

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA/STUDENATA  
U KNJIŽNICAMA PREHRAMBENO-TEHNOLOŠKOG  
I PRAVNOG FAKULTETA TE U GRADSKOJ I SVEUČILIŠNOJ  
KNJIŽNICI OSIJEK**

ANALYSIS OF THE USERS'/STUDENTS' SATISFACTION WITH  
THE LIBRARIES AT THE FACULTY OF FOOD TECHNOLOGY AND  
THE FACULTY OF LAW IN OSIJEK, AND WITH THE CITY AND  
UNIVERSITY LIBRARY IN OSIJEK

*dr. sc. Gordana Dukić*

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku,  
Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske znanosti  
gdukic@ffos.hr

*Sanda Hasenay, dipl. knjiž.*

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku,  
Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek  
sanda.hasenay@ptfos.hr

*dr. sc. Svjetlana Mokriš Marendić*

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku,  
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek  
marendic@knjiga.gskos.hr

UDK / UDC 024:027.3:027.7(497.5Osijek)  
Istraživanje / Research paper  
Primljeno / Received: 3. 3. 2009.

*Sažetak*

Rezultati prikazani u ovom radu predstavljaju dio opsežnijeg istraživanja provedenog među studentima, korisnicima Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek i Pravnog fakulteta te Studijske čitaonice Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, čiji je cilj bio utvrditi i to koliko studentska populacija poznaje knjižnicu, njezine fondove i usluge koje pruža, a koliko su zadovoljni postojećim fondovima i uslugama knjižnica te pomoći koju im pružaju knjižnični djelatnici.

Istraživanje je provedeno metodom upitnika, u razdoblju od 1. ožujka do 20. ožujka 2007. godine. Pri odabiru ispitanika primijenjena je metoda slučajnog uzorka. Ispitivanjem su obuhvaćeni studenti svih godina studiranja koji su u ispitivanom razdoblju posjetili knjižnice.

Rezultati istraživanja pokazali su da kod studenata tijekom studiranja raste interes za knjižnicu, njezine fondove i usluge koje nudi, da se proširuju njihova znanja o istima, a što je viša godina studiranja i njihovi zahtjevi prema knjižnici sve su složeniji te da je tijekom cijeloga studiranja potrebna njihova sustavna pouka.

Utvrđene razlike u ocjenjivanju promatranih pojava, ali i osrednja prosječna ocjena kojom su studenti vrednovali gotovo sve varijable istraživanja, navodi na zaključak da je potrebno učiniti dodatne napore kako bi se ukupna kvaliteta knjižničnih fondova i usluga povećala, posebice vezano uz nabavu, kako udžbenika, tako i dopunske literature potrebne za izvođenje nastave te poučavanje studenata i knjižničnog osoblja, organiziranjem radionica, tečajeva, seminara te izdavanjem poučnog štiva.

Suradnja i razvijanje suradničkih odnosa među knjižnicama sveučilišnog sustava predstavlja temelj unapređivanja njihove organizacije i poslovanja i dobar temelj za unapređivanje rada sa studentima, korisnicima ovih knjižnica.

*Ključne riječi:* organizacija i poslovanje knjižnice, ocjena korisnika/studenata, analiza razlika, metode deskriptivne i inferencijalne statistike

### *Summary*

The results presented in this work are part of a more complex research project carried out on students who have used the Faculty of Food Technology library, Faculty of Law library and City and the University Library of Osijek study reading room. The aim of the research was to determine how much student population is acquainted and satisfied with the library, its holdings and services, and whether and how much they are satisfied with the holdings, services and the assistance they receive from the library staff.

The survey was conducted through a questionnaire in the March 1st-20th 2007 period. Participants were chosen by random sampling. The research included students of all years of the study that have visited the libraries in the research period.

The results of the research have shown that the students' interest for the library, its holdings and services, as well as their knowledge about the library, rise during their study. As they get further in their studies, their demands towards the library become more complex. Continuous and systematic training is necessary during the whole period of the study.

The established differences in the evaluation of the examined problems, but also the average grade students have given for the research variables, lead to the conclusion that it is necessary to put in additional effort to improve the overall quality of library holdings and services. This is especially relevant in terms of the acquisition, both of textbooks and additional literature necessary for the teaching process, and in terms of the training of students and library staff through workshops, courses, seminars, and the publishing of educational materials.

Cooperation and partnership between libraries in the university system represent the basis for the improvement of library organization and management, and a ground for more effective work with student users.

*Keywords:* library organization and management, user/student evaluation, analysis of differences, descriptive and inferential statistics methods

## 1. Uvod

Izložene neprestanim promjenama u društvenom okruženju koje se snažno odražavaju i u akademskom okruženju, a koje obilježava prvenstveno promijenjen način studiranja vezano uz Bolonjsku deklaraciju te pojava sve više sve zahtjevnijih korisnika, visokoškolske knjižnice postaju aktivni suradnik u učenju i stvaranju znanja unutar akademske zajednice u kojoj djeluju. Uvođenje pak informacijskih i komunikacijskih tehnologija u visokoškolske knjižnice možemo promatrati kao katalizator promjena koji se manifestirao u povećanoj količini i povećanoj kvaliteti rada s korisnicima u pogledu obilja informacija, njihove kvalitete i mogućnosti samostalnog rada.<sup>1</sup>

Djelujući u izmijenjenim uvjetima, visokoškolski knjižničari stoga moraju ovladati novim područjima, kakva su npr., samoanaliza i vrednovanje vlastitih fondova i usluga koje na temelju njih pružaju korisnicima, planiranje djelatnosti i razvoj novih usluga, tj. neprestano unapređivanje vlastite organizacije i poslovanja kako bi mogli stalno pratiti promjene, na njih pravodobno reagirati i predviđati moguće nove utjecaje iz okruženja.<sup>2</sup>

“Snaga visokoškolskih knjižnica temelji se na veličini njihovih fondova i mogućnosti njihove iskoristivosti ...”,<sup>3</sup> što ne znači da je u svakoj knjižnici sveučilišta nužno povećati broj istog primjerka publikacije. Umjesto toga, potrebno je poboljšati dostupnost građe korisniku neovisno o upisanom studiju i mjestu s kojega upućuje svoj informacijski upit. Zbog toga je potrebno sustavno raditi na unapređivanju organizacije i poslovanja svake pojedine visokoškolske knjižnice. Pritom je nužno razvijati i međusobnu suradnju i suradničke odnose knjižnica unutar sveučilišnih knjižničnih sustava kao i na razini nacionalnoga knjižničnog i informacijskog sustava.

