Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku

Knežević, Božana

Master's thesis / Diplomski rad

2014

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:142:931766

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Diplomski studij informatologije

Božana Knežević

Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku

Diplomski rad

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

Osijek, 2014.

SADRŽAJ

Sažetak 5
1. Uvod 6
2. Visokoškolske knjižnice 7
2.1. Sveučilišne knjižnice 8
2.1.1. Pregled stanja nacionalnoga sveučilišnoga knjižničnog sustava 8
2.2. Fakultetske knjižnice 9
2.2.1. Okruženje u kojem djeluju fakultetske knjižnice 11
2.2.2. Uloge i zadatci fakultetskih knjižnica 12
2.2.2.1. Opismenjavanje 14
2.2.2.2. Obrazovanje 15
3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja u visokoškolskim knjižnicama 16
3.1. Koncept kvalitete 16
3.1.1. Iščekivanja i zadovoljstvo korisnika i njihovo mjerenje 18
3.2. Metode mjerenja uspješnosti u visokoškolskim knjižnicama 20
3.3. Pokazatelji uspješnosti 22
4. O kulturi vrednovanja kao dijelu organizacijske kulture u knjižnicama 24
4.1. Razvoj kulture vrednovanja i pregleda stanja kulture vrednovanja u hrvatskim knjižnicama 26
5. Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku 27
5.1. O knjižnici 27
5.2. Ciljevi istraživanja i hipoteze 28
5.3. Instrumenti i metodologija 29
5.4. Rezultati 31
5.4.1. Spol 31
5.4.2. Dob 32
5.4.3. Status 32
5.4.4. Godina studija 35
5.4.5. Poznavanje knjižničnih usluga 37
5.4.6. Razlozi korištenja knjižničnih usluga 38
5.4.7. Učestalost korištenja knjižničnih usluga 39
5.4.8. Trajanje posjeta knjižnici 40
5.4.9. Učestalost traženja pomoći knjižničara 41

5.4.10. Korištenje mrežnih stranica Knjižnice 42
5.4.11. Razlozi korištenja mrežnih stranica knjižnice 42
5.4.12. Upoznatost s postojanjem *Facebook* stranice Knjižnice 43
5.4.13. Učestalost korištenja baza podataka 45
5.4.14. Zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika 46
5.4.15. Važnost knjižnice za osobni, stručni i akademski razvoj 47
5.4.16. Zadovoljstvo knjižničnom građom i njezina važnost za korisnike 48
5.4.17. Zadovoljstvo knjižničnim uslugama i njihova važnost za korisnike 55
5.4.18. Zadovoljstvo uslugama Knjižnice u cjelini 68
5.4.19. Preporuka Knjižnice drugim pripadnicima Sveučilišta 69
5.5. Rasprava 70
5.6. Zaključak istraživanja 77
6. Zaključak 79
7. Literatura 81
8. Prilozi 85

Zahvaljujem svima koji su svojim savjetima, strpljenjem i podrškom pridonijeli izradi ovoga diplomskog rada, posebno djelatnicima knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku i mentorici prof. dr. sc. Korneliji Petr Balog.

Hvala mojim prijateljima Ireni, Ani, Silvani i Josipu koji su me svaki dan uveseljavali i bez kojih život jednostavno ne bi bio isti.

Hvala mom dečku Dariju koji je uvijek bio tu, nesebično trpio i smirivao moje strahove.

Najviše zahvala dugujem svojoj obitelji, tati Boži, mami Katici, braći Krešimiru i Tihomiru te šogorici Anamariji koji su mi tijekom studiranja svakodnevno pružali najveću podršku, pokazali puno razumijevanja i ono najvažnije, vjerovali u mene. Najmlađem članu naše obitelji, Eni, hvala na silnim osmijesima koje mi je upućivala baš onda kada je bilo najpotrebnije. Bez tebe ne bih ovo uspjela.

Sažetak

Tema je ovoga diplomskog rada istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku. Rad sadrži pregled osnovnih pojmova, uloga i zadaća visokoškolskih knjižnica, metoda mjerenja uspješnosti poslovanja i pokazatelja istih. Uvodi nas u organizacijsku kulturu i kulturu vrednovanja u knjižnicama. Sustavno mjerenje i praćenje potreba korisnika preduvjet je za uspješno i kvalitetno poslovanje knjižnica. Najčešća mjerenja vezana su uz zadovoljstvo korisnika u knjižnicama, što ovaj rad i predstavlja.

Ključne riječi: knjižnica Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku, visokoškolske knjižnice, fakultetske knjižnice, mjerenje uspješnosti poslovanja, kvaliteta zadovoljstva korisnika, kultura vrednovanja.

1. Uvod

U samom početku svoga djelovanja djelatnost knjižnica bila je ograničena na pohranu i čuvanje spisa, čime su one imale ulogu čuvarica znanja.[1] Kako je vrijeme prolazilo te kako su se mijenjale potrebe korisnika, knjižnična djelatnost odvojena je od djelatnosti arhiva i knjižnice su te koje su bile zaslužne za umnažanje duhovnih proizvoda kako bi unaprijedile kulturnu i znanstvenu dimenziju u svrhu prenošenja ljudskoga znanja i iskustva. Ispočetka, knjižnice su imale malu zajednicu korisnika koja je bila ograničena na određene krugove. Kako je rasla potreba za informacijama, tako je rastao i krug korisnika knjižnica. Knjižnice su tako postale ustanove bez čijih se informacija i usluga ne može. Potreba za knjižnicama i knjižničnim uslugama rasla je s društvenim rastom potrebe za informacijama. Time dolazimo do današnjega doba gdje je okruženje u kojem knjižnice djeluju veoma promjenjivo; promijenio se medij kojim se informacije posreduju, način pristupa dostupnim informacijama, pojavili su se novi modeli organizacije informacija, no i novi modeli organizacije poslovanja, čime je postavljen veliki izazov za visokoškolske knjižnice. No, ono najvažnije, promijenili su se korisnici i njihova očekivanja pa sukladno tome knjižnica usmjerava svoje napore ka zadovoljavanju korisničkih potreba i ispunjenju njihovih očekivanja. U takvom se okruženju pojavila potreba za mjerenjem i vrednovanjem postojećih proizvoda, usluga i vlastitoga poslovanja kako bi knjižnice opravdale svoje poslovanje društvu, ulagačima i nadležnim ustanovama. U duhu toga pojavila se potreba za istraživanjima o zadovoljstvu korisnika poput ovoga, o kojem je u radu i riječ. Cilj je ovoga diplomskog rada utvrditi najčešće korisnike knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku, utvrditi načine korištenja knjižnice te istražiti i utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika knjižnice i time pružiti smjernice za poboljšanja i daljnja mjerenja u toj knjižnici.

Rad je podijeljen na dvije osnovne cjeline, teorijski i istraživački dio. Teorijski dio donosi pregled osnovnih koncepata visokoškolskih knjižnica, okruženje u kojem one djeluju te njihove zadaće i uloge. Nakon toga rad donosi metode mjerenja uspješnosti u visokoškolskim knjižnicama uz pokazatelje uspješnosti kojima bi knjižnica poboljšala kvalitetu svojih usluga. U drugom dijelu rada predstavljeno je istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku. Ciljevi su navedeni, hipoteze postavljene, a

[1] Usp.Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm (2013-10-01)

metodologija istraživanja u cijelosti opisana. Na kraju rada prikazani su rezultati istraživanja uz raspravu te zaključak cjelokupnoga istraživanja.

2. Visokoškolske knjižnice

Termin "visokoškolske knjižnice" generički je naziv za knjižnice u sustavu visokoga obrazovanja, prema tome visokoškolskim knjižnicama pripadaju i sveučilišne i fakultetske knjižnice. Visokoškolske knjižnice pripadaju skupini specijalnih knjižnica jer je specijalna knjižnica:

> „samostalna knjižnica ili knjižnica u sastavu koja pokriva neku znanstvenu disciplinu ili određeno polje znanja odnosno područje specijalne djelatnosti. Tu pripadaju knjižnice koje primarno pružaju usluge specifičnoj kategoriji korisnika ili primarno prikupljaju specifične oblike dokumenata ili knjižnice koje sponzorira neka ustanova u cilju zadovoljavanja potreba vezanih uz vlastito područje rada ili djelovanja. To mogu biti javne ustanove ili instituti; tijela državne vlasti ili uprave; javna, mješovita i privatna poduzeća; nevladine udruge; crkvene institucije te druge pravne i fizičke osobe koje obavljaju knjižničnu, dokumentacijsku i informacijsku djelatnost."[2]

Budući da visokoškolske knjižnice pripadaju skupini specijalnih knjižnica, one pružaju usluge određenoj skupini korisnika, u ovom slučaju studentima i zaposlenicima fakulteta, kako bi zadovoljile potrebe vezane uz vlastito područje rada. Prema Standardu za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj, visokoškolske knjižnice djeluju u sklopu institucija kao samostalne knjižnice ili knjižnice u sustavu koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju te daju na korištenje informacije i dokumente znanstvenoga, obrazovnoga i općekulturnog karaktera.[3] One su svojim uslugama i službama namijenjene prvenstveno studentima, stručnom osoblju i nastavnicima, no i ostalim članovima znanstvene zajednice koji se bave znanstvenim i stručnim radom te su sastavni dio znanstveno-nastavne i istraživačke infrastrukture jer pridonose razvoju znanosti i unapređenju odgojno-obrazovnoga i znanstveno-istraživačkoga rada na sveučilištu i fakultetu. Samostalne su organizacijske jedinice u sastavu sveučilišta, a mogu biti i posebne stručne organizacijske jedinice u sastavu fakulteta.[4]

---

[2] Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj: nacrt, 2011. URL: http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/Standardi/STANDARDI%20ZA%20SPECIJALNE%20KNJI%C5%BDNICE1.doc. (2013-10-01). Str.3.

[3] Standardi za visokoškolske knjižnice, 1990. URL: http://www.fer.unizg.hr/_download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf. (2013-10-01). Str. 1.

[4] Usp. Isto.

2.1. Sveučilišne knjižnice

Sveučilišne knjižnice pripadaju skupini općeznanstvenih knjižnica. Samostalne su i stručne organizacije vezane uz institucije visokoga obrazovanja čija je svrha podupiranje obrazovnoga kurikuluma i poticanje na istraživački rad. Uz sve to, sveučilišne knjižnice obnašaju dužnost matične knjižnične institucije za ostale članice sveučilišnoga sustava. Sustavu sveučilišnih knjižnica pripadaju fakultetske knjižnice i knjižnice samostalnih znanstvenih instituta.[5] One tako prikupljaju građu iz određenih znanstvenih područja, a posebno građu interdisciplinarnoga i multidisciplinarnoga značenja[6], koja je potrebna za uspješno obrazovanje korisnika (znanstvenici, stručnjaci iz raznih područja, studenti i učenici srednjih škola[7]) te građu koja je neophodna za njihov znanstvenoistraživački rad.

Prema Standardima za visokoškolske knjižnice iz 1990. godine sveučilišne knjižnice ne djeluju samostalno, već su dužne svoje planove, izvještaje i programe podnositi znanstveno-nastavnom vijeću (znanstveno-nastavno vijeće Zajednice sveučilišta u Republici Hrvatskoj) sveučilišta te republičkoj matičnoj knjižnici (Hrvatsko knjižnično vijeće)[8], zbog čega je njihovo djelovanje ograničeno. Prema Nacrtu Standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj knjižnice su o svome radu dužne izvještavati osnivača i na zahtjev slati statističke i druge podatke matičnoj knjižnici i drugim državnim ustanovama[9]. Stavke iz dvaju različitih dokumenata navedene su da se ukaže na činjenicu kako su standardi Standardi za visokoškolske knjižnice iz 1990. godine zastarjeli i prema terminologiji i prema svom sadržaju. Iako su novi Standardi već dulje vrijeme u pripremi, nema naznake da će uskoro biti finalizirani.

Zadaća je svake sveučilišne knjižnice izraditi plan razvoja za cjelokupnu knjižničnu djelatnost na sveučilištu. Kao i sve ostale, sveučilišne knjižnice moraju ići ukorak s vremenom te svojim korisnicima omogućiti pravovaljani pristup važnim informacijama, educiranje i obrazovanje kako bi se osigurao informacijski napredak.

2.1.1. Pregled stanja nacionalnoga sveučilišnoga knjižničnog sustava

[5] Usp. Standardi za visokoškolske knjižnice. Nav.dj., str.2.
[6] Usp. Tadić, Katica. Nav.dj.
[7] Usp. Isto
[8] Usp. Standardi za visokoškolske knjižnice. Nav.dj., str.2.
[9] Usp. Standardi i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: prijedlog nacrta, 2008. Str. 5.URL: http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473 (2014-02-03).

Radi uvida u broj sveučilišta, knjižničnih sustava i samih visokoškolskih knjižnica, bilo je potrebno provesti anketne upitnike u navedenim institucijama. Pregled je stanja nacionalnoga sveučilišnoga knjižničnog sustava primarno proveden kako bi se utvrdili problemi u radu knjižničnih sustava te kako bi se u budućnosti uspjeli izgraditi suvremeni sveučilišni knjižnični sustavi u skladu s potrebama korisnika, razvojem komunikacijske tehnologije i koji će se ogledati u većoj učinkovitosti knjižnica.[10]

Provedenim prikupljanjem osnovnih podataka o knjižnicama u sustavu matične djelatnosti koje je provedeno 2012. godine prema odluci *Stručnoga vijeća sveučilišnih matičnih knjižnica* došlo se do sljedećih podataka: u Republici Hrvatskoj postoji sedam sveučilišta (Dubrovnik, Pula, Osijek, Rijeka, Split, Zadar i Zagreb[11]), šest knjižničnih sustava (knjižnični sustavi u sklopu svih navedenih sveučilišta, osim sveučilišta u Dubrovniku čije je osnivanje u tijeku[12]) i 89 knjižnica koje obuhvaća nacionalni sveučilišni knjižnični sustav (knjižničnom sustavu u Zadru pripada jedna knjižnica, u Dubrovniku tri, u Puli četiri, u Rijeci deset, u Splitu trinaest, u Osijeku osamnaest te u Zagrebu 39[13]). Podatak koji je vrijedno spomenuti jest da je u nacionalnom sveučilišnom knjižničnom sustavu zaposleno 546 stručnih knjižničarskih djelatnika te da knjižnice u sustavu posjeduju 5.943.596 svezaka knjižne građe, 27.240 naslova tiskanih časopisa i omogućuju pristup za 43 baze podataka.[14]

Analizom podataka provedenoga anketnog upitnika ustanovljeno je kako su najveći problemi s kojima se susreću voditelji visokoškolskih knjižnica marginalizacija položaja knjižnice, nedostatan broj stručnoga knjižničarskog osoblja, nedovoljno sredstava te problem smještaja knjižnične građe. Kako bi se većina problema s kojima se susreću visokoškolske knjižnice riješila, neophodno je usvajanje Standarda za visokoškolske knjižnice.[15]

2.2. Fakultetske knjižnice

Budući da rad govori o fakultetskoj knjižnici Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta, ovdje će se posebna pozornost posvetiti opisu aktivnosti i usluga fakultetskih knjižnica. To su posebne stručne organizacijske knjižnice. Svojim se statusom vode kao

[10]Usp. Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2010.-2015. URL: http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/12/Strategija-SKS_web.pdf(2014-01-03) Str. 2-3.
[11]Www.hr: hrvatski homepage od 1994. URL: http://www.hr/hrvatska/znanost/sveucilista (2013-10-01)
[12] Usp. Majstorović, Zagorka. Analiza stanja nacionalnog sveučilišnog knjižničnog sustava, 2013. URL:http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza-stanja_SKS_RH.pdf (2013-10-01) Str.1.
[13]Usp. Isto. Str.1
[14]Usp. Isto. Str. 2.
[15]Usp. Isto. Str. 5.

> „knjižnica specijalnog tipa organizirana kao središnja knjižnična jedinica sa ili bez pridruženih odjelnih knjižnica (knjižnice odsjeka, odjela, instituta, zavoda, seminara,katedara i sl.).“[16]

Fakultetske knjižnice prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenoga, obrazovnoga i općekulturnog karaktera. Time je i logično da su one sastavni dio znanstveno-nastavne i istraživačke infrastrukture jer izravno pridonose razvoju znanosti te unapređuju odgojno-obrazovni i znanstveno-istraživački rad na sveučilištu i na fakultetu.[17] U Standardima se još navodi i da su osnovni zadatci fakultetske knjižnice: izgradnja fondova, stručna obrada, uspostavljanje kataloga i/ili baza podataka, smještaj i zaštita građe, neposredni rad s korisnicima (pružanje informacija, pretraživanje, selektivna diseminacija informacija i slično), uspostavljanje veze s ostalim knjižničnim jedinicama te organiziranje kulturnih aktivnosti.[18] Najvažnija usluga u svim knjižnicama, pa tako i u fakultetskim, njihova je zbirka. Budući da je fakultetska knjižnica specijalna, dalo bi se zaključiti kako je građa koju knjižnica nabavlja prvenstveno iz onih područja znanosti kojima se fakultet bavi i na kojima se temelje predavanja i istraživanja. Tako fond knjižnice treba obuhvaćati sve udžbenike i priručnike koji se navode u nastavnim planovima i programima te doktorske i magistarske radove koji su obranjeni na matičnom fakultetu.[19] Kako bi se djelatnost knjižnice mogla uredno obavljati, potrebno je osigurati dostatan broj knjižničnoga osoblja te pomoćnih radnika. O broju radnika u fakultetskim knjižnicama te njihovoj stručnoj spremi odlučuju mnogi čimbenici: veličina i namjena knjižničnoga fonda, broj odjela i specijalnih zbirki, broj korisnika, obim posudbe, priroda zahtjeva i drugo.[20] Kao i sve ostale ustanove, fakultetske knjižnice trebale bi svojim zaposlenicima osigurati programe u kojima bi im omogućile napredovanje te ih na isto poticati jer zbog promjena u visokom školstvu knjižničari moraju stjecati nova znanja i vještine radi odziva na potrebe okoline i korisnika te biti osposobljeni davati usluge koje odgovaraju novim načinima učenja i obučavanja te drugačijoj organizaciji visokoškolske ustanove.[21] Drugi izvor, uz profesionalno obrazovanje knjižničara, ističe važnost edukacije korisnika u cilju iskorištavanja svih vrijednosti fonda te iskorištavanja sadržaja koji im stoje na raspolaganju. Važnost edukacije korisnika ne leži samo u suhoparnom poučavanju korisnika novim sadržajima i vještinama, već korisnici tom

[16] Standardi za visokoškolske knjižnice. Nav.dj., str.3
[17] Usp. Isto. Str.1.
[18] Usp. Isto. Str. 3-4.
[19] Usp. Isto. Str. 6.
[20] Usp. Isto. Str. 8.
[21] Usp. Ambrožić, Melita. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja (doktorska disertacija). Zagreb: Filozofski fakultet, 1999. Str.32.

edukacijom trebaju spoznati važnost knjižnice i njezinih sadržaja.[22] Posebno je važno informacijsko opismenjavanje i informacijska pismenost koja je ključna kompetencija potrebna za cjeloživotno obrazovanje[23] i koja će se spominjati u daljnjem tekstu. Sljedeća je važna stvar kod svih knjižnica, pa tako i fakultetskih, prostor. Prema Analizi stanja nacionalnoga sveučilišnoga knjižničnog sustava iz 2013. godine jedan je od glavnih problema knjižnica (ne samo fakultetskih) prostor - problem smještaja knjižnične građe (čitaonički i spremišni), nedostatak čitaonice za korisnike ili neodgovarajuće čitaonice za korisnike.[24] Standardi navode kako je prilikom izgradnje i prilagodbe visokoškolskih knjižnica važno voditi računa o funkcionalnosti, fleksibilnosti, kompaktnosti, sigurnosti, neometanom rastu, estetskom ugođaju te ekonomičnosti, što se postiže modularnim sustavom gradnje. One bi trebale biti smještene u središnjem prostoru fakultetske zgrade, lako pristupačne i uočljive.[25]

2.2.1. Okruženje u kojem djeluju fakultetske knjižnice

Vremena su se promijenila i zajedno s njima promijenilo se i okruženje u kojem knjižnice djeluju. Razvojem tehnologije došlo je novo, informacijsko, doba u kojem tehnologija pomaže pri organizaciji i brzini pružanja usluge, no ujedno i odmaže zato što korisnici u knjižnicama iščekuju najnoviju tehnologiju koju si knjižnice, najčešće, ne mogu priuštiti. Na nemogućnost nabave najnovije tehnologije uvelike utječe financijsko stanje i kriza u državi zbog koje matične ustanove ne dobivaju dovoljno financijskih sredstava. Kako bi knjižnice opstale u ovo doba informacija i interneta, one uvode promjene u poslovanje te se usklađuju s promijenjenim načinom komunikacije i dolaskom do određenih informacija. Tako se bez problema knjižničaru može postaviti određeni informacijski upit, naručiti građa ili pregledati katalog na internetskim stranicama, bez fizičkoga ograničenja.

Radi svoga se opstanka knjižnice moraju truditi ići ukorak s vremenom i tehnologijama koje se svakodnevno pojavljuju na tržištu, osoblje knjižnice treba biti inovativno i snalažljivo, no prije svega brzo i funkcionalno jer zbog pojave interneta korisnici kao da su postali manje strpljivi. Stoga se pod utjecajem novih tehnologija javlja potreba za promjenom postojećih proizvoda i usluga koje knjižnica nudi. Novi proizvodi i usluge trebaju

[22]Usp. Tokić,Ivo; Mihalić, Ivanka; Takač, Mirko. Edukacija korisnika specijalne knjižnice: obveza ili prilika?. // 5.dani specijalnog knjižničarstva Hrvatske Opatija 10. i 11. travnja 2003. Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja, zbornik radova, uredila Maja Jokić, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004. Str. 183

[23] Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost-ključ za cjeloživotno učenje. // Časopis Edupoint 3, 17 (2009). Str. 7. URL: http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_17_1.pdf (2014-01-03)

[24] Usp. Majstorović, Zagorka. Nav.dj., str. 1.

[25] Usp. Standardi za visokoškolske knjižnice. Nav.dj., str. 8.

biti usklađeni s novim tehnologijama i novim korisničkim potrebama. Kako bi knjižnica zainteresirala svoje korisnike i zadovoljila njihove potrebe, potrebno je promijeniti tehnologije, ponuditi jednostavnije tehnike pretraživanja baza podataka, omogućiti jednostavnije i ekonomičnije pristupanje e-časopisima i e-bibliografskim bazama, pružati savjete za korištenje građe, distribuirati popis literature elektroničkim putem, omogućiti pristup internetu radi samostalnoga informiranja i stručnoga usavršavanja korisnika.[26]

Danas studenti imaju mogućnost birati knjižnice koje nude najbolje usluge i građu, kombinirati razne obrazovne modele, od tradicionalnih do *online* modela, te eksperimentirati s njima. Takvim načinom studiranja knjižničari su potaknuti da pruže usluge u različitim formatima za različite profile studenata koji pohađaju fakultet pri kojem djeluju. Negativna je strana informacijskoga doba što studenti na fakultete najčešće dolaze nespremni, bez prethodnih znanja (barem ne u tolikoj mjeri koliko je to bilo prije, kada je bila privilegija pohađati fakultet). Takav je profil studenata još jedan izazov za knjižnice. Kako bi pridobile njihovu pozornost, moraju ponuditi inovativne usluge kako bi studenti uspješno polagali ispite.[27]

Fakultetska knjižnica ima dvije glavne skupine korisnika - studente i profesore. Profesori su ti koji usluge knjižnice najčešće koriste radi posudbe knjige i pretraživanja literature te u prostorije knjižnice zalaze rjeđe nego što to čine studenti. Budući da studenti češće dolaze u knjižnicu te koriste njezine usluge, potrebno je više se prilagoditi njima i zadovoljavanju njihovih potreba. Pritom najviše pozornosti treba usmjeriti na tehnologiju koja se nalazi u knjižnici jer ipak ona pokreće današnji svijet. Uz to knjižnice moraju biti spremne za pojavu novih načina studiranja i pohađanja predavanja (na primjer, MOOC[28]- *massive open online courses*), to jest *online* predavanja koja se sve više pojavljuju, te se moraju prilagoditi novim načinima studiranja i stalno biti uključene u razvoj i napredak istih kako ne bi izumrle.

2.2.2. Uloge i zadatci fakultetskih knjižnica

[26] Aparac-Jelušić, Tatjana. Knjižnični proizvodi i usluge-što korisnici očekuju od suvremene sveučilišne knjižnice.// Zbornik mednarodnega posvetovanja ob stoletnici Univerzitetne knjižnice Maribor/uredili Ferlež Jerneja; Legat Dunja. Maribor: Univerzitetna knjižnica, 2003. Str. 87.

[27] Usp. Environmental Scan 2013: by the ACRL research planning and review committee.Chicago: Association of College and Research Libraries, 2013. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan13.pdf (2014-01-03). Str.3.

[28] Usp. Isto

Knjižnica je neprofitna organizacija koja, najčešće, nudi neopipljiv proizvod; ona nudi svoje usluge i proizvode koji se vežu za intelektualne sadržaje. Odluka korisnika o korištenju knjižnice i njezinih proizvoda temelji se na usmenoj predaji postojećih korisnika knjižnice. Knjižnica tako može ponuditi vrijedne i posebne proizvode i usluge jer se radi o generiranju novih znanja, osiguravanju prijenosa prikupljenoga znanja i vještina na sljedeće, mlađe naraštaje.[29]

Prema Nacrtu Standarda osnovna uloga i zadatci fakultetskih knjižnica su:

- izgradnja knjižnične zbirke
- formalna i sadržajna obrada, izrada kataloga i drugih pomagala u tiskanom i/ili elektroničkom obliku
- pružanje informacijskih usluga i održavanje mrežnih stranica
- osiguravanje korištenja građe u knjižnici i pristupa daljinski dostupnoj građi te posudba građe, poticanje poduke korisnika za korištenje knjižnične građe, informacijskih pomagala i mrežnih izvora
- pohrana i zaštita knjižnične građe i
- izrada pravilnika vezanih uz poslovanje i vođenje dokumentacije o poslovanju[30].

Uz osnovne uloge, fakultetske knjižnice trebaju i:

- pratiti potrebe za znanstvenom i nastavnom građom na matičnom fakultetu
- sudjelovati u koordiniranoj izgradnji fondova
- nabavljati dovoljan broj primjeraka ispitne literature i priručnika za studente
- nabavljati referentnu građu za svoje znanstveno područje
- izgraditi specijalne zbirke za svoje znanstveno područje
- izgraditi repozitorij za pohranu elektroničkih inačica intelektualnih uradaka matične ustanove
- sudjelovati u nastavno-obrazovnoj djelatnosti[31].

Uloga knjižnice koja će se u daljnjem tekstu spominjati vezana je uz korisnike, točnije, za neposredni rad s korisnicima. Toj ulozi pripada pružanje informacija, retrospektivna

[29] Usp. Aparac-Jelušić,Tatjana. Nav.dj., str.86.
[30] Usp. Standardi i smjernice razvoja. Nav.dj., str.6-7.
[31] Usp. Isto, str. 7.

pretraživanja, posudba i međuknjižnična posudba, poduka korisnika za služenje informacijskim pomagalima kojima knjižnica raspolaže, upoznavanje s mogućnostima pretraživanja i dobivanje željenih dokumenata iz baza podataka i fondova.[32]

Dvije su uloge među važnijima prilikom rada s korisnicima u fakultetskim knjižnicama - opismenjavanje i obrazovanje te će u daljnjem tekstu biti pobliže obrazložene. Razlog je njihovoj važnosti vrlo jednostavan - ako knjižnice, to jest osoblje u knjižnicama, osmisle kvalitetne programe koji se bave tim uslugama, postoji mogućnost da se svijest korisnika promijeni te da shvate razliku između bitne i brze informacije, da znaju kako do nje doći te kako ju pravilno iskoristiti i primijeniti u daljnjem obrazovanju i napredovanju.

2.2.2.1. Opismenjavanje

Pismenost više nije samo sposobnost i umijeće čitanja i pisanja. Ona se, stalnim razvojem tehnologija, razgranala i proširila na nove vrste pismenosti. Ona pismenost koja je usko povezana s knjižnicama informacijska je pismenost koju ALA (*American Library Association*) definira kao mogućnost prepoznavanja potrebe za informacijama, posjedovanje mogućnosti za pronalaženje i procjenu te učinkovito korištenje potrebnih informacija.[33]

Kako se mijenja vrijeme u kojem knjižnice djeluju, tako se mijenjaju i tehnologije i znanja. U današnje doba, kada se sustavno radi na informatiziranju i digitaliziranju znanja, najvažnije su baze podataka i znanje korištenja njima. Većina današnjih studenata upoznata je s radom na računalu jer su uz računala odrastali, no to ne znači da znaju pronaći kvalitetne informacije. Najčešće se okreću jednostavnim i brzim internetskim tražilicama kako bi što prije dobili potrebnu informaciju, a internet im je glavni (ponekad i jedini) medij učenja,[34] dok im je pretraživanje baza podataka ili korištenje naprednih opcija pretraživanja strano. Zbog nedostatka informacijske pismenosti studenti najčešće koriste informacije i sadržaje upitne relevantnosti te one koje pronađu u kratkom roku. Tu knjižnica ima jako veliku ulogu s obzirom da ima uvjete organizirati radionice informacijskoga opismenjavanja. Kako bi knjižnice zainteresirale studente za svoje radionice, trebaju prvo osvijestiti i educirati profesore te na njih prenijeti znanja vezana za informacijsku pismenost.

---

[32] Usp. Standardi za visokoškolske knjižnice. Nav.dj., str. 3-4

[33] Usp. Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2000. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf (2014-01-03). Str. 2.

[34] Usp. Špiranec, Sonja. Nav.dj., str. 10.

