



**FILOZOFSKI FAKULTET**  
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU



**Analiza rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama  
Knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek  
u akademskoj godini 2025./2026.**

**Studentice:** Martina Balić, Martina Hranić, Tina Jakić, Ana Kovačević, Barbara Koprivnjak,  
Barbara Mihaljik i Maja Vučković

**Fakultet / Studijski smjer:** Filozofski fakultet u Osijeku / Odsjek za informacijske znanosti

**Godina studija:** prva godina diplomskog studija Informatologije

**Kolegij:** Vrednovanje informacijskih ustanova

**Akadska godina:** 2025./2026.



## Sadržaj

O knjižnici.....	1
Ciljevi i metodologija .....	2
Opis uzorka.....	3
Nastavno i znanstveno-nastavno osoblje.....	3
Tablica 1. Struktura anketiranog osoblja prema znanstveno-nastavnom zvanju .....	3
Tablica 2. Struktura anketiranog osoblja prema odsjeku .....	4
Studenti.....	4
Tablica 3. Struktura anketiranih studenata prema studijskoj skupini .....	5
Ograničenja istraživanja.....	7
Rezultati istraživanja.....	8
Zaključak.....	16
Literatura.....	18

## O knjižnici

Knjižnica Prehrambeno-tehnološkog fakulteta djeluje kao informacijska i stručna ustanova u sklopu Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku. Osnovni je cilj ustanove osigurati pristup relevantnoj literaturi, ponajviše iz područja prehrambene tehnologije, kemije, biotehnologije i srodnih znanstvenih disciplina. Osim akademske funkcije, knjižnica nudi prostore susreta, razmjene znanje i poticanja istraživačkog duha među znanstvenicima i studentima (Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek, b. d.)

Knjižnica je osnovana 1976. godine, nedugo nakon osnutka samog Fakulteta. Do 2005. godine, knjižnica je doživjela više promjena prostora, najviše tijekom Domovinskog rata (Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek, b.d.). Danas, knjižnica je smještena u suvremenom prostoru osječke Tvrđe u Ulici Franje Kuhača 20. Knjižnica se neprestano prilagođava i osuvremenjuje informacijskim i komunikacijskim tehnologijama kako bi korisnicima omogućila što kvalitetniji i brži pristup stručnoj literaturi. Knjižnicu vodi knjižničarsko osoblje, na čelu s dr. sc. Sandom Hasenay, dipl. ing. knjižničarskom savjetnicom uz knjižničarku Ivanu Šuvak-Pirić, dipl. ing., višu knjižničarku. Stručno osoblje zaduženo je za organizaciju rada knjižnice, nabavu, stručnu obradu građe, pružanje informacija i pomoći studentima i profesorima te usmjeravanje korisnika prema relevantnim izvorima informacija. Također, knjižnica posjeduje osmišljene i dostupne smjernice za korisnike i korištenje umjetne inteligencije (Hasenay, 2026).

Fond Knjižnice obuhvaća knjige, priručnike, udžbenike, znanstvenu i stručnu literaturu te referentnu zbirku enciklopedija, rječnika, leksikona. Domaći i strani znanstveni časopisi dostupni su i u znanstvenim bazama podataka putem institucijskog pristupa. Iznimno je značajno što stručno osoblje prati potrebe studijskih programa Fakulteta te omeđuje pristup raznovrsnoj literaturi potrebnoj za izradu seminarskih, znanstvenih, završnih i diplomskih radova. Referentna se građa koristi isključivo u sklopu knjižnične čitaonice, dok je ostatak građe dostupan za posudbu shodno pravilima knjižnice (Hasenay, 2026)

Djelatnost knjižnice ne svodi se samo na posudbu građe, nego i na pružanje informacijsko-referalnih usluga, pronalazak literature, međuknjižničnu posudbu. Navedenim se uslugama knjižnica etablira kao neizostavna potpora znanstvenoj, nastavnoj i stručnoj djelatnosti Prehrambeno-tehnološkog fakulteta.

## Ciljevi i metodologija

Cilj ovoga istraživanja bio je ispitati zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakultet u Osijeku (nadalje: PTFOS-a) te utvrditi područja koja je potrebno unaprijediti. Istraživanjem se ispitalo zadovoljstvo korisnika dostupnošću knjižnične građe, uvjetima rada i podrškom knjižničnog osoblja kako bi se pridonijelo poboljšanju kvalitete navedenih usluga. Istraživanje je provedeno od početka travnja do početka svibnja 2026. godine.

U istraživanju je kao mjerni instrument korišten modificirani anketni upitnik koji je originalno koristio u istraživanju zadovoljstva korisnika knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. Upitnik je izrađen u digitalnom obliku na platformi *LimeSurvey* u dvije inačice – jednoj za znanstveno-nastavno i nastavno osoblje te jednoj za studente. Online inačicu upitnika na platformu *LimeSurvey* postavila je studentica prve godine diplomskog studija Informatologije Tina Jakić.

Upitnik se sastojao od pitanja vezanih uz zadovoljstvo dostupnošću knjižnične građe, uvjetima rada te kvalitetom usluga i podrške knjižničnog osoblja. Pitanja su bila zatvorenog i otvorenog tipa, s pitanjima petostupanjske Likertove ljestvice na skali 1-5 u oba stupnja. Istraživanje je provedeno među studentima i nastavnim osobljem Fakulteta, a prikupljeni rezultati analizirani su i prikazani u okviru istraživanja.

## Opis uzorka

### Nastavno i znanstveno-nastavno osoblje

Od ukupno 65 članova osoblja zaposlenog na nastavnim i znanstveno-nastavnim radnim mjestima u akademskoj godini 2025./2026., u istraživanju je anketu riješio 41 ispitanik (63,08 %). Po pitanju spola, devetero je muškaraca (21,95 %) i 26 žena (63,41 %), dok se šest ispitanika (14,63 %) nije željelo izjasniti.

Što se tiče dobne strukture ispitanika, sedmero (17,07 %) je u dobi do 30 godina, njih je osmero (19,51 %) u dobi od 31 do 40 godina, 11 ispitanika (26,83 %) u dobi je od 41 do 50 godina, devetero je ispitanika (21,95 %) u dobi od 51 do 60 godina te se šestero ispitanika (14,63 %) nije željelo izjasniti.

