

Analiza rezultata istraživanja

zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku u 2016.

CILJ

S obzirom na to da je mjerenje zadovoljstva korisnika uslugama Knjižnice jedan od pokazatelja uspješnosti poslovanja Knjižnice, Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku¹ svake 3 godine provodi anketiranje korisnika 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.

Knjižnica je s tim sustavnim istraživanjem započela u akademskoj godini 2009./2010., a ovo je treće istraživanje po redu.

Mišljenje nekih od ispitanika studentske populacije u ovogodišnjoj anketi kako im se sviđa što smo „prostor učinili ugodnijim”, „novi razmještaj Knjižnice” pa korisnici „mogu samostalno pretražiti police s knjigama”, „susretljivost i ljubaznost djelatnika Knjižnice, radno vrijeme te veliki broj knjižničnih računala”, ali i kako im se ne sviđa „nedovoljan broj radnih mjesta u čitaonici za skupni rad” te „premalo primjeraka knjižnične građe” 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

U istraživanju je korištena anketa koja se koristila u istraživanju zadovoljstva korisnika u akademskoj 2013./2014. godini, uz određene izmjene.

Anketa se sastojala od 18 pitanja na 5 stranica za nastavničku populaciju (80 ispitanika), a od 15 pitanja na 4 stranice za studentsku populaciju (324 ispitanika).

Za njezino je ispunjavanje bilo potrebno 10-ak minuta.

Istraživanje za nastavnike provedeno je početkom svibnja 2016. godine, a korišteni instrument bila je *online* anketa.

Sredinom svibnja poslana je putem elektroničke pošte ponovno obavijest s poveznicom na anketu koja je bila otvorena sve do 23. svibnja 2016. godine.

¹ U daljnjem tekstu Knjižnica FFOS-a.

Što se tiče studentske populacije, prvo je metodom kvotnog uzorka određen reprezentativni uzorak kako bi se moglo unaprijed obuhvatiti određene studijske skupine ovisno o broju studenata u uzorku raspoređenih po studijskim skupinama, godinama i razini studija te isplanirati u kojim će se terminima predavanja i kod kojih nastavnika² anketirati pojedini studenti, a s obzirom na slobodne termine računalnih učionica.

Studenti koji su ispunjavali anketu u *online* obliku izabrani su metodom slučajnog uzorka,³ dok su studenti koji su ispunjavali anketu u tiskanom obliku izabrani metodom prigodnog uzorka.

Dio studenata 2. godine diplomskih studija⁴ anketiran je na kraju zimskog semestra jer u ljetnom semestru ti studenti imaju „slobodan” semestar radi pisanja diplomskog rada ili obavljanja školske prakse.

Ta je skupina studenata anketirana na nastavi (anketa u tiskanom obliku) i obuhvaćeni su svi prisutni studenti.

Za ostale studente istraživanje je provedeno u razdoblju od kraja svibnja do početka lipnja 2016. godine. Korišteni instrument bila je *online* anketa koju su studenti ispunjavali u računalnim učionicama.

U uzorak su uključeni redoviti studenti FFOS-a (preddiplomski i diplomski studiji), studenti doktorskih studija i polaznici PPDMI-a.

Studentima doktorskih studija poslana je putem elektroničke pošte poveznica na anketu, a polaznici PPDMI-a anketirani su na nastavi (anketa u tiskanom obliku) i obuhvaćeni su svi prisutni polaznici određene skupine.

Ured za studentska pitanja na osnovi je reprezentativnog uzorka metodom slučajnog uzorka izabrao studente, a anketiranje studentske populacije provodila je Knjižnica i Ured za unapređenje kvalitete obrazovanja.

OPIS UZORKA

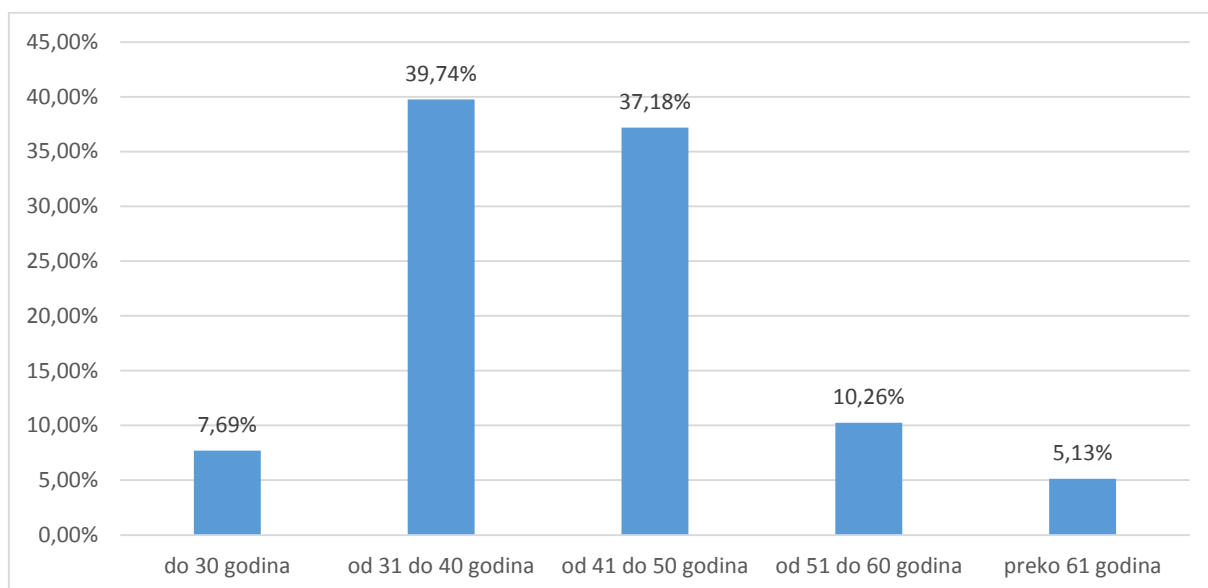
Od ukupno 136 članova nastavnog osoblja u akademskoj godini 2015./2016. u istraživanju je s valjano ispunjenim upitnicima sudjelovalo 80 ispitanika (odaziv 58,82%), i to 54 ženskog spola (70,13%) i 23 muškog spola (29,87%), dok troje ispitanika nije označilo spol.

² Nastavnike se, u čijim su terminima predavanja studenti anketirani, unaprijed obavijestilo elektroničkom poštom.

³ Ured za studentska pitanja metodom slučajnog uzorka izabrao je anketirane studente. Ured za unapređenje kvalitete obrazovanja izradio je raspored prema kojem su studenti anketirani, a s obzirom na termine predavanja i na slobodne termine računalnih učionica.

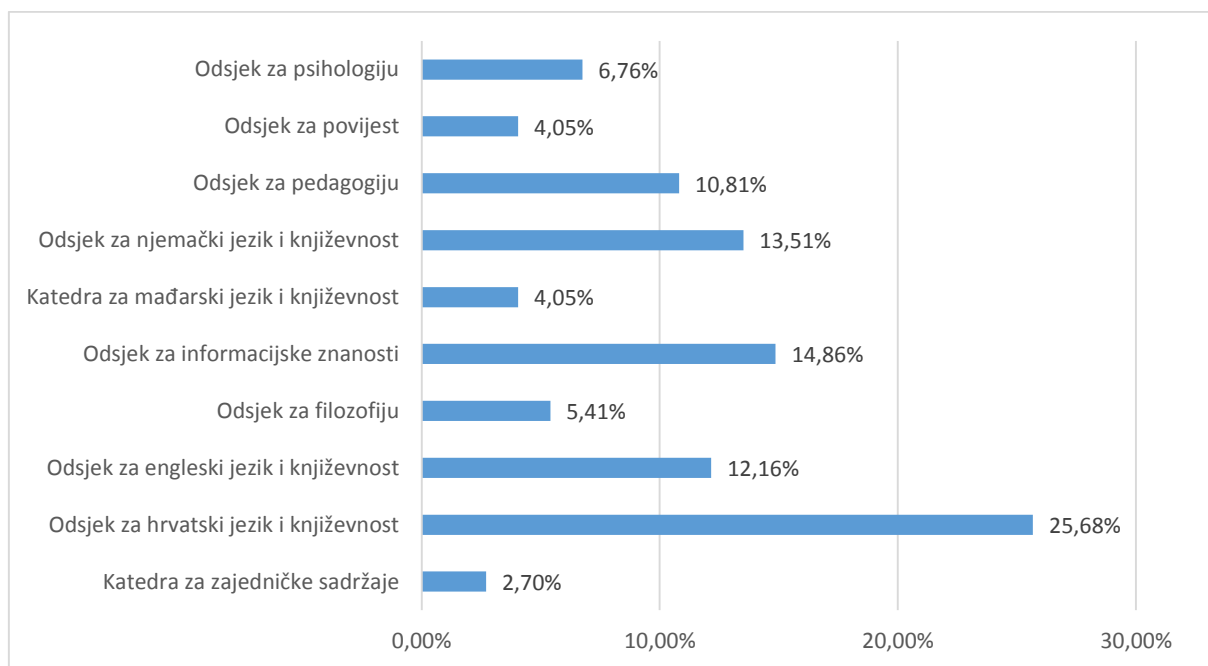
⁴ Anketirani su studenti 2. godine Diplomskih studija informatologije i psihologije.