Da bi to postigle, bilo bi dobro da se ugledaju na Ameriku i Australiju koje imaju dugu tradiciju učenja na daljinu te prednjače u dostupnim i objavljenim programima informacijske pismenosti. Programi se ostvaruju edukacijskim tečajevima i prezentacijama te najčešće sadrže sljedeće cjeline:

- definiranje informacijskoga problema (upit, ključne riječi)
- vrste informacijskih izvora i njihovo korištenje
- pronalaženje izvora
- strategije pretraživanja
- informacije na internetu
- vrednovanje informacija
- etika korištenja izvora[35]

Ključ uspjeha jednoga ovakvog programa temeljen je na međusobnoj suradnji knjižničnoga i nastavnoga osoblja. No uz tu suradnju studenti su ti koji odlučuju hoće li prihvatiti program i na pravilan način pretraživati informacije ili će se držati dosadašnjega načina studiranja i učenja.

2.2.2.2. Obrazovanje

Ciljevi visokoga obrazovanja i poslanje knjižnice međusobno su usko povezani te utječu jedno na drugo. Visoko obrazovanje temelji se na stvaranju „društva znanja“[36] koje se temelji na znanju dostupnom svakom pojedincu, dok je poslanje knjižnica, uz prikupljanje, čuvanje i sređivanje znanja, osigurati pristup i korištenje znanja kako bi se stvorilo neko novo znanje. Budući da se u radu govori o fakultetskim knjižnicama, važno je naglasiti kako je edukacija studenata, korisnika fakultetskih knjižnica, značajna zato što oni predstavljaju generaciju mladih obrazovanih ljudi koji razvijaju i oblikuju današnje društvo te i buduće

[35] Usp. Isto, str. 11.

[36] Društvo znanja označava društveni i gospodarski poredak u visoko razvijenim zemaljama. Termin se primarno odnosi na ekonomiju koja je utemeljena i izgrađena na znanju koje se koristi za proizvodnju i upravljanje. Također se koristi za uporabu znanja i tehnologije za proizvodnju ekonomske koristi. U društvu znanja, znanje je alat. Strukturu društva znanja prvi je puta definirao Institut Svjetske banke kako bi olakšao proces tranzicije zemalja u gospodarstvo znanja. Svjetska banka grupirala je odrednice društva znanja u četiri stupa koja su ključna da bi zemlja bila sposobna u potpunosti sudjelovati u društvu i gospodarstvu temeljenom na znanju. Prvi stup je obrazovanje, drugi je inovacijski sustav, treći je ICT sektor te je četvrti pravni i ekonomski okvir. Usp. Barić,Vinko; Jeleč Raguž, Mirjana. Hrvatska na putu prema društvu znanja. URL: http://hrcak.srce.hr/file/91226 (2014-10-01). Str. 58-61.

društvo.[37] Kako bi se osiguralo kvalitetno obrazovanje u knjižnicama, knjižnice prvenstveno trebaju biti potpora obrazovnom procesu i uz to bi trebale korisnicima omogućiti neometani rad u knjižnicama, bilo da on uključuje skupinski rad ili onaj samostalni, tihi rad. Uz to treba korisnicima omogućiti slobodan pristup informacijama i u digitalnom i u tiskanom obliku. Knjižnice bi trebale poticati korisnike na učenje i otkrivanje novih znanja. Na taj će način društvo znanja biti kvalitetno.

3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja u visokoškolskim knjižnicama

Prije raščlambe metoda mjerenja uspješnosti poslovanja u visokoškolskim knjižnicama, potrebno je definirati pojam „vrednovanje“. Prema međunarodnoj normi ISO 11620:2008 vrednovanje je

> „process of estimating the effectiveness, efficiency, utility and relevance of a service or facility“[38].

U slobodnom prijevodu; vrednovanje je proces procjene uspješnosti, učinkovitosti, korisnosti i relevantnosti usluga ili ustanova. Ono je sveobuhvatna i detaljna aktivnost koja je usmjerena na širi raspon pitanja vezanih uz upravljanje uslugama i njihovim učinkom. Cilj je vrednovanja povećanje učinkovitosti uz procjenu knjižničnih programa i usluga čime se utvrđuje ispunjavaju li programi i usluge koje knjižnica nudi utvrđene zadaće i ciljeve. Vrednovanje se provodi kako bi se došlo do zaključaka koji bi mogli koristiti kao temelj budućim odlukama te kako bi knjižnice opravdale svoje poslovanje financijerima i široj javnosti, to jest korisnicima.[39] Uz samo vrednovanje možemo povezati i prateće postupke i metode: prikupljanje statističkih podataka, utvrđivanje razine kvalitete, *benchmarking* analize, strateško planiranje i mjerenje uspješnosti poslovanja pomoću pokazatelja.[40]

3.1. Koncept kvalitete

[37]Usp. Diklić, Jelena. Uloga knjižnice u informacijskom opismenjavanju studenata. URL:http://oziz.ffos.hr/repozitorij/eserv/OZIZ:11/Uloga_knj_u_inf_opismenjavanju_studenata_Jelena_Diklic.pdf (2013-12-09). Str.2.

[38]Information and documentation-Library performance indicators (ISO 11620:2008).URL: http://portal.psz.utm.my/psp/wp-content/uploads/2012/08/BS_ISO11620_2008.pdf. (2014-21-01). Str. 3.

[39]Usp. Badurina,Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vijesnik bibliotekara Hrvatske 53,1(2010), str.49.

[40] Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 214.

Kao što je ranije spomenuto, prije su se knjižnice mjerile veličinom fonda - što je knjižnični fond bio veći i sveobuhvatniji, knjižnica se smatrala kvalitetnijom. Promjenom okruženja u kojem današnje knjižnice djeluju, promijenio se i koncept kvalitete. Knjižnice su se okrenule korisnicima i njihovim zahtjevima i zbog toga je bilo potrebno podizanje kvalitete usluga na novu razinu. Tako se fokus sa samoga proizvoda pomaknuo na njegovu svrhu; svrhu usluge i/ili proizvoda u današnje doba definiraju korisnici, to jest njihove potrebe.[41]

Kako bi se osigurala kvaliteta proizvoda i/ili usluge, prvo je važno definirati namjenu proizvoda i/ili usluge te postići „sporazum" da će isti zadovoljavati korisničke potrebe nakon čega slijedi određivanje karakteristika proizvoda i/ili usluga koje korisnici iščekuju. Nakon što se osigurala kvaliteta proizvoda važno je da ponuditelj, u ovom slučaju knjižnica, osigura trajnu kvalitetu proizvoda prema dogovorenim uvjetima.[42] Osiguravanje kvalitete u svim strukama, pa tako i u knjižničarskoj, najčešće rezultira ograničavanjem vlastitih aktivnosti; sve su snage usmjerene prema unapređenju kvalitete proizvoda i/ili usluga koja je knjižnici važna, stoga se ostali proizvodi i/ili usluge stavljaju u drugi plan jer oni nisu u tom trenutku od velike važnosti za korisnike. Često se uz kvalitetu veže i pojam cijene, odnosno često se pojam kvalitete povezuje s visokom cijenom. To, naravno, nije uvijek tako jer poboljšanje kvalitete proizvoda i/ili usluga dužne su financirati nadležne ustanove kako bi zadržale korisnike.

Postupak kojim se sustavno upravlja kvalitetom složen je te zahtijeva, kao što je već navedeno, neprekidno poboljšavanje iste. Upravo se zbog toga u strategiju ugrađuju potrebni elementi kao što je *benchmarking*. *Benchmarking* je prema Kotleru

> „proces uspoređivanja proizvoda i procesa tvrtke s onima koje ima konkurencija ili vodeće tvrtke u drugim industrijama s namjerom pronalaženja načina za poboljšanje kvalitete i izvedbe"[43]

Najveću primjenu *benchmarking* nalazi u upravljanju knjižnicama te je najučinkovitiji prilikom postupka mjerenja uspješnosti. Njegova se svrha može sažeti u četiri osnovna pitanja:

1. Koja organizacija radi najbolje?
2. Kako to rade?

[41] Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama.Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera: Filozofski fakultet, 2010. Str. 79.
[42] Usp. Isto. Str. 80.
[43]Kotler, Philip…[et al.]. Osnove marketinga. 4. europsko izdanje. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006.

3. Kako mi to radimo sada?
4. Kako možemo postati ravnopravni ili nadmašiti najbolje? [44]

Vodeći se ovim pitanjima i prolazeći kroz sve etape procesa *benchmarkinga* (identifikacija procesa koji treba unaprijediti, planiranje provedbe, vlastito polazišno stanje, analiza poslovanja knjižnice s kojom se uspoređuje, analiza podataka i uspoređivanje razlika i sličnosti, unapređivanje kritičkoga procesa i primjena i praćenje rezultata[45]), knjižnice bi trebale doći do glavnoga cilja *benchmarkinga,* to jest na kraju procesa trebale bi moći pronaći najbolje metode za poboljšanje kvalitete usluga unutar vlastite knjižnice kako bi zadovoljili korisničke zahtjeve i potrebe.

3.1.1. Iščekivanja i zadovoljstvo korisnika i njihovo mjerenje

Primarni je cilj sustava kvalitete i organizacije u svakoj ustanovi (ili bi barem to trebao biti) zadovoljstvo korisnika. Zadovoljstvo je korisnika njegova percepcija o stupnju zadovoljavanja njegovih iščekivanja koja ovise i na koje utječe mnogo čimbenika poput vremena, prostora, socijalnih i gospodarskih prilika, razvoj tehnologije, konkurencija,[46] povijest usluge, profil korisnika i lokalne okolnosti.[47] Postoje dvije vrste zadovoljstva korisnika: zadovoljstvo pojedinačnom uslugom te zadovoljstvo sveukupnim pruženim uslugama.[48] Na zadovoljstvo korisnika u knjižnicama utječu konkurentne knjižnice, to jest stjecanje novih iskustava u drugim knjižnicama koje nude bolje usluge ili bolje proizvode. Zbog česte promjene zadovoljstva knjižnice trebaju sustavno i učestalo pratiti zadovoljstvo svojih korisnika te u svakom trenutku biti spremne na prilagođavanje korisničkim očekivanjima jer ako ne reagiraju na vrijeme, kod korisnika se pojavljuje nezadovoljstvo.

1988. godine Zeithaml, Parasuraman i Berry osmislili su SERVQUAL koji je prvotno namijenjen za komercijalni sektor. On mjeri iščekivanja i percepcije kvalitete primljene usluge. Mjere se elementi koji su važni korisnicima i podijeljeni su u pet dimenzija: samopouzdanje, empatija, pouzdanost, prijemčivost i fizičke karakteristike. Nakon šest godina i brojnih tehnoloških inovacija autori su dodali još dvije razine koje su se odnosile na

[44] Usp.Katalenac, Dragutin. Mogućnost primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000). URL: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2012/06/88_Katalenac_2000_1-2.pdf (2014-01-24)
[45] Usp. Isto.
[46] Usp. Erceg, Aleksandar, Glavaš Gordan. Zadovoljstvo korisnika-primarni cilj sustava kvalitete. // 3. Hrvatska konferencija o kvaliteti:zbornik radova. Cavtat, 1991. URL: http://issuu.com/kvaliteta.net/docs/namedcaff4 (2014-01-26)
[47] Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Nav.dj., str., 90.
[48] Usp. Isto

iščekivanja: željenu razinu usluge i odgovarajuću razinu usluge. Svaki se iskaz pojavljuje dva puta. Jedan mjeri iščekivanja, a drugi korisnikovu percepciju. Razlika između percepcije i iščekivanja označava kvalitetu.[49] Problem je kod SERVQUAL alata što korisnici najčešće nemaju vremena toliko se posvetiti ispunjavanju i ocjenjivanju anketnih upitnika, a često im ponuđeni pojmovi znaju biti apstraktni i nerazumljivi. Zato su autori SERVQUAL-a osmislili *Gaps Model of Service Quality* model koji služi za premošćivanje razlike između iščekivanja korisnika i konkretne usluge koja se detektira instrumentom.[50]

Deset čimbenika koji karakteriziraju kvalitetu usluge koje su prepoznali autori SERVQUAL-a su: fizički elementi (izgled zgrade, uređenje knjižnice), pouzdanost (točnost i pouzdanost), prijemčivost (brzina usluge), ljubaznost (ljubaznost, poštovanje i prijateljski odnosi), empatija (briga za korisnika), kompetentnost (znanje i stručnost osoblja), sigurnost, pristup (pristupačnost i jednostavnost kontakta) komunikacija (razgovor s korisnicima) i razumijevanje korisnika (upoznavanje korisnika).[51] Alati koji se koriste za mjerenje zadovoljstva korisnika su SERVQUAL i LibQUAL.

Budući da je SERVQUAL namijenjen za komercijalni sektor, bilo ga je teško prilagoditi knjižničnim potrebama. Zbog toga su Fred Heath i Colleen Cook 1999. godine došli na ideju stvaranja modela koji je prilagođen isključivo knjižnicama i pokrenuli projekt pod nazivom LibQUAL + ®. Danas se ovim modelom služe mnoge knjižnice i njihov se broj sve više povećava. LibQUAL je paket usluga kojim knjižnica prati, razumije i djeluje na korisnikovo mišljenje o kvaliteti usluga. Ciljevi su ovoga modela:

- promicati kulturu izvrsnosti u pružanju knjižničnih usluga
- pružiti bolje razumijevanje korisničke percepcije o kvaliteti knjižničnih usluga
- sustavno prikupljati povratne informacije o kvaliteti usluga
- identificirati primjere dobre prakse u pružanju usluga
- poboljšavati analitičke vještine knjižničnoga osoblja i

[49] Usp. Ozretić Došen, Đurđana; Škare, Vatroslav; Škare, Tatjana. Mjerenje kvalitete usluge primarne zdravstvene zaštite SERVQUAL instrumentom. // Revija za socijalnu politiku 17, 1(2010). URL: http://hrcak.srce.hr/file/75218 (2014-01-26)
[50] Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Nav.dj., str. 93-94
[51] Usp. Isto, str. 91-92

- razvijati nove i poboljšavati postojeće usluge te cjelokupno poslovanje i upravljanje knjižnicom.[52]

Prednosti su korištenja LibQUAL-a, pa na kraju krajeva i SERVQUAL-a, da korisnici imaju mogućnosti iskazati svoje mišljenje o uslugama i koje usluge treba poboljšati kako bi knjižnice mogle upravljati očekivanjima korisnika. Knjižnice tako mogu razviti usluge koje će u većoj mjeri zadovoljiti iščekivanja svojih korisnika koristeći se metodom usporedbe s drugim knjižnicama i njihovim visoko ocijenjenim uslugama.

Svi dosad spomenuti alati - *benchmarking,* SERVQUAL, LibQUAL i drugi - čiji je cilj pridonositi i unapređivati kvalitetu usluga, poboljšanju kvalitete i zadovoljstvu korisnika, dio su postupka sveukupnoga upravljanja kvalitetom (*Total Quality Menagement, TQM)* koji predstavlja način života, poslovnu filozofiju i kulturu, način obavljanja poslova, strukturu za donošenje poslovnih odluka, strategiju za planiranu promjenu i dugogodišnju obvezu.[53]

TQM je pokretan idejom da se uvijek može pružiti bolja usluga, poslovati bolje. Knjižnice su te koje bi trebale biti svjesne da uvijek može bolje, koje bi trebale težiti boljem cjelokupnom poslovanju i zadovoljavanju korisničkih potreba kako bi potukle konkurenciju i same postale konkurencija drugim knjižnicama na prenapučenom tržištu.

3.2. Metode mjerenja uspješnosti u visokoškolskim knjižnicama

Tijekom povijesti uspješnost knjižnice najčešće se pratila veličinom njezinoga fonda dok su korisnici i njihovo zadovoljstvo uvijek bili u drugom planu. Kako se vrijeme i okruženje u kojemu knjižnice djeluju mijenjalo, tako su i korisnici došli u prvi plan. Mnoge su promjene na to utjecale, počevši od onih tehnoloških pa sve do promjene medija na kojem se građa nalazi te promjena u nakladničkoj struci (povećanje cijena knjiga, časopisa i slično). Time se dolazi do činjenice kako se danas najviše pozornosti usmjerava k mjerenju usluga (ono što knjižnica radi i čime se bavi), zadovoljstvu korisnika, financijera i osoblja za razliku od prijašnjega mjerenja ulaznih podataka (statistički podatci o veličini fonda, broju korisnika i osoblja knjižnice).[54]

[52]Usp. LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info (2014-01-27)
[53] Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Nav.dj., str. 96.
[54] Usp. Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?: prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 32.

Mjerenje uspješnosti u knjižnicama može se obaviti na razne načine koji ovise o vrsti knjižnice i skupinama korisnika. O metodama mjerenja govori brojna strana i domaća literatura. No najprije je važno objasniti pojam mjerenja. Mjerenje uspješnosti u knjižnicama može se objasniti kao usporedba onoga što knjižnica radi s onime što bi trebala raditi i što želi postići.[55] Kako bi se uspješnost mogla kvalitetno procijeniti, potrebno je prikupljene podatke usporediti sa standardima[56] koji su propisani i mjeriti ih sustavnim praćenjem potreba i stavova korisnika te vrednovanjem uspješnosti prema objektivnim i utvrđenim mjerilima.[57] Na tome se temelji dokazivanje uspješnosti poslovanja. U tom trenutku knjižnica će znati koliko je zapravo uspješna u svom radu. U cijelom tom postupku javljaju se i izazovi za knjižnice. Knjižnice tako moraju naći rješenja kako odgovoriti na sve više zahtjeva za novim uslugama, kako ugraditi nova tehnološka rješenja u postojeću organizacijsku strukturu te kako u svemu tome još i zadovoljiti korisničke zahtjeve koji postaju sve složeniji.[58]

Mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnice složeni je proces prilikom kojega je potrebno definirati ciljeve i potrebne korake te ga detaljno isplanirati prije nego se započne sa samom provedbom. Prilikom vrednovanja važno je definirati i odrediti pokazatelje uspješnosti koji će biti relevantni. Oni kvantificiraju određene veličine i koncepte čija se učinkovitost želi izmjeriti.[59] Postoje razni prijedlozi pokazatelja uspješnosti, a u ovom će radu biti obrađeni oni koji se nalaze u najnovijem izdanju međunarodne norme ISO 11620:2008. Preteča je ovih normi hrvatska norma HRN ISO 11620:2001, *Informacije i dokumentacija - Pokazatelji učinaka knjižnica* koja je dostupna na hrvatskom jeziku dok prva spomenuta norma još nema svoju hrvatsku inačicu. U njoj je izdvojeno 47 pokazatelja koji će biti prikazani u nastavku.

---

[55] Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Nav. dj. str. 65.

[56] Primjeri standarda za visokoškolske knjižnice: ACRL-ovi standardi za visokoškolske knjižnice. Standards for Libraries in Higher Education. Chicago: The Association of College and Research libraries, 2011. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/slhe.pdf (2014-01-04); Smjernice za australijske specijalne knjižnice. Guidelines for Australian Special Libraries. Australian Library and Information Association, 2010. URL: http://www.alia.org.au/about-alia/policies-and-guidelines/alia-policies/guidelines-australian-special-libraries (2014-01-04); Standardi za kanadske fakultetske knjižnice. Standards for Canadian College Libraries. Canadian Library Association, 2004. URL: http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Occasional_Paper_Series&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=4040 (2014-01-04); Standardi za filipinske knjižnice. Standards for Philippine Libraries. Manila, Professional Regulations Commission, 2007. URL: https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Falinet.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FProposed%2BSTANDARDS_FOR_PHILIPPINE_LIBRARIES.doc&ei=izbxUrDtI4iIyAPjnYGYBA&usg=AFQjCNHiYOTWf0wtqLy2Clc2_y0QUIbnsQ&sig2=1Zwtc0T39aWXbIjVejZy_g&bvm=bv.60444564,d.bGQ (2014-01-04)

[57] Usp. Badurina, Boris. Vrednovanje. Nav.dj., str. 40.

[58] Usp. Isto

[59] Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Nav.dj., str. 131.

Prilikom procesa mjerenja međusobno se isprepliću kvantitativna i kvalitativna mjerenja. Kada govorimo o kvantitativnim pokazateljima uspješnosti u knjižnicama, najčešće mislimo na prikupljanje statističkih podataka,[60] dok se kod kvalitativnih pokazatelja koriste metode anketiranja, intervjuiranja, fokus grupe s korisnicima ili mogućim korisnicima, studije slučaja, mentalne mape, metode promatranja, vođenje dnevnika[61] te zapažanja prilikom izravne komunikacije s korisnicima.[62]

Kao što je ranije navedeno, samo vrednovanje provodi se kako bi se došlo do određenih rezultata i zaključaka i time postaje uporište za daljnje donošenje odluka i promjena unutar knjižnice kako bi korisnicima bile omogućene usluge i željenje promjene.

3.3. Pokazatelji uspješnosti

Pokazatelji uspješnosti važan su dio vrednovanja knjižničnoga sustava, samih knjižnica i njezinih usluga. Pomoću njih knjižnice imaju uvid u kvalitetu svojih usluga. Definicija pokazatelja uspješnosti prema međunarodnim ISO standardima glasi:

> „numerical, symbolic or verbal expression, derived from library statistics and data used to characterize the performance of a library“[63]

to jest, pokazatelji performansi su numerički, simbolički ili verbalno izraženi te proizlaze iz knjižnične statistike i podataka koji karakteriziraju usluge knjižnice, dok Mihalić u svom radu navodi kako pokazatelji uspješnosti ili učinkovitosti pokazuju u kojoj mjeri knjižnična usluga zadovoljava korisničke potrebe te je pri tome najčešća mjera subjektivni stav korisnika do kojega se najčešće dolazi anketnim istraživanjima ili intervjuima.[64] Oni se, kao takvi, učinkovito koriste pri procjeni, to jest vrednovanju knjižnice. U cijelom se procesu kvaliteta i učinkovitost usluga koje knjižnica nudi vrednuju u skladu s poslanjem, ciljevima i vizijom koje je knjižnica postavila. Uz to, moraju biti povezani sa sustavnim planiranjem knjižnice i njezinim vrednovanjem. Kao i u svakoj drugoj organizaciji i ustanovi, mjerenje i ocjenjivanje uspješnosti mora biti redovito provođeno kako bi knjižnica bila uspješna. Prema ISO standardima dva su glavna cilja pokazatelja uspješnosti:

[60] Usp. Mihalić, Marina. Nav.dj., str. 35.
[61] Usp. Isto, str. 32.
[62] Usp. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 14.
[63] Information and documentation. Nav.dj., str. 5.
[64] Usp. Mihalić, Marina. Nav.dj., str. 34.

- olakšati nadzor u procesu upravljanja
- osigurati temelje za obavještavanje i komuniciranje između knjižničnoga osoblja, financijera i samih korisnika[65]

Važno je napomenuti kako svi navedeni pokazatelji uspješnosti nisu jednako dobri za sve knjižnice. Postoje razne vrste knjižnica (narodne, visokoškolske, muzejske) koje su financirane na različite načine, čuvaju i daju na korištenje različitu građu, zadovoljavaju potrebe korisnika različitih skupina i profila. Kako se knjižnice razlikuju svojim poslanjem i uslugama, tako se razlikuju i kriteriji prema kojima ocjenjuju svoju uspješnost. Iz toga proizlazi činjenica kako knjižničari, u dogovoru s nadležnim tijelima te u skladu s poslanjem, vizijom i ciljevima knjižnice, dogovaraju koji su pokazatelji uspješnosti najprikladniji. Uz vještine koje knjižničari moraju imati prilikom odabira pokazatelja uspješnosti, knjižnica mora uzeti u obzir i sljedeće čimbenike:

- Hoće li pokazatelji uspješnosti pomoći pri upravljanju knjižnice?
- Ima li knjižničar određena znanja i/ili intuiciju oko saznanja funkcionira li određeno područje i/ili usluga uredno ili se može poboljšati?
- Koliko knjižnično osoblje može uložiti napora u prikupljanje i analizu podataka te imaju li dovoljno znanja za isto?
- Zahtijeva li vanjsko tijelo određene podatke? Ako zahtijeva, potrebno je prosuditi mogu li se dobiveni podatci koristiti za proizvodnju knjižničnih pokazatelja uspješnosti.[66]

Pokazatelji uspješnosti, navedeni u normama, temelje se na *balanced scorecard* (uravnotežena tablica rezultata) metodologiji koju su osmislili Robert Kaplan i David Norton dvadesetih godina prošloga stoljeća. *Balanced scorecard* mjeri organizacijsku izvedbu kroz četiri gledišta: potrošače, unutarnje poslovne procese, učenje i razvoj i financije[67]. U posljednjim ISO standardima postoji 45 pokazatelja uspješnosti. Oni su podijeljeni u četiri skupine.[68] ***Prva skupina*** odnosi se na izvore, pristup i infrastrukturu u kojima se procjenjuje uspješnost zbirke (dostupnost obveznih naslova, postotak obveznih naslova u zbirci, ocjena uspješnosti pretraživanja predmetnoga kataloga i postotak neuspjelih pretraživanja), pristupa

[65] Usp. Information and documentation. Nav.dj., str. 12.
[66] Usp. Isto. Str. 13.
[67] Usp. Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate, 2010. Str. 2.

[68] Usp. Information and documentation. Nav.dj., str. 15-18.

(točnost raspodjele po policama, prosječno vrijeme pristizanja dokumenata iz zatvorenoga spremišta, brzina međuknjižnične posudbe i postotak uspješne međuknjižnične posudbe), ustanove (javni pristup jedinicama za rad u odnosu na broj stanovnika, pristupačnost jedinica za rad u odnosu na broj stanovnika, korisnički dio u odnosu na broj stanovnika, sjedala u odnosu na broj stanovnika i radno vrijeme knjižnice u odnosu na zahtjeve korisnika) i osoblja (broj zaposlenih u odnosu na broj stanovnika). ***Druga skupina*** odnosi se na pristup, a njome se procjenjuje zbirka (protočnost zbirke, broj posudbi u odnosu na broj stanovnika, postotak nekorištenih spremišta, broj preuzetih jedinica s interneta u odnosu na broj stanovnika, korištenje građe unutar knjižnice u odnosu na broj stanovnika), pristup (broj posjeta knjižnici, postotak elektronički zaprimljenih informacijskih upita u odnosu na broj stanovnika, postotak vanjskih korisnika, postotak posudbe građe vanjskih korisnika, broj dolazaka korisnika na događaje u knjižnici u odnosu na broj stanovnika, broj dolazaka korisnika na radionice), ustanova (stopa korištenja sjedećih mjesta i stopa korištenja jedinica za rad) i općenito (postotak dolaska ciljanje populacije i zadovoljstvo korisnika). ***Treća skupina*** vrednuje efikasnost u kojoj se procjenjuje zbirka (cijena, cijena prema trajanju korištenja baze podataka u odnosu na broj stanovnika, cijena prema broju preuzimanja elektroničke građe i cijena prema broju posjeta knjižnici), pristup (prosječno vrijeme pristizanja dokumenta i prosječno vrijeme obrade dokumenta), osoblje (broj osoblja koje rade s korisnicima u odnosu na ukupan broj osoblja, broj točno odgovorenih upita, omjer stjecanja izdataka za troškove osoblja i produktivnost zaposlenika prilikom obrade medija) i općenito (cijena po korisniku). Naposljetku, ***četvrta skupina*** odnosi se na potencijal i razvoj i unutar nje vrednuje se zbirka (postotak izdataka za pružanje informacija elektroničkim putem), osoblje (postotak knjižničnoga osoblja koje pruža elektroničke usluge i broj sati koje je osoblje provelo na formalnim treninzima u odnosu na broj zaposlenika) te općenito (postotak primljenih sredstava putem darovnice ili ostvarenim dohotkom i postotak institucionalnih sredstava raspoređenih u knjižnici).

Mjerenje uspješnosti poslovanja i usluga u knjižnicama te vrednovanje uspješnosti sastavni su dijelovi kulture vrednovanja čija je glavna svrha poboljšanje vlastite kvalitete kako bi zadovoljili korisničke potrebe. O kulturi vrednovanja više se govori u sljedećem poglavlju.

4. O kulturi vrednovanja kao dijelu organizacijske kulture u knjižnicama

Obzirom da današnje knjižnice djeluju u okuženju neprestanih promjena, izazvane su da budu inovativne i proaktivne te da mogu izmjeriti vrijednost i kvalitetu svojih usluga i proizvoda te time pokazati svoju vrijednost. Do toga izazova došlo je zbog tehnoloških promjena (na primjer, broj dostupnih digitalnih izvora i informacija vrlo se brzo povećava, tražilice i alati za pretraživanje postali su korisniji i profinjeniji te prikazuju značajne izvore i informacije i slično). Knjižnice su svakodnevno primorane suočavati se s problemima i izazovima te rješenje nalaziti u kvalitetnoj organizacijskoj kulturi u knjižnicama. Ona je utemeljena na pravilima, vjerovanjima, vrijednostima i načelima ustanove, razvojnim procesima i obrascima ponašanja te predstavlja osobnost ustanove obuhvaćajući cjelokupnu organizaciju unutar ustanove poruku koju šalje korisnicima i ulagačima. Uz organizacijsku kulturu važna su i tri ključna dijela poslovnoga uspjeha: kvalitetno vodstvo uprave i vizija, služba za korisnike te vješti i motivirani zaposlenici u organizaciji.[69]

Kulturu vrednovanja prvi put spominju 1999. godine autori Lakos i Phipps kada u svojoj radionici na temu vrednovanja napominju kako je nemoguće mjeriti poslovanje, prikupljati podatke, donositi strateške odluke i slično bez postojanja planiranih i pažljivo odabranih načela i aktivnosti.[70] Isti autori definiraju kulturu vrednovanja kao

> „organizacijsko okruženje u kojem su odluke utemeljene na činjenicama, istraživanju i analizi te gdje su usluge planirane i isporučene na način koji će dovesti do maksimalno pozitivnih krajnjih rezultata (*outcomes*) i učinaka (*impact*) kako za korisnike knjižnice tako i za sve zainteresirane dionike (*stakeholders*).„[71]

Vrednovanjem se stječe dobar uvid u organizaciju, poslovanje i upravljanje knjižnicom, no ujedno zahtijeva i temeljite pripreme te uključivanje rezultata u daljnje planiranje i rukovođenje. Kako bi postojala kultura vrednovanja u knjižnici, potrebno je imati jasno postavljene ciljeve koji trebaju biti ostvareni. Poslovanje treba biti strateški isplanirano, korisnike i njihove potrebe poželjno je kontinuirano pratiti i posljednje, no možda i najvažnije, svi članovi organizacije, počevši od vodstva pa sve do knjižničara, moraju aktivno sudjelovati u procesu vrednovanja te na temelju dobivenih rezultata donositi zajedničke odluke za buduće poslovanje i programe koji će biti ponuđeni korisnicima.