Od ukupnog broja ispitanika, 15 je redovitih profesora (36,59 %), petero izvanrednih profesora (12,19 %), petero viših asistenata (12,19 %), troje docenata (7,32 %), dvoje asistenata (4,88 %) i dva (4,88 %) tehnička suradnika. Troje ispitanika (7,32 %) odabralo je opciju „ostalo“ te su se deklarirali kao suradnici na projektu. Šestero se ispitanika (14,63 %) nije željelo izjasniti. Struktura navedenoga osoblja po stečenim znanstveno-nastavnim zvanjima vidljiva je u Tablici 1:

**Tablica 1. Struktura anketiranog osoblja prema znanstveno-nastavnom zvanju**

Zvanje	broj ispitanika (n)	postotak ispitanika (%)
Redoviti profesor u trajnom izboru	8	19,51
Redoviti profesor	7	17,07
Izvanredni profesor	5	12,19
Viši asistent	5	12,19
Suradnik u projektu	3	7,32
Docent	3	7,32
Asistent	2	4,88
Tehnički suradnik	2	4,88
Missing	6	14,63

Što se tiče strukture zaposlenika koji koriste knjižnicu, najviše ih je sa Zavoda za primijenjenu kemiju i ekologiju (24,39 %), a najmanje sa Zavoda za prehrambene tehnologije (12,19 %). Važno je napomenuti da se desetero ispitanika (24,39 %) po ovom pitanju odlučilo ne izjasniti. Ostala je izlaznost po zavodima vidljiva u Tablici 2:

**Tablica 2. Struktura anketiranog osoblja prema odsjeku**

Zavod	broj ispitanika ( <i>n</i> )	postotak ispitanika (%)
Zavod za primijenjenu kemiju i ekologiju	10	24,39
Zavod za procesno inženjerstvo	9	21,95
Zavod za ispitivanje hrane i prehrane	7	17,07
Zavod za prehrambene tehnologije	5	12,19
Missing	10	24,39

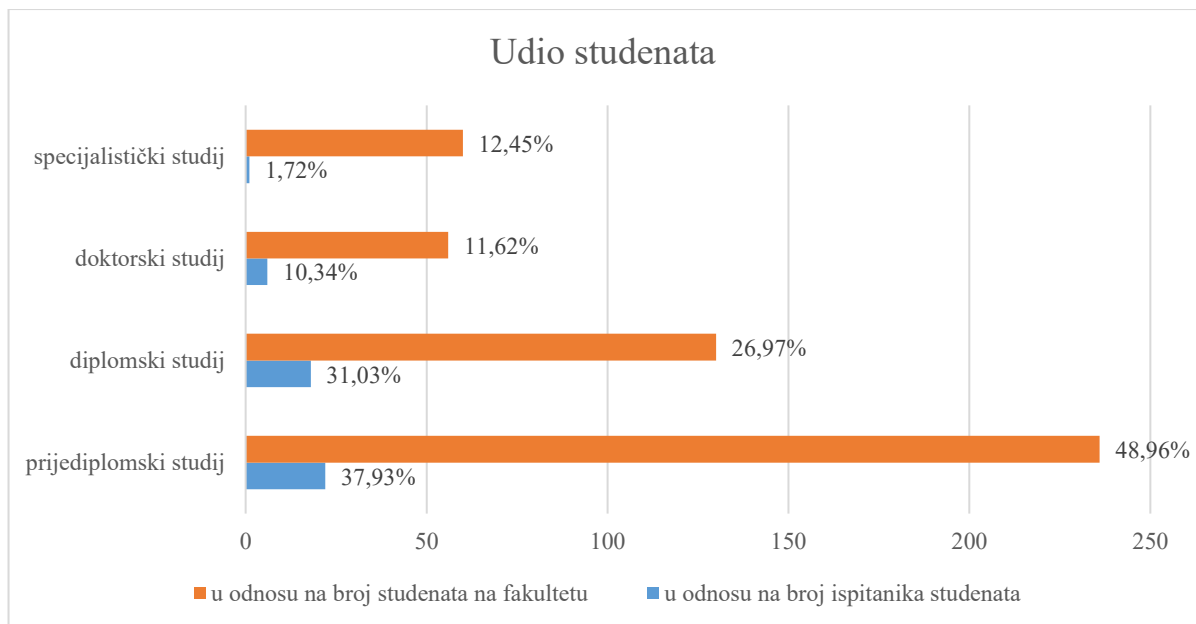
### Studenti

Na Prehrambeno tehnološkom fakultetu u Osijeku u akademskoj godini 2025./2026. bilo je upisano 482 studenata, od kojih je anketu riješilo njih 58 (12,03 %). Uzorak je obuhvatio studente prijediplomskih, diplomskih, stručnih, doktorskih, specijalističkih i srednjih stručnih studija te je bio slučajan.

Od ispitanika koji su anketu riješili, njih osmero (13,8%), izjasnilo se kao muško, njih 39 (67,24 %) kao žensko, dok se 11 studenata (18,57%) nije željelo izjasniti po tom pitanju. Treba naglasiti kako uzorak ispitanika od 12,03% po ovom pitanju nipošto nije reprezentativan u odnosu na broj studenata Fakulteta te se svi dalje navedeni podaci trebaju razmatrati u tom kontekstu.

Što se tiče strukture studenata, 22 ispitanika (37,93 %) upisano je na prijediplomski studij, 18 (31,03 %) na diplomski studij te šestero (10,34 %) na doktorski studij. Jedan ispitanik (1,72 %) pohađa srednji stručni studij, a jedan ispitanik (1,72 %) specijalistički studij. Desetero se ispitanika (17,24 %) po tom pitanju nije htjelo izjasniti.

Udio svih studenata koji na fakultetu pohađaju prijediplomski studij iznosi 48,96 %, dok udio broja ispitanika koji pohađaju prijediplomski studij iznosi 37,93 %. Slika 1 uz to prikazuje i udjele studenata s diplomskog, dokorskog i specijalističkog studija u odnosu na broj ispitanika kao i u odnosu na broj svih studenata na fakultetu:



Slika 1. Udio studenata u odnosu na broj ispitanika i u odnosu na broj studenata na fakultetu

Što se tiče godine studija, najviše ih je anketu riješilo s 1. godine prijediplomskog studija i to njih 19 (32,76 %), a najmanje s 1. godine diplomskog studija (1,72 %). Najzastupljenije studijske skupine među ispitanicima su Prehrambena tehnologija s 20 ispitanika (34,48 %) i Prehrambena inženjerstvo s 11 ispitanika (18,97 %). Pregled svih studijskih skupina vidljiv je u Tablici 3:

**Tablica 3. Struktura anketiranih studenata prema studijskoj skupini**

Studijska skupina	broj ispitanika ( <i>n</i> )	postotak ispitanika (%)
Prehrambena tehnologija	20	34,48
Prehrambena inženjerstvo	11	18,97
Procesno inženjerstvo	5	8,62
Prehrambena tehnologija i nutricionizam	4	6,9
Bez odgovora	4	6,9
Nutricionizam	3	5,17
Znanost o hrani i nutricionizam	1	1,72
Doktorski studij	1	1,72
Missing	9	15,52

Prosjeak ocjena studenata izražen je u grupama koje pokazuju da su anketu u najvećem broju ispunjavali ispitanici s vrlo dobrim prosječkom ocjena i to njih 27 (46,55 %).

