

**ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA
ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA KNJIŽNICE FILOZOFSKOGA
FAKULTETA U OSIJEKU**

CILJ

S obzirom da je mjerenje zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice jedan od pokazatelja uspješnosti poslovanja knjižnice, knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku¹ korisnika svake 3 godine provodi anketiranje koje ima za cilj utvrditi područja knjižničnih usluga i poslovanja koja uzrokuju nezadovoljstvo korisnika te nastoji poboljšati usluge za koje se utvrdi da su nepovoljno ocijenjene od strane korisnika.

Mišljenje jednog od ispitanika studentske populacije u ovogodišnjoj anketi kako mu se sviđa „atmosfera u knjižnici“ obvezuje knjižnicu da što kvalitetnije organizira informacijsko okruženje kako bi korisnici sa zadovoljstvom učili i istraživali u njezinim prostorima, ali i iskazivanjem svog mišljenja imali mogućnost sudjelovanja u unapređivanju i razvijanju knjižničnih usluga i poslovanja.

METODOLOGIJA, INSTRUMENT I UZORAK

Istraživanje za nastavnike provedeno je u razdoblju od kraja ožujka do kraja svibnja 2013., a za studente od početka travnja do kraja svibnja 2013. godine. Korišteni instrument bila je anketa (u tiskanom i elektroničkom obliku).

U istraživanju je korištena anketa koja se koristila u istraživanju zadovoljstva korisnika u akademskoj 2009./2010. godini, tek uz neznatne izmjene.

Anketa se sastojala od 17 pitanja na 5 stranica za nastavničku populaciju (49 ispitanika), a od 14 pitanja na 5 stranica za studentsku populaciju (389 ispitanika).

Za njezino je ispunjavanje bilo potrebno 10-ak minuta.

Nastavnici su ankete dobili kombinirano, u tiskanom obliku² i putem elektroničke pošte, a studenti su ankete dobili u tiskanom obliku metodom kvotnog uzorka. Na taj se način željelo, barem djelomice, ukloniti nedostatke u reprezentativnosti uzorka zamijećene kod prošlog anketiranja u akademskoj godini 2009./2010.

Prvo je određen reprezentativni uzorak kako bi se moglo unaprijed isplanirati odlazak na nastavu i obuhvatiti određene studijske skupine ovisno o broju studenata u uzorku raspoređenih po studijskim skupinama, godinama i razini studija.

¹ U daljnjem tekstu knjižnica FFOS-a.

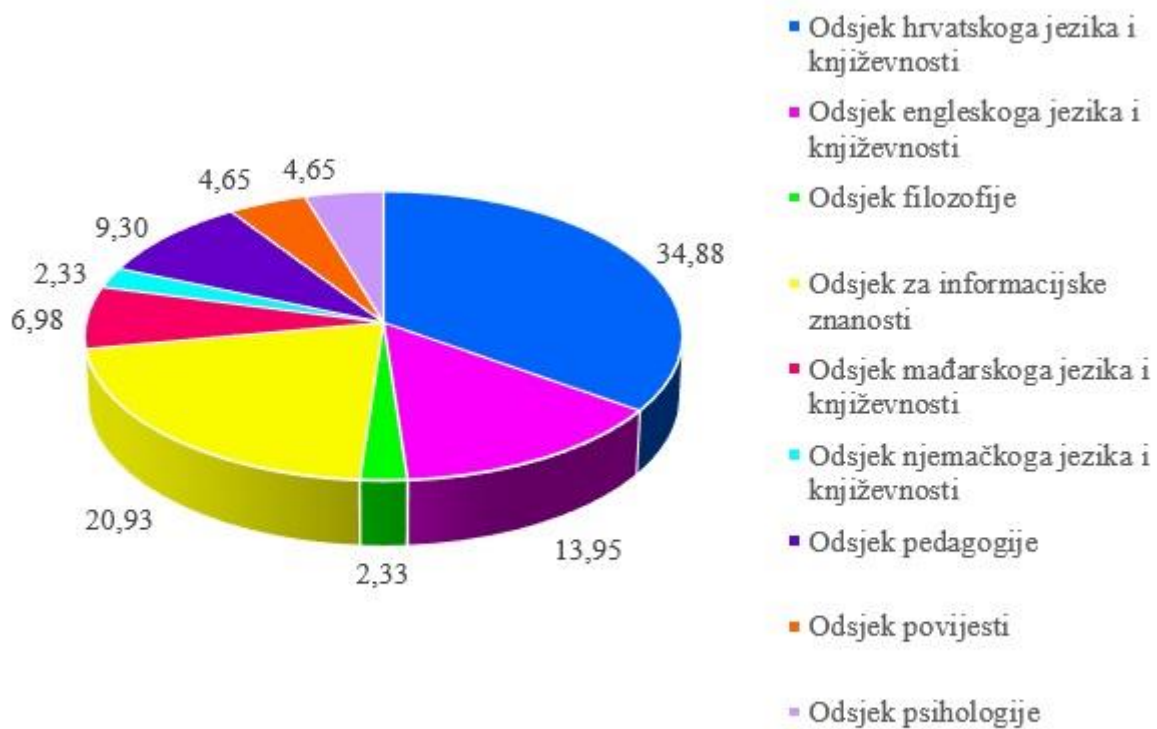
² Dio anketa podijeljen je na jednom od Fakultetskih vijeća.

Razlog anketiranja studenata odlaskom na nastavu jest pokrivenost većeg broja anketiranih studenata u kraćem vremenskom razdoblju, kao i utvrđivanje mišljenja onih studenata koji nisu korisnici knjižnice, odnosno saznavanje razloga njihova nedolaska u knjižnicu.

Zbog dvopredmetnih kombinacija, pogotovo na preddiplomskoj razini, nemoguće je bilo unaprijed znati koja će skupina studenata biti obuhvaćena.

REZULTATI

Među nastavnicima (slika 1), najviše anketa ispunili su nastavnici s Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (34,88% ili 15 ispitanika), Odsjeka za informacijske znanosti (20,93% ili 9 ispitanika), Odsjeka za engleski jezik i književnost (13,95% ili 6 ispitanika) i Odsjeka za pedagogiju (9,30% ili 4 ispitanika).



Slika 1. Struktura anketiranoga nastavnog osoblja prema pojedinačnim odsjecima (%)

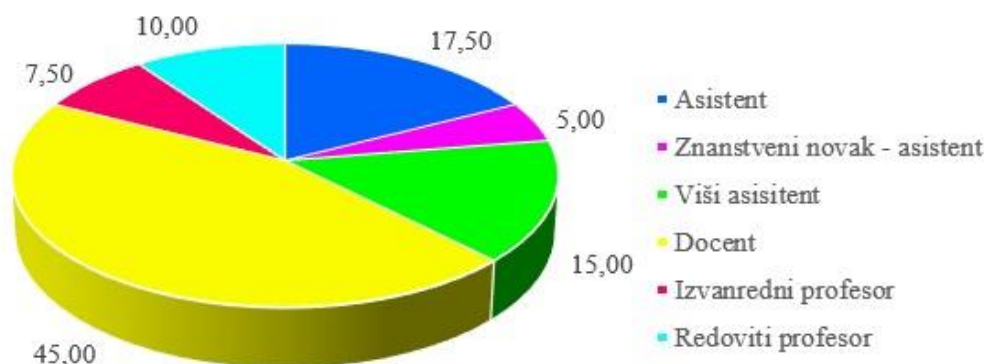
S obzirom na broj nastavnika prema pojedinačnim odsjecima (tablica 1), najveći je odaziv zabilježen na Odsjeku za mađarski jezik i književnost (75% ili 3 ispitanika od ukupno 4 zaposlena na Odsjeku), Odsjeku za informacijske znanosti (52,94% ili 9 ispitanika od ukupno 17 zaposlenih na Odsjeku) i Odsjeku za hrvatski jezik i književnost (46,87% ili 15 ispitanika od ukupno 32 zaposlena na Odsjeku).