Prema riječima E. Altman i P. Herson: “Ocjenjivanje kvalitete usluge prva je stepenica u zadržavanju korisnika...”,<sup>4</sup> povećanju broja osnovnih korisnika visokoškolskih knjižnica te ispunjavanje njihovih očekivanja kao jedinog načina preživljavanja visokoškolskih knjižnica u ovom nestalnom natjecateljskom okruženju.<sup>5</sup>

Žele li knjižnice nabaviti i osigurati pristup što kvalitetnijoj građi, tj. djelotvorno i kvalitetno odgovoriti na korisnikov informacijski upit, moraju provodi-

---

<sup>1</sup> Usp. Vrana, Radovan. Znanstveno komuniciranje pod utjecajem elektroničkih izvora informacija i moguća promjena knjižničnog obrasca. // Vjesnik bibliotekara hrvatske 48, 2(2005), 15. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/90>.

<sup>2</sup> Usp. Petrak, Jelka; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicije i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), 16. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/89>.

<sup>3</sup> Vrana, Radovan. Nav. dj., 16.

<sup>4</sup> Altman, Ellen; Peter Herson. Service quality and customer satisfaction do matter. // American Libraries 29, 7(1998), 53.

<sup>5</sup> Usp. Cullen, Rowena. Perspectives on user satisfaction surveys. // Library trends 49, 4(2001), 662. Dostupno na: <http://web.simmons.edu/~benoit/LIS403/USJ.pdf>.

ti ispitivanja stupnja korisničkog zadovoljstva ponudenom građom i pruženim uslugama. G. R. Plosker kaže: "Razumijevanje kako trendovi djeluju na knjižnične korisnike i knjižnični okoliš dolazi iz skupljanja značajnih i točnih podataka".<sup>6</sup> Usprkos činjenici da knjižničari do korisnih podataka dolaze i tijekom svakodnevne komunikacije sa svojim korisnicima, provođenjem upitnika među korisnicima mogu dobiti značajne i točne podatke o slabim točkama u poslovanju knjižnice te u komunikaciji korisnik – knjižničar.

U ovom radu prikazani su rezultati temeljnog istraživanja kojim se nastojalo doći do pokazatelja o načinu funkcioniranja visokoškolskih knjižnica koje djeluju u sastavu knjižničkog sustava Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Rezultati prikazani u ovom radu predstavljaju dio opsežnijeg istraživanja, dio kojega je cilj bio utvrditi koliko studentska populacija poznaje knjižnicu, njezine fondove i usluge koje pruža, a koliko su zadovoljni postojećim fondovima i uslugama knjižnica, vezano uz poboljšanje postojećih ili uvođenje novih usluga.

Pri oblikovanju istraživanja, u radu se pošlo od sljedećih hipoteza:

- tijekom studiranja raste interes studenata za knjižnicu, njezine fondove i usluge koje nudi;
- tijekom studiranja proširuju se studentska znanja o knjižničnim fondovima i uslugama;
- proširivanje studentskih znanja o knjižničnim fondovima i uslugama uslošnjava njihove zahtjeve vezane uz knjižnične fondove i usluge;
- poučavanje korisnika za korištenje knjižničnih fondova i usluga nezaobilazan je i sastavni dio knjižničkog poslovanja.

Studenti/korisnici<sup>7</sup> visokoškolskih knjižnica na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, korisnici su različitih profila. Jedan dio njih usmjeren je, ovisno o fakultetu koji pohađaju, prema prirodnim i tehničkim znanostima, a drugi pak dio prema društvenim i humanističkim znanostima. Stoga je upitnik ponuđen studentima knjižnica Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Uključivanjem Studijske čitaonice Gradske i sveučilišne knjižnice u istraživanje, htjelo se utvrditi koliko studenti, korisnici fakultetskih knjižnica, posjećuju i središnju sveučilišnu knjižnicu, odnosno koji je profil studenata u toj knjižnici, odnosno posjećuju li Studijsku čitaonicu više studenti prirodnih ili pak društvenih područja znanosti.

Suradnja i razvijanje suradničkih odnosa temelj je unapređivanja organizacije i poslovanja kako pojedinih visokoškolskih knjižnica tako i sveučilišnoga knjižničkog sustava u cjelini. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, knjižnica je čija kohezivna uloga unutar sveučilišnoga knjižničkog sustava istodobno predstavlja i poveznicu s ostalim sveučilišnim knjižničnim sustavima u Hrvatskoj, a samim tim i prema nacionalnomu knjižničnom i informacijskom sustavu.

---

<sup>6</sup> Plosker, G. R. Conducting user surveys. // Online 26, 5(2002). EBSCO. Dostupno na: URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=6&hid=106&sid=2affa6e6-36c0-4f30-9656-8654bcd60663%40sessionmgr103>

<sup>7</sup> U daljnjem tekstu – studenti.

