

UDK 519.24 + 027.022

Pregledni članak

Dr. sc. Jasna Horvat

- Ekonomski fakultet u Osijeku

Silva Pavlinić, diplomirani knjižničar

- Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek

POUZDANOST UPITNIKA ZA ISTRAŽIVANJE POTREBA KORISNIKA GRADSKE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE OSIJEK

Autorice su koncipirale upitnik kojim bi se mjerilo zadovoljstvo korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek¹ ponuđenim uslugama. Nakana je bila sastaviti upitnik kojim bi se kontinuirano pratile potrebe korisnika Knjižnice. Autorice su krajem 1997. i početkom 1998. godine prikupile stavove 100 korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, a analiza rezultata je podržana statističkim programom za računalna SPSS.

Da bi se utvrdila sposobnost konstruiranog upitnika kao mjernog instrumenta, pojedini su dijelovi upitnika testirani s obzirom na sposobnost mjerenja određenog segmenta uslužne djelatnosti Knjižnice. Analizirana je pouzdanost šest skupina pitanja:

- 1) zadovoljstvo korisnika radom GSKO,*
- 2) učestalost korištenja usluga, službi i izvora GSKO,*
- 3) upoznatost korisnika s aktivnostima GSKO,*
- 4) razlog upisa korisnika u GSKO,*
- 5) utjecaj na korisnikov izbor knjiga,*
- 6) razumljivost oznaka u GSKO.*

Zaključeno je da tri skupine pitanja čine dovoljno pouzdan mjerni instrument za primjenu multivarijantnih mjera, dok ostale tri skupine pitanja u budućim istraživanjima treba izmijeniti s nakanom povećavanja razine pouzdanosti.

¹Pavlinić S., J. Horvat.: Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1998. godina (Structuring of the survey questionnaire to research the needs of the City and University Library Osijek. In print, 1998.)

UVOD

Upitnik za istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek (GISKO) koncipiran je 1997. godine.² Pri koncipiranju upitnika korištena su iskustva dosadašnjih istraživanja u osječkom knjižničarstvu.³ Kao što je naznačeno u prethodnim radovima⁴, GSKO je specifična ustanova s dvojnog funkcijom (županijska matična narodna i sveučilišna/znanstvena knjižnica), njezini su korisnici osobe koje imaju široku lepezu zahtjeva: od korisnika dječjih odjela do korisnika posudbenih odjela za odrasle, Studijske čitaonice i Odjela periodike. O tome se vodilo računa kod sastavljanja pitanja i određivanja mjesta pilot-anketiranja.

Pilot-istraživanje je provedeno u GSKO od 3. prosinca 1997. do 3. siječnja 1998. godine. Testiranjem prirednog upitnika nastojale su se stvoriti stručne pretpostavke za sustavno prikupljanje podataka. Drugim riječima, nastojao se osigurati mjerni instrument za ispitivanje stupnja zadovoljstva korisnika usluga koje pruža GSKO, te na taj način omogućiti usporedba rezultata istraživanja kroz vrijeme.

Cilj istraživanja je utvrditi primjerenost upitnika i identificirati elemente upitnika koje treba uključiti, isključiti ili poboljšati kako bi se spoznalo:

- * stupanj zadovoljstva korisnika pruženim knjižničnim uslugama
- * stupanj poznavanja vrsta usluga koje GSKO nudi svojim korisnicima

² Pavlinić, S.; J. Horvat: Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1998. godina (Structuring of the survey questionnaire to research the needs of the City and University Library Osijek. In print, 1998.)

³ Pavlinić, S.; J. Horvat: Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1999. godina (Research of the user needs in the City and University Library Osijek. In print, 1999.)

⁴ Upitnik za korisnike GSKO. Osijek: GSKO, 1986. (polupublikacija dostupna u GSKO);

Upitnik za korisnike, Radna skupina za istraživanje korisnika NSK, Zagreb: NSK, 1994. (polupublikacija dostupna u NSK);

Pšenića, D.: Status, ugled i image knjižničarske struke kod nas. Zagreb: NSK, 1997.

(upitnik dostavljen GSKO na popunjavanje)

⁴ Pavlinić S.; J. Horvat: Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1998. godina (Structuring of the survey questionnaire to research the needs of the City and University Library Osijek. In print, 1998.)

- * mišljenje korisnika o knjižničarskoj struci i knjižničnim djelatnicima ove Knjižnice
- * prikupljanje prijedloga za poboljšanje rada GISKO.

Prikupljeni podaci podijeljeni su u šest skupina koje su birane prema dvama osnovnim kriterijima:

- identičnoj ili srodnoj dimenziji mjerenja,
- srodnoj ljestvici mjerenja.

Analizom pouzdanosti nastojalo se utvrditi je li svaka od analiziranih skupina pitanja dovoljno pouzdan mjerni instrument analizirane dimenzije (zadovoljstva korisnika određenim tipom usluge GISKO).

METODOLOGIJA

Pri testiranju upitnika kao mjernog instrumenta za mjerenje zadovoljstva potreba korisnika GISKO, upotrijebljena je analiza pouzdanosti.⁵

Učestalom primjenom računala, kao i kompleksnih statističkih softwera, značajno se pojednostavila operacionalizacija podataka u smislu provođenja statističkih analiza. To je ujedno i rezultiralo novim problemom, koji bi se mogao opisati sintagmom "suvislost izračunatih podataka". Drugim riječima, skupina statističkih pokazatelja ne pokazuje koliko su oni zaista prikladni za opis određene pojave, odnosno, kolika je pouzdanost analiziranih podataka. Nadalje, o pouzdanosti provedenih mjerenja ovisit će zaključci temeljeni na izračunatim statističkim podacima. Upravo iz toga razloga, uveden je skup mjera za mjerenje kvalitete prikupljenih podataka pod nazivom RELIABILITY (relijabilitet, pouzdanost):