Tablica 1. Stupanj odaziva nastavnika prema pojedinačnim odsjecima

| ODSJECI | BROJ NASTAVNIKA³ | ODAZIV (%) |
|---|------------------------------------|-------------------|
| Odsjek za hrvatski jezik i književnost | 32 | 15 (46,87%) |
| Odsjek za engleski jezik i književnost | 19 | 6 (31,58%) |
| Odsjek za filozofiju | 8 | 1 (12,50%) |
| Odsjek za informacijske znanosti | 17 | 9 (52,94%) |
| Odsjek za mađarski jezik i književnost | 4 | 3 (75,00%) |
| Odsjek za njemački jezik i književnost | 13 | 1 (7,69%) |
| Odsjek za pedagogiju | 13 | 4 (30,77%) |
| Odsjek za povijest | 11 | 2 (18,18%) |
| Odsjek za psihologiju | 14 | 2 (14,28%) |

Među ispitanicima nastavničke populacije, a s obzirom na zvanja (slika 2), najviše je bilo docenata (45% ili 18 ispitanika), asistenata (17,50% ili 7 ispitanika), zatim viših asistenata (15% ili 6 ispitanika) i redovitih profesora (10% ili 4 ispitanika).

³ Broj nastavnika prema pojedinačnim odsjecima na dan 1. travnja 2013.



Slika 2. Struktura anketiranog nastavnog osoblja prema zvanju (%)

Ako usporedimo broj nastavnika koji su ispunili anketu prema zvanju s ukupnim brojem nastavnika prema zvanju (tablica 2), vidimo da uzorak prati strukturu zaposlenika uz mala odstupanja.

Iako je među nastavnicima najveći odaziv među nastavnicima u zvanju docenta (52,94% ili 18 ispitanika od ukupno 34), ipak je, s obzirom na ukupan broj, jednak odaziv među nastavnicima u zvanju redovitog profesora (25,00% ili 4 ispitanika od ukupno 16), višeg asistenta (25,00% ili 6 ispitanika od ukupno 24) i znanstvenog novaka (25,00% ili 2 ispitanika od ukupno 8).

Tablica 2. Stupanj odaziva nastavnog osoblja prema zvanju

| ZVANJE | BROJ NASTAVNIKA ⁴ | ODAZIV (%) |
|---------------------|------------------------------|-------------|
| Redoviti profesor | 16 | 4 (25,00%) |
| Izvanredni profesor | 21 | 3 (14,28%) |
| Docent | 34 | 18 (52,94%) |
| Viši predavač | 4 | 0 |

⁴ Zvanja na dan 1. travnja 2013.

| | | |
|------------------------------------|----|------------|
| Predavač | 3 | 0 |
| Viši lektor | 6 | 0 |
| Viši asistent | 24 | 6 (25,00%) |
| Asistent | 22 | 7 (31,81%) |
| Znanstveni novak – asistent | 8 | 2 (25,00%) |

Što se tiče studenata, kod preddiplomskih studija (tablica 3) najviše anketa ispunili su studenti jednopredmetnih preddiplomskih studija Informatologije (17,09% ili 47 ispitanika) i Hrvatskoga jezika i književnosti (15,27% ili 42 ispitanika) te studenti dvopredmetnih studija Hrvatskoga jezika i književnosti i Engleskoga jezika i književnosti (10,55% ili 29 ispitanika). S obzirom na broj studenata prema pojedinačnim studijima, najveći je odaziv među studentima preddiplomskih dvopredmetnih studija Hrvatskoga jezika i književnosti i Povijesti (100% ili 18 ispitanika), studija Hrvatskoga jezika i književnosti i Pedagogije (93,75% ili 15 ispitanika od ukupno 16 upisanih na studij) te jednopredmetnog studija Informatologije (75,80% ili 47 ispitanika od ukupno 62 upisana na studij).

Potrebno je napomenuti da su kod studentskog uzorka zamijećene određene nepravilnosti kod definiranja pripadnosti studija, jer su pojedini studenti umjesto kombinacije dvopredmetnoga preddiplomskog studija Hrvatskoga jezika i književnosti zaokružili samo jednopredmetni studij Hrvatskoga jezika i književnosti, odnosno dio studenata dvopredmetnoga preddiplomskog studija nije zaokružio u anketi ispravnu kombinaciju studija.

Međutim te su nepravilnosti ipak bile neznatne.

Tablica 3. Struktura anketiranih studenata preddiplomskih studija i stupanj odaziva

| PREDDIPLOMSKI STUDIJ | | | | |
|---|-----------------------------|---------|--|--------|
| | STRUKTURA UZORKA | | ODAZIV | |
| STRUKTURA ANKETIRANIH STUDENATA ⁵ | BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA | % | BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA ⁶ | % |
| Hrvatski jezik i književnost | 38 | 15,27 % | 42 ⁷ | |
| Hrvatski jezik i književnost i Engleski jezik i književnost | 23 | 10,55 % | 29 ⁸ | |
| Hrvatski jezik i književnost i Filozofija | 22 | 3,27 % | 9 | 40,90% |
| Hrvatski jezik i književnost i Mađarski jezik i književnost | 21 | 2,91 % | 8 | 38,09% |
| Hrvatski jezik i književnost i Njemački jezik i književnost | 23 | 4,36 % | 12 | 52,17% |
| Hrvatski jezik i književnost i Pedagogija | 16 | 5,45 % | 15 | 93,75% |
| Hrvatski jezik i književnost i Povijest | 18 | 6,55 % | 18 | 100% |
| Engleski jezik i književnost i | 26 | 2,18 % | 6 | 23,07% |

⁵ Budući da su studiji Engleskoga jezika i književnosti i Mađarskoga jezika i književnosti u akademskoj godini 2012./2013. godini dvopredmetni studiji, u tablici nisu prikazani rezultati gdje je 1 ispitanik (0,36%) zaokružio samo studij Engleskoga jezika i književnosti, a 1 ispitanik (0,36%) samo studij Mađarskoga jezika i književnosti.

⁶ Broj studenata preddiplomskih studija odnosi se na redovne studente, ponavlače i apsolvante u akademskoj 2012./2013. godini.

⁷ Dio studenata dvopredmetnog preddiplomskog studija umjesto dva studija zaokružio je u anketi samo jedan studij.

⁸ Dio studenata dvopredmetnog preddiplomskog studija u anketi nije zaokružio ispravnu kombinaciju studija.

| | | | | |
|--|----|---------|----|--------|
| Filozofija | | | | |
| Engleski jezik i književnost i Mađarski jezik i književnost | 33 | 3,27 % | 9 | 27,27% |
| Engleski jezik i književnost i Njemački jezik i književnost | 45 | 7,27 % | 20 | 44,44% |
| Engleski jezik i književnost i Pedagogija | 19 | 2,91 % | 8 | 42,10% |
| Engleski jezik i književnost i Povijest | 21 | 2,55 % | 7 | 33,33% |
| Informatologija | 62 | 17,09 % | 47 | 75,80% |
| Njemački jezik i književnost | 46 | 4,36 % | 12 | 26,08% |
| Njemački jezik i književnost i Povijest | 15 | 0 | 0 | 0 |
| Pedagogija i Povijest | 24 | 2,55 % | 7 | 29,16% |
| Filozofija i Pedagogija | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Psihologija | 72 | 8,73 % | 24 | 33,33% |

Kod diplomskih studija (tablica 4) najviše anketa ispunili su studenti jednopredmetnih studija Psihologije (39,29% ili 33 ispitanika) i Hrvatskog jezika i književnosti (22,62% ili 19 ispitanika) te dvopredmetnih studija Pedagogije i Povijesti (16,67% ili 14 ispitanika) i Filozofije i Pedagogije (9,52% ili 8 ispitanika).