U odnosu na dob (slika 1) najviše je ispitanika nastavničke populacije do 40 godina starosti (31, 39,74%) i do 50 godina starosti (29, 37,18%), a najmanje je bilo ispitanika starijih od 61 godine (4, 5,13%).



Slika 1. Struktura anketiranog nastavnog osoblja prema dobi (%)

Među nastavnicima (slika 2) najviše anketa ispunili su nastavnici s Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (19, 25,68%), Odsjeka za informacijske znanosti (11, 14,86%), Odsjeka za njemački jezik i književnost (10, 13,51%) i Odsjeka za engleski jezik i književnost (9, 12,16%).



Slika 2. Struktura anketiranoga nastavnog osoblja prema pojedinačnim odsjecima (%)

S obzirom na broj nastavnika prema pojedinačnim odsjecima (tablica 1) najveći je odaziv zabilježen na Odsjeku za njemački jezik i književnost (10, 76,92%), Odsjeku za informacijske znanosti (11, 68,75%), Odsjeku za pedagogiju (8, 66,66%) i Odsjeku za hrvatski jezik i književnost (19, 65,52%).

Budući da svi ispitanici nastavničke populacije nisu označili svoje znanstveno-nastavno zvanje, struktura anketiranog nastavnog osoblja prema zvanju i stupanj odaziva nastavnog osoblja prema zvanju nisu prikazani.

Tablica 1. Stupanj odaziva nastavnika prema pojedinačnim odsjecima

ODSJECI	BROJ NASTAVNIKA⁵	ODAZIV (%)
Odsjek za hrvatski jezik i književnost	29	19 (65,52%)
Odsjek za engleski jezik i književnost	19	9 (47,37%)
Odsjek za filozofiju	12	4 (33,33%)
Odsjek za informacijske znanosti	16	11 (68,75%)
Odsjek za mađarski jezik i književnost	5	3 (60,00%)
Odsjek za njemački jezik i književnost	13	10 (76,92%)
Odsjek za pedagogiju	12	8 (66,66%)
Odsjek za povijest	9	3 (33,33%)
Odsjek za psihologiju	15	5 (33,33%)
Katedra za zajedničke sadržaje	6	2 (33,33%)

Na FFOS-u je u akademskoj godini 2015./2016. bio upisan 1601⁶ student, a prema kvotnom uzorku planirano je da se ispitivanje provede na uzorku od 252 studenta (205 studenata

⁵ Broj nastavnika prema pojedinačnim odsjecima na dan 1. listopada 2016.

⁶ Preddiplomski studiji: 781 student; diplomski studiji: 524 studenta; doktorski studiji: 144 studenta; PPDMI: 152 polaznika

preddiplomskih studija i 47 studenata diplomskih studija). Kvotni uzorak nije određen za studente doktorskih studija i polaznike PPDMI-a. U istraživanju je prikupljeno 324 valjana upitnika (odaziv 128,57%).

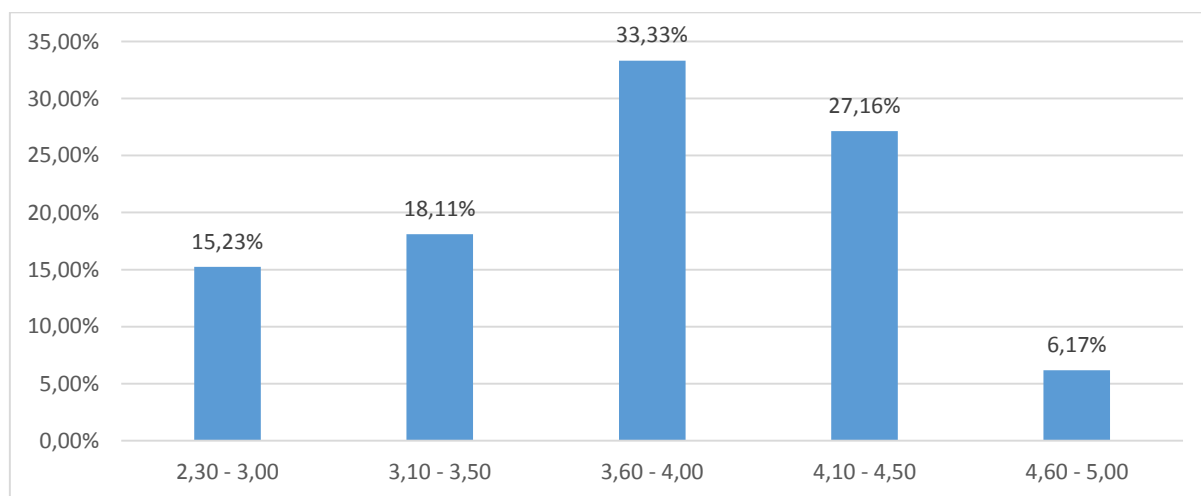
Upitnik je ispunilo 172 studenta preddiplomskih studija (odaziv 83,90% s obzirom na kvotni uzorak) i 80 studenata diplomskih studija (odaziv 170,21% s obzirom na kvotni uzorak) te 4 studenta doktorskih studija i 23 polaznika PPDMI-a.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 45 ispitanika studentske populacije.

U odnosu na godinu studija nešto je više bilo studenata prve (118, 45,74%) i druge godine (89, 34,50%), a najmanje treće (51, 19,77%). Ti podaci odgovaraju ukupnoj distribuciji studenata na Fakultetu u odnosu na godinu studija.

S obzirom na prosjek ocjena (slika 3) najviše je dobrih studenata (81, 33,33%) s prosjekom ocjena između 3,6 i 4,0 te vrlo dobrih s prosjekom ocjena između 4,1 i 4,5 (66, 27,16%). Svega je 15 (6,17%) ispitanika akademski iznadprosječno uspješno, s prosjekom ocjena između 4,6 i 5,0.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 39 ispitanika studentske populacije.



Slika 3. Struktura anketiranih studenata prema prosjeku ocjena (%)

Što se tiče studenata, kod preddiplomskih studija (tablica 3) najviše anketa ispunili su studenti jednopredmetnih Preddiplomskih studija informatologije (24, 42,86% i psihologije (23, 41,07%) te studenti Dvopredmetnih studija engleskoga jezika i književnosti i filozofije (14, 12,07%), pedagogije i povijesti (14, 12,07%) te engleskoga jezika i književnosti i njemačkog jezika i književnosti (12, 10,34%) i engleskoga jezika i književnosti i pedagogije (12, 10,34%). S obzirom na broj studenata prema pojedinačnim studijima najveći je odaziv među studentima Preddiplomskih dvopredmetnih studija hrvatskoga jezika i književnosti i pedagogije (11, 57,89%), pedagogije i povijesti (14, 43,75%) te i engleskoga jezika i književnosti i pedagogije

(12, 40,00%), mađarskog jezika i književnosti i pedagogije (2, 40,00%) i mađarskog jezika i književnosti i povijesti (4, 40,00%).

Tablica 3. Struktura anketiranih studenata preddiplomskih studija i stupanj odaziva

PREDDIPLOMSKI STUDIJ				
	STRUKTURA UZORKA		ODAZIV	
STRUKTURA ANKETIRANIH STUDENATA	BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA	%	BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA	%
Hrvatski jezik i književnost	50	5,36	3	6,00
Hrvatski jezik i književnost i Engleski jezik i književnost	37	9,48	11	29,73
Hrvatski jezik i književnost i Filozofija	25	7,76	9	36,00
Hrvatski jezik i književnost i Mađarski jezik i književnost	25	0,86	1	4,00
Hrvatski jezik i književnost i Njemački jezik i književnost	16	1,72	2	12,50
Hrvatski jezik i književnost i Pedagogija	19	9,48	11	57,89
Hrvatski jezik i književnost i Povijest	22	4,31	5	22,73
Engleski jezik i književnost i Filozofija	37	12,07	14	37,84
Engleski jezik i književnost i	30	7,76	9	30,00

Mađarski jezik i književnost				
Engleski jezik i književnost i Njemački jezik i književnost	53	10,34	12	22,64
Engleski jezik i književnost i Pedagogija	30	10,34	12	40,00
Engleski jezik i književnost i Povijest	24	2,59	3	12,50
Informatologija	106	42,86	24	22,64
Njemački jezik i književnost	47	10,71	6	12,76
Njemački jezik i književnost i Povijest	20	5,17	6	30,00
Njemački jezik i književnost i Filozofija	7	0,86	1	14,28
Pedagogija i Povijest	32	12,07	14	43,75
Psihologija	86	41,07	23	26,74
Mađarski jezik i književnost i Pedagogija	5	1,72	2	40,00
Mađarski jezik i književnost i Povijest	10	3,45	4	40,00

Kod diplomskih studija (tablica 4) najviše anketa ispunili su studenti Jednopedmetnih studija psihologije (19, 52,78%) i informatologije (16, 44,44%), koji su anketirani na kraju zimskog semestra jer u ljetnom semestru ti studenti imaju „slobodan” semestar.

S obzirom na broj studenata prema pojedinačnim studijima najveći je odaziv među studentima Diplomskog dvopedmetnog studija engleskoga jezika i književnosti, prevoditeljskoga smjera

i nakladništva (3, 100,00%) i Diplomskoga jednopredmetnog studija informatologije (16, 64,00%).