Tablica 4. Prosjeak ocjena studenata

<b>Prosjeak</b>	<b>broj ispitanika (n)</b>	<b>postotak ispitanika (%)</b>
4.50 - 5.00	8	13,79
4.00 - 4.49	14	24,14
3.50 - 3.99	13	22,41
3.00 - 3.49	4	6,9
2.50 - 2.99	2	3,45
2.00 - 2.49	4	6,9
Missing	13	22,41

## Ograničenja istraživanja

Upitnik je najprije putem elektroničke pošte isporučen voditeljici Knjižnice PTFOS-a, dr. sc. Sandi Hasenay, koja je isti prosljedila članovima osoblja i studentima. Uzorak je bio slučajan i ispitanici su dragovoljno ispunjavali upitnik te su zbog toga neke studijske skupine i zavodi zastupljeniji od drugih. Neke studijske skupine, poput diplomskog studija Biotehnologije, u istraživanju uopće nisu zastupljene.

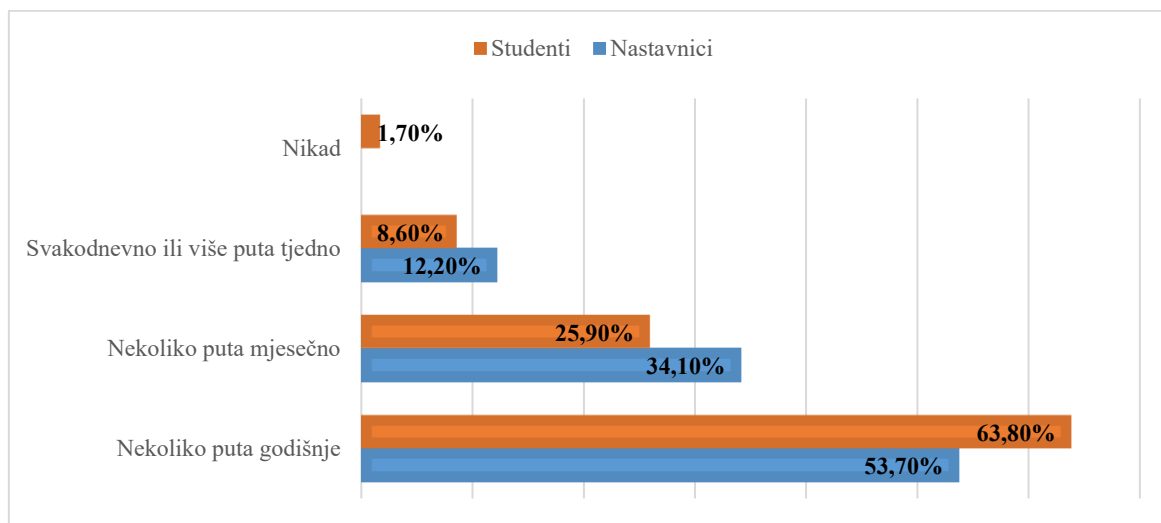
Najveća manjkavost ovog ispitivanja leži u strukturi upitnika. Pitanja o prosjeku, nazivu studija, godini studija bila su otvorenog tipa, što znači da su ispitanici u njim sami upisivali informacije te je u nekim slučajevima kriva interpretacija pitanja dovela do beskorisnih odgovora. Na primjer, na pitanje „Označite skupinu korisnika kojoj pripadate (naziv studija)” četvero je studenata (6,9 %) odgovorilo s nekom varijacijom odgovora „prehrambeno-tehnološki fakultet” što nam ne daje informaciju o studijskoj grupi i nije validan odgovor na to pitanje. Neobaveznost pitanja također je dovela do toga da je mnoštvo ispitanika na određena pitanja odlučilo ne odgovoriti. U budućim bi se istraživanjima odgovori na pitanja mogli automatski ponuditi i biti obavezni, čime bi se dobili točniji podaci.

Iznad svega, važno je naglasiti kako uslijed vrlo niskog broja prikupljenih ispitanika među studentskom populacijom ( $n = 58$ , 12,03 %) svi rezultati vezani uz njih nisu ni na koji način reprezentativni te se njihovoj interpretaciji i izvođenju zaključaka na temelju istih treba pristupiti vrlo oprezno i rezervirano.

## Rezultati istraživanja

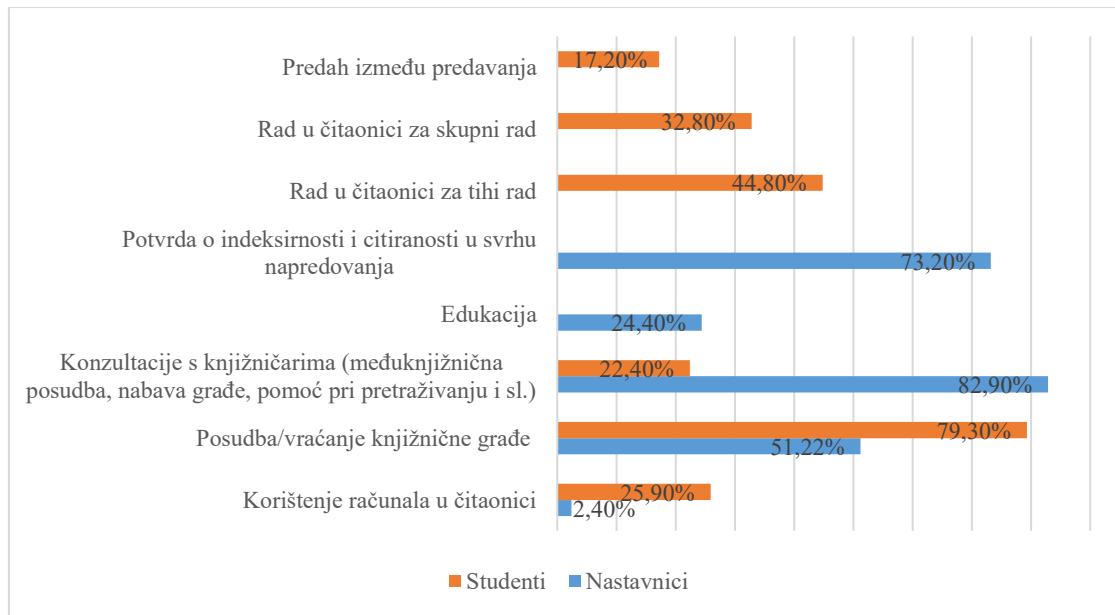
Knjižnične usluge Knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta većina nastavnika koristi nekoliko puta godišnje ( $n = 22$ , 53,7 %), nekolicina ih knjižnične usluge koristi nekoliko puta mjesečno ( $n = 14$ , 34,1 %), a tek nekoliko ih koristi svakodnevno ili više puta tjedno ( $n = 5$ , 12,2 %). (Slika 2).

Kao što je vidljivo na Slici 2, studenti najčešće knjižnične usluge koriste nekoliko puta godišnje ( $n = 37$ , 63,8 %), a njih petnaest (25,9 %) koristi knjižnične usluge nekoliko puta mjesečno. Svakodnevno ili više puta tjedno knjižnične usluge koristi 5 (8,6 %) studenata, a samo jedan (1,7 %) student nikada ne koristi usluge Knjižnice PTFOS-a.