---

[69] Usp. Lakos, Amos; Shelly Phipps. Creating a culture of assessment: a catalyst for organizational change. Portal: Libraries and the Academy 4, 3 (2004). URL: http://escholarship.org/uc/item/0843106w#page-1(2014-01-27). Str. 347.

[70] Usp. Isto. Str. 352.

[71] Isto. Str. 352. Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 11-12.

4.1. Razvoj kulture vrednovanja i pregleda stanja kulture vrednovanja u hrvatskim knjižnicama

Najvažniji je autoritet iz područja vrednovanja nedvojbeno Richard H. Orr koji je 1970-ih godina predložio osnovne okvire za prosuđivanje knjižnične aktivnosti. Autor je iznio dva najvažnija mjerila - kvalitetu koja odgovara na pitanje koliko je usluga dobra i vrijednost koja odgovara na pitanje koliko dobroga usluga donosi. Jedna od njegovih ključnih teza odnosi se na uspješno mjerenje i mjerenje radi uspješnoga upravljanja.[72] Nakon utvrđivanja mjerila, 60-ih i 70-ih godina razvija se teorijska postavka vrednovanja, 80-ih su se godina teorije provjeravale i dokazivale, istraživačko je knjižničarstvo jačalo, a pisali su se priručnici za vrednovanje u knjižnicama. 90-ih godina knjižnice se sve više izlažu tržištu te se uvodi i ekonomski koncept. Time dolazimo do 21. stoljeća u kojem se istraživači sve više bave vanjskim učincima knjižnica, sukladno razvoju tehnologije, učincima elektroničkih usluga te se vraćaju i na ekonomske probleme.[73]

Uvođenjem bolonjskoga nastavnog procesa (2005./2006. god.) na visoka učilišta započinje veća kontrola kvalitete nastavnoga procesa sustavom unutrašnje kontrole, kao i promišljanje o unaprjeđenju kvalitete učenja i poučavanja. No problem je u hrvatskim knjižnicama to što je dugi niz godina najčešće sve i ostalo samo na promišljanju. Tim načinom dobili smo mnogo teorijskih radova o načinima razvoja kulture vrednovanja, ali ne i konkretnih istraživanja, barem što se tiče visokoškolskih knjižnica. U jednu ruku to je i razumljivo. Kultura vrednovanja u narodnim knjižnicama raširenija je i razvijenija jer imaju komu opravdati svoje poslovanje - svojim financijerima koji su ujedno i korisnici knjižnica. Ako knjižnica ne opravda svoje poslovanje i postojanje, gubi korisnike, a samim time i financijere. Visokoškolske knjižnice financiraju nadležne ustanove, točnije, fakulteti. Sve dok financijeri ne postave zahtjev da knjižnica opravda svoje poslovanje i postojanje, situacija će ostati ista - pitanjem kvalitete visokoškolskih knjižnica bavit će se pojedinci koji prepoznaju važnost problematike.[74]

[72] Orr, Richard H. Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. // Journal of Documentation 29, 3(1973), str. 316. Citirano prema: Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 51.
[73] Usp. Cronin, Blaise. Performance measurement and information management.//ASLIB Proceesings, 53,5(1982), 228. Citirano prema: Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 52.
[74] Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja. Nav.dj., str. 15.

5. Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku

5.1. O knjižnici

Knjižnica Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta (u daljnjem tekstu Knjižnica) osnovana je 1976. godine, nakon osnutka Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku, te je njezin razvoj usko povezan s razvojnim putem Fakulteta. Knjižnica je dijelila zajedničke prostore s Poljoprivrednim fakultetom i bila na raspolaganju i zaposlenicima Poljoprivrednoga instituta sve do Domovinskoga rata 1990. godine. Za vrijeme rata Fakultet je bio razmješten na različitim lokacijama po Osijeku.[75] Tek u svibnju 2005. godine Knjižnica dobiva svoj novi prostor od 350 m^2 u potkrovlju zgrade Fakulteta. Knjižnica posjeduje 46 mjesta s osam računala internetski povezanih s ostalim hrvatskim i svjetskim knjižnicama.[76] Fond Knjižnice pokriva područja prehrambene tehnologije, biotehnologije i kemije dok sadržaj knjižničnoga fonda obuhvaća udžbenike, knjige, priručnike, referentnu zbirku, kojoj pripadaju enciklopedije, leksikoni, rječnici i studije, te ostalu stručnu literaturu koja je potrebna za studij (domaći i inozemni stručni i znanstveni časopisi).[77] Uz knjižnu građu Knjižnica nudi pristup i oko trideset baza podataka putem Centra za internetske baze podataka koje sponzorira Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta. Za korisnike su ove knjižnice od posebnoga značaja baze Science Direct[78], Scopus[79], Ebsco[80] te portal Hrčak.[81]

[75] Od svog osnutka fakultet je djelovao u okviru RO Biotehničkog znanstveno-nastavnog centra. 1980.godine Fakultet seli na Tenjsku cestu b.b. Na toj je adresi djelovao sve do Domovinskog rata, 1990. godine kada bilo nužno preseljenje zbog izravne opasnosti od granatiranja. Tijekom Domovinskog rata i u poslijeratnim godinama (sve do konačnog smještanja Fakulteta u Tvrđu) nastava i ostale djelatnosti Fakulteta odvijale su se na sljedećim lokacijama: Otvoreno sveučilište, Studentski centar, Tehnološka i medicinska škola, Centar za predškolski odgoj, Pedagoški fakultet i Elektrotehnički fakultet. Usp. Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek kroz povijest.URL: http://www.ptfos.unios.hr/index.php/fakultet-kroz-povijest-i-danas (2014-01-04)

[76] Usp.Knjižnica: O knjižnici PTF-a. http://www.ptfos.unios.hr/index.php/knjiznica/o-knjiznici (2013-10-24)

[77] Usp. Isto.

[78] Baza podataka koja nudi časopise i knjige koje pokrivaju sva područja znanosti. Također, pruža pristup cjelovitim radovima odabranih izvora. Trenutno postoji više od 11 milijuna članaka/poglavlja unutar baze, te više od 11 000 knjiga koje su objavljene od 1996. do danas. Usp.ScienceDirect: About ScienceDirect, 2013. http://info.sciencedirect.com/about (2013-10-24)

[79] Citatna baza podataka koja nudi sažetke, ali i cjelovite radove te pokriva sva područja znanosti. Baza omogućuje pristup 50 milijuna zapisa te 21 000 naslova. Usp. Scopus, 2013. http://www.elsevier.com/online-tools/scopus (2013-10-24)

[80] Baza podataka koja pokriva sva područja znanosti te nudi pristup preko 420 000 e-knjiga. Usp. Ebsco, 2013. http://www.ebsco.com/about (2013-10-24)

[81] Nudi otvoreni pristup člancima ili samo sažecima hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa te pokriva sva područja znanosti. Trenutno u Hrčku postoji 342 časopisa, 8 093 sveščića, 103 088 objavljenih radova te 97 397 objavljenih radova s cjelovitim tekstom. Usp. Hrčak. Portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske. http://hrcak.srce.hr/ (2013-10-24)

Knjižnica stavlja naglasak na pružanje informacijsko-referalnih usluga svojim korisnicima. Usluge koje Knjižnica nudi, u vremenu preplavljenosti informacijama te ubrzanoga razvoja informacijsko-komunikacijske tehnologije, su: rad u čitaonici, posudba, informacijske usluge, međuknjižnična posudba, pretraga bibliografskih baza podataka i edukacija.[82]

Sve usluge koje Knjižnica nudi dostupne su svim trenutnim i potencijalnim korisnicima, bili oni studenti, nastavnici ili djelatnici Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta, nastavnici na drugim fakultetima, studenti drugih fakulteta ili znanstvenici iz drugih visokoškolskih i znanstvenih ustanova. [83]

Prema podatcima referade Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku, 14.listopada 2013.godine na Fakultetu je bilo zaposleno 12 redovitih profesora, 12 izvanrednih profesora, 22 docenta, jedan viši predavač, 10 asistenata, jedan viši stručni suradnik u sustavu znanosti i visokoga obrazovanja, četiri stručna suradnika u sustavu znanosti i visokoga obrazovanja, jedan poslijedoktorant (znanstveni novak - viši asistent) te šest znanstvenih novaka – asistenata, što čini ukupan broj od 69 zaposlenika na Fakultetu. Što se tiče studenata, akademske je godine 2012./2013. na fakultetu studiralo 675 studenata dok se akademske godine 2013./2014. broj povećao na 742 studenta. Svi studenti koji su upisani na Fakultet ujedno su i članovi Knjižnice.

Struktura studija utemeljena je na bolonjskom procesu - tri godine preddiplomskoga studija i dvije godine diplomskoga studija nakon kojega su studenti u mogućnosti nastaviti svoje obrazovanje upisom specijalističkoga ili doktorskoga studija. Uz redoviti studij postoji i izvanredni studij te cjeloživotno učenje, čime Fakultet ostvaruje sve komponente bolonjskoga procesa.[84]

5.2. Ciljevi istraživanja i hipoteze

Osnovni je cilj istraživanja utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku. Prije provedbe istraživanja utvrđeni su određeni ciljevi na temelju kojih su bili sastavljeni daljnji koraci u istraživanju, a oni su:

[82] Knjižnica: Usluge. http://www.ptfos.unios.hr/index.php/knjiznica/usluge#edukacije (2013-10-24)
[83] Usp. Isto.
[84] Usp. Statut Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek. Osijek, Prehrambeno-tehnološki fakultet, 2012. URL: http://www.ptfos.unios.hr/pdf/Dokumenti/Statut_fakulteta.pdf (2014-01-04)

- definirati profil korisnika koji najčešće posjećuju Knjižnicu
- utvrditi uslugu/e koja/e se najčešće koristi/e
- utvrditi koliko često korisnici, te koja korisnička skupina najviše, koriste knjižnične usluge
- utvrditi koliko često i koja skupina korisnika traži pomoć od knjižničara
- utvrditi koliko često korisnici koriste baze podataka
- utvrditi stupanj zadovoljstva i važnosti pojedine građe koju Knjižnica nudi, a koja je neophodna za studiranje, pripremu, predavanja te uspješno polaganje ispita
- utvrditi stupanj zadovoljstva pojedinim uslugama
- utvrditi stupanj zadovoljstva cjelokupnim radom Knjižnice.

Na temelju navedenih ciljeva utvrđene su tri hipoteze koje će se testirati istraživanjem:

1. studenti su pri korištenju Knjižnice manje samostalni (češće koriste knjižnične usluge, češće traže pomoć knjižničara) od znanstveno-nastavnoga osoblja
2. studenti manje koriste baze podataka od znanstveno-nastavnoga osoblja
3. studenti iskazuju veću razinu zadovoljstva Knjižnicom i uslugama od znanstveno-nastavnoga osoblja.

5.3. Instrumenti i metodologija

Za istraživanje je odabrana metoda anketiranja. Satavljena su dva upitnika koja se temelje na prethodno postavljenim ciljevima i hipotezama. Jedan upitnik namijenjen je studentima (Prilog 1), a drugi znanstveno-nastavnom osoblju (u daljnjem tekstu profesori) (Prilog 2). Razlika dvaju upitnika nije velika; sva su pitanja jednaka, jedino su u trima pitanjima ponuđeni različiti odgovori studentima te različiti profesorima zato što ne koriste jednake usluge Knjižnice (npr. profesori ne dolaze u Knjižnicu radi samostalnih i/ili grupnih radova te za nju nisu saznali od kolega studenata). Budući da su dva upitnika korištena za istraživanje, postoje i dvije skupine ispitanika.

Upitnik namijenjen profesorima sadržavao je osamnaest pitanja, a upitnik namijenjen studentima devetnaest pitanja budući da se od studenata tražilo da navedu godinu studija. Oba upitnika podijeljena su u tri skupine. U prvoj su skupini demografska pitanja o ispitaniku (dob, spol, status te, za studente, godina studija), u drugoj su skupini pitanja o poznavanju Knjižnice i njezinih usluga (upoznatost s knjižničnim uslugama, razlozi korištenja usluga,

učestalost korištenja, trajanje posjeta, traženje pomoći od knjižničara, razlozi korištenja mrežne stranice, upoznatost s postojanjem *Facebook* stranice Knjižnice, učestalost korištenja baza podataka, postotak zadovoljavanja informacijskih potreba i važnost Knjižnice za osobni, stručni i akademski razvoj), a u trećoj su skupini ispitanici trebali ocijeniti zadovoljstvo i važnost usluga u Knjižnici.

Upitnik je proveden na tri načina. Ankete namijenjene profesorima poslala je voditeljica Knjižnice elektroničkom poštom zaposlenicima Fakulteta dok su ankete namijenjene studentima dobile i svoju internetsku inačicu postavljenu na *Facebook* stranicu Knjižnice[85], a dio se otisnutih anketa nalazio u samoj Knjižnici u kojoj su djelatnici upućivali korisnike na upitnik. Prilikom provođenja istraživanja u prostorima Knjižnice nastojali smo iz istraživanja izostaviti studente prve godine preddiplomskoga studija jer su u vrijeme provođenja istraživanja ti studenti na Fakultetu aktivno boravili tek mjesec dana i bilo je vrlo vjerojatno da još nisu bili upoznati sa svim uslugama koje Knjižnica nudi te u tako kratkom razdoblju nikako nisu mogli steći dojam koliko te usluge zadovoljavaju njihove potrebe. Nažalost, na to nismo mogli utjecati prilikom ispunjavanja internetskih anketa.

Istraživanje je provedeno u razdoblju od 25. rujna do 21. listopada 2013. godine pri čemu su prikupljena ukupno 143 upitnika od kojih su 39 ispunili profesori, a 104 ispunili su studenti. Ako gledamo broj upisanih studenata u akademsku godinu 2012/2013. anketom je obuhvaćeno 15, 41% populacije, a ukoliko gledamo na broj studenata u akademskoj godini 2013/2014. postotak je 14, 02%. Što se tiče nastavničke populacije, istraživanjem je obuhvaćeno 56,52 %. Studenti su ispunili 20 internetskih anketa, a 84 su ispunjene u samoj Knjižnici. Upitnike su ispunjavali studenti koji su u tom razdoblju posjetili Knjižnicu, studenti koji su vidjeli obavijest na *Facebook* stranici Knjižnice te profesori koji su dobili elektroničku poštu. Bila su ukupno dva nevažeća upitnika, to jest dva su ispitanika dva puta ispunili upitnik. Rezultati 141 ispunjenoga upitnika obrađeni su u dvama programima: Google Docs[86] i Microsoft Excel 2010.[87] Za obradu podataka koristila se deskriptivna statistika.

[85] Facebook. Knjižnica Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta Osijek. URL: https://www.facebook.com/knjiznica.prehrambenotehnoloskogfakultetaosijek (2013-01-15)

[86] Google Docs, između ostalog, omogućuje kreiranje anketnih upitnika. Nakon što je upitnik kreiran, on dobiva svoju web stranicu i poveznicu koja se može dijeliti na drugim web stranicama. Nakon što je upitnik ispunjen podaci se šalju ravno u tablicu Google Docs-a te se odmah analiziraju. Program je osmišljen tako da uz trenutnu obradu podataka (broj ispitanika koji je „zaokružio" određeni odgovor te postotak) daje i grafički prikaz podataka.

[87] Microsoft Exel 2010 je program namijenjen za statističku obradu podataka, izradu tablica i grafički prikaz rezultata.

5.4. Rezultati

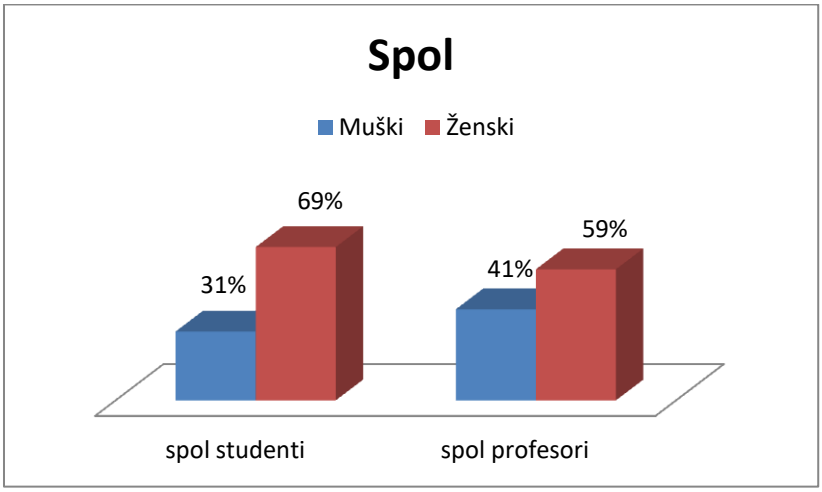
Provedeno istraživanje dalo je rezultate koji nam ukazuju na stvarno stanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku. U nastavku su prikazani rezultati svakoga pojedinog pitanja u anketnom upitniku. Anketni upitnik podijeljen je u tri skupine pitanja. U prvoj se skupini od ispitanika tražilo da navedu spol, dob i skupinu korisnika kojoj pripadaju. Druga skupina pitanja odnosila se na načine kojima su korisnici upoznati s uslugama, koliko traje posjet knjižnici i sl. dok je treća skupina pitanja od korisnika tražila da ocijene zadovoljstvo i važnost usluga koje Knjižnica nudi. Rezultati su podijeljeni u dvije skupine korisnika: studente i profesore. U većini pitanja rezultati su prikazani istodobno radi bolje usporedbe, a pitanja koja su nudila različite odgovore za profesore i za studente prikazana su posebno za svaku skupinu ispitanika.

Prilikom provođenja ispitivanja ukupno je ispitan 141 ispitanik od kojih su 104 (74%) studenta i 37 (26%) profesora.

5.4.1. Spol

U prvom su pitanju korisnici morali odgovoriti kojeg su spola. Od ukupnoga broja ispitanika 94 osobe (67%) ženskoga su spola, a 47 (33%) osoba muškoga spola.

Kod studenata je situacija sljedeća: 72 (69%) studenta ženskoga su spola, a 32 (31%) muškoga spola dok su kod profesora 22 (59%) osobe ženskoga spola i 15 (41%) osoba muškoga spola. Iz rezultata je vidljivo da je više osoba ženskoga spola sudjelovalo u istraživanju (slika 1).



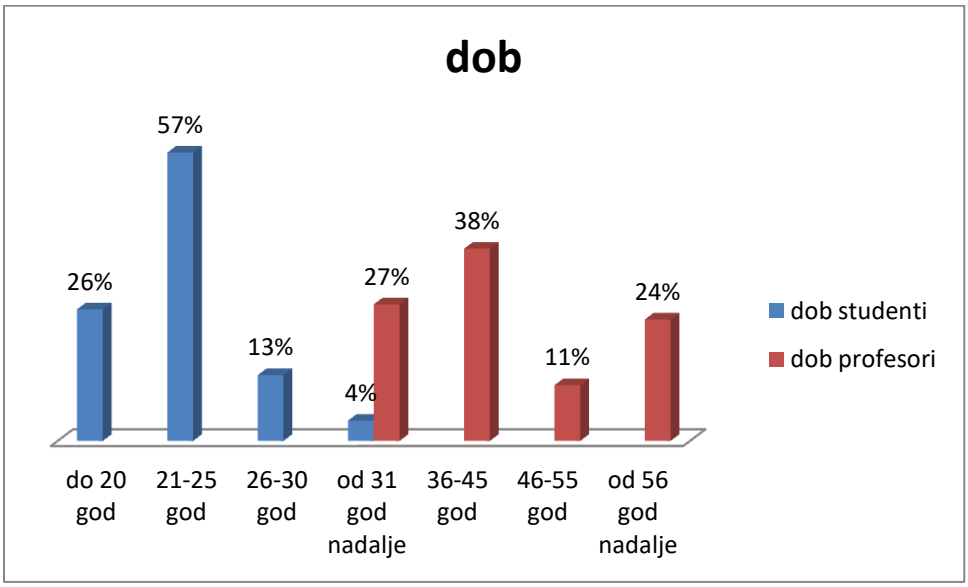
Slika 1. Grafički prikaz spola

U 20 anketa prikupljenih na internetu također prevladava ženski spol. Od 20 ispitanika 11 (55%) je ženskoga spola, a 9 (45%) muškoga spola.

5.4.2. Dob

U drugom se pitanju od ispitanika tražilo da navedu svoju dob. Ukupni rezultati (slika 2) pokazali su da je sudjelovalo 27 (19%) ispitanika do 20 godina, 78 (55%) ispitanika ima 21 do 30 godina, 21 (15%) ispitanik pripada skupini od 31 do 40 godina, od 41 do 50 godina ima 6 (4%) ispitanika, od 51 do 60 2 (2%) ispitanika i od 60 godina nadalje ima 7 (5%) ispitanika.

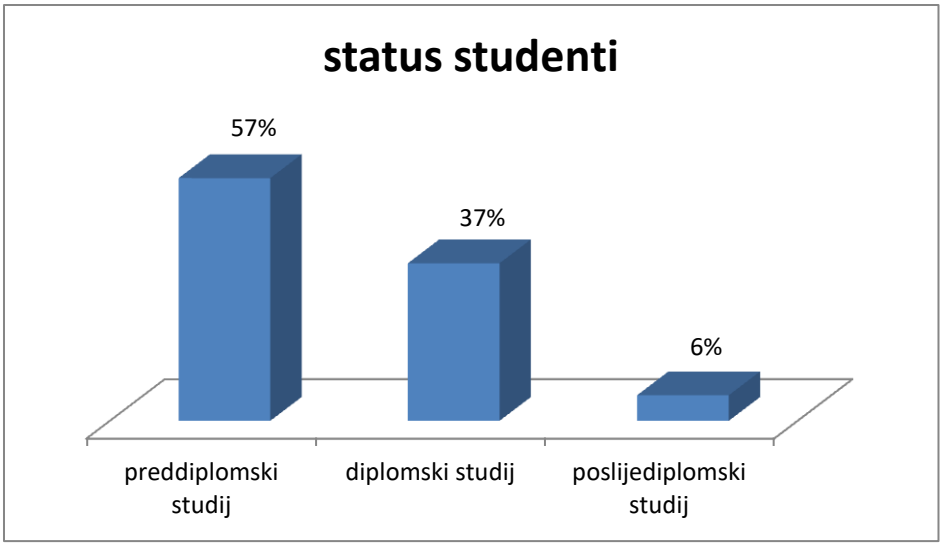
Što se tiče pojedinačnih rezultata, to jest rezultata za skupine, situacija je sljedeća: kod studenata 27 (26%) korisnika ima do 20 godina, najviše je korisnika od 21 do 25 godina, njih 59 (57%), zatim slijede korisnici od 26 do 30 godina, njih 14 (13%) te najmanje korisnika od 31 godine nadalje, njih četvero, što čini 4% ukupnih ispitanika. Kod profesora je vidljivo da ima 10 (27%) ispitanika do 35 godina, najviše ispitanika, 14 (38%), ima od 36 do 45 godina, od 46 do 55 godina ima 4 (11%) ispitanika dok je 9 (24%) ispitanika od 56 godina nadalje.



Slika 2. Grafički prikaz dobi

5.4.3. Status

U trećem su pitanju ispitanici trebali navesti svoj status, to jest na kojem su stupnju visokoga obrazovanja te koji smjer pohađaju. Rezultati (slika 3) su sljedeći: najviše ispitanika, njih 59 (57%), trenutno se nalazi na preddiplomskom studiju, zatim slijede studenti na diplomskom studiju, njih 39 (37%), te na poslijediplomskom studiju 6 (6%) ispitanika.



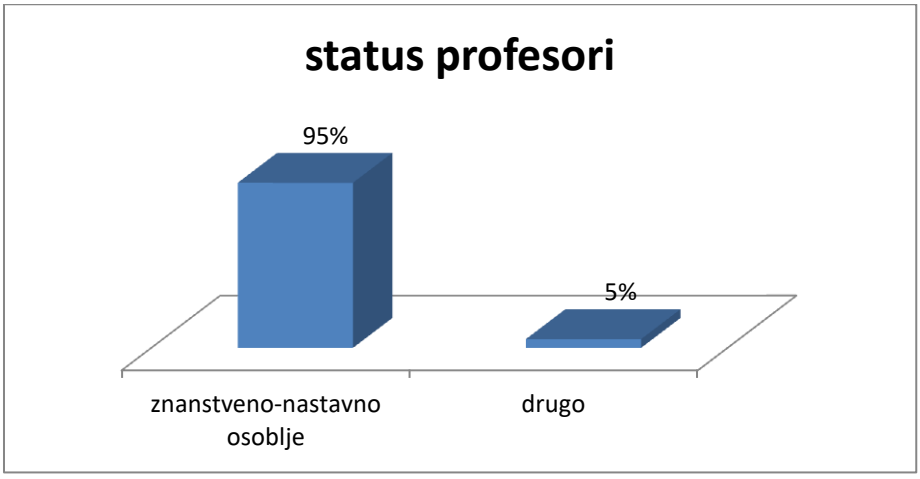
Slika 3. Grafički prikaz statusa, studenti

Kod ovoga su pitanja ispitanici morali napisati i koji smjer pohađaju. Na preddiplomskom su studiju svi studenti na jednom smjeru: prehrambenoj tehnologiji te je njih 59 (61%) odgovorilo na pitanje. Slijedi diplomski studij na kojem se studenti mogu opredijeliti za jedan od triju smjerova: prehrambeno inženjerstvo, od kojih je 20 ispitanika (21%) sudjelovalo u istraživanju, procesno inženjerstvo, od kojih je njih 5 (5%) sudjelovalo u istraživanju te sa smjera znanost o hrani i nutricionizam 7 je ispitanika (7%) odgovorilo na postavljeno pitanje. Jedan ispitanik pohađa nastavnički studij kemije (1%). Poslijediplomski studij dijeli se na specijalistički i doktorski. Ispitanici s poslijediplomskoga specijalističkog studija, koji su sudjelovali u istraživanju, pohađaju smjerove: sigurnost i kvaliteta hrane - 2 ispitanika (2%) te nutricionizam - 1 ispitanik (1%). Postoji i smjer tehnologija tradicionalnih mesnih proizvoda, no nitko od ispitanika ne pohađa taj smjer. S poslijediplomskoga doktorskog studija imali smo 2 ispitanika (2%) koji pohađaju smjer prehrambeno inženjerstvo. Opisani rezultati vidljivi su u tablici 1. Ukupan broj ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje iznosi 97 što znači da 7 (7%) ispitanika nije odgovorilo na pitanje.

Tablica 1. Prikaz smjera studija

Smjer:		Broj (%)
Preddiplomski studij	Prehrambena tehnologija	59 (61%)
Diplomski studij	Prehrambeno inženjerstvo	20 (21%)
	Procesno inženjerstvo	5 (5%)
	Znanost o hrani i nutricionizam	7 (7%)
	Nastavnički studij kemije	1 (1%)
Poslijediplomski specijalistički studij	Sigurnost i kvaliteta hrane	2 (2%)
	Tehnologija tradicionalnih mesnih proizvoda	0 (0%)
	Nutricionizam	1 (1%)
Poslijediplomski doktorski studij	Prehrambeno inženjerstvo	2 (2%)
Ukupno:		97 (100%)
Nedostaje:		7 (7%)

Treće pitanje za profesore također se sastoji od pitanja u svezi s definiranjem statusa ispitanika te otvorenoga pitanja u kojem su ispitanici trebali navesti svoje znanstveno-nastavno zvanje. Rezultat prvoga pitanja, koje se odnosi na status (slika 4), pokazao je da je 35 (95%) ispitanika dio znanstveno-nastavnoga osoblja dok je drugih (jedan asistent i jedan polaznika stručnoga usavršavanja) 2 (5%) ispitanika.



Slika 4. Grafički prikaz statusa, profesori

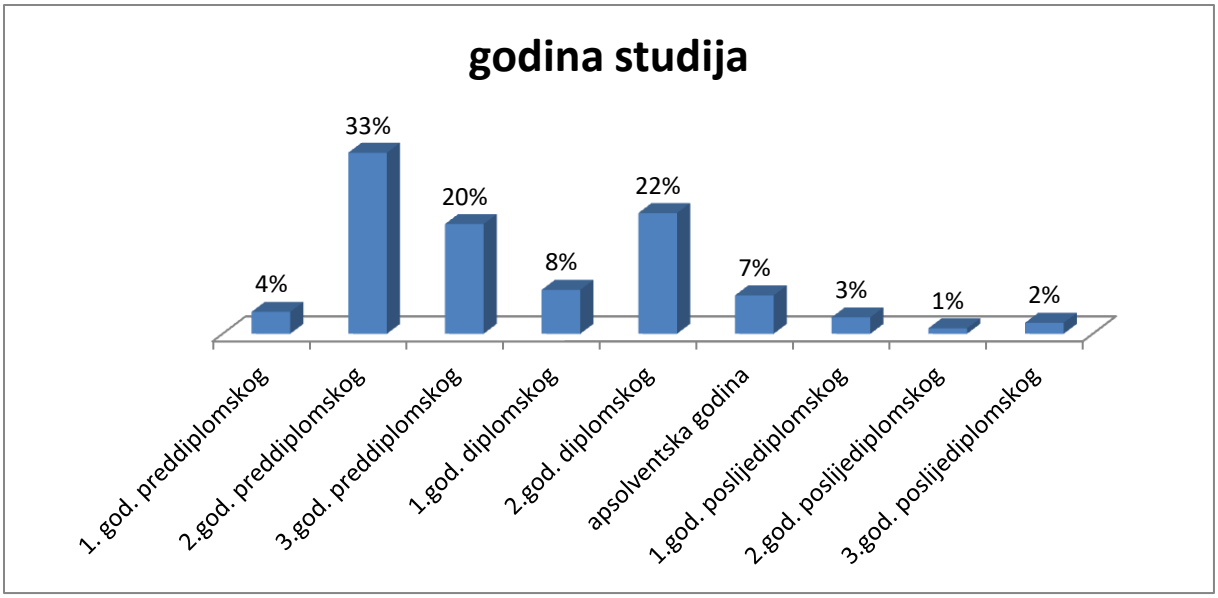
Što se tiče znanstveno-nastavnoga zvanja, od svih ispitanika koji su odgovorili na pitanje, 9 (32%) ih trenutno ima status redovnoga profesora, 6 (21%) ima status izvanrednoga profesora, docenata je 5 (17%), 1 (4%) je viši predavač, 2 su asistenta (7%), 3 znanstvena novaka (11%), a drugo su zaokružila 2 (7%) ispitanika - jedan je od njih polaznik stručnoga osposobljavanja, a drugi je asistent. Na pitanje nije odgovorilo ili je nejasno odgovorilo 9 (24%) ispitanika. Rezultati su vidljivi u tablici 2.