Tablica 4. Struktura anketiranih studenata diplomskih studija i stupanj odaziva

DIPLOMSKI STUDIJI				
	STRUKTURA UZORKA		ODAZIV	
STRUKTURA ANKETIRANIH STUDENATA	BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA	%	BROJ STUDENATA PO STUDIJIMA	%
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer	39	0	0	0
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Engleski jezik i književnost, nastavnički smjer	14	2,27	1	7,14
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Engleski jezik i književnost, prevoditeljski smjer	7	0	0	0
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Njemački jezik i književnost, nastavnički smjer	10	6,82	3	30,00
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Njemački jezik i književnost, prevoditeljski smjer	5	0	0	0
Hrvatski jezik i književnost,	14	4,55	2	14,28

nastavnički smjer i Mađarski jezik i književnost, komunikološki smjer				
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Povijest, nastavnički smjer	16	11,36	5	31,25
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Filozofija, nastavnički smjer	13	9,09	4	30,77
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Pedagogija	13	2,27	1	7,69
Hrvatski jezik i književnost, nastavnički smjer i Nakladništvo	1	0	0	0
Filozofija, nastavnički smjer i Pedagogija	12	0	0	0
Informatologija	25	44,44	16	64,00
Informatologija – Informacijska tehnologija	6	0	0	0
Njemački jezik i književnost, nastavnički smjer	27	2,78	1	33,33
Njemački jezik i književnost, nastavnički smjer i Povijest, nastavnički smjer	3	2,27	1	33,33
Pedagogija i Povijest, nastavnički smjer	28	15,91	7	25,00

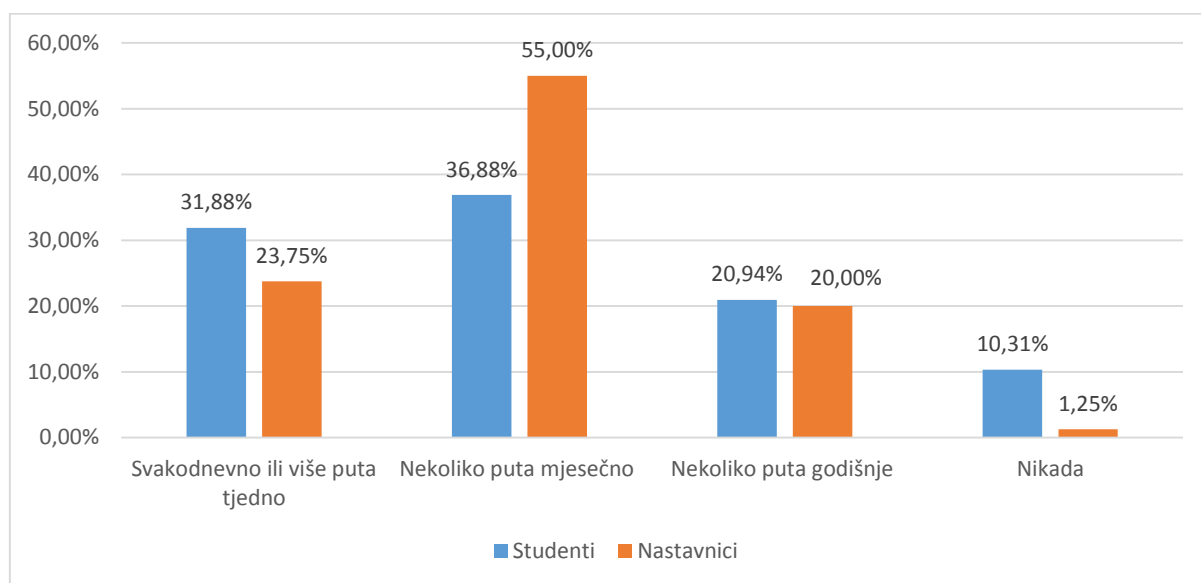
Psihologija	89	52,78	19	21,35
Engleski jezik i književnost, nastavnički smjer i Njemački jezik i književnost, nastavnički smjer	23	6,82	3	13,04
Engleski jezik i književnost, prevoditeljski smjer i Njemački jezik i književnost, prevoditeljski smjer	12	2,27	1	8,33
Engleski jezik i književnost, nastavnički smjer i Pedagogija	9	4,55	2	22,22
Engleski jezik i književnost, prevoditeljski smjer i Pedagogija	10	2,27	1	10,00
Engleski jezik i književnost, nastavnički smjer i Povijest, nastavnički smjer	11	6,82	3	27,27
Engleski jezik i književnost, prevoditeljski smjer i Povijest, nastavnički smjer	8	0	0	0
Engleski jezik i književnost, nastavnički smjer i Filozofija, nastavnički smjer	14	6,82	3	21,43
Engleski jezik i književnost, prevoditeljski	13	0	0	0

smjer i Filozofija, nastavnički smjer				
Engleski jezik i književnost, nastavnički smjer i Mađarski jezik i književnost, komunikološki smjer	16	0	0	0
Engleski jezik i književnost, prevoditeljski smjer i Mađarski jezik i književnost, komunikološki smjer	6	0	0	0
Filozofija, nastavnički smjer i Povijest, nastavnički smjer	2	0	0	0
Informatologija i Informacijska tehnologija	6	6,82	3	50,00
Nakladništvo – Informacijska tehnologija	5	0	0	0
Engleski jezik i književnost, prevoditeljski smjer i Nakladništvo	3	6,82	3	100,00
Njemački jezik i književnost, prevoditeljski smjer i Nakladništvo	3	2,27	1	33,33

REZULTATI

Knjižnične usluge većina ispitanika nastavničke populacije koristi nekoliko puta mjesečno (44, 55,00%) te nešto manji broj svakodnevno ili više puta tjedno (19, 23,75%), dok samo jedan ispitanik nikada ne koristi usluge Knjižnice FFOS-a (1,25%).

Što se tiče studentske populacije, većina ispitanika također koristi knjižnične usluge svakodnevno ili više puta tjedno (118, 36,88%) te svakodnevno ili više puta tjedno (102, 31,88%), dok manji broj ispitanih studenata nikada ne koristi knjižnične usluge (33, 10,31%) (slika 4).



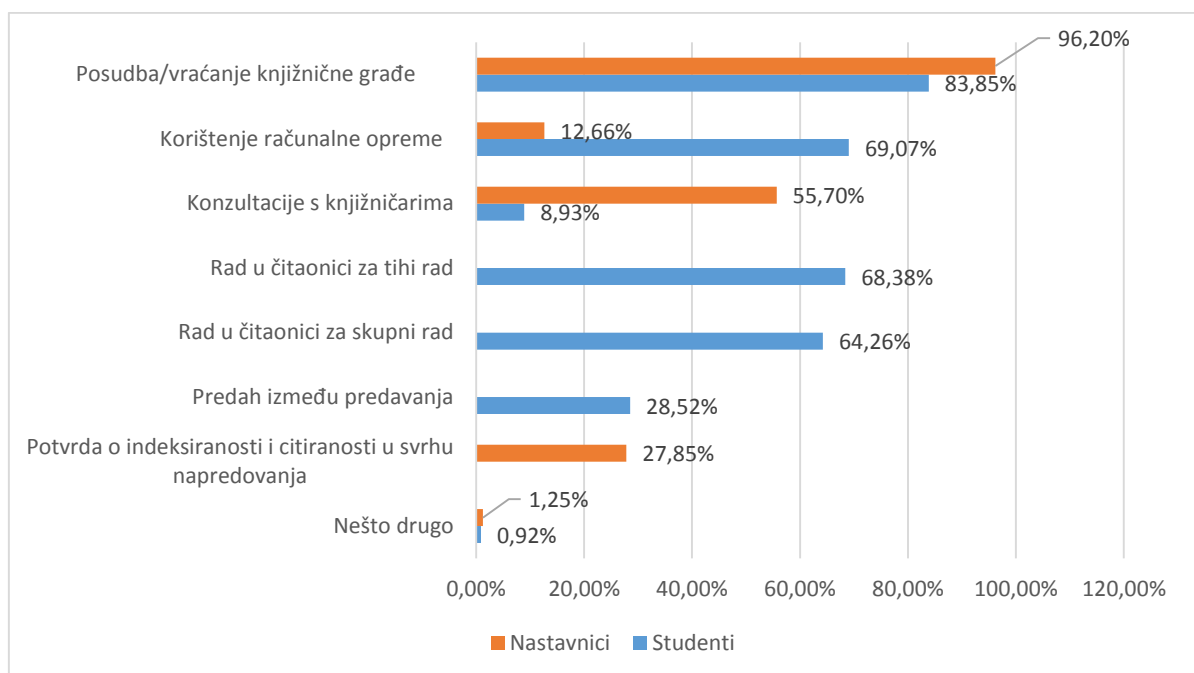
Slika 4. Učestalost korištenja knjižničnih usluga od strane studentske i nastavničke populacije korisnika (%)

Nastavnici najčešće koriste Knjižnicu FFOS-a radi posudbe, odnosno vraćanja knjižnične građe (76, 96,20%) i konzultacija s knjižničarima (44, 55,70%) vezano uz nabavu knjižnične građe, međuknjižničnu posudbu i sl. (slika 5).

Najrjeđe koriste Knjižnicu FFOS-a zbog nekih drugih razloga (1, 1,25%), od kojih navode nastavu i korištenje računalne opreme (10, 12,66%).

Studenti također najčešće koriste Knjižnicu FFOS-a radi posudbe, odnosno vraćanja knjižnične građe (244, 83,85%), ali i zbog korištenja računalne opreme (201, 69,07%), rada u čitaonici za tihi (199, 68,38%) i skupni rad (187, 64,26%).

