

Ispitivanje zadovoljstva korisnika studijskim odjelom Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek

Klobučar, Zvonimir

Master's thesis / Diplomski rad

2012

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:047984>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-23**



FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij informatologije

Zvonimir Klobučar

Ispitivanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom u Gradskoj i
sveučilišnoj knjižnici Osijek

Diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2012.

Sadržaj:

1. Uvod.....	4
2. Okruženje u kojem djeluju visoka učilišta i visokoškolske knjižnice danas.....	5
3. Mjerenje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica.....	11
4. Koncept kvalitete.....	13
4.1. Iščekivanja i zadovoljstvo.....	16
4.2. Instrumenti za mjerenje korisničkih iščekivanja i zadovoljstva: SERVQUAL i LibQUAL+™.....	18
5. Ispitivanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek.....	19
5.1. Cilj istraživanja i hipoteza.....	21
5.2. Metodologija istraživanja i instrument.....	21
5.3. Predstavljanje rezultata.....	22
5.4. Rasprava.....	38
6. Zaključak.....	41
7. Literatura.....	44
8. Prilozi.....	47

Sažetak

Tema ovog diplomskog rada jest ispitivanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom u Grdskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. U radu se pokušava naglasiti važnost mjerenja uspješnosti poslovanja knjižnica sa svrhom poboljšanja usluga te krajnjim ciljem postizanja zadovoljstva korisnika. Donosi se povijesni pregled razvoja znanosti i utjecaja tog razvoja na društvo i obrazovni svijet. Napredak znanosti i uvođenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija u svakodnevni život mijenjaju aspekte svakodnevnog života i unose velike promjene. Te promjene na velika vrata ulaze i u svijet knjižničarstva te je knjižnicama danas, više nego ikada, potrebno sustavno mjerenje uspješnosti poslovanja, kako bi svojim korisnicima mogle garantirati ispunjavanje obrazovnih i drugih potreba. Budući da rad kao glavni cilj ima ispitati zadovoljstvo korisnika uslugama i rezultatima koje im pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, u njemu se teoretski definira i koncept kvalitete kao metode ispitivanja uspješnosti, te pomagala za mjerenje kvalitete i novi upravljački pristupi.

Ključne riječi: ispitivanje zadovoljstva, vrednovanje uspješnosti, korisnici, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, studijski odjel.

1. Uvod

Proteklih nekoliko desetljeća obilježile su velike promjene izazvane napretkom znanosti i pojavom informacijsko-komunikacijskih tehnologija u svakodnevnom životu. Informacijsko-komunikacijske tehnologije za većinu ljudi danas više ne predstavljaju luksuz, već imperativ i njihovo se korištenje uvodi u sve aspekte poslovanja i svakodnevnog života. Poslovanje knjižnica također je izloženo velikim promjenama koje su uzrokovane porastom broja publikacija na raznim medijima, ponudom raznolikih informacijskih pomagala te novim načinima komuniciranja, osobito nakon pojave interneta i mogućnosti mrežnih službi i usluga koje on omogućava. Javne službe, a time i knjižnice, u novom su elektroničkom okruženju snažno izložene tržišnim zakonitostima i konkurenciji koja nudi informacijske usluge brzo i na zahtjev, pa je nužno redefinirati poslovanje knjižnica i podići kvalitetu usluga.

Sustavno praćenje potreba i stavova korisnika pokazuje se kao jedan od značajnijih čimbenika u ukupnome djelovanju suvremenih knjižnica jer se pomoću njega dokazuje uspješnost ustanove.¹ Budući da svoje poslove moraju obavljati sa sve manje financijskih sredstava na raspolaganju, knjižnice vode računa da dokažu svojim financijerima uspješnost poslovanja i nužnost postojanja. Kako bi procijenile kvalitetu usluga koje pružaju knjižnice mjere uspješnost poslovanja. Sustavnim ispitivanjem zadovoljstva korisnika knjižnično osoblje dolazi do relevantnih rezultata o očekivanjima i potrebama korisnika koji pridonose povećanju osnovnih korisnika visokoškolskih knjižnica te ispunjavanju njihovih očekivanja.² Također, na taj način sustavno prate u kojoj mjeri uspijevaju zadovoljiti informacijske i obrazovne potrebe svojih korisnika.

Cilj ovoga rada bio je ispitati zadovoljstvo korisnika uslugama Studijskog odjela Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku te od strane korisnika prikupiti prijedloge za poboljšanje rada.

U prvom dijelu rada donosi se teoretski pregled razvitka znanosti i njenog utjecaja na okoliš u kojem djeluju visokoškolske knjižnice danas. Također se definira kvaliteta,

¹ Usp. Petr Balog, K. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet, 2010. Str. 10.

²Usp. Dukić, G.; Hasenay, S.; Mokriš Marendić, S. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4 (2009), str. 174.

zadovoljstvo u odnosu na kvalitetu, iščekivanja korisnika i utjecaj tih iščekivanja na zadovoljstvo te se donosi pregled instrumenata i mjera za mjerenje uspješnosti.

U drugom dijelu rada pokušao se doznati stupanj zadovoljstva korisnika uslugama Studijskog odjela Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. Ispitivanje se obavljalo u prostorima Studijskog odjela Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, u vremenskom razdoblju od lipnja do rujna 2011. godine. Korisnici Studijskog odjela ispitani su pomoću anketnih upitnika koji su sadržavali pitanja kojima se pokušao definirati profil prosječnog korisnika (dob, spol, vrsta studija i dr.), ali i saznati koju vrstu usluga korisnici najčešće zahtijevaju, koliko su zadovoljni osobljem zaposlenim na Odjelu te saznati opća mišljenja i stavove o razini zadovoljstva uslugama koje on pruža.

Budući da je Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku knjižnica s dvojnomo funkcijom, zadaće narodne i visokoškolske knjižnice se prožimaju. Kako u Osijeku ne postoji zasebna sveučilišna knjižnica, pretpostavka je da bi se zbirka studijske čitaonice, kada ne bi postojala dvojna funkcija, nalazila u sveučilišnoj, a ne u gradskoj knjižnici. Ove dvije funkcije vrlo je teško razlučiti jer korisnici najčešće imaju nekoliko zahtjeva istovremeno, a koji obuhvaćaju usluge gradske, odnosno narodne, i sveučilišne knjižnice. Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku svojim je uslugama i zbirkama prvenstveno namijenjen znanstvenoj i visokoškolskoj populaciji, ali ga, naravno, koriste i građani koji nemaju veze s akademskim svijetom, iako u puno manjem omjeru. To je dokazano provedenim istraživanjem (o kojem će biti govora u drugom dijelu rada) gdje se pokazalo da više od 80% ispitanika koji koriste usluge Studijskog odjela ima završen fakultet. Zbog toga se u daljnjem tekstu rada piše isključivo o visokoškolskim knjižnicama, odnosno njihovim korisnicima, jer oni obuhvaćaju najveći dio populacije ispitanice u istraživanju kojim se ovaj rad bavi.

2. Okruženje u kojem djeluju visoka učilišta i visokoškolske knjižnice danas

Nagli razvitak znanosti u posljednjih nekoliko desetljeća pratio je i društveni razvoj. Današnje društvo karakterizira kultura znanja, cjeloživotno obrazovanje i ekonomija znanja. Svijet je danas izgrađen na snazi uma i bitno se mijenja postojeća definicija obrazovanja. Konkurentnost koja je glavno obilježje današnjeg svijeta može biti održiva samo ako je

obrazovanje kontinuirano i traje tijekom cijelog života.³ Znanje i nova tehnologija koja ga danas prati su temeljni resursi za društveno blagostanje te poboljšavaju kvalitetu života. Posljednjih se godina taj trend naglo ubrzao, a razvijene se zemlje opremaju tehnologijom i na taj način pripremaju za budućnost. Ekonomski i drugi pokazatelji upućuju na to kako se promjene koje dolaze s informacijsko-komunikacijskim tehnologijama ne javljaju istom brzinom i u svim područjima. Prema Franku Websteru informacijsko se doba od ranijih društvenih razdoblja razlikuje u pet karakteristika: tehnološka (informacijsko doba karakterizira uporaba informacijske i komunikacijske tehnologije te pojava informacijskih superprometnica), ekonomska (podrazumijeva podjelu društva na informacijsko i neinformacijsko bogate, pri čemu informacijsko bogati postaju sve važniji u društvenoj ekonomiji, a u tom su kontekstu i obrazovanje i razvoj), priroda radnih mjesta (u informacijskom društvu većina se radnih mjesta nalazi u informacijskom području pa gotovo svako zanimanje danas zahtijeva određen stupanj vještina u obradi i rukovanju informacijama), prostorna (vezuje se uz pojavu mreža (*networks*) koje utječu na kulturu i društvo u cjelini) te kulturna karakteristika (današnje je društvo zasićeno medijima za čije je potrebe izuzetno porasla cirkulacija informacija u kulturi).⁴

Promjene u društvu, uvjetovale su i promjene obrazovnog sistema što je dovelo do promjena na sveučilištima, a samim time, i u visokoškolskim knjižnicama. Sveučilišta su danas suočena s dvostrukim izazovom jer moraju osigurati nove načine pristupa znanju zabilježenom na različitim novim medijima te istovremeno nastavljati sa svojom tradicionalnom zadaćom čuvanja i učinkovite organizacije tiskane građe.⁵ Prateći nove trendove i njihov učinak na društvo, akademske zajednice postale su svjesne važnosti uvođenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija na sveučilišta i općenito u procese obrazovanja. Temeljni cilj svih sveučilišta jest obrazovanje buduće inteligencije za znanstvena istraživanja. A.W. Bates ističe kako su novi modeli informacijskog društva potakli mnoga visoka učilišta na rekonstrukciju svoje infrastrukture, preoblikovanje nastavne politike,

³ Usp. Ridderstrale, J.; Nordstrom, K. A. *Funky business: kapital pleše samo s darovitima*. Zagreb : Diffëro, 2002. Str. 238.

⁴ Usp. Webster, F. *Theories of the information society*. London ; New York : Routledge, 1995. Str. 7-24.

⁵ Usp. Aparac-Gazivoda, T. *Sveučilišni bibliotečni sustavi u teoriji i praksi*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 33, 1/4 (1990), str. 48.

a sve s ciljem da postanu konkurentne u informacijskom okruženju.⁶ Najveći izazov pred kojim se nalaze visoka učilišta jest kako smanjiti troškove i zaustaviti njihov rast, jer su oni stalno veći od prihoda.

Svjetska kriza koje je nastala 2009. godine pogodila je i informacijske ustanove. U Sjedinjenim Američkim Državama veliki broj sveučilišta bio je prisiljen odbiti tisuće kvalificiranih kandidata koji su se prijavili za školovanje, te otkazati veliki broj nastavnih sati zbog nedostatka novca iz državnog proračuna. Globalna kriza utjecala je i na kvalitetu nastave što se očituje u školskom osoblju s previše obaveza te studentima koji daju više novca za manje kvalitetnu nastavu. Visokoškolske knjižnice u svom poslovanju također trpe posljedice svjetske globalne krize zbog čega su u nemogućnosti nabavljati novu informacijsko-komunikacijsku infrastrukturu koja prati nastavne programe i obnavljati fondove. Loše ekonomsko stanje i kriza koja se proširila diljem svijeta i na sve aspekte života ne obećavaju pomake na bolje u skorije vrijeme.⁷

Također, dolazi do promjene i u vrijednostima. Ranije se naglasak stavljaao na izvođenje nastave, a danas istraživački rad i publiciranje postaju važniji. Budući da u današnje vrijeme većina poslova traži viši stupanj kvalificiranosti radnici se moraju osposobljavati u skladu sa zahtjevima. Zato je danas obrazovanje i osposobljavanje prioritet i postaje cjeloživotni proces zbog stalnog pritiska konkurencije. Takav tržišni imperativ predstavlja pred obrazovne ustanove drukčije zahtjeve od onih na koje su one tradicionalno navikle. U skladu s tim hrvatsko se visoko školstvo počelo preispitivati i poduzimaju se promjene, neophodne za opstanak Hrvatske u 21. stoljeću. Hrvatska je ušla u sustav transformacije obrazovnog sustava prema Bolonjskoj deklaraciji i udovoljava svim zahtjevima buduće akademske nastave, obrazovanja za demokraciju i cjeloživotno učenje.⁸

U skladu s promjenama koje se javljaju u visokim učilištima, javljaju se i promjene kod visokoškolskih knjižnica. Tu nije riječ samo o promjenama koje su nastale uvođenjem informacijsko-komunikacijskih tehnologija, nego i o promjeni odnosa prema korisnicima i

⁶ Usp. Bates, A.W. Upravljanje tehnološkim promjenama : strategije za voditelje visokih učilišta. Zagreb : Lokve 1990; CARNet, 2004. Str. 1.

⁷ Usp. The great recession's toll on higher education. // U.S. News & World report, 2010. URL: <http://www.usnews.com/education/articles/2010/09/10/the-great-recessions-toll-on-higher-education> (2012-01-07)

⁸ Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 30.

osoblju. Današnja napredna učilišta mijenjaju svoje poslovanje i uvode nove obrazovne profile praćene informacijsko-komunikacijskim tehnologijama, u skladu s razvojem znanosti, kako bi svojim studentima omogućila bržu i lakšu prilagodbu u radnom okruženju.⁹ Visokoškolske knjižnice tradicionalno su imale ulogu prikupljanja i organiziranja informacija odnosno informacijskih izvora dok se danas, uz pojavu informacijsko-komunikacijskih tehnologija, ta uloga širi, odnosno mijenja. Da bi korisnici bili zadovoljni uslugama, knjižnica se mora razvijati u obrazovno, informacijsko i komunikacijsko središte.¹⁰ Temeljni je cilj svake visokoškolske knjižnice podupirati nastavne i znanstvene procese koji se odvijaju na matičnom visokom učilištu.

Vrednovanje uspješnosti poslanja visokoškolske knjižnice u izravnoj je vezi s njezinim poslanjem, a mjere se kvaliteta usluge i stupanj zadovoljstva korisnika. Kod visokoškolskih knjižnica poslanje se uglavnom usmjerava na uspješno pružanje podrške nastavi i znanstvenom radu te u svoje poslanje ugrađuje ciljeve matične institucije, odnosno sveučilišta u čijem je sastavu. Sveučilišta koja se danas mogu pohvaliti visokom kvalitetom svoga poslovanja su ona sveučilišta koja su shvatila da se kvaliteta ne može ostvariti ili održavati ukoliko svi njegovi sastavni dijelovi ne daju sve od sebe.