"Pod savršeno relijabilnim mjerenjem podrazumijeva se ono koje je potpuno točno, ili koje nema grešaka. Jednaka "mjera (metar)", primijenjena na iste osobe ili predmete na jednaki način, trebala bi u raznim vremenima mjerenja, dati jednake vrijednosti, pod uvjetom da se sami mjereni entiteti ne mijenjaju u međuvremenu".⁶

"Pouzdanost se definira na temelju klasične teorije kao korelacijska dosljednost višestrukog mjerenja iste konstrukcije. Ovaj koncept je prezentiran u okviru teorijske rasprave o izvorima pogrešaka kod podataka prikupljenih anketom, i

potrebe da se odvoje odgovori s obzirom na komponente kao što su dosljednost odgovora i pogreške pri mjerenju."⁷

Pogreške koje nastaju pri mjerenju često su rezultat problematičnosti podataka koji se prikupljaju u društvenim istraživanjima. U svakom istraživanju trebalo bi obratiti pozornost na nepristranost prigodom prikupljanja podataka (pogreške anketara i pogreške prigodom nejasno formuliranih pitanja), te na uporabljenu ljestvicu mjerenja (dovoljnu osjetljivost upotrijebljene ljestvice).

Izračunavanje koeficijenta pouzdanosti provodi se na temelju poznavanja matrice varijancio-kovarijanci. Prema nekim podjelama, mjerenje je pouzdano s obzirom na vrijednost koeficijenta pouzdanosti α , kako je prikazano tablicom 1.

Tablica 1: Pouzdanost mjerenja s obzirom na vrijednost koeficijenta pouzdanosti α

Vrijednost koeficijenta pouzdanosti α	Razina pouzdanosti
$\alpha \geq 0.80$	primjerena
$0.70 \leq \alpha \leq 0.79$	vrlo dobra
$0.60 \leq \alpha \leq 0.69$	umjerena
$\alpha \leq 0.60$	jedva prisutna

S obzirom na pretpostavke koje se respektiraju prigodom izračunavanja koeficijenta pouzdanosti α razlikuje se više različitih jednadžbi. Vrijednost koeficijenta α ovisi o broju varijabli i o korelaciji među njima. Stoga, pri ograničenome broju mogućih ekvivalentnih varijabli povećanje pouzdanosti mjerenja nije razmjerno povećanju broja varijabli, nego se dodavanjem varijabli povećava pouzdanost mjerenja ako dodane varijable ne smanjuju prosječne koleracije među varijablama.

Kako GISKO broji pet različitih, dislociranih odjela, prikupljeni stavovi 100 korisnika GISKO o djelatnosti GISKO reprezentativni su na razini cijele Knjižnice. Podaci su prikupljeni krajem 1997. i početkom 1998. godine s pomoću Upitnika za korisnike Knjižnice.⁸ Da bi analizirani upitnik bio instrument kojim bi se permanentnim prikupljanjem podataka uspjela organizirati baza kvalitetnih i usporedivih podataka, analizom pouzdanosti (reliability) testirano je šest skupina pitanja upitnika:

⁵ Horvat J.: Moguće pogreške pri donošenju odluka temeljenih na anketnim istraživanjima. Doktorska disertacija. Ekonomski fakultet u Osijeku. Osijek, 1997.

⁶ Guilford, J. P.: Fundamental statistics in psychology and education. McGraw-Hill Book Co New York. 1968. str. 385.

⁷ Alwin, D. F.: Problems in the estimation and interpretation of the reliability of survey data. *Quality&Quantity* 23, 277-331., str 277.

⁸ Upitnik za korisnike Knjižnice nalazi se u Prilogu.

- 1) zadovoljstvo korisnika radom GISKO,
- 2) učestalost korištenja usluga, službi i izvora GISKO,
- 3) upoznatost korisnika s aktivnostima GISKO,
- 4) nalog upisa korisnika u GISKO,
- 5) utjecaji na korisnikov izbor knjiga,
- 6) razumljivost oznaka u GISKO.

Za svaku od navedenih skupina pitanja izračunat je koeficijent pouzdanosti - Cronbachov α , komentirano je njegovo značenje, kao i primjerenost navedenih skupina pitanja za mjerenje promatranih stupnjeva zadovoljstva korisnika Knjižnice.

ANALIZA PODATAKA

Analiza podataka podrazumijevala je primjenu procedure RELIABILITY podržane programom za računala SPSS, za šest skupina pitanja u kojima su se nalazila logički povezana pitanja.

1) ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM GISKO

U skupini pitanja koja bilježe stavove korisnika o zadovoljstvu Knjižnicom većina je pitanja (osim posljednja dva pitanja) zahtijevala petstupnjevanu ljestvicu, kako slijedi:

1 - potpuno ne zadovoljava, 2 - ne zadovoljava, 3 - niti zadovoljava niti ne zadovoljava, 4 - zadovoljava, 5 - potpuno zadovoljava. Analizirani odgovori korisnika Knjižnice na pitanja s navedenom ljestvicom su:

Pitanje broj 7

Ocijenite svoje zadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice! 1 2 3 4 5

Pitanje broj 17

Smatrate li da Knjižnica svoje korisnike zadovoljava izborom:

- a) knjiga 1 2 3 4 5
- b) periodike 1 2 3 4 5
- c) igara i igračaka 1 2 3 4 5
- d) AV građe 1 2 3 4 5

Pitanje broj 25

Kojom biste ocjenom ocijenili rad ove Knjižnice u cjelini s obzirom na zadovoljenost Vaših potreba? 1 2 3 4 5

Posljednja dva pitanja u skupini analiziranih pitanja koja mjere stavove korisnika o zadovoljstvu Knjižnicom također su prikupljala stavove ispitanika petstupnjevanom ljestvicom, ali modaliteti odgovora su bili:

- 1) potpuno neuspješno, 2) uglavnom neuspješno,
- 3) niti uspješno niti neuspješno, 4) uglavnom uspješno, 5) potpuno uspješno.

