

# POGLED NA KNJIŽNIČNE USLUGE IZ PERSPEKTIVE KORISNIKA

LIBRARY SERVICES FROM THE PATRONS' POINT OF VIEW

*Jasna Kovačević*

Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića  
Knjižnice grada Zagreba  
jasna.kovacevic@kgz.hr

*Radovan Vrana*

Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti  
Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
rvrana@ffzg.hr

UDK / UDC 024

Istraživanje / Research paper

Primljeno / Received: 25. 11. 2014.

## *Sažetak*

Istraživanje korisnika jedan je od najvažnijih zadataka u upravljanju knjižnicom. Rezultati prikupljeni ovom vrstom istraživanja primjenjuju se u razvoju knjižničnih zbirki te knjižničnih usluga i proizvoda. Temelji istraživanja korisnika postavljeni su 1980-ih godina kada su se knjižnice zapitale koliko dobro ispunjavaju očekivanja korisnika uslugama koje nude. U tom razdoblju nastali su modeli vrednovanja knjižničnih usluga od kojih je najpoznatiji SERVQUAL, koji je ponudio nekoliko kategorija ili dimenzija vrednovanja rada knjižnica. Na temeljima tog modela oblikovano je i provedeno istraživanje korisnika knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu, koja djeluje u sklopu sustava Knjižnica grada Zagreba, o percepciji usluga ove knjižnice među njenim korisnicima te su u ovom radu predstavljeni rezultati ovog istraživanja. Ti su rezultati pokazali da korisnici u knjižnicu i čitaonicu Bogdana Ogrizovića dolaze često (oko dvije trećine unutar razdoblja od dva tjedna); da o aktivnostima

knjižnice saznaju gotovo najčešće na internetu kojem i dalje raste važnost za promociju usluga knjižnice, usmenom predajom, ali i tradicionalnim načinima objave informacija o događajima u knjižnici u tiskanim i elektroničkim medijima; da knjižnicu koriste za raznovrsne aktivnosti od tradicionalne usluge posudbe knjiga do aktivnog sudjelovanja u obrazovnim i kulturnim aktivnostima, suradnje s drugim korisnicima knjižnice i sl. Ispitanicima je također omogućeno ocjenjivanje nekoliko odabranih vidova rada knjižnice poput kvalitete opreme knjižnice, kvalitete prostora knjižnice, kvalitete pojedinih vrsta knjižne građe i lakoće pronalaska informacija o knjižnici na internetu, pri čemu je knjižnica u svim navedenim vidovima svojeg rada od ispitanika dobila visoke ocjene. U istraživanju su posebno istaknute značajke osoblja knjižnice, pri čemu su ispitanici izdvojili brojne pozitivne značajke i tako potvrdili kvalitetu rada osoblja knjižnice. Ispitanici su na kraju istraživanja bili u mogućnosti predložiti promjene u radu knjižnice. Sveukupno gledajući, ispitanici su u ovom istraživanju prepoznali i pozitivno ocijenili bitne značajke i prednosti knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića po kojima je prepoznatljiva korisnicima i široj javnosti i po kojima se ističe među drugim narodnim knjižnicama u gradu Zagrebu.

*Ključne riječi:* narodne knjižnice, vrednovanje knjižnica, istraživanje korisnika, razvoj usluga knjižnice

### *Summary*

Investigating user satisfaction in libraries is one the most important tasks in library management. The results acquired from this type of research can be applied in planning and development of library collections, services, and products. The foundations of user satisfaction research have been set in 1980s when libraries asked themselves how well they meet the expectations of their users. During that period, a number of library service evaluation models were established presenting different categories or dimensions for evaluation of library services. The most well-known evaluation model of that time is SERVQUAL. Based on this model of library services evaluation, a user research study was initiated in the Public Library Bogdan Ogrizović, which is a branch of The Zagreb City Libraries, about user perception of library services. This paper presents the results of that research. The results have shown that the frequency of the users' visits to the library is very high (almost two thirds had visited the library within the period of two weeks); the users usually find information about library activities on the internet or by word of mouth, as well as in traditional printed and electronic media. The results of the research also indicate that users use all sorts of library services, from the traditional book lending to active participation in various educational and cultural activities, cooperation with other library users, etc. The participants were asked to numerically evaluate a number of selected library aspects such as quality of the library equipment, quality of the library facilities, quality of the

library holdings, and ease of finding information about the library on the internet. All these aspects were given high grades by the research participants. The participants were also asked to evaluate the library staff and the results suggest that they recognized and graded highly many positive characteristics of the library staff. Finally, the participants were given an opportunity to suggest improvements in the library work. Generally, the research results have shown that the participants have successfully recognized the main positive aspects of the Bogdan Ogrizović library, the ones that make this library distinguishable among other libraries in Zagreb.

*Keywords:* public libraries, library evaluation, user research, library services development

## Uvod

Premda se u znanstvenoj i stručnoj literaturi te u tisku često piše o tome kako su knjižnice sporo reagirale na dramatične promjene u izdavačkoj industriji, čime je njihova uloga u društvu oslabljena<sup>1</sup> kao i da je svjetska ekonomska kriza negativno utjecala na razvoj knjižničnih zbirki, opreme, osoblja i na radno vrijeme knjižnica čime im je ugrožena njihova egzistencija,<sup>2,3</sup> narodne knjižnice i dalje imaju vrlo važnu ulogu promotora čitanja, promotora opće kulture, promotora više vrsta pismenosti, informiranosti, obrazovanja, međukulturnog dijaloga itd.<sup>4</sup> Narodne knjižnice još su uvijek i mjesta tj. fizički prostori u koje korisnici i posjetitelji vole dolaziti i u njima boraviti,<sup>5</sup> što je također važno naglasiti u vrijeme kada elektronički mediji i internet privlače mlade naraštaje i kada je sve više sadržaja dostupno u sve brojnijim

---

<sup>1</sup> Vinjamuri, David. Why Public Libraries Matter : And How They Can Do More [citirano: 11-13-2014]. // Forbes Dostupno na: <http://www.forbes.com/sites/davidvinjamuri/2013/01/16/why-public-libraries-matter-and-how-they-can-do-more/>

<sup>2</sup> Guarria, Charles I.; Zhonghong Wang. The economic crisis and its effect on libraries. // New Library World 112, 5/6(2011), 199.