Mnogi su problemi s kojima se visokoškolske knjižnice susreću, a one su često i u lošijem stanju od visokih učilišta jer ne samo što dobivaju manja financijska sredstva, nego su i dokumenti koje knjižnice prikupljaju i čuvaju izuzetno poskupjeli. Danas se čak i ne nastoji popuniti zbirke tiskanim dokumentima, nego se pokušava osigurati online pristup relevantnim izvorima informacija vodeći se krilaticom „Pristup, a ne posjedovanje“, u čemu informacijsko-komunikacijske tehnologije imaju važnu ulogu posrednika.¹¹ Količina građe na tržištu raste tolikom brzinom da ju niti najbogatije visokoškolske knjižnice ne uspijevaju svu pribaviti, stoga dolazi do modernog paradoksa da danas, u vrijeme najveće ponude građe na tržištu, knjižnice imaju manje nego ikada. Promjene u izvođenju nastave također su utjecale na visokoškolske knjižnice jer studenti postavljaju sve veće zahtjeve pred knjižničare. Od knjižnice se očekuje da prati kolegije odgovarajućom ispitnom literaturom, očekuje se da

⁹ Usp. Petrak, J.; Aparac-Jelušić, T. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicija i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), str. 15.

¹⁰ Usp. Dragija, M.; Aparac-Jelušić, T. Pristup i metodologija istraživanja o kvaliteti zbirki u knjižnicama visokih učilišta. // Glasnik društva bibliotekara Split, 7 (2000[i.e. 2001]), str. 166.

¹¹ Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 32.

osoblje vješto koristi potrebna znanja i vještine za korištenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija te da istome poduči i korisnike, važno je izraditi sporazume o razini usluge koju knjižnice pružaju gdje dolazi i do potrebe da se ispituju kvaliteta i pokazatelji uspješnosti. I informacijskom dobu knjižnicu ne određuju njezine zbirke, već njezine usluge.

Uvođenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije na visoka učilišta stvoreno je novo informacijsko okruženje koje visokoškolskim knjižnicama nudi priliku da unaprijede svoju edukacijsku ulogu. Da bi to bilo moguće knjižničari moraju unapređivati pristup javnosti digitalnim izvorima, raditi na pohrani i zaštiti digitalnih izvora pri čemu je važno naći optimalna rješenja i za tehničku i za upravljački stranu zaštite, učiniti informacijske sustave otvorenijima za učenje odnosno pristupačnijima široj javnosti za manje ekonomske troškove (na visokim učilištima nova informacijsko-komunikacijska tehnologija uglavnom dovodi do veće proizvodnje te vrlo rijetko do smanjenja troškova).¹² Budući da se područje informacija neizostavno vezuje uz knjižnice, uvriježeno je mišljenje kako će u budućnosti uspješan nastavni proces biti onaj koji je uspio međusobno povezati nastavu, knjižnicu i računalu.

Danas je sve interdisciplinarno ili multidisciplinarno i suvremena znanost ne inzistira na razdvajanju prirodnih i društvenih znanosti. Budući da ne postoji nikakva hijerarhija u znanosti, prednost se daje društvenim disciplinama jer one omogućuju prijenos znanja i podupiru razvoj, što sa stajališta knjižnica ima iznimnu važnost jer ističe njihovu ulogu u obrazovanju. Informacijsko doba u knjižničarstvu karakterizira pojava digitalnih knjižnica. Digitalne knjižnice srodne su fizičkim knjižnicama i mogu obavljati niz sličnih funkcija, ali se opseg djelatnosti ne ograničava samo na pronalaženje informacija već i na njihovo stvaranje i korištenje.¹³ Knjižnice se sve više okreću elektroničkim uslugama. Svoje usluge knjižnice pokušavaju približiti korisnicima u njihovim domovima postavljanjem mrežne stranice na kojoj su ponudeni raznovrsni sadržaji koji između ostaloga uključuju online katalog knjižnice, popis slobodno dostupnih elektroničkih online izvora informacija, poveznice na druge važne knjižnice sličnih profila, obavijesti o novostima u knjižnici i sl.¹⁴ Društvene mreže predstavljaju globalno okruženje koje su neke od knjižnica prepoznale kao način za aktivnu

¹² Isto. Str. 39.

¹³ Usp. Saračević, T. Vrednovanje digitalnih knjižnica: evolucija koncepata. // Prilozi utemeljenju informacijske znanosti / Tefko Saračević. Osijek : Filozofski fakultet, 2006. Str. 211.

¹⁴ Usp. Plašćak, B.; Petr Balog, K. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, ½(2011), str. 83.

komunikaciju s korisnicima gdje postoje i povratne informacije, pomoću kojih osoblje knjižnice kreira nove i osvježava stare usluge. U području akademske nastave informatizacija podržava procese učenja što iziskuje složenije sustave i znatnija ulaganja u kvalitetu visokoškolskih knjižnica. Kada je riječ o upotrebi informacijske tehnologije u knjižnicama, potrebno je naglasiti kako je istu u knjižnice potrebno uvoditi kao podršku uslugama temeljenim na postojećim knjižničnim fondovima.¹⁵

Također, velik je broj narodnih knjižnica, čak njih 73%, pretrpio rezanje proračuna tijekom 2010. godine, dok je 43% knjižnica moralo otpustiti dio svojih zaposlenika. Ipak, 62% ispitanika smatra kako su ovo samo privremene mjere i optimistični su u pogledu na budućnost.¹⁶ Unatoč krizi koja je pogodila Sjedinjene Američke Države, Chicago Public Library pošteđena je smanjenja proračuna. Gradsko vijeće grada Chicaga prepoznalo je važnost javnih knjižnica za dobrobit cjelokupne zajednice te su u 2011. godini otvorili četiri nova ogranka.¹⁷ S druge strane, Charlotte Mecklenburg Library, iz Sjeverne Karoline, koja je nagrađivana brojnim nagradama nije uspjela zadržati postojeći proračun te je morala znatno smanjiti svoju aktivnost. Trećina, od čak 180 zaposlenika, dobila je otkaz, a broj radnih sati se prepолоvio. Ova se knjižnica prije dvije godine nalazila pri samom vrhu američkih knjižnica prema uspješnosti i inovativnosti, dok se danas bori za opstanak.¹⁸

Hrvatske visokoškolske knjižnice još uvijek nemaju razrađen sustav edukacije za korištenje knjižnice i njezinih usluga, uključujući vještine pretraživanja i pronalaženja informacija. U Republici Hrvatskoj postoji sedam javnih sveučilišta, a to su Sveučilište u Osijeku, Zagrebu, Rijeci, Puli, Splitu, Zadru i Dubrovniku. Sva sveučilišta imaju svoje sastavnice u obliku više vrsta fakulteta, od kojih većina ima svoje knjižnice. Samostalnom analizom mrežnih stranica ovih sveučilišta i njihovih sastavnica utvrđeno je da knjižnice koje

¹⁵ Vrana, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), str. 29.

¹⁶ Usp. Kelley, M. Budget survey : bottoming out. // Library Journal, 2011. URL: <http://www.libraryjournal.com/lj/inprintcurrentissue/888434-403/bottomingout.html.csp> (2011-11-16)

¹⁷ Usp. Kelley, M. Chicago Public Library avoid budget cut. // Library Journal, 2010. URL: http://www.libraryjournal.com/lj/home/888356-264/chicago_public_library_avoids_budget.html.csp (2011-11-16)

¹⁸ Usp. Bethea, A. D. Has Charlotte survived. // Library Journal, 2011. URL: http://www.libraryjournal.com/lj/community/funding/890256-268/has_charlotte_survived_lj.html.csp (2011-11-16)

su u sklopu filozofskih fakulteta pružaju bolje usluge¹⁹ među kojima je i usluga edukacije korisnika. Može se pretpostaviti da su uzrok tome i vrste studija koje ti fakulteti pružaju, a među kojima je i studij knjižničarstva, odnosno informacijskih znanosti. Ova pretpostavka može poslužiti kao temelj za neko buduće istraživanje. Svakako je potrebno shvatiti važnost integracije edukacije korisnika u svakodnevno knjižnično poslovanje, u što skorije vrijeme, čime bi se rasteretio dio nastave, ali i dokazala važna uloga koju visokoškolske knjižnice imaju u obrazovanju. Sve više knjižnica u Hrvatskoj prepoznaje važnost mjerenja uspješnosti poslovanja, no ono teče vrlo sporo i financijski je vrlo zahtjevno.

3. Mjerenje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica

Promjene u društvu trebaju se odražavati i u promjenama u knjižnici, dok se promjene na sveučilištu trebaju odražavati na sveučilišne odnosno visokoškolske knjižnice.²⁰ Tri ključna čimbenika koja utječu na djelovanje knjižnica u sastavu visokog školstva su promjene u sustavu visokog obrazovanja (Bolonjski proces), razvoj informacijske tehnologije te promjene ukupnoga društvenoga i političkoga okruženja.²¹

Prilikom mjerenja uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica promatraju se profesionalni, institucionalni, administrativni, funkcionalni, tehnološki te korisnički kontekst. Unutar profesionalnog konteksta promatra se stručnost i profesionalnost knjižničara, ali se i pridodaje važnost isticanju važnosti knjižničarske profesije.²² Korisnici knjižnica u današnje globalno doba postaju sve zahtjevniji i njihova su iščekivanja sve veća. U skladu s tim, rastu i zaduženja knjižničara. Knjižničari moraju posjedovati kompetencije i stručna znanja, kako bi, u bilo kojem trenutku, mogli pružiti korisnicima pomoć pri pretraživanju i korištenju informacijskih izvora, ali i ljubaznost te profesionalnost kako bi se korisnici osjećali ugodno u prostorijama knjižnice. Knjižničari ne mogu u potpunosti zadovoljiti baš svaki korisnički upit,

¹⁹ Analiza mrežnih stranica navedenih sveučilišta i njihovih sastavnica ukazala je da visokoškolske knjižnice koje su u sastavu filozofskih fakulteta imaju sadržajno bogatije mrežne stranice te između ostaloga nude i edukaciju za korisnike. Bogatiji sadržaj ovih stranica očituje se u opisima usluga koje knjižnica nudi svojim korisnicima (poslanje, pravilnik, uvjeti posudbe, katalog i sl.), informacijama i popisom baza podataka kojima je moguće pristupiti te edukaciji korisnika o pristupu i pretraživanju građe i baza podataka.

²⁰ Usp. Aparac-Gazivoda, T. Nav. dj. Str. 48.

²¹ Usp. Petrak, J.; Aparac-Jelušić, T. Nav. dj. Str. 13.

²² Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 116.

no to ne znači da se ne mogu pokušati poboljšati.²³ Pod institucionalnim se kontekstom podrazumijeva da je svaka visokoškolska knjižnica dio visokog učilišta i da je njime definirana, te se vrednovanje koje se provodi u knjižnici provodi u ime tog nadređenog tijela.²⁴ Administrativni kontekst podrazumijeva da je za proces vrednovanja odgovorna uprava knjižnice, dok funkcionalni kontekst uvjetuje da vrednovanje mora imati pragmatične rezultate ukoliko se želi da ono bude smisleno, korisno i uporabljivo.²⁵ Neophodno je vrednovati tehnologiju i njezino korištenje kako bi se mogao vrednovati utjecaj koji uvođenje i mijenjanje tehnologije ima na način na koji knjižnice obavljaju svoje poslovanje.²⁶ Korisnički kontekst je najvažniji jer je osnovni kriterij za vrednovanje knjižničnih službi i usluga.

Postoji nekoliko modela organizacijske uspješnosti koje iznosi K. Cameron sa suradnicima, a to su: model ciljeva, model uložених sredstava, model procesa te model zadovoljstva korisnika. Model ciljeva za kriterij uspješnosti koristi ispunjene ciljeve. Taj model ima uspjeha tamo gdje su ciljevi jasni, mjerljivi, ograničeni vremenom i njima se služe svi uposleni. Model uložених sredstava prosuđuje organizaciju prema tome koliko dobro iskorištava okruženje da bi dobila potrebna sredstva. Taj model može biti uspješan kada postoji vidljiva veza između uložених sredstava i poslovanja. Model procesa uspješnost izjednačuje s unutarnjim zdravljem organizacije i dobro vođenim unutarnjim procesima i postupcima. Taj model može biti dobar ukoliko postoji jasna veza između procesa i uspjeha organizacije. Model zadovoljstva korisnika uspješnost izjednačava sa sposobnošću da se zadovolje potrebe i očekivanja strateških partnera. Problemi s kojima se susreće ovaj model su u tome što je nerealno očekivati da korisnici uvijek imaju odgovarajuća očekivanja i zahtjeve od organizacije, različite skupine korisnika imaju i različita očekivanja, a organizacije mogu biti uspješne bez obzira na oprečna očekivanja korisnika.²⁷ Knjižnice se

²³ Usp. Hernon, P.; Altman, E. Service quality in academic libraries. Nerwood : Ablex Publishing Corporation, 1996. Str. 6-7.

²⁴ Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 116.

²⁵ Isto. Str. 117.

²⁶ Isto.

²⁷ Usp. Cameron, K. S. Measuring organizational effectiveness in institutions of higher education. // Administrative Science Quarterly 2,(1978), str. 604-629. i Cameron, K.; Whetten, D. A. Organizational effectiveness: one model or several? // Organizational effectiveness: a comparison of multiple models / eds.

uglavnom odlučuju za model uloženi sredstava zbog stalnih teškoća s pribavljanjem dovoljne količine potrebnih sredstava, ali je očito da to ne može biti jedini kriterij uspješnosti jer za većinu korisnika uspjeh predstavlja dobivanje onoga što trebaju, onda kada trebaju.

U ovom radu naglasak se stavlja na istraživanje zadovoljstva korisnika određenim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Međutim u radu se neće zaključivati o uspješnosti poslovanja knjižnice na temelju pokazatelja o zadovoljstvu korisnika jednim segmentom usluge te ustanove, te se ovdje ne radi o modelu zadovoljstva kako ga opisuju Cameron i suradnici.

4. Koncept kvalitete

Među novim pristupima vrednovanju kao sastavnom dijelu cjelovita procesa upravljanja ističe se pristup koji se zasniva na konceptu kvalitete. Kvaliteta je odgovaranje svrsi, tj. proizvod ili usluga koji trebaju ispunjavati ono čemu su namijenjeni. Svrhu usluge ili proizvoda definiraju korisnici odnosno potrebe korisnika određene institucije.²⁸ U Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju kvaliteta je u znanosti i visokom obrazovanju definira kao

„višedimenzionalan i dinamičan koncept u kojem se naglasak stavlja na udovoljavanje općeprihvaćenim standardima i očekivanjima društva u cjelini uz težnju ka stalnom unapređenju svih procesa i njihovih ishoda.“²⁹

Vrednovanje kvalitete moguće je samo ako se proučavaju i proizvod/usluga i namjena za koju se koriste te korisnik/potrošač koji ju koristi.³⁰ Tradicionalno su knjižnice kvalitetu izjednačavale s bogatstvom resursa kojima su raspolagale (veličina fonda, broj stručnih djelatnika i sl.), no danas se pažnja usmjerava na načine pružanja najbolje usluge i zadovoljavanje potreba i očekivanja korisnika, dobavljača, osnivača te financijera. Prema Hernon i Altman kvaliteta usluge je multidimenzionalna i moguće ju je promatrati u dvije dimenzije, a to su sadržaj i kontekst. Sadržaj se odnosi na knjižničnu građu, pristup informacijama te prostor za učenje i sl. Kontekst se odnosi na osobno iskustvo korisnika u

Kim S. Cameron, David A. Whetten. New York : Academic Press, 1983. Str. 1-24. Citirano prema: Petr, K. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004. Str. 163-165.