Pitanja na kojima je primijenjena navedena ljestvica su:

Pitanje broj 12

Koliko ste bili uspješni u pronalaženju tražene građe? 1 2 3 4 5

Pitanje broj 13

Kakva je bila Vaša suradnja s knjižničkim djelatnikom? 1 2 3 4 5

Iako navedena pitanja nisu mjerena ljestvicom s jednakim oznakama petstupnjevanih ocjena, poradi srodnog značenja ocjenjivanja (zadovoljstvo, tj. uspješnost korisnika), navedena su pitanja uvrštena u skupinu pitanja koja mjere zadovoljstvo korisnika radom GISKO.

Izračunati koeficijent pouzdanosti, kao i njegove vrijednosti koje bi se ostvarile kada bi se pojedino pitanje izvrstilo iz analize, prikazane su tablicom 2.

Tablica 2: Pouzdanost skupine pitanja koja mjeri zadovoljstvo korisnika radom GISKO (analiza 8 pitanja izdvojenih iz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja ^a	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
(7) Radno vrijeme Knjižnice	22,19	36,0948	,0534	,7275*
(17a) Fond knjiga	23,05	32,8157	,2908	,6926
(17b) Fond periodike	24,11	24,2807	,5559	,6295
(17c) Fond igara i igračaka	24,45	21,4823	,6921	,5813
(17d) Fond AV građe	24,78	23,8703	,6018	,6142
(25) Ocjena rada Knjižnice	22,34	33,3580	,3938	,6810
(12) Uspješnost u pronalaženju građe	22,62	34,0966	,3193	,6907
(13) Suranja s knjižničnim djelatnikom	22,03	34,5344	,2272	,7019
Koeficijent pouzdanosti	$\alpha = ,7019$	$n = 100$	$\bar{N}(\text{items}) = 8$	

^a U zagradi je upisan redni broj pitanja Upitnika za korisnike Knjižnice koje se nalazi u Prilogu.

Izračunati koeficijent pouzdanosti ukazuje na "vrlo dobru" ($\alpha = ,7019$) razinu pouzdanosti promatranih pitanja koja mjere zadovoljstvo korisnika radom GISKO. Identična procedura izračunavanja koeficijenta pouzdanosti ponovljena je na svim

analiziranim pitanjima, uz isključivanje prvog navedenog pitanja, kako bi se postigla veća razina pouzdanosti (Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje izvrstilo iz analize = 0,7275). Rezultati ponovljene procedure prikazani su tablicom 3.

Tablica 3: Pouzdanost skupine pitanja koja mjeri zadovoljstvo korisnika radom GISKO (analiza 7 pitanja izdvojenih iz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
(17a) Fond knjiga	18,73	31,2698	,2958	,7247
(17b) Fond periodike	19,79	22,5716	,5844	,6560
(17c) Fond igara i igračaka	20,13	19,9122	,7188	,6075
(17d) Fond AV građe	20,46	22,3519	,6187	,6440
(25) Ocjena rada Knjižnice	18,02	32,2218	,3531	,7181
(12) Uspješnost u pronalaženju građe	18,30	32,7576	,3000	,7252
(13) Suradnja s knjižničnim djelatnikom	17,71	32,9757	,2313	,7339
Koeficijent pouzdanosti	= α ,7275	n = 100	N(items) = 7	

Budući da bi se isključivanjem pitanja broj 13 (Suradnja s knjižničnim djelatnikom) iz analize koeficijent pouzdanosti povećao neznatno (Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje izvrstilo iz analize = 0,7339), zaključeno je da navedeni skup pitanja "vrlo dobro" mjeri zadovoljstvo korisnika radom GISKO ($\alpha = 0,7275$).

2) UČESTALOST KORIŠTENJA USLUGA, SLUŽBI I IZVORA GISKO

U skupini pitanja koja bilježe stavove korisnika o učestalosti korištenja usluga, službi i izvora GISKO, sva analizirana pitanja zahtijevala su odgovore s pomoću petstupnjevine ljestvice, u kojoj ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - nikada, 2 - uglavnom ne, 3 - ponekad, 4 - uglavnom da, 5 - uvijek.

U navedenoj skupini analizirani su odgovori korisnika Knjižnice na sljedeća pitanja:

Pitanje broj 16

Ocijenite učestalost usluga, službi i izvora koje ste koristili u Knjižnici!

- a) posudba igračaka iz igroteke 1 2 3 4 5
b) posudba knjižne građe
iz slobodnog pristupa 1 2 3 4 5

- c) posudba AV građe 1 2 3 4 5
d) čitaonica knjižne građe 1 2 3 4 5
e) čitaonica periodike 1 2 3 4 5
f) međubibliotečna posudba 1 2 3 4 5
g) pretraživanje baze
podataka na CD ROM-u 1 2 3 4 5
h) on-line pretraživanje 1 2 3 4 5

Pitanje broj 20

Ocijenite svoj stupanj korištenja:

- a) usluga čitaonice knjižne građe 1 2 3 4 5
b) usluga čitaonice periodike 1 2 3 4 5
c) prostore igraonice 1 2 3 4 5

Izračunati koeficijent pouzdanosti, kao i njegove vrijednosti koje bi se ostvarile kada bi se pojedino pitanje izvrstilo iz analize, prikazane su tablicom 4.