S obzirom na broj studenata prema pojedinačnim studijima, najveći je odaziv među studentima diplomskih dvopredmetnih studija Njemačkoga jezika i književnosti i Povijesti (100% ili 1 ispitanik), Pedagogije i Povijesti (56% ili 14 ispitanika od ukupno 25 upisanih na

studij) i jednopredmetnog studija Psihologije (62,26% ili 33 ispitanika od ukupno 53 upisana na studij).

Tablica 4. Struktura anketiranih studenata diplomskih studija i stupanj odaziva

| DIPLOMSKI STUDIJI | | | | |
|---|---|---------|-----------------------------|--------|
| | STRUKTURA UZORKA | | ODAZIV | |
| STRUKTURA ANKETIRANIH STUDENATA ⁹ | BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA ¹⁰ | % | BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA | % |
| Hrvatski jezik i književnost ¹¹ | 49 | 22,62 % | 19 | 38,77% |
| Hrvatski jezik i književnost i Engleski jezik i književnost ¹² | 27 | 2,38 % | 2 | 7,40% |
| Hrvatski jezik i književnost i Njemački jezik i književnost ¹³ | 8 | 1,19 % | 1 | 12,50% |
| Hrvatski jezik i književnost i Mađarski jezik i književnost | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Hrvatski jezik i književnost i Povijest | 14 | 1,19 % | 1 | 7,14% |
| Hrvatski jezik i književnost i Filozofija | 5 | 0 | 0 | 0 |

⁹ Budući da je studij povijesti u akademskoj 2012./2013. godini dvopredmetni studij, u tablici nije prikazan rezultat gdje je 1 ispitanik (1,19%) zaokružio samo studij Povijesti.

¹⁰ Broj studenata diplomskih studija odnosi se na redovne studente, ponavljače i absolvente u akademskoj 2012./2013. godini.

¹¹ Broj studenata diplomskog studija Hrvatskoga jezika i književnosti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i književnoistraživačkog.

¹² Broj studenata diplomskog studija Hrvatskoga jezika i književnosti i Engleskoga jezika i književnosti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

¹³ Broj studenata diplomskog studija Hrvatskoga jezika i književnosti i Njemačkoga jezika i književnosti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

| | | | | |
|---|----|---------|----|--------|
| | | | | |
| Hrvatski jezik i književnost i Pedagogija | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Filozofija i Pedagogija | 31 | 9,52 % | 8 | 25,80% |
| Informatologija | 51 | 2,38 % | 2 | 3,92% |
| Njemački jezik i književnost¹⁴ | 39 | 2,38 % | 2 | 5,12% |
| Njemački jezik i književnost i Povijest | 1 | 1,19 % | 1 | 100% |
| Pedagogija i Povijest | 25 | 16,67 % | 14 | 56% |
| Psihologija | 53 | 39,29 % | 33 | 62,26% |
| Engleski jezik i književnost i Njemački jezik i književnost¹⁵ | 10 | 0 | 0 | 0 |
| Engleski jezik i književnost i Pedagogija¹⁶ | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Engleski jezik i književnost i Povijest¹⁷ | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Engleski jezik i književnost i Filozofija¹⁸ | 17 | 0 | 0 | 0 |
| Engleski jezik i | 7 | 0 | 0 | 0 |

¹⁴ Broj studenata diplomskog studija Njemačkoga jezika i književnosti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

¹⁵ Broj studenata diplomskog studija Engleskoga jezika i književnosti i Njemačkoga jezika i književnosti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

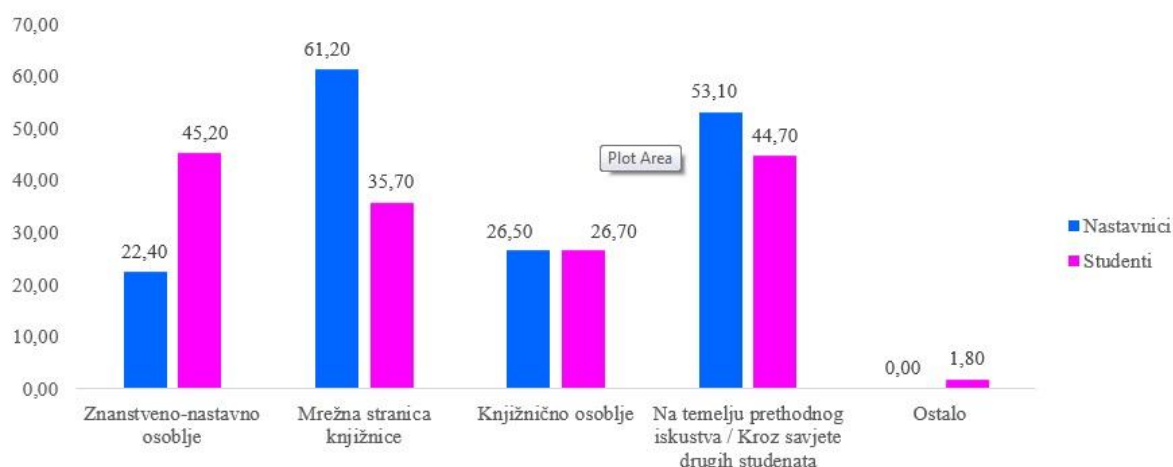
¹⁶ Broj studenata diplomskog studija Engleskoga jezika i književnosti i Pedagogije odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

¹⁷ Broj studenata diplomskog studija Engleskoga jezika i književnosti i Povijesti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

¹⁸ Broj studenata diplomskog studija Engleskoga jezika i književnosti i Filozofije odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine obaju smjerova, nastavničkog i prevoditeljskog.

| | | | | |
|--|----|---|---|---|
| književnost i Mađarski jezik i književnost¹⁹ | | | | |
| Filozofija i Povijest | 12 | 0 | 0 | 0 |

Zanimljiv je podatak da studentska populacija korisnika za informacijske izvore (knjižna građa, elektronička građa, baze podataka itd.) i knjižnične usluge (slika 4) najčešće saznaje kroz savjete i upute nastavnika u okviru redovne nastave (45,20% ili 176 ispitanika) i kroz savjete drugih studenata (44,70% ili 174 ispitanika), a nastavnici najčešće putem mrežne stranice knjižnice (61,20% ili 30 ispitanika), dok dio nastavnicike populacije korisnika za knjižnične usluge zna na temelju prethodnog iskustva (53,10% ili 26 ispitanika).



Slika 4. Način upoznavanja korisnika nastavnicike i studentske populacije s knjižničnim uslugama (%)

Zadovoljstvo knjižničnim uslugama u cjelini je bolje kod nastavnika (slika 5), s prosječnom ocjenom 4,37 (samo 4,10%, odnosno 2 ispitanika dodijelila su ocjenu 2).

Najčešća je ocjena 5 (51% ili 25 ispitanika).

Studenti su svoje zadovoljstvo knjižničnim uslugama ocijenili prosječnom ocjenom 3,54, pri čemu je potpuno nezadovoljno 1,30 %, odnosno 5 ispitanika, potpuno je zadovoljno 8% ili 31 ispitanik, veći dio studenata dodijelio je ocjenu 3 (31,90% ili 123 ispitanika), a najviše studenata (49,50% ili 191 ispitanik) ocjenu 4.

