

**ANALIZA REZULTATA PROVEDENE
ANKETE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA
USLUGAMA KNJIŽNICE
FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU**

CILJ

Budući da je stupanj zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice jedan od pokazatelja kvalitete njenih usluga, knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku (u daljnjem tekstu knjižnica FFOS-a) će provoditi anketiranje korisnika svake 3 godine s ciljem utvrđivanja područja knjižničnih usluga i poslovanja s kojima korisnici nisu zadovoljni te nastojati otkloniti uzroke nepovoljno ocijenjenih područja na temelju dobivenih rezultata uz uvažavanje mišljenja samih korisnika. Komentar jedne ispitanice (studentska populacija) u ovogodišnjem upitniku kako joj je knjižnica "drugi dom" svakako obvezuje knjižnicu na uspostavu što bolje organiziranog i kvalitetnog informacijskog okruženja, ali ujedno i okruženja koje je sigurno i ulijeva povjerenje, a u kojem će korisnici moći sa zadovoljstvom učiti i istraživati svjesni da će se njihovo mišljenje uvažiti, odnosno gdje će se "osjećati doma".

Metodologija, instrument i uzorak

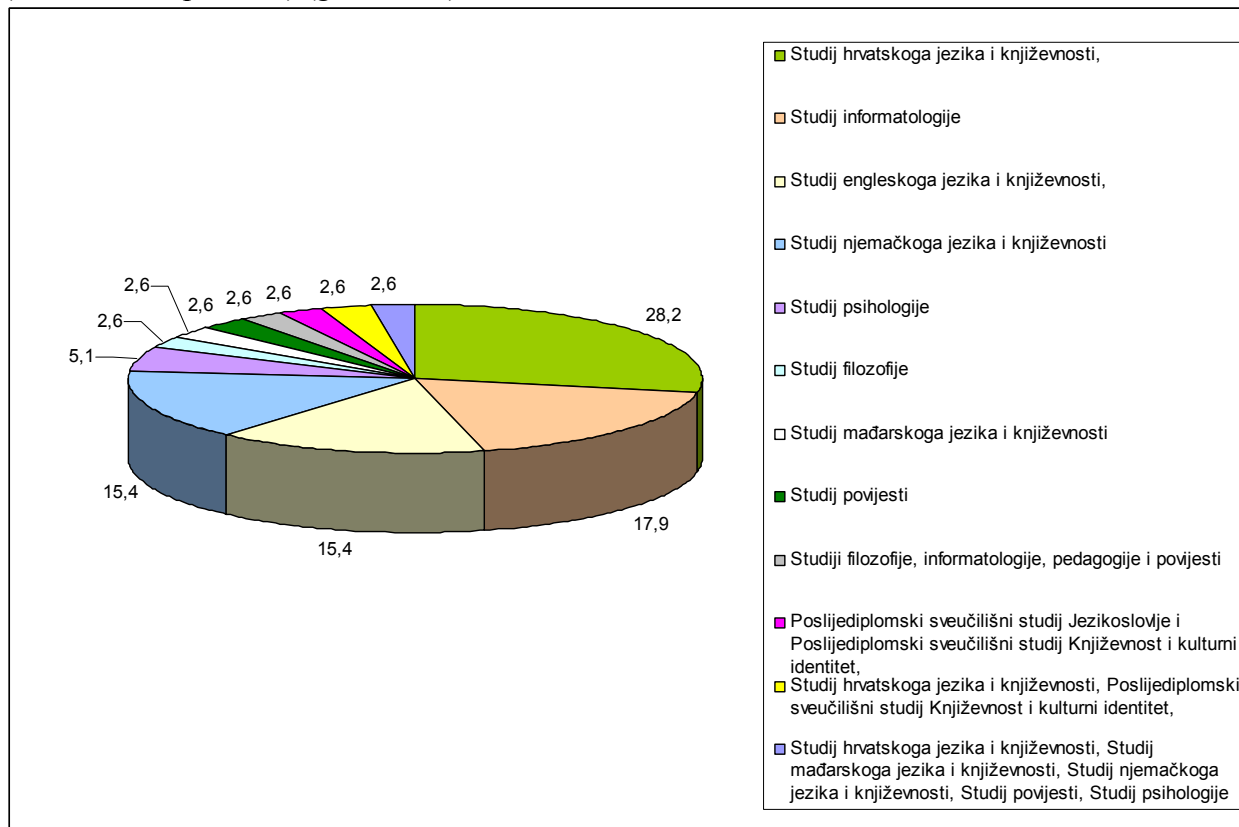
Anketa, koja se sastojala od 16 pitanja na 5 stranica i za čije ispunjavanje je u prosjeku bilo potrebno 10 minuta, je provedena u vremenu od svibnja do srpnja 2010. godine na studentskoj populaciji (271 ispitanik) i od svibnja do studenoga 2010. na nastavničkoj populaciji korisnika (40 ispitanika). Studenti su ankete dobili u papirnatom obliku metodom slučajnog odabira, a nastavnici kombinirano putem elektroničke pošte i u papirnatom obliku.

Ankete su ispunjavali anonimno.

Podaci su statistički analizirani u programskom paketu SPSS.

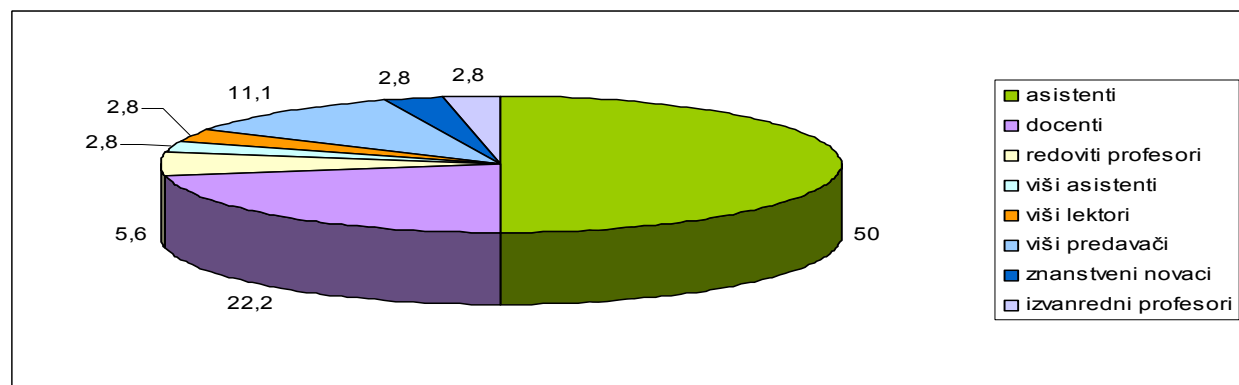
REZULTATI

Od nastavnika najviše anketa su ispunili nastavnici sa studija hrvatskoga jezika i književnosti (28,2% ili 11 ispitanika), informatologije (17,9% ili 7 ispitanika) te studija engleskoga jezika i književnosti (15,4% ili 6 ispitanika) i studija njemačkoga jezika i književnosti (15,4% ili 6 ispitanika) (grafikon 1).



