

**KORISNIČKE RAZLIKE U OČEKIVANJIMA,  
PROCJENI DOBIVENE USLUGE I ZADOVOLJSTVU:  
PRIMJENA LIBQUAL+™-A U KNJIŽNICI FILOZOFSKOG  
FAKULTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU**

THE USERS' DIFFERENCES IN SERVICE  
EXPECTATIONS, PERCEIVED SERVICE QUALITY,  
AND SATISFACTION: THE APPLICATION OF LIBQUAL + ™  
IN THE LIBRARY OF THE FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES, UNIVERSITY OF ZAGREB

*Aleksandra Pikić*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu  
apikic@nsk.hr

UDK / UDC 027.7: 658.64(497.5 Zagreb)  
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper  
Primljeno / Received: 23.6.2017.  
Prihvaćeno / Accepted: 16.8.2017.

***Sažetak***

**Cilj.** Cilj ovog istraživanja bio je provjeriti na koji način studenti preddiplomskih studija, studenti diplomskih studija i znanstveno-nastavno osoblje vrednuju knjižnične resurse te koliko su njima zadovoljni.

**Metodologija.** LibQUAL+™ instrument je s 22 čestice koji mjeri tri aspekta kvalitete knjižnične usluge: mogućnost kontrole informacija, knjižnično osoblje i prostor knjižnice. Kvalitetu knjižnične usluge ispitanici procjenjuju na tri ljestvice: na razini minimalnog očekivanja, maksimalnog očekivanja i dobivene usluge. Anketno istraživanje provedeno je na 479 ispitanika, korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

**Rezultati.** Rezultati su pokazali da sve tri skupine korisnika daju podjednako visoke ocjene knjižničnom osoblju i imaju podjednako visoka očekivanja od njih. S druge strane uočene su razlike u očekivanju od prostora knjižnice, ocjeni informacijskih resursa Knjižnice FF-a i zadovoljstvu podrškom korisničkom radu. Studenti preddiplomskih i diplomskih studija više očekuju od prostora knjižnice nego njihovi profesori, i to u onom dijelu koji govori o tome što bi najviše željeli, a preddiplomski studenti bolje ocjenjuju dobivene informacijske resurse nego profesori i zadovoljniji su podrškom koju im Knjižnica FF-a pruža u njihovu radu u odnosu na diplomske studente i profesore.

**Ograničenja.** U istraživanju su sudjelovali samo studenti preddiplomskih i diplomskih studija te znanstveno-nastavno osoblje Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, pa se preporučuje provjera mogućnosti generalizacije rezultata istraživanja na korisničkim uzorcima drugih fakulteta i sveučilišta u Hrvatskoj.

**Ključne riječi:** Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, kvaliteta knjižnične usluge, LibQUAL+™, studenti diplomskih studija, studenti preddiplomskih studija, zadovoljstvo knjižničnom uslugom, znanstveno-nastavno osoblje

### *Abstract*

**Purpose.** The aim of this study was to explore the similarities and differences in attitudes of the three groups of users: the undergraduate students, the graduate students, and the faculty in their evaluations of, and satisfaction with the library resources.

**Methodology.** LibQUAL +™ is an instrument that consists of 22 items and measures three aspects of the library service quality: Information control, Affect of service (library staff), and Library as place. Library service quality was examined with the three scales: perceived library service quality, the minimum expectation, and the desired expectation of a library service. The questionnaire study was conducted on a sample of 479 respondents, the users of the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb.

**Findings.** The results have shown that all three groups of users have equally highly rated the library staff, have equal expectations from the Affect of service (library staff), and were satisfied with them. On the other hand, the differences were found in the desired expectations from Library as place, perceived quality of the Information control and the Satisfaction with support. The undergraduate and graduate students expected more from the library as place than the professors. Furthermore, the undergraduate students perceived that the Library provided more opportunity for information control than the professors. The undergraduate students were more satisfied with the support provided by the Library as compared to the graduate students and the faculty.

**Research limitations/Implications.** Since the participants of this research were only the undergraduate and graduate students, and the scientific and teaching staff of the Faculty of Humanities and Social Sciences of the University of Zagreb, it is recommended to conduct further research to examine the possibility of generalizing the results of this research on user samples from other faculties and universities in Croatia.

**Keywords:** faculty, graduate students, LibQUAL+™, library service quality, library service satisfaction, The Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences of the University of Zagreb, undergraduate students

## 1. Uvod

Američka strukovna i neprofitna udruga knjižnica visokih učilišta i znanstvenoistraživačkih knjižnica (*Association of Research Libraries – ARL*)<sup>1</sup> pod vodstvom Colleen Cook i Freda Heatha te u suradnji sa psihometričarima sa Sveučilišta Texas A&M (TAMU) godine 2000. konstruirala je instrument za anketno istraživanje kvalitete knjižnične usluge iz perspektive korisnika – LibQUAL+™<sup>2</sup>. U osamnaest godina korištenja LibQUAL+™ preveden je na 18 jezika i upotrijebljen u preko 1300 knjižnica i 29 zemalja Sjeverne Amerike, Afrike, Azije, Australije i Europe<sup>3</sup>, poput SAD-a, Kanade, Francuske, Irske, Egipta, Ujedinjenih Arapskih Emirata, Južnoafričke Republike, Honga Konga, Singapura i Japana.<sup>4</sup> Iako je razvijen s ciljem stvaranja standardiziranog instrumenta koji bi se mogao primjenjivati u svim vrstama knjižnica, do sada se najviše koristio za mjerenje kvalitete usluga u visokoškolskim knjižnicama.

Razvoj i primjena LibQUAL+™-a dokumentirani su u izvještajima istraživanja koja su proveli članovi ekspertnog tima ARL-a<sup>5</sup> te, također, u više od 180 članaka časopisa iz informacijskih znanosti i knjižničarstva koji su indeksirani u citatnoj bazi podataka Scopus. Neki od časopisa su *Journal of Academic Librarianship*, *College and Research Libraries*, *Performance Measurement and Metrics*, *Library Trends*, *Library & Information Science Research* i drugi.

---

<sup>1</sup> ARL okuplja 124 američke i kanadske knjižnice u sustavu znanosti i visokog obrazovanja.

<sup>2</sup> Cook, C.; F. Heath. The Association of Research Libraries LibQual+™ Project : an update. // *ARL Newsletter : A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL CNI, and SPARC* 211(2000), str. 12-14.

<sup>3</sup> LibQUAL+® 2016 Survey Results – ARL. Str. 3 [citirano: 2016-12-15]. Dostupno na: [https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL\\_Notebook\\_2016.pdf](https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2016.pdf).

<sup>4</sup> Kyrillidou, M. Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden : „The LibQual+ Lite“ randomized control trial (RCT). Urbana, Ill. : M. Kyrillidou, 2009. Str. 45-48. [citirano: 2017-01-15]. Dostupno na: [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou\\_Martha.pdf?sequence=3](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou_Martha.pdf?sequence=3).

<sup>5</sup> Publications. [citirano: 2017-01-15]. Dostupno na: <https://www.libqual.org/publications>.