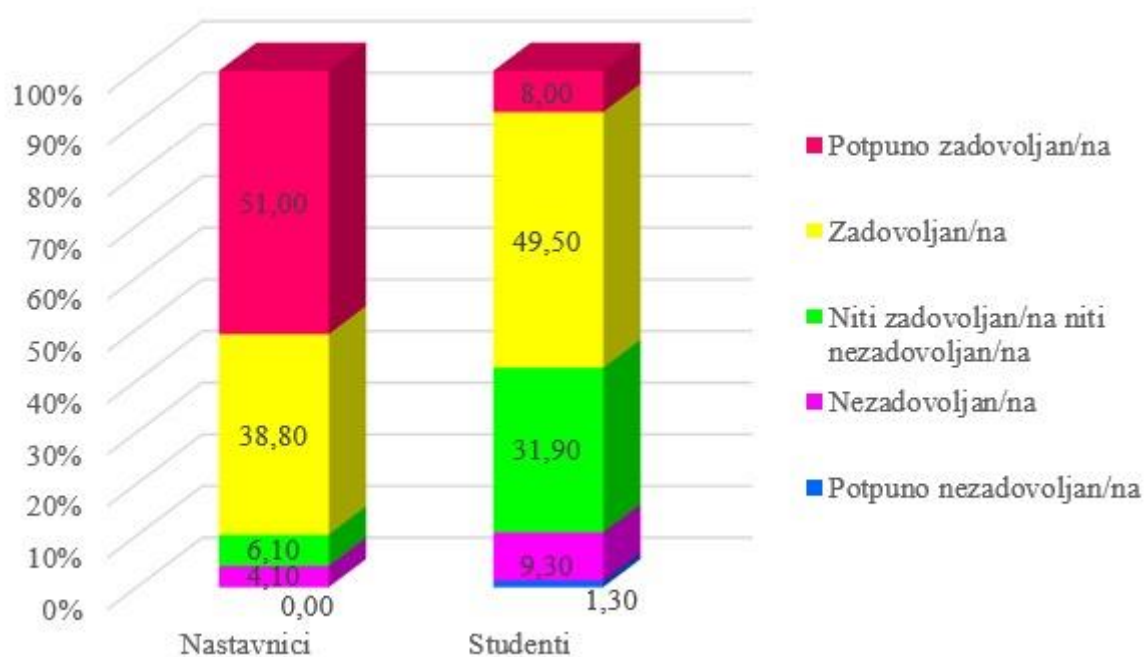
¹⁹ Broj studenata diplomskog studija Engleskoga jezika i književnosti i Mađarskoga jezika i književnosti odnosi se na broj studenata 1. i 2. godine svih triju smjerova – nastavnicičkog, prevoditeljskog i komunikološkog.

Najčešći su razlozi studentskoga nezadovoljstva nedovoljan broj primjeraka knjižnične građe, neispravna računalna oprema, nemogućnost bežičnog pristupa internetu, ali i radno vrijeme knjižnice.²⁰ Neki od studenata ističu kao razlog nezadovoljstva čak i neljubaznost pojedinih djelatnika knjižnice.

Dvoje nastavnika navelo je sljedeće razloge nezadovoljstva:

„Nisam dobila potrebnu pomoć u pretraživanju baza (traženu).“

„Što se tiče rada knjižnice, sve 5, problem je jedino nedostatak građe i pristupa bazama (financije).“



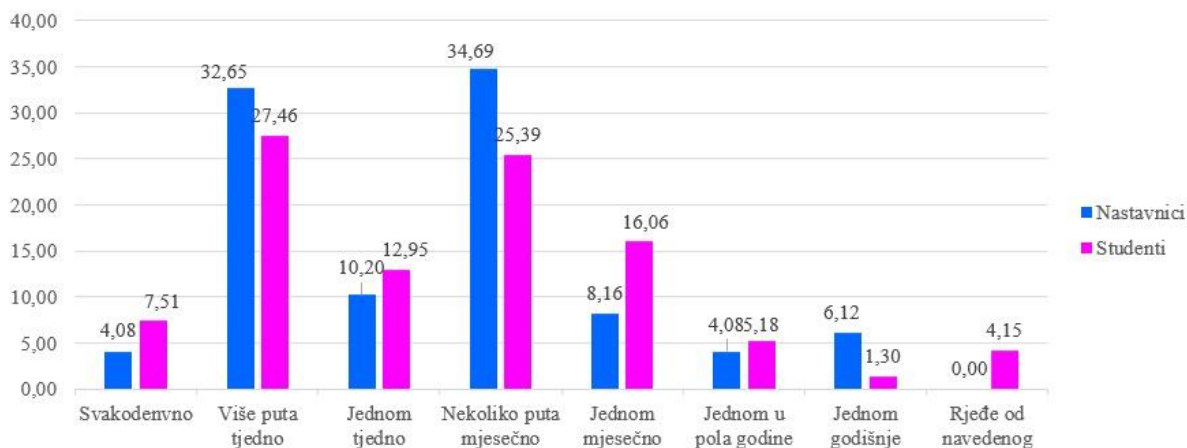
Slika 5. Stupanj zadovoljstva korisnika nastavničke i studentske populacije knjižničnim uslugama (%)

Knjižnične usluge 34,69% ili 17 ispitanika nastavničke populacije koristi nekoliko puta mjesečno, 32,65% ili 16 ispitanika više puta tjedno, 10,20% ili 5 ispitanika jednom tjedno, 8,16% ili 4 ispitanika jednom mjesečno, 6,12% ili 3 ispitanika jednom godišnje, a isti broj, odnosno 4,08 % ili 2 ispitanika, knjižnične usluge koristi svakodnevno, odnosno jednom u pola godine.

Studenti češće koriste knjižnične usluge. Njih 27,46%, tj. 106 ispitanika knjižnične usluge koristi više puta tjedno, 25,39% ili 98 ispitanika nekoliko puta mjesečno, 16,06% ili 62

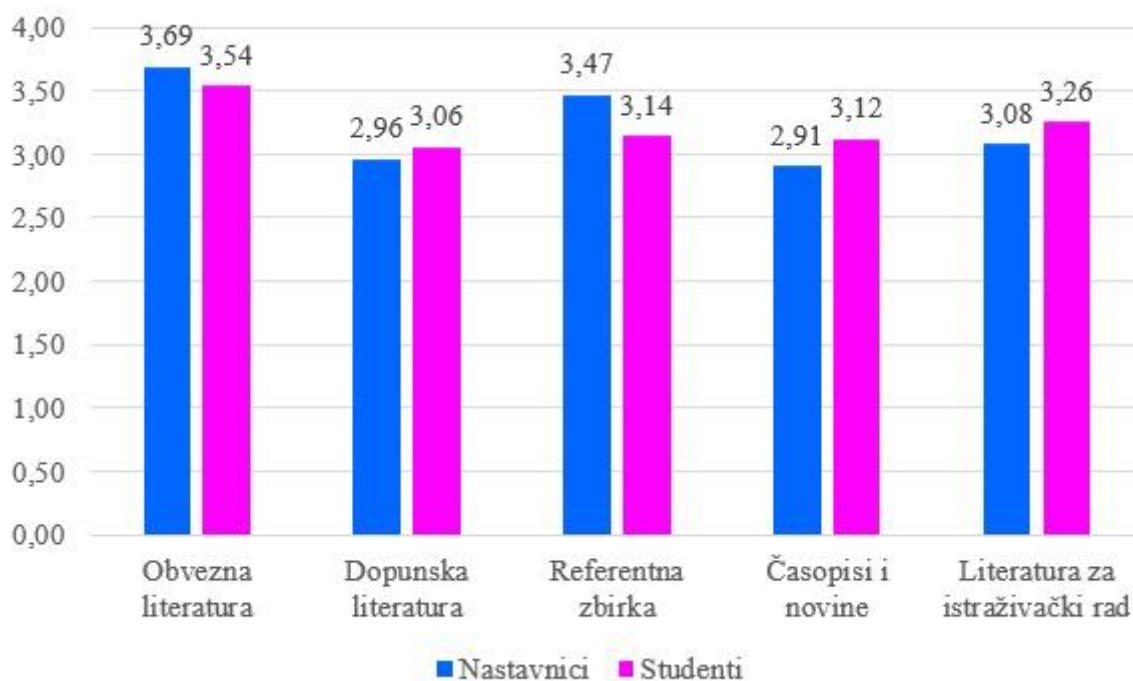
²⁰ Radno vrijeme knjižnice za korisnike je od 9.00 do 18.00 sati. Razlog kraćem radnom vremenu jest smanjen broj djelatnika knjižnice, razdvojenost fonda na dva potpuno odvojena i udaljena prostora i retrospektivna obrada knjižnične građe.

