



Analiza rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku u 2019.

CILJEVI ISTRAŽIVANJA

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 četvrto istraživanje po redu.

METODOLOGIJA, INSTRUMENT I UZORAK

U istraživanju je korištena anketa koja se koristila u istraživanju zadovoljstva korisnika u akademskoj 2015/2016. godini, uz određene izmjene. Anketa se sastojala od 19 pitanja na 5 stranica za nastavničku populaciju (47 ispitanika), a od 16 pitanja na 4 stranice za studentsku populaciju (242 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.

Što se tiče studentske populacije, prvo je metodom kvotnog uzorka određen reprezentativni uzorak kako bi se moglo unaprijed obuhvatiti određene studentske skupine ovisno o broju studenata u uzorku raspoređenih po studentskim 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, dok su studenti koji su ispunjavali anketu u tiskanom obliku izabrani metodom prigodnog uzorka.

¹ U daljnjem tekstu Knjižnica FFOS-a

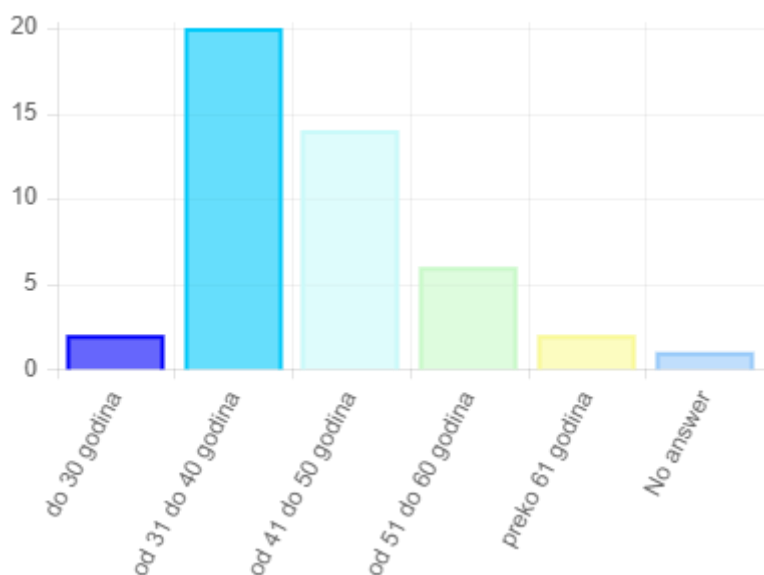
² Nastavnike se, u čijim su terminima predavanja studenti anketirani, unaprijed obavijestilo elektroničkom poštom.

Za studente istraživanje je provedeno u razdoblju od kraja svibnja do početka lipnja 2019. 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. Ured za studentska pitanja na osnovi je reprezentativnog uzorka metodom slučajnog uzorka izabrao studente, a anketiranje studentske populacije provodila je Knjižnica. Studenti doktorskih studija i polaznici PPDMI-a anketirani su na nastavi (anketa u tiskanom obliku) i obuhvaćeni su svi prisutni polaznici određene skupine.

OPIS UZORKA

Od ukupno 188 članova nastavnog osoblja u akademskoj godini 2018./2019.³ u istraživanju je s valjano ispunjenim upitnicima sudjelovalo 47 ispitanika (odaziv 25%), i to 33 ženskog spola (75%) i 11 muškog spola (25%), dok troje ispitanika nije označilo spol.

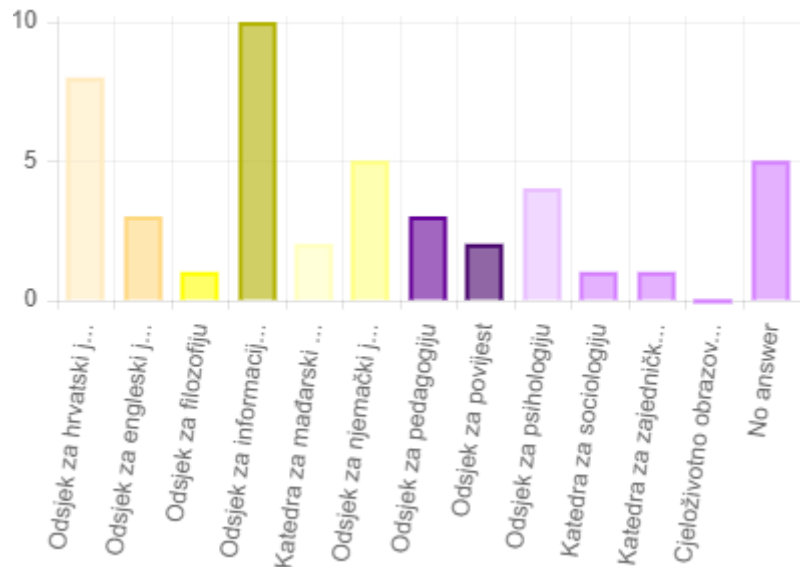
U odnosu na dob (slika 1) najviše je ispitanika nastavničke populacije u dobi od 31 do 40 godina starosti (43, 5%) i do 50 godina starosti (30,4%), a najmanje je bilo ispitanika starijih od 61 godinu i mlađih od 30 (4,3%).



Slika 1. Struktura anketiranog nastavnog osoblja prema dobi

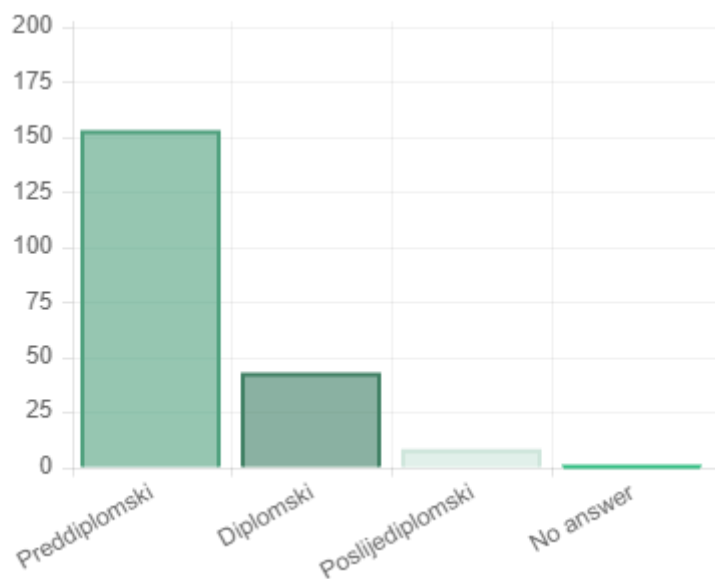
³ Broj nastavnika na dan 1. ožujka 2019.

Među nastavnicima (slika 2) najviše anketa ispunili su nastavnici s Odsjeka za informacijske znanosti (10,23,8 %), Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (8,19, %), Odsjeka za njemački jezik i književnost (5,11,9 %) i Odsjeka za psihologiju (4, 9,5%).



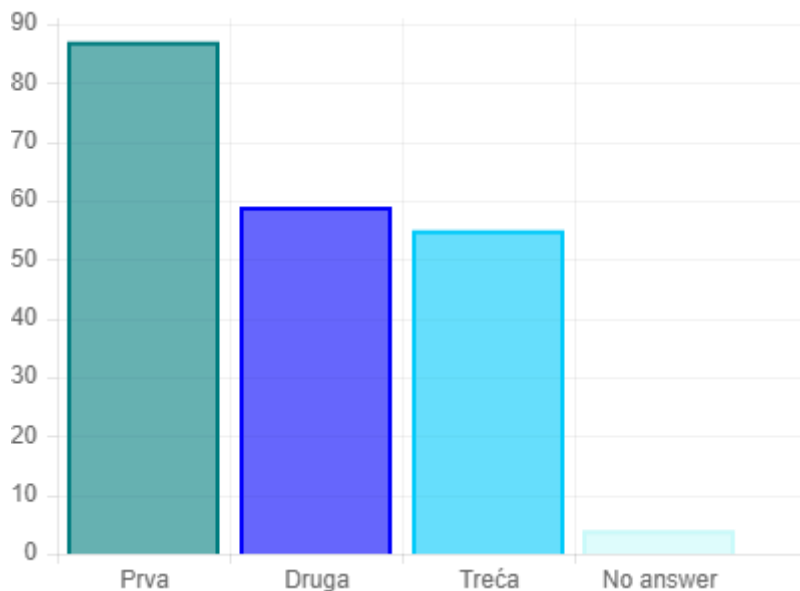
Slika 2. Struktura anketiranoga nastavnog osoblja prema pojedinačnim odsjecima

Na FFOS-u je u akademskoj godini 2018./2019. bio upisan 1162 student, a prema kvotnom uzorku planirano je da se ispitivanje provede na uzorku od 300 studenata (200 studenata preddiplomskih studija i 100 studenata diplomskih studija). Kvotni uzorak nije određen za studente doktorskih studija i polaznike PPDMI-a. U istraživanju je prikupljeno 242 valjana upitnika (odaziv 80,6%). Upitnik je ispunilo 153 studenta preddiplomskih studija (odaziv 76,5% s obzirom na kvotni uzorak) i 43 studenata diplomskih studija (odaziv 43% s obzirom na kvotni uzorak) te 8 studenata doktorskih studija (slika 3) i 11 polaznika PPDMI-a.