Tablica 4: Pouzdanost skupine pitanja koja mjere učestalost korištenja usluga, službi i izvora GISKO (analiza 11 pitanja izdvojenih iz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
(16a) Posudba igračkaka	18,79	58,9757	,4644	,7919
(16b) Posudba knjižne građe iz slobodnog pristupa	16,03	56,5748	,3240	,8117
(16c) Posudba AV građe	18,76	59,0125	,4397	,7939
(16d) Čitaonica knjižne građe	17,28	50,6279	,5399	,7851
(16e) Čitaonica periodike	18,18	51,0582	,7296	,7609
(16f) Međubibliotečna posudba	18,65	58,5732	,4353	,7939
(16g) Pretraživanje na CD ROM-u	19,06	61,1277	,6632	,7895
(16h) On-line pretraživanje	19,08	61,6097	,6382	,7915
(20a) Usluge čitaonice knjižne građe	16,31	57,0039	,3538	,8051
(20b) Usluge čitaonice periodike	18,04	52,1600	,6159	,7736
(20c) Prostor i igraonice	18,52	58,6966	,4034	,7968
Koeficijent pouzdanosti	$\alpha = ,8062$	$n = 100$	$N(\text{items}) = 11$	

Cronbachov α pokazao je da se pitanja uvrštena u skupinu pitanja sa stavovima korisnika o učestalosti korištenja usluga, službi i izvora GISKO, mogu ocijeniti "primjerenom" pouzdanošću ($\alpha = 0.8062$).

3) UPOZNATOST KORISNIKA S AKTIVNOSTIMA GISKO

U trećoj analiziranoj skupini pitanja, nalaze se pitanja kojima se mjerila upoznatost korisnika s određenim aktivnostima Knjižnice, s pomoću ocjena koje označavaju sljedeće stavove: 1 - uopće nisam upoznat, 2 - djelomice upoznat, 3 - niti upoznat niti neupoznat, 4 - upoznat, 5 - u potpunosti upoznat (s određenom aktivnošću Knjižnice).

Analizirani odgovori korisnika Knjižnice na pitanja s navedenom ljestvicom su:

Pitanje broj 18

Ocijenite svoju upoznatost sa sljedećim aktivnostima Knjižnice:

- a) priprema literature
za referate, seminarske radove,
maturalne radnje,
magisterije, doktorate
- 1 2 3 4 5

- b) međubibliotečna posudba
građe koju Knjižnica
ne posjeduje
- 1 2 3 4 5
- c) izrada preporučene
bibliografije
- 1 2 3 4 5
- d) izdavanje biltena
prinovljene građe
- 1 2 3 4 5
- e) pretraživanje baza podataka
na CD ROM-u
- 1 2 3 4 5

Pitanje broj 19

Ocijenite svoju upoznatost s različitim kulturno-animatorskim aktivnostima:

- a) odjela za djecu
- 1 2 3 4 5
- b) odjela za odrasle
- 1 2 3 4 5

Izračunati koeficijent pouzdanosti, kao i njegove vrijednosti koje bi se ostvarile kada bi se pojedino pitanje izvrstilo iz analize, prikazane su tablicom 5.

Tablica 5: Pouzdanost skupine pitanja koja mjere upoznatost korisnika s određenim aktivnostima Knjižnice (analiza 7 pitanja izdvojenih iz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
(18a) Priprema literature	10,97	34,3122	,5240	,7791
(18b) Međubibliotečna posudba	12,11	35,2504	,6054	,9625
(18c) Izrada bibliografije	12,28	34,4663	,6739	,7503
(18d) Izdavanje biltena prinovljene građe	12,41	35,8807	,6201	,7614
(18e) Pretraživanje na CD ROM-u	12,70	38,2929	,5962	,7708
(19a) Aktivnosti odjela za djecu	11,66	37,4792	,3734	,8076
(19b) Aktivnosti odjela za odrasle	11,03	36,7769	,4344	,7949
Koeficijent pouzdanosti	$\alpha = ,8031$	$n = 100$	$N(\text{items})=7$	

Isključivanjem pitanja broj 18b (Međubibliotečna posudba) iz analize, moguće je značajno povećati koeficijent pouzdanosti (Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje izvrstilo iz analize = 0.9625). Pretpostavlja se da je razlog tomu što 63,5% ispitanika¹⁰ nikada nije uporabilo navedenu djelatnost Knjižnice. Navedeno pitanje je, ipak, ostavljeno u skupini pitanja kojima se mjeri upoznatost korisnika s aktivnostima Knjižnice, jer je razina pouzdanosti i uz prisutnost pitanja broj 18b "primjerena" ($\alpha = 0.8013$).

4) RAZLOG UPISA KORISNIKA U GISKO

U skupini pitanja koja zahtijevaju odgovor na razlog upisa korisnika u Knjižnicu, sva analizirana pitanja zahtijevala su odgovore s pomoću petstupnjevane ljestvice, u kojoj ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - potpuno nebitno, 2 - djelomice bitno, 3 - niti bitno niti nebitno, 4 - bitan razlog, 5 - vrlo bitan razlog.

Analizirani odgovori korisnika Knjižnice na pitanja s navedenom ljestvicom su:

Pitanje broj 6

Ocijenite bitnost razloga svoga upisa u ovu Knjižnicu, za svaki od navedenih razloga:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| a) potreba za posudbom igračaka i boravkom u igraonici | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) potreba za lektirrom | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) potreba za znanstvenom literaturom | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) cijena knjiga u knjižarama | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) nagovor prijatelja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Izračunati koeficijent pouzdanosti, kao i njegove vrijednosti koje bi se ostvarile kada bi se pojedino pitanje izvrstilo iz analize, prikazane su tablicom 6.

¹⁰ Pavlinić, S.; J. Horvat: Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1999. godina (Research of the user needs in the City and University Library Osijek. In print, 1999.)