ispitanika jednom mjesečno, 12,95% ili 50 ispitanika jednom tjedno, a samo 7,51% ili 29 ispitanika svakodnevno. Jednom u pola godine knjižnične usluge koristi 5,18% ili 20 ispitanika, 4,15% ili 16 ispitanika rjeđe od navedenog, a 1,30% ili 5 ispitanika jednom godišnje (slika 6).



Slika 6. Učestalost korištenja knjižničnih usluga od strane nastavničke i studentske populacije korisnika (%)

I nastavnici i studenti gotovo podjednako ocjenjuju pojedinačne dijelove knjižničnog fonda. Nastavnici su obveznu literaturu ocijenili prosječnom ocjenom 3,69, a studenti ocjenom 3,54, dok su dopunskoj literaturi nastavnici dali prosječnu ocjenu 2,96, a studenti 3,06. Referentnoj zbirci nastavnici su dali prosječnu ocjenu 3,47, a studenti 3,14. Zbirci serijskih publikacija (časopisa i novina) nastavnici su dodijelili prosječnu ocjenu 2,91, a studenti ocjenu 3,12, dok su literaturu za znanstvenoistraživački rad nastavnici ocijenili prosječnom ocjenom 3,08, a studenti ocjenom 3,26 (slika 7).



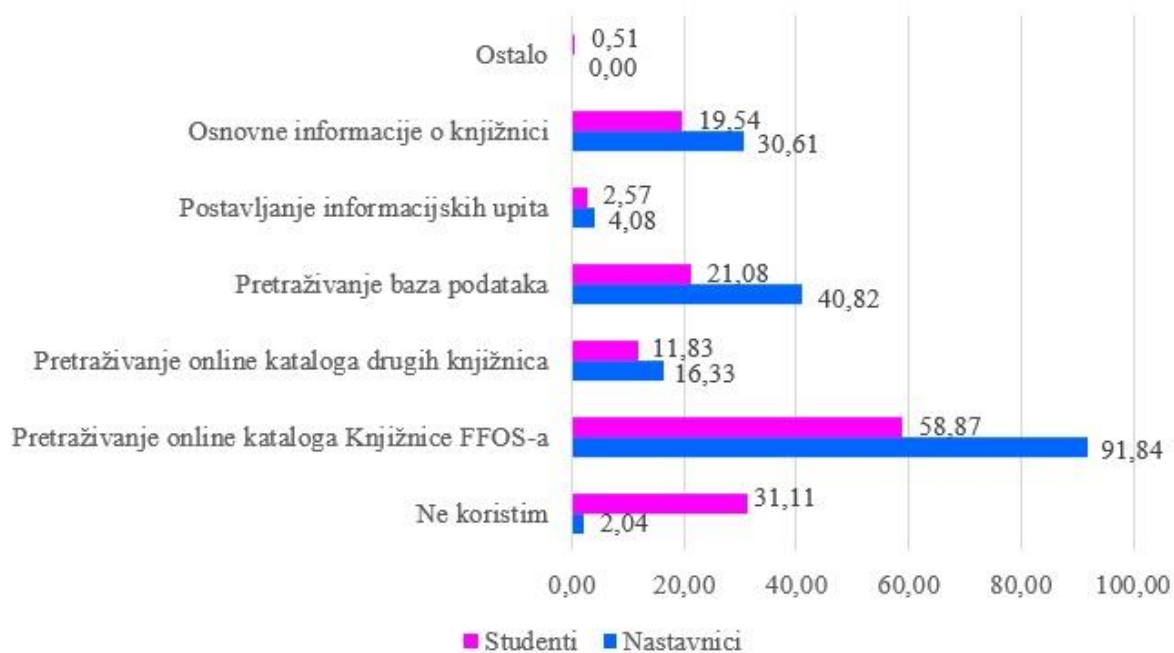
Slika 7. Korisničko zadovoljstvo knjižničnom građom prema pojedinačnim dijelovima knjižničnog fonda (prosječna ocjena)

Mrežnu stranicu knjižnice (slika 8) nastavnici najčešće koriste u svrhu pretraživanja kataloga knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku (91,84% ili 45 ispitanika), pretraživanje baza podataka (40,82 ili 20 ispitanika), kako bi saznali osnovne informacije vezane uz knjižnicu (30,61 ili 15 ispitanika) te za pretraživanje kataloga drugih knjižnica (16,33% ili 8 ispitanika), dok manji broj nastavnika koristi mrežnu stranicu knjižnice za postavljanje informacijskih upita (4,08% ili 2 ispitanika), a 2,04% ili 1 ispitanik ne koristi mrežnu stranicu knjižnice.

Studenti također mrežnu stranicu knjižnice najčešće koriste za pretraživanje kataloga knjižnice FFOS-a (58,87% ili 229 ispitanika), pretraživanje baza podataka (21,08% ili 82 ispitanika), osnovne informacije o knjižnici (19,54% ili 76 ispitanika) i pretraživanje kataloga drugih knjižnica (11,83% ili 46 ispitanika).

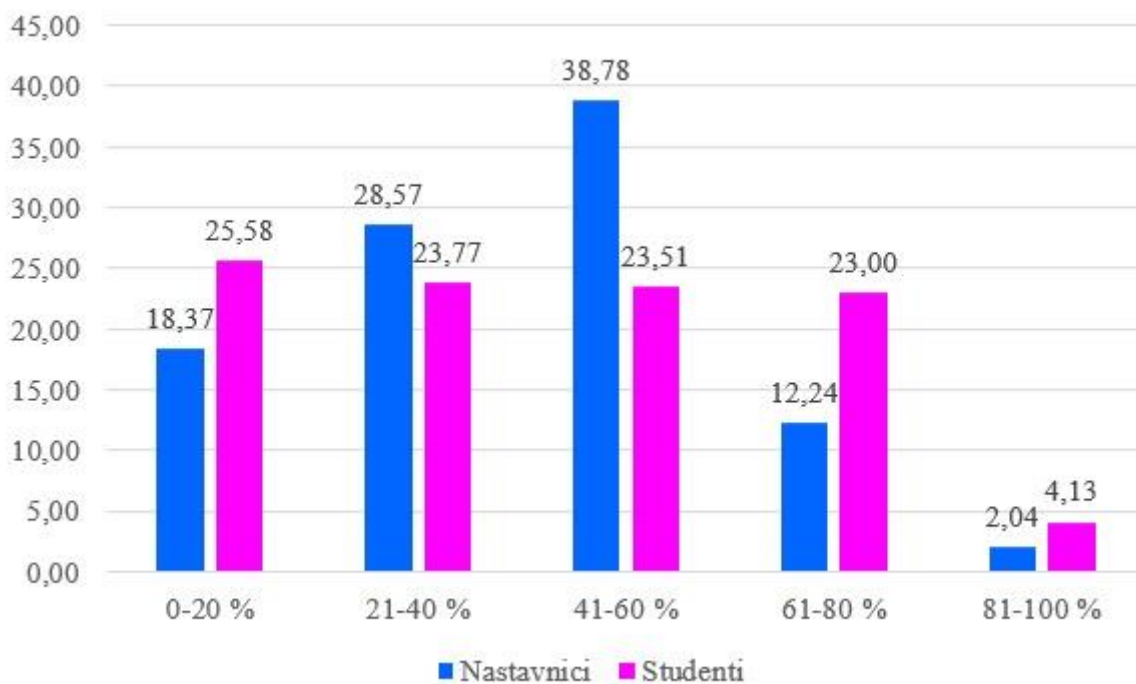
Manji broj studenata koristi mrežnu stranicu knjižnice za postavljanje informacijskih upita (2,57% ili 10 ispitanika) ili iz nekog drugog razloga (0,51% ili 2 korisnika).