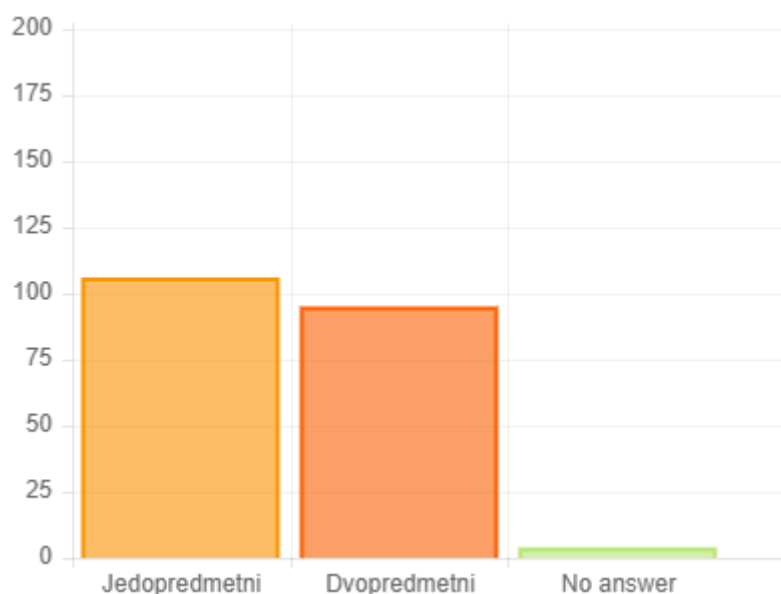
Slika 3. Struktura anketiranih studenata prema razini studija

U odnosu na godinu studija najviše je bilo studenata prve godine preddiplomskog studija (87, 43,4%), i druge godine (59, 29,3%), a najmanje treće (55, 27,3%). Ti podaci odgovaraju ukupnoj distribuciji studenata na Fakultetu u odnosu na godinu studija. (slika 4)



Slika 4. Struktura anketiranih studenata prema godini preddiplomskog studija

Što se tiče vrste studija, (slika 5) anketirano je 106 studenata jednopredmetnih studija i 95 studenata dvopredmetnih studija.



Slika 5. Broj anketiranih studenata u odnosu na jednopredmetni i dvopredmetni studij

S obzirom na broj studenata prema pojedinačnim studijima najveći je odaziv među studentima engleskog jezika i književnosti (53, 24,2%), studija psihologije (52, 23,7%), informatologije (38, 17,3%) te hrvatskog jezika i književnosti i njemačkog jezika i književnosti (22, 10%).

Tablica 1

Tablica 1. Struktura anketiranih studenata prema vrsti studija i stupanj odaziva

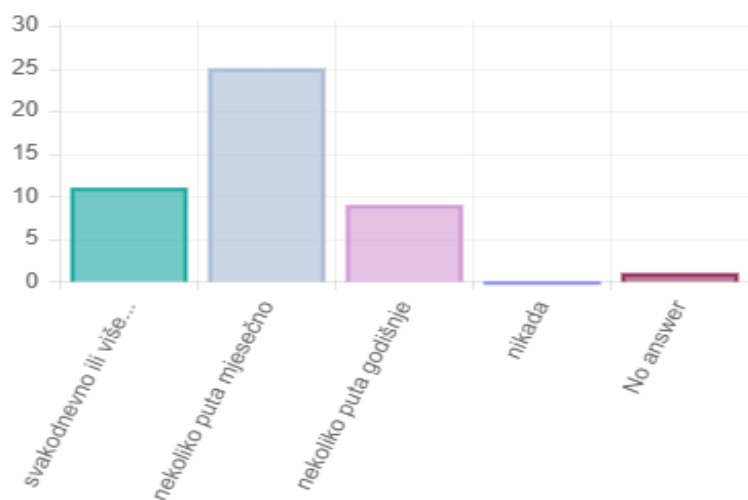
NAZIV STUDIJA	BROJ ANKETIRANIH STUDENATA	ODAZIV
Engleskog jezik i književnost	53	25,4%
Psihologija	52	24,8%
Informatologija	38	18,1%
Hrvatski jezik i književnost	22	10,5%
Njemački jezik i književnost	22	10,5%
Filozofija	8	3,8%

Pedagogija	3	1,5%
Povijest	3	1,5%
Nakladništvo	3	1,5%
Informacijske tehnologije	5	2,4%

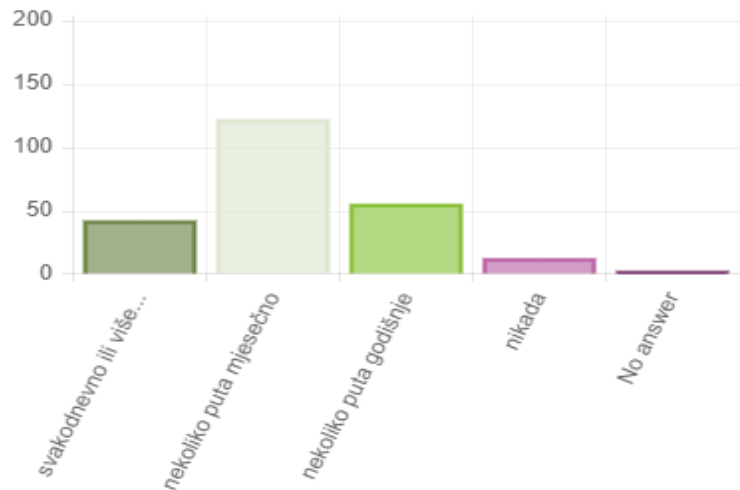
REZULTATI

Knjižnične usluge većina ispitanika nastavničke populacije koristi nekoliko puta mjesečno (25, 53,2 %) dok ih nešto manji broj koristi svakodnevno ili više puta tjedno (11, 23,4%), a najmanje njih usluge koristi nekoliko puta godišnje (9, 19,2%), dok je 1 osoba (2,1%) bez odgovora (Slika 6).

Što se tiče studentske populacije, većina ispitanika koristi knjižnične usluge nekoliko puta mjesečno (122, 53,5%), dok ih nešto manji broj koristi nekoliko puta godišnje (55, 24,1%) te svakodnevno ili više puta tjedno (42, 18,4%), a najmanje ispitanika knjižnične usluge ne koristi nikada (12, 5,3%), dok ih je 2 (0,9%) bilo bez odgovora (Slika 7).

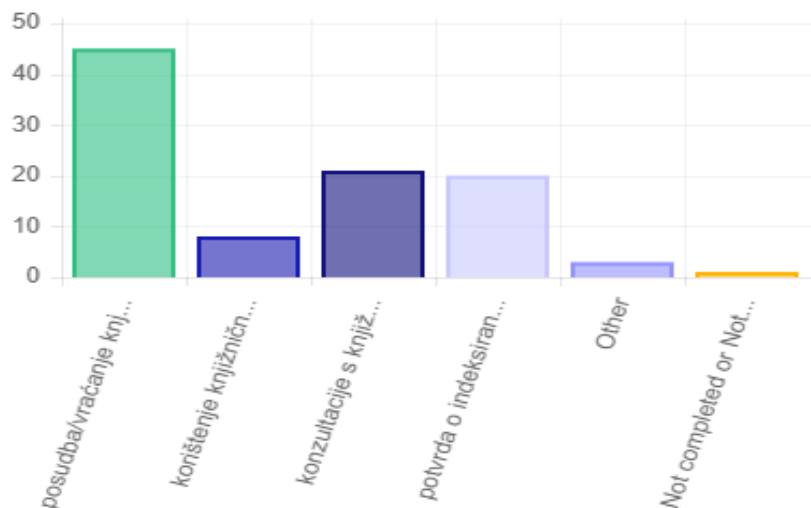


Slika 6. Učestalost korištenja knjižničnih usluga od strane nastavničke populacije