<sup>3</sup> Flood, Alison. UK lost more than 200 libraries in 2012 [citirano: 10-01-2014]. // The Guardian (2012) Dostupno na: <http://www.theguardian.com/books/2012/dec/10/uk-lost-200-libraries-2012>

<sup>4</sup> IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. [citirano: 11-21-2014]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

<sup>5</sup> Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 53, 3/4(2010), 25-41.

virtualnim okolinama na internetu.<sup>6, 7, 8</sup> Kako bi se knjižnice mogle uspješnije razvijati, zagovarati svoj rad i učvrstiti svoju ulogu u društvu te izbjeći zatvaranje, važno je, među ostalim, periodično provoditi istraživanja korisnika i njihovog zadovoljstva kvalitetom usluga knjižnice. Premda neki autori poput Hernona napominju kako je potrebno razdvojiti kvalitetu usluge od zadovoljstva korisnika,<sup>9</sup> u istraživanjima korisnika nije uvijek moguće posve jasno naznačiti gdje prestaje vrednovanje kvaliteta usluge, a gdje počinje vrednovanje zadovoljstva korisnika. Istraživanja korisnika knjižnice povezana su s već spomenutim pojmom kvalitete i to kvalitete rada knjižnice, odnosno, pružanja knjižničnih usluga. Kvaliteta je definirana kao izvrsnost ili reduciranje jaza između očekivanja korisnika knjižnica i pruženih usluga<sup>10</sup> i mjeri se upotrebom usluga knjižnice.<sup>11</sup> Općenito, knjižnice vrednuju kvalitetu svojih usluga kako bi ispunile očekivanja korisnika i kako bi ih zadržale u knjižnici,<sup>12</sup> što je vrlo bitna činjenica u vremenu kada i druge ustanove u području kulture imaju problema s privlačenjem i zadržavanjem korisnika. Rezultati istraživanja korisnika provedenih u knjižnicama ujedno su i dokazi koje knjižnice (svih vrsta) mogu upotrijebiti u zagovaranju svoje djelatnosti u medijima, a svakako i u razgovorima s financijerima pri donošenju odluka o godišnjim proračunima knjižnica.<sup>13</sup> Narodne knjižnice u Hrvatskoj također provode istraživanja korisnika, a među njima je i Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića u Zagrebu, koja je provela istraživanje među svojim korisnicima kako bi ustanovila što oni misle o njenim uslugama i pojedinim vidovima rada knjižnice, a ovaj rad predstavlja rezultate tog istraživanja.

<sup>6</sup> Beheshti, Jamshid. Teens, Virtual Environments and Information Literacy [citirano: 11-21-2014]. Dostupno na: [https://www.asis.org/Bulletin/Feb-12/FebMar12\\_Beheshti.pdf](https://www.asis.org/Bulletin/Feb-12/FebMar12_Beheshti.pdf)

<sup>7</sup> Hampel, György. Learning in a virtual environment. // *Acta Technica Corviniensis – Bulletin of Engineering*. 7, 4(2014), 35-40.

<sup>8</sup> *Virtual Worlds, Real Libraries : Librarians and Educators in Second Life and Other Multi-user Virtual Environments* / ur. Lori Bell i Rhonda B. Trueman. Medford, N.J. : Information Today, 2008, Str. 70.

<sup>9</sup> Herson, Peter. Service quality in libraries and treating users as customers and non-users as lost or never-gained customers. // *The Journal of Academic Librarianship* 22(1996), 171.

<sup>10</sup> Herson, Peter. Service quality in libraries and treating users as customers and non-users as lost or never-gained customers. // *The Journal of Academic Librarianship*. 22(1996), 171.

<sup>11</sup> Miller, Lynette. User satisfaction surveys. // *Australasian Public Libraries and Information Services*. 17, 3(2004), 126.

<sup>12</sup> Cullen, Rowena. Perspectives on User Satisfaction Surveys. // *Library Trends* 49, 4(2001), 663.

<sup>13</sup> Berry III, John N. Fix Library Advocacy. // *Library Journal*. 137, 14(2012), 8.

## **Korisnička perspektiva o knjižničnim uslugama**

Knjižnice korisnike često dijele u najmanje dvije skupine, onu u kojoj se nalaze stvarni korisnici knjižničnih usluga i oni koji to nisu, ali to mogu postati. Upoznavanje nekorisnika s uslugama i proizvodima knjižnica, jedan je od ključnih koraka za njihovo privlačenje u knjižnice kako bi postali korisnici i po mogućnosti njeni članovi. U ovom radu u korisnike knjižnica ubrajamo i posjetitelje knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića koji nužno ne moraju biti članovi te knjižnice kako bi mogli koristiti neke njezine usluge ili proizvode. Korisnici i nekorisnici knjižnica mogu jednako biti sudionici istraživanja koje knjižnice provode radi unapređenja svojih postojećih usluga i proizvoda i oblikovanja novih.

Istražiti percepciju korisnika o knjižničnim uslugama i proizvodima nije jednostavan posao. U svojim istraživanjima, knjižnice žarište obično imaju na učinkovitosti rada, vrijednosti usluga, kvaliteti usluga, zadovoljstvu korisnika itd.<sup>14</sup> Odabir pojedine kategorije ili dimenzije za vrednovanje rada knjižnice ovisi o pojedinoj knjižnici i njenim potrebama za određenom vrstom podataka koji će joj pomoći da ocijeni svoj ukupni rad kao i pojedine postojeće usluge i proizvode i da oblikuje nove.