Velik broj ispitanika uopće ne koristi mrežnu stranicu knjižnice (31,11% ili 121 ispitanik).



Slika 8. Najčešći razlozi korištenja mrežne stranice knjižnice od strane nastavničke i studentske populacije (%)

Prema individualnoj procjeni, samo 2,04% ili 1 ispitanik nastavničke populacije te 4,13% ili 16 ispitanika studentske populacije sve svoje informacijske potrebe (slika 9) rješava preko Knjižnice FFOS-a (od 81 do 100% informacijskih potreba).



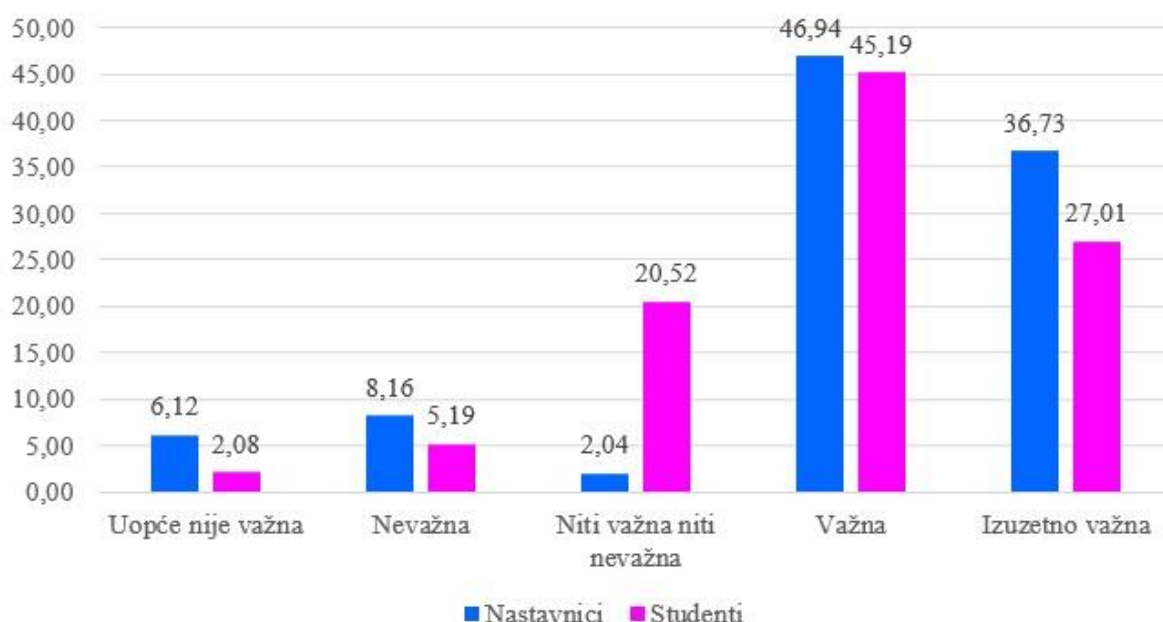
Slika 9. Stupanj zadovoljavanja ukupnih informacijskih potreba korisnika nastavničke i studentske populacije u knjižnici FFOS-a (%)

Nastavnici su važnost knjižnice FFOS-a za njihov osobni, stručni i akademski razvoj ocijenili prosječnom ocjenom 4,00.

Za 36,73% ili 18 ispitanika nastavničke populacije knjižnica je izuzetno važna, 46,94% ili 23 ispitanika smatra da je knjižnica važna, dok za 6,12% ili 3 ispitanika knjižnica uopće nije važna.

Studenti su važnosti knjižnice FFOS-a za njihov osobni, stručni i akademski razvoj dodijelili prosječnu ocjenu 3,90.

Za 27,01% ili 104 ispitanika studentske populacije knjižnica je izuzetno važna, a 45,19% ili 174 ispitanika ocijenilo je da je knjižnica važna. Za 2,08% ili 8 ispitanika knjižnica uopće nije važna (slika 10).



Slika 10. Ocjena važnosti knjižnice FFOS-a za ukupni osobni, stručni i akademski razvoj korisnika nastavničke i studentske populacije (%)

Na opisno pitanje što im se najviše sviđa od knjižničnih usluga, nastavnici odgovaraju da je to nabava knjižnične građe, mogućnost međuknjižnične posudbe, pristup bazama podataka, a posebno ističu ljubaznost, susretljivost i stručnost djelatnika knjižnice te brzinu usluge.

Studentima se najviše sviđa atmosfera u knjižnici, čitaonice, slobodan pristup internetu te ljubaznost i stručnost osoblja, posebno u pronalaženju odgovarajuće literature za seminarske, završne i diplomske radove.

Nastavnici smatraju da bi trebalo povećati broj pretplata na znanstvene časopise, omogućiti pristup većem broju baza s cjelovitim tekstom i nabavljati više knjižnične građe, dok studenti