Slika 7. Učestalost korištenja knjižničnih usluga od strane studentske populacije

Nastavnici najčešće koriste knjižnicu radi posudbe, odnosno vraćanja knjižnične građe (45, 95,7%) te radi konzultacija s knjižničarima vezano uz nabavu knjižnične građe, međuknjižničnu posudbu i sl. (21, 44,7%) i potvrde o indeksiranosti i citiranosti u svrhu napredovanja (20, 42,5%). Najmanje njih Knjižnicu FFOS-a koristi radi korištenja knjižničnih

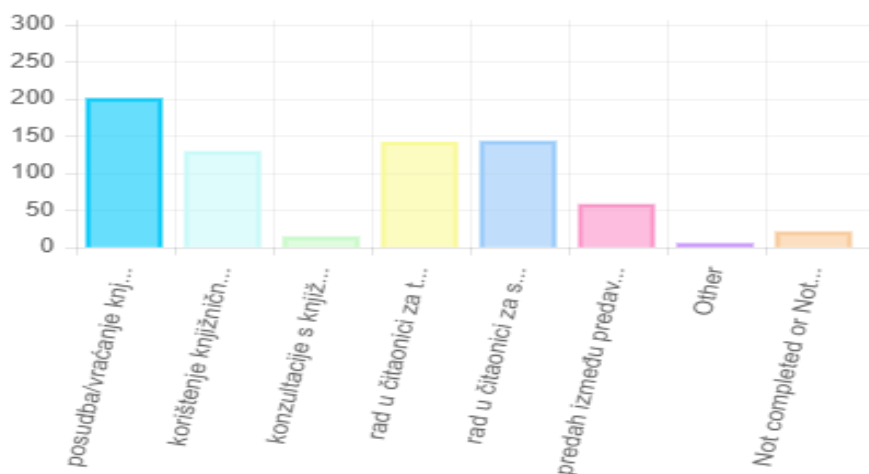


računala, pisača i skenera (8, 17,0%).(Slika 8)

Slika 8. Najčešći razlozi korištenja Knjižnice FFOS-a od strane nastavničke populacije

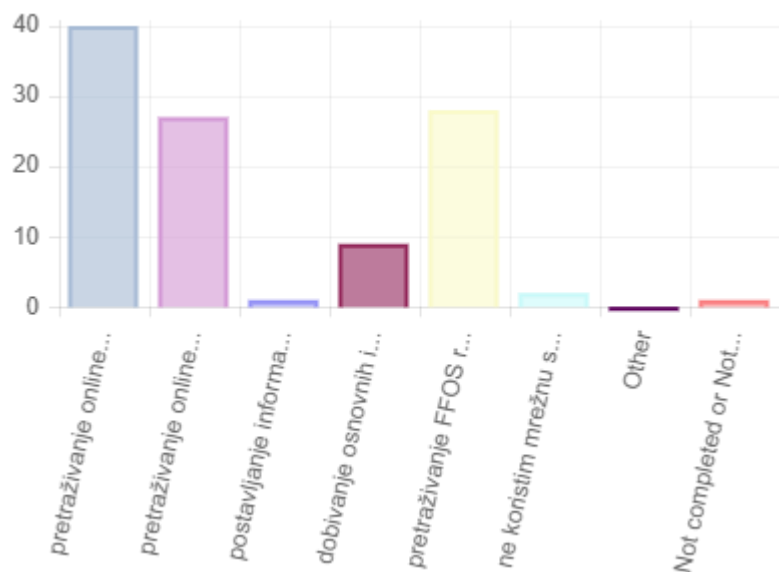
Studenti također najviše koriste knjižnicu radi posudbe, odnosno vraćanja knjižnične građe (201, 83,1%) te radi rada u čitaonicama za tihi (142, 58,7%) i skupni rad (143, 59,1%), i radi korištenja knjižničnih računala, pisača i skenera (129, 53,3%). Nešto manje njih knjižnicu

koristi za predah između predavanja (58, 24,00%), a najmanje za konzultacije s knjižničarima (14, 5,8%), dok njih 5 (2,1%) knjižnicu koristi iz ostalih razloga, a 21 (8,7%) ih je bilo bez odgovora (Slika 9).



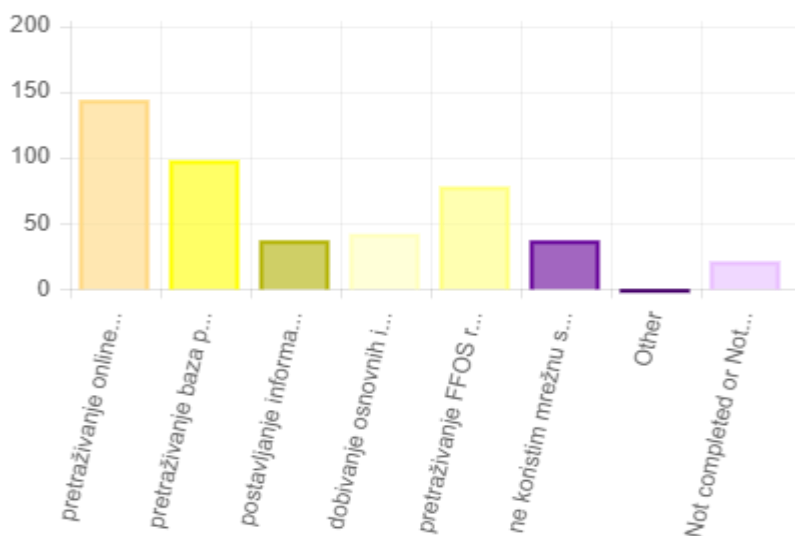
Slika 9. Najčešći razlozi korištenja Knjižnice FFOS-a od strane studentske populacije

Mrežnu stranicu Knjižnice nastavnici najviše koriste u svrhu pretraživanja online kataloga (40, 85,1%), a nešto manje u svrhu pretraživanja FFOS repozitorija (28, 59,6%) te pretraživanja online baza podataka i ostalih elektroničkih izvora informacija (27, 57,5%). Najmanje ispitanika mrežnu stranicu Knjižnice koristi radi dobivanja osnovnih informacija o Knjižnici vezano uz radno vrijeme, kontakt osobe, smještaj i usluge (9, 19,2%) te radi postavljanja informacijskih upita putem usluge Pitajte knjižničare (1, 2,1%). Dvoje ispitanika (2, 4,3%) odgovorilo je da ne koristi mrežnu stranicu knjižnice dok su ostali bili bez odgovora (1, 2,1%) (Slika 10).



Slika 10. Najčešći razlozi korištenja mrežne stranice Knjižnice od strane nastavničke populacije

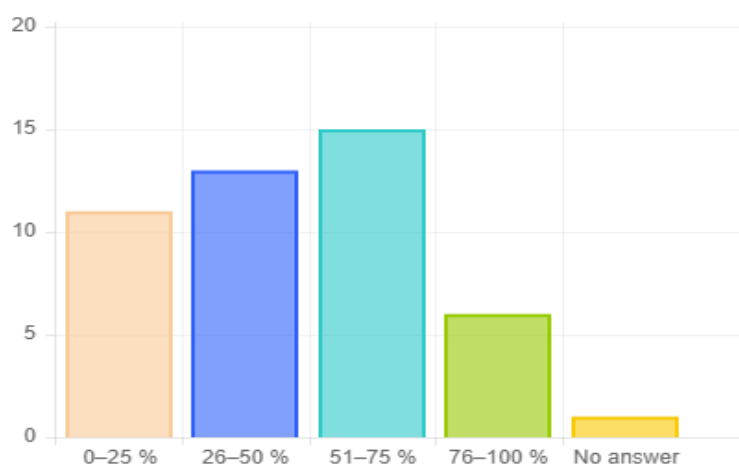
Studenti također najviše koriste mrežnu stranicu Knjižnice za pretraživanje online kataloga Knjižnice (144, 59,5%) te radi pretraživanja baza podataka (98, 40,5%) i FFOS repozitorija (78, 32,2%). Nešto manje njih mrežnu stranicu Knjižnice koristi radi dobivanja osnovnih informacija o Knjižnici vezano uz radno vrijeme, kontakt osobe, smještaj i usluge (42, 17,4%) te za postavljanje informacijskih upita putem usluge Pitajte knjižničare (37, 15,3%), dok njih 37 (15,3%) ne koristi mrežnu stranicu Knjižnice, a 8,7% (21) ispitanika bilo je bez odgovora (Slika 11).