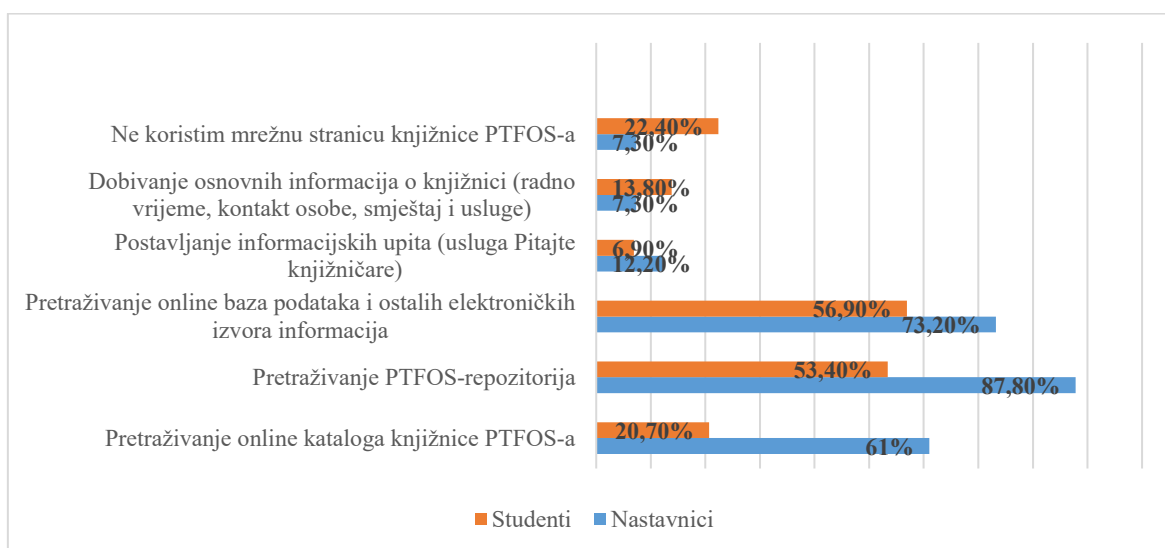
Slika 2. Učestalost korištenje knjižničnih usluga od strane nastavnika i studenata

Nadalje, kao što je vidljivo na Slici 3, nastavnici najčešće koriste Knjižnicu PTFOS-a za konzultacije s knjižničarima (međuknjižnična posudba, nabava građe, pomoć pri pretraživanju i sl.) ( $n = 34$ , 82,9 %), za potvrde o indeksiranosti i citiranosti u svrhu napredovanja ( $n = 30$ , 73,2 %) te za edukaciju ( $n = 10$ , 24,4 %), dok studenti najčešće koriste knjižnicu za posudbu i vraćanje knjižnične građe ( $n = 46$ , 79,3 %), rad u čitaonici za tihi rad ( $n = 26$ , 44,8 %) i skupni rad ( $n = 19$ , 32,8 %). Trinaest studenata (22,40 %) koristi Knjižnicu PTFOS-a za konzultacije s knjižničarima (međuknjižnična posudba, nabava građe, pomoć pri pretraživanju i sl.). Samo nastavnici koriste knjižnicu za potvrde o indeksiranosti i citiranosti u svrhu napredovanja ( $n = 30$ , 73,20 %) te i za edukaciju ( $n = 10$ , 24,40 %). Samo jedan nastavnik (2,40 %) koristi računala u čitaonici knjižnice.



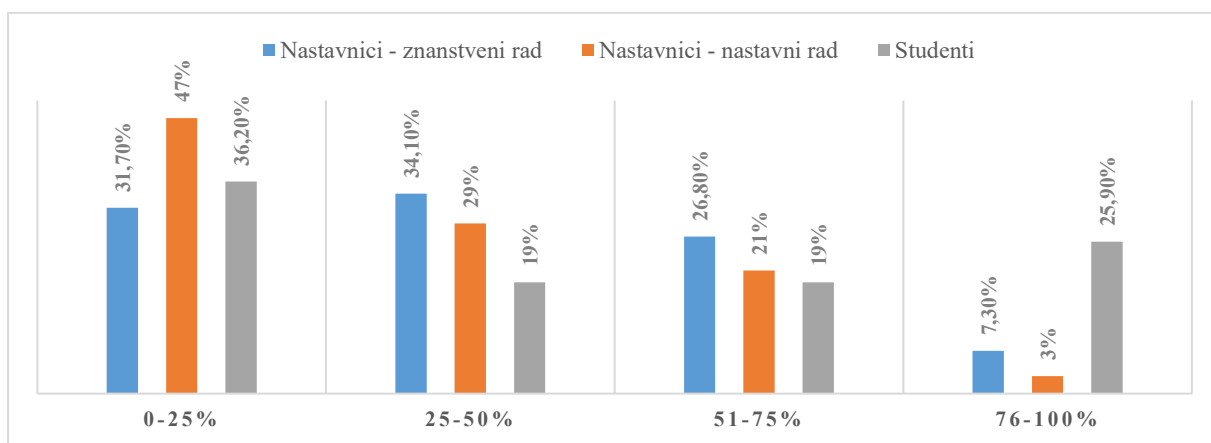
Slika 3. Svrha korištenja knjižničnih usluga od strane nastavnika i studenata

Nastavnici najviše koriste mrežne stranice Knjižnice PTFOS-a za pretraživanje online PTFOS repozitorija ( $n = 36$ , 87,8 %), studenti ih najviše koriste za pretraživanje online baza podataka i ostale elektroničke izvore ( $n = 33$ , 56,9 %). Osim toga, nastavnici knjižnicu najviše koriste za pretraživanje online baza podataka i ostalih elektroničkih izvora ( $n = 41$ , 64,06 %), a studenti za pretraživanje PTFOS repozitorija ( $n = 31$ , 53,4 %). Također, postoji veliki nesrazmjer u korištenju online kataloga knjižnice za pretraživanje između studenata ( $n = 12$ , 20,7 %) i nastavnika ( $n = 25$ , 61%) (Slika 4). Tri nastavnika (7,30 %) i trinaest studenata (22,40 %) navodi kako ne koristi mrežnu stranicu knjižnice.