Dio koji slijedi također je pojašnjen u istraživanju korisnika provedenom u knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića 2012. godine,<sup>15</sup> no, zbog njegove važnosti za metodologiju istraživanja, ponavljamo tek jedan kraći odjeljak. Začetak oblikovanja teorijskih modela za vrednovanje knjižničnih usluga možemo pronaći u radovima Parasuramana, Zeithamla i Berryja koji su tijekom 1980-ih na temelju rasta uslužnog sektora definirali model pružanja usluga. Oni su ustanovili kako je usluge teže vrednovati u odnosu na proizvode (dobra) jer percepcija kvalitete pružanja usluga ovisi o usporedbi očekivanja korisnika sa stvarnom izvedbom pružanja usluga, a kvaliteta usluga nije određena isključivo na temelju rezultata pružanja usluge, ona ovisi i o vrednovanju samoga postupka pružanja usluga.<sup>16</sup> Njihov je početni model kasnije dodatno proširen kako bi odgovarao širem spektru primjena, te kako bi pomogao voditeljima u pronalasku slabih točaka u pružanju usluga i njihovom

---

<sup>14</sup> Hernon, Peter. Navedeno djelo, 171.

<sup>15</sup> Vrana, Radovan; Jasna Kovačević: Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013) , 23-46.

<sup>16</sup> Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml.; Leonard L. Berry. A conceptual model of service quality and its implications for future research. // Journal of Marketing 49, (1985), 42.

otklanjanju.<sup>17, 18</sup> Naknadno su tom modelu vrednovanja knjižničnih usluga dodane tri nove dimenzije – knjižnica kao mjesto, pristup i samopouzdanje.<sup>19, 20</sup> Početni model nadopunjava se potom više puta. U istraživanjima vrednovanja usluga knjižnica korištena je skala s 22 elementa u 5 dimenzija pod nazivom SERVQUAL: opipljivi elementi: fizički prostor, oprema, izgled osoblja; pouzdanost: sposobnost pružanja usluga pouzdano i točno; reagiranje: volja za pomoći korisnicima i pružanje brze usluge; uvjerljivost: znanje i ljubaznost zaposlenika i njihova sposobnost da nadahnu povjerenje i povjerenje; sućut: briga, individualizirana pažnja ustanova pokazuje prema svojim korisnicima.<sup>21</sup> Na temelju toga modela vrednovanja usluga knjižnica, knjižnice su razvile novo pomagalo pod nazivom LIBQUAL+ koje je primjenjivano za traženje, praćenje, razumijevanje i djelovanje na temelju mišljenja korisnika o kvaliteti pružene usluge, te je to ujedno najraširenije pomagalo za vrednovanje kvalitete usluga knjižnica.<sup>22</sup> Svrha postojanja pomagala LibQUAL+ pomoć je knjižničarima kako bi mogli ustanoviti zadovoljavaju li knjižnične usluge očekivanja korisnika.<sup>23</sup> Riječ je o upitniku koji služi za prikupljanje podataka među korisnicima knjižnice s ukupno 22 elementa u 3 dimenzije: utjecaj usluga, knjižnica kao mjesto i nadzor informacija.<sup>24</sup>

<sup>17</sup> Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry. SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // *Journal of Retailing* 64, 1(1988), 12-40.

<sup>18</sup> Parasuraman, A.; Valarie Zeithaml; Leonard L. Berry. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality implications for further research. // *Journal of Marketing* 58, 1(1994), 111-124.

<sup>19</sup> Cook, Colleen ; Fred Heath. SERVQUAL and the question for new measures. // *ARL Newsletter : A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SPARC*, 207(1999), 12-13. Citirano prema Lincoln, Yvonna S. Insights into library services and users from qualitative research. // *Library & Information Science Research* 24, 1(2002) 4.

<sup>20</sup> Cook, Colleen; Fred Heath. The Association of Research Libraries LibQual + TM Project : An update. // *ARL Newsletter : A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SPARC*, 211(2000), 12-14. Citirano prema Lincoln, Yvonna S. Insights into library services and users from qualitative research. // *Library & Information Science Research*. 24, 1(2002) 4.

<sup>21</sup> Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry., Navedeno djelo., 23.

<sup>22</sup> Lanea, Forrest C.; Baaska Andersonb; Hector F. Ponceb; Prathiba Natesanb. Factorial invariance of LibQUAL+® as a measure of library service quality over time. // *Library & Information Science Research* 34, 1(2012), 22.

<sup>23</sup> Thompson, Bruce; Colleen Cook; Martha Kyrillidou. Concurrent Validity of LibQUAL+™ Scores : What Do LibQUAL+™ Scores Measure? // *The Journal of Academic Librarianship* 31, 6(2005), 517.

<sup>24</sup> Thompson, Bruce; Colleen Cook; Martha Kyrillidou. Navedeno djelo, 517.

Za potrebe ovog rada odabrane su pojedine od navedenih dimenzija te su modificirane kako bi se dobila što preciznija slika o perspektivi korisnika o uslugama knjižnice u kojoj je provedeno istraživanje.

## **Istraživanje korisnika knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu**

Istraživanje korisnika je jedan od temeljnih postupaka u upravljanju knjižnicama, odnosno, u izgradnji fonda i usluga knjižnice, pa ipak, u Hrvatskoj se rezultati takvih istraživanja u znanstvenoj i stručnoj literaturi objavljuju relativno rijetko, premda su takva istraživanja od velike važnosti za razvoj knjižnica i knjižničarstva općenito.