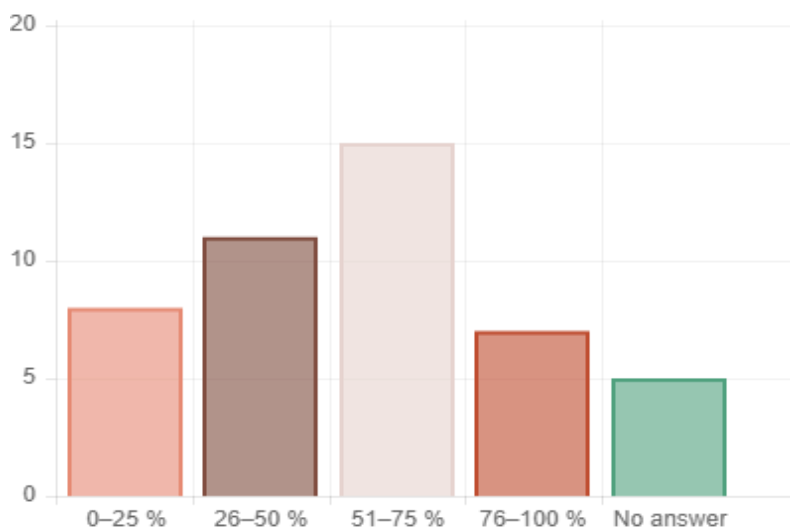
Slika 11. Najčešći razlozi korištenja mrežne stranice Knjižnice od strane studentske populacije

Prema individualnoj procjeni (Slika 12. i Slika 13.), većina ispitanika nastavničke populacije pomoću Knjižnice FFOS-a rješava 51-75% svojih informacijskih potreba vezanih uz znanstveni (15, 31,9%) i nastavni (15, 31,9%) rad. Nešto manji broj ispitanika na taj način rješava 26-50% svoje znanstvene (13, 27,7%) i nastavne (11, 23,4%) potrebe, dok 0-25% svojih informacijskih potreba pomoću Knjižnice rješava njih 11 (23,4%) vezano uz znanstveni i 8 (17%) vezano uz nastavni rad.

Samo manji dio nastavničke populacije rješava pomoću Knjižnice FFOS-a sve svoje (76-100%) informacijske potrebe vezane uz znanstveni (6, 12,8%) i nastavni (7, 14,9%) rad.

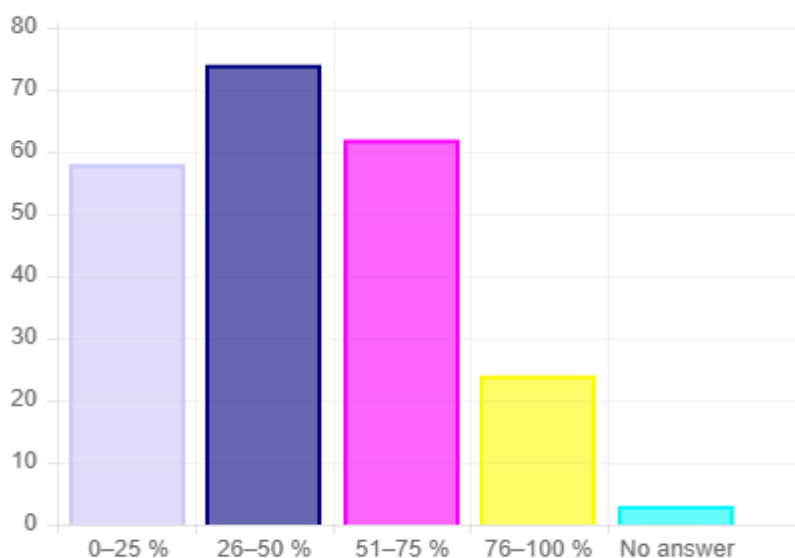


Slika 12. Stupanj zadovoljavanja ukupnih informacijskih potreba korisnika kod nastavničke populacije u Knjižnici FFOS-a (vezanih uz znanstveni rad)



Slika 13. Stupanj zadovoljavanja ukupnih informacijskih potreba korisnika kod nastavničke populacije u Knjižnici FFOS-a (vezanih uz nastavni rad)

Većina ispitanika studentske populacije (74, 30,6%) pomoću knjižnice FFOS-a rješava 26-50% svojih informacijskih potreba, nešto manje njih (62, 25,6%) na taj način rješava većinu, odnosno 51-75% svojih informacijskih potreba, dok samo manji broj (24, 9,9%) njih pomoću Knjižnice rješava sve svoje (76-100%) informacijske potrebe (Slika 14).

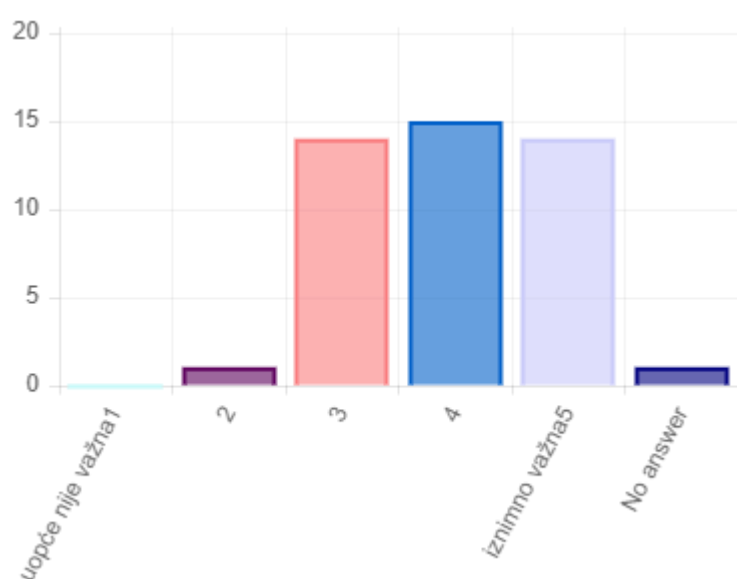


Slika 14. Stupanj zadovoljavanja ukupnih informacijskih potreba korisnika studentske populacije pomoću Knjižnice FFOS-a

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 3,95.

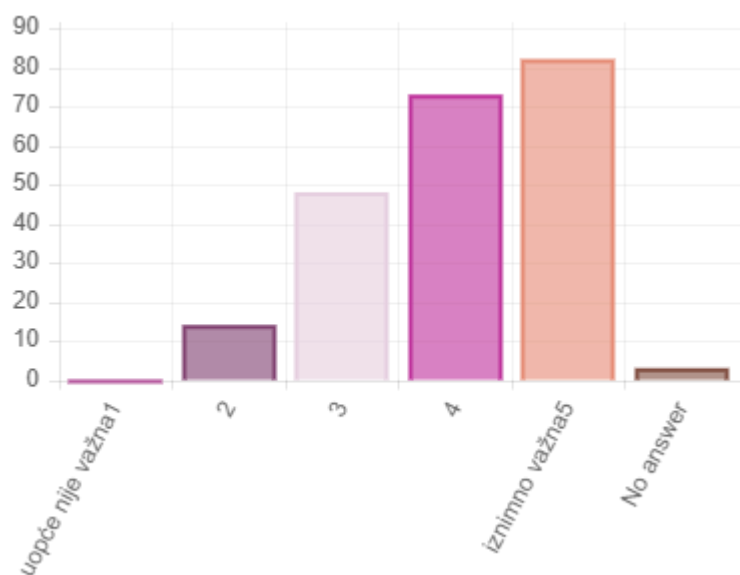
Većina nastavničke populacije smatra da je Knjižnica važna (15, 33,33%), odnosno iznimno važna (14, 31,11%), dok samo jedan ispitanik (1, 2,22%) smatra da Knjižnica nije važna za njegov stručni i akademski razvoj i uspjeh (Slika 15).



Slika 15. Ocjena važnosti Knjižnice FFOS-a za ukupni stručni i akademski razvoj i uspjeh korisnika nastavničke populacije

Studenti su važnosti Knjižnice FFOS-a za svoj stručni i akademski razvoj dodijelili srednju ocjenu 4,03.

Ispitanici studentske populacije smatraju da je Knjižnica važna (73, 33,18%), odnosno iznimno važna (82, 37,27%). Niti jedan ispitanik ne smatra da Knjižnica uopće nije važna za njegov stručni i akademski razvoj i uspjeh (Slika 16).