U ovom istraživanju korištena su i iskustva dosadašnjih istraživanja provedenih prvenstveno u osječkim visokoškolskim knjižnicama, ali i u ostalim hrvatskim visokoškolskim knjižnicama. U pilot projektu, autorice S. Pavlinić i J. Horvat<sup>8</sup> pokušale su napraviti kvalitetan upitnik kao mjerni instrument za stalno praćenje zadovoljstva korisnika uslugama koje im pruža Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, čiji bi se rezultati trajno koristili za planiranje njezina budućeg rada. Na tragu tog istraživanja u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek 1997./1998. godine o zadovoljstvu korisnika uslugama te rezultatu o iznimno slabom korištenju kataloga svakako se htjelo u anketni upitnik, koji je izrađen za potrebe ovog istraživanja, uvrstiti skupinu pitanja o procjeni zadovoljstva studenata vlastitim preduvjetima za djelotvorno korištenje knjižnične građe. K. Petr<sup>9</sup> je u svojem istraživanju htjela ustanoviti razlikuju li se mišljenja dviju skupina korisnika (studenti/korisnici i nastavnici/korisnici) o kvaliteti korištenja knjižnice Pedagoškog fakulteta, fondu knjižnice, osoblju knjižnice kao i o kvaliteti usluga koje knjižnica pruža. Zadovoljstvom korisnika u samo jednom odjelu knjižnice (odjel periodike knjižnice Pravnog fakulteta u Zagrebu) bavila se M. Cvetnić Kopljar<sup>10</sup> u svom istraživanju.

## 2. Metoda istraživanja

### *Postupak*

Istraživanje je provedeno metodom upitnika, u razdoblju od 1. ožujka do 20. ožujka 2007. godine. Pri odabiru ispitanika primijenjena je metoda slučajnog uzorka. Upitnik je bio namijenjen stvarnim korisnicima, odnosno upravo onima koji se koriste knjižničnim i informacijskim uslugama knjižnica Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Ispitivanjem su obuhvaćeni studenti svih godina studiranja koji su u ispitivanom razdoblju posjetili knjižnice. Upitnik se nalazio na pultu u svakoj knjižnici i mogao ga je popuniti svaki student koji je došao u knjižnicu. Pri popunjavanju upitnika student je mogao zatražiti dodatna pojašnjenja, koja mu je pružao knjižničar. Razdoblje za prikupljanje podataka bilo je ograničeno na 20 dana jer se smatralo da je to dovoljno za prikupljanje uzorka od 100 ispitanika po knjižnici.

<sup>8</sup> Pavlinić, Silva; Jasna Horvat. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 41, 1/4(1998[i.e. 1999]), 41-60.

<sup>9</sup> Petr, Kornelija. Uspješnost poslovanja knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000[i.e. 2001]), 80-90.

<sup>10</sup> Cvetnić Kopljar, Marija. Istraživanje zadovoljstva korisnika Odjela periodike Knjižnice Pravnog fakulteta. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002[i.e. 2003]), 195-206.

**Instrument**

Upitnik je sadržavao tvrdnje koje su bile podijeljene u tri osnovne skupine, a kojima se željelo ispitati:

- procjenu zadovoljstva studenata vlastitim preduvjetima za djelotvorno korištenje knjižnične građe;
- procjenu zadovoljstva studenata kvalitetom fonda i
- procjenu zadovoljstva studenata vezanu uz pomoć koju im djelatnici knjižnice pružaju pri korištenju knjižničnih fondova i usluga.

Kako bi se ispitala statistička značajnost razlika u ocjenama kojima su studenti vrednovali vlastite preduvjete za djelotvorno korištenje knjižnične građe, kvalitetu fonda i rad djelatnika knjižnice u koju dolaze, definirano je 6 varijabli istraživanja:

- ocjena vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika (V1);
- ocjena vlastitog znanja u korištenju časopisa (V2);
- ocjena vlastitog znanja u korištenju računala (V3);
- ocjena kvalitete fonda knjiga knjižnice koju posjećuju (V4);
- ocjena kvalitete fonda časopisa knjižnice koju posjećuju (V5);
- ocjena pomoći koju pružaju djelatnici knjižnice koju posjećuju (V6).

Pri ocjenjivanju je korištena skala koja se sastojala od 5 stupnjeva definiranih brojem (1 je označivalo najmanju, a 5 najveću ocjenu).

**Svojstva uzorka**

S ciljem provođenja istraživanja o knjižničnim uslugama, za uzorak je izabran 241 student Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

Tablica 1. Razdioba studenata prema fakultetu, odnosno ustanovi čiju knjižnicu posjećuju

USTANOVA	BROJ STUDENTA	%
PTF	100	41.49
PF	100	41.49
GISKO	41	17.01
UKUPNO	241	100.00

Ispitivanjem je bilo obuhvaćeno 100 studenata koji posjećuju knjižnicu Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek (PTF), jednak broj studenata koji se koriste knjižnicom Pravnog fakulteta (PF) te 41 student, upisan na različite znanstveno nastavne sastavnice Sveučilišta, koji koristi usluge Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek (GISKO) studijske čitaonice.

Tablica 2. Razdioba studenata prema upisanoj godini studija

GODINA STUDIJA	BROJ STUDENTA	%
prva	33	13.69
druga	34	14.11
treća	59	24.48
četvrta	65	26.97
apsolvent	50	20.75
UKUPNO	241	100.00

Najviše anketiranih studenata bilo je upisano na četvrtu godinu fakulteta. Iza njih slijede studenti upisani na treću godinu te absolventi. Knjižnicu su manje koristili studenti upisani na niže studijske godine.