Istraživanje opisano u ovom radu nastavak je prethodnih istraživanja korisnika iste knjižnice provedenih 2010. i 2012. godine.<sup>25, 26</sup> Osim navedena dva istraživanja, u Hrvatskoj su provedena i druga istraživanja u narodnim knjižnicama poput istraživanja koje je provela Novak, koja je istraživala korištenje usluga Gradske knjižnice Zadar,<sup>27</sup> Petr i Šmider koje su 2011. istraživale organizacijsku kulturu knjižnica na primjeru Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku,<sup>28</sup> Badurina, Dragija-Ivanović i Aparac-Jelušić koji su 2011. godine objavili rezultate istraživanja knjižničnih usluga, korisnika i korištenja u novoj Gradskoj knjižnici Zadar,<sup>29</sup> Ivanović i Kušić koje su istraživale recepciju narodne knjižnice u odrasloj populaciji u narodnim knjižnicama u Velikoj Gorici i Vrbovcu 2004. godine,<sup>30</sup> dok je u Poreču Gradska knjižnica Poreč

---

<sup>25</sup> Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Navedeno djelo, 25-41.

<sup>26</sup> Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), 23-46.

<sup>27</sup> Novak, Helena. Anketno istraživanje zadovoljstva Gradske knjižnice Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), 140-157.

<sup>28</sup> Šmider, Marinela; Kornelija Petr Balog. Kakvu vrstu organizacijske kulture imaju naše knjižnice? Primjer Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. // Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 15/16, 1/2(2011/2012), 71-96.

<sup>29</sup> Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar [citirano: 11-20-2014]. Dostupno na: [http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/istrazivanje\\_korisnika\\_2001.pdf](http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/istrazivanje_korisnika_2001.pdf)

<sup>30</sup> Ivanović, Marija; Nada Kušić. Recepcija narodne knjižnice u odrasloj populaciji [citirano: 11-20-2014]. Dostupno na: [http://www.knjiznica-vg.hr/slike/2011128\\_10122\\_9814/plakat2.pdf](http://www.knjiznica-vg.hr/slike/2011128_10122_9814/plakat2.pdf)

samostalno provela istraživanja o zadovoljstvu građana/ki Poreštine uslugama Gradske knjižnice Poreč.<sup>31</sup>

U žarištu je ovoga rada narodna Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića, smještena u najužem središtu grada Zagreba, koja predstavlja jednu od popularnih kulturnih točaka ovoga grada. Kako bi knjižnica saznala kako korisnici i posjetitelji navedene knjižnice percipiraju njene usluge, pokrenuto je istraživanje. U ovom istraživanju napravljen je odmak od dimenzija koje su dio modela vrednovanja usluga knjižnice SERVQUAL, a to su: pružanje usluge u obećanom vremenu, održavanje zapisa o korisniku i u knjižničnom katalogu bez pogrešaka, pružanje obećane usluge, pouzdanost u rješavanju problema korisnika, pružanje usluge na pravi način već u prvom pokušaju, znanje i ljubaznost osoblja, njihovu sposobnost da uspostave povjerenje, volju da pomognu korisnicima i da pruže uslugu u što kraćem vremenu, brigu i ukazivanje individualizirane pažnje, izgled prostorija knjižnice, opreme, osoblja i promidžbenih materijala.<sup>32</sup> Također, u istraživanjima ove vrste potrebno je uzeti u obzir i prethodno korisničko iskustvo jer je zadovoljstvo korisnika povezano upravo s prethodnim dobrim ili lošim iskustvom, trenutnim stanjem okoline u kojoj se koriste informacije, karakteristikama usluga i proizvoda u knjižnici ili informacijama koje nedostaju korisnicima.<sup>33</sup>

Tijekom provođenja istraživanja korisnika, knjižnice su u prigodi primijeniti različite znanstvene metode koje će im omogućiti prikupljanje značajnih podataka o radu knjižnice. Odabirom metode istraživanja nastoji se obuhvatiti određene skupine korisnika knjižnice ili naprosto sve osobe koje se u trenutku istraživanja nađu u prostorijama knjižnice. U slučaju da knjižnica donese odluku istraživanje usmjeriti prema samo jednoj skupini (npr., istraživanje isključivo članova knjižnice), tada je poželjno provesti odvojena istraživanja (koristeći različite metode poput intervjua ili fokus grupa).<sup>34</sup> Za potrebe ovog istraživanja, odabrana je metoda ankete, ponajviše zbog organizacijskih

---

<sup>31</sup> Anketno istraživanje zadovoljstva građana/ki Poreštine uslugama Gradske knjižnice Poreč [citirano: 11-20-2014]. Dostupno na: <http://www.knjiznicaporec.hr/download.aspx?f=dokumenti&fajl=1352/ANKETNO%20ISTRAZIVANJE%20ZADOVOLJSTVA%20GRADJANA%20USLUGAMA%20GRADSKE%20KNJIZNICE%20POREC.pdf>

<sup>32</sup> Ho, Jeannette; Gwyneth H. Crowley. User perceptions of the "reliability" of library services at texas A&M university : a focus group study. // *The journal of academic librarianship* 27, 2(2003), 82.

<sup>33</sup> Miller, Lynette. Navedeno djelo, 125.

<sup>34</sup> Booth, Andrew. Using evidence in practice. // *Health Information & Libraries Journal* 25, 1(2008), 49.



razloga povezanih s provedbom samoga istraživanja, ali i zbog činjenice da je knjižnica korisnike tijekom njihovog sudjelovanja u istraživanju uz pomoć ankete zadržavala kraće od vremena potrebnog za provođenje intervjua ili razgovora u fokus grupama, za što je ujedno potrebno imati i odgovarajuću prostoriju kako ostali korisnici knjižnice ne bi bili ometani u svojem radu. U slučaju ankete, prikupljanje podataka moguće je provesti i na jednom, središnjem mjestu, poput informacijskog pulta, do kojega korisnici redovito dolaze.

Anketni upitnik sastojao se od 13 pitanja zatvorenog tipa s dodanim opcijama za upis dodatnih podataka u odabranim pitanjima. Iz istraživanja provedenog 2012. godine u istoj knjižnici<sup>35</sup> korištena su sljedeća pitanja: dob, uloga ispitanika, upoznavanje s aktivnostima u knjižnici, učestalost dolazaka u knjižnicu, količina vremena provedenog u knjižnici, usluge zbog kojih korisnici dolaze u knjižnicu, dok su preostala pitanja različita u skladu s temom rada (2012. žarište rada bilo je na poslovanju, dok je u ovom radu žarište na korisničkoj perspektivi). Istraživanje provedeno 2014. godine također se u cijelosti odvijalo u prostoru knjižnice u čitaonice Bogdana Ogrizovića kao i istraživanje 2012. godine. Istraživanje je pokrenuto 10. 5. 2014. i zaključeno je 30. 9. 2014. uz sudjelovanje 195 ispitanika.