Najrjeđe koriste Knjižnicu FFOS-a zbog nekih drugih razloga (3, 0,93%), od kojih navode nastavu, seminare i sl. i konzultacije s knjižničarima (26, 8,93%).

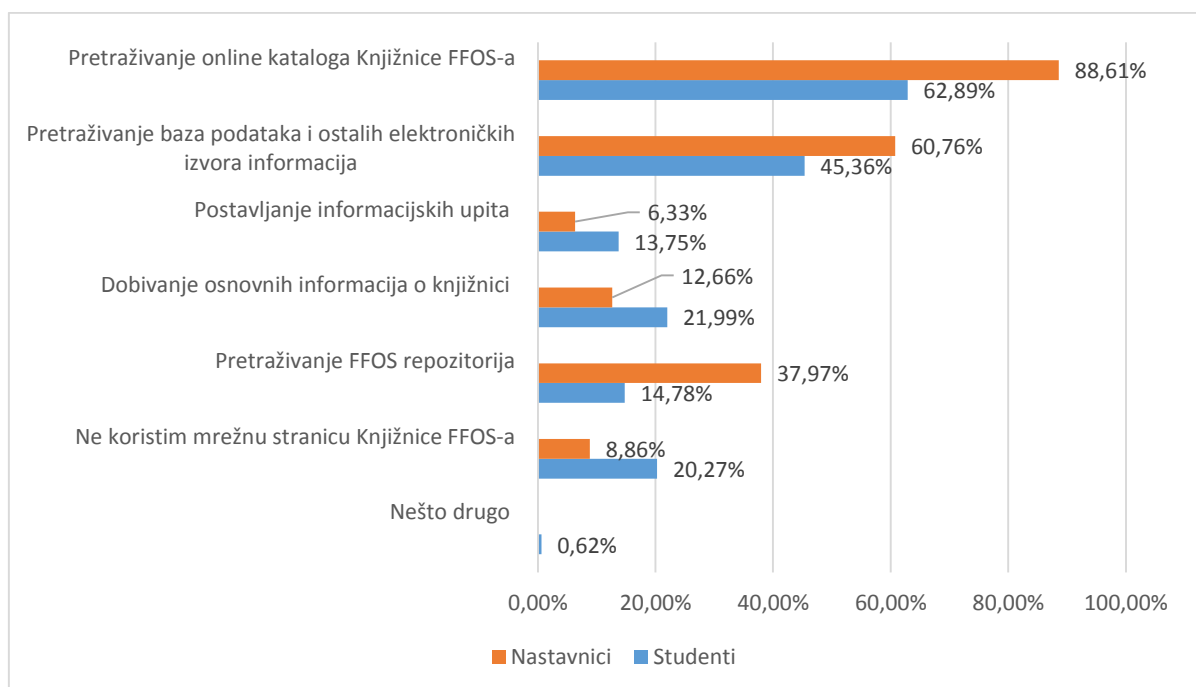


Slika 5. Najčešći razlozi korištenja Knjižnice FFOS-a od strane studentske i nastavničke populacije (%)

Mrežnu stranicu Knjižnice (slika 6) nastavnici najčešće koriste u svrhu pretraživanja knjižničnog kataloga (70, 88,61%) i pretraživanja baza podataka (48, 60,76%), dok manji broj nastavnika koristi mrežnu stranicu Knjižnice za postavljanje informacijskih upita (5, 6,33%), a manji dio njih ne koristi mrežnu stranicu Knjižnice (7, 8,86%).

Studenti također mrežnu stranicu Knjižnice najčešće koriste za pretraživanje kataloga Knjižnice FFOS-a (183, 62,89%) i pretraživanje baza podataka (132, 45,36%).

Manji broj studenata koristi mrežnu stranicu Knjižnice iz nekog drugog razloga (2, 0,62%), primjerice za PPDMI, za postavljanje informacijskih upita (40, 13,75%) i pretraživanje FFOS-repozitorija (43, 14,78%), dok manji dio ispitanika ne koristi mrežnu stranicu Knjižnice (59, 20,27%).

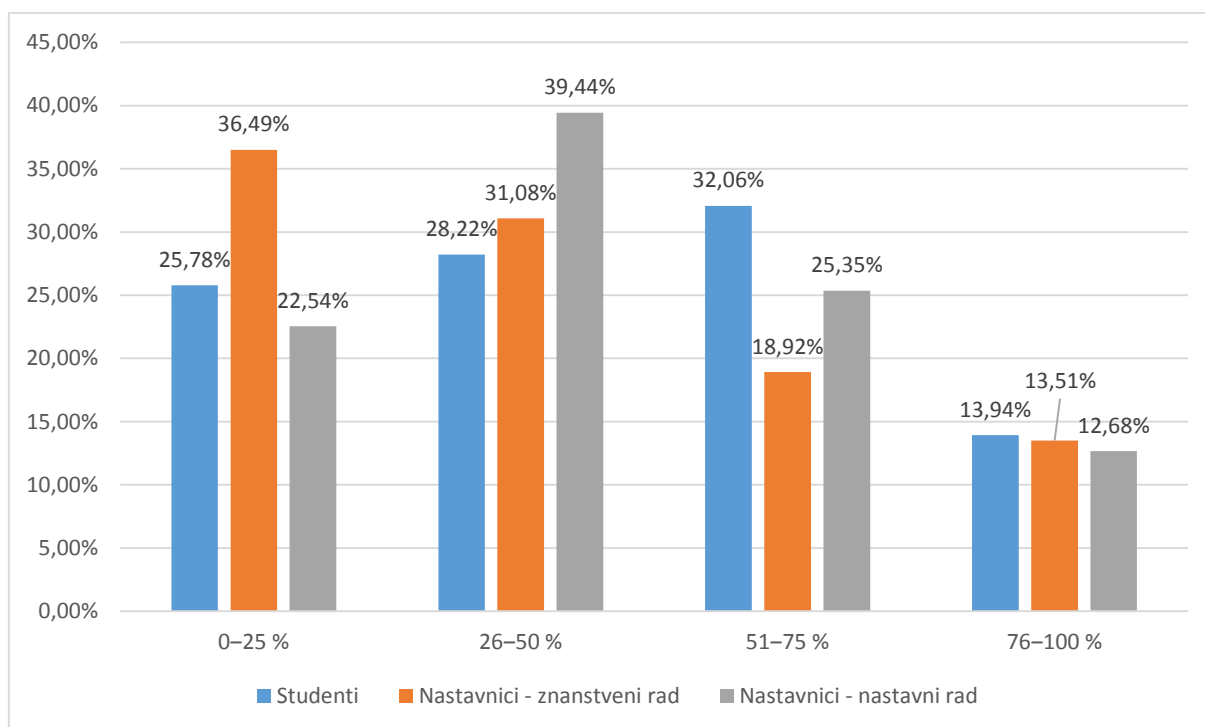


Slika 6. Najčešći razlozi korištenja mrežne stranice Knjižnice od strane studentske i nastavničke populacije (%)

Prema individualnoj procjeni (slika 7) većina ispitanika nastavničke populacije rješava pomoću Knjižnice FFOS-a od 26 do 50% svojih informacijskih potreba vezanih uz nastavni rad (28, 39,44%), dok od 0 do 25% svojih informacijskih potreba vezanih uz znanstveni rad (27, 36,49%).

Samo manji dio nastavničke populacije rješava sve svoje informacijske potrebe, odnosno od 76 do 100%, vezane uz znanstveni (10, 13,51%) i nastavni rad (9, 12,68%) preko Knjižnice FFOS-a.

Većina ispitanika studentske populacije (92, 32,06%) rješava od 51 do 75% svojih informacijskih potreba pomoću Knjižnice FFOS-a, dok sve svoje informacijske potrebe, odnosno od 76 do 100%, samo manji dio ispitanika studentske populacije (40, 13,94%).



Slika 7. Stupanj zadovoljavanja ukupnih informacijskih potreba korisnika studentske i nastavničke populacije u Knjižnici FFOS-a (%)

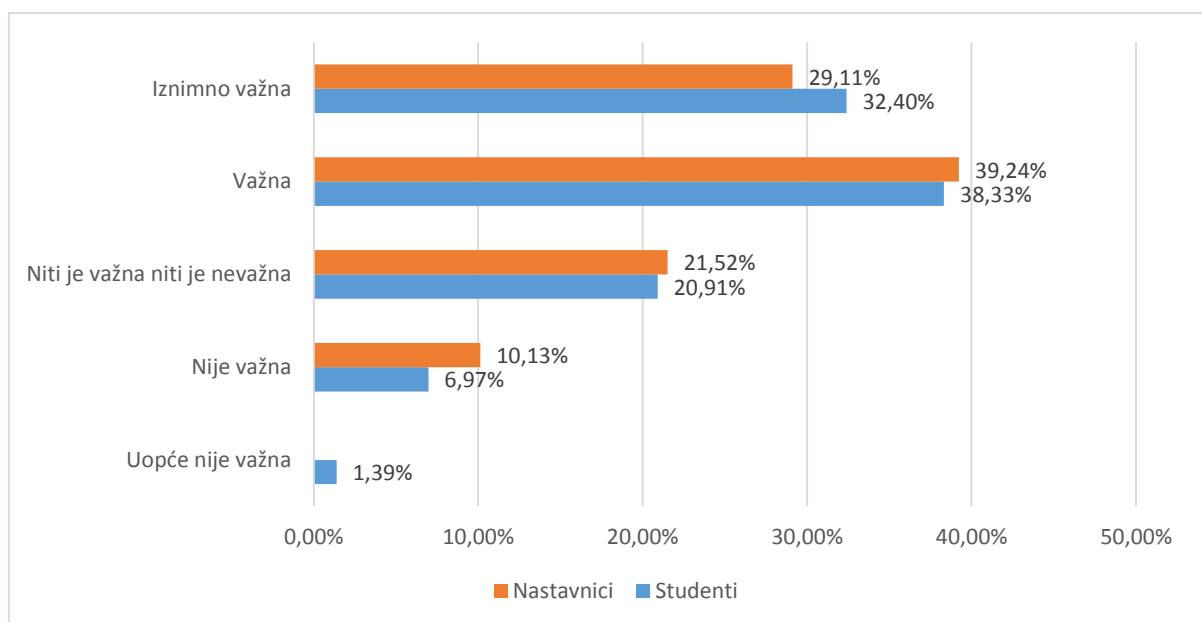
Nadalje, ispitanici su trebali na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 – uopće nije važna, 3 – nije ni važna ni nevažna, 5 – jako je važna) ocijeniti važnost Knjižnice FFOS-a za njihov stručni i akademski razvoj i uspjeh.