LibQUAL+™ nastavlja se na teorijske postavke modela nesrazmjera u kvaliteti usluge američkih ekonomista Parasuramana, Zeithaml i Berryja<sup>6</sup> i njihova instrumenta za mjerenje kvalitete usluge općenito u svim uslužnim djelatnostima – SERVQUAL-a<sup>7</sup>. Po Cook i Heathu<sup>8</sup> SERVQUAL nije dobro opisivao, pa onda ni mjerio specifičnosti knjižničarskog poslovanja te su stoga započeli istraživački projekt LibQUAL+™ koji je imao za cilj utvrditi najmanji broj dimenzija koji može objasniti kvalitetu knjižnične usluge. U razdoblju između 1999. i 2003. godine LibQUAL+™ su testirali u četiri navrata<sup>9</sup>, da bi konačno došli do instrumenta s 22 čestice koji mjeri tri dimenzije kvalitete knjižnične usluge: knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice (vidi tablicu 1).

Tablica 1. Tri komponente LibQUAL+™-a s pripadajućim česticama

Kada je riječ o...		
<i>Knjižnično osoblje</i>	<i>Mogućnost kontrole informacija</i>	<i>Prostor knjižnice</i>
knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje
posvećivanju individualne pažnje korisnicima	mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad
zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru
spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	elektroničkim izvorima koje trebam	knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje

<sup>6</sup> Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml; L. L. Berry. A conceptual model of service quality and its implications for future research. // Journal of Marketing 49(1985), str. 41-50.

<sup>7</sup> Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml; L. L. Berry. SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // Journal of Retailing 64, 1(1988), str. 12-40.

<sup>8</sup> Cook, C.; F. Heath. SERVQUAL and the quest for new measures. // Journal of Library Administration 35, 4(2002), str. 38.

<sup>9</sup> Kyrillidou, M. Nav. dj., str. 36-38.

Kada je riječ o...		
<i>Knjižnično osoblje</i>	<i>Mogućnost kontrole informacija</i>	<i>Prostor knjižnice</i>
osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	zajedničkim prostorijama za grupni rad i učenje
knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	katalozima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	
osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	
spremnosti osoblja da pomogne korisnicima	tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	
pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih uz usluge		

Prvom dimenzijom kvalitete knjižnične usluge ispitanici vrednuju knjižnično osoblje (engl. *service affect*). Procjena kvalitete usluge osoblja sastoji se od vrednovanja kompetencija i znanja, odnosno pouzdanosti i sposobnosti knjižničnog osoblja da korisnicima ulijeva povjerenje. Osim toga, ispitanici ocjenjuju i u kojoj mjeri knjižnično osoblje razumije korisničke potrebe, koliko je ljubazno, brižno i spremno trenutno pružiti uslugu ili pomoć. Ta komponenta kvalitete knjižnične usluge sastoji se od devet čestica.

Druga dimenzija kvalitete knjižnične usluge jest mogućnost kontrole informacija (engl. *information control*). Ona obuhvaća aspekt kvalitete knjižnične usluge koji se tiče cjelokupnih informacijskih resursa u knjižnici: pristupa, dostupnosti tiskane građe i elektroničkih izvora, ali i svih ostalih informacija koje služe za lakše snalaženje u knjižnici. Kvaliteta informacijskih resursa knjižnice definira se jednostavnom navigacijom kroz fizički i virtualni prostor knjižnice, mogućnošću lakog pronalaženja i korištenja knjižnične građe, opsegom i kvalitetom fonda tiskane i elektroničke građe, kao i računalne opreme kojom se pristupa informacijskim izvorima. Osnovni smisao navedenih odrednica dimenzije mogućnosti

kontrole informacija jest omogućavanje korisnicima da samostalno koriste knjižnicu, nezavisno od knjižničnog osoblja. Ta komponenta kvalitete knjižnične usluge sastoji se od osam čestica.

Treća i posljednja dimenzija kvalitete knjižnične usluge jest prostor knjižnice (engl. *library as place*). Tim aspektom kvalitete usluge mjeri se kvaliteta fizičkog prostora knjižnice kao radnog prostora za individualno i grupno učenje i proučavanje, njegova udobnost i privlačnost te primjerenost radne atmosfere u prostoru knjižnice. Dimenzija prostora knjižnice sastoji se od pet čestica.

Svaku od dvadeset dvije čestice instrumenta LibQUAL+ ispitanici procjenjuju na trima ljestvicama: minimalne razine usluge, maksimalne razine usluge i razine dobivene usluge. Ljestvice minimalne i maksimalne razine usluge predstavljaju operacionalizaciju dviju vrsta očekivanja od knjižnične usluge općenito: a) minimalno očekivanje jest ono kojim ispitanici označavaju najnižu razinu usluge koju smatraju prihvatljivom, dok je b) maksimalno očekivanje ona razina očekivanja od usluge koju bi ispitanici željeli da im se isporuči. Minimalno i maksimalno očekivanje od usluge dva su korisnička standarda koji se temelje na njihovu prijašnjem iskustvu, usmenoj predaji te vlastitim potrebama.<sup>10</sup> Pomoću njih korisnik stvara predodžbu o tome što očekuje od knjižnične usluge općenito. Na ljestvici dobivene razine usluge ispitanici procjenjuju kvalitetu usluge konkretne, tj. vrednovane knjižnice. Svaka od ljestvica minimalnog i maksimalnog očekivanja, kao i procjene dobivene usluge, sastoji se od devet supnjeva, gdje 1 označava „nisko“, a 9 „visoko“. Stupnjevi između 2 i 8 nisu obilježeni nijednom vrijednošću. Interpretacija je rezultata na ljestvici sljedeća: što je rezultat na ljestvici bliži broju 1, to je vrednovana usluga na nižoj razini kvalitete, a što je rezultat bliži broju 9, usluga je na višoj razini kvalitete.

Model kvalitete knjižnične usluge LibQUAL+ predviđa i tri mjere koje su zapravo proizašle iz odnosa među trima spomenutim ljestvicama, a to su zona tolerancije (engl. *zone of tolerance*), adekvatnost usluge (engl. *service adequacy*) i superiornost usluge (engl. *service superiority*). Zona tolerancije područje je unutar kojega korisnici očekuju kvalitetu usluge. Konkretno, to su rasponi rezultata ispitanika između vrijednosti na ljestvicama minimalnog i maksimalnog očekivanja. Svaki rezultat na razini dobivene usluge koji se nalazi izvan zone tolerancije predstavlja iznenađenje, bilo negativno, kad je razina dobivene usluge ispod minimuma koji su očekivali korisnici, bilo pozitivno, kad je dobivena usluga premašila njihova najviša očekivanja. Adekvatnost usluge odnosi se na razliku između percepcije dobivene usluge i minimalnog očekivanja od te usluge, dok je superiornost usluge udaljenost između rezultata na razini dobivene usluge i vrijednosti maksimalnog očekivanja od te usluge.<sup>11</sup> Drugim riječima, što je

---

<sup>10</sup> Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml; L. L. Berry. Nav. dj., str. 44.

<sup>11</sup> Pikić, A. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive : doktorski rad. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu Filozofski fakultet, 2015. Str. 64.

adekvatnost usluge veća, a superiornost usluge manja, to je i veća razina kvalitete knjižnične usluge i obratno.

## **2. Pregled istraživanja o korisničkim razlikama u vrednovanju knjižnica na temelju LibQUAL+-a**

U sljedećem poglavlju pobliže ćemo se pozabaviti rezultatima istraživanja koja tematiziraju razlike među tri vrste korisnika visokoškolskih knjižnica: studenata preddiplomskih studija, studenata diplomskih i poslijediplomskih studija te znanstveno-nastavnog osoblja. Istraživane su njihove razlike u procjeni kvalitete knjižnične usluge te u korištenju knjižnice.