Grafikon 1: Struktura anketiranog znanstveno-nastavnog osoblja prema pojedinačnim studijima (%)

Među ispitanicima nastavničke populacije, a obzirom na znanstveno-nastavna zvanja, najviše je bilo asistenata (50% ili 20 ispitanika), zatim docenata (22,2% ili 8 ispitanika) i redovitih profesora (5,6% ili 3 ispitanika) (grafikon 2).

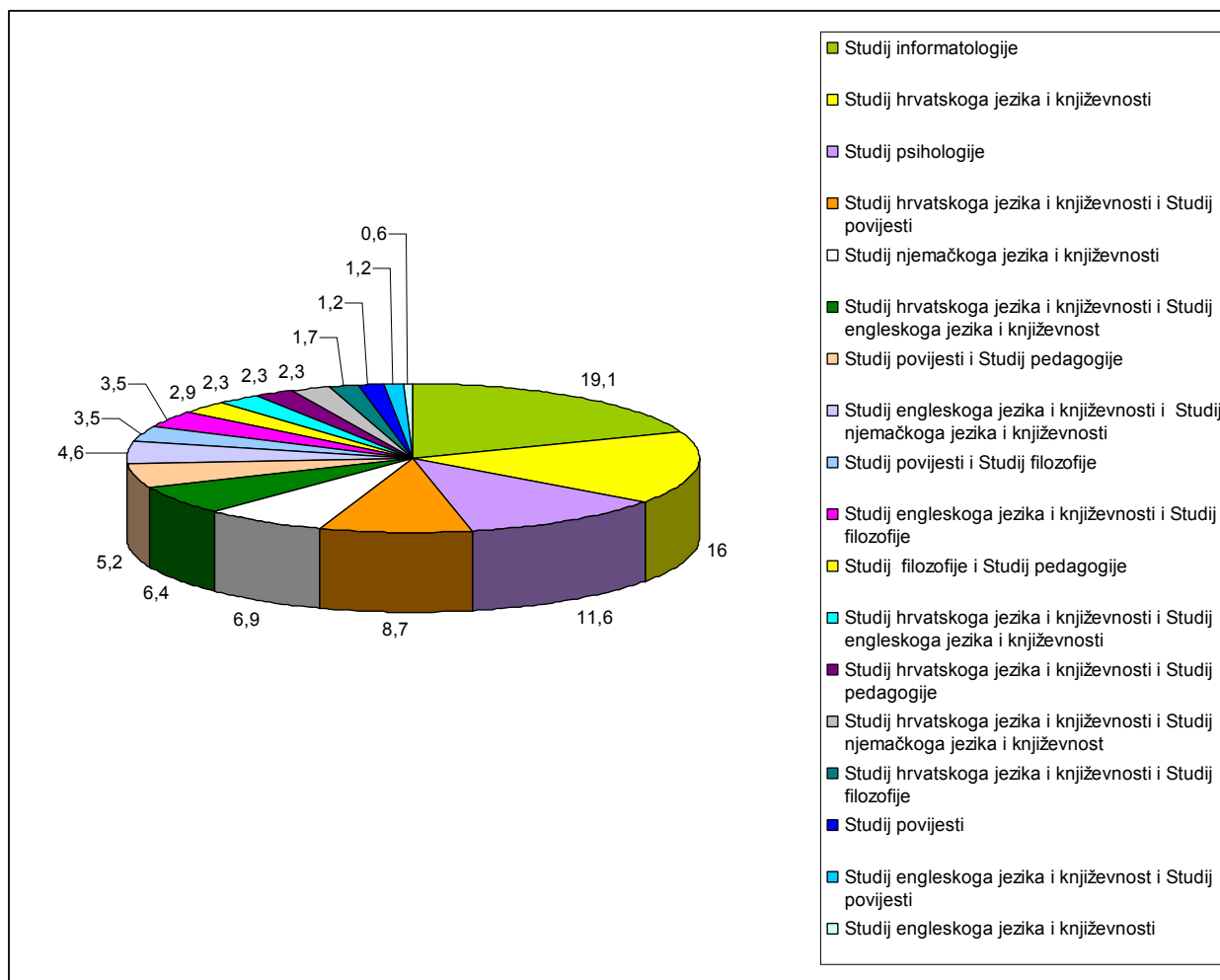


Grafikon 2: Struktura anketiranih nastavnika prema znanstveno-nastavnom zvanju (%)

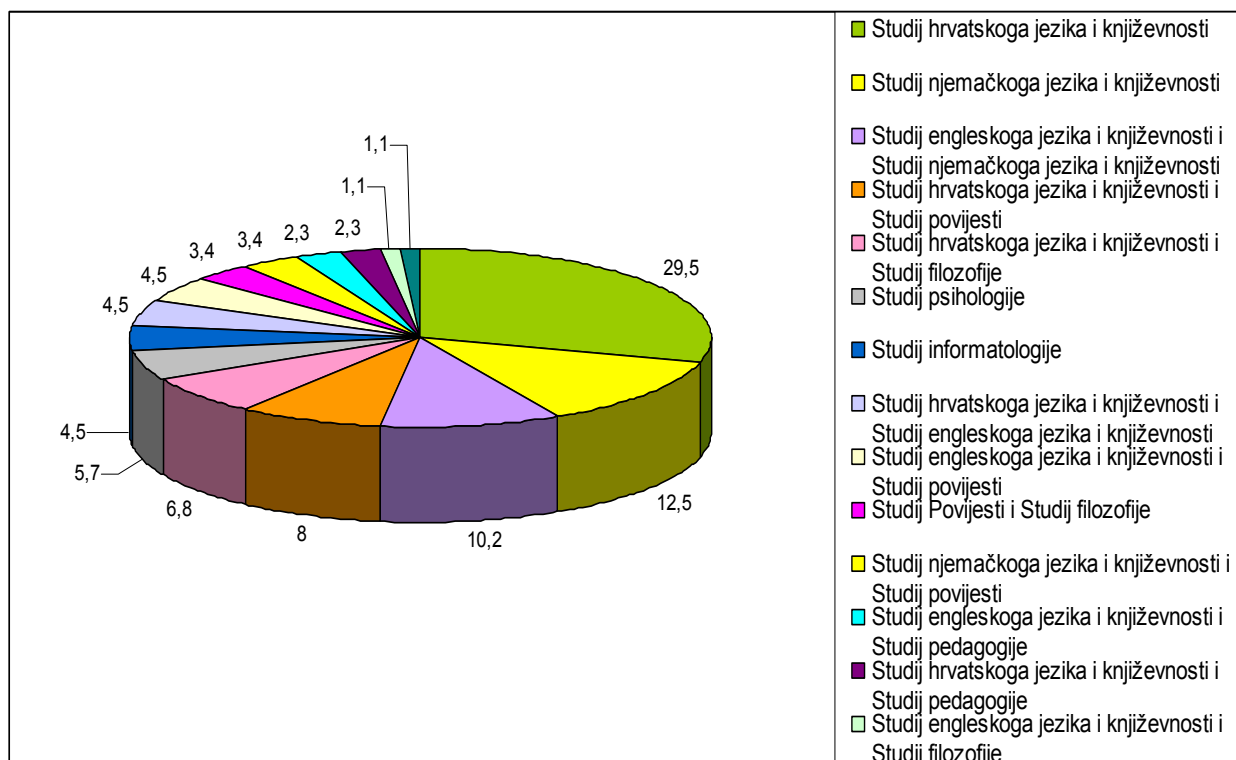
Svoje mišljenje o knjižničnim uslugama dao je 271 student (173 studenata s preddiplomskih studija i 88 studenata s diplomskih studija).