Tablica 6: Pouzdanost skupine pitanja koja mjere razlog upisa korisnika u GISKO (analiza 5 pitanja izdvojenih uz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
(6a) Posudba igračka, igraonica	9,50	22,2727	,4231	,6305
(6b) Lektira	7,71	17,3393	,4264	,6260
(6c) Znanstvena literatura	7,57	14,9951	,6002	,5231
(6d) Cijena knjiga	7,87	19,7506	,3066	,6814
(6e) Nagovor prijatelja	9,83	23,2334	,6280	,6144
Koeficijent pouzdanosti	$\alpha = ,6707$	n = 100	N(items) = 5	

Visina koeficijenta pouzdanosti ($\alpha = 0.6707$) ukazuje da promatrana skupina pitanja "umjerenom" razinom pouzdanosti mjeri razlog upisa korisnika u GISKO. Budući da ne postoji pitanje koje bi svojim izvrštavanjem iz analize značajno povećalo razinu pouzdanosti, preporuka je promatranu skupinu pitanja ne testirati mjerama multivarijantne statistike. Kako bi se skupina pitanja koja mjeri razlog upisa korisnika u GISKO poboljšala glede povećanja razine pouzdanosti, potrebno je provesti dodatna istraživanja.

5) UTJECAJI NA KORISNIKOV IZBOR KNJIGA

U petoj analiziranoj skupini pitanja, nalaze se pitanja kojima se mjere utjecaji na korisnikov izbor knjiga u Knjižnici. Korisnici su s pomoću ocjena koje označavaju sljedeće stavove: 1 - uopće ne utječu, 2 - djelomice utječu, 3 - niti utječu niti ne utječu, 4 - utječu, 5 - u potpunosti utječu, trebali ocijeniti utječu li navedene osobe na njihov izbor knjiga. Pitanja na kojima je primijenjena navedena ljestvica su:

Pitanje broj 9

Ocijenite koliko utječu na Vaš izbor knjiga:

- a) nastavnici (učitelji, profesori) 1 2 3 4 5
- b) prijatelji 1 2 3 4 5
- c) roditelji 1 2 3 4 5
- d) preporuke knjižničara 1 2 3 4 5
- e) recenzije na TV-u, radiju, u tisku 1 2 3 4 5

Izračunati koeficijent pouzdanosti, kao i njegove vrijednosti koje bi se ostvarile kada bi se pojedino pitanje izvrstilo iz analize, prikazane su tablicom 7.

Tablica 7: Pouzdanost skupine pitanja koja mjere utjecaj pojedinih osoba na korisnikov izbor knjiga u Knjižnici (analiza 5 pitanja izdvojenih iz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
(9a) Posudba - nastavnici	9,33	19,8193	,3817	,6868
(9b) Posudba - prijatelji	9,15	18,9517	,5825	,5991
(9c) Posudba - roditelji	10,12	21,2178	,5145	,6363
(9d) Posudba - knjižničar	8,32	19,9168	,4274	,6635
(9e) Posudba - recenzije	8,72	19,8198	,4160	,6692
Koeficijent pouzdanosti	$\alpha = ,7000$	n = 100	N(items) = 5	

Slično prethodnoj skupini pitanja, i u promatranoj je skupini razinu pouzdanosti moguće ocijeniti kao "umjerenu" iako se Cronbachov α svojom vrijednošću nalazi na donjoj granici intervala ocijenjenog kao "vrlo dobra" razina pouzdanosti ($\alpha = 0.7000$). Također, razinu pouzdanosti ne bi povećalo izvrštavanje niti jednog analiziranog pitanja. Preporuka je u budućim istraživanjima pokušati izmjenom navedene skupine pitanja utjecati na povećanje koeficijenta pouzdanosti.

6) RAZUMLJIVOST OZNAKA U GISKO

Posljednja skupina pitanja obuhvaća pitanja kojima se pokušava spoznati koliko su korisnicima Knjižnice razumljive oznake kojima su označene knjige u Knjižnici.

Korisnici su, s pomoću ocjena koje označavaju sljedeće stavove: a) potpuno nerazumljive, b) uglavnom nerazumljive, c) niti razumljive niti nerazumljive, d) uglavnom razumljive, e) lako razumljive, trebali ocijeniti razumljivost oznaka u GISKO.

Pitanja na kojima je primijenjena navedena ljestvica su:

Pitanje broj 11

Postojeće oznake postavljene u Knjižnici radi lakšeg snalaženja korisnika ocjenjujete:

a b c d e

Pitanje broj 12

Koliko ste bili uspješni u pronalaženju tražene građe?

a b c d e

Pitanje broj 13

Kakva je bila Vaša suradnja s knjižničnim djelatnikom?

a b c d e

Izračunati koeficijent pouzdanosti, kao i njegove vrijednosti koje bi se ostvarile kada bi se pojedino pitanje izvrstilo iz analize, prikazane su tablicom 8.

Tablica 8: Pouzdanost skupine pitanja koja mjeri razumljivost oznaka u GISKO (analiza 3 pitanja izdvojena iz Upitnika za korisnike Knjižnice)

Pitanja	Sredina ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Varijanca ljestvice ako se pitanje (item) izvrsti iz analize	Korigirana item-total korelacija	Visina koeficijenta pouzdanosti kada bi se promatrano pitanje (item) izvrstilo iz analize
V 11 Postojeće oznake	8,37	2,2153	,6511	,7347
V 12 Uspješnost u pronalaženju građe	8,51	2,8585	,6247	,7571
V 13 Suradnja s knjižničnim djelatnikom	7,92	2,4784	,6829	,6901
Koeficijent pouzdanosti	$\alpha = ,8010$	$n = 100$	$N(\text{items}) = 3$	

Cronbachov α pokazao je da se pitanja uvrštena u skupinu pitanja sa stavovima korisnika o razumljivosti oznaka u GISKO, mogu ocijeniti "primjerenom" pouzdanošću ($\alpha = 0.8062$).

RASPRAVA

Nakana je autora konstruirati upitnik kojim bi se kontinuirano pratilo zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice. Da bi analizirani upitnik bio instrument kojim bi se permanentnim prikupljanjem podataka uspjela organizirati baza kvalitetnih i usporedivih podataka, potrebno je osigurati mogućnost primjene multivarijantnih metoda na prikupljenim podacima. Korektna primjena multivarijantnih metoda moguća je ukoliko postoje skupine pitanja koje odlikuje dovoljno visoka razina pouzdanosti.