Rezultati istraživanja kvalitete knjižnične usluge koja su provele finske istraživačice Hakala i Nygrén<sup>12</sup> pokazali su da, u odnosu na studente, znanstveno-nastavno osoblje u pravilu očekuje veće mogućnosti kontrole informacija, što znači da su kritični spram informacijskih resursa koje im omogućuju knjižnice. Važnost različitih izvora informacija za znanstveno-nastavno osoblje potvrdila su američka istraživanja koje su provele Jankowska, Hertel i Young<sup>13</sup>, Kayongo i Jones<sup>14</sup> i Saunders<sup>15</sup>, gdje su rezultati pokazali da je znanstveno-nastavno osoblje ocijenilo većinu ili sve čestice na dobivenoj razini dimenzije mogućnosti kontrole informacija blizu ili ispod minimalne razine usluge koju bi prihvatili. Objašnjenje takvih rezultata možemo pronaći u činjenici da su građa i jednostavan pristup građi, a pogotovo recentnim elektroničkim izvorima, sredstva neophodna za znanstveni i nastavni rad profesora, kao i napredovanje u znanstvenom polju njihova interesa.

Rezultati američkih istraživanja Jankowske, Hertel i Young<sup>16</sup>, Kieftenbelda i Natesana<sup>17</sup>, kao i Wei, Thompsona i Cook<sup>18</sup>, pokazali su da među tri vrste korisnika knjižnično osoblje u prosjeku nižom ocjenom vrednuju preddiplomski studenti,

---

<sup>12</sup> Hakala, U.; U. Nygrén. Customer satisfaction and the strategic role of university libraries. // *International Journal of Consumer Studies* 34(2010), str. 207.

<sup>13</sup> Jankowska, M. A.; K. Hertel; N. J. Young. Improving library service quality to graduate students : LibQUAL+™ survey results in a practical setting. // portal: *Libraries and the Academy* 6, 1(2006), str. 64.

<sup>14</sup> Kayongo, J.; S. Jones. Faculty perception of information control using LibQUAL+™ indicators. // *The Journal of Academic Librarianship* 34, 2(2008), str. 133.

<sup>15</sup> Saunders, E. S. Drilling the LibQUAL+® data for strategic planning. // *Performance Measurement and Metrics* 9, 3(2008), str. 162.

<sup>16</sup> Jankowska, M. A.; K. Hertel; N. J. Young. Nav. dj., str. 66.

<sup>17</sup> Kieftenbeld, V.; P. Natesan. Examining the measurement and structural invariance of LibQUAL+® across user groups. // *Library & Information Science Research* 35, 2(2013), str. 146.

<sup>18</sup> Wei, Y.; B. Thompson; C. C. Cook. Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: a LibQUAL+™ study. // portal: *Libraries and the Academy* 5, 1(2005), str. 97-98.

dok ih znanstveno-nastavno osoblje procjenjuje višom ocjenom. Kako su naveli Roy, Khare, Liu, Hawkes i Swiatek-Kelley<sup>19</sup>, ta tendencija može se objasniti time da, u odnosu na studente, znanstveno-nastavno osoblje dulje vrijeme prima knjižničnu uslugu, pa stoga knjižnično osoblje bolje poznaje i zadovoljava njihove potrebe. U vezi s tim, Kieftenbeld i Natesan<sup>20</sup> izvijestili su da preddiplomski studenti osjećaju kako im knjižnično osoblje daje slabiju podršku u odnosu na podršku kakvu dobivaju diplomski i poslijediplomski studenti, kao i znanstveno-nastavno osoblje. Ti autori predlažu objašnjenje takva nalaza činjenicom da preddiplomski studenti knjižnice često koriste tijekom noćnih sati, kad u njima radi honorarno osoblje koje je manje iskusno u pronalaženju informacija o građi i e-izvorima.<sup>21</sup>

Različite vrste korisnika imaju drukčiji odnos prema prostoru knjižnice. Prethodno spomenuto istraživanje Hakale i Nygrén<sup>22</sup> pokazalo je da finski studenti u prosjeku više očekuju od prostora knjižnice nego njihovi profesori. Jedno južnoafričko istraživanje istaknulo je važnost mirnog rada u knjižnici za studente preddiplomskih studija.<sup>23</sup> Da je kontekst radnih uvjeta u knjižnici izuzetno važan, potvrđuju irsko, kanadsko i američka istraživanja. Irski studenti preddiplomskih studija ocijenili su dobivenu uslugu prostora knjižnice najnižim vrijednostima, posebno čestice „knjižnični prostor za grupni rad i učenje“ i „miran prostor“. Osim toga, iskazali su i zabrinutost zbog malog broja računala u knjižnici, kao i stanja fotokopirnih uređaja i printera.<sup>24</sup> Kanadski studenti bili su nezadovoljni prostorima za individualni i grupni rad, tražili su veće stolove, veći broj računala, kao i udobniji namještaj.<sup>25</sup> Američka istraživanja provedena 2001. godine na Washington State University Libraries<sup>26</sup> te 2006. godine na University of Notre Dame Libraries<sup>27</sup> pokazala su da je većina studenata željela dulje radno vrijeme knjižnica, a mnogi od njih željeli su pristup 24 sata dnevno tijekom cijelog tjedna.

---

<sup>19</sup> Roy, A.; A. Khare; B. S. C. Liu; L. M. Hawkes; J. Swiatek-Kelley. An investigation of Affect of Service using a LibQUAL+™ survey and an experimental study. // *The Journal of Academic Librarianship* 38, 3(2012), str. 159.

<sup>20</sup> Kieftenbeld, V.; P. Natesan. Nav. dj., str. 146.

<sup>21</sup> Isto, str. 148.

<sup>22</sup> Hakala, U.; U. Nygrén. Nav. dj., str. 207.

<sup>23</sup> Jager, K. de. Place matters : undergraduate perceptions of the value of the library // *Performance Measurement and Metrics* 16, 3(2015), str. 299. DOI: <https://doi.org/10.1108/PMM-08-2015-0021>.

<sup>24</sup> Russell, P. Measuring up : the experience of LibQUAL+™ at ITT Dublin. // *SCONUL Focus* 49(2010), str. 49.

<sup>25</sup> Hall, K.; D. Kapa. Silent and independent: student use of academic library study space. // *Partnership : the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 10, 1 (2015), str. 1. DOI: <http://dx.doi.org/10.21083/partnership.v10i1.3338>.

<sup>26</sup> McCord, S. K.; M. M. Nofsinger. Continuous assessment at Washington State University Libraries : a case study. // *Performance Measurement and Metrics* 3, 2(2002), str. 70.

<sup>27</sup> Kayongo, J.; S. Jones. Nav. dj., str. 132.



Još jedno američko istraživanje<sup>28</sup> provedeno 2000. i 2001. godine na Miami University Libraries pokazalo je da su preddiplomci i diplomci ocijenili razinu tišine u knjižnici nižom od minimuma koji bi prihvatili. Ti rezultati mogu se objasniti važnošću prostora knjižnice za studente, budući da je ona često jedini radni prostor koji im je na raspolaganju, a gdje mogu naći sve potrebne resurse za uspješno studiranje, poput literature ili računala spojenih na internet. Za razliku od njih, kako su istaknuli Thompson, Kyrillidou i Cook<sup>29</sup>, znanstveno-nastavno osoblje ima osigurane urede za svoj znanstvenoistraživački i nastavnički rad, pa im je fizički prostor knjižnice manje važan nego studentima.