Kod preddiplomskih studija najviše anketa su ispunili studenti informatologije (33 ispitanika odnosno 19,1%), hrvatskoga jezika i književnosti (28 ispitanika odnosno 16,0%) i

psihologije (20 ispitanika odnosno 11,6%) (grafikon 3), a kod diplomskih studija studenti jednopredmetnih studija hrvatskoga jezika i književnosti (26 ispitanika odnosno 29,5%) i njemačkoga jezika i književnosti (11 ispitanika odnosno 12,5%) te dvopredmetnog studija engleskoga jezika i književnosti i njemačkoga jezika i književnosti (9 ispitanika odnosno 10,2%) (grafikon 4).

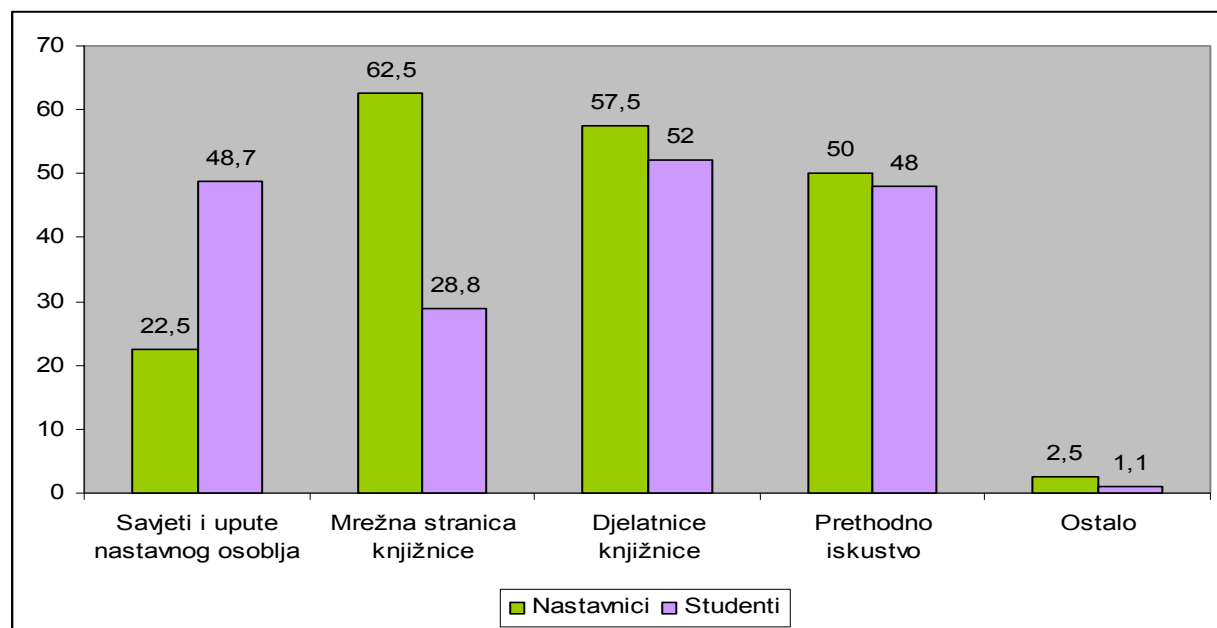


Grafikon 3: Struktura anketiranih studenata preddiplomskih studija (%)



Grafikon 4: Struktura anketiranih studenata diplomskih studija (%)

Korisnici se o knjižničnim uslugama informiraju na različite načine. Studentsku populaciju korisnika s knjižničnim uslugama najčešće upoznaju djelatnice knjižnice (141 ispitanik odnosno 52%), dok se nastavnici najčešće oslanjaju na mrežnu stranicu knjižnice (25 ispitanika odnosno 62,5%) (grafikon 5).

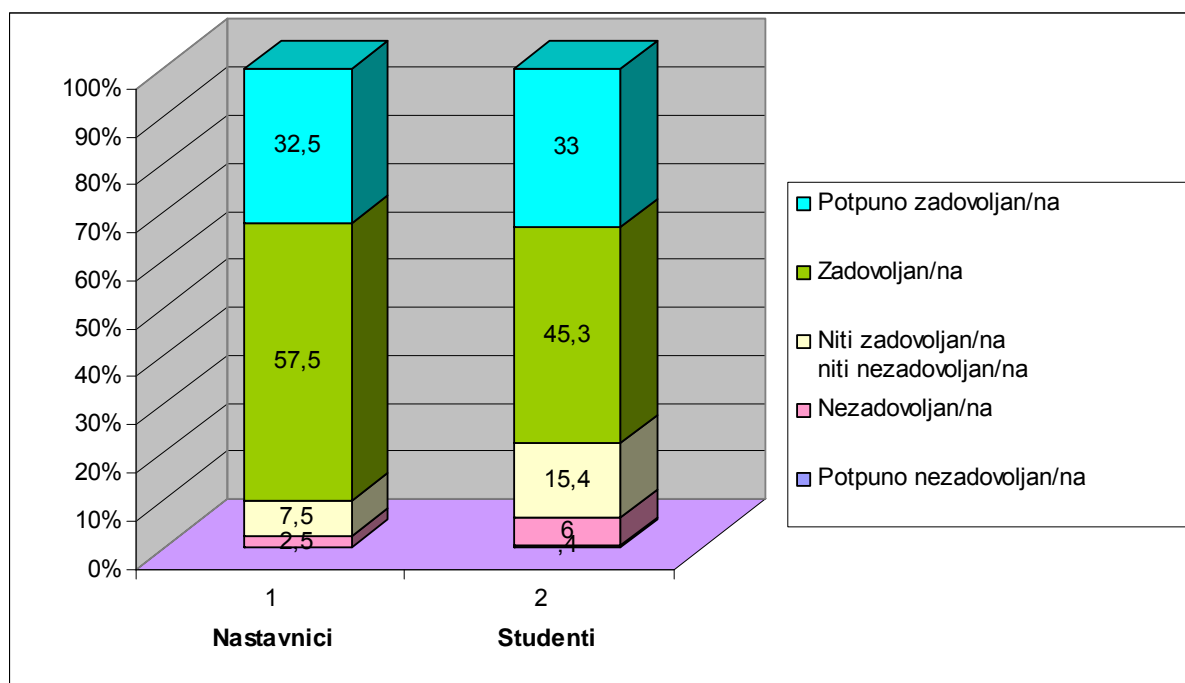


Grafikon 5: Način upoznavanja korisnika s knjižničnim uslugama

Opće zadovoljstvo uslugama knjižnice u cjelini je bolje kod nastavnika s prosječnom ocjenom od 4,45 (samo 2,5% odnosno 1 ispitanik je dodijelio ocjenu 2, a njih 32,5% (13) ih je potpuno zadovoljno (ocjena 5)). Najčešća ocjena je 4 (57,5% ili 23 ispitanika).