## Rezultati istraživanja

U nastavku rada bit će predstavljeni rezultati istraživanja.

Ukupno 184 ispitanika odgovorila su na **pitanje 1 o spolu**, 65 (35,32 posto) ispitanika i 119 (64,67 posto) ispitanica. S obzirom da je riječ o prigodnom uzorku sastavljenom za potrebe provedbe ovog istraživanja, u planu istraživanja nije bila određena jednaka zastupljenost oba spola zbog želje za prikupljanjem što većeg broja odgovora na anketna pitanja.

### Pitanje 2. Dob

Ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju u prosjeku su stari 30,2663 godina (aritmetička sredina) dok srednja vrijednost (medijan) pokazuje dob od 24 godine. Ovi podaci ukazuju na mlađu dob ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju, a to su ujedno i korisnici koji se najčešće nalaze u prostorima knjižnice (prema rezultatima ovog istraživanja).

---

<sup>35</sup> Vrana, Radovan; Jasna Kovačević: Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), 23-46

**Pitanje 3.** U knjižnicu dolazite kao: (N=195)

Tablica 1. Razlozi dolaska u knjižnicu

	N	%
Član knjižnice	154	78,97
Posjetitelj	19	9,74
Posjetitelj s namjerom učlanjenja u knjižnicu	5	2,56
Bivši član knjižnice, sada posjetitelj	5	2,56
Bivši član knjižnice s namjerom ponovnog učlanjenja u knjižnicu	5	2,56
U nekoj drugoj ulozi, navedite kojoj	7	3,58

Kao što je iz prikupljenih podataka vidljivo, najviše sudionika istraživanja bili su članovi knjižnice, njih 154 (78,97 posto). Slijede druge kategorije posjetitelja knjižnice, koji u knjižnicu dolaze zbog drugih aktivnosti koji ne obuhvaćaju posudbu knjiga i druge knjižnične usluge za koje je kao preduvjet potrebno članstvo u knjižnici. Kako je knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića smještena u samom srcu Zagreba, broj posjetitelja tribina, predstavljanja knjiga, predavanja i radionica zasigurno je veći no što to pokazuje ovo istraživanje u kojem je u toj kategoriji sudjelovalo 19 ispitanika. Temelj za takav zaključak daje neposredno promatranje broja korisnika tijekom odvijanja navedenih aktivnosti u knjižnici, a koji nisu u većem broju sudjelovali u ovom istraživanju. Preostali broj ispitanika pripada drugim kategorijama od kojih njih ukupno 10 ima namjeru ponovnog učlanjenja. Preostalih 5 ispitanika bivši su članovi knjižnice, sada u ulozi posjetitelja. U odnosu na istraživanje provedeno 2012. godine, nešto je više članova knjižnice, dok se smanjio broj ispitanika u kategoriji posjetitelja i bivših članova koji su sada posjetitelji.

**Pitanje 4.** Na koji način saznajete o aktivnostima u knjižnici? (moguće je označiti više odgovora)

Tablica 2. Saznavanje o aktivnostima u knjižnici

Plakati s informacijama o događajima	95
Internet	89
Preporuka prijatelja	43
Preporuka drugih članova knjižnice	31
Radio	27
Novine	24
Preporuka članova obitelji	15
Televizija	14
Na neki drugi način, navedite koji	13
Leci	9

Na neki drugi način, navedite koji (u zagradama je naznačen broj istovjetnih odgovora): ne informiram se (3), nikako (2), ne pratim događaje u knjižnici, ne pratim aktivnosti knjižnice, ne pratim (2), čujem o čemu se priča u knjižnici, dolaskom u knjižnicu, škola.

Pitanje informiranja korisnika o uslugama i proizvodima knjižnice povezano je s količinom dostupnih financijskih sredstava i komunikacijskih kanala kojima se knjižnice mogu poslužiti za komunikaciju knjižnice s korisnicima i onima koji će to tek postati. Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako se knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića svojim korisnicima najviše približila korištenjem plakata kojima informira svoje korisnike o događajima u knjižnici, nakon čega slijedi internet, te usmena predaja u obliku preporuke prijatelja te drugih članova knjižnice. Internet je postao vrlo važan za knjižnice jer im na lak i jeftin način omogućuje informiranje javnosti o aktivnostima, pa zato ne čudi visok položaj u dobivenim rezultatima ovoga komunikacijskog kanala kojim se knjižnice služi. Usmena predaja također je vrlo snažan komunikacijski kanal koji knjižnici može pomoći u promociji aktivnosti koje provodi. Tradicionalni komunikacijski kanali poput radija, novina i televizije slabije su zastupljeni u rezultatima ovog istraživanja zbog financijskih nemogućnosti knjižnica da budu prisutnije u programu radija i televizije kao i u tiskovinama. Već dugi niz godina na lokalnoj zagrebačkoj radio stanici “Radio Sljeme” slušatelji se mogu informirati u događajima u području kulture u kratkoj emisiji pod nazivom “Kamo i što večeras?”. Osim što se o knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića često govori u spomenutoj radijskoj emisiji, ta je knjižnica prisutna u programu radijskih stanica i na trećem programu Hrvatskoj radija čija se “Tribina Trećeg programa Hrvatskoga radija” odvija uživo u prostoru