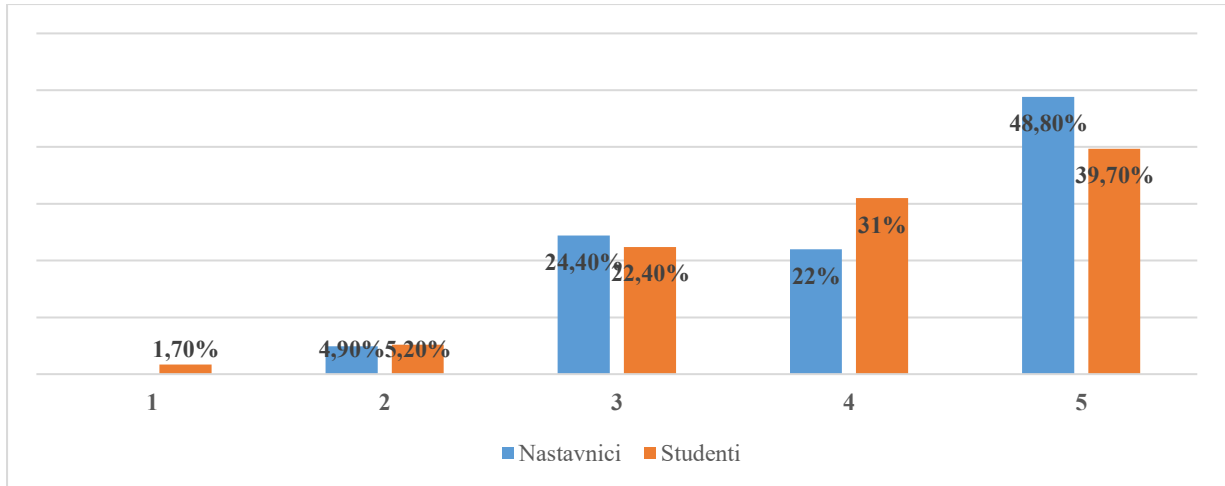
Slika 4. Svrha korištenja mrežne stranice Knjižnice PTFOS-a od strane nastavnika i studenata

Kao što je vidljivo iz Slike 5, rješavanje informacijskih potreba od strane Knjižnice PTFOS-a kod studenata je ispitano za studij, a kod nastavnika za znanstveni i nastavni rad odvojeno. Najveći broj studenata ( $n = 21$ , 36,2 %) izjasnilo se kako Knjižnica rješava 0-25 % svojih informacijskih potreba, kao i nastavnici ( $n = 19$ , 47 %) za potrebe u znanstvenom i nastavnom radu. Najveći broj nastavnika ( $n = x$ , 34,10 %) tvrdi da Knjižnica rješava 25-50% informacijskih potreba za znanstveni rad. Tri nastavnika (7,3 %) rješava 76-100% informacijskih potreba putem Knjižnice za svoj znanstveni rad. Petnaest studenata (25,90%) rješava 76-100% svojih informacijskih potreba putem Knjižnice. Od toga je šest studenata preddiplomskog studija prehrambene tehnologije i devet studenata diplomskog studija, od čega je dva studenta smjera znanosti o hrani i nutricionizam, dva studenta smjera procesno inženjerstvo i pet studenata smjera prehrambeno inženjerstvo.



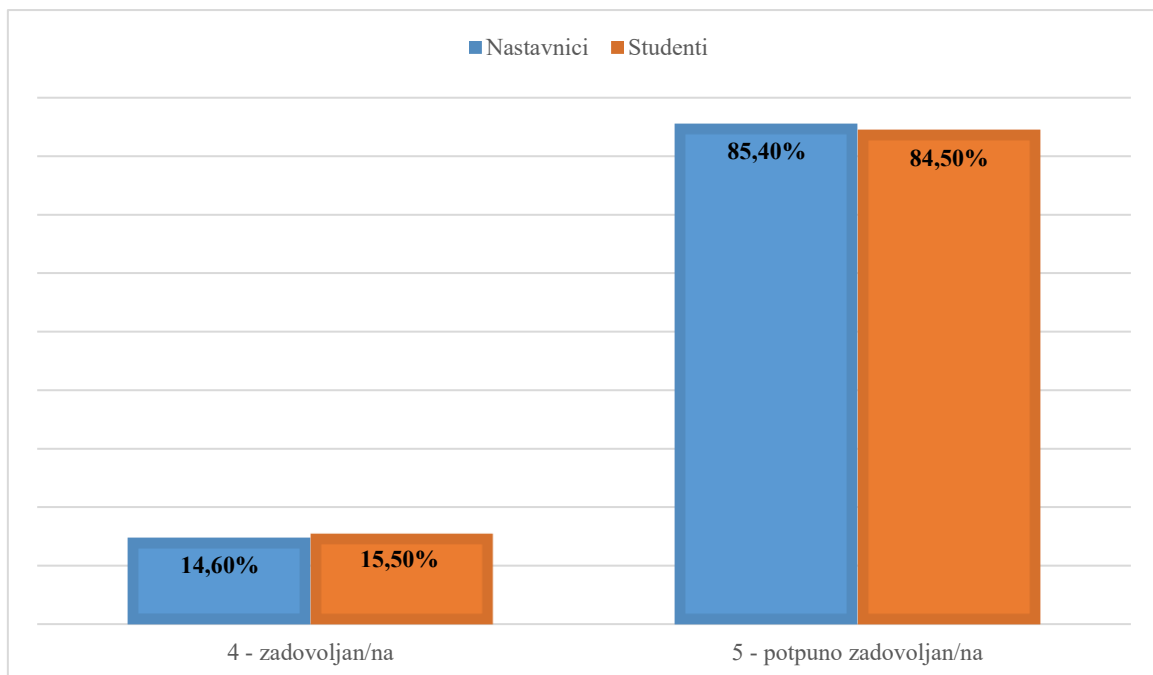
Slika 5. Postotak rješavanja informacijskih potreba putem Knjižnice PTFOS-a

Prema podacima iz Slike 6, važnost Knjižnice PTFOS-a za stručni i akademski razvoj i uspjeh i studenti ( $n = 23$ , 39,7 %) i nastavnici ( $n = 20$ , 48,8 %) su procijenili kao iznimno važnom. Prosječno su nastavnici važnost ocijenili s ocjenom 4,15, a studenti s ocjenom 4,03.



Slika 6. Procjena važnosti Knjižnice PTFOS-a za studentski i nastavnički stručni i akademski razvoj i uspjeh