Studenti su svoje zadovoljstvo uslugama knjižnice u cjelini ocijenili s prosječnom ocjenom od 4,04, pri čemu je potpuno nezadovoljno samo 0,4% odnosno 1 ispitanik, potpuno zadovoljno ih je 33% (88), a najviše studenata (45,3% ili 121 ispitanik) je dodijelilo ocjenu 4 za ukupno zadovoljstvo uslugama (grafikon 6).

Najčešći razlozi nezadovoljstva za studentsku populaciju su nedostatan broj knjižnične građe i loša računalna i internetska oprema. Samo je jedan nastavnik naveo razloge svoga nezadovoljstva: nemogućnost pristupa bazama podataka i spora međuknjižnična posudba¹.



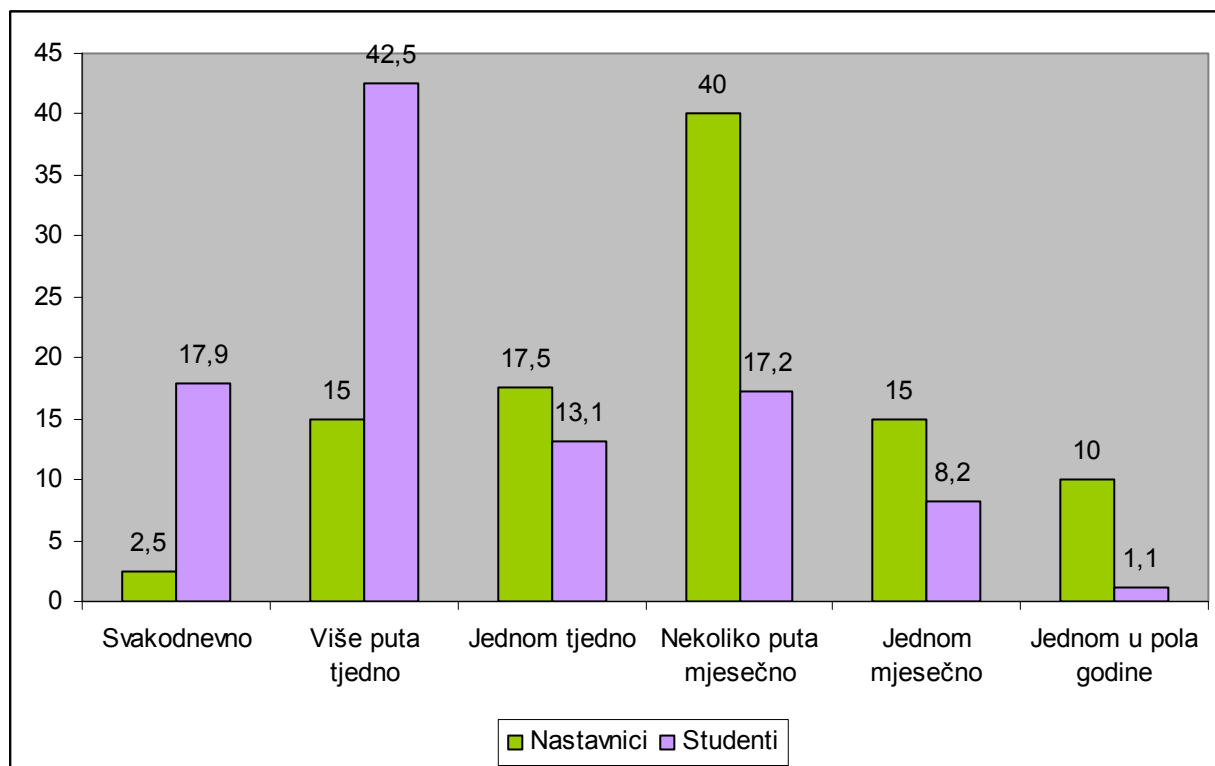
Grafikon 6: Stupanj zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama

Obrazac korištenja usluga knjižnice se kod studentske populacije korisnika kreće u sljedećem rasponu: 42,5% (114) ispitanika koristi knjižnicu više puta tjedno, 17,9% (48) svakodnevno, 17,2% (46) nekoliko puta mjesečno, 13,1% (35) jednom tjedno, 8,3% (22) jednom mjesečno te 1,1% (3) jednom u pola godine.

¹ Tijekom 2010. godine prosječan broj dana proteklih do pristizanja građe naručene međuknjižničnom posudbom iz hrvatskih knjižnica je iznosio 3,9 za knjižnu građu i 4,75 dana za članke (kopirane ili skenirane), dok je mod (najčešće vrijeme) bio 3 dana (ovisno o knjižnici od koje se građa tražila, odnosno o trenutnoj dostupnosti te građe u knjižnici), a za građu naručenu iz inozemstva 13 dana. U roku od 1-5 dana je pristigla knjižna građa za 84 upita (67,2%) te članci za 29 upita (86,2%). Pojedinačni slučajevi sporijeg pristizanja građe ovise o dostupnosti te građe u knjižnici od koje se građa traži odnosno o radnom opterećenju u toj knjižnici. Prosječna ocjena nastavnika za tu uslugu u ovoj anketi iznosi 4,3 na ljestvici od 1 do 5.