Slika 16. Ocjena važnosti Knjižnice FFOS-a za ukupni stručni i akademski razvoj i uspjeh korisnika studentske populacije

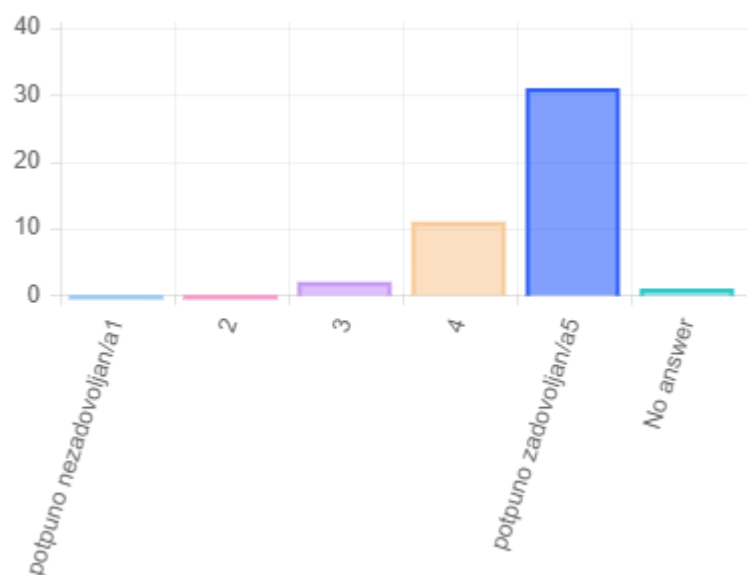
Nastavnici su na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 – potpuno nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 5 – potpuno zadovoljan/na) zadovoljstvo knjižničnim uslugama u cjelini ocijenili srednjom ocjenom 4,66.

Najčešća je ocjena 5 (31, 68,89%) (Slika 17).

Ispitanici nastavničke populacije (2, 4,44%) čija je ocjena bila 3 ili manja od 3 naveli su sljedeće razloge svoga nezadovoljstva:

"Nedostatak literature."

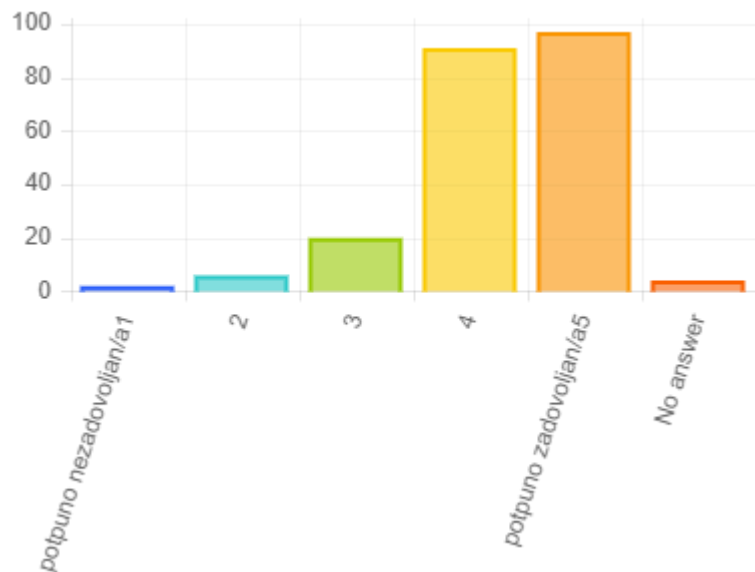
"U nekim poljima humanističkih znanosti primjetan je veliki nedostatak stručne literature, posebno one recentnije, od koje dio predstavlja obveznu i dopunsku literaturu na pojedinim kolegijima. Dio toga problema rješava se parcijalno pojedinačnim narudžbama dijela literature, no bilo bi puno efikasnije da i djelatnici knjižnice sudjeluju u tom procesu, odnosno da redovito provjeravaju syllabuse kolegija te pokušaju uskladiti opremljenost knjižnoga fonda s potrebama pojedinih kolegija. Također, ne bi bilo zgorega povremeno naručiti i neke pozitivno ocijenjene opće pregledne sinteze recentnijega datuma, neovisno o tome jesu li u popisu obvezne i dopunske literature."



Slika 17. Zadovoljstvo uslugama Knjižnice FFOS-a u cjelini korisnika nastavničke populacije

Studenti su svoje zadovoljstvo knjižničnim uslugama ocijenili srednjom ocjenom 4,27. Većina je ispitanih studenata dodijelila ocjenu 5 (97, 44,09%), dok je relativno mali broj studenata nezadovoljan (6, 2,73%) ili potpuno nezadovoljan (2, 0,91%) knjižničnim uslugama (Slika 18).

Najčešći su razlozi studentskoga nezadovoljstva nedovoljan broj primjeraka knjižnične građe, neispravna računalna oprema, nedovoljno mjesta u čitaonicama, prije svega čitaonici za skupni rad, buka u čitaonici za tihi rad, a neki od studenata ističu kao razlog nezadovoljstva nezainteresiranost i neljubaznost pojedinih djelatnika Knjižnice.



Slika 18. Zadovoljstvo uslugama Knjižnice FFOS-a u cjelini korisnika studentske populacije

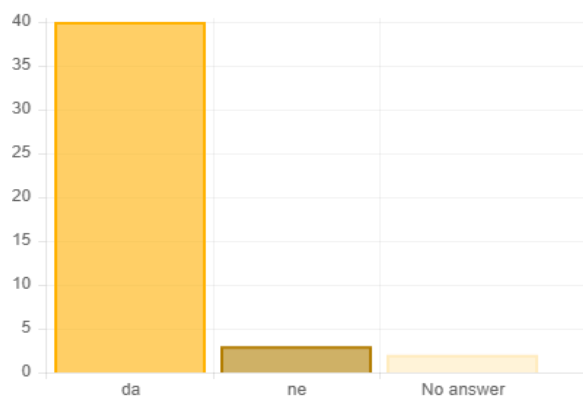
Nastavnici i studenti su ocijenili pojedinačne dijelove knjižničnog fonda. Nastavnici su ispitnu literaturu ocijenili srednjom ocjenom 4,12, studenti obveznu ocjenom 4,12, a dopunsku 3,61.

Referentnoj zbirci nastavnici su dali srednju ocjenu 3,98, a studenti 3,66.

Zbirci serijskih publikacija (časopisa i novina) nastavnici su dodijelili srednju ocjenu 3,65, a studenti ocjenu 3,58, dok su literaturu za znanstveno-istraživački rad nastavnici ocijenili srednjom ocjenom 3,45, a studenti literaturu potrebnu za izradu seminarskih, završnih i diplomskih radova ocjenom 3,83.

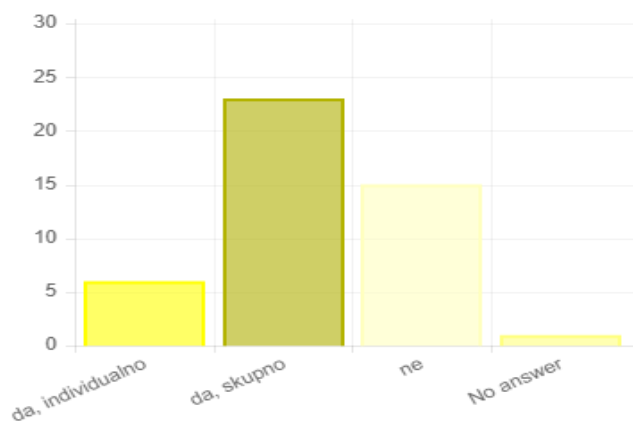
Ispitanici nastavničke populacije ocijenili su *online* baze podataka srednjom ocjenom 4,07, dok su ispitanici studentske populacije *online* baze podataka ocijenili srednjom ocjenom 3,83.

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 (40, 88.89%), dok manji dio ispitanika nije bio voljan (3, 6,67%) za takvu vrstu suradnje (Slika 19).