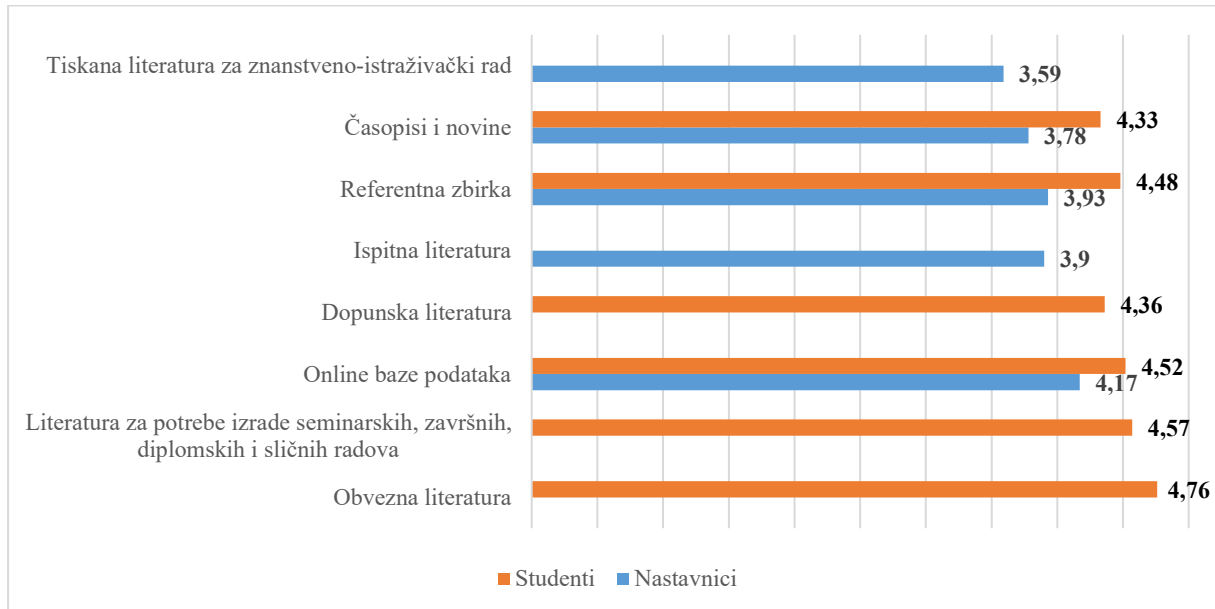
Studenti ( $n = 49$ , 84,5 %) i nastavnici ( $n = 35$ , 85,4 %) gotovo su potpuno zadovoljni uslugama Knjižnice (Slika 7). Nitko od ispitanika nije potpuno nezadovoljan. Devet studenata (15,5 %) i šest nastavnika (14,6 %) ocijenilo je knjižnične usluge ocjenom 4 (zadovoljan/na).



Slika 7. Ocjena zadovoljstvom uslugama Knjižnice PTFOS-a u cjelini od strane nastavnika i studenata

Zadovoljstvo knjižničnom građom mjerilo se ocjenama od 1 (nimalo zadovoljan/na) do 5 (u potpunosti zadovoljan/na). Prosječne ocjene zadovoljstvom pojedinim uslugama više su kod studenata, a kod nastavnika se kreću između 3,59 i 4,17. Studenti su najviše zadovoljni dostupnošću obvezne literature te su ocijenili prosječnom ocjenom 4,76, a nastavnici su

najzadovoljniji online bazama podataka čiju su dostupnost ocijenili s ocjenom 4,17. Studenti su zadovoljstvo literaturom za potrebe izrade seminarskih i sličnih radova te online baza podataka ocijenili ocjenom 4,57, a najnižu su prosječnu ocjenu dodijelili časopisima i novinama (4,33). Najnižom prosječnom ocjenom nastavnika (3,59) ocijenjeno je zadovoljstvo tiskanom literaturom za znanstveno-istraživački rad (Slika 8).