²⁸ Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 79.

²⁹ Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i viskom obrazovanju. URL: narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_04_45_1031.html (2011-10-10)

³⁰ Usp. Petr, K. Nav. dj. Str. 111.

vidu interakcije s osobljem knjižnice, zadovoljstvom uređenjem knjižnice te lakoćom pristupa sadržajima i uslugama koje knjižnica nudi.³¹

Godinama se koncept kvalitete smatrao krajnjim poželjnim rezultatom poslovanja svake knjižnice. Mjerenje uspješnosti u svojim se počecima usmjeravalo isključivo na kvantitativno mjerenje pojedinih aspekata knjižnične djelatnosti, s posebnim naglaskom na knjižnične zbirke i knjižnični katalog. Zadovoljstvo je jedan od elemenata koji u početku nije bio prepoznat kao važan element uspješnog poslovanja, no danas je jedan od važnijih aspekata mjerenja uspješnosti (svakako jedan od nezaobilaznih). Promišljanja o fenomenu zadovoljstva korisnika knjižnica, dovela su stručnjake do zaključka kako postoje dvije vrste zadovoljstva: zadovoljstvo sveukupnom uslugom i zadovoljstvo jednokratnom uslugom. Shvaćanje da kod mjerenja stupnja zadovoljstava korisnika veliku ulogu ima njihovo iščekivanje potaklo je stručnjake da dizajniraju instrumente prema kojima bi se ta iščekivanja mogla izmjeriti. U skladu s tim, nastali su priručnici³² koji pružaju detaljne liste s mjerama za provođenje istraživanja i analizu dobivenih rezultata. U zadnjih 10-tak godina ta se percepcija mijenja i zadovoljstvo korisnika se danas izlaznim proizvodom ili uslugom.³³ Također, posljednjih se godina razvija metodologija vrednovanja i priručnici su danas puni iscrpnih popisa pokazatelja raspoređenih prema navedenim cjelinama, a odabranih i razvrstanih tako da se mogu primijeniti u svim vrstama knjižnica.

Mjerenje kvalitete kontinuiran je proces, a udovoljavanje zahtjevima od presudne je važnosti za postizanje kvalitete. U knjižničnoj i informacijskoj znanosti to nije lako postići jer su zahtjevi korisnika vrlo raznoliki. Taj se problem rješava sporazumima o razini usluge koji su mjerilo vrednovanja, i mjere ispunjavaju li se zahtjevi. Standardi su izjave o minimalnoj razini poslovanja koja je prihvatljiva kod nekog proizvoda ili usluge, a njihovom se

³¹ Hernon, P.; Altman, E. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago ; London : American Library Association, 1998. Str. 5.

³² Npr. Priručnici s pokazateljima uspješnosti te mjerama i uputama za mjerenje i analizu dobivenih podataka: Van House, N.; Weil, B.; McClure, C.R. Measuring academic library performance : a practical approach, 1990.; SCONUL-ov priručnik (Standing Conference of National and University Libraries) Performance indicators for university libraries, 1992.; Poll, R.; Boekhorst, P. te. Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries, 1996.

³³ Usp. Cram, J. "Six impossible things before breakfast": a multidimensional approach to measuring the value of libraries. // Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services: value and impact, Friday 27 to Tuesday 31 August 1999. Information North : Newcastle upon Tyne, 2000. Str. 8.

primjenom nastoji podići kvaliteta usluge. U pojedinim knjižnicama. uvede se sporazumi o razini usluga kojima se detaljno opisuje priroda i razina knjižničnih usluga koje će knjižnica pružati svojim korisnicima, te se nastoji osigurati realistične i mjerljive ciljeve koje korisnici mogu očekivati od knjižničnih usluga. Prednosti ovakvih sporazuma očituju se u uvidu u korisničke potrebe, pomnom razmatranju razine knjižničnih usluga koje knjižnice pružaju te u povratnim informacijama od strane korisnika pomoću kojih knjižnica saznaje više o njihovim potrebama i željama. Ovakav način poslovanja zasad je razvijeniji u knjižnicama u inozemstvu, ali se i neke od knjižnica u Republici Hrvatskoj trude uvesti sporazume o razini usluga.³⁴

Kako bi se dobila cjelovita slika kvalitete knjižničnih usluga potrebna je kombinacija mjera i tehnika koja uključuje povelje, pravilnike o poslovanju, ugovore, standarde usluga, pokazatelje uspješnosti, statistiku, upitnike, intervju s fokus grupama, neprimjetno testiranje i korištenje kontrolnih lista, uključenost i predanost cjelokupnog osoblja te priznanje i nagrade treće strane.³⁵ Pобољшanje kvalitete u knjižnicama moguće je uz sljedeće elemente: prepoznavanje potrebe - identifikacija područja u knjižnici o kojima se zna malo ili nedovoljno, saznavanje o tome što korisnici trebaju, prilagođavanje usluga korisničkim potrebama, uspoređivanje s drugim knjižnicama te razumijevanje korisničkih potreba u perspektivi usporedbe.

Na ovom se mjestu treba naglasiti razlika između prirode nematerijalnih usluga koje pružaju uslužne organizacije i materijalnih proizvoda proizvodnih organizacija. Naime, ključna razlika između usluga i proizvoda očituje se u tome što kod usluga dolazi do izravne intervencije potrošača/korisnika i same usluge. Upravljanje uslugama preklapa se s upravljanjem kvalitetom u nekoliko dodirnih točaka. I jedno i drugo bave se pitanjima potrošača i odnosa između potrošača i organizacije. Karakteristike usluga koje ih razlikuju od proizvoda su sljedeće: potrošači sudjeluju u nastajanju usluge upravo stoga što mogu mijenjati proizvod koji se „isporučuje“ i način na koji se to radi, a sve ovisno o razvoju situacije; usluge

³⁴ Primjeri sporazuma o razini usluga u svijetu i kod nas:

The British Library. URL: <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/index.html> (2011-10-10)

The Library of Congress. URL: <http://www.loc.gov/about/mission.html> (2011-10-10)

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL: <http://www.nsk.hr/Library.aspx?id=16> (2011-10-10)

³⁵ Usp. Petr, K. Nav. dj. Str. 113-114.

su nestalne i ukoliko se ne koriste gube svoj smisao; neke uslužne organizacije u mogućnosti su ponuditi zamjenu jedne usluge drugom, dok je to u knjižnicama gotovo nemoguće jer korisnici u knjižnicu dolaze s točno određenim ciljem; proizvođači imaju niz različitih mogućnosti da zaštite svoja prava, što im omogućuje da tržištu ponude jedinstven i neponovljiv proizvod, dok je uslugama teško postići takvo što; kod uslužnih su organizacija uslužni procesi zapravo proizvodi; knjižnice su neprofitne organizacije, no i one u zadnje vrijeme moraju razmišljati o svojoj svrsi i mjerenju svojih rezultata.³⁶

Korisnici kvalitetu usluge promatraju kroz nekoliko elemenata, a to su: fizički elementi (izgled i čistoća zgrade), pouzdanost, prijemчивost, ljubaznost, empatija, kompetentnost, sigurnost, pristup, komunikacija te razumijevanje korisnika.³⁷ Ukoliko knjižnica ne reagira pravovremeno na korisničke zahtjeve kod korisnika se stvara nezadovoljstvo, koje se u velikom broju slučajeva širi usmenom predajom što ozbiljno šteti pozitivnoj reputaciji knjižnice. Vrlo je važno da se knjižnica trudi zadovoljiti korisničke potrebe kako bi ostvarila što veći broj vrlo zadovoljnih korisnika, koji tada postaju vjerni korisnici usluga koje knjižnica nudi.

4.1. Iščekivanja i zadovoljstvo

U knjižničnoj i informacijskoj znanosti korisničkim zahtjevima nije lako udovoljiti, jer su oni vrlo raznoliki. Na očekivanja korisnika odnosno na stupanj njihova zadovoljstva mogu utjecati mnogi čimbenici kao što su profil korisnika, povijest usluge te lokalne okolnosti.³⁸ Očekivanja korisnika nisu statična, mijenjaju se kroz određeni vremenski period u kojemu korisnici stječu nova iskustva koristeći usluge drugih knjižnica i informacijskih ustanova. Korisnici tada uspoređuju te nove usluge i očekuju istu vrstu i kvalitetu usluge i od knjižnice čiji su stalni korisnik. Zbog toga se izgrađuju sporazumi o razini usluge o kojima je već bilo govora ranije u tekstu, a pomoću kojih se korisnik, s jedne strane, i knjižnica, s druge strane, obvezuju u pogledu korištenja sredstava i pružanja usluga na određenoj razini, tijekom određenog vremenskog razdoblja. Sporazumi o razini usluge predstavljaju mjerilo

³⁶ Isto. Str. 115-116.

³⁷ Isto. Str. 91-92.

³⁸ Usp. Petr, K. Nav. dj. Str. 117.

vrednovanja i utvrđuju ostvaruju li se prethodno utvrđeni zahtjevi. Ključni elementi svakog sporazuma o razini usluge su: detaljan opis prirode i razine knjižničnih usluga koje će knjižnica pružati korisnicima kao svoju temeljnu uslugu radi koje ju osnivač i financira; detaljan opis elemenata usluga; osiguravanje realističnih i mjerljivih ciljeva koje korisnici mogu očekivati od knjižnične usluge; opis mjera i pokazatelja mjerenja uspješnosti koji će se koristiti za mjerenje vrijednosti usluge te u nekim slučajevima opis dodatnih usluga čije će se korištenje naplaćivati ili od korisnika tih usluga ili od financijera.³⁹

Tradicionalno su knjižnice svoju kvalitetu mjerile bogatstvom fonda koji su posjedovale. Danas se knjižnice sve više okreću pitanjima kako pružiti što bolju uslugu i na taj način zadovoljiti ili čak nadmašiti potrebe korisnika. Dobrim uslugama i zadovoljstvom koje one uzrokuju kod korisnika, privlače se i potencijalni korisnici, ali se i ostvaruje zadovoljstvo osnivača, odnosno financijera.⁴⁰ U tu svrhu knjižnice moraju saznati što njihovi korisnici od njih trebaju, žele i očekuju, a s druge strane, knjižnice moraju osigurati informiranje/edukaciju korisnika o tome što sve od svoje knjižnice mogu očekivati. Kvalitetna i pravovaljana usluga ima pozitivan utjecaj na korisnika i vrlo je važno da osoblje knjižnice komunicira s korisnicima o njihovim potrebama, željama, ali i zadovoljstvu pruženim uslugama. Kada se postigne željena razina kvalitete, ne smije se stagnirati, nego se treba težiti daljnjem usavršavanju usluga i razvijanju kvalitete.

U radu se poseban naglasak stavlja na ispitivanje zadovoljstva korisnika. Stupanj korisničkog zadovoljstva vrlo je teško odrediti jer na njega mogu utjecati razni čimbenici kao što su profil korisnika i razne lokalne okolnosti, ali i sama očekivanja korisnika. Hernon i Whitman definiraju zadovoljstvo kao emocionalnu i subjektivnu reakciju na vremenski ograničen događaj, ili na cjelokupno iskustvo neke osobe s dobavljačem ili isporučiteljima određene usluge.⁴¹ Nedostatci ovog modela mjerenja uspješnosti očituju se u tome što ponekad nije jednostavno odrediti stvarno stanje zadovoljstva korisnika jer je u praksi moguće da na zadovoljstvo utječe kvaliteta usluge, ali i da korisnikovo (ne)raspoloženje utječe na percepciju kvalitete.

³⁹ Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 112.

⁴⁰ Usp. Effects of Library Instruction on University Students' Satisfaction with the Library: a longitudinal study. // College & Research Libraries, vol. 59 no. 4. str. 322-333. URL: <http://crl.acrl.org/content/59/4/322.full.pdf+html?sid=e90b172c-5419-40af-a42a-5153c08c3591> (2012-01-12)

⁴¹ Usp. Hernon, P.; Whitman, J. R. Delivering satisfaction and service quality: a customerbased approach for libraries. Chicago ; London : ALA, 2001. Str. 14.

4.2. Instrumenti za mjerenje korisničkih iščekivanja i zadovoljstva: SERVQUAL i LibQUAL+™

Kvaliteta i zadovoljstvo nisu uvijek povezani, a u knjižničnoj i informacijskoj znanosti do kvalitete usluge često se dolazi analizom korisničkih iščekivanja. Hernon i Whitman smatraju kako je kvaliteta usluge vezana uz očekivanja, ali samo ona koja je knjižnica odlučila ispuniti, a zadovoljstvo je emocionalna i subjektivna reakcija na vremenski ograničen događaj ili na cjelokupno iskustvo neke osobe s dobavljačem određene usluge.⁴²

Alat kojim se knjižnice koriste za mjerenje iščekivanja jest SERVQUAL. SERVQUAL je peterodimenzionalni instrument kreiran za mjerenje očekivanja i percepcije kvalitete primljene usluge, a korišten je za mjerenje zadovoljstva u narodnim knjižnicama u SAD-u, Kanadi, Australiji i Velikoj Britaniji. Nastao je 1999. godine, na prijedlog *Association of Research Libraries* (Udruženje znanstvenih knjižnica) koje djeluju na području Sjedinjenih Američkih Država, s ciljem utvrđivanja razine zadovoljstva korisničke zajednice.⁴³ Instrument mjeri elemente važne korisnicima kroz pet dimenzija: samopouzdanje (znanje i ljubaznost osoblja te njihova sposobnost da uliju povjerenje korisnicima), empatija, pouzdanost, prijemчивost te fizičke karakteristike.⁴⁴ Nakon nekog vremena dodale su se dvije nove razine iščekivanja: željena usluga razine - idealna razina te adekvatna razina usluge - minimalna razina usluge koju su korisnici spremni prihvatiti. Razlika između tih dviju razina naziva se zonom tolerancije i predstavlja stupanj pružene usluge koju korisnik smatra zadovoljavajućom.⁴⁵

LibQUAL+™ je znanstveni i razvojni projekt kojim se tradicionalna knjižnična statistika nadopunila mjerenjem zadovoljstva korisnika. LibQUAL je upitnik distribuiran na mrežnim stranicama koji mjeri kvalitetu knjižničnih usluga i mijenja organizacijsku kulturu, a razvio se na temelju SERVQUAL-a. Proučavanjem dobivenih rezultata organizacije mogu

⁴² Usp. Hernon, P.; Whitman, J. R. *Delivering satisfaction and service quality: a customerbased approach for libraries*. Chicago ; London : ALA, 2001. Str. 14. Citirano prema: Petr, K. *Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica* : doktorski rad. Nav. dj. Str. 117.

⁴³ Usp. Association of Research Libraries. *Statistics & Assessment*. URL: <http://www.arl.org/stats/initiatives/newmeas.shtml> (2011-12-30)

⁴⁴ Usp. Petr Balog, K.. Nav. dj. Str. 93.