Tablica 3. Razdioba studenata prema fakultetu, odnosno ustanovi čiju knjižnicu posjećuju i godini studiranja

USTANOVA	GODINA STUDIJA					UKUPNO
	prva	druga	treća	četvrta	apsolvent	
PTF	13 (5.39%)	9 (3.73%)	30 (12.45%)	32 (13.28%)	16 (6.64%)	100 (41.49%)
PF	18 (7.47%)	22 (9.13%)	23 (9.54%)	14 (5.81%)	23 (9.54%)	100 (41.49%)
GISKO	2 (0.83%)	3 (1.24%)	6 (2.49%)	19 (7.88%)	11 (4.56%)	41 (17.01%)
UKUPNO	33 (13.69%)	34 (14.11%)	59 (24.48%)	65 (26.97%)	50 (20.75%)	241 (100.00%)

Iako nije pravilo, za sve tri analizirane knjižnice uočljivo je povećanje broja korisnika s višom upisanom godinom studija.

Tablica 4. Razdioba studenata prema učestalosti dolazaka u fakultetsku knjižnicu, odnosno Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek

UČESTALOST DOLAZAKA	BROJ STUDENTA	%
svaki dan	32	13.28
dva-tri puta tjedno	68	28.22
jednom tjedno	46	19.09
dva-tri puta mjesečno	56	23.24
jednom mjesečno	15	6.22
rjeđe od jednom mjesečno	24	9.96
UKUPNO	241	100.00

Najveći broj studenata koristio je knjižnicu dva do tri puta tjedno, te dva do tri puta mjesečno. Najmanje studenata dolazilo je u knjižnicu samo jedanput mjesečno ili rjeđe. Slične se značajke, u pogledu učestalosti dolazaka, uočavaju i po pojedinim knjižnicama (Tablica 5).

Tablica 5. Razdioba studenata prema učestalosti dolazaka i fakultet, odnosno ustanovi čiju knjižnicu posjećuju

UČESTALOST DOLAZAKA	USTANOVA			UKUPNO
	PTF	PF	GISKO	
svaki dan	10 (4.15%)	16 (6.64%)	6 (2.49%)	32 (13.28%)
dva-tri puta tjedno	24 (9.96%)	30 (12.45%)	14 (5.81%)	68 (28.22%)
jednom tjedno	24 (9.96%)	15 (6.22%)	7 (2.90%)	46 (19.09%)
dva-tri puta mjesečno	24 (9.96%)	24 (9.96%)	8 (3.32%)	56 (23.24%)
jednom mjesečno	7 (2.90%)	5 (2.07%)	3 (1.24%)	15 (6.22%)
rjeđe od jednom mjesečno	11 (4.56%)	10 (4.15%)	3 (1.24%)	24 (9.96%)
UKUPNO	100 (41.49%)	100 (41.49%)	41 (17.01%)	241 (100.00%)

Tablica 6. Razdioba studenata prema učestalosti dolazaka i upisanoj godini studija

UČESTALOST DOLAZAKA	GODINA STUDIJA					UKUPNO
	prva	druga	treća	četvrta	apsolvent	
svaki dan	1 (0.41%)	11 (4.56%)	4 (1.66%)	7 (2.90%)	9 (3.73%)	32 (13.28%)
dva-tri puta tjedno	6 (2.49%)	9 (3.73%)	16 (6.64%)	19 (7.88%)	18 (7.47%)	68 (28.22%)
jednom tjedno	5 (2.07%)	8 (3.32%)	13 (5.39%)	13 (5.39%)	7 (2.90%)	46 (19.09%)
dva-tri puta mjesečno	16 (6.64%)	2 (0.83%)	15 (6.22%)	15 (6.22%)	8 (3.32%)	56 (23.24%)
jednom mjesečno	1 (0.41%)	3 (1.24%)	4 (1.66%)	3 (1.24%)	4 (1.66%)	15 (6.22%)
rjeđe od jednom mjesečno	4 (1.66%)	1 (0.41%)	7 (2.90%)	8 (3.32%)	4 (1.66%)	24 (9.96%)
UKUPNO	33 (13.69%)	34 (14.11%)	59 (24.48%)	65 (26.97%)	50 (20.75%)	241 (100.00%)



Studenti upisani na više godine studija te apsolventi skloni su češćem dolasku u knjižnicu matičnog fakulteta, odnosno Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek.

### ***Obrada podataka***

Provedeno istraživanje temelji se na odgovarajućim metodama deskriptivne i inferencijalne statistike. Utvrđene su apsolutne i relativne frekvencije svake od determiniranih skupina, a grupiranjem prema modalitetima dvaju obilježja formirane su i kombinirane tablice. Izračunati su osnovni pokazatelji deskriptivne statistike te su sastavljeni intervali procjena aritmetičkih sredina. Prije provođenja postupka testiranja statističkih značajnosti razlika u ocjenama studenata, pomoću testova Kolmogorov-Smirnova i Shapiro-Wilksa provjereno je jesu li analizirane razdiobe normalno raspodijeljene. Budući da se skupine koje se uspoređuju sastoje od nekolicine ispitanika i stoga što se pokazalo da raspodjele uglavnom nisu normalne (Gaussovske), u ispitivanju značajnosti razlika korišten je Kruskal-Wallisov test, koji pripada skupini neparametarskih testova. U slučajevima prihvatanja hipoteze da postoji najmanje jedna skupina ispitanika čiji se odgovori statistički značajno razlikuju od ostalih, primijenjen je Mann-Whitneyev U test. Statistički značajnima smatrane su u analizi razlike potvrđene na razini signifikantnosti  $p < 0.05$ .

### **3. Rezultati istraživanja**

U Tablici 7 navedene su vrijednosti aritmetičkih sredina i standardnih devijacija analiziranih varijabli istraživanja, kao i granice intervalnih procjena aritmetičkih sredina ocjena studenata koje su određene s 95 posto pouzdanosti.