Upitnik za korisnike Knjižnice broji 62 varijable, od kojih je 5 nezavisnih, a 57 varijabli pripada skupini zavisnih varijabli. Pri selektiranju pitanja koja mjere identične dimenzije sudjelovale su 52 varijable, jer je 5 zavisnih varijabli zahtijevalo odgovore na "otvorena" pitanja. Respektirajući zahtjev za srodnom ljestvicom, kao i dimenzijom mjerenja, kreirano je šest skupina pitanja upitnika:

- 1) zadovoljstvo korisnika radom GISKO,
- 2) učestalost korištenja usluga, službi i izvora GISKO,
- 3) upoznatost korisnika s aktivnostima GISKO,
- 4) razlog upisa korisnika u GISKO,
- 5) utjecaji na korisnikov izbor knjiga,
- 6) uporaba oznaka u GISKO.

Svaka od navedenih skupina analizirana je s pomoću programskog paketa SPSS, provođenjem procedure RELIABILITY.

Skupina pitanja koja mjeri zadovoljstvo korisnika radom GISKO, kao i skupina pitanja izabranih za mjerenje utjecaja pojedinih osoba na korisnikov izbor knjiga u Knjižnici rezultirala su koeficijentom pouzdanosti koji se nalazi u intervalu od 0,70 do 0,79. Prema tablici 1 riječ je o "vrlo dobroj" razini pouzdanosti. Skupina pitanja koja mjeri razlog upisa korisnika u GISKO imala je koeficijent

pouzdanosti "umjerene" razine pouzdanosti ($\alpha = 0,6707$). Kako korektna primjena multivarijantnih metoda podrazumijeva razinu pouzdanosti pri kojoj je α veći od 0,8, to je procijenjeno da je navedene skupite pitanja u budućim istraživanjima potrebno usavršiti.

Za preostale tri skupine pitanja:

- 2) učestalost korištenja usluga, službi i izvora GISKO,
- 3) upoznatost korisnika s aktivnostima GISKO,
- 6) uporaba oznaka u GISKO.

koeficijent pouzdanosti imao je vrijednost veću od 0,8, što sugerira da svaka od promatranih skupina pitanja, mjeri određeni pojam "primjerenom" pouzdanošću. Navedene skupine pitanja mogu se ocijeniti primjerenima za primjenu multivarijantnih metoda.

Potrebe korisnika Knjižnice, kao i zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice nisu konstantne kategorije, nego su, kao i većina društvenih zbivanja, promjenjive kroz vrijeme. Upitnik je jedan od mogućih načina prikupljanja podataka o onima zbog kojih knjižnice postoje - korisnicima. Evoluiranje korisničkih potreba zahtijeva i evoluiranje postojećih mjernih instrumenata. Analizirani upitnik ukazao je na potrebu korigiranja tri skupine pitanja u budućim istraživanjima:

- 1) zadovoljstvo korisnika radom GISKO,
- 4) razlog upisa korisnika u GISKO,
- 5) utjecaji na korisnikov izbor knjiga.

Na navedene skupine pitanja moguće je utjecati konstruiranjem dodatnih pitanja, ili izmjenom postojećih pitanja. Preporuka je provesti pilot-istraživanja, prije uvođenja izmijenjenih ili novih kategorija u postojeći Upitnik.

ZAKLJUČAK

Upitnik za istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek (GISKO) koncipiran je 1997. godine. Pri koncipiranju upitnika korištena su iskustva dosadašnjih istraživanja u osječkom knjižničarstvu.

Pilot-istraživanje je provedeno u GISKO od 3. prosinca 1997. do 3. siječnja 1998. godine. Testiranjem priređenog upitnika nastojao se osigurati mjerni instrument za ispitivanje stupnja zadovoljstva korisnika uslugama koje pruža GISKO, te na taj način omogućiti usporedbu rezultata istraživanja kroz vrijeme.

Da bi analizirani upitnik bio instrument kojim bi se permanentnim prikupljanjem podataka uspjela organizirati baza kvalitetnih i usporedivih podataka, ovim radom je analizom pouzdanosti (reliability) testirano šest skupina pitanja upitnika.

Analizom pouzdanosti pokazano je da tri skupine pitanja:

- 2) učestalost korištenja usluga, službi i izvora GISKO,
- 3) upoznatost korisnika s aktivnostima GISKO,
- 6) uporaba oznaka u GISKO,

imaju koeficijent pouzdanosti veći od 0,8, te su ocijenjene "primjerenom" pouzdanošću i prikladnima za primjenu multivarijantnih metoda.

Analizirani upitnik ukazao je na potrebu korigiranja triju skupina pitanja u budućim istraživanjima:

- 1) zadovoljstvo korisnika radom GISKO,
- 4) razlog upisa korisnika u GISKO,
- 5) utjecaji na korisnikov izbor knjiga.

Na navedene skupine pitanja moguće je utjecati konstruiranjem dodatnih pitanja, ili izmjenom postojećih pitanja. Preporuka je provesti pilot-istraživanja, prije uvođenja izmijenjenih ili novih kategorija u postojeći Upitnik.