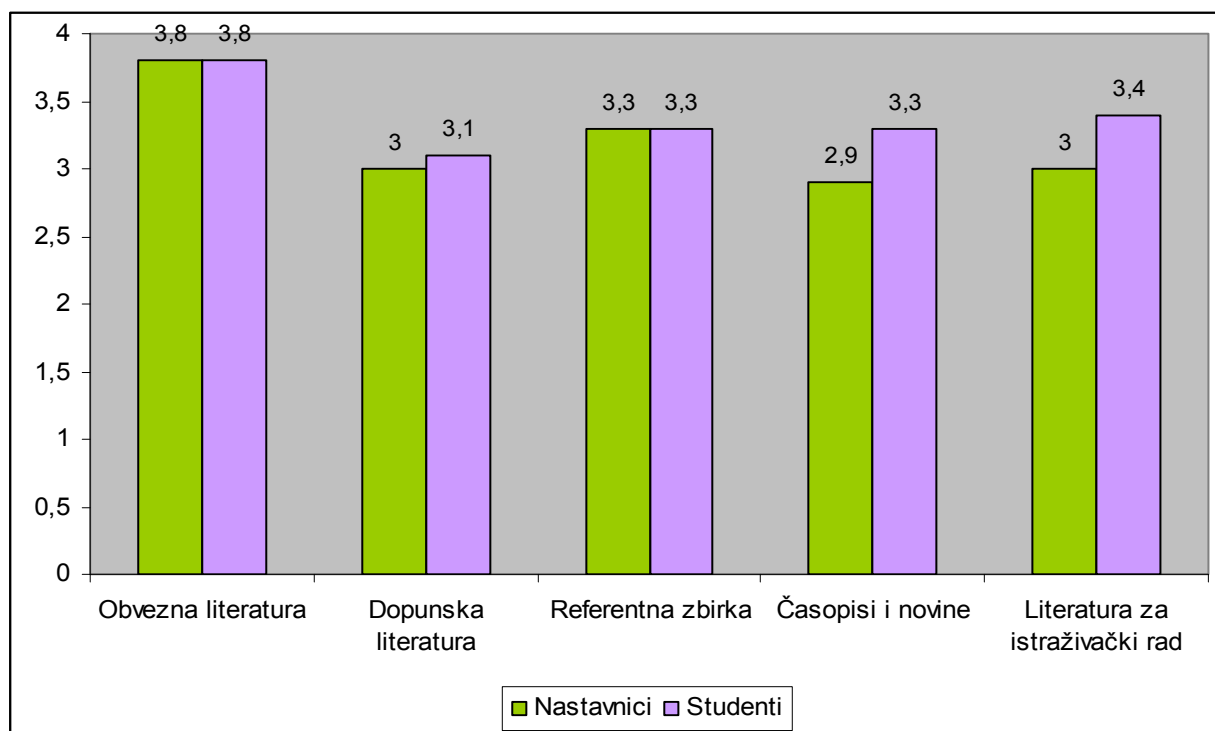
Kod nastavnika 40,0% (16) ispitanika knjižnične usluge koristi nekoliko puta mjesečno, 17,5% (7) jednom tjedno, 15,0% (6) više puta tjedno, 15,0% (6) jednom mjesečno, 10,0% (4) jednom u pola godine, a samo 2,5% (1) svakodnevno (grafikon 7).

Studentska populacija znatno češće koristi knjižnične usluge, dok čak 10,0% nastavnika knjižnične usluge koristi samo jednom u pola godine.



Grafikon 7: Učestalost korištenja knjižničnih usluga od strane nastavničke i studentske populacije korisnika

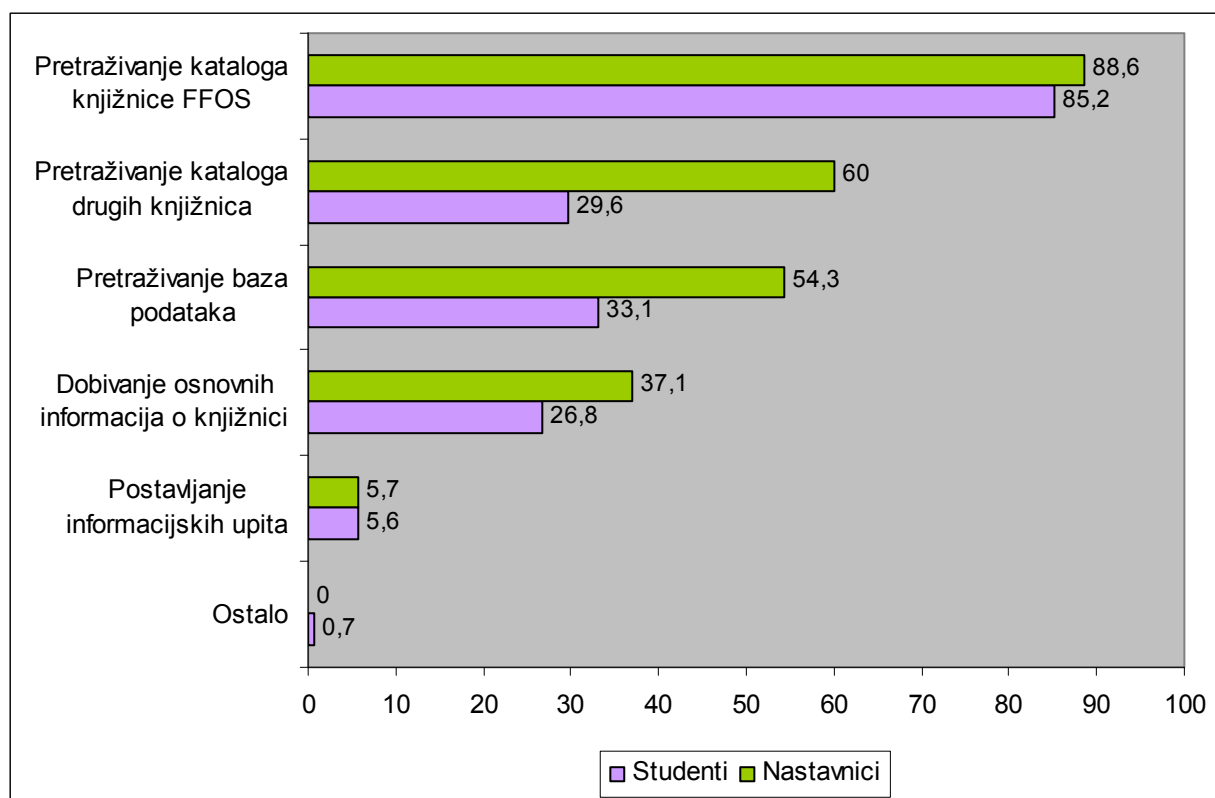
I studenti i nastavnici podjednako ocjenjuju pojedinačne dijelove knjižnične građe: studenti su obveznoj literaturi dodijelili prosječnu ocjenu 3,8 kao i nastavnici, dopunskoj literaturi prosječnu ocjenu 3,1, a nastavnici ocjenu 3,0, referentnoj zbirci 3,3 kao i nastavnici. Zbirku časopisa i novina su studenti ocijenili s prosječnom ocjenom od 2,9, a nastavnici s ocjenom 3,3, dok su studenti za literaturu za znanstveno-istraživački rad dodijelili ocjenu 3,4, a nastavnici ocjenu 3,03 (grafikon 8).