Nastavnici su važnost Knjižnice FFOS-a ocijenili srednjom ocjenom 3,87.

Većina nastavničke populacije smatra da je Knjižnica važna (124, 39,24%), odnosno iznimno važna (115, 29,11%), dok manji broj ispitanika (16, 10,13%) smatra da Knjižnica nije važna za njihov stručni i akademski razvoj i uspjeh.

Studenti su važnosti Knjižnice FFOS-a za svoj stručni i akademski razvoj dodijelili srednju ocjenu 3,93.

Ispitanici studentske populacije smatraju da je Knjižnica važna (110, 38,33%), odnosno iznimno važna (93, 32,40%). Manji broj ispitanika (4, 1,39%) smatra da Knjižnica uopće nije važna za njihov stručni i akademski razvoj i uspjeh. (slika 8).



Slika 8. Ocjena važnosti Knjižnice FFOS-a za ukupni stručni i akademski razvoj i uspjeh korisnika studentske i nastavničke populacije (%)

Nastavnici su na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 – potpuno nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 5 – potpuno zadovoljan/na) zadovoljstvo knjižničnim uslugama u cjelini (slika 9) ocijenili srednjom ocjenom 4,51.

Najčešća je ocjena 5 (46, 58,97%).

Ispitanici nastavničke populacije (5, 6,41%) čija je ocjena bila 3 ili manja od 3 naveli su sljedeće razloge svoga nezadovoljstva:

„Nedostatak knjižnične građe.“

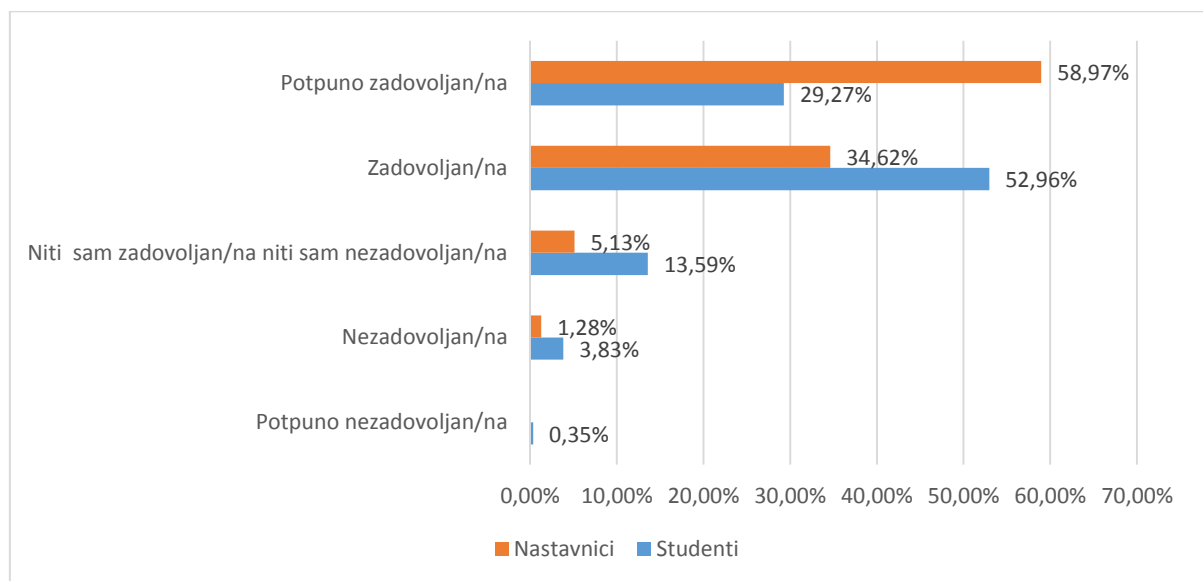
„Pasivno, neangažirano osoblje, kada se dođe sa stručnim pitanjem vezanim za usluge Knjižnice upućuju onoga koji pita da sam to nađe, traži, snađe se.“

„Proces nabave građe traje predugo. Na mnoge upite Knjižnica ne može odgovoriti jer je ograničena pristupom bazama podataka. Studenti iskazuju nezadovoljstvo što nemaju više prostora za tihi rad i za grupni rad pa to utječe na nastavni proces u okviru kolegija koje predajem.“

Studenti su svoje zadovoljstvo knjižničnim uslugama ocijenili srednjom ocjenom 4,07. Većina je ispitanih studenata dodijelila ocjenu 4 (152, 52,96%), dok je relativno mali broj studenata nezadovoljan (11, 3,83%) ili potpuno nezadovoljan (1, 0,35%) knjižničnim uslugama.

Najčešći su razlozi studentskoga nezadovoljstva nedovoljan broj primjeraka knjižnične građe, nedovoljno mjesta u čitaonicama, prije svega čitaonici za skupni rad, nemogućnost pristupa Facebooku, nemogućnost pristupa bazama od kuće te neispravna računalna oprema. Neki od

studentata ističu kao razlog nezadovoljstva čak i nestručnost osoblja, ali i neljubaznost pojedinih djelatnika Knjižnice.



Slika 9. Zadovoljstvo korisnika studentske i nastavničke populacije uslugama Knjižnice FFOS-a

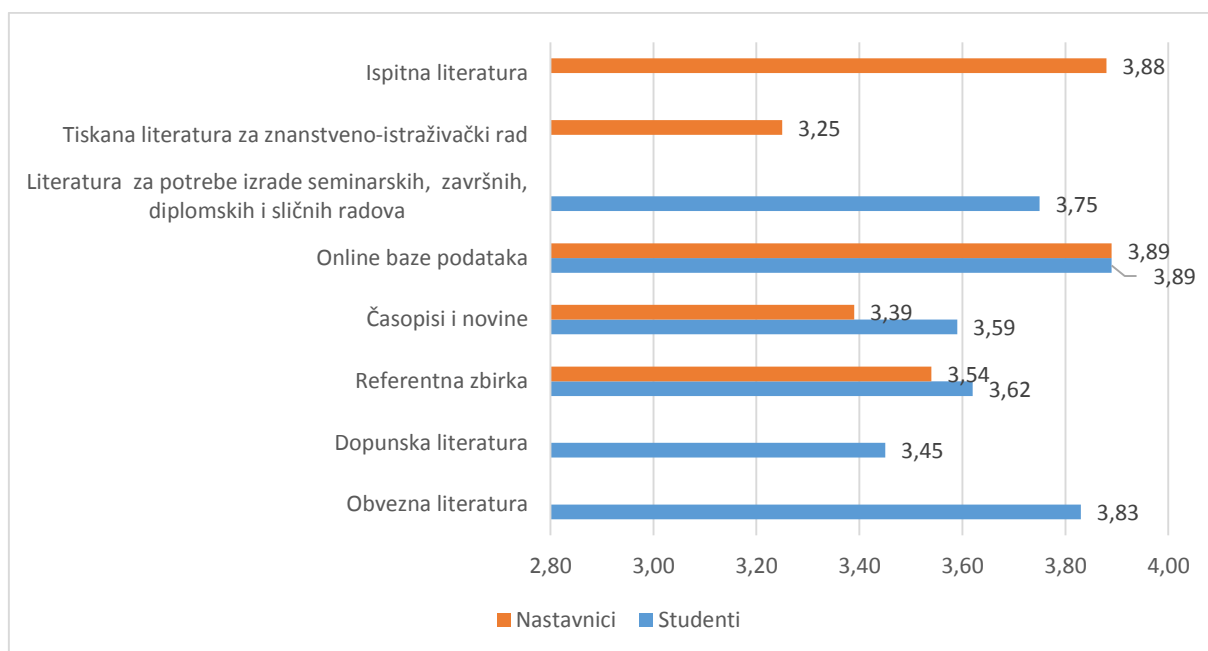
I nastavnici i studenti gotovo podjednako ocjenjuju pojedinačne dijelove knjižničnog fonda (slika 10).

Nastavnici su ispitnu literaturu ocijenili srednjom ocjenom 3,88, a studenti obveznu ocjenom 3,83, a dopunsku 3,45.

Referentnoj zbirci nastavnici su dali srednju ocjenu 3,54, a studenti 3,62.