knjižnice šest puta godišnje (<http://radio.hrt.hr/emisija/tribina-treceg-programa/727/>). Knjižnica je u televizijskom programu prisutna u emisiji Hrvatske radio televizije “Hrvatska uživo” događajima koji se u njoj odvijaju. Za razliku od radija, knjižnice općenito znatno su manje prisutne u novinama i na televiziji i najčešće se spominje u kontekstu “Mjeseca hrvatske knjige” (<http://www.kgz.hr/default.aspx?id=12047>), “Noći knjige” (<http://nocknjige.hr/>), u vrijeme sajma “Interliber”, te prigodom drugih događaja koje mediji prihvate promovirati. Sveukupno, radio, televizija i novine ne prate dovoljno često događaje u knjižnicama. Ostali načini informiranja korisnika poput preporuke članova obitelji i letaka također su zastupljeni, ali u manjem broju. Korisnici su imali prigode navesti i svoje odgovore u otvorenom dijelu pitanja, te je iz njihovih odgovora vidljivo da se mahom ne informiraju posebno o aktivnostima knjižnice. S obzirom da je knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića vrlo aktivna knjižnica, za očekivati je da će i nadalje biti prisutna u medijima, a svakako i na internetu koji joj može poslužiti u privlačenju dodatnih korisnika. U odnosu na istraživanje provedeno 2012. godine, zastupljenost pojedinih izvora iz kojih korisnici saznaju o događajima u knjižnici je gotovo jednaka i nisu uočene bitne promjene.

#### **Pitanje 5.** Koliko često posjećujete knjižnicu? (N=190)

Tablica 3. Učestalost dolaska u knjižnicu

	N	%
Više puta tjedno	84	44,21
Jednom tjedno	36	18,94
Jednom u dva tjedna	28	14,73
Jednom mjesečno	26	13,68
Jednom u tri mjeseca	8	4,21
Jednom u šest mjeseci	5	2,63
Jednom godišnje	1	0,52
Rjeđe od jednom godišnje	2	1,05

Na temelju odgovora dobivenih u petom pitanju, moguće je zaključiti kako korisnici knjižnice koji su sudjelovali u istraživanju, u prostorima knjižnice borave često: najveći broj ispitanika u knjižnicu dolazi više puta tjedno (84), zatim jednom tjedno (36), jednom u dva tjedna (28) i jednom mjesečno (26). Ostali ispitanici koji u knjižnicu dolaze jednom u tri mjeseca ili rjeđe,

znatno su manje zastupljeni svojim odgovorima. Sve ispitanike koji u knjižnicu dolaze barem jednom godišnje, možemo smatrati aktivnim korisnicima. Prema Državnom zavodu za statistiku Republike Hrvatske “Aktivni korisnik jest svaka osoba učlanjena u knjižnicu kao korisnik građe ili usluga”.<sup>36</sup> Međutim, za istu ustanovu “Aktivni korisnik jest onaj član knjižnice (upisani korisnik) koji je posjetio ili koristio knjižnicu ili usluge u izvještajnoj godini”.<sup>37</sup> Istovjetna je definicija aktivnog korisnika u Hrvatskoj normi ISO 2789. Informacija i dokumentacija : Međunarodna statistika : (ISO 2789:2006)<sup>38</sup> što je zapravo stvarni način na koji knjižnica promatra svoje korisnike. Prema tome, gotovo svi ispitanici (osim 2 ispitanika) koji su sudjelovali u ovom istraživanju mogu biti smatrati aktivnim korisnicima knjižnice. To također znači da su istraživanjem zahvaćeni stvarni aktivni korisnici knjižnice, članovi knjižnice, ali i posjetitelji koji nisu članovi knjižnice, ali redovito posjećuju knjižnicu i koriste one njene usluge koje ne zahtijevaju članstvo. U odnosu na istraživanje provedeno 2012. godine, broj dolazaka u knjižnicu više puta tjedno je povećan.

**Pitanje 6.** Prema Vašoj procjeni, koliko vremena dnevno provodite u knjižnici? (N=191)

Tablica 4. Količina vremena provedenog u knjižnici

	N	%
Do pola sata	55	28,79
Do jednog sata	35	18,42
Do dva sata	28	14,73
Do tri sata	29	15,26
Do šest sati	35	18,32
Do deset sati	8	4,18
Duže od 10 sati	1	0,52

<sup>36</sup> Priopćenje Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske 45, 8.3.6(2008) [citirano: 10-10-2014]. Dostupno na: [http://www.dzs.hr/Hrv/publication/2008/8-3-6\\_1h2008.htm](http://www.dzs.hr/Hrv/publication/2008/8-3-6_1h2008.htm)

<sup>37</sup> Izvještaj knjižnica za 2013. godinu – Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske [citirano: 10-10-2014]. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/important/Obrasci/08-Obrazovanje/Obrasci/KNJ-1.pdf>

<sup>38</sup> Informacije i dokumentacija : međunarodna knjižnična statistika : (ISO 2789:2006). Zagreb : Hrvatski zavod za norme, 2006. Str. 10.

Najveći broj ispitanika, njih 55, u knjižnici se zadržava do pola sata. U tom vremenu dostupne su im sve one usluge koje ne zahtijevaju duži boravak u knjižnici (kraće sudjelovanje u tribinama, rad u čitaonici uključujući i učenje, sudjelovanje u nekoj radionici itd.). Tridesetpet ispitanika u knjižnici boravi do jednog sata, 28 ispitanika boravi u knjižnici do dva sata, 29 ispitanika boravi u knjižnici do tri sata i 35 ispitanika boravi do šest sati. S obzirom na udio studenata koji borave u knjižnici radi učenja, rezultati dobiveni u ovom pitanju koje se odnosi na višesatni boravak u knjižnici, očekivani su. Nadalje, broj ispitanika koji u knjižnici borave duže od pola sata je velik, što znači da im knjižnica nudi sadržaje kojima ih uspijeva zadržati u prostorima knjižnice duže vrijeme. U odnosu na istraživanje provedeno 2012. godine, povećan je broj korisnika koji u knjižnici borave u najkraćem vremenu (do pola sata), te broj korisnika koji u knjižnici borave do tri sata ili do šest sati. Odgovori na sljedeće pitanje nude konkretne razloge dolaska članova knjižnice i posjetitelja u knjižnicu.