LITERATURA

1. Alwin, D. F.: Problems in the estimation and interpretation of the reliability of survey data. *Quality&Quantity* 23, 277-331., str. 277.
2. Guilford, J. P.: *Fundamental statistics in psychology and education*. Mc Graw-Hill Book Co New York. 1968., str. 385.
3. Horvat J.: Moguće pogreške pri donošenju odluka temeljenih na anketnim istraživanjima. Doktorska disertacija. Ekonomski fakultet u Osijeku. Osijek, 1997.
4. Pavlinić, S.; J. Horvat: Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1998. godina (Structuring of the survey questionnaire to research the needs of the City and University Library Osijek. In print, 1998.)
5. Pavlinić, S.; J. Horvat: Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1999. godina (Research of the user needs in the City and University Library Osijek. In print, 1999.)
6. Upitnik za korisnike GISKO Osijek: GISKO, 1986. (polupublikacija dostupna u GISKO)
7. Pšenica, D.: Status, ugled i image knjižničarske struke kod nas. Zagreb: NSK, 1997. (upitnik dostavljen GISKO na popunjavanje)
8. Upitnik za korisnike, Radna skupina za istraživanje korisnika NSK. Zagreb: NSK, 1994. (polupublikacija dostupna u NSK)

PRILOG 1

GRADSKA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA OSIJEK

POZIV NA SUDJELOVANJE U ISPUNJAVANJU ANKETNOG UPITNIKA

Molimo Vas da ispunite ovaj anketni upitnik kojim želimo dobiti od korisnika naše knjižnice mišljenje o načinu dosadašnjeg rada knjižnice, ocjenu i poimanje knjižničarske struke danas u javnosti, povratne informacije o potrebama korisnika, te prijedloge za planiranje budućeg rada.

Anketa je anonimna. Molimo Vas da se pri popunjavanju upitnika koristite uputama koje se nalaze ispod pitanja.

Vaši odgovori i prijedlozi pomoći će nam da zajedno planiramo i ostvarimo što bolju i suvremeniju knjižnicu.

Hvala!

ANKETNI UPITNIK ZA KORISNIKE
KNJIŽNICE

1. Godina Vašeg rođenja: _____

2. Spol (zaokružite)

- a) muški
- b) ženski

3. Vaše obrazovanje (zaokružiti najvišu kvalifikaciju)

- a) osnovna škola
- b) srednja škola
- c) fakultet

d) magistar znanosti

e) doktor znanosti

4. Zaokružite svoje sadašnje zanimanje:

- a) učenik
- b) student
- c) prosvjetni djelatnik
- d) djelatnik u zdravstvu
- e) djelatnik u privredi
- f) djelatnik u kulturi
- g) umirovljenik
- f) ostalo, molimo navesti _____

5. Koliko ste godina korisnik ove Knjižnice?

(iznad navedenog polja koje Vam odgovara upišite broj godina)

1 1-5 5-15 15-25 25-35 preko 35

6. Ocijenite bitnost razloga svojeg upisa u ovu Knjižnicu, za svaki od navedenih razloga:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - potpuno nebitno, 2 - djelomice bitno, 3 - niti bitno niti nebitno, 4 - bitan razlog, 5 - vrlo bitan razlog)

- a) potreba za posudbom igračaka i boravkom u igraonici 1 2 3 4 5
b) potreba za lektinom 1 2 3 4 5
c) potreba za znanstvenom literaturom 1 2 3 4 5
d) cijena knjiga u knjižarama 1 2 3 4 5
e) nagovor prijatelja 1 2 3 4 5
f) nešto drugo - molimo, navedite _____

7. Ocijenite svoje zadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice!

1 2 3 4 5

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - uopće ne zadovoljava, 2 - djelomice zadovoljava, 3 - niti zadovoljava niti ne zadovoljava, 4 - zadovoljava, 5 - u potpunosti zadovoljava)

8. Broj knjiga koje godišnje posudite u ovoj Knjižnici iznosi:

(iznad navedenog polja koje Vam odgovara upišite broj knjiga)

5-10 10-30 30-50 50-100 preko 100

9. Ocijenite koliko utječu na Vaš izbor knjiga:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - uopće ne utječu, 2 - djelomice utječu, 3 - niti utječu niti ne utječu, 4 - utječu, 5 - u potpunosti utječu)

- a) nastavnici (učitelji, profesori) 1 2 3 4 5
b) prijatelji 1 2 3 4 5
c) roditelji 1 2 3 4 5
d) preporuke knjižničara 1 2 3 4 5
e) recenzije na TV-u, radiju, u tisku 1 2 3 4 5
f) nešto drugo, molimo upišite _____

10. Dolaskom u Knjižnicu izabrat ćete knjigu:

- a) samostalno
b) uz pomoć knjižničnog djelatnika
c) uz pomoć prijatelja

11. Postojeće oznake postavljene u Knjižnici radi lakšeg snalaženja korisnika ocjenjujete kao:

- a) potpuno nerazumljive
b) uglavnom razumljive
c) niti razumljive niti nerazumljive
d) uglavnom razumljive
e) lako razumljive

12. Koliko ste bili uspješni u pronalaženju tražene građe?

- a) potpuno neuspješno
b) uglavnom neuspješno
c) niti uspješno niti neuspješno
d) uglavnom uspješno
e) potpuno uspješno

13. Kakva je bila Vaša suradnja s knjižničnim djelatnikom?

- a) potpuno neuspješna
b) uglavnom neuspješna
c) niti uspješna niti neuspješna
d) uglavnom uspješna
e) potpuno uspješna

14. Služite li se katalogima u Knjižnici?

- a) nikada
b) uglavnom ne
c) ponekad
d) uglavnom da
e) uvijek

15. Ocijenite potrebne osobine koje bi trebao imati knjižničar:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - potpuno nepotrebna osobina, 2 - djelomice potrebna osobina, 3 - niti potrebna niti nepotrebna osobina, 4 - potrebna osobina, 5 - nužna osobina)

- a) susretljivost, uslužnost 1 2 3 4 5
b) komunikativnost 1 2 3 4 5
c) svestrana obrazovanost 1 2 3 4 5
d) dobra informiranost 1 2 3 4 5
e) dobro poznavanje struke 1 2 3 4 5
f) nešto drugo, molimo upišite _____

16. Ocijenite učestalost usluga, službi i izvora koje ste koristili u Knjižnici!

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - nikada, 2 - uglavnom ne, 3 - ponekad, 4 - uglavnom da, 5 - uvijek)