Zbirci serijskih publikacija (časopisa i novina) nastavnici su dodijelili srednju ocjenu 3,39, a studenti ocjenu 3,59, dok su literaturu za znanstveno-istraživački rad nastavnici ocijenili srednjom ocjenom 3,25, a studenti literaturu potrebnu za izradu seminarskih, završnih i diplomskih radova ocjenom 3,75.

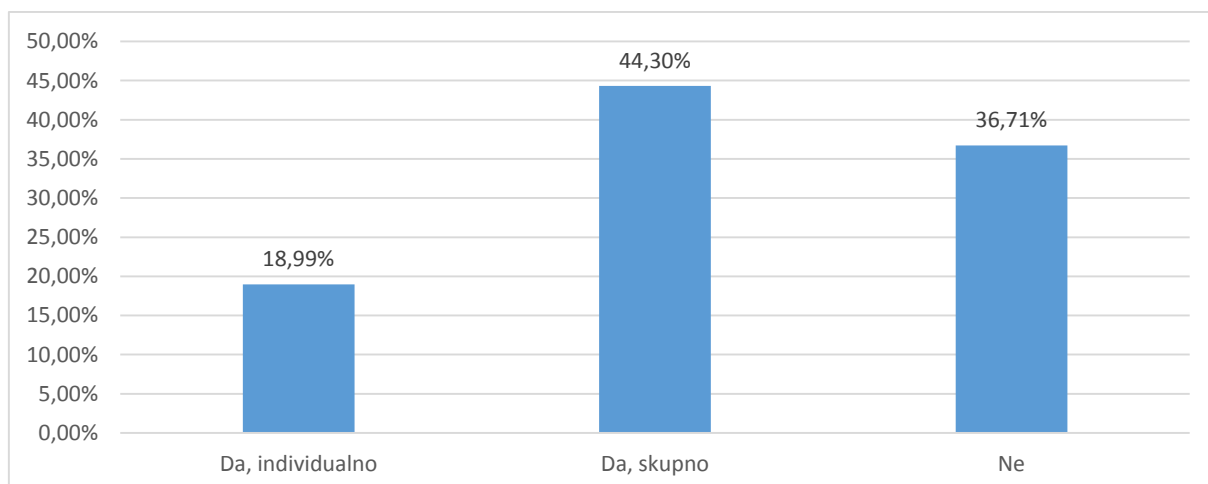
Ispitanici i nastavničke i studentske populacije podjednako su ocijenili *online* baze podataka srednjom ocjenom 3,89.



Slika 10. Korisničko zadovoljstvo knjižničnom građom prema pojedinačnim dijelovima knjižničkog fonda (srednja ocjena)

Na pitanje jesu li voljni knjižničnom osoblju ustupiti 1–2 sata svoje redovne nastave za održavanje radionice na temu informacijske pismenosti namijenjene studentima, većina ispitanika nastavničke populacije odgovorila je potvrdno (72, 91,14%), dok manji dio ispitanika nije bio voljan (7, 8,86%) za takvu vrstu suradnje.

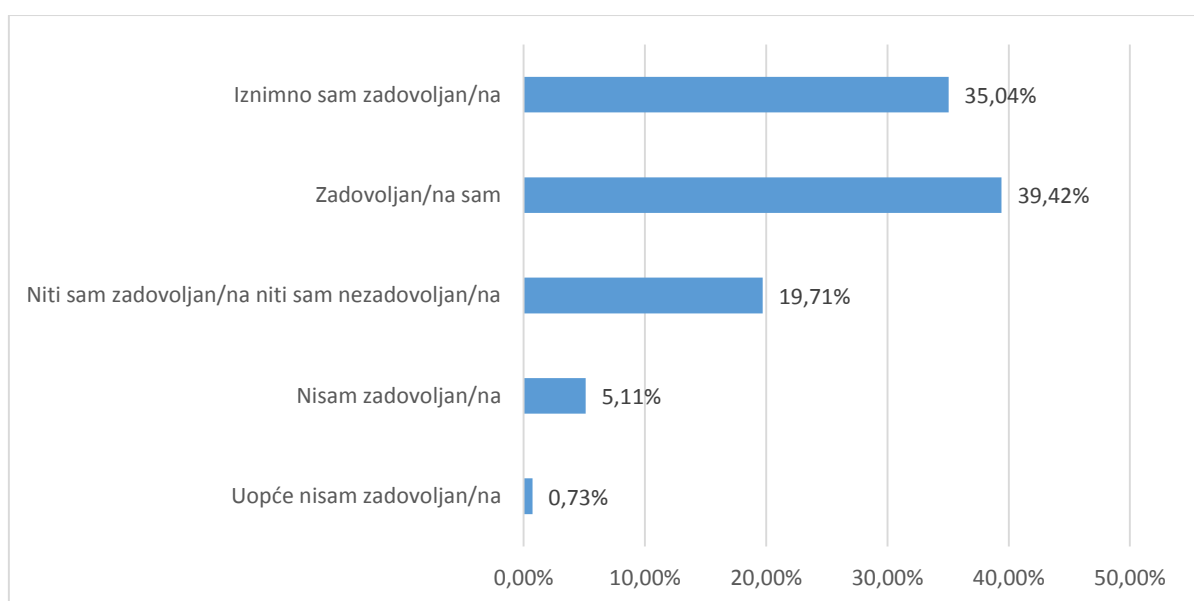
Većina je nastavnog osoblja (50, 63,29%) i osobno zainteresirana za radionicu informacijskog opismenjavanja, od kojih je veći dio ispitanika (35, 44,30%) zainteresiran za radionicu skupnoga tipa, dok dio ispitanika (29, 36,71%) nije zainteresiran za radionicu informacijskog opismenjavanja (slika 11).



Slika 11. Zainteresiranost nastavničke populacije za radionicu informacijskog opismenjavanja (%)

Na pitanje jesu li u posljednje tri akademske godine sudjelovali u radionici informacijskog opismenjavanja koju je održala knjižničarka FFOS-a u sklopu nekog od kolegija s njihova studija, većina ispitanika studentske populacije odgovorila je negativno (157, 55,28%).

Studenti (127, 44,72%) koji su na to pitanje odgovorili pozitivno svoje su zadovoljstvo korisnošću radionice za svoj akademski napredak ocijenili srednjom ocjenom 4,03⁷ (slika 12). Na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 – uopće nisam zadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 5 – iznimno sam zadovoljan/na) većina je studenata zadovoljna, odnosno iznimno zadovoljna korisnošću održane radionice (102, 74,46%), dok manji dio studenata uopće nije, odnosno nije zadovoljan korisnošću održane radionice za svoj akademski napredak (8, 5,84%).



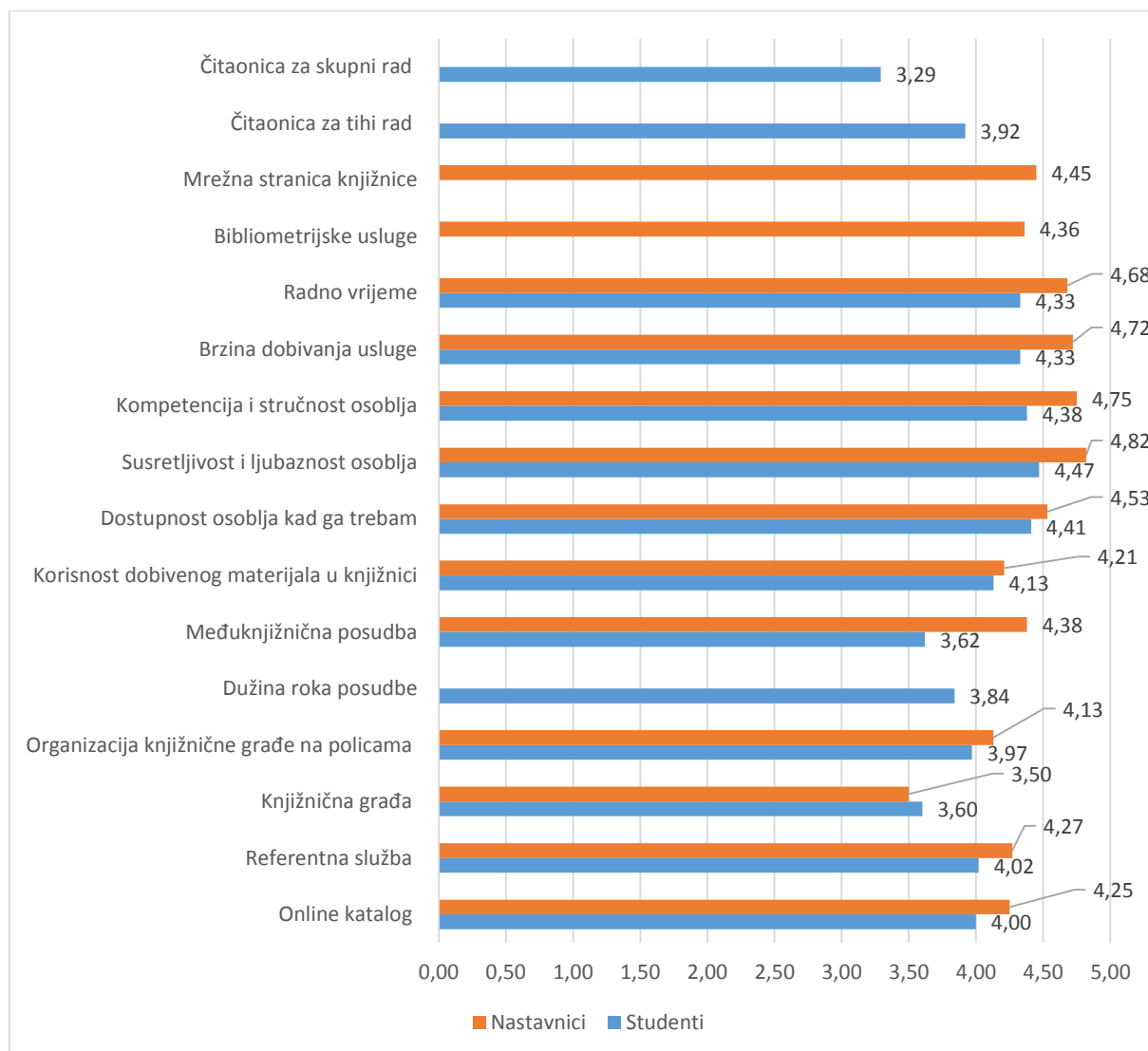
Slika 12. Zadovoljstvo studentske populacije korisnošću radionice informacijskog opismenjavanja za svoj akademski napredak (%)