⁴⁵ Usp. Cook, C.; Heath, F. M. *Users' perceptions of library service quality : a LibQUAL+ qualitative study*. // *Library Trends* 49, 4 (Spring 2001), str. 548.

istražiti same sebe i sustavno rješavati probleme i propuste u poslovanju s korisnicima. LibQUAL projekt dostupan je knjižnicama koje su članice knjižnične zajednice ARL (Association of Research Library). Glavni ciljevi LibQUAL-a su: postizanje izvrsnosti u pružanju knjižničnih usluga, pomoć knjižničnom osoblju u boljem razumijevanju percepcije korisnika prema kvaliteti knjižničnih usluga, sustavno interpretiranje povratnih informacija od strane korisnika, identificiranje najbolje prakse u knjižnicama, omogućavanja usporedbe i procjene drugih institucija te obogaćivanje knjižničnog osoblja analitičkim vještinama za tumačenje i primjenu dobivenih informacija.⁴⁶ U Republici Hrvatskoj knjižnični se sustav ne koristi ovim instrumentima za mjerenje korisničkih iščekivanja i zadovoljstva.

5. Ispitivanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom u Gradskoj i Sveučilišnoj knjižnici Osijek

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (GISKO) djeluje kao knjižnica s dvojnou funkcijom: središnja (matična) javna/narodna knjižnica grada Osijeka i Osječko-baranjske županije te središnja sveučilišna/znanstvena knjižnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Knjižnica se u svom djelovanju rukovodi načelima izvrsnosti i stručnosti, društvene osjetljivosti, otvorenosti, odgovornosti i koristi prema zajednici stvarnih i potencijalnih korisnika. Knjižnica nastoji izgraditi povjerenje korisnika u postojanost i vrijednost njenih informacijskih izvora, usluga i službi te podupire ozračje uspješnosti i djelotvornosti.⁴⁷ Položaj Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek specifičan je zbog dvojne funkcije. Zakon o visokim učilištima odredio je ovu knjižnicu kao sveučilišnu/znanstvenu knjižnicu koja svojim fondovima i službama zadovoljava potrebe članova Sveučilišta. Pružanjem svojih usluga knjižnica doprinosi razvoju znanosti i pomaže znanstveno-istraživački rad na Sveučilištu.⁴⁸ S druge strane, kao narodna knjižnica, ova je knjižnica otvorena svojim fondovima i službama

⁴⁶ Usp. LibQUAL+ : Charting Library Service Quality. URL: http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info (2011-09-24)

⁴⁷ Usp. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Misija i djelatnost. URL: <http://www.gskos.hr/?upit=sadrzaj&id=79> (2011-09-03)

⁴⁸ Usp. Pavlinić, S.; Horvat, J. Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, ¾ (1997), str. 63.

širokom krugu korisnika i nastoji zadovoljiti njihove potrebe u korištenju i dostupnosti svih vrsta publikacija i informacija.⁴⁹

Usluge i zbirke Studijskog odjela Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku dostupne su svim korisnicima uz predodjenje članske iskaznice. Uz referentnu zbirku te zbirku znanstvene i stručne literature, na hrvatskom i stranim jezicima, GISKO osigurava i pristup posebnim zbirkama koje uključuju obvezni primjerak RH te zbirku magistarskih radova i doktorskih disertacija. Korisnicima su neprestano dostupne i informacijsko-referalne usluge, međuknjižnična posudba, pristup bazama podataka, rad na računalima, edukacija korisnika itd.

Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku provela je prije nekoliko godina istraživanja o svojim korisnicima i njihovim potrebama te stupnju njihova zadovoljstva uslugama. Ova istraživanja rađena su na razini cijele knjižnice, a osim prikupljanja osnovnih podataka o korisnicima i vrednovanju knjižnične struke i dobivanja prijedloga o poboljšanju rada knjižnice, najvažniji cilj istraživanja bio je dobivanje povratnih informacija od korisnika o stupnju zadovoljstva njihovih potreba knjižničarskim uslugama i poznavanju vrsta usluga koje ova knjižnica pruža.⁵⁰ Rezultati prvog istraživanja korisnika pokazali su da je rad Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku u cjelini vrlo pozitivno ocijenjen, ali je primjetna i nedovoljna educiranost korisnika o svim djelatnostima koje Knjižnica obavlja i pruža. Rezultati obrade podataka prikupljenih istraživanjem, kojim se bavi ovaj rad, pokazali su da bi više pažnje trebalo usmjeriti na edukaciju korisnika i osmišljavanje marketinških aktivnosti koje bi korisnike upoznale sa svim uslugama i aktivnostima koje Knjižnica nudi.⁵¹ Također, dokazano je kako je Gradska i sveučilišna knjižnica neizostavan dio nastave. Uočeno je da kod studenata tijekom studiranja raste interes za knjižnicu, njezine fondove i usluge koje nudi,

⁴⁹ Isto.

⁵⁰ Usp. Pavlinić, S.; Horvat, J. Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, ¾ (1997), str. 61-79.; Pavlinić, S.; Horvat, J. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 1, 1-4 (1998), str. 41-61. ; Dukić, G.; Hasenay, S.; Mokriš Marendić, S. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4 (2009), str. 172-187.

⁵¹ Usp. Pavlinić, S.; Horvat, J. Pavlinić, S.; Horvat, J. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 1, 1-4 (1998), str. 41-61. Str. 58.

a što su viša godina studija i njihovi zahtjevi prema knjižnici postaju složeniji.⁵² Ovi rezultati otvaraju mogućnost daljnjih istraživanja.

5.1. Cilj istraživanja i hipoteza

Naše je Istraživanje imalo za cilj ispitati stvarno stanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Istraživanjem se nastojao dobiti konkretan uvid u postignuća ovog Odjela te saznati odgovore na sljedeća pitanja:

- ispunjava li Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek ciljeve i zadaće navedene u poslanju?
- tko se najčešće koristi uslugama Odjela te u kojoj mjeri?
- koje su usluge najzastupljenije?
- koliki je stupanj korisničkog zadovoljstva ponuđenim uslugama Odjela?

S obzirom na cilj istraživanja postavljene su sljedeće hipoteze:

- studijski odjel GISKO-a češće koriste studenti i učenici, a rjeđe ostale skupine korisnika te knjižnice
- korisnici Studijskog odjela zadovoljni su uslugama koji Odjel pruža.

5.2. Metodologija istraživanja i instrument

Istraživanje zajednice korisnika i njezinih potreba za korištenjem usluga knjižnice veoma je važno. Budući da je anketni upitnik bio namijenjen stvarnim korisnicima, tj. onima koji se koriste knjižničnim i informacijskim uslugama Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku, sadržavao je 11 pitanja koja su bila podijeljena u dvije skupine. Prva skupina sadržavala je pitanja o spolu, dobi i stupnju obrazovanja, dok su u drugom dijelu bila raspoređena pitanja

⁵² Usp. Dukić, G.; Hasenay, S.; Mokriš Marenić, S. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4 (2009), str. 186.

vezana za usluge korištenja navedenih knjižnica i njihovu učestalost, te zadovoljstvo pojedinim uslugama. Tako su ispitanici dali širok spektar odgovora vezanih za način i učestalost korištenja knjižničnih usluga koje nudi Studijski odjel. U upitniku su bila ponuđena i pojašnjenja kod nekih pitanja jer se željelo izbjeći moguće nerazumijevanje stručne knjižnične terminologije od strane ispitanika. Tako je pojašnjeno što su to reprografske usluge, međuknjižnična posudba i sl. Također, pokušalo se utvrditi koje knjižnične usluge studenti najčešće koriste te koje se usluge ne nude, ali ih studenti traže. Pitanja su vrlo pomno sastavljena s ciljem dobivanja što relevantnijih podataka, koji će potvrditi ili negirati postavljene pretpostavke. Primjer anketnog upitnika priložen je na kraju rada. (Prilog 1).

Sljedeći korak odnosio se na odabir metode prikupljanja podataka i grupe korisnika koja će biti predmet istraživanja. Velika pozornost usmjerila se na to da odabrani uzorak ispitanika bude što reprezentativniji, mada je samo istraživanje imalo neka ograničenja zbog čega smatramo da bi bilo uputno ovo istraživanje ponoviti u nekom drugom vremenskom intervalu. Naime, istraživanje se provodilo u prostoru Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku te je odlučeno da će se anketni upitnik dijeliti metodom slučajnog odabira korisnicima koji posjete Studijski odjel u vremenskom razdoblju od tri mjeseca (od lipnja do rujna) 2011. godine. Budući da je za vrijeme ispitivanja trajao ljetni odmor Knjižnica je imala manji broj posjetitelja što je moglo utjecati na uzorak ispitanika. Za vrijeme trajanja ispitivanja podijeljeno je ukupno 150 anketnih upitnika, od čega se njih 17 pokazalo nevažećima, pa su se rezultati istraživanja bazirali na 133 valjana upitnika.

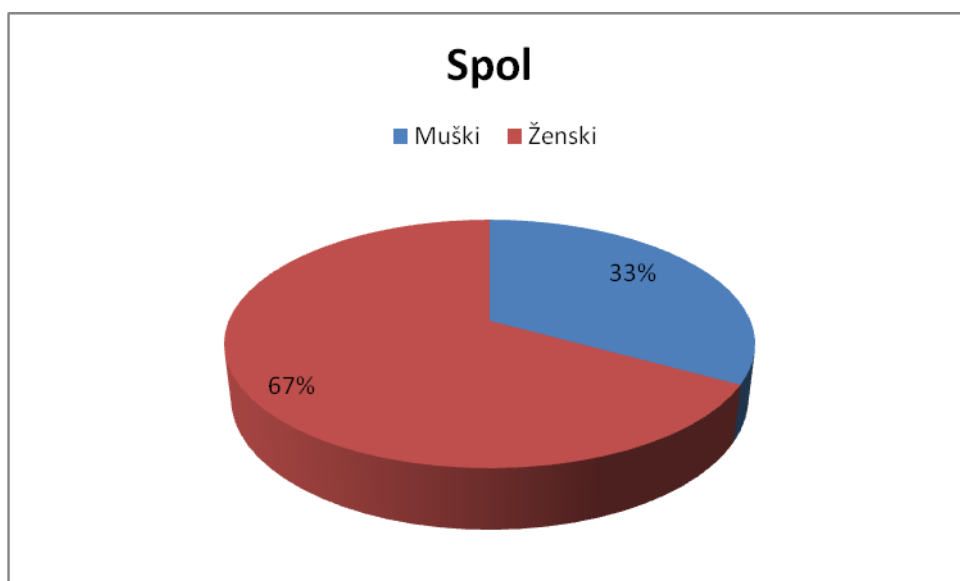
Rezultati su obrađeni ručno, a za njihovu obradu koristila se deskriptivna statistika.

5.3. Predstavljanje rezultata

Istraživanjem se dobio uvid u stvarno stanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku, a u daljnjem tekstu donosi se pregled dobivenih rezultata.

1. *Spol (N=133)*

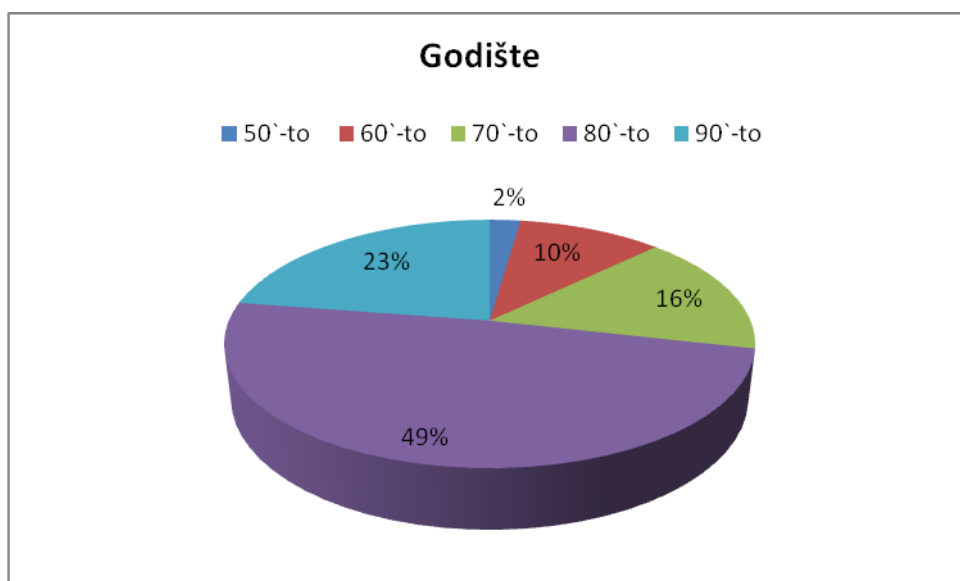
U prvom pitanju od ispitanika se tražilo da iskažu svoj spol. 44 ispitanika (33%) bilo je muškog, a 89 ispitanika (67%) ženskog spola. Iz rezultata je vidljivo da je u istraživanju sudjelovao znatno veći broj osoba ženskog spola.



Slika 1. Grafikon s prikazom spola ispitanika

2. Dob ($N=133$)

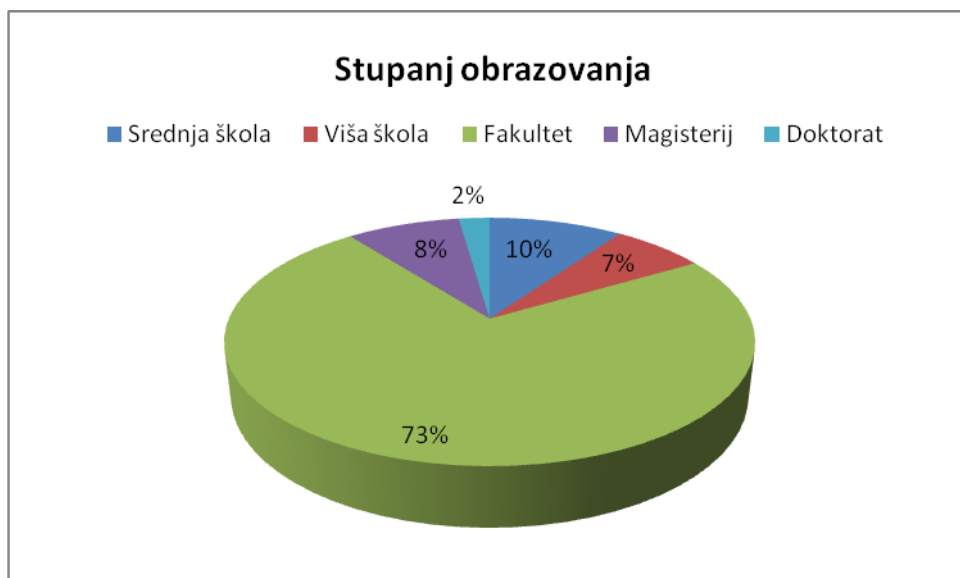
U drugom se pitanju od ispitanika tražilo da navedu svoju dob. Samo 3 ispitanika (2%) naznačila su da su rođena 50-tih godina 20. stoljeća, dok je najveći broj ispitanika, njih 65 (49%) naznačio da je rođen 80-tih godina 20. stoljeća iz čega je vidljivo da je riječ o osobama starim između 20 i 30 godina. Sljedeća skupina okuplja osobe rođene 70-tih godina 20. stoljeća, a obuhvaća 21 ispitanika (16%). 14 se ispitanika (10%) izjasnilo da je rođeno 60-tih godina, a njih 30 (23%) da je rođeno 90-tih godina 20. stoljeća, odnosno da spadaju u kategoriju adolescenata.