U Hrvatskoj nije provedeno istraživanje usporedbe razlika između studenata i profesora kao korisnika visokoškolskih knjižnica na temelju LibQUAL+<sup>+</sup>-a, već anketna istraživanja o zadovoljstvu knjižnicom. Tako Petr Balog i Plašćak izvještavaju o trendu većeg općeg zadovoljstva nastavnog osoblja knjižnicom u odnosu na studente<sup>30</sup>, ali s druge strane priopćuju o većem nastavničkom nezadovoljstvu zbirkom časopisa.<sup>31</sup> Petr Balog i Gašo<sup>32</sup> izvještavaju o tendenciji većeg studentskog zadovoljstva dostupnom građom u odnosu na nastavnike, dok su nastavnici zadovoljniji knjižničnim uslugama, prostorom i osobljem te pozitivniji u procjeni knjižnične uspješnosti u zadovoljavanju njihovih informacijskih potreba od studenata.

Kako rezultati prikazanih istraživanja nisu jednoznačni, doprinos ovog istraživanja jest provjera sličnosti i razlika studenata preddiplomskih i diplomskih studija te profesora na uzorku korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (dalje: Knjižnica FF-a).

### 3. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Prema nekim procjenama, Knjižnica FF-a druga je najveća hrvatska knjižnica, odmah nakon Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, a ujedno je najveća hrvatska fakultetska knjižnica.<sup>33</sup> Najveća je prema veličini fonda, površini knjižnice i broju zaposlenika. U trenutku preseljenja, u ožujku 2009. godine, cjeloku-

---

<sup>28</sup> Sessions, J. A.; A. Schenck; A. K. Shrimplin. LibQUAL+<sup>TM</sup> at Miami University : a look from outside ARL. // *Performance Measurement and Metrics* 3, 2(2002), str. 62.

<sup>29</sup> Thompson, B.; M. Kyrillidou; C. C. Cook. Library users' service desires : a LibQUAL+ study. // *The Library Quarterly* 78, 1(2008), str. 15.

<sup>30</sup> Petr Balog, K.; B. Plašćak. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. // *Performance measurement and metrics* 13, 2(2012), str. 77-78.

<sup>31</sup> Isto, str. 80.

<sup>32</sup> Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium* 9, 1(2016), str. 72-78. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243>.

<sup>33</sup> Knjižnica Filozofskog fakulteta. / priredio Miljenko Jurković. Zagreb : FF Press, 2009. Str. 4.

pan fond bivših knjižnica odsjekâ FF-a procijenjen je na 600 000 svezaka omeđenih i neomeđenih publikacija<sup>34</sup>. Na kraju 2016. godine Knjižnica FF-a u svom je katalogu imala 451 192 primjerka građe, od čega 405 117 primjeraka katalogno obrađenih tiskanih knjiga koje su bile smještene na neto površini od 7 820m<sup>2</sup>. U prosjeku, godišnje je aktivno oko 7 500 korisnika Knjižnice FF-a. Ti korisnici na godišnjoj razini posuđuju oko 55 000 primjeraka tiskane građe. Brigu o njihovim informacijskim potrebama vode 52 zaposlenika Knjižnice FF-a.

Kako i zahtijevaju suvremeni uzusi struke, Knjižnica FF-a organizacijom građe, opremom, prostorom, radnim vremenom i poslovanjem brine o tome da njezini korisnici u što većoj mjeri i što samostalnije koriste knjižnicu i sve njezine resurse. Knjižnica FF-a otvorena je svojim korisnicima 67 sati i 30 minuta tjedno, tj. svakim radnim danom od 7 i 30 h do 20 h te subotom od 9 h do 14 h. Najveći dio prostora Knjižnice FF-a organiziran je na način da korisnici mogu slobodno pristupiti građi te koristiti veliku većinu knjižničnih resursa samostalno: opremu, radni prostor itd. U otvorenom pristupu smješteno je otprilike 60 % ukupnog fonda, uz 700 sjedećih radnih mjesta za rad korisnika od kojih je 130 opremljeno i računalima. Pored radnih mjesta, Knjižnica FF-a nudi svojim korisnicima i osam prostorija za individualni rad koje su smještene u podrumu. Prostor Knjižnice FF-a pokriven je bežičnom mrežom, što korisnicima omogućuje pristup mrežnim stranicama Knjižnice FF-a, mrežnom katalogu Koha, elektroničkim alatima i izvorima Knjižnice FF-a te svim ostalim internetskim resursima. Osim toga, korisnici Knjižnice FF-a mogu samostalno zaduživati i razduživati građu pomoću uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje građe, zatim samostalno reproducirati građu pomoću slobodno dostupnih fotokopirnih aparata te pretraživati knjižnični katalog, kao i pretraživati, preuzimati i tiskati elektroničke izvore pomoću računala i pisača koji se nalaze u otvorenom pristupu. Kako bi studenti i profesori što kvalitetnije koristili knjižnične i druge informacijske resurse, Knjižnica FF-a provodi edukacije korisnika putem tematskih radionica i predavanja (teme su npr. pretraživanje kataloga i elektroničkih izvora informacija, uvod u znanstveni rad i citiranost). Uz novi prostor, Knjižnica FF-a ustrojila je međuknjižničnu službu, čime je svojim korisnicima učinila dostupnom onu građu koju nema u svom fondu.

Pored brige o tiskanoj građi, Knjižnica FF-a vodi brigu i o različitim elektroničkim izvorima i alatima. Kao prvo, Knjižnica FF-a osnovala je i brine o institucijskom repozitoriju Filozofskog fakulteta. Taj je repozitorij digitalna zbirka radova studenata i djelatnika Filozofskog fakulteta koji su nastali kao rezultat istraživačkog i obrazovnog procesa. U repozitoriju je trenutno pohranjeno oko 4 900 radova, uglavnom diplomskih radova studenata.

---

<sup>34</sup> Isto, str. 26.

Po svemu navedenom možemo tvrditi da je Knjižnica FF-a jedna od vodećih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj budući da svojim osobljem, prostorom i opremom, građom i elektroničkim izvorima, katalogom i tražilicama omogućuje kvalitetnu uslugu svojim korisnicima te je kao takva pogodna za testiranje instrumenta kao što je LibQUAL+™.

## 4. Istraživanje

Imajući u vidu rezultate prethodnih istraživanja, ali i to da u Hrvatskoj nije provedeno takvo istraživanje temeljeno na LibQUAL+-u, cilj ovog istraživanja bio je provjeriti postoje li razlike, odnosno sličnosti između preddiplomskih i diplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja u očekivanjima od knjižnične usluge općenito, percepciji dobivene usluge u dimenzijama kvalitete knjižnične usluge, kao i zadovoljstvu uslugom. Istraživanje je provedeno na uzorku korisnika Knjižnice FF-a.<sup>35</sup>

Iz navedenoga proizlaze istraživačka pitanja – razlikuju li se znanstveno-nastavno osoblje, diplomski i preddiplomski studenti FF-a u

- očekivanjima od knjižnične usluge?
- percepciji dobivene usluge Knjižnice FF-a?
- zadovoljstvu uslugom Knjižnice FF-a?

### 4.1. Metodologija

#### 4.1.1. Uzorak i postupak

Istraživanje je provedeno krajem 2011. i početkom 2012. godine. U njemu je sudjelovalo 500 ispitanika<sup>36</sup>, od kojih je njih sedam izostavljeno iz statističkih analiza zbog odustajanja, dok je četrnaest anketa bilo nevažeće. Statistička analiza provela se na uzorku od 479 ispitanika, od čega su 224 studenta preddiplomskih studija (46,8 %), 173 studenta diplomskih studija (36,1 %) te 82 pripadnika znanstveno-nastavnog osoblja FF-a (17,1 %). Anketni odziv za studente je

---

<sup>35</sup> Ovo istraživanje temeljeno je na podacima koji su prikupljeni za potrebe izrade autoričina doktorskog rada.