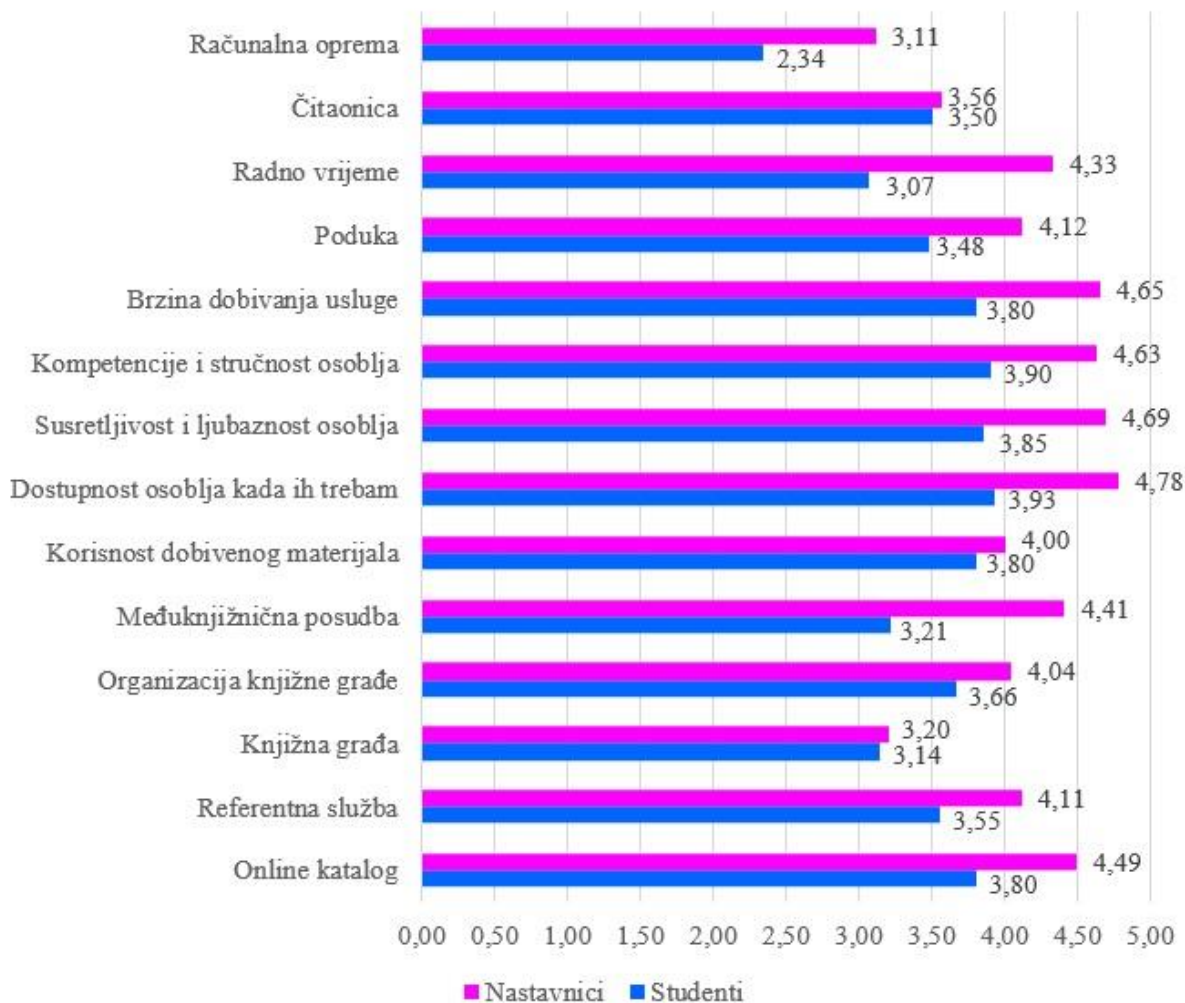
smatraju da bi trebalo poboljšati računalnu opremu, nabavljati više knjižnične građe i produžiti radno vrijeme knjižnice.

Što se tiče knjižničnih usluga (slika 11), nastavnici su najzadovoljniji dostupnošću (prosječna ocjena 4,78), susretljivošću i ljubaznošću osoblja (prosječna ocjena 4,69), brzinom dobivanja usluge (prosječna ocjena 4,65), kompetencijom i stručnošću osoblja (prosječna ocjena 4,63), *online* katalogom knjižnice (prosječna ocjena 4,49) i međuknjižničnom posudbom (prosječna ocjena 4,41). Najlošije ocjenjuju računalnu opremu u čitaonicama (prosječna ocjena 3,11) i knjižničnu građu²¹ (prosječna ocjena 3,20).

Studenti najbolje ocjenjuju dostupnost osoblja (prosječna ocjena 3,93), kompetencije i stručnost osoblja (prosječna ocjena 3,90) te susretljivost i ljubaznost osoblja (3,85), dok su jednako ocijenili brzinu dobivanja usluge, korisnost dobivenog materijala i *online* katalog knjižnice (prosječna ocjena 3,80).

Najlošije su ocijenili računalnu opremu u čitaonicama (prosječna ocjena 2,34), radno vrijeme knjižnice (prosječna ocjena 3,07) i knjižničnu građu (prosječna ocjena 3,14).

²¹ Tijekom 2008. godine kupovinom je nabavljeno 275 jedinica knjižne građe, 2009. godine 429 jedinica, 2010. 283 jedinice, 2011. godine 579 jedinica, 2012. godine 419 jedinica, a 2013. godine 1064 jedinice knjižne građe.

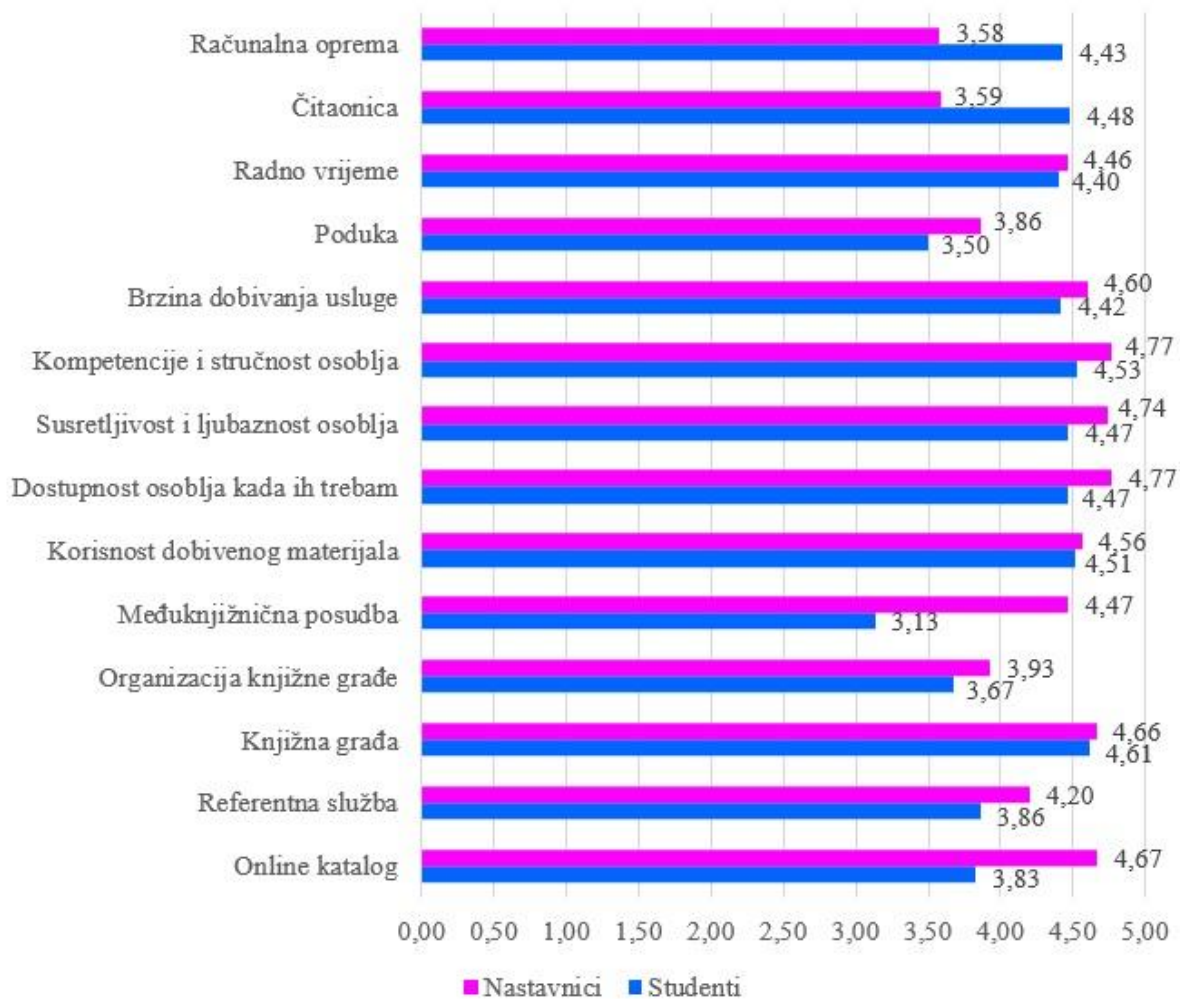


Slika 11. Zadovoljstvo korisnika nastavničke i studentske populacije pojedinačnim knjižničnim uslugama (prosječna ocjena)

Od knjižničnih usluga (slika 12) za nastavnike su najvažnije kompetencije i stručnost (prosječna ocjena 4,77), dostupnost (prosječna ocjena 4,77), susretljivost i ljubaznost djelatnika knjižnice (prosječna ocjena 4,74), *online* katalog (prosječna ocjena 4,67), dovoljan broj primjeraka i pokrivenost pojedinačnih kolegija knjižničnom građom (prosječna ocjena 4,66) te brzina usluge (prosječna ocjena 4,60), dok su im računalna oprema (prosječna ocjena 3,58) i čitaonice (prosječna ocjena 3,59) najmanje važne.