Slika 2. Grafikon s prikazom dobi ispitanika

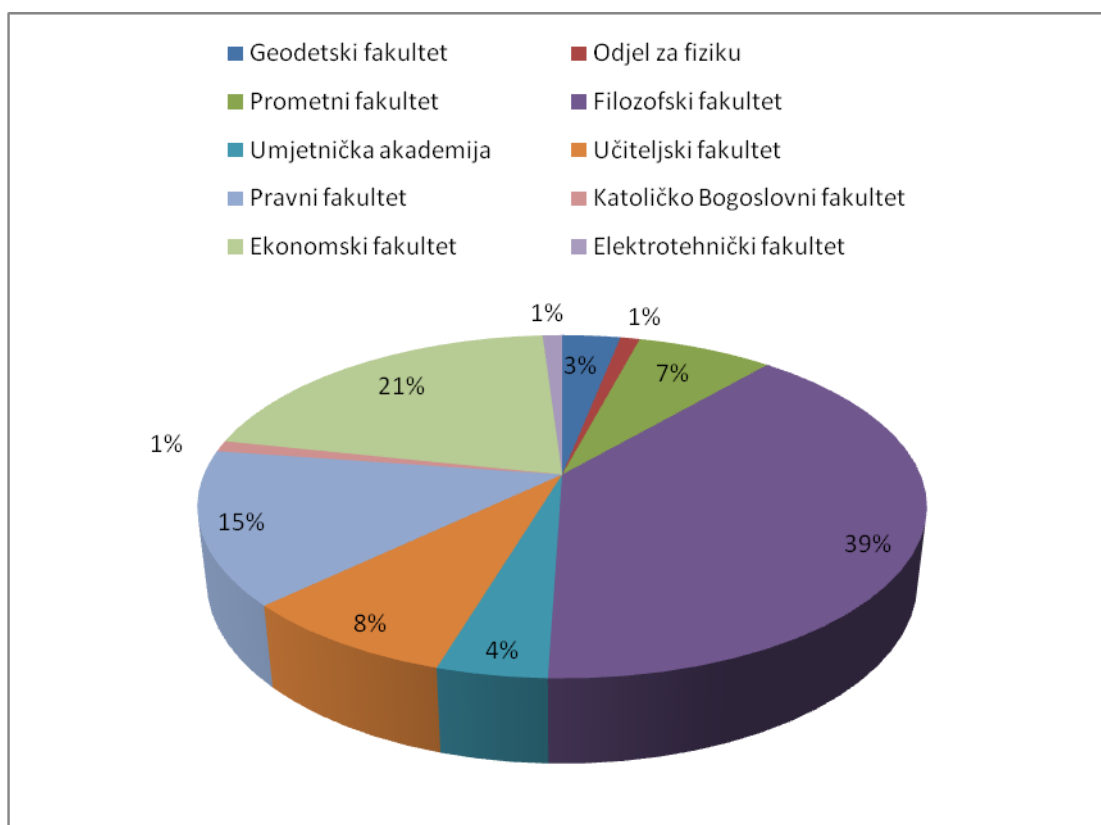
3. Stupanj obrazovanja (N=133)

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da najveći broj ispitanika, njih 97 (73%) ima završen fakultet. 13 ispitanika (10%) ima srednju stručnu spremu, njih 9 (7%) ima završenu višu školu, dok je 11 ispitanika (8%) završilo magisterij, a doktorat njih 3 (2%).



Slika 3. Grafikon s prikazom stupnja obrazovanja

Prilikom utvrđivanja stupnja obrazovanja, od korisnika se tražilo da navedu koji fakultet su završili ili ga još uvijek pohađaju. Istraživanje je pokazalo da usluge Studijskog odjela u najvećem broju koriste studenti Filozofskog fakulteta u Osijeku, njih 38 (39%). Slijede studenti Ekonomskog fakulteta u Osijeku, njih 20 (21%) te studenti Pravnog fakulteta u Osijeku, njih 14 (15%). U nešto manjem broju javljaju se studenti Učiteljskog fakulteta u Osijeku, njih 8 (8%), Prometnog fakulteta iz Zagreba, njih 7 (7%), Umjetničke akademije u Osijeku, njih 4 (4%) te Geodetskog fakulteta u zagrebu, njih 3 (3%), dok se samo 1 ispitanik izjasnio kao student Odjela za fiziku u Osijeku, Elektrotehničkog fakulteta u Osijeku te Katoličko bogoslovnog fakulteta u Osijeku što za svakog iznosi 1%. Kod ovih rezultata vidljivo je da usluge Studijskog odjela koriste i studenti Sveučilišta u Zagrebu, odnosno 7 studenata Prometnog fakulteta i 3 studenta Geodetskog fakulteta u Zagrebu.



Slika 4. Grafikon s prikazom korisnika i fakulteta koje su završili ili ih pohađaju

4. Učestalost korištenja knjižnice (N=133)

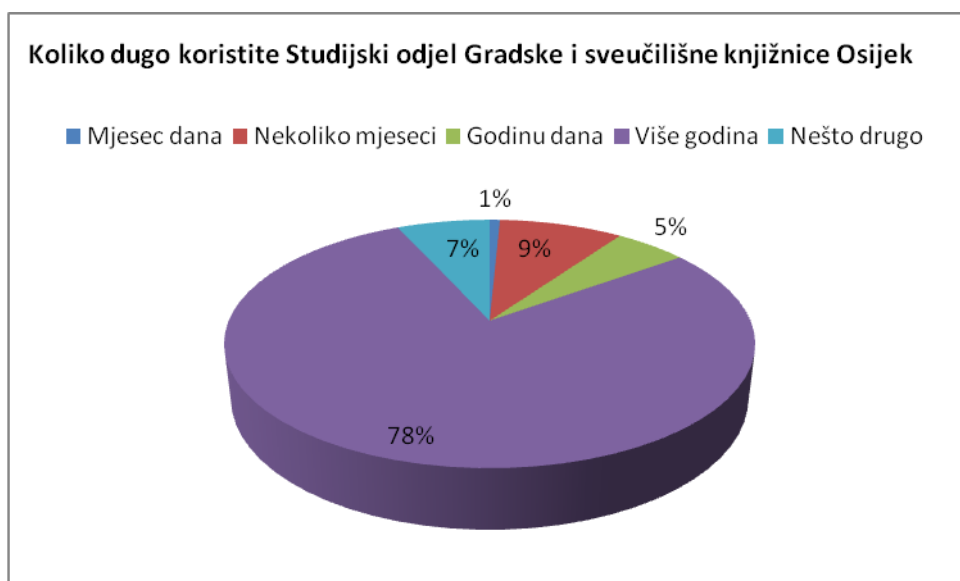
Iz dostupnih rezultata vidljivo je da najveći broj ispitanika 75 (56%) knjižnicu posjećuje nekoliko puta mjesečno. 48 ispitanika (36%) knjižnicu posjećuje 2-3 puta tjedno. Svaki dan knjižnicu posjećuje 4 ispitanika (3%), a nekoliko puta godišnje njih 6 (5%).



Slika 5. Grafikon s prikazom učestalosti korištenja knjižnice

5. Vremensko razdoblje korištenje Studijskog odjela GISKO-a (N=133)

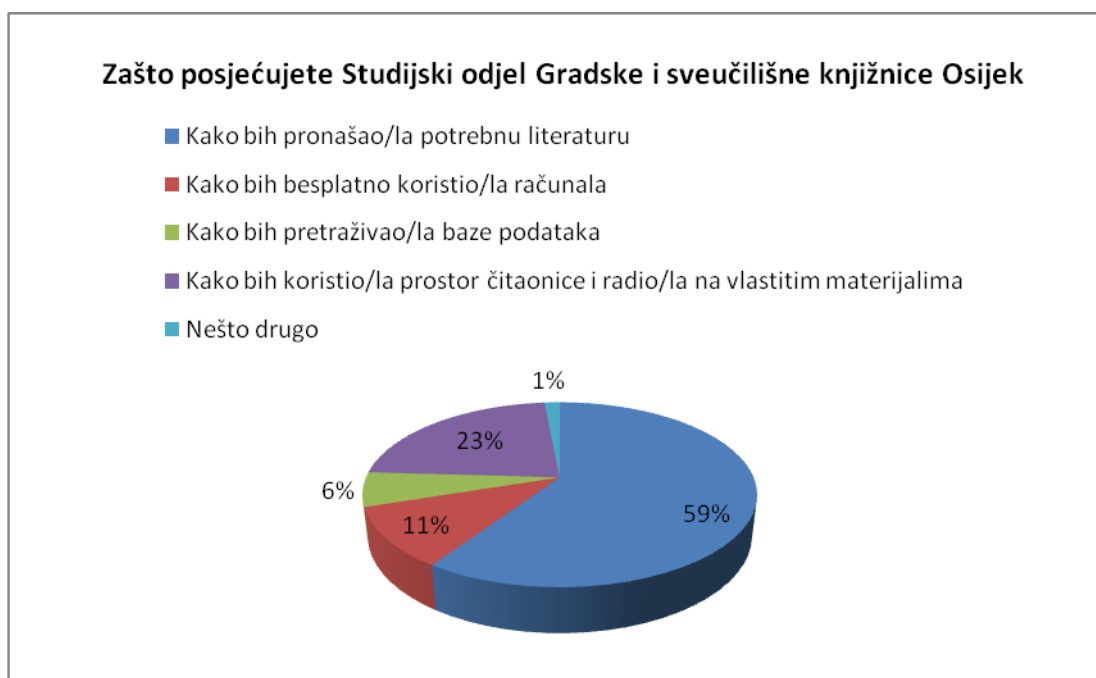
Čak 104 ispitanika (78%) izjasnila su se kako Studijski odjel koriste više godina. Nekoliko mjeseci Odjelom se koristi 12 ispitanika (9%), godinu dana 7 ispitanika (5%) te mjesec dana 1 ispitanik (1%). Nešto drugo navelo je 9 ispitanika (7%), a kao vremensko razdoblje njih 8 je navelo 2 tjedna, a 1 ispitanik tjedan dana.



Slika 6. Grafikon s prikazom vremenskog razdoblja korištenja Studijskog odjela GISKO-a

6. Razlozi posjećivanja Studijskog odjela GISKO-a (N=133)

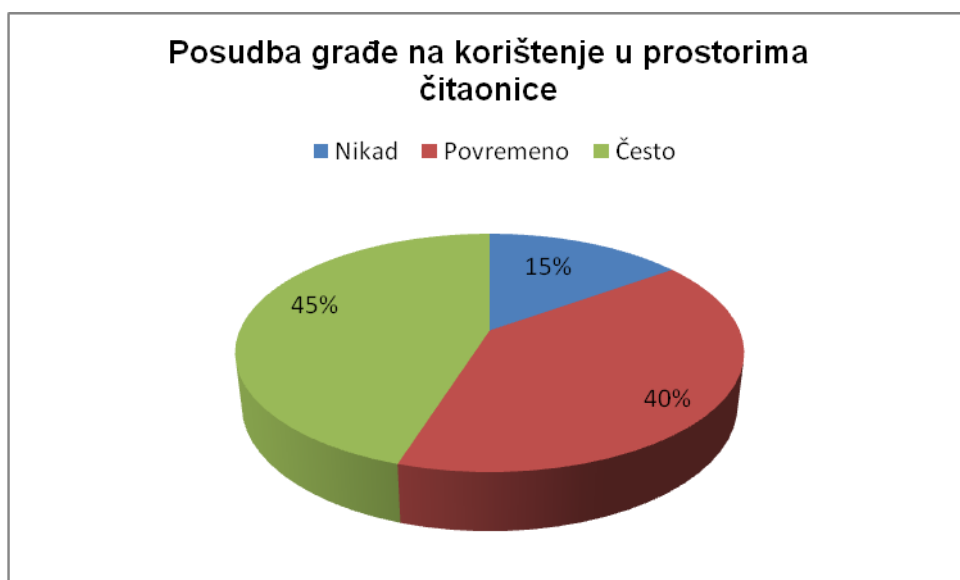
79 ispitanika (59%) posjećuje Studijski odjel kako bi došlo do potrebne literature. 30 ispitanika (23%) posjećuje Studijski odjel kako bi koristili prostor čitaonice te u njemu radili na vlastitim materijalima. 14 ispitanika (11%) dolazi na Studijski odjel kako bi koristili besplatna računala. 8 ispitanika (6%) dolazi radi pretraživanja baza podataka, a samo se 1 ispitanik (1%) izjasnio za nešto drugo pod čime je naveo čitanje dnevnog tiska.



Slika 7. Grafikon s prikazom razloga posjećivanja Studijskog odjela GISKO-a

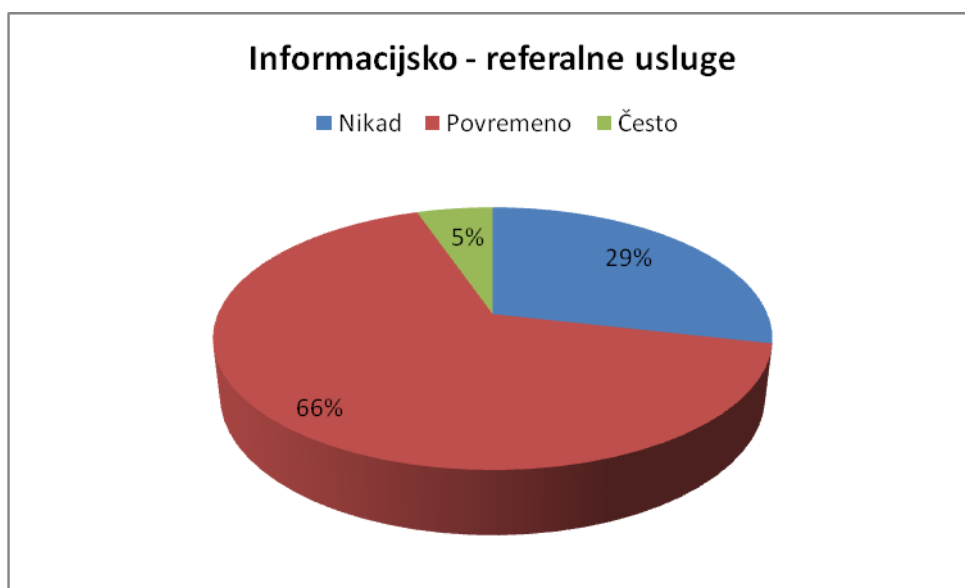
7. Učestalost korištenja usluga na Studijskom odjelu GISKO-a (N=133)

Posudbu građe na korištenje u prostorima čitaonice 60 ispitanika (45%) koristi često. 53 ispitanika (40%) povremeno posuđuju građu dok njih 20 (15%) to nikada ne čini.