<sup>36</sup> Istraživanje nije obuhvatilo studente prve godine preddiplomskog studija, studente poslijediplomskih studija, kao ni studente drugih fakulteta. Studenti preddiplomskih studija ne mogu procijeniti kvalitetu knjižnične usluge jer nisu dovoljno dugo koristili Knjižnicu FF-a. Studenti poslijediplomskih studija heterogena su skupina u kojoj pojedinci često imaju dvojnu ulogu zaposlenih osoba (znanstveno-nastavnog osoblja) i studenata, pa ti ispitanici nisu u mogućnosti razdvajati svoja iskustva u korištenju resursa Knjižnice FF-a kao studenti. Prepostavili smo također da studenti drugih fakulteta koriste samo informatičku opremu i knjižnični prostor za učenje, pa nisu u mogućnosti vrednovati cjelokupnu uslugu Knjižnice FF-a.

iznosio 66 %, a za znanstveno-nastavno osoblje 43 %. Razlika u odzivu može se objasniti drukčijim metodama prikupljanja podataka za studente i znanstveno-nastavno osoblje. Studenti su bili ispitivani licem u lice u holu Knjižnice FF-a. Ispitivali smo ih u Knjižnici FF-a jer smo željeli obuhvatiti samo one studente za koje smo bili sigurni da su ju koristili. Ispitivanje je bilo pojedinačno i dobrovoljno, a trajalo je oko 30 minuta. Nakon ispunjavanja, studenti su anketu stavljali u za to predviđenu kutiju s ciljem osiguravanja anonimnosti ispitanika. Znanstveno-nastavno osoblje ispitivali smo pomoću poštanske ankete. Kuvertirane ankete dostavile su se putem interne pošte na razini odsjeka. Popratnim pismom objašnjen je cilj istraživanja te informacije o zaštiti povjerljivosti podataka. Nakon što su ispunili anketu, ispitanici iz kategorije znanstveno-nastavnog osoblja predali su ju u Knjižnicu FF-a ili tajnicama svojih odsjeka koje su ju prosljedile istraživačima na daljnju obradu i analizu.

#### 4.1.2. *Zavisne i nezavisne varijable*

U našem istraživanju zavisne su varijable tri aditivne skale formirane na temelju dimenzija kvalitete knjižnične usluge iz već opisanog instrumenta LibQUAL+™ te zadovoljstvo korisnika.

Za razliku od izvorne verzije upitnika koji sadrži 22 čestice, za potrebe ovog istraživanja iz instrumenta LibQUAL+™ izbačena je jedna čestica iz skale prostora knjižnice. Čestica glasi „zajedničkim prostorijama za grupni rad i učenje“ i izostavljena je jer Knjižnica FF-a, nažalost, nema takav prostor, pa ga ispitanici ne mogu ni vrednovati.

Iako je u Hrvatskoj uobičajeno procjenjivanje na ljestvici od pet stupnjeva, ovo istraživanje zadržalo je originalnu ordinalnu ljestvicu od devet stupnjeva. Ispitanici su procjenjivali svaku od 21 čestice na trima ljestvicama: minimalnog i maksimalnog očekivanja te procjene dobivene usluge.

Zadovoljstvo korisnika knjižničnom uslugom mjereno je dvjema zavisnim varijablama: zadovoljstvom postupanjem osoblja i zadovoljstvom podrškom radu. Zadovoljstvo postupanjem osoblja mjerilo se tvrdnjom „Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a“, dok su zadovoljstvo podrškom radu ispitanici procjenjivali tvrdnjom „Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama“. Obje tvrdnje preuzete su iz anketnog upitnika instrumenta LibQUAL+™. Ispitanici su zadovoljstvo procjenjivali na ljestvici od devet stupnjeva, gdje 1 označava „uopće se ne slažem“, 9 znači „u potpunosti se slažem“, a stupnjevi između 2 i 8 su neoznačeni.

Nezavisna varijabla u ovom istraživanju jest vrsta korisnika s obzirom na status na visokom učilištu, s tri kategorije: preddiplomski studenti, diplomski studenti i znanstveno-nastavno osoblje.

Statističke analize koje su se koristile u ovom istraživanju jesu: jednostavna analiza varijance *s post hoc* testovima Scheffe za homogene te Tamhane T2 za heterogene varijance na razini značajnosti od 0,05. Za sve statističke analize u ovom radu korišten je statistički paket za obradu podataka SPSS.

#### 4.2. Rezultati i rasprava

Na samo početku rasprave izneseni su rezultati aritmetičkih sredina i standardnih devijacija u svim dimenzijama kvalitete knjižnične usluge te na ljestvicama minimalnog i maksimalnog očekivanja i procjene dobivene kvalitete knjižnične usluge za cjelokupan uzorak (vidi tablicu 2).

Tablica 2. Aritmetičke sredine i standardne devijacije u dimenzijama mogućnosti kontrole informacija, knjižničnog osoblja i prostora knjižnice na skalam minimalnog i maksimalnog očekivanja te procjene dobivene usluge

	Knjižnično osoblje		Mogućnosti kontrole informacija		Prostor knjižnice	
	M	SD	M	SD	M	SD
<i>Minimum koji bi prihvatili</i>	6,43	1,562	6,62	1,439	6,71	1,554
<i>Maksimum koji priželjkuju od</i>	8,23	0,785	8,48	0,626	8,41	0,731
<i>Procjena dobivene usluge</i>	7,43	1,062	7,29	0,959	7,50	1,033

Rezultati su pokazali da ispitanici najmanje očekuju od knjižničnog osoblja kako u minimumu<sup>37</sup> koji bi prihvatili ( $M_{\min}=6,43$ ;  $SD_{\min}=1,562$ ) tako i na razini maksimalnog očekivanja ( $M_{\max}=8,23$ ;  $SD_{\max}=0,785$ ). S druge strane, otprilike su podjednako visoka očekivanja od ostala dva aspekta kvalitete knjižnične usluge: mogućnosti kontrole informacija ( $M_{\min}=6,62$ ,  $SD_{\min}=1,439$  i  $M_{\max}=8,48$ ;  $SD_{\max}=0,626$ ) i prostora knjižnice ( $M_{\min}=6,71$ ;  $SD_{\min}=1,554$  i  $M_{\max}=8,41$ ;  $SD_{\max}=0,731$ ).

<sup>37</sup> Iz analize su izbačeni odgovori onih ispitanika koji su neočekivano višom vrijednošću ocijenili minimum koji očekuju od usluge, za razliku od maksimalnog očekivanja koji su ocijenili nižom ocjenom. Odgovori su tretirani kao nedostajuća vrijednost (engl. *missing value*) kako ne bi umjetno utjecali na rezultate aritmetičkih sredina i daljnjih rezultata statističkih testova koji se temelje na aritmetičkim sredinama. Mada neki autori smatraju da se ljestvica minimalnog očekivanja treba u potpunosti izbaciti, za potrebe predstavljanja cjelokupnog instrumenta LibQUAL ovo je istraživanje zadržalo i tu spornu ljestvicu očekivanja.