Grafikon 8: Korisničko zadovoljstvo knjižničnom građom prema pojedinačnim dijelovima knjižničkog fonda

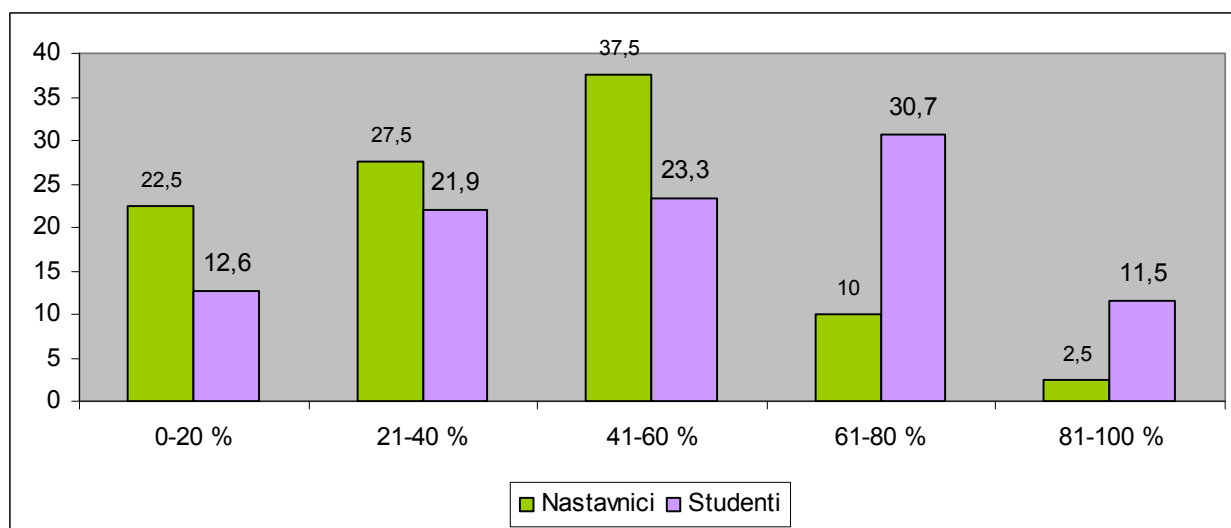
52,4% (142) studenata koristi mrežnu stranicu knjižnice, a njih čak 47,6% (129) ju ne koristi. Omjer kod nastavnika je puno povoljniji s čak 87,5% (35) ispitanika koji koriste mrežnu stranicu knjižnice, dok istu ne koristi samo 12,5% (5) nastavnika.

Studenti mrežnu stranicu knjižnice najčešće koriste za pretraživanje kataloga knjižnice FFOS-a (85,2% ili 121 ispitanik), pretraživanje baza podataka (33,1% ili 47 ispitanika) i pretraživanje kataloga drugih knjižnica (29,6% ili 42 ispitanika). Slično je i kod nastavnika koji koriste mrežnu stranicu knjižnice najčešće za pretraživanje kataloga knjižnice FFOS-a (88,6% ili 31 ispitanik), pretraživanje kataloga drugih knjižnica (60% ili 21 ispitanik), pretraživanje baza podataka (33,1% ili 19 ispitanika) (grafikon 9).



Grafikon 9: Najčešći razlozi korištenja mrežne stranice knjižnice za nastavnike i studente

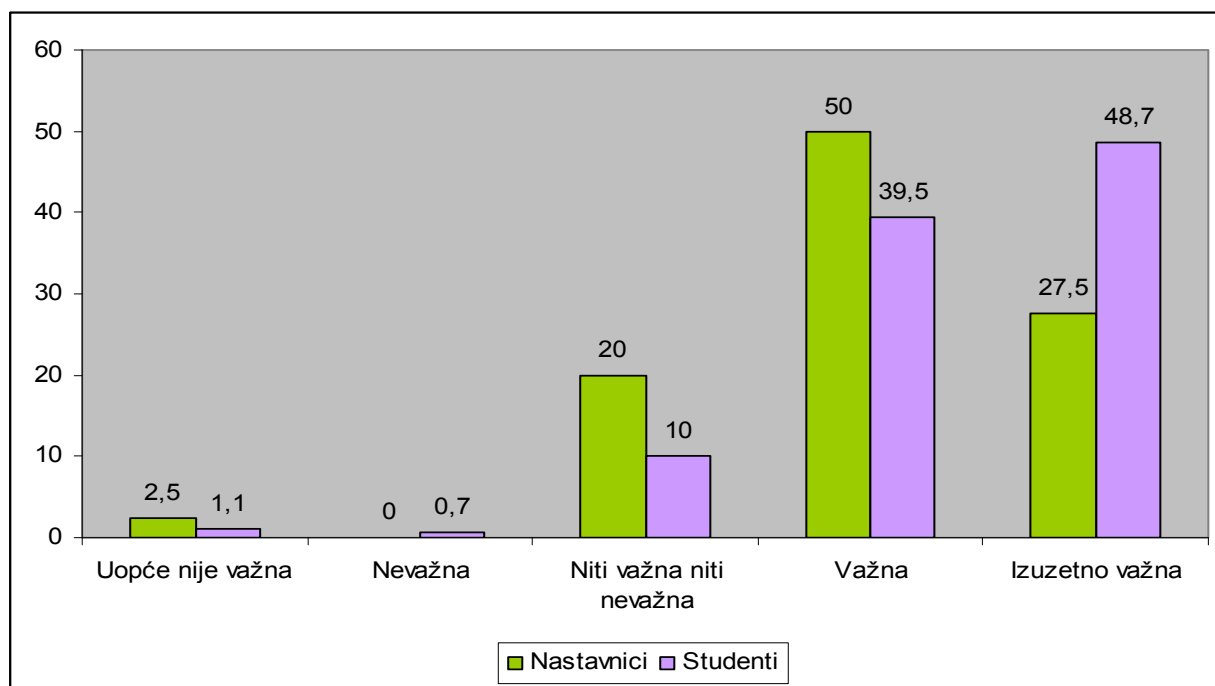
Samo 2,5% odnosno 1 nastavnik i 11,5% ili 31 student zadovoljava gotovo sve svoje informacijske potrebe u knjižnici FFOS-a (od 81-100% informacijskih potreba) (grafikon 10).



Grafikon 10: Stupanj zadovoljavanja ukupnih informacijskih potreba korisnika u knjižnici FFOS-a.

Nastavnici su važnost knjižnice FFOS-a za njihov osobni, stručni i akademski razvoj ocijenili s prosječnom ocjenom 4 (za 2,5% ispitanika (1) knjižnica uopće nije važna, a za njih 27,5% (11) je izuzetno važna).

Studenti su važnosti knjižnice FFOS-a za njihov osobni, stručni i akademski razvoj dodijelili prosječnu ocjenu 4,3 (za 1,1% studenata (3) knjižnica uopće nije važna, a za njih 48,7% (132) je izuzetno važna) (grafikon 11).