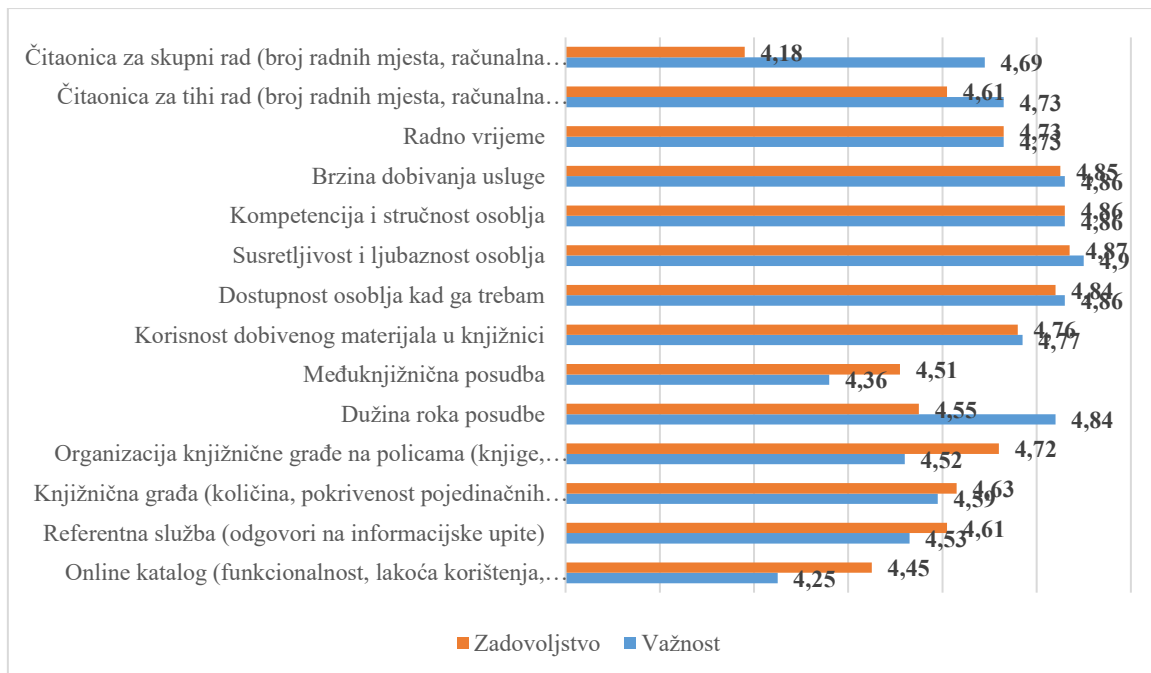


Slika 8. Prosječna ocjena zadovoljstvo knjižničnom građom u Knjižnici PTFOS-a

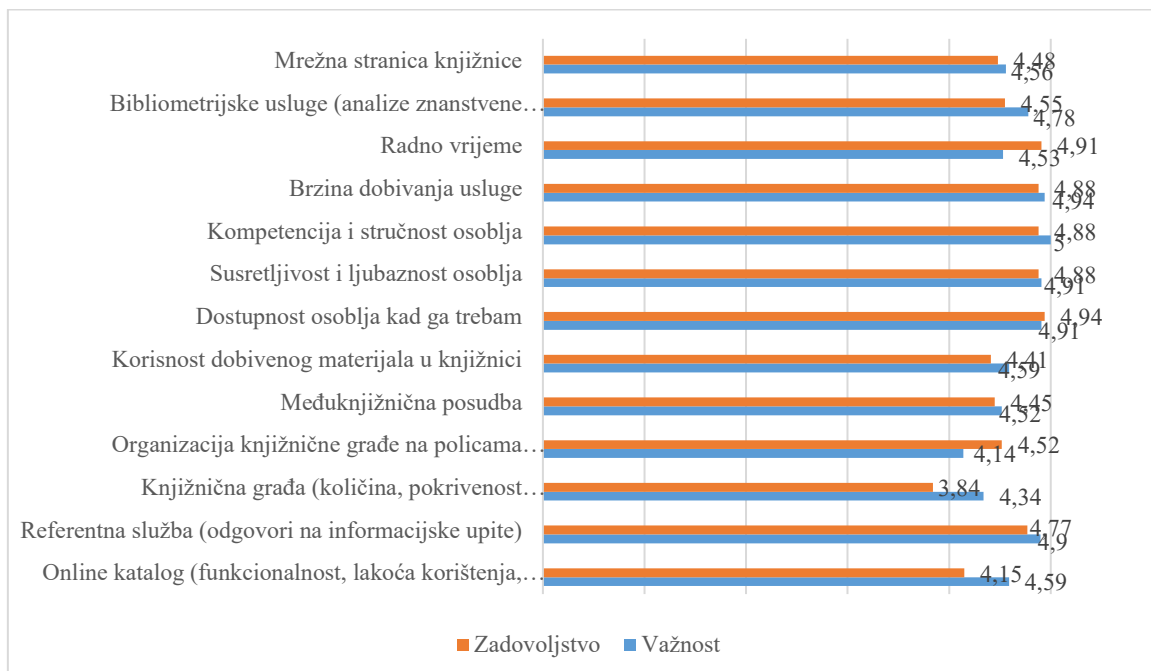
Na pitanje jesu li voljni knjižničnom osoblju ustupiti 1-2 sata svoje redovne nastave za održavanje radionice na temu informacijske pismenosti za studente, gotovo su svi nastavnici odgovorili da jesu ( $n = 39$ , 95,1 %), a za sudjelovanje u takvim radionicama na skupnoj razini zainteresirano je 33 nastavnika (80,5 %), a na individualnoj razini njih petero (12,2 %). Radionice informacijskog opismenjavanja u sklopu Knjižnice u posljednje je tri godine pohađalo 23 studenta (39,7 %), a gotovo su svi ( $n = 22$ , 95,7 %) iskazali iznimno zadovoljstvo korisnošću radionicama za akademski napredak.

Studenti i nastavnici na skali od 1 do 5 ocjenjivali su koliko pojedine knjižnične usluge smatraju važnima te koliko su oni doista zadovoljni njima. Iz podataka je vidljivo kako su nastavnici najzadovoljniji dostupnošću osoblja (4,94) i radnim vremenom knjižnice (4,91), dok najvažnijim smatraju kompetenciju i stručnost osoblja (5,00) te brzinu dobivanja usluge (4,94). Studenti su najzadovoljniji susretljivošću i ljubaznošću osoblja (4,87) te kompetencijom i stručnošću osoblja (4,86), a najvažnijim smatraju susretljivost i ljubaznost osoblja (4,9) i dostupnost osoblja kada ga trebaju, brzinu dobivanja usluge i kompetenciju i stručnost osoblja (4,86) (Slike 9 i 10). Važno je napomenuti kako je najniža ocjena zadovoljstva nastavnika 3,84

(količina knjižne građe i pokrivenost pojedinačnih kolegija), a studenata 4,18 (čitaonica za skupni rad (broj radnih mjesta, računalna oprema, udobnost, ozračje, buka, rasvjeta (slike 9 i 10).



Slika 9. Važnost i zadovoljstvo studenata knjižničnim uslugama Knjižnice PTFOS-a



Slika 10. Važnost i zadovoljstvo nastavnika knjižničnim uslugama Knjižnice PTFOS-a

Studenti gotovo istom prosječnom ocjenom ocjenjuju čitaonicu za tihi rad (važnost: 4,73, zadovoljstvo: 4,61), brzinu dobivanja usluge (važnost: 4,86, zadovoljstvo: 4,85), susretljivost i ljubaznost osoblja (važnost: 4,9, zadovoljstvo: 4,87), dostupnost osoblja (važnost: 4,86, zadovoljstvo: 4,84), korisnost materijala dobivenog u knjižnici (važnost: 4,59, zadovoljstvo: 4,41), knjižničku građu (važnost: 4,59, zadovoljstvo 4,63) te referentnu službu (važnost: 4,61, zadovoljstvo 4,53). Identičnu prosječnu ocjenu daju za važnost i zadovoljstvo radnim vremenom (4,73) te kompetencijom radnog osoblja (4,86). Negativan jaz između važnosti i zadovoljstva zamijećen je kod učionice za skupni rad (važnost: 4,69, zadovoljstvo: 4,18; jaz: -0,51) i dužinom roka posudbe (važnost: 4,84, zadovoljstvo: 4,55; jaz: -0,29). Pozitivan jaz zamijećen je kod online kataloga (važnost: 4,25, zadovoljstvo: 4,45; jaz: 0,20), organizacije građe na policama (važnost: 4,52, zadovoljstvo: 4,72; jaz: 0,20) te međuknjižničnom posudbom (važnost: 4,36; zadovoljstvo: 4,51; jaz: 0,15).

Nastavnici su gotovo istu prosječnu ocjenu dali za mrežnu stranicu knjižnice (važnost: 4,56, zadovoljstvo: 4,48), brzinom dobivanja usluge (važnost: 4,94, zadovoljstvo: 4,88), kompetencijom i stručnošću osoblja (važnost: 5, zadovoljstvo: 4,88), susretljivošću i ljubaznošću osoblja (važnost: 4,91, zadovoljstvo: 4,88), dostupnošću osoblja kada ga trebaju (važnost: 4,91, zadovoljstvo: 4,94), međuknjižničnom posudbom (važnost: 4,52, zadovoljstvo: 4,45) te referentnom službom (važnost: 4,9, zadovoljstvo: 4,77). Negativan jaz između važnosti i zadovoljstva kod nastavnika zamijećen je za knjižničku građu (važnost: 4,34, zadovoljstvo: 3,84; jaz: -0,5) i online katalog (važnost: 4,59, zadovoljstvo: 4,15; jaz: -0,44). Pozitivan jaz kod nastavnika zamijećen je za radno vrijeme knjižnice (važnost: 4,53, zadovoljstvo: 4,91; jaz: 0,38) i organizaciju knjižnične građe na policama (važnost: 4,14, zadovoljstvo: 4,52; jaz: 0,38).

Što se tiče nedostataka koje su studenti naveli u ponudi usluga Knjižnice PTFOS-a, najviše je studenata ( $n = 12$ , 23,07 %) spomenulo buku u prostoru knjižnice, bolji prostor za tihi rad, više sadržaja (radionica i događanja) u knjižnici. Također, studenti su navodili konkretne probleme koji se tiču knjižnične građe, primjerice, plaćanje za građu, dostupnost materijala i manjak građe. Studenti ( $n = 19$ , 36,54 %) su pozitivno naveli ljubaznost, pristupačnost, susretljivost i kompetencije osoblja u knjižnici. Također, istaknuli su količinu i kvalitetu građe u knjižnici.