Tablica 7. Osnovni statistički pokazatelji utvrđeni za 6 varijabli istraživanja s pripadajućim intervalnim procjenama aritmetičkih sredina

VARIJABLA	ARITMETIČKA SREDINA	STANDAR-DNA DEVIJACIJA	INTERVAL PROCJENE	
			DONJA GRANICA	GORNJA GRANICA
V1	3.680	0.759	3.584	3.777
V2	3.257	1.021	3.128	3.387
V3	3.788	0.931	3.670	3.907
V4	3.722	0.843	3.615	3.829
V5	3.427	0.977	3.303	3.551
V6	4.577	0.710	4.487	4.667

Ispitanici su u prosjeku najvećom ocjenom vrednovali pomoć koju pružaju djelatnici knjižnice (V6). Iza nje slijede ocjene vlastitog znanja u korištenju računala (V3) i kvalitete fonda knjiga knjižnice koju posjećuju (V4). U prosjeku su najmanjom ocjenom studenti vrednovali vlastito znanje u korištenju časopisa (V2).

Tablica 8. Izabrani statistički pokazatelji i rezultati Kruskal-Wallisovog testa izračunati za analizirane varijable istraživanja prema fakultetu, odnosno ustanovi čiju knjižnicu studenti posjećuju

VARIJABLA	USTANOVA						Kruskal-Wallisov test	
	PTF		PF		GISKO		<i>H</i>	<i>p</i>
	M	SD	M	SD	M	SD		
<b>V1</b>	<b>3.540</b>	<b>0.702</b>	<b>3.720</b>	<b>0.817</b>	<b>3.927</b>	<b>0.685</b>	<b>8.060</b>	<b>0.018</b>
V2	3.120	0.988	3.360	1.059	3.341	0.990	3.516	0.172
V3	3.790	0.808	3.750	1.077	3.878	0.842	0.324	0.850
V4	3.660	0.966	3.780	0.799	3.732	0.593	0.714	0.700
V5	3.460	0.797	3.390	1.154	3.439	0.923	0.059	0.971
<b>V6</b>	<b>4.730</b>	<b>0.446</b>	<b>4.540</b>	<b>0.809</b>	<b>4.293</b>	<b>0.873</b>	<b>8.718</b>	<b>0.013</b>

Rezultati Kruskal-Wallisovog testa pokazuju da se statistički značajnima mogu smatrati razlike u ocjenama vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika (V1) i ocjenama pomoći koju pružaju djelatnici knjižnice (V6). Rezultati koji se odnose na te varijable stoga su u tablici naglašeni. U slučaju varijable definirane kao ocjena vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika (V1), najveća prosječna vrijednost utvrđena je za studente koji dolaze u GISKO, a najmanja za studente Prehrambeno-tehnološkog fakulteta. Nasuprot tome, u slučaju varijable koja predstavlja ocjenu pomoći koju pružaju djelatnici knjižnice (V6) najveća vrijednost aritmetičke sredine izračunata je za studente Prehrambeno-tehnološkog fakulteta, a najmanja za studente koji dolaze u GISKO.

U slučajevima varijabli definiranih kao ocjena vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika (V1) i kao ocjena pomoći koju pružaju djelatnici knjižnice koju posjećuju (V6) statistička značajnost razlika u stavovima studenata provjerena je Mann-Whitneyevim U testom.

Tablica 9. Rezultati Mann-Whitneyevog U testa

VARIJABLA	Mann-Whitneyev U test	USPOREĐENE SKUPINE		
		PTF	PTF	PF
		PF	GISKO	GISKO
V1	<i>Z</i>	-1.639	<b>-2.860</b>	-1.384
	<i>p</i>	0.101	<b>0.004</b>	0.166
V6	<i>Z</i>	-1.353	<b>-2.977</b>	-1.831
	<i>p</i>	0.176	<b>0.003</b>	0.067

Rezultati testiranja pokazuju da u slučajevima obiju varijabli postoje značajne razlike samo u ocjenama studenata knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta i GISKO.

Tablica 10. Izabrani statistički pokazatelji i rezultati Kruskal-Wallisovog testa izračunati za analizirane varijable istraživanja prema upisanoj godini studija

VA-RIJA-BLA	GODINA STUDIJA										Kruskal-Wallisov test	
	prva		druga		treća		četvrta		apsolvent		H	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
V1	<b>3.394</b>	<b>0.704</b>	<b>3.441</b>	<b>0.786</b>	<b>3.661</b>	<b>0.757</b>	<b>3.738</b>	<b>0.713</b>	<b>3.980</b>	<b>0.742</b>	<b>15.825</b>	<b>0.003</b>
V2	3.242	0.751	2.971	0.904	3.271	1.048	3.169	1.098	3.560	1.072	8.786	0.067
V3	<b>3.515</b>	<b>0.870</b>	<b>3.941</b>	<b>1.127</b>	<b>3.797</b>	<b>0.886</b>	<b>3.662</b>	<b>0.834</b>	<b>4.020</b>	<b>0.958</b>	<b>11.616</b>	<b>0.020</b>
V4	3.788	0.740	3.735	1.024	3.729	0.868	3.600	0.766	3.820	0.850	2.171	0.704
V5	3.545	0.754	3.353	0.981	3.373	1.128	3.277	0.992	3.660	0.872	5.385	0.250
V6	4.606	0.556	4.529	0.748	4.695	0.464	4.508	0.732	4.540	0.952	1.832	0.767

Prema upisanoj godini studija, statistički značajnima mogu se smatrati razlike u ocjenama vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika (V1) i ocjena vlastitog znanja u korištenju računala (V3). Na temelju izračunatih aritmetičkih sredina može se zaključiti da prosječna ocjena vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika raste s upisanom godinom studija. Apsolventi su u prosjeku najvećom ocjenom vrednovali i vlastito znanje u korištenju računala. U slučaju te varijable najmanja vrijednost aritmetičke sredine izračunata je za studente upisane na prvu godinu.