Grafikon 11: Ocjena važnosti knjižnice FFOS-a za ukupni osobni, stručni i akademski razvoj korisnika

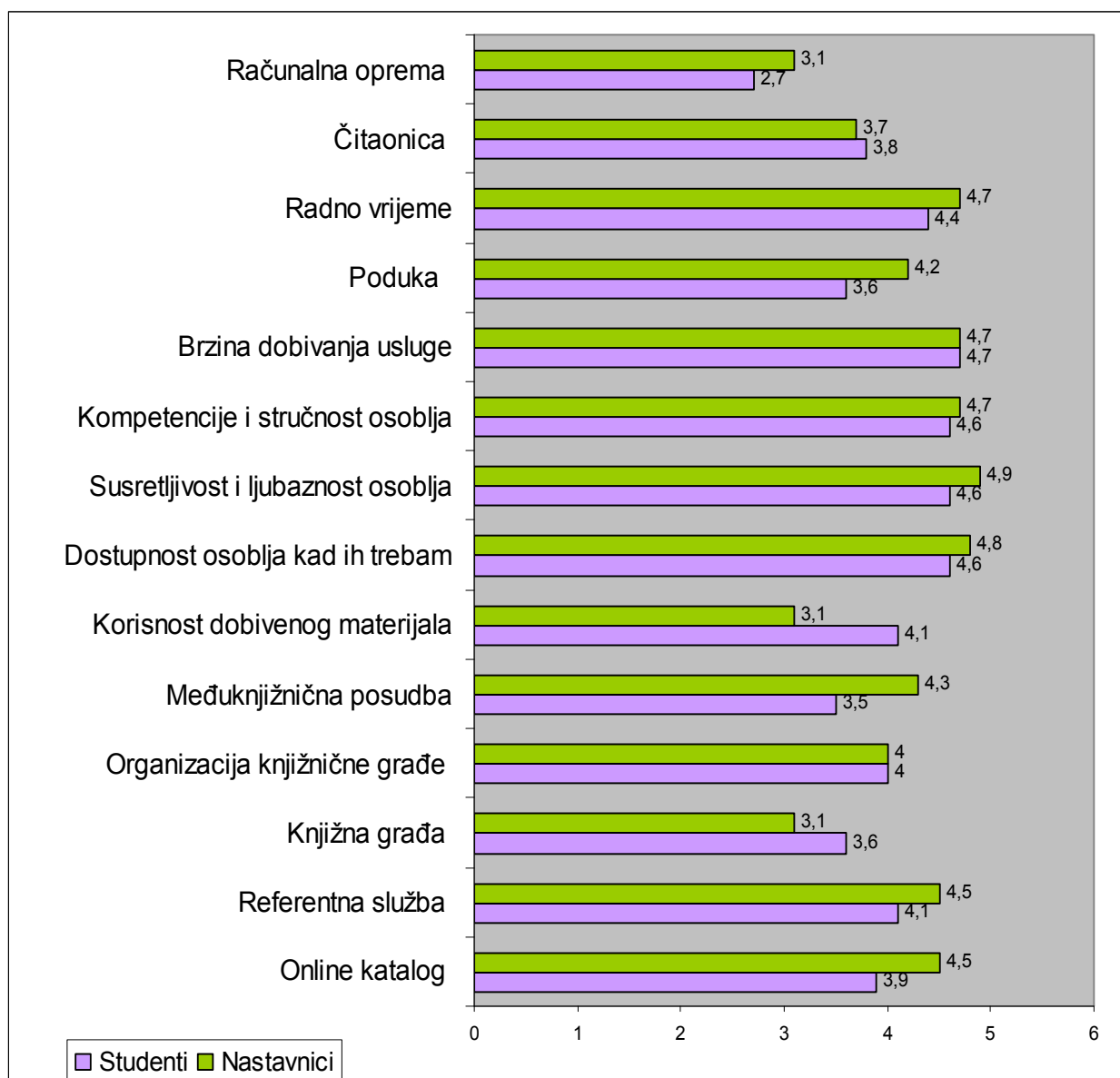
Na opisno pitanje što im se najviše sviđa kod usluga knjižnice, studentima je to najčešće ljubaznost osoblja, brzina usluge, odvojeni prostor za tihi i skupni rad te Internet.

Nastavnicima se najviše sviđa ljubaznost i susretljivost djelatnica knjižnice te brzina usluge.

Studenti najčešće smatraju da bi trebalo poboljšati računalnu opremu, pristup Internetu, zabraniti Facebook te nabaviti više knjižnične građe, dok nastavnici smatraju da bi trebalo nabavljati više knjižnične građe i pretplatiti se na elektroničke izvore podataka (baze podataka).

Od usluga nastavnici najbolje ocjenjuju susretljivost i ljubaznost djelatnica knjižnice (prosječna ocjena 4,9), a najlošije računalnu opremu u čitaonicama, knjižničnu građu i korisnost dobivenog materijala u knjižnici (prosječna ocjena 3,1).

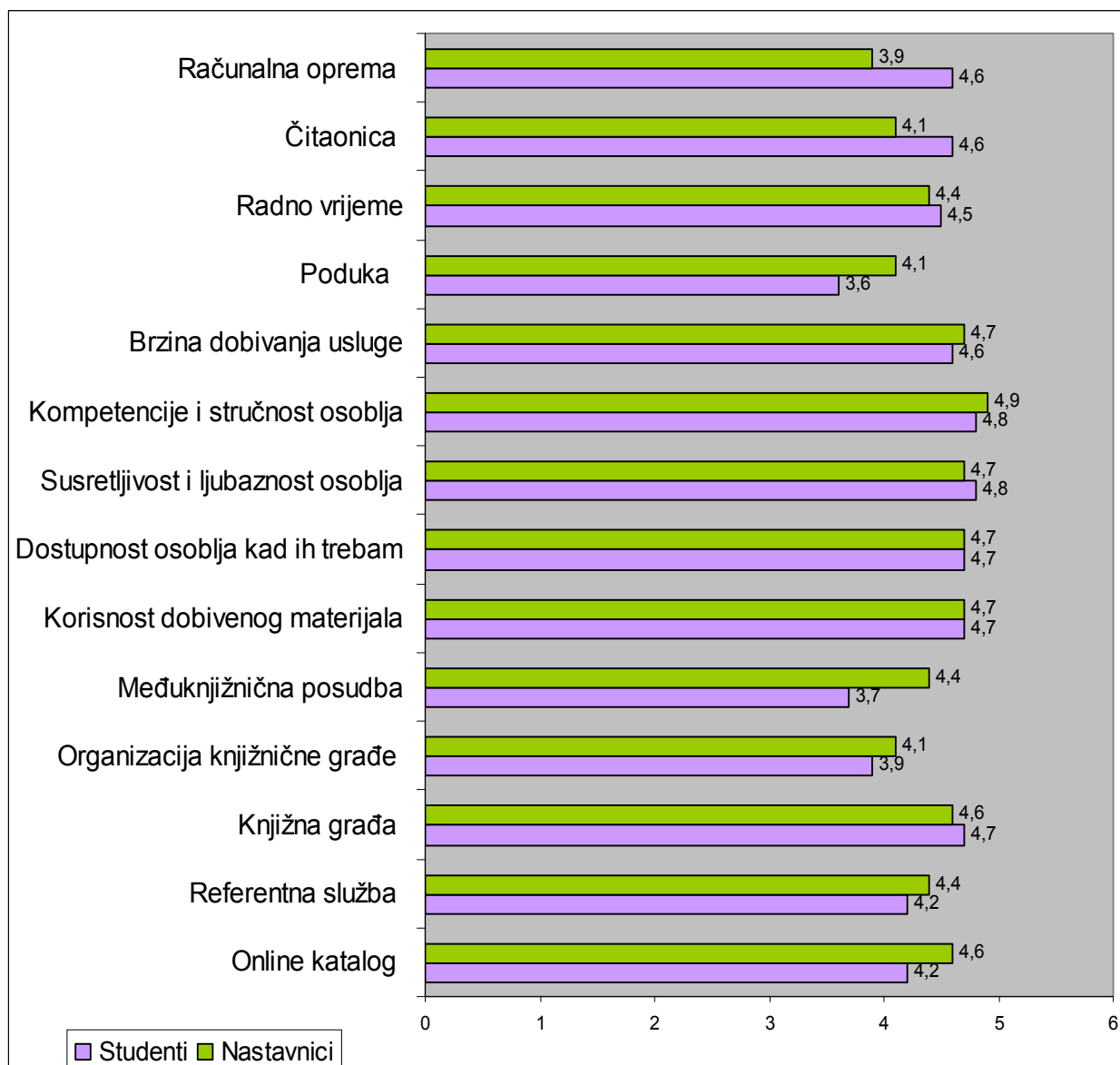
Studenti u prosjeku najvišu ocjenu dodjeljuju brzini dobivanja usluge (4,7), a najnižu računalnoj opremi u čitaonicama (2,7) (grafikon 12).