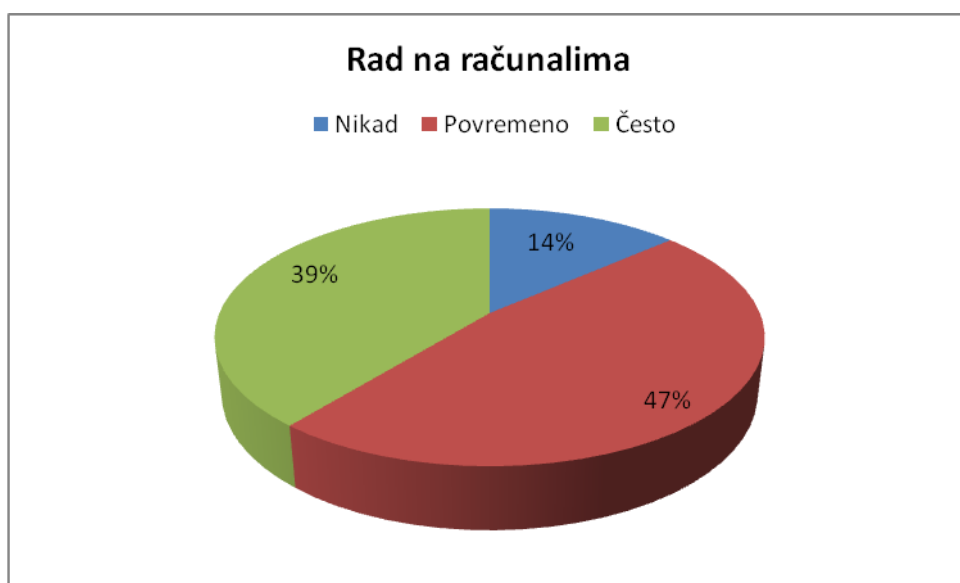
Slika 8. Grafikon s prikazom učestalosti posudbe građe na korištenje u prostorima čitaonice

Informacijsko-referalnim uslugama 7 ispitanika (5%) koristi se često, 88 ispitanika (66%) povremeno, dok se ovim uslugama 38 ispitanika (29%) nikada ne koristi.



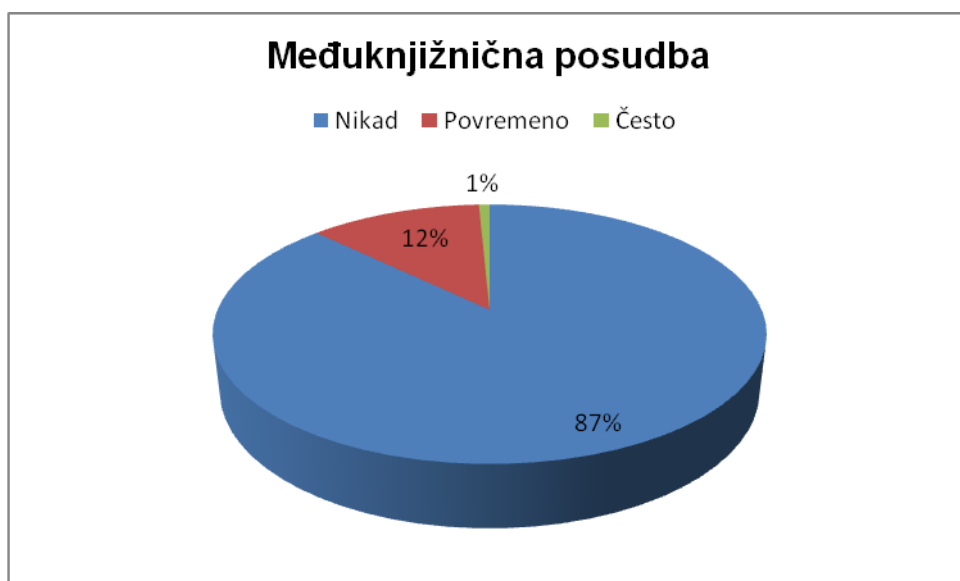
Slika 9. Grafikon s prikazom učestalosti korištenja informacijsko-referalnih usluga

Kada je u pitanju rad na računalima 52 ispitanika (39%) izjasnilo se kako se njima često služi. 63 ispitanika (47%) povremeno se služi računalima, dok njih 18 (14%) nikada to ne čini.



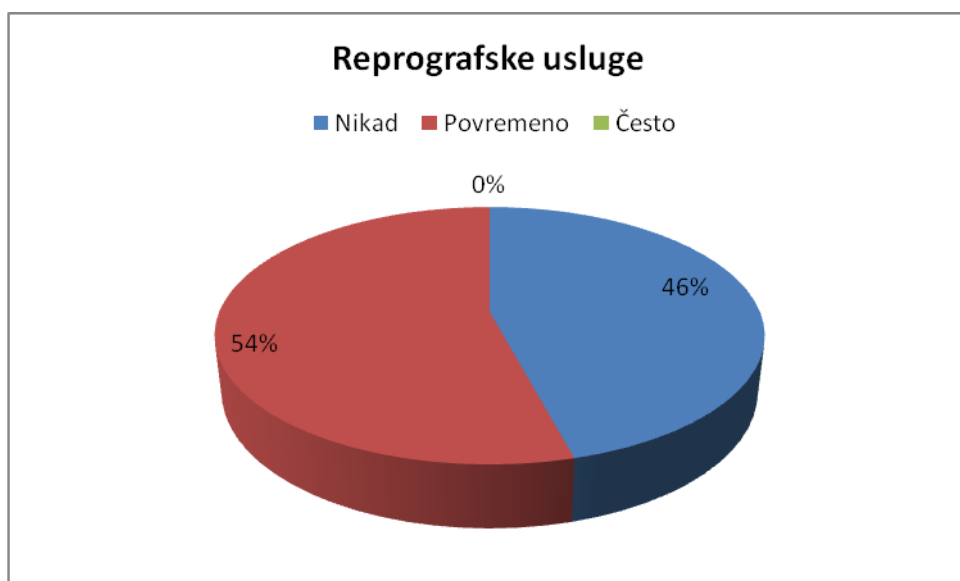
Slika 10. Grafikon s prikazom učestalosti rada na računalima

Međuknjižničnom posudbom često se koristi 1 ispitanik (1%). Ovu uslugu povremeno koristi 16 ispitanika (12%), dok se njih 116 (87%) nikada ne koristi ovom uslugom.



Slika 11. Grafikon s prikazom učestalosti međuknjižnične posudbe

Reprografskim uslugama se niti jedan korisnik ne koristi često. Ovim se uslugama 72 ispitanika (54%) koristi povremeno, dok ih njih 61 (46%) nikad ne koristi.



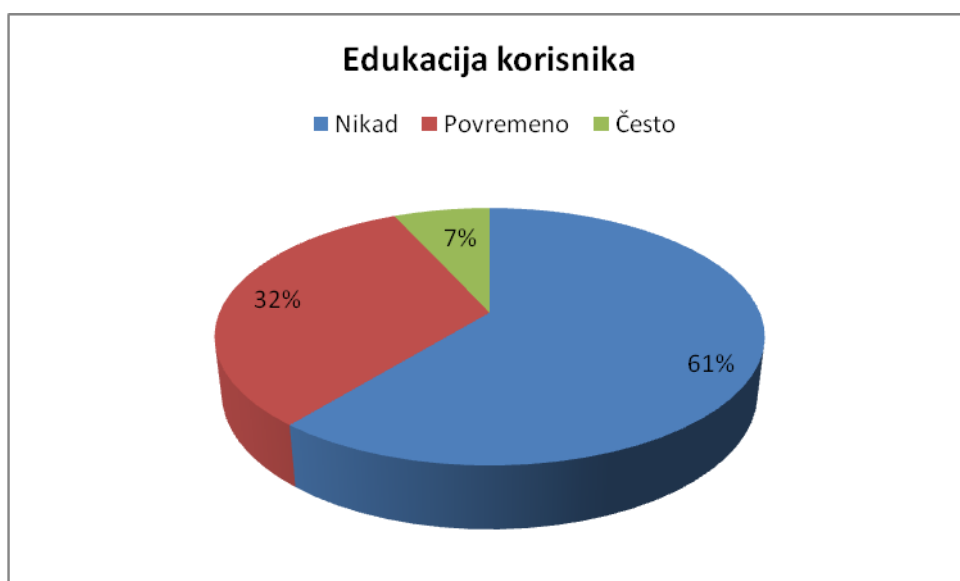
Slika 12. Grafikon s prikazom učestalosti korištenja reprografskih usluga

Kulturno promotivne aktivnosti često koristi 12 ispitanika (9%), povremeno njih 67 (50%), te nikada 54 ispitanika (41%).



Slika 13. Grafikon s prikazom učestalosti korištenja kulturno promotivnih aktivnosti

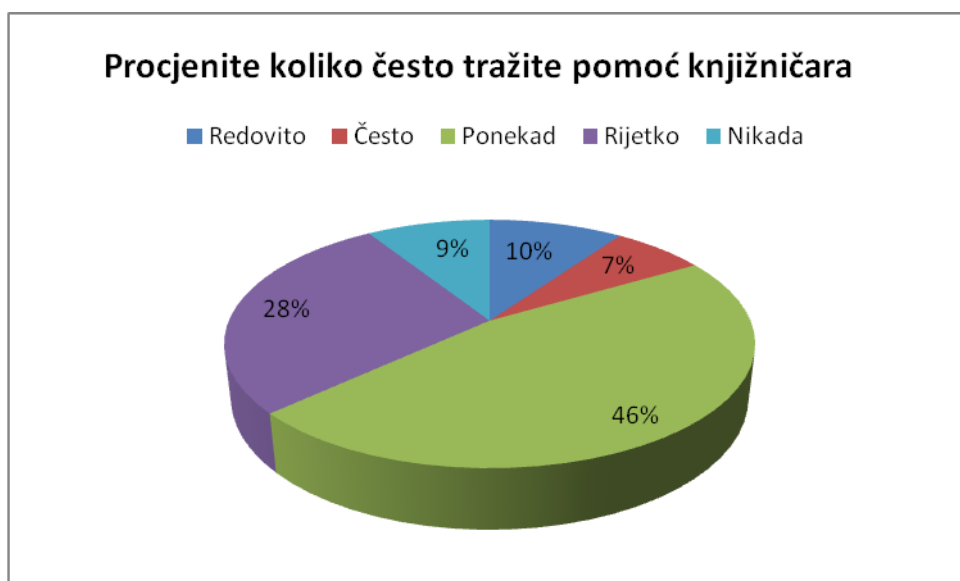
Uslugama edukacije korisnika koju provodi knjižnično osoblje 9 ispitanika (7%) koristi se često, njih 43 (32%) povremeno, a 81 (61%) nikada.



Slika 14. Grafikon s prikazom učestalosti korištenja usluge edukacije korisnika

7. Učestalost traženja pomoći od knjižničara (N=133)

Pomoć od knjižničara redovito traži 13 ispitanika (10%), često 9 ispitanika (7%), ponekad 62 ispitanika (46%), rijetko 37 ispitanika (28%) te nikada 12 ispitanika (9%).



Slika 15. Grafikon s prikazom učestalosti traženja pomoći od knjižničara

8. Zadovoljstvo korisnika uslugama koje nudi Studijski odjel GISKO-a (N=133)

Posudbom građe na korištenje u prostorima čitaonice vrlo su nezadovoljna 2 ispitanika (2%), nezadovoljno je 5 ispitanika (4%), niti zadovoljan, niti nezadovoljan je 31 ispitanik (23%), zadovoljno je 39 ispitanika (29%), a vrlo zadovoljno 53 ispitanika (40%). Uslugom se ne koriste 3 ispitanika (2%).

Informacijsko-referalnim uslugama vrlo je nezadovoljno 9 ispitanika (7%), nezadovoljna su 3 ispitanika (2%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 50 ispitanika (38%), zadovoljno je 19 ispitanika (14%), vrlo zadovoljan je 41 ispitanik (31%). Uslugama se ne koristi 11 ispitanika (8%).

Radom na računalima vrlo je nezadovoljno 3 ispitanika (2%), nezadovoljno je 14 ispitanika (11%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 57 ispitanika (43%), zadovoljno je 37 ispitanika (28%), vrlo zadovoljno je 10 ispitanika (7%). Uslugu ne koristi 12 ispitanika (9%).

Međuknjižničnom posudbom vrlo je nezadovoljan 1 ispitanik (1%), nezadovoljna su 2 ispitanika (1%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 7 ispitanika (5%), zadovoljna su 3 ispitanika (2%), vrlo zadovoljno je 10 ispitanika (8%). Uslugom se nikada ne koristi 110 ispitanika (83%).

Reprografskim uslugama vrlo je nezadovoljno 5 ispitanika (4%), nezadovoljno je 15 ispitanika (11%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 45 ispitanika (34%), zadovoljno je 11

ispitanika (8%), vrlo zadovoljno je 4 ispitanika (3%). Uslugom se ne koristi 53 ispitanika (40%).

Kulturno promotivnim aktivnostima vrlo je nezadovoljno 3 ispitanika (2%), nezadovoljno je 16 ispitanika (12%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 23 ispitanika (17%), zadovoljno je 39 ispitanika (29%) i vrlo zadovoljnih ispitanika je 5 (4%). Aktivnostima se ne koristi 47 ispitanika (36%).

Edukacijom korisnika vrlo je nezadovoljan 1 ispitanik (1%), nezadovoljan je 1 ispitanik (1%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 5 ispitanika (4%), zadovoljno je 37 ispitanika (28%), vrlo zadovoljnih ispitanika je 15 (11%). Uslugom edukacije korisnika ne služi se 74 ispitanika (55%).

Stručnošću knjižničara vrlo je nezadovoljan 1 ispitanik (1%), nezadovoljan je 1 ispitanik (1%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 5 ispitanika (4%), zadovoljno je 50 ispitanika (37%), vrlo zadovoljan je 71 ispitanik (53%). 5 korisnika (4%) ne koristi ovu uslugu.

Ljubaznošću i uslužnošću knjižničara vrlo je nezadovoljan 1 ispitanik (1%), nezadovoljan je 1 ispitanik (1%), niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 50 ispitanika (38%), zadovoljna su 3 ispitanika (2%), a vrlo su zadovoljna 72 ispitanika (54%). 6 korisnika (4%) ne koristi ovu uslugu.

Tablica 1. prikazuje srednje vrijednosti zadovoljstva korisnika pojedinačnim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. Iz dobivenih rezultata vidljivo je da su korisnici najmanje zadovoljni međuknjižničnom posudbom (srednja vrijednost 2,66) dok su najzadovoljniji stručnošću knjižničara (srednja vrijednosti 4,47).