Što se tiče knjižničnih usluga (slika 13), na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 – potpuno nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 5 – potpuno zadovoljan/na) nastavnici su najzadovoljniji susretljivošću i ljubaznošću osoblja (srednja ocjena 4,82), kompetencijom i stručnošću osoblja (srednja ocjena 4,75), brzinom dobivanja usluge (srednja ocjena 4,72), radnim vremenom (srednja ocjena 4,68) te dostupnošću osoblja (srednja ocjena 4,53). Najlošije su ocijenili knjižničnu građu (srednja ocjena 3,50).

Studenti najbolje ocjenjuju susretljivost i ljubaznost osoblja (srednja ocjena 4,47), dostupnost osoblja (srednja ocjena 4,41), kompetencije i stručnost osoblja (srednja ocjena 4,38), radno

⁷ Iako su zadovoljstvo korisnošću radionice za njihov akademski napredak trebali ocijeniti samo oni studenti koji na prethodno pitanje odgovorili potvrdno, točnije njih 127, na ovo pitanje je odgovorilo 137 studenata.

vrijeme (srednja ocjena 4,33) te brzinu dobivanja usluge (srednja ocjena 4,33). Najlošije su ocijenili čitaonicu za skupni rad (srednja ocjena 3,29).

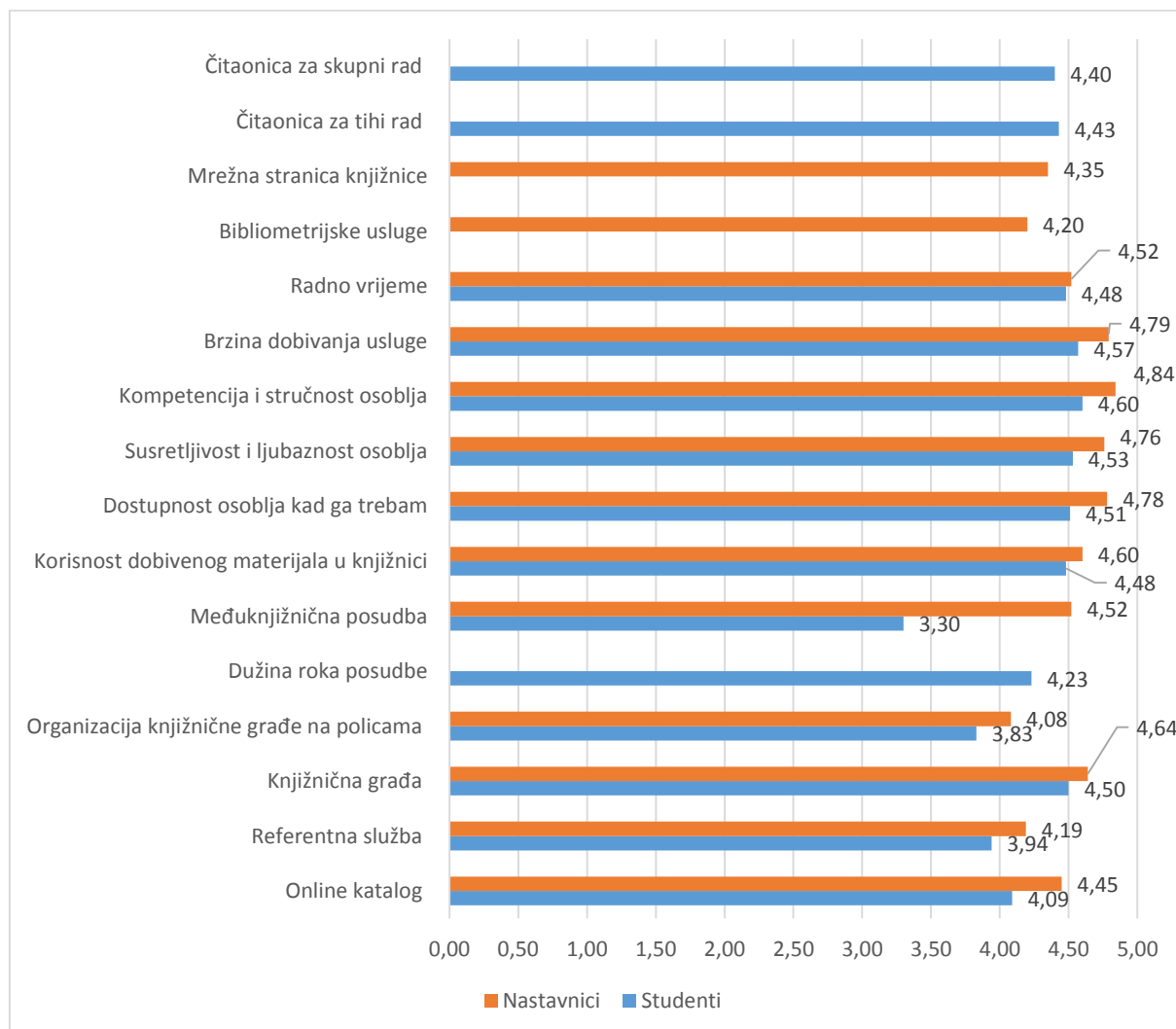


Slika 13. Zadovoljstvo korisnika nastavničke i studentske populacije pojedinačnim knjižničnim uslugama (srednja ocjena)

Od knjižničnih usluga (slika 14) na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 – uopće nije važno, 3 – niti je važno niti je nevažno, 5 – iznimno važno) za nastavnike su najvažnije kompetencije i stručnost (srednja ocjena 4,84), brzina usluge (srednja ocjena 4,79), dostupnost (srednja ocjena 4,78), susretljivost i ljubaznost osoblja (srednja ocjena 4,76), knjižnična građa (srednja ocjena 4,64) i korisnost dobivenog materijala (srednja ocjena 4,60), dok su im međuknjižnična posudba i radno vrijeme Knjižnice jednako važni (srednja ocjena 4,52). Najmanje im je važna organizacija knjižnične građe na policama (srednja ocjena 4,08).

Za studente je najvažnija kompetencija i stručnost osoblja (srednja ocjena 4,60), brzina usluge (srednja ocjena 4,57), susretljivost i ljubaznost (srednja ocjena 4,53) te dostupnost osoblja (srednja ocjena 4,51) i knjižnična građa (srednja ocjena 4,50).

Najmanje im je važna usluga međuknjižnične posudbe (srednja ocjena 3,30).



Slika 14. Važnost pojedinačnih knjižničnih usluga za korisnike nastavničke i studentske populacije (srednja ocjena)