Kada se promatraju rezultati procjene dobivene usluge Knjižnice FF-a, uočava se da je, unatoč visokim očekivanjima od te dimenzije, najniže ocijenjena mogućnost kontrole informacija ( $M_{dob}=7,29$ ;  $SD_{dob}=0,959$ ). Sukladnost najviših očekivanja s najvišim ocjenama dobivene usluge ima dimenzija prostor Knjižnice FF-a ( $M_{dob}=7,50$ ;  $SD_{dob}=1,033$ ). Knjižnično osoblje, od kojeg su ispitanici najmanje očekivali, dobilo je relativno višu ocjenu ( $M_{dob}=7,43$ ;  $SD_{dob}=1,062$ ). U prosjeku, ispitanici su ocijenili sve aspekte dobivene usluge iznad minimalnih očekivanja od usluge koju bi prihvatili, ali i ispod maksimalne razine očekivanja od usluge. Takvi rezultati u skladu su s onim što su predvidjeli Cook, Heath, Thompson i Webster<sup>38</sup>, a to je da će ispitanici u najvećem broju slučajeva ocijeniti dobivenu knjižničnu uslugu unutar zone tolerancije, odnosno između minimalnog i maksimalnog očekivanja od usluge. Treba imati na umu da su rezultati poprilično podjednaki, tj. da su vrlo male razlike među dimenzijama na istoj ljestvici. S druge strane, u prosjeku, svi su rezultati poprilično visoki budući da se nalaze u drugoj polovici ljestvice, između stupnjeva 6 i 9.

Nastavno na naš istraživački cilj, prvim problemom željeli smo ispitati korisničke razlike u svim dimenzijama kvalitete knjižnične usluge, a sve na ljestvicama minimalnog i maksimalnog očekivanja i procjene dobivene kvalitete knjižnične usluge. Analizu smo započeli provjerom ovog pitanja na dimenziji mogućnosti kontrole informacija. U tu svrhu provedena je jednostavna analiza varijance s tri kategorije korisnika za nezavisnu varijablu te jednostavnim aditivnim skalama mogućnost kontrole informacija na razini minimalnog i maksimalnog očekivanja te dobivene usluge – kao zavisnim varijablama (vidi tablicu 3).

Tablica 3. Razlike među korisnicima na skalama mogućnosti kontrole informacija na razini minimalnog i maksimalnog očekivanja te dobivene razine usluge

	Studenti preddiplomskih studija (N=215)		Studenti diplomskih studija (N=167)		Znanstveno-nastavno osoblje (N=72)		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
<i>Minimalno očekivanje od knjižničnog osoblja</i>	6,44	1,501	6,37	1,638	6,52	1,583	0,178	2/310	
<i>Maksimalno očekivanje od knjižničnog osoblja</i>	8,15	0,830	8,34	0,630	8,21	0,917	1,882	2/309	

<sup>38</sup> Colleen C.; F. Heath; B. Thompson; D. Webster. LibQUAL+TM: preliminary results from 2002. // Performance Measurement and Metrics 4, 1(2003), str. 39.

	Studenti preddiplomskih studija (N=215)		Studenti diplomskih studija (N=167)		Znanstveno-nastavno osoblje (N=72)		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
<i>Dobivena razina kvalitete usluge od knjižničnog osoblja</i>	7,51	0,960	7,30	1,137	7,51	1,164	1,809	2/386	

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode

\*\* =  $p < ,01$

Rezultati analiza varijance pokazali su da nema statistički značajne razlike kako u minimalnom očekivanju ( $F_{\min} = 0,599; df = 2/310; p > ,05$ ) tako ni u maksimalnom očekivanju ( $F_{\max} = 0,546; df = 2/309; p > ,05$ ) od mogućnosti kontrole informacija između znanstveno-nastavnog osoblja, diplomskih i preddiplomskih studenata. Iako i preddiplomski ( $M_{\min} = 6,58; SD_{\min} = 1,432$  i  $M_{\max} = 8,46; SD_{\max} = 0,650$ ) i diplomski studenti ( $M_{\min} = 6,59; SD_{\min} = 1,567$  i  $M_{\max} = 8,47; SD_{\max} = 0,616$ ) imaju u prosjeku nešto niža očekivanja od znanstveno-nastavnog osoblja ( $M_{\min} = 6,82; SD_{\min} = 1,131$  i  $M_{\max} = 8,56; SD_{\max} = 0,586$ ), ipak razlika među njima nije toliko velika da bi bila statistički značajna. Međutim uočena je statistički značajna razlika na razini dobivene usluge u dimenziji mogućnosti kontrole informacija između preddiplomskih studenata i znanstveno-nastavnog osoblja ( $F = 5,682; df = 2/379; p < ,01$ ). Studenti preddiplomskih studija ( $M_{\text{dob}} = 7,44; SD_{\text{dob}} = 0,894$ ) u prosjeku su procjenjivali kako imaju veću mogućnost kontrole informacija u odnosu na znanstveno-nastavno osoblje ( $M_{\text{dob}} = 6,99; SD_{\text{dob}} = 0,961$ ). Znanstveno-nastavno osoblje skupina je iskusnijih korisnika visokoškolskih knjižnica i njima je potrebna veća širina ponuđenih izvora informacija za rad i akademsko napredovanje, pa je za očekivati da su kritičniji glede informacijskih resursa Knjižnice FF-a. S obzirom na dobivene rezultate, studenti diplomskih studija statistički se ne razlikuju od preddiplomskih studenata i znanstveno-nastavnog osoblja. Međutim mora se primijetiti da sve vrste korisnika Knjižnice FF-a imaju visok minimalni standard, tj. vrednuju minimalno očekivanje u gornjoj polovici ljestvice. Sve tri skupine relativno visoko procjenjuju dobivenu uslugu u toj dimenziji, a osim toga, dobivena razina mogućnosti kontrole informacija nije pala ispod minimalnog očekivanja ispitanika, no nije ni premašila maksimum koji priželjkjuju. Iako ti rezultati nisu potvrdili prethodna međunarodna istraživanja koja su pokazala da znanstveno-nastavno osoblje u prosjeku ima viša očekivanja od mogućnosti kontrole informacija za razliku od studenata<sup>39</sup>, ipak je

<sup>39</sup> Hakala, U.; U. Nygren. Nav. dj., str. 207.

znanstveno-nastavno osoblje svoju kritičnost istaknulo slabijim ocjenjivanjem dobivenih informacijskih resursa Knjižnice FF-a.

Nadalje, provjeravali smo razlikuju li se tri kategorije korisnika u vrednovanju usluge koju pruža knjižnično osoblje (vidi tablicu 4).