Slika 19. Voljnost korisnika nastavničke populacije da ustupe dio redovne nastave za potrebe informacijskog opismenjavanja studenata

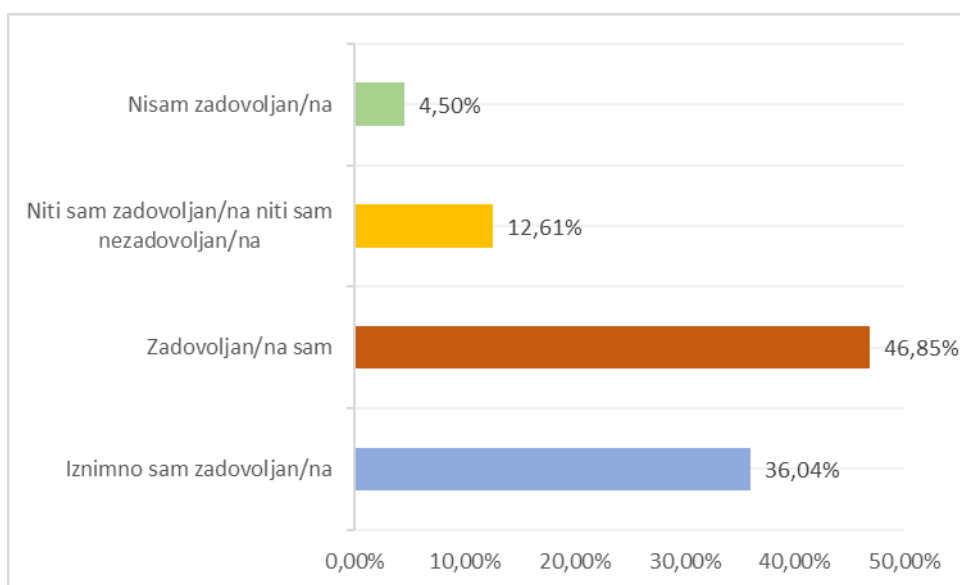
Većina je nastavnog osoblja (29, 64,44%) i osobno zainteresirana za radionicu informacijskog opismenjavanja, od kojih je veći dio ispitanika (23, 51,11%) zainteresiran za radionicu skupnoga tipa, dok dio ispitanika (15, 33,33%) nije zainteresiran za radionicu informacijskog opismenjavanja (Slika 20).



Slika 20. Zainteresiranost nastavničke populacije za radionicu informacijskog opismenjavanja

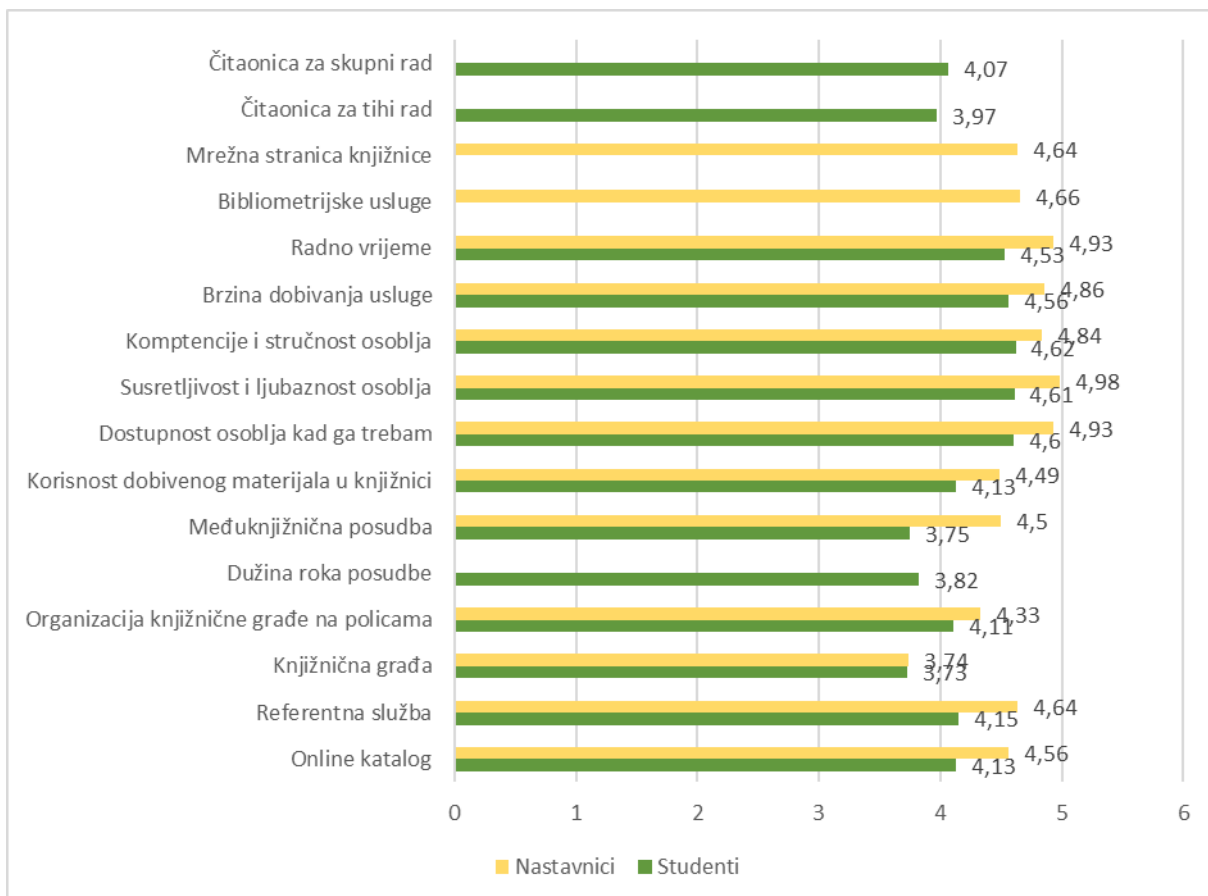
U posljednje tri akademske godine 51,15% (n=111) ispitanika je sudjelovalo u radionicama informacijskog opismenjavanja koje provodi Knjižnica FFOS, a 48,85% (n=106) ispitanika nije prošlo takvu radionicu.

Ispitanici koji su naveli da su prošli takvu radionicu zadovoljstvo korisnošću radionice za akademski napredak ocijenili su srednjom ocjenom 4,14 na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1- uopće nisam zadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 5 – iznimno zadovoljan/na). Većina je studenata zadovoljna (46,85%, n=208), odnosno iznimno zadovoljna (36,04%, n=200) korisnošću održane radionice, dok manji postotak nije zadovoljan (4,5%, n=5) (Slika 21).



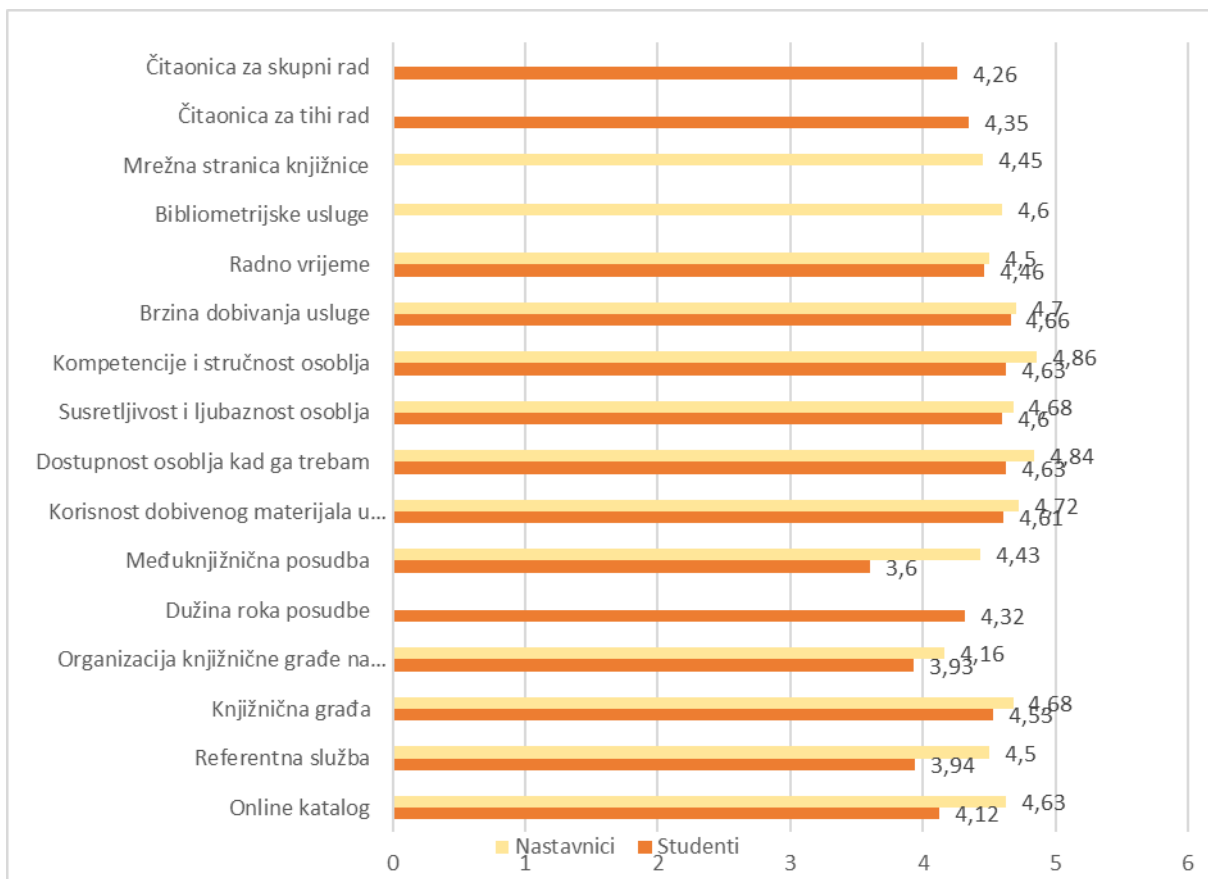
Slika 21. Zadovoljstvo studentske populacije korisnošću radionice informacijskog opismenjavanja za svoj akademski napredak (%)