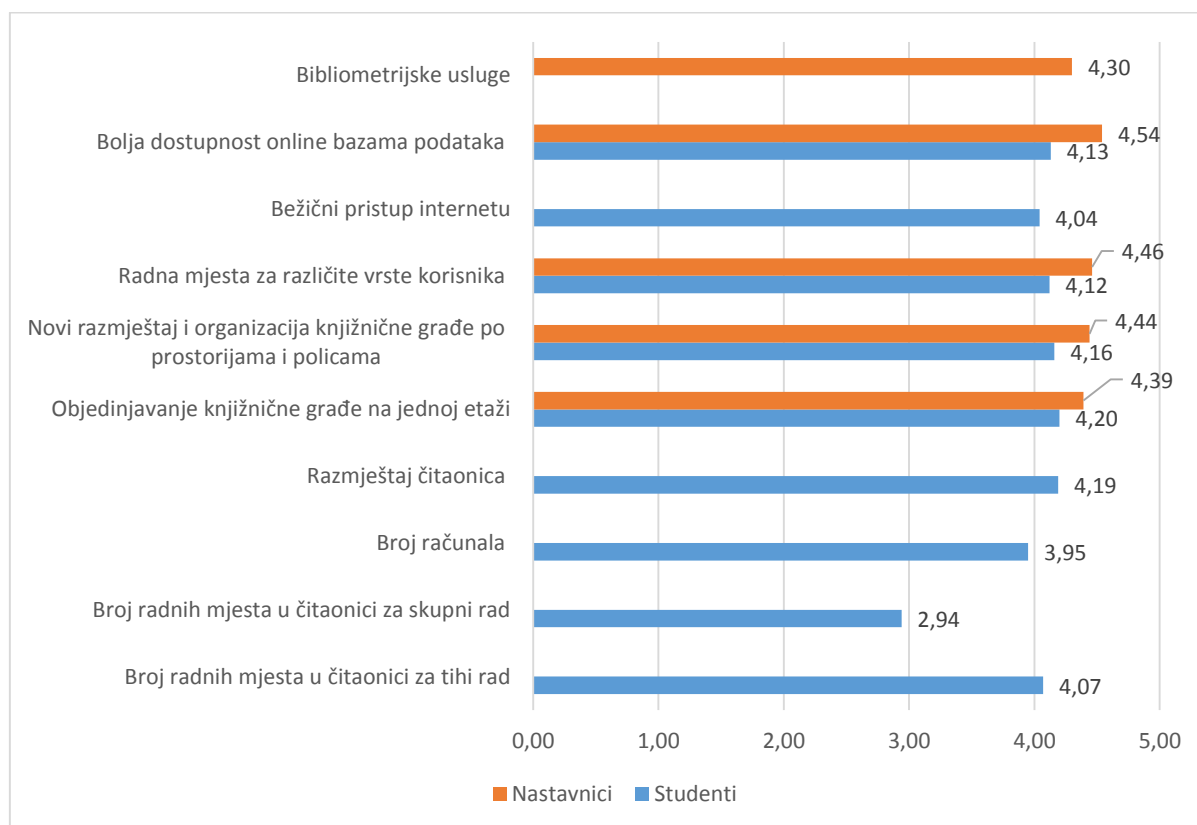
Što se tiče preuređenja radnog prostora Knjižnice FFOS-a i nove usluge (slika 15), nastavnici su dali visoke ocjene, a najzadovoljniji su boljom dostupnošću *online* baza podataka od kuće pomoću opcije Shibboleth⁸ i pomoću URL-autentikacije⁹ (srednja ocjena 4,54), radnim mjestima za različite vrste korisnika poput individualnih radnih mjesta, prostorom za rad u paru, pultovima za pretraživanje kataloga, pregledavanjem elektroničke pošte i skeniranjem (srednja ocjena 4,46), novim razmještajem i organizacijom knjižnične građe po prostorijama i policama

⁸ Odnosi se na baze podataka s nacionalnom licencom.

⁹ Odnosi se na baze podataka na koje je pretplaćen FFOS.

te je na taj način omogućen otvoren pristup građi (srednja ocjena 4,44), objedinjavanjem knjižnične građe na jednoj etaži (srednja ocjena 4,39) te bibliometrijskim uslugama (srednja ocjena 4,30).

Studenti su najzadovoljniji objedinjavanjem knjižnične građe na jednoj etaži (srednja ocjena 4,20), razmještajem čitaonica gdje su čitaonice udaljene jedna od druge, a ne povezane kao prije uređenja (srednja ocjena 4,19). Nešto su manje zadovoljni od ispitanika nastavničke populacije novim razmještajem i organizacijom knjižnične građe po prostorijama i policama (srednja ocjena 4,16) kao i dostupnošću *online* baza podataka od kuće (srednja ocjena 4,13) te radnim mjestima za različite vrste korisnika (srednja ocjena 4,12). Zadovoljni su i brojem radnih mjesta u čitaonici za tihi rad (srednja ocjena 4,07) i bežičnim pristupom internetu (srednja ocjena 4,04). Nezadovoljni su količinom¹⁰ računala (srednja ocjena 3,95), a najnezadovoljniji su malim brojem radnih mjesta u čitaonici za skupni rad (srednja ocjena 2,94).



Slika 15. Uspješnost Knjižnice FFOS-a pri preuređenju knjižničnog prostora te poboljšanju i uvođenju novih usluga (srednja ocjena)

Na otvoreno pitanje što im se najviše sviđa od knjižničnih usluga nastavnici odgovaraju da je to mogućnost međuknjižnične posudbe i pristup bazama podataka, a posebno ističu ljubaznost

¹⁰ Knjižnica je tijekom 2015. godine nabavila za potrebe studenata 34 računala, a u rujnu 2016. još 5 računala.

i susretljivost osoblja Knjižnice te brzinu usluge. Studentima se najviše sviđa ljubaznost i susretljivost osoblja te brzina usluge, čitaonice za tihi i skupni rad, računalna oprema i knjižnične usluge (usluga *Pitajte knjižničare*, međuknjižnična posudba, *online* katalog i sl.) te veći broj knjižnične građe u Knjižnici kao i veći broj primjeraka za posudbu. Nastavnici smatraju da je nedovoljan broj primjeraka knjižnične građe te da Knjižnica nema dovoljno prostora, dok studenti smatraju da je nedovoljno radnih mjesta i nedovoljan broj računala u čitaonici za skupni rad te nedovoljan broj primjeraka knjižnične građe.

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 (25,68%), Odsjeka za informacijske znanosti (14,86%), Odsjeka za njemački jezik i književnost (13,51%) i Odsjeka za engleski jezik i književnost (12,16%), dok je kod studentske populacije najviše zastupljeno mišljenje studenata Jednopedmetnih preddiplomskih studija informatologije (42,86%) i psihologije (41,07%) te Jednopedmetnih diplomskih studija psihologije (52,78%) i informatologije (44,44%).

Što se tiče diplomskih studija, to je i očekivano jer je riječ o studentima koji su izabrani metodom prigodnog uzorka i obuhvaćeni su svi studenti koji su bili na nastavi.

Kod studenata je vidljivo da su preddiplomski studiji zastupljeni više nego diplomski, što je i očekivano s obzirom na to da je broj upisanih studenata na diplomske studije manji od broja studenata upisanih na preddiplomske studije.

Naime na preddiplomske je studije u akademskoj 2015./2016. godini upisan 781 student, a na diplomske studije upisano je 524 studenta.

Knjižničnim uslugama u cjelini najzadovoljniji su nastavnici, pri čemu je 93,59% potpuno zadovoljno ili zadovoljno, dok je kod studenata stupanj zadovoljstva nešto manji, odnosno 82,23% studenata potpuno je zadovoljno ili zadovoljno.

Uspoređujući navedeno s rezultatima prošle ankete, gdje je 57,50% studenata bilo potpuno zadovoljno ili zadovoljno knjižničnim uslugama, kod studenata je ove godine vidljiv porast broja potpuno zadovoljnih ili zadovoljnih korisnika Knjižnice.

Razlog tomu jest činjenica da je Knjižnica nedavno preuredila svoj radni prostor, uvela neke nove usluge, nabavila novu računalnu opremu te vratila staro radno vrijeme Knjižnice za korisnike od 8:00 do 19:00 sati.

Kod nastavničke populacije nema potpuno nezadovoljnih ispitanika, udio nezadovoljnih iznosi 1,28%, dok kod studenata postotak potpuno nezadovoljnih ili nezadovoljnih iznosi 3,83%.

I za nastavnike (68,35%) i za studente (70,73%) Knjižnica je izuzetno važna ili važna za njihov osobni, stručni i akademski razvoj.

Ako usporedimo navedeno s rezultatima prošle ankete, gdje je za 83,67% nastavnika Knjižnica izuzetno važna ili važna za njihov osobni, stručni i akademski razvoj, kod nastavnika je ove godine vidljiv pad. Jedan je od razloga i taj što nastavnici više koriste elektroničke izvore poput *online* baza podataka (60,76%), što potvrđuje i činjenica sa su jako zadovoljni boljom dostupnošću *online* baza podataka od kuće pomoću opcije Shibboleth i pomoću URL-autentikacije (srednja ocjena 4,54).

Potrebno je obratiti pozornost na to da Knjižnici važnost više pridaje studentska nego nastavnička populacija, što nije bio slučaj u prošloj anketi, a što pak znači da je Knjižnica usmjerila svoje djelovanje posebno na tu grupu korisnika, i to tako da im je svoje zbirke i usluge približila putem edukacije i učinila ih vidljivijima putem reklamnih materijala.

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

Nastavnici najlošije ocjenjuju knjižničnu građu (srednja ocjena 3,50), a studenti čitaonicu za skupni rad (srednja ocjena 3,29).

I za jednu i za drugu skupinu ispitanika od usluga je najvažnija kompetencija i stručnost osoblja (nastavnici ocjenom 4,84, a studenti ocjenom 4,60).

Potrebno je napomenuti da je kod *online* anketiranja kod studentskog uzorka primijećeno da svi ispitanici studentske populacije nisu odgovorili na pojedina pitanja te bi se kod sljedećeg anketiranja trebalo sva pitanja označiti kao obvezna ili barem ona koja su važna za ovo istraživanje.

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 i uvjeti rada (prije svega nedovoljan broj radnih mjesta u čitaonici za skupni rad) predstavljaju područja na kojima treba uložiti dodatni napor kako bi se rezultati poboljšali i unaprijedili iako navedeni elementi većim dijelom ovise o podršci Uprave Fakulteta, prije svega finacijskoj i tehničkoj.

Analizu rezultata Ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku pripremila je djelatnica Knjižnice Gordana Gašo i članovi Knjižničkog odbora prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog i izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković.

Reprezentativni uzorak izradio je i podatke u programu SPSS obradio doc. dr. sc. Boris Badurina.

Metodom slučajnog uzorka podatke o ispitanicima studentske populacije pripremila je voditeljica Ureda za studentska pitanja Ivana Vinko, a raspored anketiranja izradio je voditelj Ureda za unapređenje kvalitete obrazovanja Domagoj Burazin.

U Osijeku, prosinac 2016.