Grafikon 12: Ocjena zadovoljstva s pojedinačnim uslugama kod nastavnika i studenata

Kod knjižničnih usluga za nastavnike su najvažnije kompetencije i stručnost djelatnica knjižnice (prosječna ocjena 4,9) te njihova susretljivost i ljubaznost (prosječna ocjena 4,8), a najmanje važna im je računalna oprema (prosječna ocjena 3,1). To je u skladu s njihovim obrascem korištenja knjižničnih usluga među kojima je korištenje računalne opreme vrlo rijetko budući da ju imaju u svojim kabinetima.

Za studente su u pogledu knjižničnih usluga također najvažnije kompetencije i stručnost djelatnica knjižnice (prosječna ocjena 4,8), ali na drugom mjestu s prosječnom ocjenom od 4,7 se nalaze i knjižnična građa, korisnost dobivenog materijala, dostupnost djelatnica knjižnice kada ih trebaju te njihova ljubaznost i susretljivost (grafikon 13).



Grafikon 13: Važnost pojedinačnih usluga knjižnice za nastavnike i studente

ZAKLJUČAK

Rezultati upitnika se kod nastavničke populacije najvećim dijelom temelje na mišljenjima nastavnika sa studija hrvatskoga jezika i književnosti (28,2%), informatologije (17,9%), engleskoga jezika i književnosti (15,4%) te njemačkoga jezika i književnosti (15,4%) dok je kod studentske populacije najviše zastupljeno mišljenje studenata preddiplomskog studija informatologije (19,1% ispitanika s preddiplomskih studija) i hrvatskoga jezika i književnosti (16% ispitanika s preddiplomskih studija) te studenata jednopredmetnih diplomskih studija hrvatskoga jezika i književnosti (29,5% ispitanika diplomskih studija), njemačkoga jezika i književnosti (12,5%) te dvopredmetnog studija engleskoga jezika i književnosti i njemačkoga jezika i književnosti (10,2%). Vidljivo je da reprezentativnost uzorka nije najbolje raspoređena i da su neki studiji slabije zastupljeni i kod nastavnika i kod studenata.

U cjelini su s knjižničnim uslugama najzadovoljniji nastavnici pri čemu je čak 90% potpuno zadovoljno ili zadovoljno dok je kod studenata 88,3% potpuno zadovoljno ili zadovoljno. Postotak potpuno nezadovoljnih ili nezadovoljnih se kod obje skupine ispitanika kreće u rasponu do 10%.

I za studente i za nastavnike je knjižnica izuzetno važna ili važna za njihov osobni, stručni i akademski razvoj (za 77,5% nastavnika i 88,2% studenata).

Studentsku populaciju na knjižnične usluge najčešće upućuju djelatnice knjižnice (57,5%), a nastavnici o uslugama knjižnice najčešće doznaju koristeći njenu mrežnu stranicu (62,5%).

Od pojedinačnih usluga i nastavnici i studenti su najzadovoljniji s djelatnicama knjižnice (ljubaznost, kompetencije i dostupnost osoblja te s radnim vremenom), iako je taj stupanj zadovoljstva kod studenata neznatno niži. Najmanju prosječnu ocjenu je dobila računalna oprema (2,7), zatim knjižnična građa (3,1) i korisnost dobivenog materijala (3,1), a najvišu susretljivost i ljubaznost djelatnica knjižnice (4,9).

I za nastavnike i za studente je kod usluga najvažnija kompetencija i stručnost djelatnica knjižnice s prosječnom ocjenom od 4,9 odnosno 4,8. Posebno se treba obratiti pozornost na studentsku ocjenu važnosti usluga poduke o korištenju knjižničnih usluga (3,6) i međuknjižnične posudbe (3,7) što svakako predstavlja područja u čije se oglašavanje korisnosti i svrhovitosti mora uložiti više napora.

Naglasimo zaključno, da je analiza kvalitete knjižničnih službi i usluga uključila sljedeće elemente:

- (1) knjižnične usluge (brzina odgovaranja na upite, međuknjižnična posudba, redovito informiranje korisnika o novinama u sveučilišnom knjižničnom sustavu, edukacija korisnika);
- (2) kvaliteta i obuhvat zbirke (ispitna literatura, referentna zbirka);
- (3) uvjeti rada (adekvatan prostor, npr. osiguran izoliran prostor za rad u skupinama ili pojedinačno, prilagodljiv namještaj, stolna računala);
- (4) radno vrijeme;
- (5) knjižnično osoblje.

Nakon uvida u rezultate ankete, možemo zaključiti da su elementi (1), (4) i (5) zadovoljavajući i da u tim segmentima uglavnom treba raditi na zadržavanju postignute razine. Segmenti (2) i (3) predstavljaju područja na kojima treba uložiti više napora za poboljšanje, no poboljšanja u ovim dvama segmentima izuzetno ovise o raspoloživim financijskim sredstvima.

Analizu rezultata Ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku pripremio Knjižnični odbor u sastavu: izv. prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog (predsjednica), asistent Leonard Pon i Bernardica Plaščak, dipl. knjižničar.

U Osijeku, ožujak 2011.