Mann-Whitneyevim U testom provjerena je statistička značajnost razlika u stavovima studenata s obzirom na varijable definirane kao ocjena vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika (V1) i ocjena vlastitog znanja u korištenju računala (V3).

Tablica 11. Rezultati Mann-Whitneyevog U testa

VA-RIJA-BLA	Mann-Whitneyev U test	USPOREĐENE SKUPINE									
		prva	prva	prva	prva	druga	druga	druga	treća	treća	četvrta
		druga	treća	četvrta	apsolv.	treća	četvrta	apsolv.	četvrta	apsolv.	apsolv.
V1	Z	-0.599	-1.932	<b>-2.410</b>	<b>-3.435</b>	-1.215	<b>-1.646</b>	<b>-2.831</b>	-0.466	<b>-2.031</b>	-1.679
	p	0.549	0.053	<b>0.016</b>	<b>0.001</b>	0.224	<b>0.100</b>	<b>0.005</b>	0.641	<b>0.042</b>	0.093
V3	Z	-2.096	-1.601	-0.712	<b>-2.683</b>	-1.170	-1.860	-0.058	-1.130	-1.562	<b>-2.510</b>
	p	0.036	0.109	0.477	<b>0.007</b>	0.242	0.063	0.954	0.259	0.118	<b>0.012</b>

Iz analiziranih varijabli slijedi da se absolventi najviše razlikuju od ostalih skupina.

Tablica 12. Izabrani statistički pokazatelji i rezultati Kruskal-Wallisovog testa izračunati za analizirane varijable istraživanja prema učestalosti dolazaka u fakultetsku knjižnicu, odnosno Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek

VARIJABLA	UČESTALOST DOLAZAKA												Kruskal-Wallisov test	
	svaki dan		dva-tri puta tjedno		jednom tjedno		dva-tri puta mjesečno		jednom mjesečno		rjeđe od jednom mjesečno			
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	H	p
V1	3.750	0.842	3.662	0.660	3.587	0.652	3.732	0.820	3.600	0.828	3.750	0.944	2.017	0.847
V2	3.219	1.070	3.147	1.069	3.261	0.976	3.357	0.923	3.067	1.100	3.500	1.103	3.021	0.697
V3	3.969	0.999	3.691	1.040	3.804	0.806	3.696	0.872	3.867	0.990	3.958	0.859	3.242	0.663
V4	3.781	0.870	3.912	0.768	3.652	0.849	3.679	0.834	3.400	0.737	3.542	1.021	8.774	0.118
<b>V5</b>	<b>3.531</b>	<b>0.718</b>	<b>3.706</b>	<b>1.008</b>	<b>3.304</b>	<b>1.008</b>	<b>3.268</b>	<b>1.036</b>	<b>3.000</b>	<b>0.926</b>	<b>3.375</b>	<b>0.875</b>	<b>15.541</b>	<b>0.008</b>
V6	4.313	1.148	4.632	0.621	4.609	0.649	4.679	0.575	4.400	0.632	4.583	0.584	4.490	0.481

Prema rezultatima Kruskal-Wallisovog testa, statistički značajnima mogu se smatrati samo razlike u ocjenama kvalitete fonda časopisa knjižnice koju studenti posjećuju (V5). U prosjeku su najniže vrednovali kvalitetu fonda časopisa studenti koji dolaze u knjižnicu jednom mjesečno, a najvećom ispitanici koji je posjećuju dva-tri puta tjedno. Za ostale varijable istraživanja nije utvrđeno postojanje statistički značajnih razlika.

I u ovom je slučaju statistička značajnost razlika u stavovima studenata prema varijabli definiranoj kao ocjena kvalitete fonda časopisa knjižnice koju posjećuju (V5) provjerena pomoću Mann-Whitneyevog U testa.

Tablica 13. Rezultati Mann-Whitneyevog U testa (prvi dio tablice)

VARIJABLA	Mann-Whitneyev U test	USPOREĐENE SKUPINE									
		svaki dan	svaki dan	svaki dan	svaki dan	svaki dan	dva-tri puta tjedno	dva-tri puta tjedno	dva-tri puta tjedno	dva-tri puta tjedno	
		dva-tri puta tjedno	jednom tjedno	dva-tri puta mjesečno	jednom mjesečno	rjeđe od jednom mjesečno	jednom tjedno	dva-tri puta mjesečno	jednom mjesečno	rjeđe od jednom mjesečno	
V5	Z	-1.324	-0.921	-1.412	<b>-2.208</b>	-0.648	<b>-2.371</b>	<b>-2.865</b>	<b>-2.941</b>	-1.767	
	p	0.186	0.357	0.158	<b>0.027</b>	0.517	<b>0.018</b>	<b>0.004</b>	<b>0.003</b>	0.077	

Tablica 14. Rezultati Mann-Whitneyevog U testa (nastavak)

VARIJABLA	Mann-Whitneyev U test	USPOREĐENE SKUPINE					
		jednom tjedno	jednom tjedno	jednom tjedno	dva-tri puta mjesečno	dva-tri puta mjesečno	jednom mjesečno
		dva-tri puta mjesečno	jednom mjesečno	rjeđe od jednom mjesečno	jednom mjesečno	rjeđe od jednom mjesečno	rjeđe od jednom mjesečno
V5	Z	-0.554	-1.566	-0.161	-1.166	-0.607	-1.537
	p	0.579	0.117	0.872	0.244	0.544	0.124

Rezultati Mann-Whitneyevog U testa pokazuju da se korisnici koji rjeđe posjećuju knjižnicu značajno razlikuju u ocjenama kvalitete fonda časopisa knjižnice koju posjećuju od studenata koji češće dolaze u knjižnicu.