Što se tiče zadovoljstva korisnika nastavničke i studentske populacije pojedinačnim knjižničnim uslugama, nastavnici u najvišem srednjom ocjenom 4,98 ocijenili susretljivost i ljubaznost osoblja Knjižnice a najmanjom srednjom ocjenom 3,74 su ocijenili knjižničnu građu. Studenti su najvišem srednjom ocjenom 4,62 ocijenili kompetencije i stručnost knjižničnog osoblja a najmanjom srednjom ocjenom 3,73 knjižničnu građu (Slika 22).



Slika 22. Zadovoljstvo korisnika nastavničke i studentske populacije pojedinačnim knjižničnim uslugama (srednja ocjena)

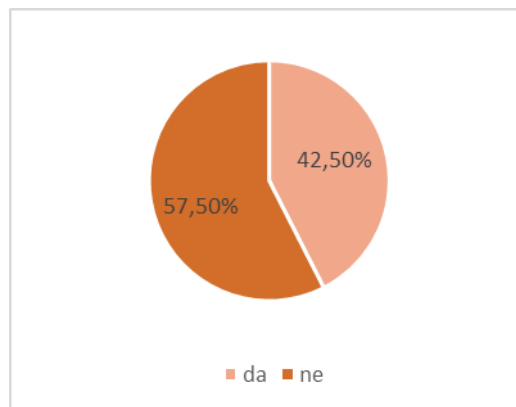
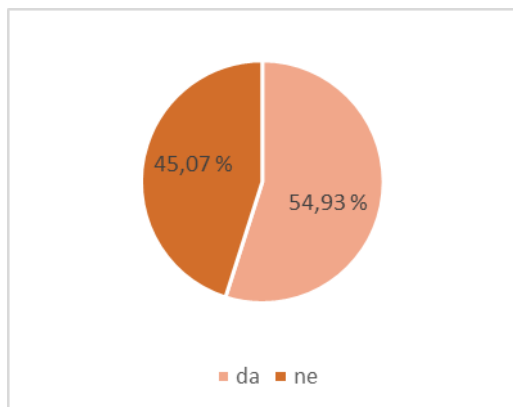
U odnosu na važnost pojedinačnih knjižničnih usluga za korisnike nastavničke i studentske populacije, nastavnici su najvećom srednjom ocjenom 4,86 ocijenili kompetencije i stručnost osoblja a najmanje im je važna organizacija građe na policama (srednja ocjena 4,16). Budući da su sve ocjene dosta ujednačene i visokog raspona od 4,86 do 4,16, možemo zaključiti da su nastavnicima sve knjižnične usluge dosta i podjednako važne za njihov rad. Studentima je najvažnija brzina dobivanja usluge (srednja ocjena 4,66) a najmanje važna međuknjižnična posudba sa srednjom ocjenom 3,6 (Slika 23).



Slika 23. Važnost pojedinačnih knjižničnih usluga za korisnike nastavničke i studentske populacije (srednja ocjena)

Što ste tiče dislokacije knjižnice, većina nastavnika smatra da ona neće utjecati na njihovo korištenje knjižničnih usluga (57,50%) dok većina studenata smatra da hoće (54,93%) (Slika 24).

Očekujete li da će dislokacija knjižnice utjecati na Vaše korištenje knjižnice?



Slika 24. Stavovi prema dislokaciji knjižnice kod studentske populacije (%)

Nastavnici koji su potvrdno odgovorili na prethodno pitanje svoj stav su obrazložili sljedećim tvrdnjama (izbor):

- *Svakako smatram da će se smanjiti kvaliteta moga pristupa građi. Nadalje, osobno mi se čini da je prostor tamo puno manji i nefunkcionalan u odnosu na sadašnji, a to znači da će možda jedan dio građe ostati u spremištima i trebat će više vremena do dođem do željenih naslova. Svakako će mi korištenje knjižnice u tom slučaju uzimati više vremena i zahtijevati planiranje mojih obveza i vremena.*
- *Otežat će mi pristup materijalima koje (u većem broju) posudim iz knjižnice za korištenje na nastavi. Prijenos većeg broja knjiga neće biti moguć ili će biti barem znatno otežan.*
- *Nadam se da će se proširiti prostor knjižnice i čitaonice te da će ujedno biti proširen i knjižni fond, što će povećati učestalost korištenja usluga kod mene.*
- *Mislim da ću u slučaju preseljenja manje koristiti knjižnicu...*
- *Dislokacija knjižnice izuzetno će negativno utjecati na moje korištenje knjižnice, a vjerujem još i više na studentsko korištenje. Knjižnica treba biti u neposrednoj blizini, i obavezno u istoj zgradi kao i korisnici. Knjižnice (Studenti) će se zasigurno slabije služiti knjižnicom što će dovesti do niže razini i znanstveno i nastavnog rada.*
- *Budući da često koristim knjižnične usluge kako za znanstveni rad tako i za nastavu, dislokacija će utjecati negativno na moje korištenje knjižnice.*
- *Bit će mi složenije doći do usluge, ali mislim da je bolje da je knjižnica sva u svojoj zgradi.*

Nastavnici koji su odgovorili da dislokacija neće utjecati na njihovo korištenje knjižnice i njenih usluga naveli su sljedeća objašnjenja:

- *Ukoliko razina organizacije bude jednaka*
- *Udaljenost nije prevelika da bi značajnije utjecala na pružanje usluga.*
- *Naviknut ćemo se na promjenu*
- *Dio usluga je ionako online ili telefonski mogu kontaktirati osoblje*

Studenti koji su odgovorili da će dislokacija knjižnice utjecati na njihovo korištenje knjižnice navode sljedeće razloge (izbor):