Tablica 2. Prikaz znanstveno-nastavnoga zvanja

Status	**Broj (%)**
Redovni profesor	9 (32 %)
Izvanredni profesor	6 (21 %)
Docent	5 (17 %)
Viši predavač	1 (4 %)
Asistent	2 (7%)
Znanstveni novak	3 (11 %)
Drugo	2 (7 %)
Ukupno	28 (76%)
Nedostaje	9 (24%)

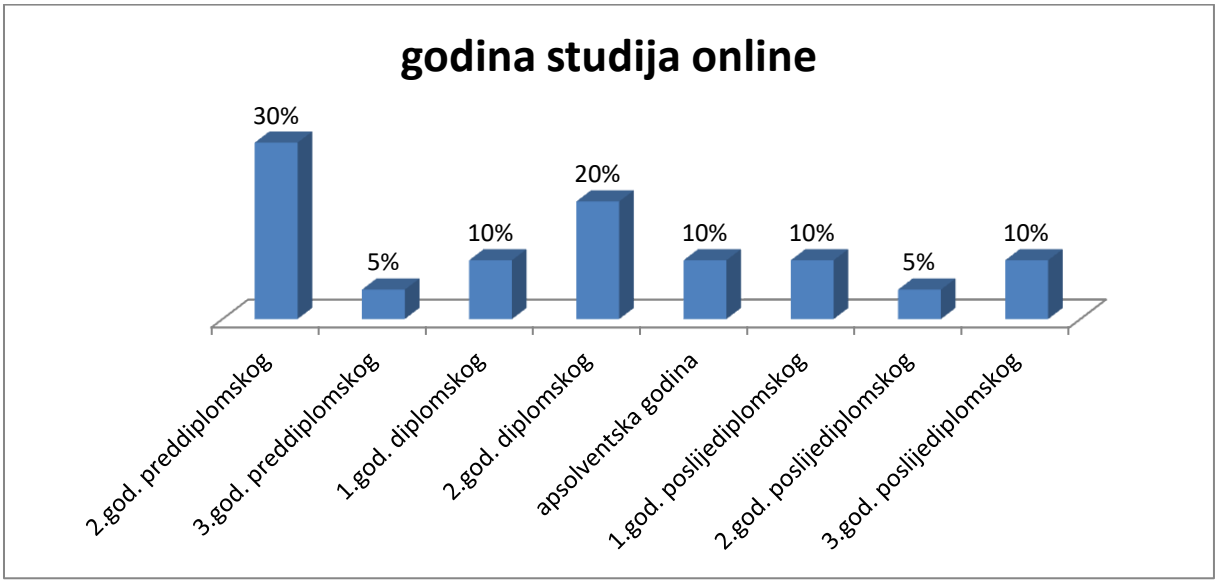
5.4.4. Godina studija

Četvrto se pitanje odnosilo na godinu studija koju ispitanici trenutno pohađaju. Ovo se pitanje nalazilo samo u studentskoj anketi. Rezultati koje smo dobili sljedeći su (slika 5): na 1. godini preddiplomskoga studija nalazi se 4 (4%) ispitanika, najviše ispitanika trenutno je na 2. godini preddiplomskoga studija, njih 34 (33%), na 3. godini preddiplomskoga nalazi se 21 (20%) ispitanik. Na 1. godini diplomskoga studija nalazi se 9 (8%) ispitanika, zatim slijedi 2. godina diplomskoga studija na kojoj se trenutno nalaze 23 ispitanika (22%), 7 je ispitanika na apsolventskoj godini (7%), njih 3 (3%) je na 1. godini poslijediplomskoga studija, samo 1 (1%) ispitanik nalazi se na 2. godini poslijediplomskoga studija dok se na 3. godini poslijediplomskoga studija nalaze 2 (2%) ispitanika.



Slika 5. Grafički prikaz godine studija

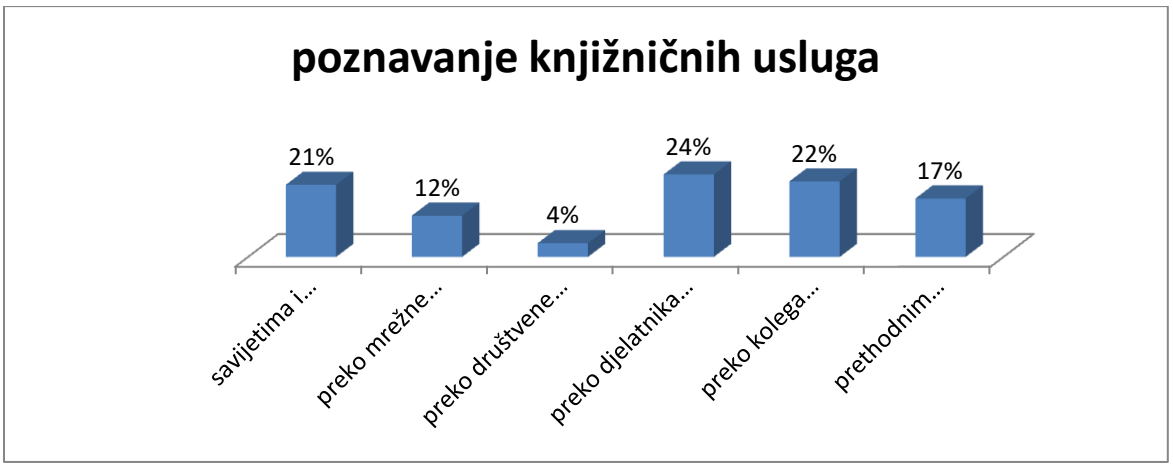
Što se tiče ispitanika koji su anketu ispunili na internetu (slika 6), na 1. godini preddiplomskoga 6 je (30%) ispitanika, na 3. godini poslijediplomskoga 1 (5%) ispitanik. Na 1. godini diplomskoga studija trenutno se nalaze 2 (10%) ispitanika, njih 4 (20%) je 2. godina diplomskoga studija dok su 2 (10%) ispitanika na apsolventskoj godini. Na 1. godini poslijediplomskoga 2 (10%) su ispitanika, na 2. godini 1 (5%) ispitanik te njih 2 (10%) pohađa 3. godinu poslijediplomskoga studija.



Slika 6. Grafički prikaz godine studija za ispitanike na internetu

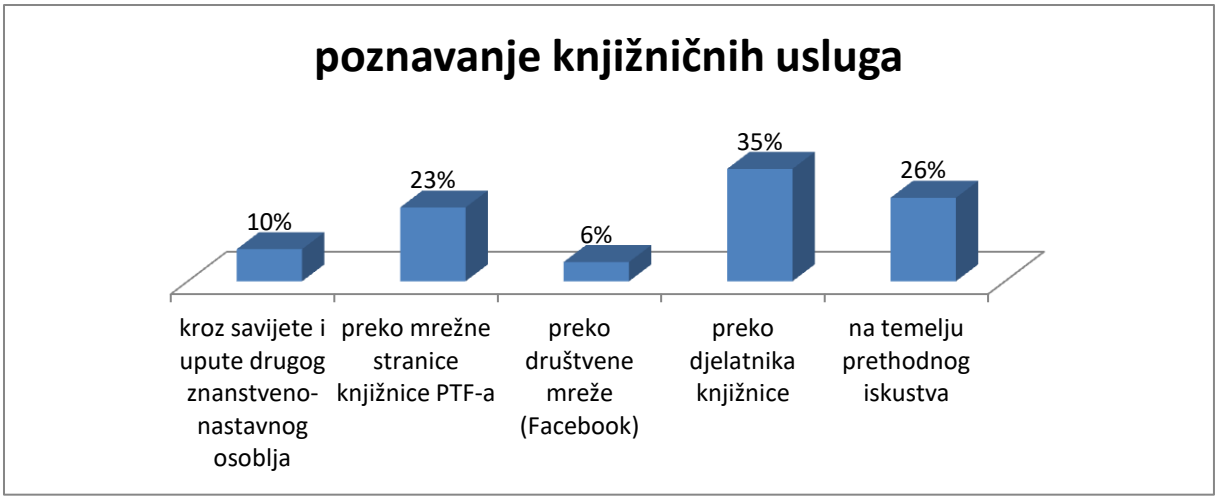
5.4.5. Poznavanje knjižničnih usluga

Prethodnim pitanjem završena je prva skupina pitanja. Sljedeća se skupina odnosi na učestalost dolaska u Knjižnicu te usluge koje ispitanici koriste prilikom posjeta. Peto pitanje odnosilo se na upoznatost studenata s knjižničnim uslugama pa su ispitanici imali mogućnost zaokružiti više odgovora. Odgovori su se razlikovali u studentskoj i profesorskoj anketi tako da će se rezultati prikazati zasebno. Studenti su na ovo pitanje odgovorili sljedeće (slika 7): 50 (21%) ispitanika upoznato je s knjižničnim uslugama savjetom i uputom nastavnoga osoblja, 30 (12%) ispitanika na mrežnoj stranici Knjižnice, njih 11 (4%) na društvenoj mreži (Facebook). Najveći je broj ispitanika, 60 (24%), upoznat s uslugama u kontaktu s djelatnicima Knjižnice, 53 (22%) ispitanika preporukom kolega studenata te 41 (17%) ispitanik prethodnim iskustvom.



Slika 7. Grafički prikaz poznavanja knjižničnih usluga, studenti

Profesori su na pitanje o poznavanju knjižničnih usluga odgovorili sljedeće (slika 8): 10 (10%) ispitanika s uslugama je upoznato savjetima i uputama drugoga znanstveno-nastavnog osoblja, na mrežoj stranici Knjižnice s uslugama se upoznalo 25 (23%) ispitanika, na društvenoj mreži (Facebook) njih 6 (6%), a najviše ispitanika, njih 36 (35%), upoznato je kontaktom s djelatnicima Knjižnice. Upoznatost s knjižničnim uslugama temelji se na prethodnom iskustvu za 27 (26%) ispitanika.

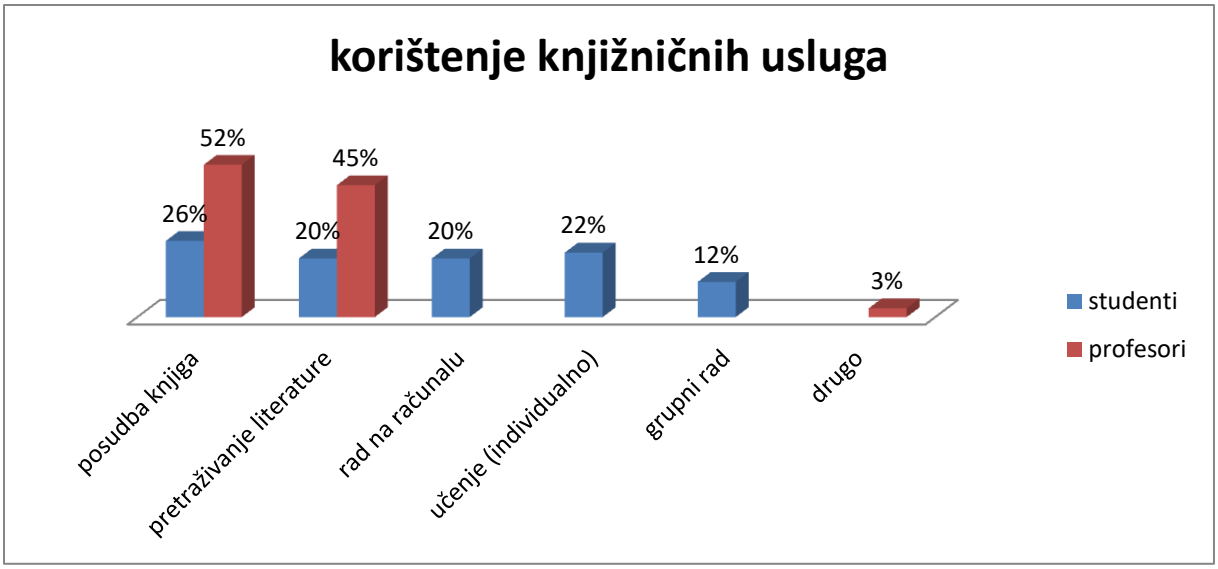


Slika 8. Grafički prikaz poznavanja knjižničnih usluga, profesori

5.4.6. Razlozi korištenja knjižničnih usluga

Sljedeće, šesto pitanje, u kojem se također moglo zaokružiti više odgovora, od ispitanika se tražilo da navedu razloge korištenja knjižnične usluge. Kao i u prethodnom pitanju, ponuđeni su odgovori bili različiti za studentske i profesorske ankete. Najviše studenata (slika 9), njh 82 (26 %), knjižnične usluge koristi radi posudbe knjiga, 63 (20%) ispitanika koristi radi pretraživanja literature, a 61 (20%) ispitanik za rad na računalu.. Što se tiče učenja, 69 (22%) ispitanika knjižnične usluge koristi radi pojedinačnoga učenja dok 37 ispitanika (12%) koristi knjižnicu i knjižnične usluge radi rada u grupama.

Rezultat ankete za profesore pokazuje da knjige posuđuje 31 (52%) ispitanik, 27 (45%) ih koristi uslugu pretraživanja literature, a 2 (3%) ispitanika knjižnične usluge koristi za druge stvari („narudžba radova“ i „sve ostalo“).



Slika 9. Grafički prikaz razloga korištenja knjižničnih usluga

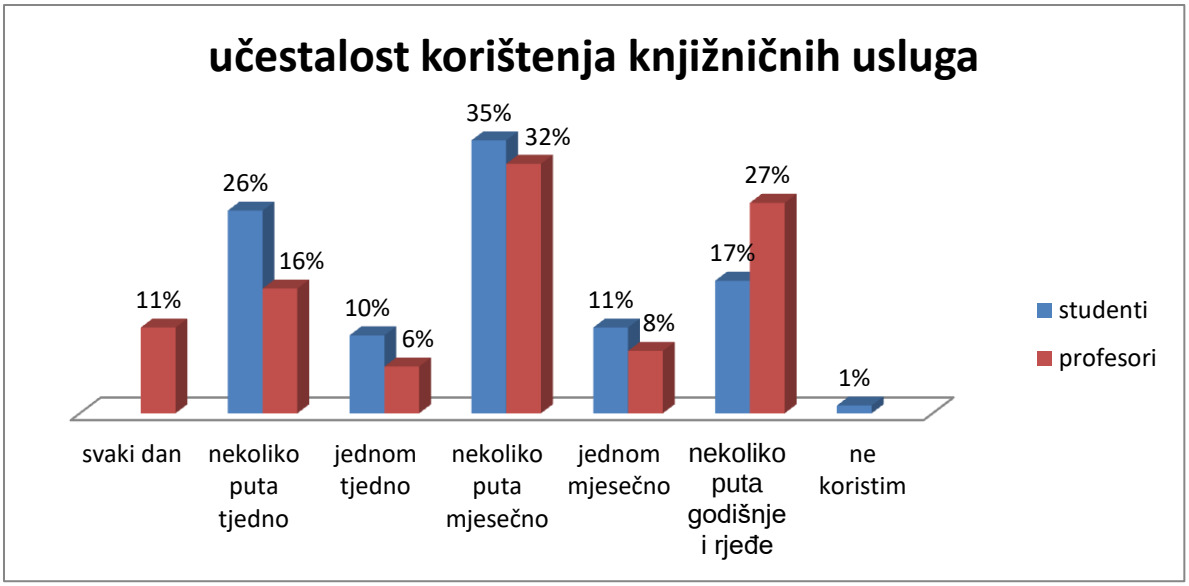
5.4.7. Učestalost korištenja knjižničnih usluga

Sedmo je pitanje od ispitanika tražilo da napišu koliko često koriste knjižnične usluge Knjižnice. Prikazana je istodobna usporedba rezultata obiju skupina korisnika (slika 10).

Ukupni rezultati pokazali su da 4 (3%) ispitanika usluge koriste svaki dan, nekoliko puta tjedno usluge koristi njih 33 (23%), a jednom tjedno 12 (8%) ispitanika. Najveći broj ispitanika, 48 (34%), usluge koristi nekoliko puta mjesečno, jednom mjesečno usluge koristi 15 (11%) ispitanika, a nekoliko puta godišnje i rjeđe knjižnične usluge koristi 28 (20%) ispitanika. 1 (1%) ispitanik odgovorio je kako ne koristi knjižnične usluge iako je anketni upitnik ispunio u prostoru Knjižnice.

Studentski su rezultati pokazali kako niti jedan ispitanik ne koristi knjižnične usluge svaki dan. Nekoliko puta tjedno u knjižnicu zalazi i koristi njezine usluge 27 (26%) ispitanika, jednom tjedno usluge koristi 10 (10%) ispitanika. Malo rjeđe, nekoliko puta mjesečno, usluge koristi 36 (35%) ispitanika, jednom mjesečno njih 12 (11%), nekoliko puta godišnje i rjeđe 18 (17%) ispitanika te 1 (1%) ispitanik ne koristi knjižnične usluge Knjižnice.

Rezultati ankete za profesore za pitanje o učestalosti korištenja knjižničnih usluga su sljedeći: 4 (11%) ispitanika u knjižnicu dolaze svaki dan, 6 (16%) nekoliko puta tjedno, 2 (6%) ispitanika jednom tjedno. Njih 12 (32%) u knjižnicu dolazi nekoliko puta mjesečno, 3 (8%) ispitanika dolaze jednom mjesečno te ih 10 (27%) dolazi nekoliko puta godišnje i rjeđe.



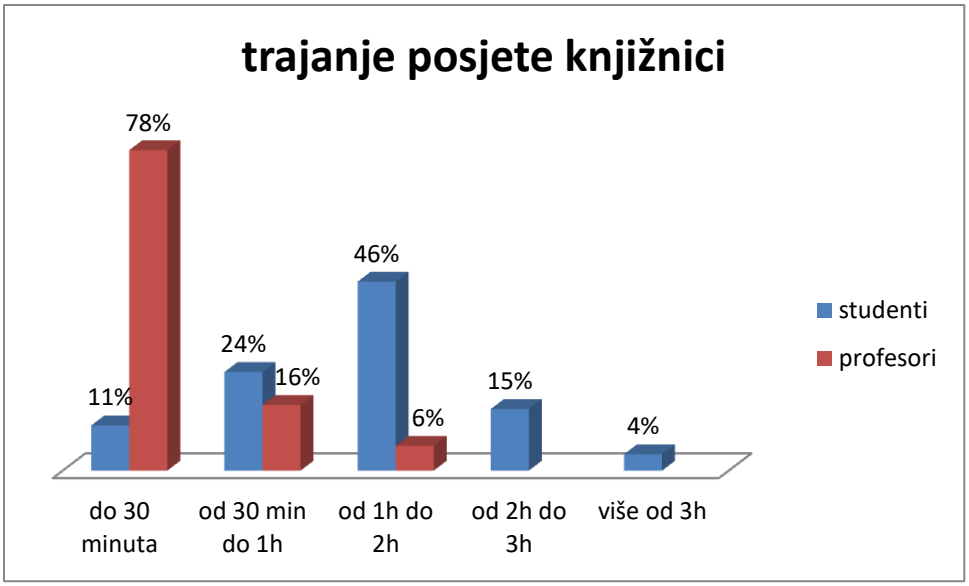
Slika 10. Grafički prikaz učestalosti korištenja knjižničnih usluga

5.4.8. Trajanje posjeta knjižnici

U osmom pitanju saznajemo koliko traje posjet ispitanika Knjižnici. Od ukupnog broja ispitanika za njih 40 (29%) posjet Knjižnici traje do 30 minuta, 31 (22%) ispitanik zadržava se od 30 minuta do jednog sata. Najviše ispitanika, njih 50 (35%), u Knjižnici ostaje od jednog do dva sata, 16 (11%) ih u Knjižnici bude od dva do tri sata dok se 4 (3%) ispitanika u Knjižnici zadržavaju više od tri sata. Prikazani su rezultati su istodobna usporedba ispitanih skupina (slika 11)

Od svih se studenata njih 11 (11%) u Knjižnici zadržava do 30 minuta, za 25 (24%) posjet traje od 30 minuta do jednog sata. Najviše se ispitanika, njih 48 (46%), u Knjižnici zadržava od jednog do dva sata, dok se od dva do tri sata u Knjižnici zadržava njih 16 (15%). 4 (4%) ispitanika u Knjižnici provedu više od tri sata.

Posjet knjižnici za profesore: za njih 29 (78%) traje do 30 minuta, 6 se (16%) profesora u Knjižnici zadržava od 30 minuta do sat vremena dok 2 (6%) ispitanika posjet produlje od jednog do dva sata.

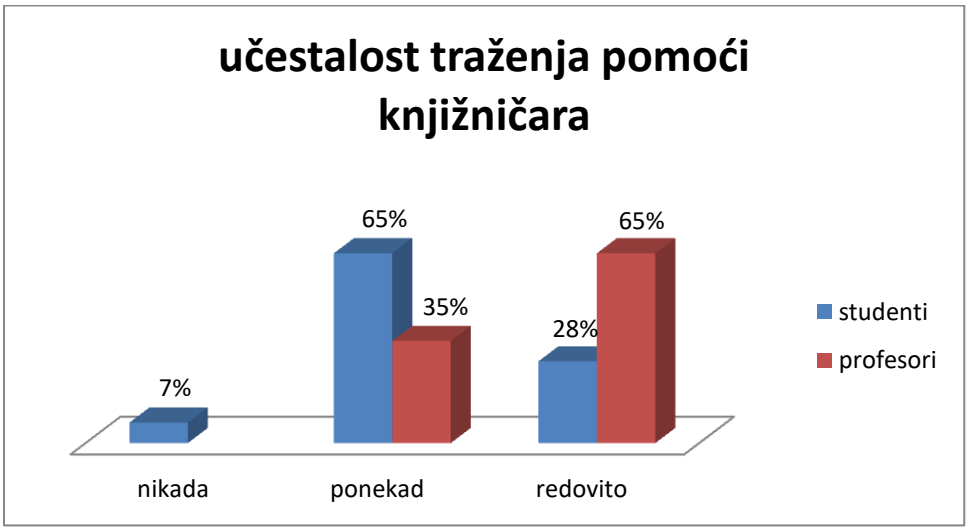


Slika 11. Grafički prikaz trajanja posjeta knjižnici

5.4.9. Učestalost traženja pomoći knjižničara

Devetim pitanjem saznali smo koliko često ispitanici traže pomoć knjižničara. Od ukupnog broja ispitanika njih 7 (5%) nikada ne traži pomoć knjižničara, 81 (57%) to čini ponekad dok 53 (38%) ispitanika redovito traže pomoć knjižničara.

Što se tiče rezultata kod pojedinačnih skupina, rezultati su sljedeći (slika 12): 7 (7%) studenata nikada ne traži pomoć knjižničara, 68 (65%) ih to čini ponekad dok ih 29 (28%) redovito traže pomoć. Što se tiče profesora, 13 (35%) ispitanika ponekad traži pomoć knjižničara dok 24 (65%) profesora to čine redovito.

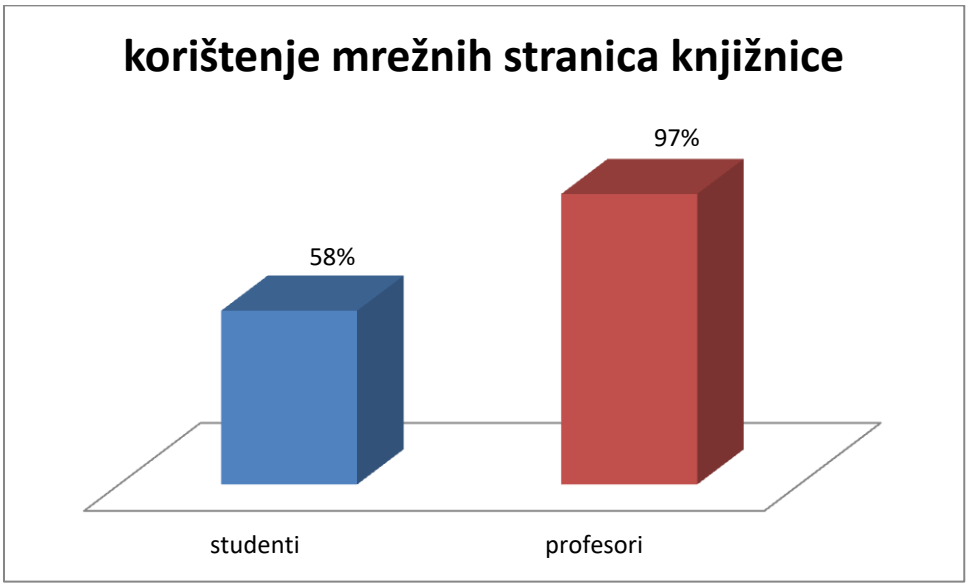


Slika 12. Grafički prikaz učestalosti traženja pomoći knjižničara

5.4.10. Korištenje mrežnih stranica Knjižnice

Deseto je pitanje od ispitanika tražilo da odgovore koriste li se mrežnim stranicama Knjižnice. Ako su ispitanici odgovorili negativno, sljedeće pitanje, koje govori o razlozima korištenja mrežnim stranicama, trebalo je biti preskočeno. Od ukupnog broja ispitanika 96 (68%) ih odgovorilo da se koriste mrežnim stranicama Knjižnice dok je 45 (32%) ispitanika odgovorilo kako to ne čine te na sljedeće pitanje nisu odgovorili.

Što se tiče pojedinačnih skupina korisnika (slika 13), 60 (58%) studenata koristi se mrežnim stranicama Knjižnice dok se njih 44 (42%) ne koristi njima, a 36 (97%) profesora koristi se mrežnim stranicama, samo se 1 (3%) njima ne koristi.



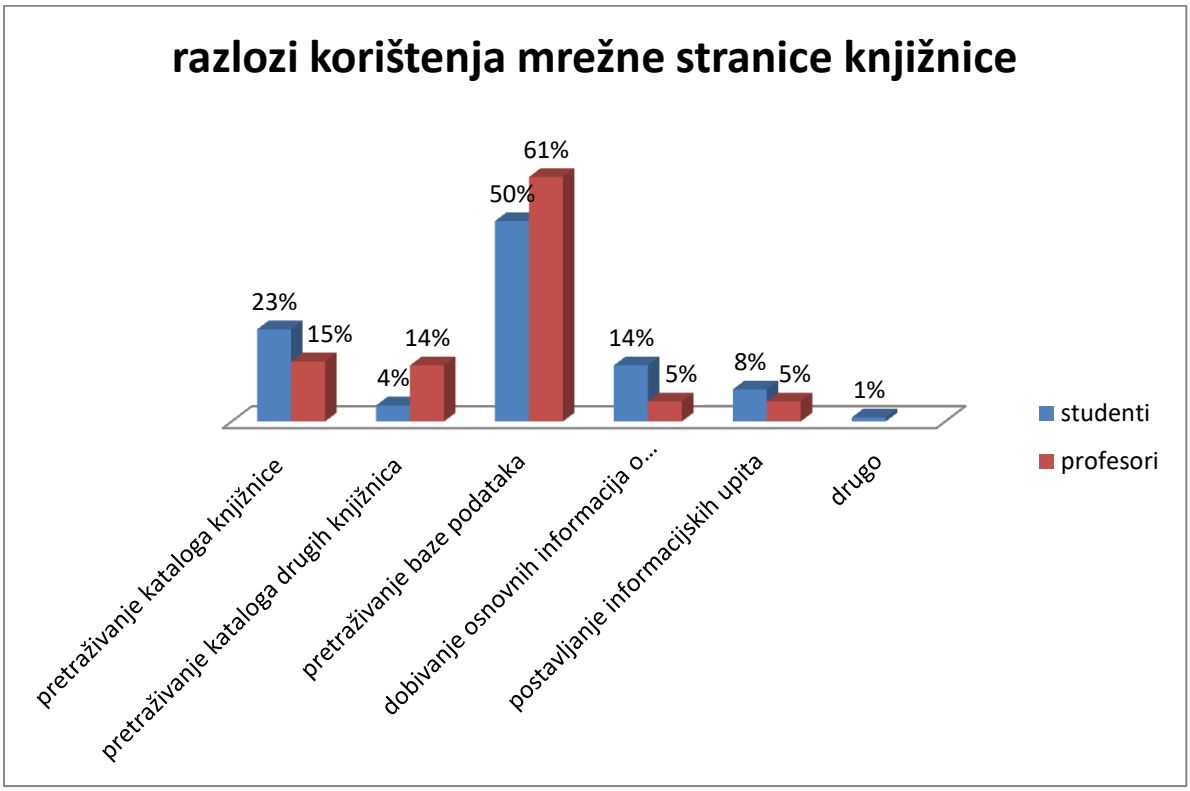
Slika 13. Grafički prikaz korištenja mrežnih stranica knjižnice

5.4.11. Razlozi korištenja mrežnih stranica knjižnice

Jedanaesto je pitanje također nudilo mogućnost zaokruživanja više odgovora te su na temelju toga rezultati prikazani usporedno (slika 14). Od ukupnog broja ispitanika 27 (20%) ih se mrežnim stranicama koristi za pretraživanje kataloga Knjižnice, 11 (8%) za pretraživanje kataloga drugih knjižnica, najviše, 76 (55%) ispitanika, na mrežnoj stranici pretražuje baze podataka, 14 (10%) ispitanika na stranici dobije osnovne informacije o Knjižnici, 9 (7%) ih postavlja informacijske upite, a za druge stvari mrežnim se stranicama koristi 1 (1%) ispitanik. Na pitanje nisu odgovorila ukupno 42 (32%) ispitanika.