**Pitanje 7.** Među ponuđenim odgovorima odaberite odgovore koji se odnose na usluge i aktivnosti knjižnice zbog kojih dolazite u knjižnicu (moguće je označiti više odgovora).

Tablica 5. Usluge zbog kojih korisnici dolaze u knjižnicu

Posudba knjiga	155
Pisanje seminarskih, diplomskih, magistarskih, doktorskih i drugih vrsta pisanih radova	73
Tribine	48
Pristup Internetu	47
Zbog neke druge aktivnosti koja ovdje nije navedena, molimo, navedite o kojoj je aktivnosti riječ	42
Susreti s drugim ljudima (rodbina, poznanici, prijatelji, kolege itd.)	33
Preporuke informacijskih izvora za potrebe školovanja	33
Predstavljanje knjiga proze	31
Predstavljanje knjiga poezije	25
Izložbe	20
Susreti s književnicima/književnicama	19

Okrugli stolovi	16
Preporuke informacijskih izvora za potrebe hobija	15
Susreti s drugim korisnicima knjižnice povodom nekog organiziranog događaja	13
Preporuke informacijskih izvora za potrebe provođenja slobodnog vremena	13
Informacije o uslugama knjižnice	11
Preporuke informacijskih izvora za potrebe posla	9
Informacije o proizvodima knjižnice	8
Sudjelovanje u projektima koje provodi netko drugi u prostorima knjižnice	5
Turističke informacije	5
Predstave koja se odvija u prostorima knjižnice	5
Sudjelovanje u tečajevima	3
Sudjelovanje u projektima knjižnice	3
Pričaonice (za djecu)	3
Igraonica (za djecu)	2
Sudjelovanje u radionicama	2
Predstavljanje novih usluga knjižnice	1

Odgovore u ovoj tablici mogli bismo podijeliti na nekoliko skupina: odgovori o temeljnim knjižničnim uslugama / aktivnostima, kulturnim aktivnostima i promidžbenim aktivnostima o samoj knjižnici i gradu Zagrebu.

Za ispitanike, točnije njih 155, koji su sudjelovali u ovom istraživanju, najvažnija usluga ili aktivnost zbog koje dolaze u knjižnice jest posudba knjiga. Posudbu knjiga slijedi pisanje seminarских, diplomskih, magistarskih, doktorskih i drugih vrsta pisanih radova (73 ispitanika), sudjelovanje u tribinama (48 ispitanika), pristup internetu (47 ispitanika), druge aktivnosti koje nisu navedene u ovom popisu (42 ispitanika) itd. Znatno niže među odgovorima nalaze se preporuke informacijskih izvora za potrebe školovanja (33 ispitanika), preporuke informacijskih izvora za potrebe hobija (15 ispitanika), preporuke informacijskih izvora za potrebe provođenja slobodnog vremena (13 ispitanika), informacije o uslugama knjižnice (11 ispitanika) itd. U odgovorima se također nalaze i brojne kulturne aktivnosti koje svojom popularnošću nadmašuju tradicionalne knjižnice informacijske usluge. Odabir aktivnosti koje

korisnike privlače u knjižnice ovisi o samim korisnicima, odnosno, posjetiteljima. Dodatna pitanja o motivima dolaska u knjižnicu svakako bi pojasnila odabrane razloge dolaska u knjižnicu, no, i odgovori dobiveni u ovom pitanju jasni su pokazatelji o tome zbog kojih aktivnosti članovi knjižnice i posjetitelji dolaze u knjižnicu. Naravno, knjižnica se može zapitati na koji način može korisnicima približiti što više usluga povezanih s tiskanom i elektroničkom građom, no, vrijednost samoga korisničkog odabira knjižničnih aktivnosti je u isticanju jakih točaka ponude knjižnice, koje knjižnici mogu poslužiti za samostalno vrednovanje i određivanje smjera budućeg razvoja knjižnice.

Ispitanicima je bila dana mogućnost dopisivanja vlastitih odgovora u otvorenom dijelu pitanja:

Zbog neke druge aktivnosti koja ovdje nije navedena, molimo, navedite o kojoj je aktivnosti riječ: učenje (37), wc (2), mirno mjesto (1), predavanje o yogi (1), posudba dvd-a (1).

Iz prikupljenih odgovora moguće je nedvojbeno zaključiti kako dio korisnika prostor knjižnice koristi za učenje, što je dodatak odgovoru kako u knjižnicu dolaze zbog pisanja seminarskih, diplomskih, magistarskih, doktorskih i drugih vrsta pisanih radova. U odnosu na istraživanje provedeno 2012. godine, redosljed usluga ostao je gotovo jednak.

Sljedeći niz pitanja odnosi se na ocjenjivanje korisnika pojedinih aspekata knjižnice.

**Pitanje 8.** U ovom pitanju ocjenom od 1 do 5 ocijenite aspekte kvalitete opreme knjižnice (1 = najniža ocjena, 5 najviša ocjena).

Tablica 6. Aspekti kvalitete opreme knjižnice

	1	2	3	4	5	Ukupno
Računala	4	12	41	65	50	172
Audio-vizualna oprema (TV, zvučnici, DVD reproduktor)	2	9	53	55	36	155
Razglas	7	13	48	44	42	154
Tableti	5	9	32	49	60	155
Umjetna rasvjeta prostora općenito	2	9	34	59	75	179
Stolovi i stolci (njihovo stanje)	2	6	39	62	72	181
Police s građom (njihovo stanje)	1	5	25	74	72	177
Oznake dijelova knjižnice	2	31	39	59	45	176



Odgovori prikupljeni u ovom pitanju odnose se na opremu koju knjižnica koristi za svoj svakodnevni rad. Najviše ocjene ispitanici su dali rasvjeti, stolcima i stolovima te tabletima, do su neznatno slabije (ali vrlo dobre ocjene) dali računalima, AV opremi, policama s građom i oznakama dijelova knjižnice. Najslabiju ocjenu dobio je razglas. Zbrajajući ove ocjene, može se ustvrditi kako su ispitanici vrlo zadovoljni stanjem opreme knjižnice koja služi upravo njima, jer su imali prigodu ocijeniti samo onaj dio opreme koji im je izravno na raspolaganju.