#### 4. Rasprava

Analiza ispitivanog uzorka pokazala je da tijekom studiranja raste interes studenata za knjižnicu, njezine fondove i usluge koje nudi. Studenti viših godina studiranja više i češće posjećuju knjižnicu.

Posjećenost fakultetskih knjižnica veća je nego posjećenost središnje sveučilišne knjižnice. Tijekom dvadeset dana, koliko je trajalo ispitivanje, na upitnik je odgovorilo sto studenata, kako Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek, tako i Pravnog fakulteta. U Studijskoj čitaonici Gradske i sveučilišne knjižnice na upitnik je odgovorio četrdeset i jedan student. Razlog ovome možemo tražiti u činjenici da je Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek knjižnica općeznanstvenog tipa i time manje odgovara na studentske zahtjeve vezane prvenstveno uz udžbeničku literaturu. Budući da se radi i o knjižnici koja je usmjerena više društvenim i humanističkim znanostima, nego prirodnim i tehničkim znanostima, studenti s područja prehrambene tehnologije manje mogu zadovoljiti svoje potrebe za dodatnom literaturom s navedenog područja, nego studenti koji studiraju pravne znanosti.

Analiza ispitivanog uzorka također je pokazala da studenti tijekom studiranja proširuju svoja znanja o knjižničnim fondovima i uslugama jer su studenti viših godina studiranja višom ocjenom vrednovali svoje poznavanje fondova i usluga koje knjižnica nudi.

Tijekom studiranja usložnjavaju se studentski zahtjevi vezani uz knjižnične fondove i usluge te studenti viših godina pokazuju manje zadovoljstvo knjižničnim fondovima – knjigama/udžbenicima te papirnim i elektroničnim časopisima.

Analiza je također pokazala da se stupanj zadovoljstva vlastitim znanjem i ponudjenim fondovima razlikuje među knjižnicama u kojima je ispitivanje provedeno. Analiza odgovora vezanih uz ocjenu vlastitog znanja u korištenju knjiga/udžbenika upućuje na to da se ispitanici razlikuju prema fakultetu. Vidljivo je da

su studenti knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek najslabije ocijenili svoje poznavanje korištenja knjiga/udžbenika iako je njih 87 posto svoje znanje ocijenilo dobrom i vrlo dobrom ocjenom, dok su studenti Studijske čitaonice Gradske i sveučilišne knjižnice svoje znanje ocijenili najvišom prosječnom ocjenom, a studenti knjižnice Pravnog fakulteta zadovoljni su svojim znanjem u korištenju knjiga/udžbenika. Razlog tomu može se tražiti u činjenici da je dosta stručne literature u knjižnici Prehrambeno-tehnološkog fakulteta na stranom jeziku, što otežava rad studenata, posebno na nižim godinama studiranja, za razliku od knjižnice Pravnog fakulteta kao i Studijske čitaonice koje ipak većinu građe imaju na hrvatskom jeziku.

Ocjena vlastitog znanja u korištenju časopisa, kako u papirnom, tako i elektroničkom obliku, bilo je sljedeće pitanje u upitniku. Iz analize rezultata vidljivo je da su studenti najmanje zadovoljni svojim poznavanjem i pretraživanjem časopisa. Studenti knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek najslabije su ocijenili svoje poznavanje korištenja časopisa, dok su studenti knjižnice Pravnog fakulteta manje-više zadovoljni svojim znanjem u korištenju časopisa, a studenti Studijske čitaonice Gradske i sveučilišne knjižnice svoje su znanje ocijenili većom ocjenom. Razlog tome možemo tražiti i u činjenici da je u hrvatskom akademskom okruženju studentima dostupno mnogo više papirnih i elektroničkih časopisa s područja prirodnih i tehničkih znanosti, koje oni moraju upoznati i naučiti se njima koristiti. Područja društvenih i humanističkih znanosti zastupljena su s manje časopisa, osobito onih u elektroničkom obliku te su pred studente postavljeni manji zahtjevi za količinu časopisa i složenost služenja njima, što povratno uzrokuje studentski stav da ovaj dio knjižničnih fondova bolje poznaju.

Analiza odgovora pokazuje da su studenti ocjenu vlastitog znanja u korištenju računala ocijenili većom prosječnom ocjenom i opet, kao i u prethodnim varijablama, što su viša godina studija znanje im se povećava.

Studenti svih triju knjižnica dali su ocjenu vrlo dobar fondu knjiga knjižnica. Također i u toj analizi vidljiva je razlika prema godini studiranja studenta.

Ocjena kvalitete fonda časopisa knjižnice koju studenti posjećuju je prosječna i po dobivenim odgovorima mogla bi biti veća. Studenti viših godina imaju veće zahtjeve i manje su zadovoljni kvalitetom fonda časopisa. To se prvenstveno odnosi na tzv. papirnu verziju časopisa koju primaju knjižnice Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta kao i Studijska čitaonica Gradske i sveučilišne knjižnice.

Rezultati ispitivanja pokazali su da studenti koriste pomoć knjižničnih djelatnika pri rješavanju svojih informacijskih zahtjeva tj. pri korištenju knjižničnih fondova i usluga te da ih visoko ocjenjuju. Na temelju toga možemo zaključiti da je pouka studenata koju im pružaju knjižnični djelatnici nezaobilazan i sastavni dio knjižničnog poslovanja.

Na temelju analize odgovora, studenti su najvišom ocjenom ocijenili pomoć u stjecanju novih znanja o knjižničnim fondovima i uslugama koju im pružaju knjižničarke knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek. Budući da stu-

denti ovoga Fakulteta, a vezano uz složenost ponuđene literature (osobito u elektroničkom obliku), iskazuju najmanje zadovoljstvo svojim vještinama i znanjem, logično je da su najviše upućeni na pomoć knjižničara. Najnižu ocjenu dobili su knjižničari Studijske čitaonice Gradske i sveučilišne knjižnice. Studenti knjižnice Pravnog fakulteta svoje knjižničarke ocijenili su vrlo dobrom ocjenom.