U anketi za studente, 18 (23%) ih se mrežnim stranicama koristi za pretraživanje kataloga Knjižnice, 3 (4%) za pretraživanje kataloga drugih knjižnica, 40 (50%) ispitanika na mrežnoj stranici pretražuje baze podataka, 11 ih (14%) dobiva osnovne informacije o Knjižnici, 6 (8%) ispitanika postavlja informacijske upite dok je 1 (1%) ispitanik napisao da se mrežnim stranicama koristi za druge stvari (osobni interesi (tportal, dnevnik.hr i drugo)). Na pitanje nisu odgovorila 44 (42%) studenta.

Što se tiče profesora, 9 (15%) ispitanika na mrežnoj stranici pretražuje katalog Knjižnice, a 8 (14%) ih ujedno pretražuje i kataloge drugih knjižnica. Najveći broj ispitanika, 36 (61%), na mrežnoj stranici pretražuje baze podataka, osnovne informacije o Knjižnici dobiju 3 (5%) ispitanika te jednako toliko, 3 (5%), postavljaju informacijske upite. 1 (3%) ispitanik ne služi se mrežnim stranicama Knjižnice te nije odgovorio na ovo pitanje.

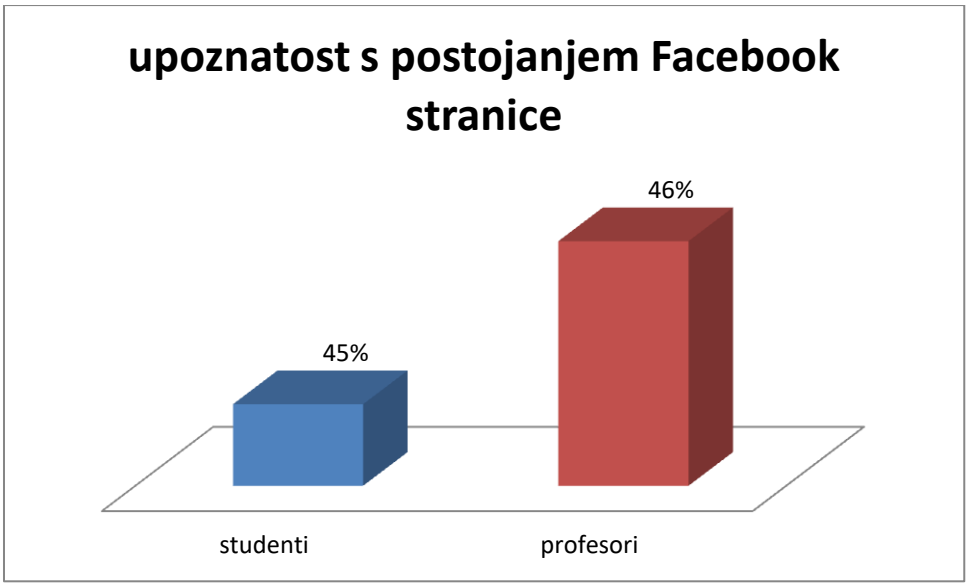


Slika 14. Grafički prikaz razloga korištenja mrežnih stranica Knjižnice

5.4.12. Upoznatost s postojanjem *Facebook* stranice Knjižnice

U sljedećem, dvanaestom pitanju, ispitanici su morali reći znaju li da Knjižnica ima i *Facebook* stranicu te, ako znaju, na koji su način za nju saznali. Od ukupnog broja ispitanika, 63 (45%) ispitanika znaju za Facebook stranicu dok ih 77 (55%) za nju još ne zna. Na ovo pitanje nije odgovorio 1 (1%) ispitanik.

Što se tiče upoznatosti s postojanjem *Facebook* stranice Knjižnice, 46 (45%) studenata zna za nju, 57 (55%) ne zna i 1 (1%) ispitanik na pitanje nije odgovorio. Kod profesora, 17 (46%) ih zna za *Facebook* stranicu Knjižnice, a 20 (54%) za nju ne zna. Rezultati su usporedno prikazani (slika 15).



Slika 15. Grafički prikaz upoznatosti korisnika s postojanjem *Facebook* stranice

Ako su ispitanici upoznati s postojanjem *Facebook* stranice, od njih se tražilo da napišu na koji su način upoznati s ovom uslugom.

Od 46 studenata koji su na prethodno pitanje odgovorili pozitivno, 30 (65%) ih je napisalo na koji su način upoznati s postojanjem *Facebook* stranice Knjižnice (tablica 3). Djelatnici Knjižnice uputili su 7 (23%) ispitanika na *Facebook* stranicu Knjižnice, 1 (3%) je ispitanik za nju saznaona internetskoj tražilici. Kolege studenti proširili su vijest te je 12 (41%) ispitanika na taj način čulo za stranicu. Na mrežnoj stranici Knjižnice postoji obavijest te su nju vidjela 2 (7%) ispitanika, na društvenoj je mreži *Facebook* za stranicu saznalo 7 (23%) ispitanika dok je 1 (3%) ispitanik za nju saznao slučajno.

Tablica 3. Prikaz načina na koji su studenti upoznati s *Facebook* stranicom Knjižnice

	Broj (%)
Preko djelatnika knjižnice	7 (23%)
Preko internet tražilice	1 (3%)
Preko kolega studenata	12 (41%)
Preko mrežne stranice knjižnice	2 (7%)
Preko Facebook-a	7 (23%)
Slučajno	1 (3%)
Ukupno	30 (65%)
Nedostaje	16 (35%)

Što se tiče profesora (tablica 4), djelatnici Knjižnice obavijestili su 5 (38%) ispitanika o ovoj usluzi, njih 5 (38%) dobilo je obavijest elektroničkom poštom dok su na društvenoj mreži *Facebook* saznala 3 (23%) ispitanika. Na pitanje nisu odgovorila 4 (24%) ispitanika.

Tablica 4. Prikaz načina na koji su profesori upoznati s *Facebook* stranicom Knjižnice

	Broj (%)
Preko djelatnika knjižnice	5 (29 %)
E-mail-om	5 (29 %)
Putem Facebook-a	3 (18 %)
Ukupno	13 (76%)
Nedostaje	4 (24%)

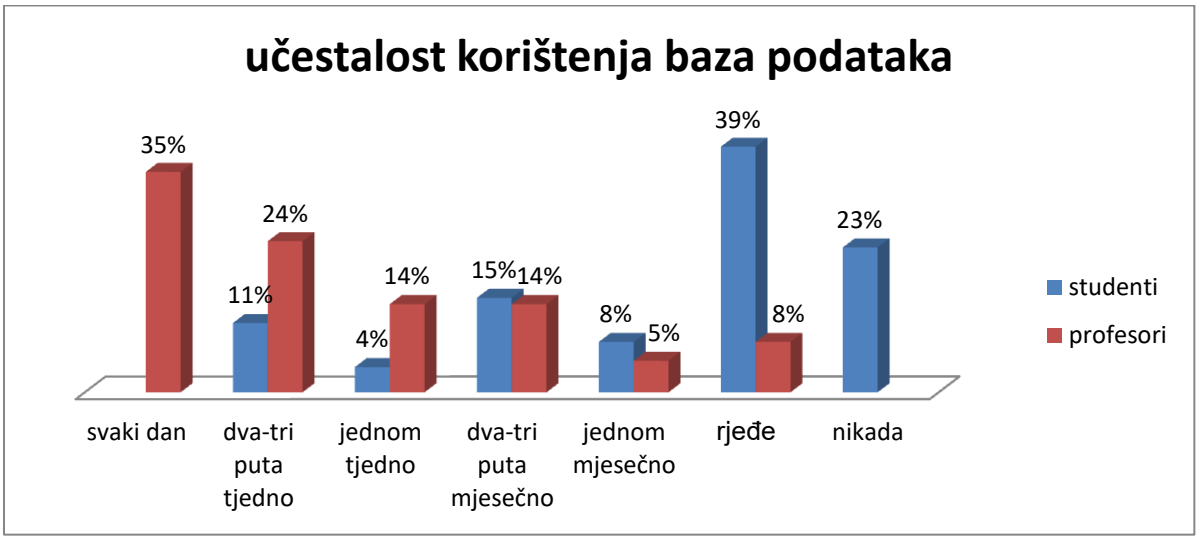
5.4.13. Učestalost korištenja baza podataka

Trinaesto pitanje odnosilo se na učestalost korištenja baza podataka koje se nalaze na mrežnoj stranici Knjižnice. Rezultati su pokazali da se 13 (9%) ispitanika bazama koristi svaki dan, 20 (14%) ih se koristi njima dva do tri puta tjedno, 9 (7%) ispitanika to čini jednom tjedno. 21 (15%) ispitanik bazama se koristi dva do tri puta mjesečno, njih 10 (7%) jednom mjesečno, 43 (31%) rjeđe od jednom mjesečno dok se 24 (17%) ispitanika nikada ne koriste

bazama podataka. Na pitanje nije odgovorio 1 (1%) ispitanik. Rezultati su prikazani usporedno (slika 16).

Što se tiče studenata, nitko se od ispitanika bazama podataka ne koristi svakodnevno, 11 (11%) ispitanika dva do tri puta, jednom tjedno njih 4 (4%). 16 se (15%) ispitanika dva do tri puta mjesečno koristi bazama podataka, jednom mjesečno 8 (8%) ispitanika, rjeđe od jednom mjesečno ukupno 40 (39%) ispitanika dok se njih 24 (23%) nikada ne koristi bazama podataka. Na ovo pitanje nije odgovorio 1 (1%) ispitanik.

Kod profesora je situacija drugačija, tako da se 13 (35%) ispitanika koristi bazama podataka svaki dan, dva do tri puta tjedno njih 9 (24%), a 5 (14%) ispitanika jednom tjedno. Dva do tri puta mjesečno bazama se podataka koristi 5 (14%) ispitanika dok ih se 3 (5%) njima koriste rjeđe od svega navedenoga.



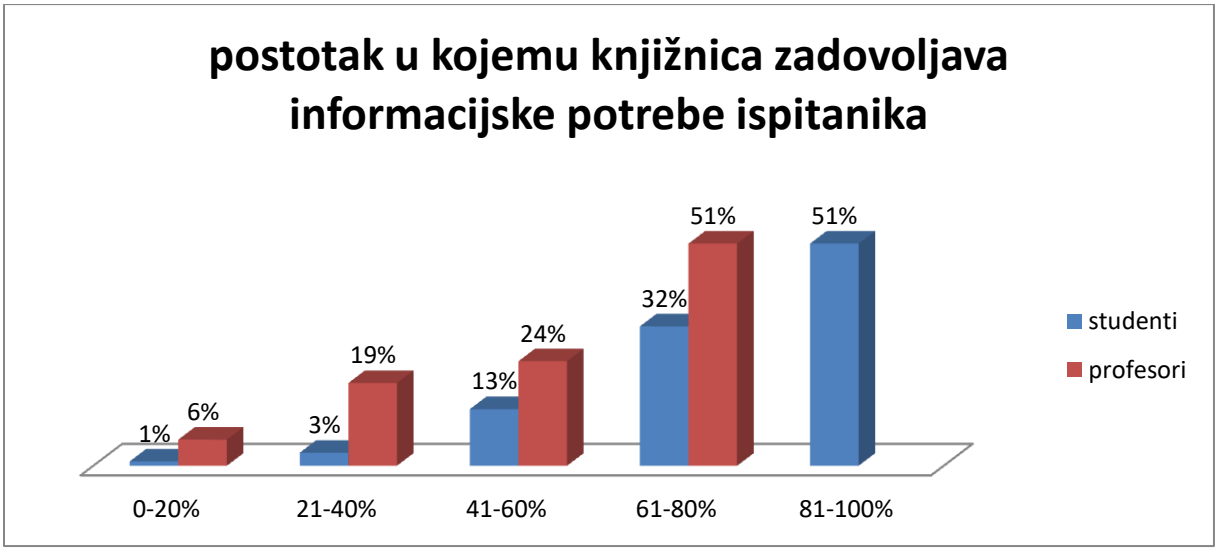
Slika 16. Grafički prikaz učestalosti korištenja baza podataka

5.4.14. Zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika

Četrnaesto je pitanje od ispitanika tražilo procjenu zadovoljavanja informacijskih potreba. Rezultati su prikazani usporedno za studente i profesore (slika 17). Ukupni su rezultati svih ispitanika sljedeći: 3 (2%) su ispitanika 0 - 20% zadovoljna koliko Knjižnica zadovoljava njihove informacijske potrebe, 10 (7%) je ispitanika zadovoljno 21 - 40%, njih 23 (16%) zadovoljno je 41 - 60%, za 52 (37%) ispitanika Knjižnica zadovoljava informacijske potrebe 61 - 80% dok najvećem broju ispitanika, 53 (38%), informacijske potrebe zadovoljava 81 - 100%.

Kod studenata je 1 (1%) ispitanik svoje zadovoljstvo iskazao odgovorom 0 - 20%, 3 (3%) ispitanika zaključila su kako Knjižnica zadovoljava 21 - 40% njihovih informacijskih potreba, 14 (13%) ih je 41 - 60% zadovoljno. 61 - 80% zadovoljstva dijele 33 (32%) ispitanika dok su kod 53 (51%) ispitanika informacijske potrebe zadovoljene 81 - 100%.

Od profesora koji su sudjelovali u istraživanju, 2 (6%) ispitanika smatraju kako njihove informacijske potrebe Knjižnica zadovoljava 0 - 20%, 41 - 60% zadovoljstva osjeća 7 (19%). Od 9 (24%) ispitanika informacijske potrebe su zadovoljene od 61 - 80% dok su kod njih 19 (51%) informacijske potrebe zadovoljene od 81 - 100%.



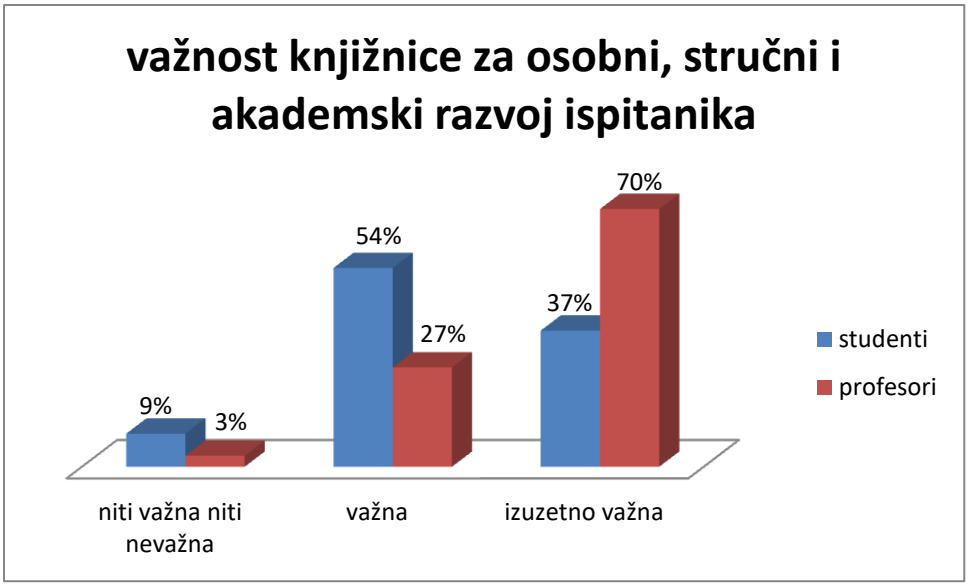
Slika 17. Grafički prikaz postotka u kojem Knjižnica zadovoljava informacijske potrebe ispitanika

5.4.15. Važnost knjižnice za osobni, stručni i akademski razvoj

Petnaesto pitanje tražilo je da ispitanik procijeni u kojoj je mjeri Knjižnica važna za osobni, stručni i akademski razvoj, a rezultati su usporedno prikazani (slika 18). Nitko od ispitanika nije zaokuružio prva dva ponuđena odgovora (uopće nije važna i nevažna je). Time dolazimo do 10 (7%) ispitanika za koje Knjižnica nije niti važna niti nevažna, za 66 (46%) ih je važna dok je za 65 (46%) ispitanika izuzetno važna.

Kod studenata je situacija sljedeća: za 9 (9%) ispitanika Knjižnica nije niti važna niti nevažna, 56 (54%) ih smatra kako je Knjižnica važna za vlastiti razvoj te 39 (37%) smatra kako je Knjižnica izuzetno važna.

Kod profesora se 1 (3%) se ispitanik izjasnio kako knjižnica nije niti važna niti nevažna. Za 10 (27%) je ispitanika važna dok je za 26 (70%) njih izuzetno važna.



Slika 18. Grafički prikaz važnosti Knjižnice za osobni, stručni i akademski razvoj

Na temelju prethodnih podataka izračunate su srednje vrijednosti važnosti knjižnice za osobni, stručni i akademski razvoj. Prema podacima, srednja vrijednost za profesore je 4,67 dok je za studente 4,28.

5.4.16. Zadovoljstvo knjižničnom građom i njezina važnost za korisnike

Prethodnim pitanjem obrađena je i druga skupina pitanja. U trećoj se skupini od ispitanika tražilo da na ljestvici od 1 do 5 vrednuju svoje zadovoljstvo i važnost pojedinačne skupine knjižnične građe koje knjižnica nudi za uporabu, a koja je pri tome važna za akademski i stručni razvoj. Rezultati prvih dvaju pitanja u ovoj skupini obrađeni su odvojeno, posebno za studente i posebno za profesore, te su prikazani u daljnjem tekstu.

Zadovoljstvo knjižničnom građom, studenti

Obveznom literaturom nezadovoljan je 1 (1%) ispitanik, 11 (11%) ispitanika nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, zadovoljna su 33 (32%), a potpuno zadovoljno 58 (56%) ispitanika. Nije se izjasnio ili se ne koristi građom 1 (1%) ispitanik.

Dopunskom literaturom nezadovoljan 1 (1%) ispitanik, 22 (22%) ispitanika nisu niti nezadovoljna niti zadovoljna, 38 (37%) ispitanika je zadovoljno dok je u potpunosti zadovoljan 41 (40%) ispitanik. Nisu se izjasnila ili se građom ne koriste 2 (2%) ispitanika.

Referentnom zbirkom nezadovoljan je 1 (1%) ispitanik, niti je nezadovoljno niti zadovoljno 25 (29%) ispitanika, zadovoljnih je, također, 25 (29%) te su potpuno zadovoljna 34 (41%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili se građom ne koristi 19 (18%) ispitanika.

Znanstvenim časopisima nezadovoljna su 4 (5%) ispitanika, 25 (27%) ispitanika nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, njih 38 (41%) je zadovoljno te 25 (27%) u potpunosti zadovoljno. Nije se izjasnilo ili se ne koristi građom 12 (12%) ispitanika.

Literaturom za znanstvenoistraživački rad nezadovoljna su 4 (4%) ispitanika, niti je nezadovoljno niti zadovoljno 18 (19%), 41 (45%) ispitanik zadovoljan je i 29 (32%) je ispitanika u potpunosti zadovoljno. Nije se izjasnilo ili se građom ne koristi 12 (12%) ispitanika.

Važnost knjižnične građe, studenti

Obvezna literatura nevažna je za 1 (1%) ispitanika, niti je nevažna niti važna za njih 8 (8%), važna je za 14 (14%) ispitanika te je izuzetno važna za 79 (77%) ispitanika. Nisu se izjasnila ili građa nije važna za 2 (2%) ispitanika.

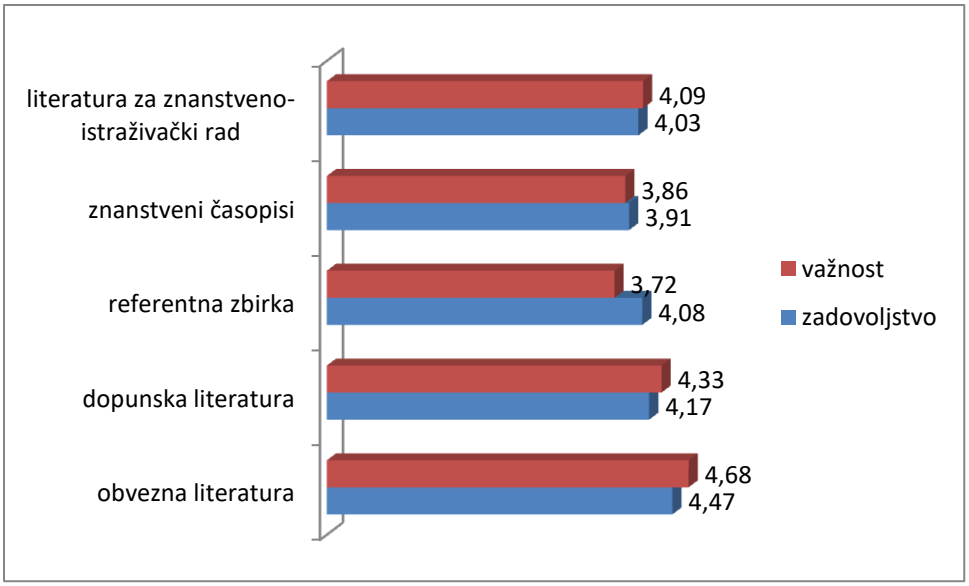
Dopunska literatura nevažna je za 3 (3%) ispitanika, za njih 18 (18%) nije niti nevažna niti važna, 22 (22%) ispitanika smatraju kako je važna, a njih 57 (57%) smatra kako je izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili se građom ne koriste 4 (4%) ispitanika.

Referentna zbirka za 3 (4%) je ispitanika potpuno nevažna, za 7 (8%) je nevažna, njih 23 (26%) smatra da nije niti nevažna niti važna, 32 (37%) smatra da je važna dok je za 22 (25%) izuzetno važna. Nije se izjasnilo ili se građom ne koristi 17 (16%) ispitanika.

Znanstveni časopisi uopće nisu važni za 2 (2%) ispitanika, za 10 (11%) ih je nevažna, 19 (21%) smatra kako nije niti nevažna niti važna, za 28 (31%) je ispitanika važna te je za 32 (35%) ispitanika izuzetno važna. Nije se izjasnilo ili se građom ne koristi 13 (13%) ispitanika.

Literatura za znanstvenoistraživački rad u potpunosti je nevažna za 1 (1%) ispitanika, za njih je 7 (8%) nevažna, 14 (15%) ispitanika smatra kako nije niti nevažna niti važna, 30 (33%) ispitanika smatra da je važna dok joj njih 40 (43%) pridaju izuzetnu važnost. Nije se izjasnilo ili se građom ne koristi 12 (12%) ispitanika.

Slika 19 prikazuje usporedbu prosječnih ocjena zadovoljstva i važnosti za pojedinu vrstu građe koju nudi knjižnica.



Slika 19. Grafički prikaz usporedbe zadovoljstva i važnosti građe, studenti

U tablici 5 prikazan je postotak ispitanika koji su pojedine usluge ocijenili najvišom ocjenom (5), to jest usluge kojima su korisnici u potpunosti zadovoljni. Prema rezultatima vidljivo je da su korisnici, njih 58 (56%), najviše zadovoljni obveznom literaturom koju knjižnica nudi. Najmanje korisnika dalo je najveću ocjenu sljedećoj građi: znanstvenim časopisima 25 (27%) ispitanika i literaturi za znanstvenoistraživački rad 29 (32%) ispitanika.

Tablica 5. Broj studenata koji je za svoje zadovoljstvo knjižničnom građom dao najvišu ocjenu (5)

Knjižnična građa	U potpunosti sam zadovoljan/na Broj (%)
Obvezna literatura	58 (56%)
Dopunska literatura	41 (40%)
Referentna zbirka	34 (40%)
Znanstveni časopisi	25 (27%)
Literatura za znanstvenoistraživački rad	29 (32%)

Tablica 6 prikazuje srednje vrijednosti zadovoljstva i važnosti knjižnične građe te jaz između prosječnih ocjena.

Tablica 6.Prikaz srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti knjižnične građe, studenti

Knjižnična građa	Zadovoljstvo	Važnost	Jaz
Obvezna literatura	4.4	4.7	-0.3
Dopunska literatura	4.2	4.3	-0.1
Referentna zbirka	4.1	3.7	0.4
Znanstveni časopisi	3.9	3.9	0
Literatura za znanstvenoistraživački rad	4	4.1	-0.1
Sveukupna srednja vrijednost	**4.1**	**4.1**	

Zadovoljstvo knjižničnom građom, profesori

Obveznom literaturom u potpunosti su nezadovoljna 3 (8%) ispitanika, nezadovoljna su isto 3 (8%), niti je nezadovoljno niti zadovoljno 6 (16%) ispitanika, zadovoljnih je 8 (22%), a potpuno zadovoljnih 17 (46%) ispitanika.

Dopunskom literaturom u potpunosti su nezadovoljna 3 (8%) ispitanika, 4 (11%) ispitanika su nezadovoljna, njih 6 (16%) nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 9 (24%) je ispitanika zadovoljno dok je u potpunosti zadovoljno 15 (41%) ispitanika.

Referentnom zbirkom potpuno su nezadovoljna 3 (9%) ispitanika, nezadovoljna su 2 (6%), niti je nezadovoljno niti zadovoljno 11 (31%), zadovoljnih je 7 (20%) te je potpuno zadovoljno 12 (34%) ispitanika. Nisu se izjasnila ili se građom ne koriste 2 (5%) ispitanika.

Znanstvenim časopisima u potpunosti su nezadovoljna 2 (5%) ispitanika, 10 (27%) ih je nezadovoljno, 9 (24%) ispitanika nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 7 (20%) ih je zadovoljno te 9 (24%) u potpunosti zadovoljno.

Literaturom za znanstvenoistraživački rad u potpunosti su nezadovoljna 2 (6%) ispitanika, nezadovoljno je 7 (19%) ispitanika, niti je nezadovoljno niti zadovoljno 9 (25%), 9

(25%) je ispitanika zadovoljno i 9 (25%) u potpunosti zadovoljno. Nije se izjasnio ili se građom ne koristi 1 (3%) ispitanik.

Važnost knjižnične građe, profesori

Obvezna literatura nevažna je za 1 (3%) ispitanika, važna je za 4 (11%) ispitanika te je izuzetno važna za 31 (86%) ispitanika. Nije se izjasnio ili građa nije važna za 1 (3%) ispitanika.

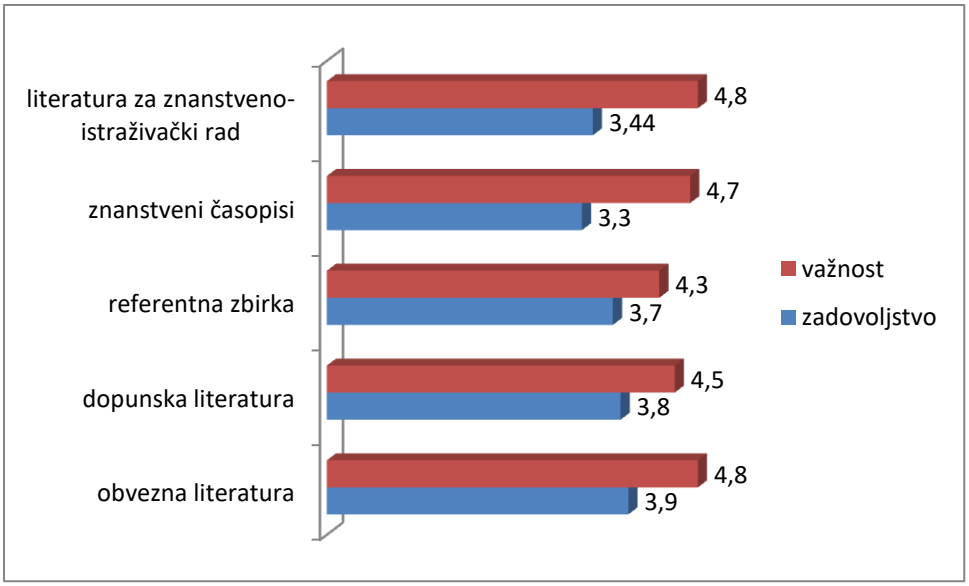
Dopunska literatura nevažna je za 1 (3%) ispitanika, za njih 3 (8%) nije niti nevažna niti važna, 9 (25%) ispitanika smatra kako je važna, a njih 23 (64%) smatra da je izuzetno važna. Nije se izjasnio ili se građom ne koristi 1 (3%) ispitanik.

Referentna zbirka za 1 (3%) je ispitanika potpuno nevažna, 7 (21%) ih smatra kako nije niti nevažna niti važna, 5 (14%) smatra da je važna dok je za 21 (62%) ispitanika izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili se građom ne koriste 3 (8%) ispitanika.

Znanstveni časopisi uopće nisu važni za 1 (3%) ispitanika, 2 (5%) smatraju kako nije niti nevažna niti važna, za 3 (8%) je ispitanika važna, a za 31 (84%) je ispitanika izuzetno važna.

Literatura za znanstvenoistraživački rad u potpunosti je nevažna za 1 (3%) ispitanika, 2 (6%) ispitanika smatraju da je važna dok joj 33 (91%) ispitanika pridaju izuzetnu važnost. Nije se izjasnio ili se građom ne koristi 1 (3%) ispitanik.

Slika 20 prikazuje usporedbu zadovoljstva i važnosti građe koju knjižnica nudi svojim korisnicima prema prethodno prikupljenim podatcima i nakon izračunate srednje vrijednosti istih.



Slika 20. Grafički prikaz usporedbe zadovoljstva i važnosti građe, profesori

U tablici 7 prikazan je postotak ispitanika koji su pojedine usluge ocijenili najvišom ocjenom (5), to jest usluge kojima su korisnici u potpunosti zadovoljni. Prema rezultatima vidljivo je da su korisnici, njih 17 (46%), najviše zadovoljni obveznom literaturom koju knjižnica nudi i 15 (41%) ispitanika zadovoljno je dopunskom literaturom. Najmanje korisnika dalo je najveću ocjenu sljedećoj građi: znanstvenim časopisima 9 (24%) ispitanika i literaturi za znanstvenoistraživački rad 9 (25%) ispitanika.

Tablica 7. Broj profesora koji je za svoje zadovoljstvo knjižničnom građom dao najvišu ocjenu (5)

Knjižnična građa	U potpunosti sam zadovoljan/na Broj (%)
Obvezna literatura	17 (46%)
Dopunska literatura	15 (41%)
Referentna zbirka	12 (34%)
Znanstveni časopisi	9 (24%)
Literatura za znanstvenoistraživački rad	9 (25%)

U tablici 8 nalaze se srednje vrijednosti zadovoljstva i važnosti knjižne građe te jaz između njih.