Kao nedostatke, jedan nastavnik (2,44 %) ističe neprikladan knjižnični prostor, dva nastavnika (4,88 %) navode mrežnu stranicu knjižnice, a pet nastavnika (12,19 %) navodi dostupnost knjižnične građe. Kao pozitivne elemente, dva nastavnika (4,88 %) ističu međuknjižničku



posudbu, 21 nastavnik (51,22 %) ističe brzinu, kompetentnost i ljubaznost osoblja, dva nastavnika (4,88 %) ističu online katalog te bibliometrijske usluge (4,88 %).

## Zaključak

Glavni rezultati istraživanja pokazali su da većina nastavnog i znanstveno-nastavnog osoblja knjižnične usluge koristi nekoliko puta godišnje (53,7 %) ili nekoliko puta mjesečno (34,1 %), dok manji broj nastavnika knjižnicu koristi svakodnevno ili više puta tjedno (12,2 %). Studenti knjižnične usluge najčešće koriste nekoliko puta godišnje (63,8 %), dok ih 25,9 % knjižnicu koristi nekoliko puta mjesečno, a samo je jedan student (1,7 %) naveo kako nikada ne koristi knjižnične usluge.

Nastavnici knjižnicu najčešće koriste za konzultacije s knjižničarima, uključujući međuknjižničnu posudbu, pomoć pri pretraživanju literature i nabavu građe (82,9 %), dok studenti knjižnicu prvenstveno koriste za posudbu i vraćanje knjižnične građe (79,3 %), rad u čitaonici za tihi rad (44,8 %) te za skupni rad (32,8 %). Može se zaključiti da knjižnica uspješno zadovoljava različite potrebe svojih korisnika.

Zadovoljstvo uslugama knjižnice visoko je kod obje skupine, većina studenata (84,5 %) i nastavnika (85,4 %) izrazila je gotovo potpuno zadovoljstvo uslugama, a nitko od ispitanika nije iskazao potpuno nezadovoljstvo. Zadovoljstvo knjižničnom građom više je kod studenata u odnosu na nastavnike. Studenti su najviše zadovoljni dostupnošću obvezane literature, a nastavnici online bazama podataka dostupnim unutar knjižnice. Časopisima i novinama studenti su dodijelili najnižu ocjenu zadovoljstva (4,33), a nastavnici su najnižu ocjenu dodijelili tiskanoj literaturi za znanstveno-istraživački rad (3,59).

Rezultati istraživanja pokazali su kako korisnici knjižnice posebno cijene stručnost, dostupnost i susretljivost knjižničnog osoblja, što su i studenti i nastavnici ocijenili među najvažnijim elementima knjižničnih usluga. Nastavnici su najzadovoljniji dostupnošću i radnim vremenom knjižnice, dok najvažnijim smatraju kompetenciju i stručnost osoblja te brzinu dobivanja usluge. Studenti su najzadovoljniji susretljivošću i ljubaznošću osoblja te kompetencijom i stručnošću.

Kod ocjena važnosti i zadovoljstva zamijećen je pozitivan i negativan jaz i kod studenata i kod nastavnika. U idealnoj situaciji korisnici dodjeljuju identične ocjene i za važnost i za zadovoljstvo jer to onda znači da knjižnica svoje napore usmjerava prema uslugama koje su korisnicima važne, a ne troši resurse na ono što je korisnicima manje važno ili nevažno. U tom kontekstu niti pozitivan niti negativan jaz između ocjena dodijeljenih za važnost i zadovoljstvo pojedinim uslugama za knjižnicu nije dobro jer negativan jaz znači da knjižnica ne ispunjava ono što je korisnicima važno, dok pozitivan jaz ponekad znači da knjižnica nudi ono što je

korisnicima manje važno ili nevažno. U slučaju knjižnice PTFOS-a, negativan jaz kod studenata zamijećen je za učionicu za skupni rad i dužinu roka posudbe, dok je kod nastavnika negativan jaz zamijećen za knjižničnu građu i online katalog. Pozitivan jaz kod studenata zamijećen je za online katalog, organizaciju građe na policama i međuknjižničnu posudbu, dok je kod nastavnika pozitivan jaz prisutan kod radnog vremena knjižnice i organizacije građe na policama. Ovo su elementi na koje knjižnica u budućnosti treba obratiti više pozornosti, bilo da dodatno istraži neke elemente (npr. čime to nastavnici nisu zadovoljni kod online kataloga), ili da uloži više napora za edukaciju studenata (npr. da im osvijesti kako bi im online katalog ili međuknjižnična posudba mogli pomoći u njihovom akademskom radu).

Što se tiče nedostataka, studenti ističu problem buke u prostoru knjižnice te potrebu za kvalitetnijim prostorom za individualni i skupni rad. Također, pojedini studenti naglašavaju problem dostupnosti određene literature. S druge strane, područja za koja nastavnici smatraju da je potrebno unaprijediti jesu: knjižnični prostor, mrežna stranica knjižnice i dostupnost stručne građe. Istraživanje pokazuje potrebu za daljnjim kvalitativnim istraživanjima, poput intervjuja ili fokus grupe s profesorima i studentima. Tako bi se detaljnije istražili uzroci navedenih nedostataka, ali i uočili prijedlozi za njihovo unaprjeđenje. Primjer takvog daljnjeg istraživanja može se odnositi na istraživanje što konkretno korisnici smatraju potrebnim promijeniti na mrežnoj stranici knjižnice ili kakve bi prostorne promjene unutar knjižnice smatrali korisnima i adekvatnima za unaprjeđenje knjižničnih usluga te veće zadovoljstvo samih korisnika.

Na temelju dobivenih rezultata može se zaključiti da Knjižnica Prehrambeno-tehnološkog fakulteta uspješno ispunjava svoju informacijsku, obrazovnu i stručnu funkciju, ali da postoji prostor za dodatno unaprjeđenje pojedinih segmenata. U budućnosti bi trebalo nastaviti ulagati u razvoj digitalnih usluga, proširenje fonda i modernizaciju knjižnične građe, poboljšanje prostora za rad korisnika te organizaciju dodatnih edukativnih aktivnosti.

Analizu rezultata i obradu podataka u programskom paketu SPSS o zadovoljstvu korisnika uslugama Knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta u Osijeku pripremili su studenti prve godine diplomskog studija Informatologije Martina Balić, Martina Hranić, Tina Jakić, Ana Kovačević, Barbara Koprivnjak, Barbara Mihaljik i Maja Vučković pod vodstvom prof. dr. sc. Kornelije Petr Balog u sklopu kolegija Vrednovanje informacijskih usluga.

U Osijeku 31. 5. 2026.



## Literatura

1. Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek (b. d.). *Knjižnica*, <https://www.ptfos.unios.hr/index.php/knjiznica/knjiznica> (2026-06-01)
2. Hasenay, Sanda (30. ožujka 2026.) *Knjižnica Prehrambeno-tehnološkog fakulteta: predstavljanje knjižnične djelatnosti*. [Predavanje]