Tablica 4. Razlike među korisnicima na skalama knjižničnog osoblja na razini minimalnog i maksimalnog očekivanja te dobivene razine usluge

	Studenti preddiplomskih studija (N=215)		Studenti diplomskih studija (N=167)		Znanstveno-nastavno osoblje (N=72)		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
<i>Minimalno očekivanje od knjižničnog osoblja</i>	6,44	1,501	6,37	1,638	6,52	1,583	0,178	2/310	
<i>Maksimalno očekivanje od knjižničnog osoblja</i>	8,15	0,830	8,34	0,630	8,21	0,917	1,882	2/309	
<i>Dobivena razina kvalitete usluge od knjižničnog osoblja</i>	7,51	0,960	7,30	1,137	7,51	1,164	1,809	2/386	

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode

Rezultati jednostavnih analiza varijanci pokazali su da nema statistički značajne razlike u ocjenjivanju osoblja Knjižnice FF-a na dobivenoj razini ( $F_{\text{dob}}=1,809$ ;  $df=2/386$ ;  $p>,05$ ), u minimalnom očekivanju ( $F_{\text{min}}=0,178$ ;  $df=2/310$ ;  $p>,05$ ) ni u maksimalnom očekivanju od knjižničnog osoblja ( $F_{\text{max}}=1,882$ ;  $df=2/309$ ;  $p>,05$ ) između studenata preddiplomskih studija, studenata diplomskih studija i znanstveno-nastavnog osoblja. Sve tri skupine korisnika u prosjeku su davale knjižničnom osoblju podjednake visoke vrijednosti za dobivenu uslugu. Pretpostavljamo da osoblje Knjižnice FF-a dobro prepoznaje i zadovoljava potrebe svake skupine korisnika, pa se to ogleda i u dobivenim vrijednostima. Ti rezultati nisu u skladu s rezultatima prethodnih međunarodnih istraživanja<sup>40</sup> koja su pokazala da preddi-

<sup>40</sup> Jankowska, M.A.; K. Hertel; N.J. Young. Nav. dj., str. 66; Kieftenbeld, V.; P. Natesan. Nav. dj., str. 146; Wei, Y.; B. Thompson; C. C. Cook. Nav. dj., str. 97-98.



plomski studenti daju u prosjeku najniže, a znanstveno-nastavno osoblje najviše ocjene dijelu usluge koji se tiče knjižničnog osoblja.

Međutim rezultati ovog istraživanja pokazali su tendenciju studenata diplomskih studija da budu nešto kritičniji prema osoblju Knjižnice FF-a na dobivenoj razini usluge ( $M_{dob}=7,30$ ;  $SD_{dob}=1,137$ ) od znanstveno-nastavnog osoblja ( $M_{dob}=7,51$ ;  $SD_{dob}=1,164$ ) i studenata preddiplomskih studija ( $M_{dob}=7,51$ ;  $SD_{dob}=0,960$ ). Ipak, te se razlike nisu pokazale statistički značajnima. Kao i mogućnost kontrole informacija, tako sve tri skupine korisnika relativno visoko ocjenjuju i knjižnično osoblje na razini dobivene usluge. Osim toga, dobivena razina nije pala ispod minimalnog očekivanja ispitanika, no ponovno nije ni premašila maksimum koji korisnici priželjkuju.

Sljedeće što smo željeli provjeriti jest razlikuju li se tri kategorije korisnika u vrednovanju prostora knjižnice (vidi tablicu 5).

Tablica 5. Razlike među korisnicima na skalama kvalitete prostora knjižnice na razini minimalnog i maksimalnog očekivanja te dobivene razine usluge

	Studenti preddiplomskih studija (N=215)		Studenti diplomskih studija (N=167)		Znanstveno-nastavno osoblje (N=72)		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
<i>Minimalno očekivanje od prostora knjižnice</i>	6,81	1,528	6,71	1,649	6,49	1,405	1,030	2/382	
<i>Maksimalno očekivanje od prostora knjižnice</i>	8,47	0,689	8,47	0,671	8,12	0,881	6,579**	2/384	1-3* 2-3*
<i>Dobivena razina kvalitete prostora knjižnice</i>	7,58	1,064	7,47	1,009	7,34	0,983	1,644	2/451	

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode

\* =  $p < ,05$

Rezultati jednostavnih analiza varijanci pokazali su kako nema statistički značajne razlike u ocjenjivanju prostora Knjižnice FF-a na dobivenoj razini usluge ( $F_{\text{dob}}=1,644$ ;  $df=2/451$ ;  $p>,05$ ), kao ni u minimalnom očekivanju ( $F_{\text{min}}=1,030$ ;  $df=2/382$ ;  $p>,05$ ). Među studentima preddiplomskih studija, studentima diplomskih studija i profesorima postoji konsenzus u vezi s minimumom koji bi prihvatili, kao i s procjenom dobivene razine usluge glede prostora knjižnice. Svi procjenjuju minimum u drugoj polovici ljestvice, a postojeći prostor Knjižnice FF-a ocjenjuju relativno visoko, iznad 7,3. Zasigurno je na takav rezultat utjecala relativno nova zgrada knjižnice koja predstavlja velik napredak u odnosu na nekađašnje male knjižnice odsjekâ.

Ipak, uočena je statistički značajna razlika u maksimalnom očekivanju od prostora knjižnice ( $F_{\text{max}}=6,579$ ;  $df=2/384$ ;  $p<,05$ ) između studenata preddiplomskih i diplomskih studija s jedne strane te znanstveno-nastavnog osoblja s druge strane. Studenti preddiplomskih ( $M_{\text{max}}=8,47$ ;  $SD_{\text{max}}=0,689$ ) i diplomskih studija ( $M_{\text{max}}=8,47$ ;  $SD_{\text{max}}=0,671$ ) imaju viša očekivanja od prostora knjižnice nego njihovi profesori ( $M_{\text{max}}=8,12$ ;  $SD_{\text{max}}=0,881$ ). Taj rezultat potvrdio je rezultate finskog istraživanja u kojem su studenti više očekivali od prostora knjižnice nego njihovi profesori.<sup>41</sup> Navedeni rezultat možemo povezati s činjenicom da studenti radni prostor koji nudi knjižnica trebaju u većoj mjeri nego njihovi profesori, koji za rad koriste svoje urede.

Sveukupno gledajući, ni u slučaju prostora knjižnice dobivena razina nije pala ispod minimalnog očekivanja ispitanika, no ponovno nije ni premašila maksimum koji korisnici priželjkuju od te komponente kvalitete knjižnične usluge.

Drugim istraživačkim pitanjem provjeravali smo razlikuju li se tri kategorije korisnika u zadovoljstvu postupanjem osoblja i zadovoljstvu podrškom radu (vidi tablicu 6).

---

<sup>41</sup> Hakala, U.; U. Nygren. Nav. dj., str. 207.

Tablica 6. Razlike među korisnicima na skalama zadovoljstva postupanjem i zadovoljstva podrškom radu

	Studenti preddiplomskih studija (N=224)		Studenti diplomskih studija (N=173)		Znanstveno-nastavno osoblje (N=82)		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
<i>Gledajući općenito, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a.</i>	7,99	1,088	7,84	1,165	8,02	1,165	1,160	2/476	
<i>Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama.</i>	7,73	1,235	7,36	1,347	7,05	1,632	8,583**	2/476	1-2* 1-3*

Rezultati su pokazali da nema statističke razlike ( $F=1,160$ ;  $df=2/476$ ;  $p>,314$ ) između studenata preddiplomskih studija ( $M=7,99$ ;  $SD=1,088$ ), studenata diplomskih studija ( $M=7,84$ ;  $SD=1,165$ ) i znanstveno-nastavnog osoblja ( $M=8,02$ ;  $SD=1,165$ ) u zadovoljstvu načinom na koji knjižnično osoblje postupa prema njima kao korisnicima. Sve tri vrste korisnika prilično su zadovoljne postupanjem knjižničnog osoblja (u prosjeku ocjena od 8 do 9). Taj rezultat korespondira s rezultatom koji je dobiven u dimenziji kvalitete knjižnične usluge, a koji se tiče knjižničnog osoblja.