Tablica 1. Srednje vrijednosti zadovoljstva korisnika pojedinačnim uslugama Studijskog odjela

	Srednja vrijednost
posudba građe na korištenje u prostorima čitaonice (N=130)	4,04
informacijsko-referalne usluge (N=122)	3,65

rad na računalima (N=121)	3,3
međuknjižniča posudba (N=33)	2,66
reprografske usluge (N=80)	2,92
kulturno promotivne aktivnosti (N=86)	3,31
edukacija korisnika (N=59)	4,08
stručnost knjižničara (N=128)	4,47
ljubaznost i uslužnost knjižničara (N=127)	4,13

Tablica 2. prikazuje postotak ispitanika koji su svoje zadovoljstvo pojedinačnim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku ocijenili najvišom ocjenom. Kada su u pitanju ljubaznost i uslužnost knjižničara čak 72 korisnika (56%) izjasnila su se kao vrlo zadovoljni, što je gotovo isti slučaj i sa stručnošću knjižničara gdje se 71 korisnik (55%) izjasnio kao vrlo zadovoljan. Posudbom građe na korištenje u prostorima čitaonice vrlo je zadovoljno 53 korisnika (40%). Vrlo zadovoljno kada su u pitanju informacijsko-referalne usluge izjasnio se 41 korisnik (33%) dok je međuknjižničnom posudbom vrlo zadovoljno 10 korisnika (30%). 15 korisnika (25%) vrlo je zadovoljno edukacijom korisnika. Radom na računalima vrlo je zadovoljno 10 korisnika (8%), kulturno promotivnim aktivnostima 5 korisnika (5%) te reprografskim uslugama 4 korisnika (5%).

Tablica 2. Postotak korisnika koji su svoje zadovoljstvo pojedinačnim uslugama Studijskog odjela ocijenili najvišom ocjenom

	Vrlo zadovoljan/na
posudba građe na korištenje u prostorima čitaonice (N=53/130)	40%

informacijsko-referalne usluge (N=41/122)	33%
rad na računalima (N=10/121)	8%
međuknjižnična posudba (N=10/33)	30%
reprografske usluge (N=4/80)	5%
kulturno promotivne aktivnosti (N=5/86)	5%
edukacija korisnika (N=15/59)	25%
stručnost knjižničara (N=71/128)	55%
ljubaznost i uslužnost knjižničara (N=72/127)	56%

Tablica 3. prikazuje postotak ispitanika koji se ne koriste pojedinačnim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. 6 korisnika (4%) ne koriste usluge knjižničara te se nisu izjasnili o ljubaznosti i uslužnosti knjižničara, kao ni 5 korisnika (3%) koji se ne koriste stručnošću knjižničara. Međuknjižničnom posudbom ne koristi se čak 110 korisnika (82%), edukacijom namijenjenom korisnicima 74 korisnika (55%), reprografskim uslugama 53 korisnika (39%) te kulturno-promotivnim aktivnostima 47 korisnika (35%). 12 korisnika (9%) ne koristi računala za rad, njih 11 (8%) nikada ne koristi informacijsko-referalne usluge dok samo 3 korisnika (2%) ne koriste uslugu posudbe građe na korištenje u prostorima čitaonice.

Tablica 3. Postotak korisnika koji ne koriste različite usluge Studijskog djela

	Ne koristim ovu uslugu
posudba građe na korištenje u prostorima čitaonice (N=3/133)	2%

informacijsko-referalne usluge (N=11/133)	8%
rad na računalima (N=12/133)	9%
međuknjižniča posudba (N=110/133)	82%
reprografske usluge (N=53/133)	39%
kulturno promotivne aktivnosti (N=47/133)	35%
edukacija korisnika (N=74/133)	55%
stručnost knjižničara (N=5/133)	3%
ljubaznost i uslužnost knjižničara (N=6/133)	4%

9. Vrednovanje sveukupnog zadovoljstva Studijskim odjelom GISKO-a (N=133)

Izražavajući sveukupno zadovoljstvo Studijskim odjelom niti jedan ispitanik se nije izjasnio kao vrlo nezadovoljan ili nezadovoljan. Niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 7 ispitanika (5%), zadovoljno je 24 ispitanika (18%) te vrlo zadovoljno 102 ispitanika (77%).



Slika 16. Grafikon s prikazom vrednovanja sveukupnog zadovoljstva Studijskim odjelom GISKO-a

10. Prijedlog poboljšanja usluga Studijskog odjela

118 ispitanika (89%) nije navelo nikakve prijedloge za poboljšanje usluga koje Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice nudi svojim korisnicima. 15 ispitanika (11%) dalo je svoje prijedloge za unaprjeđenje usluga ovog Odjela. Njih pet sugerira nabavu većeg broja novih računala i brži pristup Internetu. Troje ispitanika žali se na buku u čitaonici i sugerira knjižničnom osoblju da bolje kontrolira uvjete koji vladaju na Odjelu. Pet ispitanika navelo je da bi se trebao povećati broj jedinica građe, bolje kontrolirati datume vraćanja ispitne literature te poboljšati usluge kopiranja u vidu smanjenja vremena čekanja na kopije. Jedan ispitanik smatra kako je potrebno izgraditi novu zgradu Knjižnice te razdvojiti sveučilišni i narodni dio Knjižnice. Također, jedan od ispitanika sugerira da se usluge koje Odjel pruža bolje istaknu jer smatra kako većina korisnika ne zna što sve mogu iskoristiti u Knjižnici.

5.4. Rasprava

Rezultati dobiveni u ovom istraživanju daju nam opće podatke o korisnicima koji se služe uslugama Studijskog odjela Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku te stupnju njihova zadovoljstva uslugama koje Odjel pruža.

Studijski odjel za vrijeme provođenja istraživanja posjećivale su u većem broju osobe ženskog spola (89 ispitanika, 67%). Odjel u najvećem broju posjećuju osobe rođene 80-tih (65 ispitanika, 49%) i 90-tih (30 ispitanika, 23%) godina 20. stoljeća, što uključuje studentsku populaciju odnosno mlade osobe, s rasponom godina od 20 do 30. Iz ovoga se proizvoljno može zaključiti kako su studenti i učenici oni korisnici koji u najvećem broju koriste usluge Odjela što se u pitanju o stupnju obrazovanja i potvrđuje. S druge strane, samo su se 3 ispitanika (2%) izjasnila kao osobe rođene 50-tih godina 20. stoljeća dok nemamo niti jednog ispitanika koji bi pripadao u skupinu umirovljenika.

Ukoliko su se izjasnili kao studenti, ispitanici su bili zamoljeni da navedu fakultet koji pohađaju. Iz tih rezultata vidljivo je da su najčešći korisnici studenti Filozofskog fakulteta (38 ispitanika, 39%), slijede ih studenti ekonomije (20 ispitanika, 21%) i prava (14 ispitanika, 15%). U nešto manjem broju pojavljuju se studenti Učiteljskog fakulteta (8 ispitanika, 8%), Prometnog fakulteta u Zagrebu (7 ispitanika, 7%), Umjetničke akademije (4 ispitanika, 4%) te Geodetskog fakulteta u Zagrebu (3 ispitanika, 3%), a samo po jedan ispitanik izjasnio se kao student Odjela za fiziku, Elektrotehničkog fakulteta te Katoličko bogoslovnog fakulteta, što za svakog iznosi 1%. Kod ovih rezultata vidljivo je da usluge Studijskog odjela koriste i studenti Sveučilišta u Zagrebu, odnosno 7 studenata Prometnog fakulteta i 3 studenta Geodetskog fakulteta u Zagrebu. Ovi rezultati mogu se objasniti razdobljem u kojem je provedeno ispitivanje, a odnosi se na period ljetnog raspusta studenata, te se pretpostavlja da su se studenti koji su rodom iz Osijeka vratili kući za vrijeme trajanja praznika te su se koristili uslugama Odjela za potrebe svog studiranja. Ova pretpostavka nije potvrđena istraživanjem. Ovi rezultati mogli bi poslužiti kao temelj nekom budućem istraživanju kojim bi se pokušala napraviti detaljna analiza strukture zbirke Studijskog odjela te dobivene rezultate pokušati staviti u omjer sa rezultatima koje smo dobili u ovom istraživanju. Razgovor sa studentima različitih studijskih grupa Sveučilišta također bi donio informacije koje bi ukazale na studentske navike učenja i pretraživanja informacija, čime bi se dobiveni kvantitativni podaci upotpunili kvalitativnima.

Broj posjetitelja koji knjižnicu posjećuju 2-3 puta tjedno (48 ispitanika, 36%) ili nekoliko puta mjesečno (75 ispitanika, 56%) ukazuje na njihovo zanimanje za knjižnicu i tri najtraženije usluge: posudbu građe na korištenje (79 ispitanika, 59%), rad na računalu (14 ispitanika, 11%) te korištenje čitaonice za učenje i druge osobne razloge (30 ispitanika, 23%). Veoma je važan i podatak da je najveći broj korisnika (104 ispitanika, 78%) član Knjižnice više godina što može ukazivati da su usluge koje pruža Studijski odjel prepoznate kao zadovoljavajuće, a te korisnike karakterizira kao lojalne.

Najveći broj ispitanika najčešće posuđuje građu za korištenje u prostorima čitaonice, informacijsko-referalne usluge koriste se povremeno, kao i rad na računalima te reprografske usluge. Međuknjižnična posudba nije prepoznata kao važna usluga i nikad je nije koristilo čak 110 ispitanika (83%). Kulturno- promotivne aktivnosti su podijeljene, pa 67 ispitanika (50%) navodi kako povremeno posjećuje iste, dok ih čak 47 (41%) nikada nije posjetilo niti jednu kulturno promotivnu aktivnost u organizaciji Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek.

Uočeno je kako uslugu traženja pomoći od knjižničnog osoblja često i redovito provodi vrlo malen broj korisnika. 13 ispitanika (10%) redovito traži pomoć od knjižničara, dok ju često zatraži samo 9 ispitanika (7%). Razlog tomu može biti činjenica da su se korisnici u najvećem broju izjasnili kao lojalni korisnici, koji usluge Studijskog odjela koriste više godina i dobro poznaju prostor i usluge te nemaju potrebu tražiti pomoć od knjižničnog osoblja. Međutim, pravi se razlozi mogu otkriti tek razgovorom s ispitanicima, što ovim istraživanjem nije bilo predviđeno.

Na pitanje vrednovanja stupnja zadovoljstva pojedinim uslugama koje pruža Studijski odjel najveći broj ispitanika, njih 53 (40%), izjasnio se kao vrlo zadovoljan kada je u pitanju posudba građe na korištenje, njih 50 (38%) izjasnilo se kao niti zadovoljno, niti nezadovoljno informacijsko-referalnim uslugama, radom na računalima također najveći broj ispitanika, njih 57 (43%) nije niti nezadovoljno, niti zadovoljno. Uslugom međuknjižnične posudbe nikada se ne koristi čak 110 ispitanika (83%), dok je kod onih koji koriste najveći broj vrlo zadovoljnih ispitanika, njih 10 (8%). Reprografskim uslugama se također ne koristi veliki broj ispitanika, njih 53 (40%), dok je kod onih koji se koriste uslugom najveći broj niti nezadovoljnih, niti zadovoljnih ispitanika, njih 45 (34%). Kulturno promotivnim aktivnostima se opet ne koristi veliki broj ispitanika, njih 47 (36%), dok je među onima koji se koriste ovim uslugama najveći broj zadovoljnih ispitanika (39 ispitanika, 29%). Uslugom edukacije korisnika ne

koristi se 74 ispitanika (55%), a kod onih koji ju koriste, najviše je zadovoljnih ispitanika, njih 37 (28%). Stručnošću korisnika vrlo je zadovoljan 71 ispitanik (53%). Ljubaznošću i uslužnošću knjižničara vrlo su zadovoljna 72 ispitanika (54%). Ispitanici su na gotovo sva pitanja vezana uz vrednovanje pojedinih usluga koje Studijski odjel pruža odgovorili sa zadovoljan ili vrlo zadovoljan, jedini slučaj gdje se pojavljuje veći broj ispitanika koji su vrlo nezadovoljni uslugom jest kod informacijsko-referalnih usluga gdje se 9 ispitanika (7%) izjasnilo kao vrlo nezadovoljno.

U Tablici 1. koja prikazuje srednje vrijednosti zadovoljstva korisnika pojedinačnim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku vidljivo je da su korisnici najmanje zadovoljni međuknjižničnom posudbom (srednja vrijednost 2,66) dok su najzadovoljniji stručnošću knjižničara (srednja vrijednosti 4,47). Kada su u pitanju maksimalno zadovoljni korisnici čak 72 korisnika (56%) izjasnila su se kao vrlo zadovoljni kod ljubaznosti i uslužnosti knjižničara, što je gotovo isti slučaj i sa stručnošću knjižničara gdje se 71 korisnik (55%) izjasnio kao vrlo zadovoljan. Ovi korisnici predstavljaju lojalne korisnike. Najmanji broj zadovoljnih korisnika pojavljuje se kod kulturno promotivnih aktivnosti gdje je samo 5 korisnika (5%) vrlo zadovoljno, te kod reprografskih usluga kojima je vrlo zadovoljno samo 4 korisnika (5%). Međuknjižničnom posudbom nikada se ne koristi čak 110 korisnika (82%), edukacijom namijenjenom korisnicima 74 korisnika (55%), reprografskim uslugama 53 korisnika (39%) te kulturno-promotivnim aktivnostima 47 korisnika (35%). Ovaj veliki postotak korisnika koji se ne služe navedenim uslugama može poslužiti kao predložak za izradu smjernica u kojima bi se sugerirali načini da se to promijeni.

Tablica 2. prikazuje postotak ispitanika koji su svoje zadovoljstvo pojedinačnim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku ocijenili najvišom ocjenom. Kada su u pitanju ljubaznost i uslužnost knjižničara vrlo je zadovoljno čak 72 korisnika (56%), što je gotovo isti slučaj i sa stručnošću knjižničara gdje se 71 korisnik (55%) izjasnio kao vrlo zadovoljan.

Tablica 3. prikazuje postotak ispitanika koji se ne koriste pojedinačnim uslugama koje pruža Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. Međuknjižničnom posudbom ne koristi se čak 110 korisnika (82%), edukacijom namijenjenom korisnicima 74 korisnika (55%), reprografskim uslugama 53 korisnika (39%) te kulturno-promotivnim aktivnostima 47 korisnika (35%). Ovi rezultati mogu poslužiti kao temelj za poboljšanje i nadogradnju

postojećih usluga kako bi bile što izazovnije korisnicima te kako bi se popravio prosjek njihova korištenja.

Na pitanje vrednovanja stupnja zadovoljstva Studijskim odjelom, čak 102 ispitanika (77%) navela su kako su vrlo zadovoljna uslugama istoga. Nema niti jednog izrazito nezadovoljnog ili nezadovoljnog korisnika. Niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 7 ispitanika (5%), dok je zadovoljno 24 ispitanika (18%). Na temelju analize odgovora može se zaključiti kako su korisnici zadovoljni radom Studijskog odjela. Rezultati dobiveni u ovom istraživanju pokazuju nam kako su korisnici u većem broju vrlo zadovoljni uslugama koje Studijski odjel pruža.