Tablica 8. Prikaz srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti knjižnične građe, profesori

Knjižnična građa	Zadovoljstvo	Važnost	Jaz
Obvezna literatura	3.9	4.8	-0.9
Dopunska literatura	3.8	4.5	-0.7
Referentna zbirka	3.7	4.3	-0.6
Znanstveni časopisi	3.3	4.7	-1.4
Literatura za znanstvenoistraživački rad	3.4	4.8	-1.4
Sveukupna srednja vrijednost	**3.6**	**4.6**	

Prema prikupljenim podatcima i na temelju srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti pojedinačne knjižne građe koju Knjižnica nudi provedena je kvadrantna analiza (tablica 9) iz koje se može iščitati koja je građa važna korisnicima, a smatraju da je kvalitetna i zadovoljava njihove potrebe, te koja građa korisnicima nije važna unatoč tomu što smatraju da je kvalitetna.

Knjižnična građa, koja je studentima važna i čijom su kvalitetom zadovoljni, obvezna su i dopunska literatura dok je građa koja im nije važna, a smatraju ju kvalitetnom, referentna zbirka, znanstveni časopisi i literatura za znanstvenoistraživački rad.

Što se tiče profesora, situacija je suprotna. Njima je, pak, važna literatura za znanstvenoistraživački rad, važni su im znanstveni časopisi i obvezna literatura te smatraju da Knjižnica nudi kvalitetnu građu. Građa koja im nije toliko važna, ali je kvalitetna, dopunska su literatura i referentna zbirka.

Tablica 9. Prikaz rezultata kvadrantne analize

Studenti		**Profesori**	
Važno, Knjižnica ispunjava	**Nevažno, Knjižnica ispunjava**	**Važno, Knjižnica ispunjava**	**Nevažno, Knjižnica ispunjava**
Obavezna literatura	Referentna zbirka	**Obvezna literatura**	Dopunska literatura
Dopunska literatura	Znanstveni časopisi	**Znanstveni časopisi**	Referentna zbirka
	Literatura za znanstvenoistraživački rad	**Literatura za znanstvenoistraživački rad**	

5.4.17. Zadovoljstvo knjižničnim uslugama i njihova važnost za korisnike

Sljedeće pitanje u ovoj skupini tražilo je od ispitanika da ocjenama od 1 do 5 ocijene važnost i svoje zadovoljstvo knjižničnim uslugama Knjižnice. Rezultati su prikazani posebno za studente i posebno za profesore.

Zadovoljstvo knjižničnim uslugama, studenti

Čitaonicom nije niti nezadovoljno niti zadovoljno 7 (7%) ispitanika, 40 (38%) je ispitanika zadovoljno, a 57 (55%) ih je u potpunosti zadovoljno.

Računalnom opremljenošću Knjižnice potpuno je nezadovoljan 1 (1%) ispitanik, nezadovoljna su 3 (3%) ispitanika, 6 (6%) ih nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 34 (33%) su ispitanika zadovoljna, a 59 (57%) je ispitanika potpuno zadovoljno. Nije se izjasnio ili se ne koristi uslugom 1 (1%) ispitanik.

Brzinom dobivanja usluge nisu niti nezadovoljna niti zadovoljna 4 (4%) ispitanika, 20 (19%) je ispitanika zadovoljno, a 79 (77%) je u potpunosti zadovoljno. Nije se izjasnio ili se uslugom ne koristi 1 (1%) ispitanik.

Korisnošću dobivenoga materijala nisu niti nezadovoljna niti zadovoljna 4 (4%) ispitanika, 45 (43%) je ispitanika zadovoljno dok ih je 55 (53%) u potpunosti zadovoljno.

Organizacijom knjižnične građe nezadovoljan je 1 (1%) ispitanik, njih 6 (6%) nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 38 (38%) je ispitanika zadovoljno te 56 (55%) potpuno zadovoljno. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 3 (3%) ispitanika.

Međuknjižničnom posudbom u potpunosti je nezadovoljan 1 (1%) ispitanik, nezadovoljna su 3 (4%) ispitanika, 30 (36%) ih nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 21 (26%) je zadovoljan, a 27 (33%) je ispitanika u potpunosti zadovoljno. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 22 (21%) ispitanika.

Referentnom službom u potpunosti je nezadovoljan 1 (1%) ispitanik, 1 (1%) je nezadovoljan, 10 (10%) ispitanika nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 32 (34%) ih je zadovoljno te su 52 (54%) ispitanika u potpunosti zadovoljna. Nije se izjasnilo ili se uslugom ne koristi 8 (8%) ispitanika.

Online katalogom nezadovoljna su 3 (3%) ispitanika, 23 (26%) nisu niti nezadovoljna niti zadovoljna, 34 (38%) su ispitanika zadovoljna i 29 (33%) ih je potpuno zadovoljno. Nije se izjasnilo ili se uslugom ne koristi 15 (14%) ispitanika.

Dostupnošću baza podataka nije zadovoljan 1 (1%) ispitanik, 8 (9%) nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 38 (40%) je ispitanika zadovoljno dok je 47 (50%) njih u potpunosti zadovoljno. Nije se izjasnilo ili se uslugom ne koristi 10 (10%) ispitanika.

Radnim vremenom knjižnice nezadovoljna su 2 (2%) ispitanika, 6 (6%) nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 21 (20%) je ispitanik zadovoljan, a 75 (72%) je ispitanika potpuno zadovoljno.

Mrežnom stranicom Knjižnice 19 (21%) ispitanika nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, 28 (30%) ih je zadovoljno, a 45 (49%) je ispitanika u potpunosti zadovoljno. Nije se izjasnilo ili se uslugom ne koristi 12 (12%) ispitanika.

Kompetencijom i stručnošću osoblja nisu niti nezadovoljna niti zadovoljna 3 (3%) ispitanika, 15 (15%) ih je zadovoljno, a 84 (82%) su ispitanika potpuno zadovoljna. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 2 (2%) ispitanika.

Susretljivošću i ljubaznošću osoblja nezadovoljan je 1 (1%) ispitanik, niti su nezadovoljna niti zadovoljna 2 (2%) ispitanika, 8 (8%) je ispitanika zadovoljno, a čak 93 (89%) su u potpunosti zadovoljna.

Važnost knjižničnih usluga, studenti

Čitaonica je nevažna za 1 (1%) ispitanika, za njih 6 (6%) niti je nevažna niti važna, 19 (19%) ispitanika smatra kako je važna i 75 (74%) misli da je izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 3 (3%) ispitanika.

Računalna opremljenost Knjižnice niti je nevažna niti važna za 7 (7%) ispitanika, za 22 (22%) je važna te je za 71 (71%) ispitanika izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 4 (4%) ispitanika.

Brzina dobivanja usluge niti je nevažna niti važna za 6 (6%) ispitanika, za 22 (22%) važna je brzina dobivanja usluge dok je za 72 (72%) ispitanika ova usluga izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 4 (4%) ispitanika.

Korisnost dobivenoga materijala niti je nevažna niti važna za 3 (3%) ispitanika, za 22 (22%) usluga je važna, a za 76 (75%) je ispitanika izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 3 (3%) ispitanika.

Organizacija knjižnične građe niti je nevažna niti važna za 14 (14%) ispitanika, za njih 40 (41%) je važna i za 44 (45%) ispitanika usluga je izuzetno važna. Nije se izjasnilo ili usluga nije važna za 6 (6%) ispitanika.

Međuknjižnična posudba u potpunosti je nevažna za 9 (11%) ispitanika, za 3 (4%) je nevažna, 25 (30 %) smatra da usluga niti je nevažna niti važna, 15 (18%) ispitanika smatra kako je važna te 31 (37%) ispitanik smatra kako je usluga izuzetno važna. Nije se izjasnio ili usluga nije važna za 1 (1%) ispitanika.

Referentna služba u potpunosti je nevažna za 2 (2%) ispitanika, za 2 (2%) je nevažna, 19 (20%) ispitanika smatra da niti je nevažna niti važna, 28 (30%) ih smatra kako je referentna služba važna dok je za 43 (46%) ispitanika ova usluga izuzetno važna. Nije se izjasnilo ili usluga nije važna za 10 (10%) ispitanika.

Online katalog potpuno je nevažan za 2 (2%) ispitanika, 6 (7%) ispitanika smatra kako je nevažan, za 22 (25%) niti je nevažan niti važan, za 18 (20%) ispitanika usluga je važna i za njih 40 (46%) je *online* katalog izuzetno važan. Nije se izjasnilo ili usluga nije važna za 16 (15%) ispitanika.

Dostupnost baza podataka potpuno je nevažna za 1 (1%) ispitanika, a za 2 (2%) nevažna, 14 (15%) ispitanika smatra kako usluga niti je nevažna niti važna, za njih 16 (17%) je važna i za 59 (65%) je iznimno važna. Nije se izjasnilo ili usluga nije važna za 12 (12%) ispitanika.

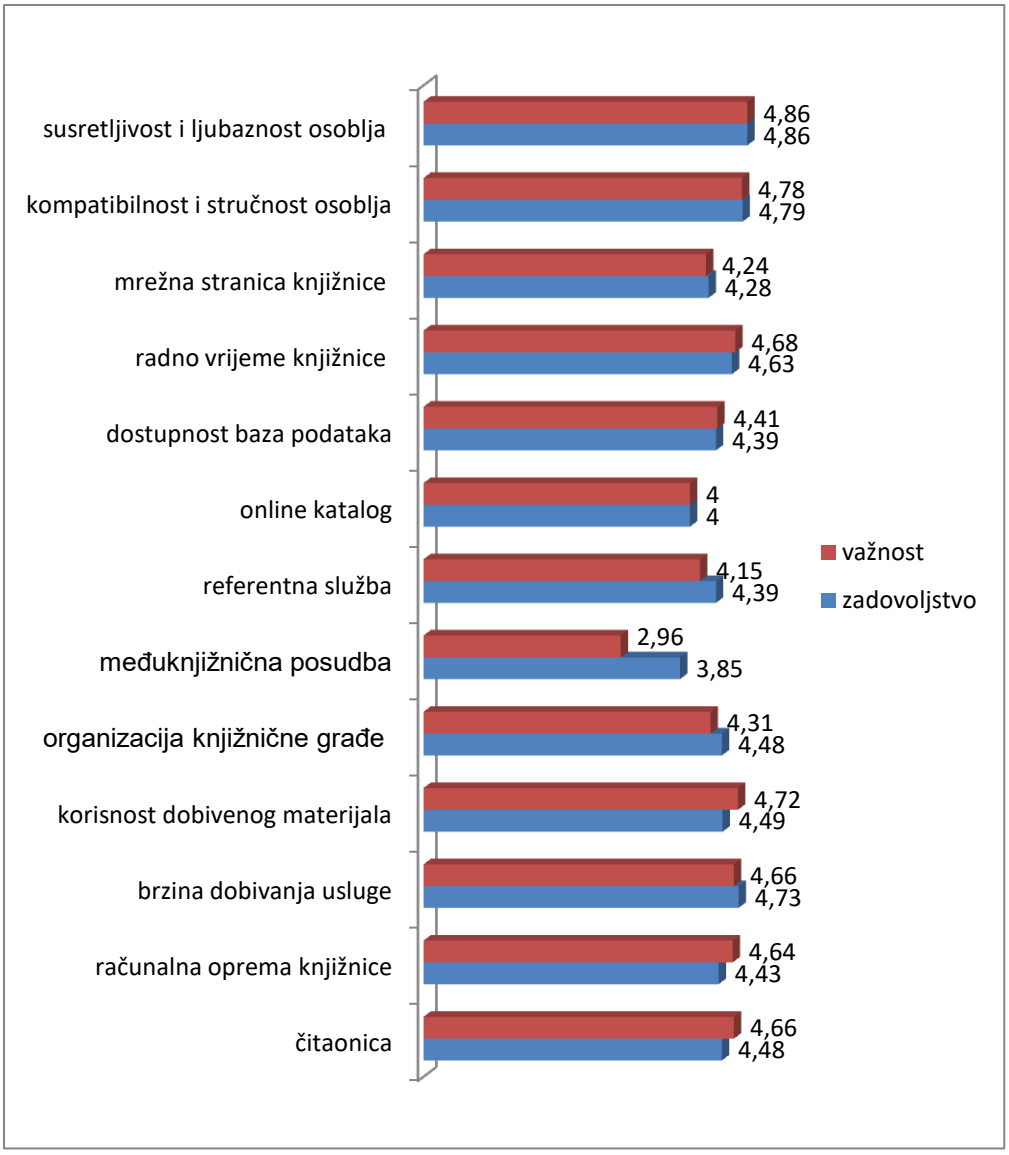
Radno vrijeme Knjižnice niti je nevažno niti važno za 9 (9%) ispitanika, za 14 (14%) je ispitanika važno te je za 18 (77%) ispitanika iznimno važno. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 3 (3%) ispitanika.

Mrežna stranica Knjižnice potpuno je nevažna za 1 (1%) ispitanika, za 1 (1%) je nevažna, njih 16 (18%) smatra kako nije niti nevažna niti važna dok je za 30 (33%) ispitanika usluga važna, a za 43 (37%) je mrežna stranica od iznimne važnosti. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 3 (3%) ispitanika.

Kompetencija i stručnost osoblja niti je nevažna niti važna za 3 (3%) ispitanika, 16 (16%) ih smatra da je važna dok 80 (81%) ispitanika pridaje iznimnu važnost ovoj usluzi. Nije se izjasnilo ili usluga nije važna za 13 (13%) ispitanika.

Susretljivost i ljubaznost osoblja za 2 (2%) je ispitanika niti nevažna niti važna, 10 (10%) ih smatra da je usluga važna, a za 88 (88%) je izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 4 (4%) ispitanika.

Slika 21 prikazuje usporedbu zadovoljstva i važnosti usluga koje Knjižnica nudi svojim korisnicima prema prethodno prikupljenim podatcima i nakon izračunate srednje vrijednosti istih.



Slika 21. Grafički prikaz usporedbe zadovoljstva i važnosti usluga, studenti

U tablici 10 prikazan je postotak ispitanika koji su pojedine usluge ocijenili najvišom ocjenom (5), tj. usluge kojima su korisnici u potpunosti zadovoljni. Prema rezultatima vidljivo je kako su korisnici najviše zadovoljni četirima uslugama koje Knjižnica nudi: radnim vremenom Knjižnice zadovoljno je 75 (72%) ispitanika, brzinom dobivanja usluge 79 (77%), kompetencijom i stručnošću osoblja 84 (82%), a susretljivošću i ljubaznošću osoblja zadovoljna su 93 (89%) ispitanika. Najmanje je korisnika dalo najveću ocjenu sljedećim uslugama: međuknjižnična posudba 27 (33%) i *online* katalog 29 (33%).

Tablica 10. Prikaz postotka studenata koji su zadovoljstvo pojedinim uslugama ocijenili najvišom ocjenom

Knjižnične usluge	U potpunosti sam zadovoljan/na Broj (%)
Čitaonica	57 (55%)
Računalna oprema knjižnice	59 (57%)
Brzina dobivanja usluge	79 (77%)
Korisnost dobivenoga materijala	55 (53%)
Organizacija knjižnične građe	56 (55%)
Međuknjižnična posudba	27 (33%)
Referentna služba	52 (54%)
***Online* katalog**	29 (33%)
Dostupnost baza podataka	47 (50%)
Radno vrijeme knjižnice	75 (72%)
Mrežna stranica knjižnice	45 (49%)
Kompetencija i stručnost osoblja	84 (82%)
Susretljivost i ljubaznost osoblja	93 (89%)

U tablici 11 nalaze se prosječne ocjene zadovoljstva i važnosti pojedinačnih usluga te jaz između tih prosječnih ocjena.

Tablica 11. Prikaz srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti pojedinačnih usluga, studenti

Knjižnične usluge	Zadovoljstvo	Važnost	Jaz
Čitaonica	4.48	4.66	-0.18
Računalna oprema knjižnice	4.43	4.64	-0.21
Brzina dobivanja usluge	4.73	4.66	0.07
Korisnost dobivenoga materijala	4.49	4.72	-0.23
Organizacija knjižnične građe	4.48	4.31	0.17
Međuknjižnična posudba	3.85	2.96	0.89
Referentna služba	4.39	4.15	0.24
***Online* katalog**	4	4	0
Dostupnost baza podataka	4.39	4.41	-0.02
Radno vrijeme knjižnice	4.63	4.68	-0.05
Mrežna stranica knjižnice	4.28	4.24	0.04
Kompatibilnost i stručnost osoblja	4.79	4.78	0.01
Susretljivost i ljubaznost osoblja	4.86	4.86	0
Sveukupna srednja vrijednost	**4.4**	**4.4**	

Zadovoljstvo knjižničnim uslugama, profesori

Čitaonicom niti je nezadovoljan niti zadovoljan 1 (3%) ispitanik, 14 (39%) je zadovoljno te 21 (58%) je ispitanik u potpunosti zadovoljan. Nije se izjasnio ili se uslugom ne koristi 1 (3%) ispitanik.

Računalnom opremljenošću Knjižnice nezadovoljan je 1 (3%) ispitanik, 1 (3%) ispitanik niti je nezadovoljan niti zadovoljan, 12 (35%) je ispitanika zadovoljno te 20 (59%) potpuno zadovoljno. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 3 (8%) ispitanika.

Brzinom dobivanja usluge niti je nezadovoljan niti zadovoljan 1 (3%) ispitanik, 3 (8%) su ispitanika zadovoljna, a 33 (89%) u potpunosti zadovoljna.

Korisnošću dobivenoga materijala niti su nezadovoljna niti zadovoljna 4 (11%) ispitanika, 8 (22%) je ispitanika zadovoljno dok je 25 (67%) u potpunosti zadovoljno.

Organizacijom knjižnične građe niti su nezadovoljna niti zadovoljna 3 (8%) ispitanika, 10 (27%) je zadovoljno te 24 (65%) potpuno zadovoljno.

Međuknjižničnom posudbom niti su nezadovoljna niti zadovoljna 2 (6%) ispitanika, 8 (23%) je zadovoljno, a 25 (71%) je ispitanika u potpunosti zadovoljno. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 2 (5%) ispitanika.

Referentnom službom zadovoljna su 4 (11%) ispitanika, a 31 (89%) ispitanik u potpunosti je zadovoljan. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 2 (5%) ispitanika.

Online katalogom niti je nezadovoljno niti zadovoljno 10 (29%) ispitanika, 11 (31%) je ispitanika zadovoljno i 14 (40%) potpuno zadovoljno. Nisu se izjasnila ili se uslugom ne koriste 2 (5%) ispitanika.

Dostupnošću baza podataka nisu zadovoljna 3 (8%) ispitanika, 10 (27%) ispitanika niti je nezadovoljno niti zadovoljno, 13 (35%) je zadovoljno dok je 11 (30%) u potpunosti zadovoljno.

Radnim vremenom Knjižnice zadovoljna su 4 (11%) ispitanika, a 33 (89%) su ispitanika u potpunosti zadovoljna.

Mrežnom stranicom Knjižnice 4 (11%) ispitanika niti su nezadovoljna niti zadovoljna, 9 (24%) ih je zadovoljno, a 24 (65%) su ispitanika u potpunosti zadovoljna.

Kompetencijom i stručnošću osoblja zadovoljna su 2 (5%) ispitanika, a 35 (95%) je ispitanika potpuno zadovoljno.

Susretljivošću i ljubaznošću osoblja u potpunosti su zadovoljni svi ispitanici, njih 37 (100%).

Važnost knjižničnih usluga, profesori

Čitaonica je u potpunosti nevažna za 2 (6%) ispitanika, za 1 (3%) je ispitanika nevažna, 8 (22%) smatra da niti je nevažna niti važna, 11 (31%) ispitanika smatra kako je važna i njih 14 (39%) misli da je izuzetno važna. Nije se izjasnio ili usluga nije važna za 1 (3%) ispitanika.

Računalna opremljenost Knjižnice u potpunosti je nevažna za 1 (3%) ispitanika, za 1 (3%) je ispitanika nevažna, niti je nevažna niti važna za 6 (18%) ispitanika, za 6 (18%) ih je važna te za 20 (59%) je ispitanika izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 3 (8%) ispitanika.

Brzina dobivanja usluge niti je nevažna niti važna za 2 (5%) ispitanika, a za 35 (95%) je ispitanika ova usluga izuzetno važna.

Korisnost dobivenoga materijala za 1 (3%) je ispitanika važna te je za 36 (97%) ispitanika izuzetno važna.

Organizacija knjižnične građe niti je nevažna niti važna za 3 (8%) ispitanika, za 10 (27%) je važna i za 24 (65%) je ispitanika usluga izuzetno važna.

Međuknjižnična posudba za 8 (23%) je ispitanika važna te za njih 27 (77%) je usluga izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 2 (5%) ispitanika.

Referentna služba niti je nevažna niti važna za 1 (3%) ispitanika, 7 (20%) ih smatra kako je referentna služba važna dok je za 27 (77%) ispitanika ova usluga izuzetno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 2 (5%) ispitanika.

Online katalog niti je nevažan niti važan za 3 (9%) ispitanika, za njih 13 (37%) usluga je važna i za 19 (54%) je ispitanika *online* katalog izuzetno važan. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 2 (5%) ispitanika.

Dostupnost baza podataka za 35 (100%) je ispitanika iznimno važna. Nisu se izjasnila ili usluga nije važna za 2 (5%) ispitanika.

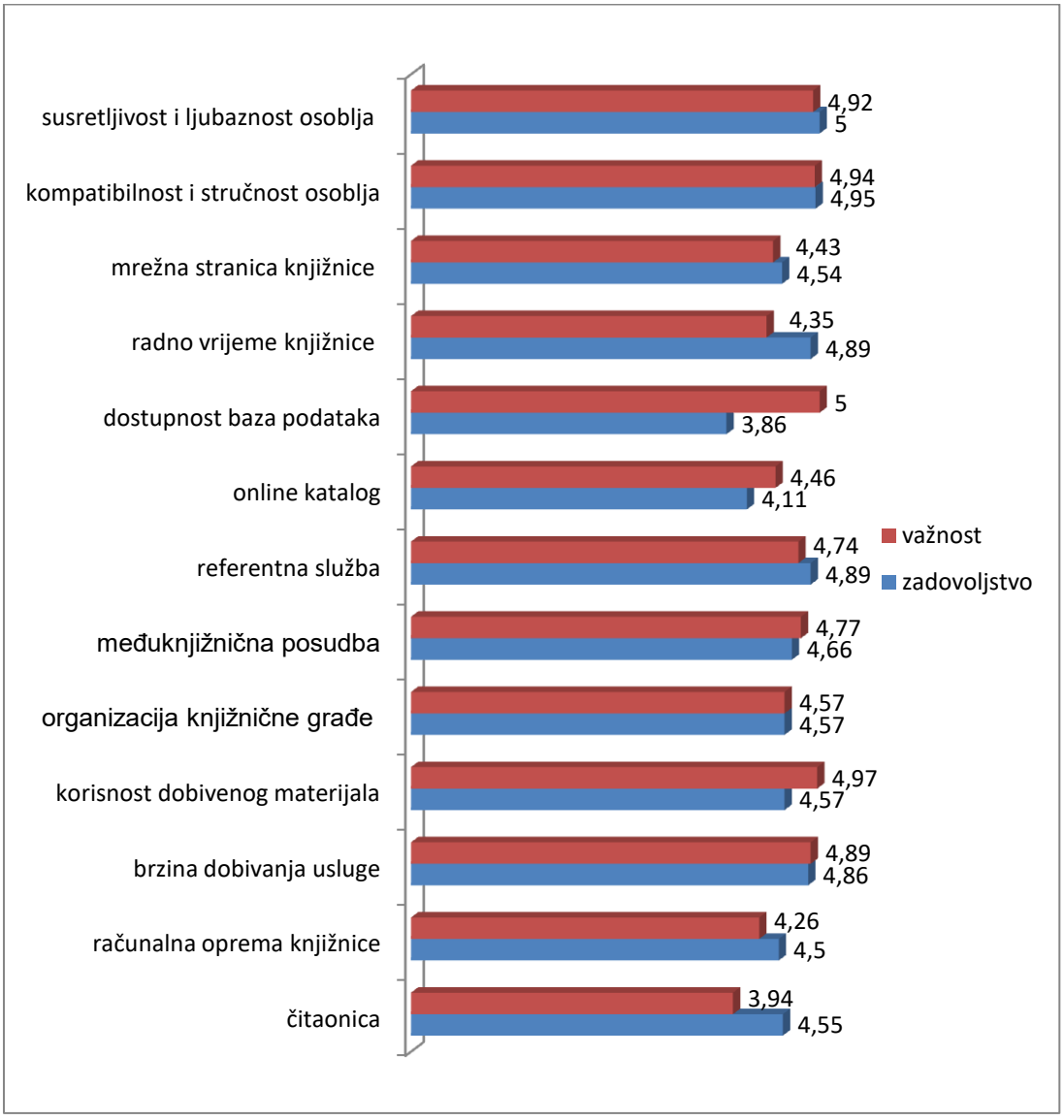
Radno vrijeme Knjižnice uopće nije važno za 2 (5%) ispitanika, za 5 (14%) ih je niti nevažno niti važno, za 6 (16%) je ispitanika važno te je za 24 (65%) ispitanika iznimno važno.

Mrežna stranica Knjižnice za 5 (14%) ispitanika niti je nevažna niti važna dok je za 11 (30%) usluga važna, a za 21 (57%) je ispitanika mrežna stranica od iznimne važnosti.

Kompetencija i stručnost osoblja važna je za 2 (6%) ispitanika, a 34 (94%) ispitanika pridaju iznimnu važnost ovoj usluzi. Nije se izjasnio ili usluga nije važna za 1 (3%) ispitanika.

Susretljivost i ljubaznost osoblja važna je za 3 (8%) ispitanika, a za 34 (92%) je izuzetno važna.

Slika 22 prikazuje usporedbu zadovoljstva i važnosti usluga koje Knjižnica nudi svojim korisnicima prema prethodno prikupljenim podatcima i nakon izračunate srednje vrijednosti istih.



Slika 22. Grafički prikaz usporedbe zadovoljstva i važnosti usluga, profesori

U tablici 12 prikazan je postotak ispitanika koji su pojedine usluge ocijenili najvišom ocjenom (5), tj. usluge kojima su korisnici u potpunosti zadovoljni. Prema rezultatima vidi se da su korisnici najviše zadovoljni s pet usluga koje Knjižnica nudi: brzinom dobivanja usluge zadovoljna su 33 (89%) ispitanika, referentnom službom 31 (89%), radnim vremenom Knjižnice 33 (89%), kompetencijom i stručnošću osoblja 35 (95%) i susretljivošću i

ljubaznošću osoblja zadovoljno 37 (100%) ispitanika. Najmanje je korisnika dalo najveću ocjenu dostupnosti baza podataka, samo njih 11 (30%).

Tablica 12. Broj profesora koji je za svoje zadovoljstvo knjižničnim uslugama dao najvišu ocjenu (5)

Knjižnične usluge	U potpunosti sam zadovoljan/na Broj (%)
Čitaonica	21 (58%)
Računalna oprema knjižnice	20 (59%)
Brzina dobivanja usluge	33 (89%)
Korisnost dobivenoga materijala	25 (67%)
Organizacija knjižnične građe	24 (65%)
Međuknjižnična posudba	25 (71%)
Referentna služba	31 (89%)
***Online* katalog**	14 (40%)
Dostupnost baza podataka	11 (30%)
Radno vrijeme knjižnice	33 (89%)
Mrežna stranica knjižnice	24 (65%)
Kompetencija i stručnost osoblja	35 (95%)
Susretljivost i ljubaznost osoblja	37 (100%)

U tablici 13 nalaze se prosječne ocjene zadovoljstva i važnosti pojedinačnih usluga te jaz između tih prosječnih ocjena.

Tablica 13. Prikaz srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti pojedinačnih usluga, profesori

Knjižnične usluge	Zadovoljstvo	Važnost	Jaz
Čitaonica	4.55	3.94	0.61
Računalna oprema knjižnice	4.5	4.26	0.24
Brzina dobivanja usluge	4.86	4.89	-0.03
Korisnost dobivenoga materijala	4.57	4.97	-0.4
Organizacija knjižnične građe	4.57	4.57	0
Međuknjižnična posudba	4.66	4.77	-0.11
Referentna služba	4.89	4.74	0.15
***Online* katalog**	4.11	4.46	-0.35
Dostupnost baza podataka	3.86	5	-1.14
Radno vrijeme knjižnice	4.89	4.35	0.54
Mrežna stranica knjižnice	4.54	4.43	0.11
Kompatibilnost i stručnost osoblja	4.95	4.94	0.01
Susretljivost i ljubaznost osoblja	5	4.92	0.08
Sveukupna srednja vrijednost	**4.6**	**4.6**	

Prema prikupljenim podatcima te na temelju srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti pojedinačnih knjižničnih usluga provedena je kvadrantna analiza (tablica 14) iz koje se može iščitati koje su usluge važne korisnicima, a kvalitetno se provode, te koje usluge korisnicima nisu važne unatoč tomu što se kvalitetno provode.

Usluge koje su studentima važne, a dobro se provode, su čitaonica, računalna oprema Knjižnice, brzina dobivanja usluge, dostupnost baza podataka, susretljivost i ljubaznost osoblja, korisnost dobivenoga materijala, radno vrijeme Knjižnice i kompatibilnost i stručnost osoblja. Usluge koje su im nevažne, a Knjižnica ispunjava, su mrežna stranica Knjižnice, organizacija knjižnične građe, međuknjižnična posudba, referentna služba i *online* katalog. Pregledavši rezultate, može se zaključiti kako je usluga međuknjižnične posudbe kod

studenata nevažna, ali i pretpostaviti kako oni o toj usluzi i ne znaju baš puno. Kako bi se to promijenilo, Knjižnica bi trebala promovirati tu uslugu.