Za studente je najvažnija knjižnična građa, odnosno njezina dostupnost (prosječna ocjena 4,61), kompetencija i stručnost osoblja (prosječna ocjena 4,53), korisnost dobivenog materijala (prosječna ocjena 4,51) i čitaonica (prosječna ocjena 4,48), dok susretljivost i ljubaznost te dostupnost osoblja ocjenjuju istom ocjenom (prosječna ocjena 4,47), kao i računalnu opremu (prosječna ocjena 4,43) i brzinu usluge (prosječna ocjena 4,42).

Najmanje im je važna usluga međuknjižnične posudbe (prosječna ocjena 3,13).



Slika 12. Važnost pojedinačnih knjižničnih usluga za korisnike nastavničke i studentske populacije (prosječna ocjena)

ZAKLJUČAK

Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice FFOS-a kod nastavničke se populacije temelje najvećim dijelom na mišljenju nastavnika s Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (34,88%), Odsjeka za informacijske znanosti (20,93%), Odsjeka za engleski jezik i književnost (13,95%) i Odsjeka za pedagogiju (9,30%), dok je kod studentske populacije najviše zastupljeno mišljenje studenata jednopredmetnih preddiplomskih studija Informatologije (17,09%) i Hrvatskoga jezika i književnosti (15,27%) te jednopredmetnih diplomskih studija Psihologije (39,29%) i Hrvatskoga jezika i književnosti (22,62%).

Vidljivo je da reprezentativnost uzorka s obzirom na zastupljenost odsjeka kod nastavnika nije najbolje raspoređena, tj. neki su odsjeci slabije zastupljeni, što nije slučaj s reprezentativnošću uzorka s obzirom na zvanja, gdje je raspoređenost dobra, a razlog je tomu činjenica da je nastavno osoblje anketirano na jednom od Fakultetskih vijeća.

Kod studenata je vidljivo da su preddiplomski studiji zastupljeni bolje nego diplomski, a razlog je tomu činjenica da je anketa provedena u drugom semestru, kada studenti 2. godine diplomskih studija imaju „slobodan“ semestar radi pisanja diplomskog rada ili obavljanja školske prakse.

Osim toga, jedan je od razloga i to što je broj upisanih studenata na diplomске studije manji od broja studenata upisanih na preddiplomske studije.

Naime na preddiplomske je studije u akademskoj 2012./2013. godini upisano 811 studenata, od kojih je 75 apsolvenata, a na diplomске studije upisano je 635 studenata, među kojima su 173 apsolventa.

S obzirom na anketu provedenu u akademskoj 2009./2010. godini, koju je ispunio 271 ispitanik studentske populacije, u ovoj je anketi uzorak ispitanih studenata veći (389 ispitanika), a samim time i reprezentativniji.

Knjižničnim uslugama u cjelini najzadovoljniji su nastavnici, pri čemu je 89,80% potpuno zadovoljno ili zadovoljno, dok je kod studenata stupanj zadovoljstva puno manji, odnosno 57,50% studenata potpuno je zadovoljno ili zadovoljno.

Uspoređujući navedeno s rezultatima prošle ankete, gdje je 78,3% studenata bilo potpuno zadovoljno ili zadovoljno knjižničnim uslugama, kod studenata je ove godine vidljiv pad broja potpuno zadovoljnih ili zadovoljnih korisnika knjižnice.

Razlog tomu jest činjenica da je anketom obuhvaćen veći broj studentske populacije, od kojeg čak 10,63% rijetko koristi knjižnične usluge ili ih uopće ne koristi, ali i činjenica da se

zastarjela računalna oprema nije promijenila, a u međuvremenu je i skraćeno radno vrijeme knjižnice za korisnike zbog smanjenog broja djelatnika.

Kod nastavničke populacije nema potpuno nezadovoljnih ispitanika, udio nezadovoljnih iznosi 4,10%, dok kod studenata postotak potpuno nezadovoljnih ili nezadovoljnih iznosi 10,60%.

I za nastavnike (83,67%) i za studente (72,20%) knjižnica je izuzetno važna ili važna za njihov osobni, stručni i akademski razvoj.

Potrebno je obratiti pozornost na to da knjižnici važnost više pridaje nastavnička nego studentska populacija, kao i na podatak da za 20,52% ispitanika studentske populacije knjižnica nije ni važna ni nevažna, što je u skladu s činjenicom da su anketu ispunjavali i studenti koji od upisa na Fakultet nisu nijednom došli u knjižnicu, odnosno studenti koji rijetko koriste knjižnične usluge (41 ispitanik).²²

Knjižnica bi trebala usmjeriti svoje djelovanje i na tu grupu korisnika, i to tako da im svoje zbirke i usluge približi i učini ih vidljivijima putem društvenih mreža.

Zanimljiv je podatak da studente na knjižnične usluge upućuju nastavnici u okviru redovne nastave (44,70%). Nastavnici se o uslugama knjižnice informiraju koristeći mrežnu stranicu knjižnice (61,20%).

Od pojedinačnih usluga i nastavnici i studenti najzadovoljniji su s djelatnicima knjižnice (dostupnost, kompetencije i susretljivost te ljubaznost osoblja), iako je stupanj zadovoljstva knjižničnim uslugama u cjelini kod studenata nešto niži.

I jedna i druga skupina ispitanika najlošije ocjenjuje računalnu opremu u čitaonicama (nastavnici ocjenom 3,11, a studenti ocjenom 2,34) i knjižničnu građu (nastavnici ocjenom 3,20, a studenti ocjenom 3,14), dok studenti loše ocjenjuju i radno vrijeme knjižnice (3,07).

Za nastavnike je od usluga najvažnija kompetencija i stručnost te dostupnost djelatnika knjižnice (prosječna ocjena 4,77), dok je studentima najvažnija knjižnična građa (prosječna ocjena 4,61).

Zanimljivo je usporediti zadovoljstvo nastavnika i studenata uslugom poduke o korištenju knjižničnih usluga (prosječna je ocjena nastavnika 4,12, a studenata 3,48) i njihovu ocjenu važnosti te usluge (prosječna je ocjena nastavnika 3,86, a studenata 3,50), što je jedan od pokazatelja da knjižnica mora uložiti više napora kako bi aktivnije sudjelovala u nastavnom procesu i na taj način istaknula svoju ulogu, ali i dokazala svoju svrhovitost.

²² Jednom u pola godine knjižnične usluge koristi 5,18% ili 20 ispitanika, 4,15% ili 16 ispitanika rjeđe od navedenog, a 1,30% ili 5 ispitanika jednom godišnje.

Uvidom u rezultate ankete možemo zaključiti da su elementi kao što su knjižnične usluge i knjižnično osoblje zadovoljavajući, dok elementi kao što su knjižnična građa, uvjeti rada (prije svega računalna oprema) i radno vrijeme predstavljaju područja na kojima treba uložiti dodatni napor kako bi se rezultati poboljšali i unaprijedili, iako navedeni elementi većim dijelom ovise o raspoloživim financijskim sredstvima.

Analizu rezultata Ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku pripremila je voditeljica knjižnice Gordana Gašo i članovi Knjižničnog odbora. Podatke je u programu SPSS obradio doc. dr. sc. Boris Badurina.

U Osijeku, ožujak 2014.