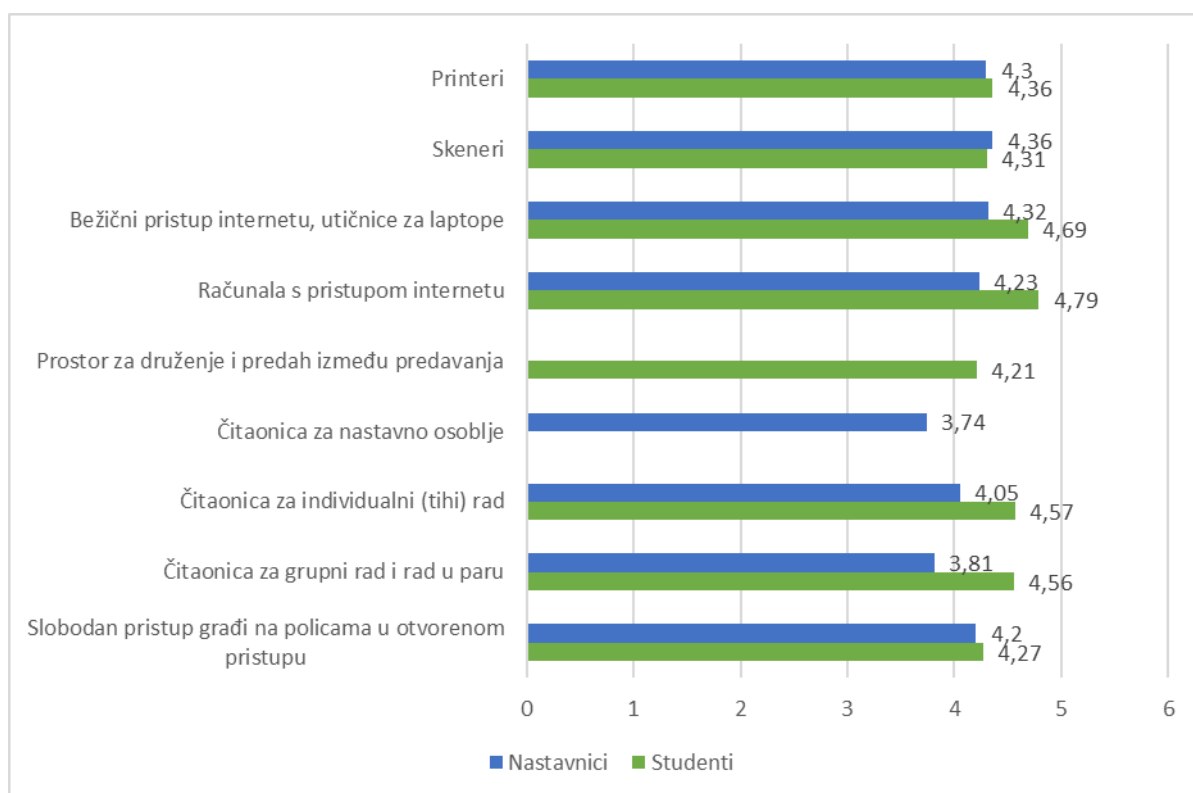
- *Zasigurno ću zalaziti češće, s obzirom da ću radije posegnuti za giskom nego ulaziti na fakultet van predavanja. Vjerujem da će biti bolja i modernija što također puno znači za korisničko iskustvo. Također se nadam rješenju problema malog prostora za grupni rad; nalaziti kod kuće za skupne radove nije baš produktivno.*
- *Vjerujem da će samo preseljenje biti neorganizirano i da se knjižničari neće snaći, a kamoli studenti.*
- *Više prostora za više građe i možda više prostora za čitaonicu.*
- *Veći broj literature (posebice obavezne)*
- *Svakako ću koristiti knjižnicu, ali je lakše, brže i jednostavnije ako je smještena na Fakultetu.*
- *Pristupačnija je posudba kada je knjižnica u sklopu fakulteta*
- *Ovdje mi je knjižnica bila uvijek na dohvat ruke, čak i za vrijeme pauza. Ovako ću biti vjerojatno na porti ili u sjenici za vrijeme pauza, a u knjižnicu ću ići samo radi knjiga.*
- *Ne sviđa mi se ideja seljenja i odvajanja knjižnice van zgrade Fakulteta.*
- *Možda neće biti praktično posjećivati knjižnicu u kratkim pauzama između predavanja.*
- *Možda će malo utjecati u slučaju ružnog vremena.*
- *Manje ću je vjerojatno koristiti, ali ću više online rješavati upite vezane uz literaturu*
- *Knjižnica u sastavu se ne bi trebala razdvajati od ustanove*
- *Informacije neće biti brzo i lako dostupne kao inače kada koristim knjižnicu između predavanja koja su i ovako već loše raspoređena*
- *Inače bih išla učiti u čitaonicu za tihi rad između predavanja i kolokvija*
- *Ako se poboljša, više ću koristiti knjižnicu*
- *Ako će imati više prostora za skupni rad, volio bih da se tamo otvori dodatni prostor*

Studenti koji su odgovorili da dislokacija neće utjecati na njihovo korištenje knjižnice objašnjavaju svoj stav sljedećim razlozima (izbor):

- *Zato što mi je knjižnica potreba*
- *Vrlo je blizu zgrade fakulteta, a oslobađanjem prostora na fakultetu možemo dobiti jednu predavaonicu.*
- *Važno je da knjižnica sadrži potrebne materijale za studij te da je osoblje i dalje ljubazno i susretljivo.*
- *Važna je knjiga, a ne mjesto*
- *Udaljenost nije velika. Uostalom, tko hoće, taj i može.*
- *Svejedno mi je gdje se nalazi knjižnica, bitno da je ima*
- *Smatram da je dobro promijeniti lokaciju*
- *Smatram da ću je jednako koristiti.*
- *Prostor će vjerojatno biti veći, a i blizu je*
- *Neću imati nekog izbora pa ću svakako ići u knjižnicu gdje god bila*

- *Ne predstavlja mi nikakav problem dok god su sve knjige koje želim na mjestu 😊*
- *Mislím da će biti i bolje zašto što bi moglo biti više prostora.*
- *Literatura za kolokvij će mi trebati i ako se preselite :D*
- *Koristit ću knjižnicu bez obzira na lokaciju, štoviše mislim da bi češće dolazila u knjižnicu jer bi bilo možda više prostora za grupni i tihi rad. Moguća je veća brzina računala i usluga. Pregledniji fond.*
- *I dalje ću jednako koristiti usluge, posebice ako se knjižnica modernizira*
- *Ha, kaj moremo*
- **BEZ OBZIRA NA LOKACIJU, KORIŠTENJE KNJIŽNICE KLJUČNO JE U MOJEM OBRAZOVANJU I IZRADI RADOVA**

Za uspješno oblikovanje knjižničnih prostora i usluga na novoj lokaciji nastavnici najvažnijim smatraju skenere, bežični pristup internetu, utičnice za laptope i printere s prosječnim ocjenama važnosti od 4,36, 4,3 i 4,32 na skali od 1 do 5 (1 - uopće nije važno, 5 – iznimno važno), dok studenti na istoj skali najvažnijim smatraju računala s pristupom internetu s ocjenom 4,79, zatim bežični pristup internetu, utičnice za laptope i čitaonicu za tihi rad s ocjenama važnosti 4,69 i 4,57 (Slika 25).



Slika 25. Važnost knjižničnih sadržaja i usluga

ZAKLJUČAK

Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika uslugama Knjižnice FFOS-a kod nastavničke se populacije temelje najvećim dijelom na mišljenju nastavnika s Odsjeka za informacijske znanosti (10,23,8 %), Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (8,19, %), Odsjeka za njemački jezik i književnost (5,11,9 %) i Odsjeka za psihologiju (4, 9,5%) , dok je kod studentske populacije najviše zastupljeno mišljenje studenata engleskog jezika i književnosti (24,2%), studija psihologije (23,7%), informatologije (17,3%) te hrvatskog jezika i književnosti i njemačkog jezika i književnosti (10%). 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 diplomatske studije manji od broja studenata upisanih na preddiplomske studije. Nastavnici su važnost Knjižnice FFOS-a ocijenili srednjom ocjenom 3,95.

Većina nastavničke populacije smatra da je Knjižnica važna (15, 33,33%), odnosno iznimno važna (14, 31,11%), dok samo jedan ispitanik (1, 2,22%) smatra da Knjižnica nije važna za njegov stručni i akademski razvoj i uspjeh. Studenti su važnosti Knjižnice FFOS-a za svoj stručni i akademski razvoj dodijelili srednju ocjenu 4,03.

Ispitanici studentske populacije smatraju da je Knjižnica važna (73, 33,18%), odnosno iznimno važna (82, 37,27%). Niti jedan student ne smatra da Knjižnica uopće nije važna za njegov stručni i akademski razvoj i uspjeh.

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. I studenti i nastavnici najlošije ocjenjuju knjižničnu građu (srednja ocjena 3,7) koja je u ovoj anketi ipak nešto viša u odnosu na prošlu anketu (srednja ocjena 3,5). U odnosu na važnost pojedinačnih knjižničnih usluga za korisnike nastavničke i studentske populacije, nastavnicima su najvažnije kompetencije i stručnost knjižničnog osoblja (srednja ocjena 4,86) a studentima brzina dobivanja usluge (srednja ocjena 4,66). Potrebno je napomenuti da je kod anketiranja primijećeno da svi ispitanici nisu odgovorili na pojedina pitanja te bi se kod slijedećeg anketiranja trebalo sva



azvo

ESG Certifikat
sustava osiguranja
kvalitete u obrazovanju

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 predstavljaju područja na kojima treba uložiti dodatni napor kako bi se rezultati poboljšali i unaprijedili.

Analizu rezultata Ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku pripremile su djelatnice Knjižnice Hana Hiršman, Kristina Kiš, Bernardica Plaščak i dr. sc. Vesna Radičević.

Reprezentativni uzorak izradio je i podatke u programu SPSS obradio doc. dr. sc. Boris Badurina. Metodom slučajnog uzorka podatke o ispitanicima studentske populacije i raspored anketiranja pripremila je dr. sc. Vesna Radičević.

U Osijeku, siječanj 2020.



ESG Certifikat
sustava osiguranja
kvalitete u obrazovanju