Što se tiče profesora, usluge koje su im važne, a Knjižnica ih ispunjava, su: brzina dobivanja usluge, korisnost dobivenoga materijala, međuknjižnična posudba, referentna služba, dostupnost baza podataka, kompatibilnost i stručnost osoblja te susretljivost i ljubaznost osoblja. Usluge koje su profesorima nevažne, a Knjižnica ih ispunjava, su: čitaonica, računalna oprema Knjižnice, organizacija knjižnične građe, *online* katalog, radno vrijeme Knjižnice i mrežna stranica Knjižnice. Prema analizi rezultata može se zaključiti kako je profesorima važna referentna služba, no zanimljiva je činjenica kako je zadovoljstvo uslugom veće nego važnost iste. Također smatraju kako građa koju dobiju baš i nije toliko korisna te da bi međuknjižnična posudba mogla biti malo bolja. No najveći je jaz između važnosti i zadovoljstva pojedinom uslugom kod baza podataka, to jest kod njezine dostupnosti (čak -1.14); dostupnost baza podataka profesorima je izuzetno važna, no nisu zadovoljni načinom provođenja. Uz navedene usluge profesori nisu posve zadovoljni ni s *online* katalogom. Kako bi Knjižnica odredila uzroke nezadovoljstva pojedinim uslugama i krenula u poboljšanje lošije ocijenjenih usluga, potrebno je provesti istraživanja u obliku intervjua sa svojim korisnicima, naročito profesorima.

Tablica 14.Prikaz rezultata kvadrantne analize

Studenti		**Profesori**	
Važno, Knjižnica ispunjava	**Nevažno, Knjižnica ispunjava**	**Važno, Knjižnica ispunjava**	**Nevažno, Knjižnica ispunjava**
Čitaonica	Mrežna stranica knjižnice	**Brzina dobivanja usluge**	Čitaonica
Računalna oprema knjižnice	Organizacija knjižnične građe	**Korisnost dobivenog materijala**	Računalna oprema knjižnice
Brzina dobivanja usluge	Međuknjižnična posudba	**Međuknjižnična posudba**	Organizacija knjižnične građe
Dostupnost baza podataka	Referentna služba	**Referentna služba**	Online katalog
Susretljivost i ljubaznost osoblja	Online katalog	**Dostupnost baza podataka**	Radno vrijeme knjižnice
Korisnost dobivenoga materijala		**Kompatibilnost i stručnost osoblja**	Mrežna stranica knjižnice
Radno vrijeme knjižnice		**Susretljivost i ljubaznost osoblja**	
Kompatibilnost i stručnost osoblja			

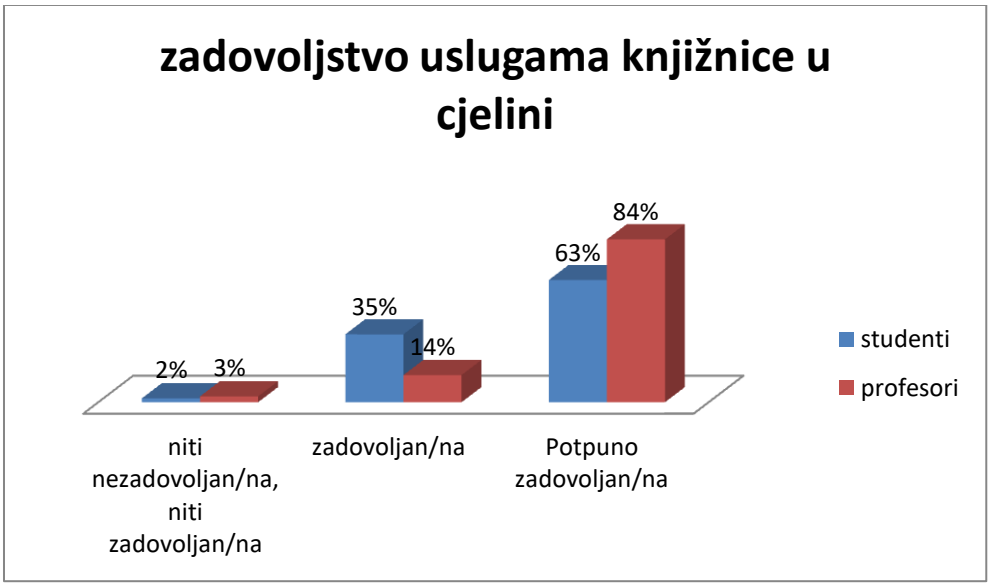
5.4.18. Zadovoljstvo uslugama Knjižnice u cjelini

Osamnaesto je pitanje od ispitanika tražilo da na ljestvici od 1 do 5 iskažu zadovoljstvo uslugama Knjižnice u cjelini, a rezultati su prikazani usporedno (slika 23). Rezultati kod ukupnog broja ispitanika pokazuju kako 3 (2%) ispitanika uslugama niti su

nezadovoljni niti zadovoljni, 41 (30%) je ispitanik je zadovoljan, a 95 (68%) je u potpunosti zadovoljno.

2 (2%) studenta uslugama Knjižnice u cjelini niti su nezadovoljna niti zadovoljna, 36 (35%) je zadovoljno dok su potpuno zadovoljna 64 (63%) ispitanika. Na pitanje nisu odgovorila 2 (2%) ispitanika. Srednja ocjena zadovoljstva uslugama Knjižnice u cjelini za studente je 4,6.

Kod profesora je situacija sljedeća: 1 (3%) ispitanik niti je nezadovoljan niti zadovoljan uslugama, 10 (14%) je ispitanika zadovoljno dok je njih 26 (84%) u potpunosti zadovoljno. Srednja ocjena zadovoljstva uslugama Knjižnice u cjelini za profesore je 4,8.



Slika 23. Grafički prikaz zadovoljstva uslugama Knjižnice u cjelini

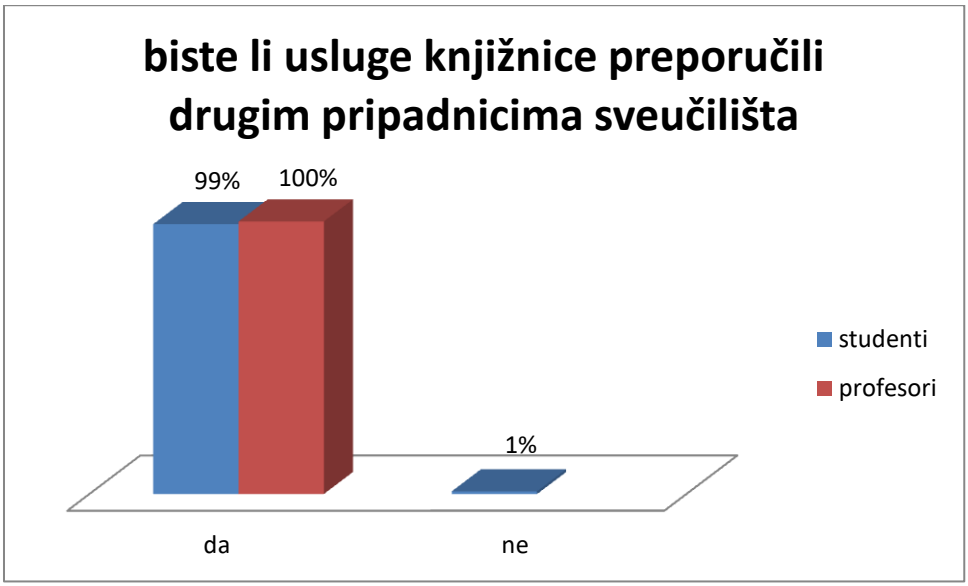
5.4.19. Preporuka Knjižnice drugim pripadnicima Sveučilišta

Posljednje je pitanje tražilo od ispitanika da se izjasne bi li preporučili usluge Knjižnice drugim pripadnicima osječkog Sveučilišta. Rezultati ovoga pitanja prikazani su usporedno (slika 24). Ukupni su rezultati svih ispitanika sljedeći: 139 (99%) ispitanika rado bi preporučilo usluge Knjižnice drugim članovima Sveučilišta dok 1 (1%) ispitanik to ne bi učinio.

Kod studenata su 102 (99%) ispitanika odgovorila pozitivno dok je 1 (1%) ispitanik odgovorio negativno te kao svoje obrazloženje naveo kako ne bi usluge Knjižnice preporučio drugim članovima Sveučilišta „zbog toga što imamo sve na računalu kod kuće tako da nitko ne ide ovdje. Profesori daju sve na slajdovima, a učenici prenose i fotokopiraju materijale od

starijih godina tako da neka potreba za knjižnicom nije nužna“. Na pitanje nije odgovorio 1 (1%) ispitanik.

Svi profesori, njih 37 (100%), preporučili bi usluge Knjižnice drugim pripadnicima osječkog Sveučilišta.



Slika 24. Grafički prikaz preporuke knjižnice drugim članovima osječkog Sveučilišta

5.5. Rasprava

Kao što je već navedeno, tijekom provođenja istraživanja osmišljena su dva anketna upitnika, za studente i profesore. Anketa za profesore sadržavala je 18, dok je anketa za studente sadržavala 19 pitanja na koja su korisnici trebali odgovoriti. Analiza rezultata omogućava uvid u stvarno stanje zadovoljstva korisnika Knjižnice. Upitnik se sastojao od triju skupina pitanja. U raspravi će se za neka pitanja koristiti ukupni rezultati koji su dobiveni statističkom obradom studentskih i profesorskih rezultata.

U prvoj skupini u anketi za profesore nalazila su se 3 pitanja dok su se u anketi za studente nalazila 4. U objema anketama, kao i u ukupnim rezultatima, više je osoba ženskoga spola pristupilo ispunjavanju upitnika. 59% profesora, 69% studenata te 67% ukupnih ispitanika ženskoga je spola. Budući da je pristupilo više studenata, razumljivo je da većinu ispitanika čine mladi i to oni od 21 do 30 godina, njih 55%. Kao i u prethodnom pitanju, i u sljedećima su slični rezultati jer je većina ispitanika bila u studentskoj korisničkoj skupini; tako su studenti preddiplomskoga studija pristupili i najvećem broju, njih 48%. U okviru ovoga pitanja ispitanicima je postavljeno pitanje otvorenoga tipa u kojem su studenti trebali

napisati koji su smjer, a profesori navesti znanstveno-nastavno zvanje. Time se dolazi do rezultata da je najviše studenata na preddiplomskom studiju smjera prehrambena tehnologija, njih 61%, što je i u skladu s prethodnim rezultatima. Što se tiče profesora, rezultati su sljedeći: od ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, najviše je redovnih profesora, 32%. Na pitanje o smjeru studija i znanstveno-nastavnom zvanju odgovorilo je ukupno 89% ispitanika dok je ostalih 11% navelo svoje znanstveno zvanje, no ne i nastavno (npr. doktor znanosti i sl.) dok poneki studenti nisu niti odgovorili na pitanje. Pitanje o znanstveno-nastavnom zvanju posljednje je u anketi za profesore dok su studenti imali još jedno pitanje vezano uz godinu studija. Kao i u prethodnim dvama pitanjima, prevladavaju studenti preddiplomskoga studija i to oni koji pohađaju drugu godinu, 33% ispitanika. Ovim pitanjem završava prva skupina pitanja u kojoj su izneseni općeniti podatci o ispitanicima.

U drugoj se skupini pitanja nalaze pitanja o poznavanju Knjižnice i njezinih usluga, a prvo je pitanje iz ove skupine od korisnika tražilo da navedu na koji su način upoznati s knjižničnim uslugama. Ponuđeni odgovori bili su različiti u anketi za studente od onih u anketi za profesore, no nema velike razlike u njima. Na pitanje su korisnici bili u mogućnosti zaokružiti više odgovora. I kod studenata - 24% i kod profesora – 35% najveći je postotak upoznatosti s knjižničnim uslugama kontaktirajući djelatnike Knjižnice. Sljedeće pitanje o razlozima korištenja knjižničnih usluga slično je koncipirano: odgovori se razlikuju u anketama te je bilo moguće zaokružiti više odgovora. Tako se studenti najviše koriste uslugama Knjižnice radi posudbe knjiga, 26%, a isto to rade i profesori, 52%. Pitanje koje slijedi vezano je uz učestalost korištenja knjižničnih usluga. Većina se studenata, 35%, knjižničnim uslugama koristi nekoliko puta mjesečno, a 26% se uslugama koristi nekoliko puta tjedno. Kod profesora, 32% koristi se uslugma isto nekoliko puta mjesečno dok se čak 27% profesora knjižničnim uslugama koristi nekoliko puta godišnje i rjeđe. Iznenađujući je podatak da od ukupnog broja ispitanika 20% se knjižičnim uslugama koristi tek nekoliko puta godišnje i rjeđe. Trajanje posjeta u Knjižnici kod 46% studenata traje od jednog do dva sata dok se 29% profesora u Knjižnici zadržava malo kraće, do 30 minuta. Ukupnim zbirom podataka, 35 % se ukupnih ispitanika u Knjižnici zadržava od jednoga do dva sata, a 29% njih do 30 minuta. Knjižničari su u knjižnicama od velike važnosti jer daju usluge koje odgovaraju novim načinima učenja i obučavanja te drugačijoj organizaciji visokoškolske ustanove[88]. Možemo reći kako knjižničari imaju dosta posla jer 65% studenata ponekad traži pomoć, a isto toliko profesora redovito traži njihovu pomoć ukoliko imaju poteškoća i

[88] Usp. Ambrožić, Melita. Nav.dj., str. 32.

nejasnoća. Obzirom da živimo u dobu kada se tehnologija infiltrirala u svakodnevne živote, zanimljiv je podatak kako mrežne stranice Knjižnice koristi tek 58% studenata. Profesori su prednjačili u ovom pitanju; čak 97% ih koristi mrežne stranice Knjižnice. Ispitanici koji su na prethodno pitanje o korištenju mrežne stranice Knjižnice odgovorili negativno, nisu morali odgovoriti na sljedeće pitanje koje se odnosilo na razloge korištenja mrežnih stranica Knjižnice te je pružalo mogućnost zaokruživanja više odgovora. Tako dolazimo do podataka kako se i 50% studenta i 61% profesora najčešće koristi mrežnom stranicom za pretraživanje baza podataka. Uz pretraživanje baza podataka, studenti se često koriste mrežnom stranicom Knjižnice radi pretraživanja knjižničnoga kataloga, 23%. Od 31. siječnja 2013. godine[89] Knjižnica ima vlastitu *Facebook* stranicu. Jedno od pitanja u anketi odnosilo se na to koliko su ispitanici upoznati s postojanjem stranice. Obzirom da *Facebook* stranicu nemaju dugo, nije iznenađujuća činjenica kako 55% ukupnih ispitanika ne zna da ju imaju. Ostalih 45% u okviru ovoga pitanja trebali su napisati kako su za nju saznali: djelatnici Knjižnice opet su odradili dobar posao jer je 28% ukupnih ispitanika na taj način saznalo za *Facebook* stranicu. Važan je podatak u ovome pitanju da je i u pojedinačno obrađenim studentskim podatcima velik postotak ispitanika, 41%, koji su za *Facebook* stranicu saznali preko kolega studenata. U današnje su doba baze podataka veoma važne u obrazovanju i praćenju najnovijih istraživanja i inovacija na bilo kojem području znanosti te se nerijetko studente podsjeća da se njima koriste. No prema našem istraživanju, očito nedovoljno jer se čak 39% studenata bazama podataka koristi rjeđe od jednom mjesečno. Kod profesora su rezultati potpuno drugačiji, 35% profesora svaki se dan koristi bazama podataka. Zadovoljavanje korisničkih informacijskih potreba vrlo je važno u obavljanju djelatnosti Knjižnice. U istraživanju se doznalo kako Knjižnica zadovoljava 81-100% kod 51% ukupnih ispitanika što su vrlo dobri rezultati. Posljednje pitanje u drugoj skupini pitanja tražilo je da se korisnici izjasne koliko im je Knjižnica važna za njihov osobni, stručni i akademski razvoj. Za 54% je studenata važna, a za čak 70% je profesora izuzetno važna.

Trećom skupinom pitanja ocjenjivala se važnost i zadovoljstvo uslugama u Knjižnici. Pitanja su koncipirana u obliku tablice koja je podijeljena u dva dijela. U jednom su stupcu korisnici ocijenili zadovoljstvo određenom uslugom ili građom dok su u drugom stupcu ocijenili njezinu važnost. Ponuđene ocjene bile su od 1 do 5 s time da je u stupcu za zadovoljstvo ocjena 1 označavala da su ispitanici potpuno nezadovoljni, ocjena 5 je

[89]Usp. Facebook. Knjižnica Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek. URL: https://www.facebook.com/knjiznica.prehrambenotehnoloskogfakultetaosijek (2014-01-29)

označavala da su u potpunosti zadovoljni uslugom ili građom dok je u stupcu za važnost usluga ocjena 1 označavala da korisnicima usluga ili građa uopće nije važna, a ocjena 5 označavala je da im je usluga ili građa izuzetno važna. Prvo se pitanje u ovoj skupini odnosilo na zadovoljstvo i važnost pojedinom građom koju Knjižnica nudi svojim korisnicima na korištenje, a koja je usko povezana s kolegijima koje studenti pohađaju i profesori predaju.

Ukupnim izračunima postotka zadovoljstva te prosječne ocjene istoga svih ispitanika došlo se do rezultata kako su korisnici najviše u potpunosti zadovoljni obveznom literaturom, 54% (prosječna ocjena 4,3), iza koje slijedi dopunska literatura s 40% zadovoljstva (prosječna ocjena 4,0). Najviše je ispitanika nezadovoljno znanstvenim časopisima, tek 26% ispitanika izjasnilo se kako su zadovoljni (prosječna ocjena 3,7). Zbrajajući najviše ocjene zadovoljstva (u potpunosti zadovoljan-5 i zadovoljan-4) dolazimo do jednake situacije: 83% ispitanika zadovoljno je obveznom literaturom, 74% je zadovoljno dopunskom literaturom dok su ispitanici najmanje zadovoljni, 61%, znanstvenim časopisima koje Knjižnica nudi.

Što se tiče važnosti građe ukupnog broja ispitanika, situacija se ne razlikuje puno. 80% ukupnih ispitanika smatra kako je obvezna literatura izuzetno važna, a 59% to isto smatra za dopunsku literaturu. Ove dvije vrste građe također imaju i najbolju prosječnu ocjenu (obvezna literatura-4,7, dopunska literatura-4,3). Prilikom obrade podataka uočeno je da je korisnicima najmanje važna referentna zbirka koja je zbrojem dobila prosječnu ocjenu 3,9 te zbrajanjem najviših ocjena zadovoljstva (izuzetno važna-5 i važna-4) dobila najmanji postotak, 66%, od svih ponuđenih skupina građe dok je dopunska literatura na visokih 81%, a obvezna literatura na 93%.

Prilikom obrade podatka izračunata su i srednje vrijednosti svake stavke te jaz. Kod studenata se važnost gotovo preklapa sa zadovoljstvom u svim ponuđenim stavkama. Najveći je jaz kod referentne zbirke te iznosi 0,4 i time možemo zaključiti kako su studenti zadovoljni referentnom zbirkom, no ona im nije važna. Kod profesora je situacija, ipak, malo drugačija i vidljivo je kako oni nisu baš zadovoljni količinom građe koju Knjižnica nudi. Najmanje zadovoljstvo, to jest, najveći jaz vidljiv je kod znanstvenih časopisa (jaz 1,4) i kod literature za znanstveno-istraživački rad (jaz također 1,4). Također je odrađena i kvadrantna analiza kojom se zaključuje kako studenti smatraju da su obvezna i dopunska literatura važne i da Knjižnica nudi dovoljnu količinu te građe dok su im referentna zbirka, znanstveni časopisi i literatura za znanstvenoistraživački rad nevažni, a smatraju da Knjižnica nudi dovoljnu količinu te građe. Profesorima je važnija obvezna literatura, znanstveni časopisi i literatura za

znanstvenoistraživački rad i smatraju kako Knjižnica nudi kvalitetnu građu dok su im dopunska literatura i referentna zbirka nevažni iako Knjižnica nudi kvalitetnu građu. Važno je i napomenuti kako se u ovome pitanju najviše ispitanika nije izjasnilo, to jest nije zaokružilo ocjenu građe za koju se istraživanjem ispostavilo da su ispitanici njome najmanje zadovoljni. Razlog tomu može biti da korisnici nisu koristili određenu građu ili s njome nisu upoznati.

Sljedeća skupina pitanja odnosila se na ocjenjivanje zadovoljstva i važnosti usluga koje Knjižnica nudi. Rezultati dobiveni analizom sljedeće skupine pitanja važan su čimbenik za iščitavanje odanosti korisnika jer su prijašnja istraživanja pokazala kako korisnici koji svoje zadovoljstvo na ljestvici od 1 do 5 označe s prosječno 4,8-5 mogu biti tretirani kao odani. Svi ostali korisnici odu konkurenciji ako im se ukaže bolja prilika.[90]

Analizom prikupljenih podataka o zadovoljstvu uslugama u Knjižnici došlo se do rezultata kako je ukupan broj korisnika Knjižnice najviše zadovoljan susretljivošću i ljubaznošću knjižničnoga osoblja, 92% (prosječna ocjena 4,9), nakon koje slijedi kompetencija i stručnost knjižničnoga osoblja s 86% zadovoljnih ispitanika (prosječna ocjena 4,8). Uz ove dvije usluge ispitanici su pokazali zadovoljstvo brzinom dobivanja usluge s visokih 80% (prosječna ocjena 4,7) i radnim vremenom Knjižnice sa 77% (prosječna ocjena 4,6). Korisnici su najmanje zadovoljni dostupnošću baza podataka i međuknjižničnom posudbom gdje je tek 44% (prosječne ocjene 4,2 za dostupnost baze podataka i 4,1 za međuknjižničnu posudbu) ispitanika u potpunosti zadovoljno uslugom, a još manji postotak od prethodno navedenih dobio je *online* katalog - tek je 34% ispitanika njime zadovoljno (prosječna ocjena 4). Zbirom najviših ocjena zadovoljstva ukupnoga broja ispitanika (u potpunosti zadovoljan-5 i zadovoljan-4) potvrđuju se rezultati: najviši postotak imaju susretljivost i ljubaznost osoblja te kompetencija i stručnost osoblja, i to visokih 98%, nakon kojih slijedi brzina dobivanja usluge koja iznosi 96% i radno vrijeme Knjižnice 94%, dok najmanji postotak imaju međuknjižnična posudba sa 69% i *online* katalog s 56% zadovoljnih i potpuno zadovoljnih korisnika. Dostupnost je baze podataka u ovom slučaju izuzetak, ova je usluga zbirom najviših ocjena dobila 83% zadovoljstva iako je i prosječnom ocjenom i ukupnim postotkom dosta nisko.

[90]Johnston, Catharine G. Beyond customer satisfaction to loyalty. Ottawa: The Conference Bord of Canada, 1996. Str. 7.

Posljednji dio ovoga pitanja odnosi se na ocjenu važnosti usluga u Knjižnici koji se ne razlikuje puno od ocjena zadovoljstva. Tako je s visokih 98% (i prosječnom ocjenom za obje usluge od 4,8) ukupnom broju korisnika najvažnija kompetencija i stručnost osoblja te susretljivost i ljubaznost osoblja nakon kojih slijedi korisnost dobivenih informacija s 81% (prosječna ocjena 4,7) te brzina dobivene usluge sa 78% (prosječna ocjena 4,7). Korisnicima je, kao i kod pitanja o zadovoljstvu, najmanje važan *online* katalog s 48% (prosječna ocjena 4,1) te međunjižnična posudba sa samo 46% (prosječna ocjena 3,9). Usluga od male važnosti za korisnike je i mrežna stranica Knjižnice koja je važna samo za 50% ispitanika (prosječna ocjena 4,2). Zbrojem najviših ocjena (izuzetno važna-5 i važna-4) potvrdila se važnost usluga: najveći postotak opet imaju kompetencija i stručnost osoblja, susretljivost i ljubaznost osoblja te korisnost dobivenih informacija, i to visokih 98% za sve tri usluge, te brzina dobivene usluge s 94%. Također su se potvrdile i usluge od najmanje važnosti za korisnike: 82% ima mrežna stranica Knjižnice, 73% *online* katalog te međuknjižnična posudba koja je važna za samo 63% ispitanika.

U okviru ovoga pitanja također su izračunate prosječne ocjene zadovoljstva i važnosti pojedinih usluga kod studenata i kod profesora te jaz između istih. Najveći jaz kod studenata (-0,23) primijećen je kod korisnosti dobivenoga materijala. Studentima je ta usluga važna, no Knjižnica možda ne ispuni uvijek njihova iščekivanja i potrebe. Još je jedna usluga koju je potrebno spomenuti, a to je međuknjižnična posudba. Zamijećeno je da studenti ovoj usluzi daju manju važnost (prosječna ocjena važnosti tek 2,96) jer za nju vjerojatno ne znaju, što s tom uslugom nisu upoznati, a ne toliko zbog toga što im usluga nije važna. Kod profesora je najveći jaz primijećen kod dostupnosti baza podataka (jaz -1,14) i kod *online* kataloga (jaz -0.35). Time se može zaključiti kako profesori tim uslugama nisu zadovoljni te bi željeli da se te usluge poboljšaju i ispune njihove potrebe i iščekivanja.

Uz izračun prosječnih ocjena, odrađena je i kvadrantna analiza. Zaključuje se da su studentima važne sljedeće knjižnične usluge, a njih istovremeno knjižnica i ispunjava: čitaonica, računalna oprema Knjižnice, brzina dobivanja usluge, dostupnost baza podataka, susretljivost i ljubaznost osoblja, korisnost dobivenoga materijala, radno vrijeme Knjižnice i kompatibilnost i stručnost osoblja. Usluge koje studentima nisu toliko važne, a Knjižnica ih ispunjava, su: mrežna stranica Knjižnice, organizacija knjižnične građe, međuknjižnična posudba, referentna služba i *online* katalog. Rezultati su kod profesora malo drugačiji. Usluge koje su profesorima važne i Knjižnica ih ispunjava su: brzina dobivanja usluge, korisnost dobivenoga materijala, međuknjižnična posudba, referentna služba, dostupnost baza podataka,

kompatibilnost i stručnost osoblja i susretljivost i ljubaznost osoblja. Usluge koje profesorima nisu važne, a Knjižnica ih ispunjava, su: čitaonica, računalna oprema Knjižnice, organizacija knjižnične građe, *online* katalog, radno vrijeme Knjižnice i mrežna stranica Knjižnice.

Nakon obrađenih podataka važno je istaknuti razliku između važnosti i zadovoljstva (i za građu i za usluge) između korisničkih skupina koje su sudjelovale u istraživanju. Što se tiče građe, studenti su se izjasnili kako im je najvažnija građa koja im služi za uspješno polaganje ispita (obvezna i dopunska literatura) dok je profesorima važnija literatura za znanstvenoistraživački rad te znanstveni časopisi. Isto se tako može primjetiti kako su studenti zadovoljniji građom (važnost se građe gotovo preklapa sa zadovoljstvom) nego profesori (koji jasno ističu koja građa im je važna i kojom nisu zadovoljni). Također se može primjetiti razlika između važnosti i zadovoljstva kod usluga koje Knjižnica nudi; studentima su važnije usluge koje su vezane uz sam prostor Knjižnice (poput čitaonice, računalne opreme i radnoga vremena) obzirom da češće dolaze u Knjižnicu te tamo borave više vremena (učenje, grupni radovi i slično). Profesorima su, pak, važnije usluge koje se tiču sadržaja koji Knjižnica nudi (dostupnost baza podataka, međuknjižnična posudba i referentna služba). Kao i kod građe, profesori su i kod ocjenjivanja usluga jasnije dali do znanja koje su im usluge važne, a kojim su uslugama zadovoljni i time dali dobre smjernice za buduće poslovanje Knjižnice.

Sljedeće je pitanje od korisnika tražilo da ocjenama od 1 do 5 (1-potpuno nezadovoljni, 5- potpuno zadovoljni) i na temelju dosadašnjega iskustva ocijene zadovoljstvo uslugama koje Knjižnica nudi. U potpunosti je zadovoljno uslugama 68% ukupnih korisnika i prema tim bi podatcima Knjižnica dobila prosječnu ocjenu od 4,7.

Posljednje je pitanje u anketnom upitniku od ispitanika tražilo da odgovore bi li preporučili usluge Knjižnice drugim pripadnicima osječkog Sveučilišta. Od ukupnoga broja ispitanika, 99% bi ih uslugu preporučilo i drugim članovima Sveučilišta, 1% ispitanika to ne bi učinilo zato što smatra kako knjižnica nije nužna jer sve potrebne sadržaje za uspješno polaganje kolegija profesori uglavnom daju u elektroničkom obliku. Ovakav je krajnji rezultat vrlo pozitivan jer nam govori kako su korisnici zadovoljni uslugama i načinom pristupa te kako bi rado željeli da i drugi članovi dožive to ugodno iskustvo.

5.6. Zaključak istraživanja

Istraživanjem se željelo spoznati stvarno stanje sveukupnoga zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku. Jedna je hipoteza u potpunosti potvrđena, druga je djelomično potvrđena dok treća nije potvrđena. Na početku našega istraživanja postavili smo tri hipoteze:

1. studenti su u korištenju knjižnice manje samostalni (češće traže pomoć knjižničara) od znanstveno-nastavnoga osoblja
2. studenti manje koriste baze podataka od znanstveno-nastavnoga osoblja
3. studenti iskazuju veću razinu zadovoljstva knjižnicom i uslugama od znanstveno-nastavnog osoblja.

Istraživanjem se došlo do sljedećih spoznaja važnih za potvrđivanje i opovrgavanje početnih hipoteza. Prva hipoteza nije potvrđena jer su prikupljeni podatci pokazali kako su studenti u korištenju knjižnice samostalniji od profesora. Naime, analizom je ustanovljeno kako tek 28% studenata redovito traži pomoć knjižničara dok je kod profesora postotak veći, 65% ih redovito traži pomoć knjižničara. Druga je hipoteza potvrđena. Studenti manje koriste baze podataka od profesora, tek 11% studenata baze podataka koristi češće, 2-3 puta tjedno, dok je postotak studenata koji ih koriste rjeđe od jednom mjesečno čak 39%, a 23% studenata nikada ne koristi baze podataka. 35% se profesora svakodnevno služi bazama podataka. Posljednja hipoteza nije potvrđena jer se ispostavilo kako profesori iskazuju veću razinu zadovoljstva knjižnicom i njenim uslugama u cjelini. Kako bi potvrdili prethodno navedenu tvrdnju, dovoljno je reći da je 84% profesora iskazalo potpuno zadovoljstvo knjižničnim uslugama u cjelini (prosječna ocjena 4,7) dok je kod studenata postotak manji, 63% (prosječna ocjena 4,6). Što se tiče ocjenjivanja pojedinačnih usluga, profesori su i tu pokazali veće zadovoljstvo dajući knjižnici prosječnu ocjenu od 4,6, a knjižnica je od strane studenata dobila prosječnu ocjenu 4,4. Međutim, ne smije se zanemariti činjenica da su profesori u većini slučajeva pojedinim varijablama davali i znatno veću važnost (veću i od važnosti koju su pridali studenti, ali i od svoga zadovoljstva tim varijablama).