S druge strane, uočena je statistički značajna razlika u zadovoljstvu korisnika podrškom njihovu radu ( $F=8,583$ ;  $df=2/476$ ;  $p=,000$ ), gdje su studenti preddiplomskih studija zadovoljniji ( $M=7,73$ ;  $SD=1,235$ ) podrškom koju im pruža

Knjižnica FF-a nego studenti diplomskih studija ( $M=7,36$ ;  $SD=1,347$ ) i znanstveno-nastavno osoblje ( $M=7,05$ ;  $SD=1,632$ ). Rezultati nam govore da su iskusniji korisnici zahtjevniji, pa stoga i manje zadovoljni radom knjižničnog osoblja. Ipak treba imati na umu da su to još uvijek visoke ocjene, s vrijednostima od 7 do 8 na skali od 9 stupnjeva.

## 5. Zaključak

Cilj ovog rada bio je provjeriti na koji način tri skupine korisnika vrednuju knjižnične resurse, odnosno odgovoriti na pitanje možemo li korisnike tretirati kao homogenu skupinu. Željeli smo saznati javljaju li se pravilnosti u ocjenjivanju dobivene usluge i očekivanjima kod znanstveno-nastavnog osoblja, preddiplomskih i diplomskih studenata FF-a na način na koji su one uočene u ranijim međunarodnim istraživanjima koja su primijenila instrument LibQUAL+.

Rezultati našeg istraživanja pokazali su da je znanstveno-nastavno osoblje kritičnije kad procjenjuje dobivene informacijske resurse i ocjenjuje zadovoljstvo podrškom svom radu od strane osoblja Knjižnice FF-a. S druge strane, preddiplomski i diplomski studenti imaju viša očekivanja od prostora knjižnice kad procjenjuju maksimalno očekivanje u usporedbi sa svojim profesorima. Tu se djelomično potvrdila generalna teza iz prijašnjih istraživanja da su studenti diplomskih studija sličniji studentima preddiplomskih studija u percepciji važnosti prostora knjižnice, dok su gledajući procjene informacijskih resursa podjednako kritični kao i njihovi profesori.

No osim razlika, ovo istraživanje pokazalo je da sve tri vrste korisnika imaju i neke sličnosti. Studenti i profesori slično ocjenjuju knjižnično osoblje, imaju slična očekivanja od njega i podjednako su zadovoljni postupanjem knjižničnog osoblja prema njima. Osim toga, postoji konsenzus u vezi s visokim očekivanjima od informacijskih resursa te očekivanjima najniže razine kvalitete koju bi korisnici prihvatili od prostora knjižnice, kao i njihove ocjene kvalitete.

Možemo zaključiti da je studentima, pogotovo preddiplomskim studentima, fizički prostor knjižnice, odnosno njegova udobnost i privlačnost za individualni i grupni rad, važnija komponenta kvalitete knjižnične usluge nego profesorima. S druge strane, profesorima je važnija komponenta kvalitete knjižnične usluge koja se odnosi na informacijske resurse, tj. lako pronalaženje i korištenje knjižnične građe, opseg i kvalitetu fonda tiskane građe i elektroničkih izvora, računalne opreme i sl., za razliku od studenata. Ti nalazi mogu biti smjernice pri planiranju usluga te poboljšavanju razine kvalitete visokoškolskih knjižnica. No budući da su u istraživanju sudjelovali samo studenti preddiplomskih i diplomskih studija te znanstveno-nastavno osoblje Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, bilo bi korisno provjeriti kakvi bi se rezultati dobili na korisničkim uzorcima drugih fa-

kulteta i sveučilišta u Hrvatskoj. Time bi se mogla provjeriti snaga generalizacije rezultata ovog istraživanja.

### LITERATURA

- Cook, C.; F. Heath. The Association of Research Libraries LibQual+™ Project : an update. // *ARL Newsletter : A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL CNI, and SPARC 211*(2000), 12-14.
- Cook, C.; F. Heath. SERVQUAL and the quest for new measures. // *Journal of Library Administration 35, 4*(2002), 37-40.
- Colleen C.; F. Heath; B. Thompson; D. Webster. LibQUAL+™: preliminary results from 2002. // *Performance Measurement and Metrics 4, 1*(2003), 38-47.
- Hakala, U.; U. Nygrén. Customer satisfaction and the strategic role of university libraries. // *International Journal of Consumer Studies 34*(2010), 204–211.
- Hall, K.; D. Kapa. Silent and independent: student use of academic library study space. // *Partnership : the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research 10, 1* (2015), 1-38. DOI: <http://dx.doi.org/10.21083/partnership.v10i1.3338>
- Jager, K. de. Place matters : undergraduate perceptions of the value of the library. // *Performance Measurement and Metrics 16, 3*(2015), 289-302. DOI: <https://doi.org/10.1108/PMM-08-2015-0021>
- Jankowska, M. A.; K. Hertel; N. J. Young. Improving library service quality to graduate students : LibQUAL+™ survey results in a practical setting. // *portal: Libraries and the Academy 6, 1*(2006), 59-77.
- Kayongo, J.; S. Jones. Faculty perception of information control using LibQUAL+™ indicators. // *The Journal of Academic Librarianship 34, 2*(2008), 130-138.
- Kieftenbeld, V.; P. Natesan. Examining the measurement and structural invariance of LibQUAL+® across user groups. // *Library & Information Science Research 35, 2*(2013), 143-150.
- Knjižnica Filozofskog fakulteta. / priredio Miljenko Jurković. Zagreb : FF Press, 2009.
- Kyrillidou, M. Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden : „The LibQual+ Lite“ randomized control trial (RCT). Urbana, Ill. : M. Kyrillidou, 2009. [citirano: 2017-01-15]. Dostupno na: [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou\\_Martha.pdf?sequence=3](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou_Martha.pdf?sequence=3)
- LibQUAL+® 2016 Survey Results – ARL. [citirano na 2016-12-15]. Dostupno na: [https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL\\_Notebook\\_2016.pdf](https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2016.pdf)

- McCord, S. K.; M. M. Nofsinger. Continuous assessment at Washington State University Libraries: a case study. // *Performance Measurement and Metrics* 3, 2(2002), 68-73.
- Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml; L. L. Berry. A conceptual model of service quality and its implications for future research. // *Journal of Marketing* 49, Fall(1985), 41-50.
- Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml; L. L. Berry. SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // *Journal of Retailing* 64, 1(1988), 12-40.
- Petr Balog, K.; B. Plaščak. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. // *Performance measurement and metrics* 13, 2(2012), 74-91.
- Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium* 9, 1(2016), 59-88. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243>
- Pikić, A. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive : doktorski rad. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu Filozofski fakultet, 2015.
- Roy, A; A. Khare; B. S.C. Liu; L. M. Hawkes; J. Swiatek-Kelley. An investigation of Affect of Service using a LibQUAL+™ survey and an experimental study. // *The Journal of Academic Librarianship* 38, 3(2012), 153-160.
- Russell, P. Measuring up : the experience of LibQUAL+™ at ITT Dublin. // *SCONUL Focus* 49(2010), 47-51.
- Saunders, E. S. Drilling the LibQUAL+® data for strategic planning. // *Performance Measurement and Metrics* 9, 3(2008), 160-170.
- Sessions, J. A.; A. Schenck; A. K. Shrimplin. LibQUAL+™ at Miami University : a look from outside ARL. // *Performance Measurement and Metrics* 3, 2(2002), 59-68.
- Thompson, B.; M. Kyrillidou; C. C. Cook. Library users' service desires : a LibQUAL+ study. // *The Library Quarterly* 78, 1(2008), 1-18.
- Wei, Y.; B. Thompson; C. C. Cook. Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: a LibQUAL+™ study. // *portal: Libraries and the Academy* 5, 1(2005), 93-104.