- a) posudba igračaka iz igroteke 1 2 3 4 5
b) posudba knjižne građe iz slobodnog pristupa 1 2 3 4 5
c) posudba AV građe 1 2 3 4 5
d) čitaonica knjižne građe 1 2 3 4 5
e) čitaonica periodike 1 2 3 4 5

- f) međubibliotečna posudba 1 2 3 4 5
 g) pretraživanje baze podataka na CD ROM-u 1 2 3 4 5
 h) on-line pretraživanje 1 2 3 4 5

17. Smatrate li da knjižnica svoje korisnike zadovoljava izborom:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - potpuno ne zadovoljava, 2 - ne zadovoljava, 3 - niti zadovoljava niti ne zadovoljava, 4 - zadovoljava, 5 - potpuno zadovoljava)

- a) knjiga 1 2 3 4 5
 b) periodike 1 2 3 4 5
 c) igara i igračaka 1 2 3 4 5
 d) AV građe 1 2 3 4 5

18. Ocijenite svoju upoznatost sa sljedećim aktivnostima Knjižnice:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1- uopće nisam upoznat, 2 - djelomice upoznat, 3 - niti upoznat niti neupoznat, 4 - upoznat, 5 - u potpunosti upoznat)

- a) priprema literature za referate, seminarske radove, maturalne radnje, magisterije, doktorate 1 2 3 4 5
 b) međubibliotečna posudba građe koju Knjižnica ne posjeduje 1 2 3 4 5
 c) izrada preporučene bibliografije 1 2 3 4 5
 d) izdavanje biltena prinovljene građe 1 2 3 4 5
 e) pretraživanje baza podataka na CD ROM-u 1 2 3 4 5

19. Ocijenite svoju upoznatost s različitim kulturno-animatorskim aktivnostima:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1- uopće nisam upoznat, 2 - djelomice upoznat, 3 - niti upoznat niti neupoznat, 4 - upoznat, 5 - u potpunosti upoznat)

- a) odjela za djecu 1 2 3 4 5
 b) odjela za odrasle 1 2 3 4 5

20. Ocijenite svoj stupanj korištenja:

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - nikada, 2 - uglavnom ne, 3 - ponekad, 4 - uglavnom da, 5 - uvijek)

- a) usluga čitaonice knjižne građe 1 2 3 4 5
 b) usluga čitaonice periodike 1 2 3 4 5
 c) prostore igraonice 1 2 3 4 5

21. Ocijenite korisnost materijala koje dobivate u Knjižnici - npr. tražena građa, informacije knjižničnih djelatnika?

1 2 3 4 5

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - potpuno nekorisno, 2 - djelomice korisno, 3 - niti korisno niti nekorisno, 4 - korisno, 5 - vrlo korisno)

22. Kako biste vrednovali knjižničarsku struku u odnosu na druga zanimanja?

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - najniži status, 5 - najviši status)

- a) znanstveni djelatnik 1 2 3 4 5
 b) profesor 1 2 3 4 5
 c) liječnik 1 2 3 4 5
 d) knjižničar 1 2 3 4 5
 e) odvjetnik 1 2 3 4 5
 f) glumac 1 2 3 4 5

23. Kako ocjenjujete predstavljenost knjižničarske struke u javnosti?

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - uopće nije predstavljena, 2 - malo je predstavljena, 3 - nije posebice niti predstavljena niti nepredstavljena, 4 - predstavljena je, 5 - izrazito jako je predstavljena)

(Zaokružite) 1 2 3 4 5

24. Smatrate li da u knjižničarstvu trebaju raditi djelatnici:

- a) s obvezatnom knjižničarskom naobrazbom
 b) s bilo kojim srednjim ili visokim obrazovanjem

25. Kojom biste ocjenom ocijenili rad ove Knjižnice u cjelini s obzirom na zadovoljenost svojih potreba?

(ocjene označavaju sljedeće stavove: 1 - uopće ne zadovoljava, 2 - djelomice zadovoljava, 3 - niti zadovoljava niti ne zadovoljava, 4 - zadovoljava, 5 - u potpunosti zadovoljava)

1 2 3 4 5

26. Koji su Vaši prijedlozi za poboljšanje rada Knjižnice, te pružanja boljih usluga korisnicima?

HVALA!

Jasna Horvat, Ph. D.,
Silva Pavlinić

RELIABILITY OF QUESTIONNAIRE FOR RESEARCH OF USER NEEDS IN THE CITY AND UNIVERSITY LIBRARY OSIJEK

Summary

The authors conceptualized a questionnaire which would measure the satisfaction of the City and University Library Osijek¹ users through the offered services. The intention was to create the questionnaire which would continually follow the needs of the Library users. The authors collected the attitudes of 100 users of the City and University Library Osijek late in 1997 and early in 1998 and the data processing was supported by the statistical programme for computers SPSS. To establish the ability of the conceptualized questionnaire as a measurement instrument, individual parts of questionnaire were tested regarding the ability to measure certain segment of the Library service activities. The reliability of six groups of questions was analysed:

- 1) satisfaction of users with the work of the City and University Library Osijek,
- 2) frequency of the services, departments and sources of the City and University Library Osijek,
- 3) user familiarity with the activities of the City and University Library Osijek,
- 4) user reason to register as a member of the City and University Library Osijek,
- 5) influences on the user choice of books,
- 6) comprehensibility of the marks in the City and University Library Osijek.

It was concluded that the three groups of questions made a measuring instrument reliable enough to apply multivariable measures, while in the future research the other three groups of questions need to be replaced with the intention to increase the reliability level.

¹Pavlinić S., J. Horvat.: Koncipiranje anketnog upitnika za istraživanje korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U izdavanju, 1998. godina (Structuring of the survey questionnaire to research the needs of the City and University Library Osijek. In print, 1998.)