Ciljevi istraživanja bili su sljedeći:

- definirati profil korisnika koji najčešće posjećuju Knjižnicu
- utvrditi uslugu/e koja/e se najčešće koristi/e
- utvrditi koliko često korisnici, te koja korisnička skupina najviše, koriste knjižnične usluge
- utvrditi koliko često i koja skupina korisnika traži pomoć knjižničara
- utvrditi koliko često korisnici koriste baze podataka
- utvrditi stupanj zadovoljstva i važnosti pojedine građe koju Knjižnica nudi, a koja je neophodna za nesmetano studiranje, pripremu, predavanja te uspješno polaganje ispita
- utvrditi stupanj zadovoljstva pojedinim uslugama
- utvrditi stupanj zadovoljstva cjelokupnim radom Knjižnice

Prema rezultatima istraživanja ciljevi su na tragu potpunoga ostvarenja. Profil korisnika Knjižnice je definiran, usluge kojima se najčešće koriste su posudba građe, pretraživanje literature i individualno učenje, studenti u knjižnicu dolaze češće nego profesori, ali rjeđe traže pomoć knjižničara. Iako su u današnje doba baze podataka vrlo važne u obrazovanju i praćenju najnovijih istraživanja i inovacija na bilo kojem području znanosti, studenti tu uslugu u Knjižnici ne prepoznaju te se ne koriste često bazama podataka dok profesori to čine puno češće te im je ta usluga vrlo važna. Utvrđivanjem stupnja zadovoljstva i važnosti pojedine građe zaključeno je da su ispitanici zadovoljni količinom obvezne i dopunske literature, a nezadovoljni kvantitetom znanstvenih časopisa, da im je najvažnija obvezna i dopunska literatura dok im je najmanje važna referentna zbirka. Iako su ispitanici pokazali veliko zadovoljstvo cjelokupnom Knjižnicom i njenim uslugama, postoje usluge na kojima bi Knjižnica trebala poraditi. Neke su od tih usluga *online* katalog, međuknjižnična posudba, dostupnost baze podataka, računalna oprema i mrežna stranica Knjižnice. Neke od tih usluga korisnicima nisu važne, bilo bi dobro da Knjižnica obrati pozornost na poboljšanje i promoviranje tih usluga jer možda korisnicima te usluge nisu važne zato što nisu upoznati s istima. Najveća razlika u postotcima između zadovoljstva i važnosti vidljiva je kod dviju usluga koje su korisnicima važne, a njima nisu zadovoljni. Jedna je korisnost dobivenih informacija u kojoj je zadovoljstvo ukupnoga broja ispitanika 53%, a važnost 81% dok je druga dostupnost baze podataka kod koje je zadovoljstvo 50%, a važnost 74%. Knjižnica, u svakom slučaju, ima usluge na kojima treba raditi kako bi postigla još veći uspjeh kod svojih korisnika te se iskreno nadamo kako će u tome i uspjeti.

6. Zaključak

U ovom je radu predstavljeno istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku. Osnovni cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika knjižnicom Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku. Uz osnovni cilj postavljeni su i drugi ciljevi koji su se temeljili na definiranju profila korisnika, utvrđivanje usluga kojima se najčešće koriste, utvrđivanje učestalosti korištenja knjižničnih usluga, traženja pomoći knjižničara, korištenje baza podataka, utvrđivanje stupnja zadovoljstva i važnosti pojedine građe koju Knjižnica nudi, utvrđivanje stupnja zadovoljstva pojedinim uslugama te zadovoljstva cjelokupnim radom Knjižnice. Na temelju navedenih ciljeva utvrđene su i tri hipoteze koje su testirane istraživanjem.

Prva hipoteza nije potvrđena jer se analizom podataka ispostavilo kako studenti rjeđe traže pomoć knjižničara. Profesori češće traže pomoć, dakle, manje su samostalni. No, odbijanje ove hipoteze bi se trebalo prihvatiti s određenom zadrškom zato što nam je poznato kako se profesori više oslanjaju na znanje knjižničara i traže pomoć od istih kako bi si uštedjeli vrijeme te znaju da ih knjižničari neće odbiti. Kod studenata je situacija drugačija, oni nisu baš sigurni u to da će pomoć dobiti svaki put kada ju zatraže, nisu u toliko bliskim odnosima niti u povlaštenom položaju kao profesori. Iako je anketnim istraživanjem dokazano kako su profesori manje samostalni, smatramo kako bi profesori, u slučaju da nemaju od koga tražiti pomoć, pronašli jednako dobre i kvalitetne informacije. No isto tako bi to uspjeli i studenti jer su više okrenuti informacijskim tehnologijama te bi raznim alatima i tražilicama uspjeli zadovoljiti svoje informacijske potrebe. Kako bi se hipoteza o samostalnosti pojedinih ispitanih skupina potvrdila ili u potpunosti odbacila, potrebno je dodatno razrješenje intervjuom sa studentima, profesorima i knjižničnim osobljem budući da su dobiveni rezultati pomalo zbunjujući i kontradiktorni.

Na temelju prikupljenih podataka zaključili smo kako studenti manje koriste baze podataka od znanstveno-nastavnoga osoblja i time potvrdili drugu hipotezu. Uz tu hipotezu možemo povezati i činjenicu kako je studentima važnija obvezna i dopunska literatura koja je usko povezana s uspješnim polaganjem ispita čemu studenti pridaju veliku važnost. Profesorima je, ipak, važnija literatura za znanstvenoistraživački rad i znanstveni časopisi kojima se najčešće pristupa u bazi podataka jer su najčešće preskupi za nabavu u tiskanom obliku. Zbog toga se knjižnice pretplaćuju na baze podataka te omogućuju pristup toj vrsti građe.

Treća hipoteza nije potvrđena jer su profesori iskazali veću razinu zadovoljstva Knjižnicom i knjižničnim uslugama od studenata. Ipak, ne smije se zanemariti činjenica da su profesori u boljim odnosima s knjižničnim osobljem te se ne boje da će ih knjižničari odbiti ili da će prema njima biti neljubazni. Zato su u većini slučajeva davali znatno veću važnost pojedinim varijablama.

Istraživanjem su utvrđene i jake strane knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku, a to su zasigurno kompetencija, stručnost, susretljivost i ljubaznost osoblja te brzina dobivene usluge, stoga ih Knjižnica treba nastaviti održavati na jednako visokoj razini. Dvije usluge koje Knjižnica nudi i koje su korisnicima važne, a njima nisu zadovoljni, su korisnost dobivenih informacija i dostupnost baza podataka. Ako djelatnici Knjižnice odluče poboljšati svoje usluge, prvo bi trebali obratiti pozornost na ove dvije usluge te se pobrinuti da se zadovoljstvo uslugom bude jedna od najznačajnijih odrednica knjižnice. Sustavnim praćenjem kvalitete usluga koje Knjižnica nudi te naporima koje uloži u poboljšanje lošijih usluga i održavanjem dobrih, osigurat će kvalitetu usluga i zadovoljstvo korisnika na visokoj razini koju će biti teško nadmašiti te će se visoko plasirati na tržištu i postati konkurencija drugim knjižnicama.

Knjižnice visokoškolskih ustanova vrlo su važne za osobni, akademski i stručni razvoj polaznika i zaposlenika fakulteta i cjelokupnoga sveučilišta te imaju veliku odgovornost. Kako bi opravdale svoje poslanje i ciljeve, moraju sustavno provoditi zadaće koje su im dodijeljene. Pred njih je postavljen velik izazov. Dobivaju znatno manju količinu sredstava dok dokumenti koje prikupljaju i čuvaju znatno poskupljuju, društvene i tehnološke promjene utječu na njihovo poslovanje, korisnici iščekuju sve više i više, a knjižnica mora pronaći načine kako se najbolje i najjeftinije nositi sa svim izazovima i uz to zadovoljiti i potrebe korisnika.

Najbolji način opstanka u vremenu velikih promjena dokazivanje je važnosti knjižnice nadležnim institucijama i korisnicima. Kako bi to ostvarile, važno je odabrati kvalitetnu poslovnu politiku kojom će poboljšati kulturu vrednovanja. Iako je kultura vrednovanja u Hrvatskoj prilično slaba te se o njoj tek nedavno počelo pisati, knjižnice su te koje trebaju raditi na njezinu usavršavanju kako bi se mogle mjeriti s inozemnim knjižnicama u kojima je kultura vrednovanja na visokoj razini i kako bi mogle korisnicima pružiti ono što oni žele i trebaju - kvalitetnu uslugu.

7. Literatura

1. Ambrožić, Melita. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja (doktorska disertacija). Zagreb: Filozofski fakultet, 1999.
2. Aparac-Jelušić, Tatjana. Knjižnični proizvodi i usluge-što korisnici očekuju od suvremene sveučilišne knjižnice.// Zbornik mednarodnega posvetovanja ob stoletnici Univerzitetne knjižnice Maribor/uredili Ferlež Jerneja; Legat Dunja. Maribor: Univerzitetna knjižnica, 2003. Str. 39-51.
3. Badurina,Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vijesnik bibliotekara Hrvatske 53,1(2010), str.47-63.
4. Barić,Vinko; Jeleč Raguž, Mirjana. Hrvatska na putu prema društvu znanja.Str. 57-77. URL: http://hrcak.srce.hr/file/91226 (2014-10-01).
5. Diklić, Jelena. Uloga knjižnice u informacijskom opismenjavanju studenata. URL: http://oziz.ffos.hr/repozitorij/eserv/OZIZ:11/Uloga_knj_u_inf_opismenjavanju_studenata_Jelena_Diklic.pdf (2013-12-09)
6. Ebsco, 2013. http://www.ebsco.com/about (2013-10-24)
7. Environmental Scan 2013: by the ACRL research planning and review committee.Chicago: Association of College and Research Libraries, 2013. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan13.pdf (2014-01-03)
8. Erceg, Aleksandar, Glavaš Gordan. Zadovoljstvo korisnika-primarni cilj sustava kvalitete. // 3. Hrvatska konferencija o kvaliteti:zbornik radova. Cavtat, 1991. URL: http://issuu.com/kvaliteta.net/docs/namedcaff4 (2014-01-26)
9. Guidelines for Australian Special Libraries. Australian Library and Information Association, 2010. URL: http://www.alia.org.au/about-alia/policies-and-guidelines/alia-policies/guidelines-australian-special-libraries (2014-01-04)
10. Hrčak. Portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske. http://hrcak.srce.hr/ (2013-10-24)
11. Information and documentation-Library performance indicators (ISO 11620:2008). URL: http://portal.psz.utm.my/psp/wp-content/uploads/2012/08/BS_ISO11620_2008.pdf (2014-21-01)

12. Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2000. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf (2014-01-03)
13. Johnston, Catharine G. Beyond customer satisfaction to loyalty. Ottawa: The Conference Bord of Canada, 1996.
14. Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate, 2010.
15. Katalenac, Dragutin. Mogućnost primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000). URL: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2012/06/88_Katalenac_2000_1-2.pdf (2014-01-24)
16. Knjižnica: Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek. http://www.ptfos.unios.hr/index.php/knjiznica (2013-10-24)
17. Knjižnica Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek. // Facebook. URL: https://www.facebook.com/knjiznica.prehrambenotehnoloskogfakultetaosijek (2013-01-15)
18. Kotler, Philip; Wong, Veronica; Saunders, John; Armstrong, Gary. Osnove marketinga. 4. europsko izdanje. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006.
19. Lakos, Amos; Shelly Phipps. Creating a culture of assessment: a catalyst for organizational change. // portal: Libraries and the Academy 4, 3 (2004). URL: http://escholarship.org/uc/item/0843106w#page-1 (2014-01-27) Str. 345-361.
20. LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info (2014-01-27)
21. Majstorović, Zagorka. Analiza stanja nacionalnog sveučilišnog knjižničnog sustava, 2013. URL: http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza-stanja_SKS_RH.pdf (2013-10-01)
22. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 11-23.

23. Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?: prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012). Str. 29-44.
24. Ozretić Došen, Đurđana; Škare, Vatroslav; Škare, Tatjana. Mjerenje kvalitete usluge primarne zdravstvene zaštite SERVQUAL instrumentom. // Revija za socijalnu politiku 17, 1(2010). URL: http://hrcak.srce.hr/file/75218 (2014-01-26). Str. 27-44
25. Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 1-28.
26. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera: Filozofski fakultet, 2010.
27. ScienceDirect: About ScienceDirect, 2013. http://info.sciencedirect.com/about (2013-10-24)
28. Scopus, 2013. http://www.elsevier.com/online-tools/scopus (2013-10-24)
29. Standardi i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: prijedlog nacrta, 2008. URL: http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473 (2014-02-03).
30. Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj: nacrt, 2011. URL: http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/Standardi/STANDARDI%20ZA%20SPECIJALNE%20KNJI%C5%BDNICE1.doc. (2013-10-01)
31. Standardi za visokoškolske knjižnice, 1990. URL: http://www.fer.unizg.hr/_download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf. (2013-10-01)
32. Standards for Canadian College Libraries. Canadian Library Association, 2004. URL: http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Occasional_Paper_Series&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=4040 (2014-01-04)
33. Standards for Libraries in Higher Education. Chicago: The Association of College and Research libraries, 2011. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/slhe.pdf (2014-01-04)
34. Standards for Philippine Libraries. Manila, Professional Regulations Commission, 2007. URL:https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Falinet.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FProposed%2BSTANDARDS_FOR_PHILIPPINE_LIBRARIES.doc&ei=izbxUr

DtI4iIyAPjnYGYBA&usg=AFQjCNHiYOTWf0wtqLy2Clc2_y0QUIbnsQ&sig2=1Zwtc0T39aWXbIjVejZy_g&bvm=bv.60444564,d.bGQ (2014-01-04)

35. Statut Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek. Osijek, Prehrambeno-tehnološki fakultet, 2012. URL: http://www.ptfos.unios.hr/pdf/Dokumenti/Statut_fakulteta.pdf (2014-01-04)
36. Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2010.-2015. URL: http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/12/Strategija-SKS_web.pdf (2014-01-03)
37. Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost-ključ za cjeloživotno učenje. // Časopis Edupoint 3, 17 (2009). URL: http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_17_1.pdf (2014-01-03)
38. Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm (2013-10-01)
39. Tokić,Ivo; Mihalić, Ivanka; Takač, Mirko. Edukacija korisnika specijalne knjižnice: obveza ili prilika? // 5.dani specijalnog knjižničarstva Hrvatske Opatija 10. i 11. travnja 2003. Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja, zbornik radova, uredila Maja Jokić, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2004. Str.180-185.
40. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 211-224.
41. Www.hr: hrvatski homepage od 1994. URL: http://www.hr/hrvatska/znanost/sveucilista (2013-10-01)

8. Prilozi

Prilog 1. Primjer anketnoga upitnika za studente

Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku






Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet u Osijeku, Odsjek za informacijske znanosti

*U svrhu diplomskoga rada pod naslovom **„Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkoga fakulteta u Osijeku“** provodimo anketno ispitivanje o tome koliko su korisnici ove knjižnice zadovoljni njenim uslugama. Anketa je anonimna. Molimo Vas da pri popunjavanju upitnika objektivno i iskreno odgovorite na postavljena pitanja. Anketna pitanja podijeljena su u 3 grupe. U prvoj grupi su općenita pitanja o ispitaniku, u drugoj grupi nalaze se pitanja o poznavanju knjižnice i njenih usluga dok se u trećoj grupi pitanja treba ocijeniti zadovoljstvo uslugama u knjižnici PTF-a.*

Unaprijed hvala.

I. Grupa pitanja

1. Spol?
   M Ž
2. Dob? _____

3. Vi ste student:
   a. preddiplomskog studija
      Molimo navedite naziv studija_____
   b. diplomskog studija
      Molimo navedite naziv studija_____
   c. poslijediplomskog studija
      Molimo navedite naziv studija_____

4. Godina studija? _____

II. Grupa pitanja

5. Na koji ste način upoznati s knjižničnim uslugama? (moguće više odgovora)
    a. Savjetima i uputama nastavnog osoblja
    b. Preko mrežne stranice knjižnice
    c. Preko društvene mreže (Facebook)
    d. Preko djelatnika knjižnice
    e. Preko kolega studenata
    f. Prethodnim iskustvom (korištenjem knjižnice tijekom školovanja)
    g. Nešto drugo,što? _____

6. Knjižnične usluge koristite radi? (moguće više odgovora)
    a. Posudbe knjiga
    b. Pretraživanja literature
    c. Rada na računalu (pisanje seminara, diplomskih radova, web pretraga)
    d. Učenja (individualno)
    e. Grupnog rada
    f. Nečeg drugog, čega? _____

7. Koliko često korisite knjižnične uslugeknjižnice PTF-a?
    a. Svaki dan
    b. Nekoliko puta tjedno
    c. Jednom tjedno
    d. Nekoliko puta mjesečno
    e. Jednom mjesečno
    f. Nekoliko puta godišnje i rjeđe
    g. Ne koristim knjižnične usluge

8. U najvećem broju slučajeva, koliko dugo traje vaš posjet knjižnici PTF-a?
    a. Do 30 min
    b. Od 30 min do 1h
    c. Od 1h do 2h
    d. Od 2h do 3h
    e. Više od 3h

9. Koliko često tražite pomoć knjižničara PTF-a?
    a. Nikada
    b. Ponekad
    c. Redovito

10. Koristite li mrežne stranice knjižnice PTF-a?
    a. Da
    b. Ne (ukoliko ste odabrali „Ne“, nastavite s pitanjem br.12)

11. Ukoliko koristite mrežne stranice, koji su Vaši razlozi korištenja? (moguće više odgovora)
    a. Pretraživanje kataloga knjižnice
    b. Pretraživanje kataloga drugih knjižnica
    c. Pretraživanje baza podataka
    d. Dobivanje osnovnih informacija o knjižnici
    e. Postavljanje informacijskih upita
    f. Ostalo, što? _____

12. Znate li da knjižnica PTF-a ima Facebook stranicu?
    a. Da
       Kako ste za nju saznali?
       _____
    b. Ne

13. Koliko se često koristite bazama podataka koje se nalaze na web stranici knjižnice PTF-a:

    a. svaki dan
    b. dva-tri puta tjedno
    c. jednom tjedno
    d. dva-tri puta mjesečno
    e. jednom mjesečno
    f. rjeđe
    g. nikada

14. U kojem postotku knjižnica PTF-a zadovoljava Vaše informacijske potrebe? Molimo Vašu procjenu.
    a. 0-20 %
    b. 21-40 %
    c. 41-60 %
    d. 61-80 %
    e. 81-100 %

15. Smatrate li da je knjižnica važna za vaš osobni, stručni i akademski razvoj i koliko je važna?
    a. Uopće nije važna
    b. Nevažna
    c. Niti važna niti nevažna
    d. Važna
    e. Izuzetno važna

III. Grupa pitanja

U narednim pitanjima molimo Vas da ocijenite vlastito zadovoljstvo pojedinačnim uslugama koje Vaša knjižnica pruža. Ocjene označavaju sljedeće: 1-potpuno nezadovoljan, 2-nezadovoljan, 3 niti nezadovoljan niti zadovoljan, 4-zadovoljan, 5-potpuno zadovoljan.

16. Ocijenite svoje zadovoljstvo knjižničnom građom u Knjižnici PTF-a!

*Uputa: a) Na lijevoj strani ocijenite **koliko ste zadovoljni** određenom knjižničnom građom.*
*b) Na desnoj strani ocijenite **koliko Vam je važna** određena knjižnična građa (Ukoliko neku od građe nikada niste koristili, molimo, preskočite taj odgovor!)*

Knjižnična građa	***Ocijenite koliko ste zadovoljni sljedećom knjižničnom građom***					***Ocijenite koliko Vam je važna sljedeća knjižnična građa***				
	Potpuno nezadovoljan/na				*Potpuno zadovoljan/na*	*Uopće nije važno*				*Izuzetno važno*
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Obvezna literatura										
Dopunska literatura										
Referentna zbirka										
Znanstveni časopisi										
Literatura za znanstveno-istraživački rad										

17. Molimo, iskažite svojsvoje zadovoljstvo sljedećim knjižničnim uslugama:

*Uputa: a) Na lijevoj strani ocijenite **koliko ste zadovoljni** određenom uslugom.*
*b) Na desnoj strani ocijenite **koliko Vam je važna** određena usluga. (Ukoliko neku od usluga nikada niste koristili, molimo, preskočite taj odgovor!)*

Knjižnične usluge	***Ocijenite koliko ste zadovoljni sljedećom uslugom***					***Ocijenite koliko Vam je važna sljedeća usluga***				
	Potpuno nezadovoljan/na				*Potpuno zadovoljan/na*	*Uopće nije važno*				*Izuzetno važno*
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Čitaonica *(udobnost, atmosfera,buka, rasvjeta)*										
Računalna opremljenost knjižnice										
Brzina dobivanja usluge										
Korisnost dobivenog materijala										
Organizacija knjižnične građe *(knjige,časopisi)*										
Međuknjižnična posudba*(usluga kojom se iz knjižnica u zemlji i inozemstvu posuđuje stručna građa koju ne posjeduje knjižnica PTF-a)*										
Referentna služba *(odgovor na informacijske upite)*										
Online katalog *(funkcionalnost, lakoća korištenja, jasnoća informacija)*										
Dostupnost baza podataka										
Radno vrijeme knjižnice										
Mrežna stranica										
Kompetencija i stručnost osoblja										
Susretljivost i ljubaznost osoblja										

18. Na osnovu dosadašnjeg Vašeg iskustva u korištenju knjižnice PTF-a, kako biste ocijenili zadovoljstvo uslugama Knjižnice PTF-a u cijelini?

Uputa: Zaokružite ocjenu u rasponu od 1-5, pri čemu 1 označava da ste potpuno nezadovoljni, a 5 da ste potpuno zadovoljni.

Ocijenite koliko ste zadovoljni sljedećom uslugom				
Potpuno nezadovoljan/na		Niti zadovoljan/a, niti nezadovoljan/a		*Potpuno zadovoljan/na*
1	***2***	***3***	***4***	***5***

19. Biste li usluge ove knjižnice preporučili drugim pripadnicima osječkog sveučilišta?
    a. Da
    b. Ne

    U slučaju da ste na prethodno pitanje odgovorili sa „Ne“, molimo Vas da pojasnite svoj odgovor.

    _____
    _____
    _____
    ___

Prilog 2. Primjer anketnog upitnika za profesore

Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet u Osijeku, Odsjek za informacijske znanosti

*U svrhu diplomskog rada pod naslovom **„Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku“** provodimo anketno ispitivanje o tome koliko su korisnici ove knjižnice zadovoljni njenim uslugama. Anketa je anonimna. Molimo Vas da pri popunjavanju upitnika objektivno i iskreno odgovorite na postavljena pitanja. Anketna pitanja podijeljena su u 3 grupe. U prvoj grupi su općenita pitanja o ispitaniku, u drugoj grupi nalaze se pitanja o poznavanju knjižnice i njenih usluga dok se u trećoj grupi pitanja treba ocijeniti zadovoljstvo uslugama u knjižnici PTF-a.*

Unaprijed hvala.

I. Grupa pitanja

1. Spol?

M Ž

2. Dob? _____

3. Označite skupinu korisnika kojoj pripadate!

a. znanstveno-nastavno osoblje,
   molimo, navedite svoje znanstveno-nastavno zvanje_____
b. vanjski/a suradnik/ca na Fakultetu,
   molimo, navedite svoje znanstveno-nastavno zvanje _____
c. drugo(molimo,navedite)_____

II. Grupa pitanja

4. Na koji ste način upoznati s knjižničnim uslugama? (moguće više odgovora)

a. kroz savjete i upute drugog znanstveno-nastavnog osoblja,
b. preko mrežne stranice knjižnice PTF-a,
c. preko društvene mreže (Facebook)
d. preko djelatnika knjižnice
e. na temelju prethodnog iskustva,
f. Nešto drugo, što? _____

5. Knjižnične usluge koristite radi? (moguće više odgovora)

a. Posudbe knjiga
b. Pretraživanja literature
c. Nečeg drugog, čega? _____

6. Koliko često korisite knjižnične uslugeknjižnice PTF-a?

a. Svaki dan
b. Nekoliko puta tjedno
c. Jednom tjedno
d. Nekoliko puta mjesečno
e. Jednom mjesečno
f. Nekoliko puta godišnje i rjeđe
g. Ne koristim knjižnične usluge knjižnice PTF-a

7. U najvećem broju slučajeva, koliko dugo traje vaš posjet knjižnici PTF-a?

a. Do 30 min
b. Od 30 min do 1h
c. Od 1h do 2h
d. Od 2h do 3h
e. Više od 3h

8. Koliko često tražite pomoć knjižničara PTF-a?

a. Nikada
b. Ponekad
c. Redovito

9. Koristite li mrežne stranice knjižnice PTF-a?

a. Da
b. Ne (ukoliko ste odabrali „Ne“, nastavite s pitanjem br.11)

10. Ukoliko koristite mrežne stranice, koji su Vaši razlozi korištenja? (moguće više odgovora)

a. Pretraživanje kataloga knjižnice
b. Pretraživanje kataloga drugih knjižnica
c. Pretraživanje baza podataka
d. Dobivanje osnovnih informacija o knjižnici
e. Postavljanje informacijskih upita
f. Ostalo, što? _____

11. Znate li da knjižnica PTF-a ima Facebook stranicu?

a. Da
   Kako ste za nju saznali?
   _____
b. Ne

12. Koliko se često koristite bazama podataka koje se nalaze na web stranici knjižnice PTF-a:

a. svaki dan
b. dva-tri puta tjedno
c. jednom tjedno
d. dva-tri puta mjesečno
e. jednom mjesečno
f. rjeđe
g. nikada

13. U kojem postotku knjižnica PTF-a zadovoljava Vaše informacijske potrebe? Molimo Vašu procjenu.

a. 0-20 %
b. 21-40 %
c. 41-60 %
d. 61-80 %
e. 81-100%

14. Smatrate li da je knjižnica važna za vaš osobni, stručni i akademski razvoj i koliko je važna?

a. Uopće nije važna
b. Nevažna
c. Niti važna niti nevažna
d. Važna
e. Izuzetno važna

III. Grupa pitanja

U narednim pitanjima molimo Vas da ocijenite vlastito zadovoljstvo pojedinačnim uslugama koje Vaša knjižnica pruža. Ocjene označavaju sljedeće: 1-potpuno nezadovoljan, 2-nezadovoljan, 3 niti nezadovoljan niti zadovoljan, 4-zadovoljan, 5-potpuno zadovoljan.

15. Ocijenite svoje zadovoljstvo knjižničnom građom u Knjižnici PTF-a!

*Uputa: a) Na lijevoj strani ocijenite **koliko ste zadovoljni** određenom knjižničnom građom.*
*b) Na desnoj strani ocijenite **koliko Vam je važna** određena knjižnična građa (Ukoliko neku od građe nikada niste koristili, molimo, preskočite taj odgovor!)*

Knjižnična građa	***Ocijenite koliko ste zadovoljni sljedećom knjižničnom građom***					***Ocijenite koliko Vam je važna sljedeća knjižnična građa***				
	Potpuno nezadovoljan/na				*Potpuno zadovoljan/na*	*Uopće nije važno*				*Izuzetno važno*
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Obvezna literatura *(za Vaš kolegij)*										
Dopunska literatura *(za Vaš kolegij)*										
Referentna zbirka										
Znanstveni časopisi										
Literatura za znanstveno- istraživački rad										

16. Molimo, iskažite svoje zadovoljstvo sljedećim knjižničnim uslugama:

*Uputa: a) Na lijevoj strani ocijenite **koliko ste zadovoljni** određenom uslugom.*
*b) Na desnoj strani ocijenite **koliko Vam je važna** određena usluga. (Ukoliko neku od usluga nikada niste koristili, molimo, preskočite taj odgovor!)*

Knjižnične usluge	***Ocijenite koliko ste zadovoljni sljedećom uslugom***					***Ocijenite koliko Vam je važna sljedeća usluga***				
	Potpuno nezadovoljan/na				*Potpuno zadovoljan/na*	*Uopće nije važno*				*Izuzetno važno*
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
Čitaonica *(udobnost, atmosfera,buka, rasvjeta)*										
Računalna opremljenost knjižnice										
Brzina dobivanja usluge										
Korisnost dobivenog materijala										
Organizacija knjižnične građe *(knjige,časopisi)*										
Međuknjižnična posudba *(usluga kojom se iz knjižnica u zemlji i inozemstvu posuđuje stručna građa koju ne posjeduje knjižnica PTF-a)*										
Referentna služba *(odgovor na informacijske upite)*										
Online katalog *(funkcionalnost, lakoća korištenja, jasnoća informacija)*										
Dostupnost baza podataka										
Radno vrijeme knjižnice										
Mrežna stranica										
Kompetencija i stručnost osoblja										
Susretljivost i ljubaznost osoblja										

17. Na osnovu dosadašnjeg Vašeg iskustva u korištenju knjižnice PTF-a, kako biste ocijenili zadovoljstvo uslugama Knjižnice PTF-a u cijelini?

Uputa: Zaokružite ocjenu u rasponu od 1-5, pri čemu 1 označava da ste potpuno nezadovoljni, a 5 da ste potpuno zadovoljni.

Ocijenite koliko ste zadovoljni sljedećom uslugom				
Potpuno nezadovoljan/na		Niti zadovoljan/a, niti nezadovoljan/a		*Potpuno zadovoljan/na*
1	***2***	***3***	***4***	***5***

18. Biste li usluge ove knjižnice preporučili drugim pripadnicima osječkog sveučilišta?
    a. Da
    b. Ne

    U slučaju da ste na prethodno pitanje odgovorili sa „Ne“, molimo Vas da pojasnite svoj odgovor.

    _____
    _____
    _____