U zadnjem pitanju, ispitanici su mogli ponuditi savjete o poboljšanju postojećih usluga ili uvođenju neke nove. Ovo pitanje ispunilo je 15 ispitanika (11%). Njih pet sugerira nabavu većeg broja novih računala i brži pristup Internetu. Troje ispitanika žali se na buku u čitaonici i sugerira knjižničnom osoblju da bolje kontrolira uvjete koji vladaju na Odjelu. Pet ispitanika navelo je da bi se trebao povećati broj jedinica građe, bolje kontrolirati datume vraćanja ispitne literature te poboljšati usluge kopiranja u vidu smanjenja vremena čekanja na kopije. Jedan ispitanik smatra kako je potrebno izgraditi novu zgradu Knjižnice te razdvojiti sveučilišni i narodni dio Knjižnice. Također, jedan od ispitanika sugerira da se usluge koje Odjel pruža bolje istaknu jer većina korisnika ne zna što sve mogu iskoristiti u Knjižnici.

6. Zaključak

Ovim radom željelo se ispitati stvarno stanje zadovoljstva korisnika Studijskim odjelom Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. Istraživanjem se nastojao dobiti konkretan uvid u postignuća ovog Odjela te dobiti odgovore na sljedeća pitanja:

- ispunjava li Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek ciljeve i zadaće navedene u poslanju?
- tko se najčešće koristi uslugama Odjela te u kojoj mjeri?
- koje su usluge najzastupljenije?
- koliki je stupanj korisničkog zadovoljstva uslugama?

Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku djeluje kao knjižnica s dvojnomo funkcijom i osnovnim ciljem osiguravanja dostupnosti svih vrsta informacija (znanstvenih, obrazovnih, stručnih, kulturnih i dr.) na raznovrsnim medijima (tiskana građa: knjige, časopisi, novine i dr., AV građa, elektronski mediji i dr.) najširem krugu stvarnih i potencijalnih korisnika – građana grada Osijeka i Osječko-baranjske županije te studenata, profesora, znanstvenih, stručnih i drugih djelatnika Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Knjižnica se u svom djelovanju rukovodi načelima izvrsnosti i stručnosti, društvene osjetljivosti, otvorenosti, odgovornosti i koristi prema zajednici stvarnih i potencijalnih korisnika gradeći prepoznatljivu osobnost javne knjižnice, izgrađujući i njegujući odnos povjerenja korisnika u postojanost i vrijednost njenih informacijskih izvora, usluga i službi te podupirući ozračje uspješnosti i djelotvornosti.⁵³

Analizom rezultata dobivenih u ovom istraživanju utvrđeno je kako Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku u najvećem broju slučajeva ispunjava postavljene ciljeve i zadatke navedene u poslanju. Uslugama se najčešće koriste osobe rođene 80-tih i 90-tih godina 20. stoljeća što ih svrstava u kategoriju studenata i učenika. Ovime se pokazalo i kako je je navedena hipoteza, studijski Odjel GISKO-a češće koriste studenti i učenici, a rjeđe ostale skupine korisnika te knjižnice, točna. Tri najtraženije usluge su posudba građe na korištenje (79 ispitanika, 59%), rad na računalu (14 ispitanika, 11%) te korištenje čitaonice za učenje i druge osobne razloge (30 ispitanika, 23%). Građu je moguće posuditi i za korištenje izvan prostora Knjižnice te je stoga jasno zašto je ta usluga najzastupljenija. Usluge navedene u poslanju, nude se i u stvarnosti, a većina korisnika izjasnila se kao zadovoljna ili vrlo zadovoljna gotovo svim uslugama. Vrlo je važno shvatiti kako zadovoljstvo korisnika raste i s malim promjenama u poslovanju. Dokazano je i kako su oni korisnici koji su se izjasnili kao vrlo zadovoljni uslugama koje pruža Studijski odjel dugogodišnji korisnici Knjižnice što ih svrstava u kategoriju lojalnih korisnika. Druga hipoteza, korisnici Studijskog odjela zadovoljni su uslugama koje Odjel pruža, također je potvrđena. Tražeći od ispitanika da izjasne sveukupno zadovoljstvo Studijskim odjelom niti jedan ispitanik se nije izjasnio kao vrlo nezadovoljan ili nezadovoljan. Niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 7 ispitanika (5%), zadovoljno je 24 ispitanika (18%) te vrlo zadovoljno 102 ispitanika (77%). Studijski odjel

⁵³ Usp. Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku. Misija i djelatnost. URL: <http://www.gskos.hr/?upit=sadrzaj&id=79> (2011-12-03)

pruža svojim korisnicima usluge koje su navedene u poslanju Knjižnice na očito zadovoljavajući način iz čega proizlazi i ovaj veliki broj vrlo zadovoljnih korisnika.

Iz svega navedenoga, vidljivo je da se knjižnice susreću s različitim problemima u svom svakodnevnom poslovanju, no ipak nastoje ostvariti ono najbolje što mogu i pružiti svojim korisnicima najveću moguću razinu kvalitete usluga. Rezultati istraživanja pokazali su da je rad Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku u cjelini vrlo pozitivno ocijenjen, ali je primjetna i nedovoljna educiranost korisnika o svim djelatnostima koje Knjižnica obavlja i pruža. Rezultati obrade podataka prikupljenih upitnikom pokazali su da bi više pažnje trebalo usmjeriti na edukaciju korisnika i osmišljavanje marketinških aktivnosti koje bi korisnike upoznale sa svim uslugama i aktivnostima koje Knjižnica nudi.⁵⁴ Također, dokazano je kako je Gradska i sveučilišna knjižnica neizostavan dio nastave. Uočeno je da kod studenata tijekom studiranja raste interes za knjižnicu, njezine fondove i usluge koje nudi, a što su viša godina studija i njihovi zahtjevi prema knjižnici postaju složeniji.⁵⁵ Ovi rezultati otvaraju mogućnost daljnjih istraživanja.

Ovaj diplomski rad može poslužiti kao temelj za iscrpnije istraživanje, ali i kao dokument koji sugerira što promijeniti i unaprijediti na Studijskom odjelu Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku.

⁵⁴ Usp. Pavlinić, S.; Horvat, J. Nav. dj. Str. 58.

⁵⁵ Usp. Dukić, G.; Hasenay, S.; Mokriš Marendić, S. Nav. dj. Str. 186.

7. Literatura

1. Aparac-Gazivoda, T. Sveučilišni bibliotečni sustavi u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, ¼ (1990), str. 1-30.
2. Association of Research Libraries. Statistics & Assessment. URL: <http://www.arl.org/stats/initiatives/newmeas.shtml> (2011-12-30)
3. Bates, A.W. Upravljanje tehnološkim promjenama : strategije za voditelje visokih učilišta. Zagreb : Lokve 1990: CARNet, 2004.
4. Bethea, A. D. Has Charlotte survived. // Library Journal, 2011. URL: http://www.libraryjournal.com/lj/community/funding/890256-268/has_charlotte_survived_lj.html.csp (2011-11-16)
5. Cook, C.; Heath, F. M. Users' perceptions of library service quality : a LibQUAL+ qualitative study. // Library Trends 49, 4 (Spring 2001), str. 548-584.
6. Cram, J. "Six impossible things before breakfast": a multidimensional approach to measuring the value of libraries. // Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services: value and impact, Friday 27 to Tuesday 31 August 1999. Information North : Newcastle upon Tyne, 2000. Str. 19-29.
7. Dragija, M.; Aparac-Jelušić, T. Pristup i metodologija istraživanja o kvaliteti zbirki u knjižnicama visokih učilišta. // Glasnik društva bibliotekara Split, 7 (2000[i.e. 2001]), str. 162-188.
8. Dukić, G.; Hasenay, S.; Mokriš Marendić, S. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, ¼(2009), str. 172-187.
9. Effects of Library Instruction on University Students' Satisfaction with the Library: a longitudinal study. // College & Research Libraries, vol. 59 no. 4. str. 322-333. URL: <http://crl.acrl.org/content/59/4/322.full.pdf+html?sid=e90b172c-5419-40af-a42a-5153c08c3591> (2012-01-12)

10. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Misija i djelatnost. URL:
<http://www.gskos.hr/?upit=sadrzaj&id=79> (2011-09-03)
11. Hernon, P.; Altman, E. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago ; London : American Library Association, 1998.
12. Hernon, P.; Altman, E. Service quality in academic libraries. Nerwood : Ablex Publishing Corporation, 1996.
13. Hernon, P.; Whitman, J. R. Delivering satisfaction and service quality: a customerbased approach for libraries. Chicago ; London : ALA, 2001.
14. Kelley, M. Budget survey : bottoming out. // Library Journal, 2011. URL:
<http://www.libraryjournal.com/lj/ljinprintcurrentissue/888434-403/bottomingout.html.csp> (2011-11-16)
15. Kelley, M. Chicago Public Library avoid budget cut. // Library Journal, 2010. URL:
http://www.libraryjournal.com/lj/home/888356-264/chicago_public_library_avoids_budget.html.csp (2011-11-16)
16. LibQUAL+ : Charting Library Service Quality. URL:
http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info (2011-09-24)
17. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL:
<http://www.nsk.hr/Library.aspx?id=16> (2011-10-10)
18. Pavlinić, S.; Horvat, J. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 1, 1-4 (1998), str. 41-61.
19. Pavlinić, S.; Horvat, J. Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, ¾ (1997), str. 61-79.
20. Petr, K. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica: doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004.
21. Petr Balog, K. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet, 2010.

22. Petrak, J.; Aparac-Jelušić, T. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicija i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1 (2005), str. 13-30.
23. Plaščak, B.; Petr Balog, K. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 1/2 (2011), str. 67-92.
24. Ridderstrale, J.; Nordstrom, K. A. Funky business: kapital pleše samo s darovitima. Zagreb : Differo, 2002.
25. Saračević, T. Vrednovanje digitalnih knjižnica: evolucija koncepata. // Prilozi utemeljenju informacijske znanosti / Tefko Saračević. Osijek : Filozofski fakultet, 2006. Str. 201-219.
26. The British Library. URL: <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/index.html> (2011-10-10)
27. The great recession's toll on higher education. // U.S. News & World report, 2010. URL: <http://www.usnews.com/education/articles/2010/09/10/the-great-recessions-toll-on-higher-education> (2012-01-07)
28. The Library of Congress. URL: <http://www.loc.gov/about/mission.html> (2011-10-10)
29. Vrana, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), str. 25-41.
30. Webster, F. Theories of the information society. London ; New York : Routledge, 1995.
31. Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i viskom obrazovanju. URL: narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_04_45_1031.html (2011-10-10)

8. Prilozi

Prilog 1. Primjer anketnog upitnika

Poštovani, anketa koja Vam je upućena sastavni je dio istraživanja u svrhu izrade za diplomski rad. Želimo ispitati zadovoljstvo korisnika Studijskim odjelom u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. Molimo Vas da na pitanja odgovarate upisivanjem križića u kućicu ili zaokruživanjem slova ispred odgovora. Anketa je anonimna. Zahvaljujemo na strpljenju prilikom ispunjavanja upitnika.

1. **Spol** ☐ M ☐ Ž

2. **Godište** : _____

3. **Označite Vaš najviši završeni stupanj obrazovanja.** *(ukoliko je vaš odgovor c) fakultet, molimo Vas da na praznu crtu upišete naziv fakulteta i godinu studija)*

a) Srednja škola

b) Viša škola

c) Fakultet (naziv, godina) _____

d) Magisterij

e) Doktorat

4. **Koliko često posjećujete knjižnicu:**

☐ Svaki dan

☐ 2-3 puta tjedno

☐ Nekoliko puta mjesečno

☐ Nekoliko puta godišnje

5. **Koliko dugo koristite Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek:**

a) Mjesec dana

b) Nekoliko mjeseci

c) Godinu dana

d) Više godina

e) Nešto drugo: _____

6. **Zašto posjećujete Studijski odjel Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek** *(moguće više odgovora):*

☐ Kako bih pronašao/la potrebnu literaturu

☐ Kako bih besplatno koristio/la računala

☐ Kako bih pretraživao/la baze podataka

- ☐ Kako bih koristi/la prostor čitaonice i radio/la na vlastitim materijalima
- ☐ Nešto drugo (dopišite) _____

7. Molimo naznačite koristite li, i koliko često, usluge Studijskog odjela u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. (pojašnjenje: **informacijsko referalne usluge*: usluga pitajte knjižničara; pomoć oko zadaća, seminara..., **međuknjižnična posudba*: postupak naručivanja knjiga iz druge knjižnice, **reprografske usluge*: fotokopiranje, lokalno arhiviranje podataka na CD, DVD, skeniranje i sl., **kulturno promotivne aktivnosti*: projekti, programi, izložbe, promocije, **edukacije korisnika*: radionice; pretraživanje informacija)

	Nikad	Povremeno	Često
a) <u>posudba građe na korištenje u prostorima čitaonice</u>	☐	☐	☐
b) <u>informacijsko-referalne usluge</u>	☐	☐	☐
c) rad na računalima	☐	☐	☐
d) međuknjižnična posudba	☐	☐	☐
e) reprografske usluge	☐	☐	☐
f) kulturno promotivne aktivnosti	☐	☐	☐
g) edukacija korisnika	☐	☐	☐

8. Procijenite koliko često tražite pomoć knjižničara:

- ☐ redovito
- ☐ često
- ☐ ponekad
- ☐ rijetko
- ☐ nikada

9. Ocijenite svoje zadovoljstvo sljedećim uslugama: (Na ljestvici od 1 do 5, 1 predstavlja Vaše potpuno nezadovoljstvo, a 5 Vaše potpuno zadovoljstvo).

	Vrlo nezadovoljan/na	Nezadovoljan/na	Niti zadovoljan/na; niti nezadovoljan/na	Zadovoljan/na	Vrlo zadovoljan/na	Ne koristim ovu uslugu
	1	2	3	4	5	
<u>posudba građe na korištenje u prostorima čitaonice</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<u>informacijsko-referalne usluge</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<u>rad na računalima</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐

međuknjižnična posudba	☐	☐	☐	☐	☐	☐
reprografske usluge	☐	☐	☐	☐	☐	☐
kulturno promotivne aktivnosti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
edukacija korisnika	☐	☐	☐	☐	☐	☐
stručnost knjižničara	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ljubaznost i uslužnost knjižničara	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Na temelju dosadašnjeg korištenja Studijskog odjela GISKO-a, molimo da na ljestvici od 1-5 označite svoje sveukupno zadovoljstvo tim Odjelom. (Na ljestvici od 1 do 5, 1 predstavlja Vaše nezadovoljstvo, a 5 Vaše zadovoljstvo).

Niti zadovoljan/na; niti nezadovoljan/n				
Vrlo nezadovoljan/na	Nezadovoljan/na		Zadovoljan/na	Vrlo zadovoljan/na
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

11. Smatrate li da se neke od usluga Studijskog odjela trebaju poboljšati, ili da knjižnica treba ponuditi neku novu uslugu na ovom Odjelu. Ukoliko da, molimo da napišete na praznu crtu:

Zahvaljujemo na suradnji!