## 5. Zaključak

I ovo istraživanje pokazalo je da je knjižnica neizostavan dio nastave. Vidljivo je da kod studenata tijekom studiranja raste interes za knjižnicu, njezine fondove i usluge koje nudi, da se proširuju njihova znanja o istima, a što su viša godina studiranja i njihovi zahtjevi prema knjižnici su sve složeniji te da je tijekom cijelog studiranja potrebno njihovo sustavno poučavanje.

Utvrđene razlike u ocjenjivanju promatranih pojava, ali i osrednja prosječna ocjena kojom su studenti vrednovali gotovo sve varijable istraživanja, navodi na zaključak da je potrebno učiniti dodatne napore kako bi se ukupna kvaliteta knjižničnih usluga povećala. Također, na tragu rezultata dobivenih ovim istraživanjem, vidljivo je da se pred knjižničare i informacijske stručnjake postavljaju novi zadaci vezani uz popunjavanje postojećih zbirki, kako referentne tako i stručne i znanstvene literature te stalno upućivanje korisnika u svrsishodno korištenje knjižničnih usluga, kako onih zasnovanih na tradicionalnom papirnom mediju, tako i onih zasnovanih na suvremenim informacijskim tehnologijama.

Suradnja i razvijanje suradničkih odnosa među knjižnicama sveučilišnog sustava predstavlja temelj unapređivanja njihove organizacije i poslovanja. Jedno od područja djelovanja na kojem je moguće razvijati suradničke odnose jest i koordinirana nabava, kako udžbenika, tako i dopunske literature potrebne za izvođenje nastave nevezano jesu li oni pohranjeni na papirnom ili elektroničkom mediju. Suradnju je također moguće unapređivati i vezano uza zajedničko poučavanje studenata i knjižničnog osoblja, organiziranjem radionica, tečajeva, seminara, izdavanjem poučnoga štiva te oblikovanjem zajedničkoga knjižničnog portala svih knjižnica članica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

Dobiveni odgovori ostavljaju prostor za buduća istraživanja u koja bi valjalo uključiti sve sastavnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera da bi se dobili što značajniji podaci koji bi mogli poslužiti za unapređenje organizacije i poslovanja svake pojedine visokoškolske knjižnice, ali isto tako i knjižničnog sustava Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u cjelini.

## LITERATURA

Altman, Ellen; Peter Herson. Service quality and customer satisfaction do matter. // *American Libraries* 29, 7(1998), 53-54.

Barković, Dražen; Gordana Dukić; Darko Dukić. Analysis of the Development of the University of Josip Juraj Strossmayer in Osijek and its Role in Building the Information So-

- ciety. // *Interdisciplinary Management Research IV : Symposium proceedings / 4<sup>th</sup> Interdisciplinary Symposium "Interdisciplinary Management Research IV"*, Poreč, Croatia, June 1-3, 2007. Osijek : University of J. J. Strossmayer in Osijek – Faculty of Economics in Osijek ; Pforzheim University of Applied Science – Pforzheim Graduate School, 2008., 488-504.
- Cullen, Rowena. Perspectives on user satisfaction surveys. // *Library trends* 49, 4(2001), 662-686. Dostupno na: <http://web.simmons.edu/~benoit/LIS403/USJ.pdf>.
- Cvetnić Kopljar, Marija. Istraživanje zadovoljstva korisnika Odjela periodike Knjižnice Pravnog fakulteta. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 45, 3/4(2002[i.e. 2003]), 195-206.
- Encyclopedia of management* / ed. by Marilyn M. Helms. 5th ed. Detroit : Thomson Gale, 2006.
- Haag, Stephen; Maeve Cummings; Donald J. McCubbrey. *Management Information Systems for the Information Age*. 3rd ed. Boston : McGraw – Hill/Irwin, 2002.
- Hill, Thomas; Paul Lewicki. *Statistics : Methods and Applications : a Comprehensive Reference for Science, Industry, and Data Mining*. Tulsa : StatSoft, 2006.
- Landau, Sabine; Brian S. Everitt. *A Handbook of Statistical Analyses using SPSS*. Boca Raton : Chapman & Hall – CRC Press LLC, 2004.
- Matthews, Joseph R. *Strategic Planning and Management for Library Managers*. Westport : Libraries Unlimited, 2005.
- McClave, James T.; Georg P. Benson; Terry Sincich. *Statistics for Business and Economics*. 8<sup>th</sup> ed. London : Prentice Hall International, 2001.
- Pavičić, Jurica; Nikša Alfirević; Ljiljana Aleksić. *Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti*. Zagreb : Masmedia, 2006.
- Pavlinić, Silva; Jasna Horvat. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 41, 1/4(1998[i.e. 1999]), 41-60.
- Petr, Kornelija. Uspješnost poslovanja knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njezinim uslugama. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 43, 4 (2000[i.e. 2001]), 80-90.
- Petrak, Jelka; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicije i promjene. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 48, 1(2005), 13-30. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/89>.
- Plosker, G. R. Conducting user survesys. // *Online* 26, 5(2002). EBSCO. Dostupno na: URL:<http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=6&hid=106&sid=2affa6e6-36c0-4f30-9656-8654bcd60663%40sessionmgr103>.
- Library Management : a Case Study Approach* / ed. By E. Green Ravonne. Oxford : Chandos Publishing, 2007.
- Vrana, Radovan. Znanstveno komuniciranje pod utjecajem elektroničkih izvora informacija i moguća promjena knjižničnog obrasca. // *Vjesnik bibliotekara hrvatske* 48, 2(2005), 14-25. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/90>.