**Pitanje 9.** U ovom pitanju ocjenom od 1 do 5 ocijenite aspekte kvalitete prostora knjižnice (1 = najniža ocjena, 5 najviša ocjena).

Tablica 7. Aspekti kvalitete prostora knjižnice

	1	2	3	4	5
Veličina prostora	2	13	40	62	65
Rasvjeta korisničkog prostora	1	7	35	55	82
Razina buke	14	35	59	45	31
Broj korisnika u knjižnici (gužva)	7	26	71	42	33
Mogućnost pronalaska sjedećeg mjesta	11	32	60	52	27
Čistoća prostora	0	10	23	63	87
Miris prostora	7	19	24	57	75
Mogućnost pronalaska slobodnog stola za rad	11	31	67	45	23
Oznake dijelova knjižnice	3	17	56	61	42
Oznake knjižničkog fonda	2	12	47	74	43
Pristup knjižničnoj građi na policama	3	4	23	70	81
Pristup knjižnici za osobe s posebnim potrebama	11	12	56	40	41
Pristup policama s građom za osobe s posebnim potrebama	14	14	51	41	39

U ovom pitanju korisnicima je ponuđena mogućnost ocjene pojedinih dijelova prostora knjižnice koji utječe na korisničko iskustvo. S obzirom da se znatan dio ispitanika u pitanju broj 6 izjasnio da u knjižnici ostaje od jednog do čak šest sati, karakteristike prostora knjižnice vrlo su važne za ukupan dojam korisnika u knjižnici i, na kraju, za uspješno obavljanje zadataka koje je korisnik planirao obaviti u knjižnici. Najvišu ocjenu – 5 – dobili su: veli-

čina prostora, rasvjeta korisničkog prostora, čistoća prostora, miris prostora i pristup knjižničnoj građi na policama. Premda svaka knjižnica želi imati više prostora na raspolaganju za korisnike i zaposlene, rijetko kojoj knjižnici se takva želja i ostvari.

Vrlo dobru ocjenu – 4 – dobili su: oznake dijelova knjižnice i oznake knjižničkog fonda.

Ocjenu dobar – 3 – dobili su razina buke, broja korisnika u knjižnici (gužva), mogućnost pronalaska slobodnog mjesta, mogućnost pronalaska slobodnog stola za rad, pristup knjižnici za osobe s posebnim potrebama i pristup policama s građom za osobe s posebnim potrebama.

Sve navedene ocjene izravno korespondiraju s percepcijom korisnika o prostoru knjižnice u kojemu često borave. Aspekte prostora knjižnice koji su dobili ocjene 3 i 4 moguće je dodatno unaprijediti, neke lakše, a neke teže. I mali pomaci u poboljšanju pojedinih aspekata prostora korisnici primjećuju jer su izravno zainteresirani za poboljšanje ukupne usluge knjižnice i imaju izravan doticaj s tim istim prostorom. Ograničenje prostora često predstavlja nepremostivu prepreku i rijetke su prigode u kojima knjižnice dobivaju dodatan prostor ili čak cijelu novu zgradu. Stoga knjižnicama ne preostaje ništa drugo do učiniti postojeći prostor knjižnice što ugodnijim za boravak i rad korisnika te redovito provoditi istraživanja korisnika kako bi saznale jesu li i u kojoj su mjeri korisnici zadovoljni prostorom knjižnice.

**Pitanje 10.** Koje od ponuđenih karakteristika s ovoga popisa možete pripisati osoblju knjižnice u kojoj se nalazite (moguće je označiti više odgovora).

Tablica 8. Karakteristike osoblja knjižnice

	N
Ljubaznost	147
Dostupnost osoblja u trenutku dolaska u knjižnicu	146
Komunikativnost	129
Stručnost	114
Brzina reakcije na korisnikov zahtjev	107
Kompetentnost	88
Razumijevanje potreba korisnika	70
Briga za korisnika	68
Pouzdanost	60
Poštenje	53

Vjerodostojnost	39
Suosjećajnost	31
Broj osoblja koji rade s korisnicima	30
Neki drugi razlog, molimo navedite koji	7

Neki drugi razlog, molimo navedite koji: super su, s obzirom na uvjete!, super ljubazni, sve nađem sam, osoblje ni ne trebam, strpljenje, treba provoditi pravila o ponašanju u knjižnici, osoblje je preglasno, svi su jako srdačni.

Ljubaznost, dostupnost osoblja u trenutku dolaska u knjižnicu i komunikativnost, tri su najčešće odabrane značajke osoblja knjižnice u kojoj je provedeno istraživanje. Članovima knjižnice koji u knjižnicu dolaze redovito i koji se redovito nalaze u interakciji s osobljem knjižnice, najčešće prepoznate značajke osoblja zasigurno pomažu u korištenju usluga knjižnice. Članovi knjižnice svoj odabir pojedinih značajka osoblja temelje na višekratnom iskustvu za razliku od povremenih korisnika knjižnice koji u knjižnicu dolaze jednom u nekoliko mjeseci ili posjetitelja koji nemaju izraženiji kontakt s osobljem knjižnice. Prvih osam značajki osoblja knjižnice nabrojanih u tablici u izravnoj su vezi s korištenjem knjižničnih usluga pa tako značajke poput stručnosti, brzine reakcije na korisnikov zahtjev i kompetentnosti svakako nije moguće odabrati kao odgovor ukoliko je riječ o posjetitelju knjižnice koji nije korisnik knjižničnih usluga. Stoga su i odgovori ispitanika tim vredniji jer je njihovim odabirom prepoznata kvaliteta rada osoblja knjižnice u kojoj je provedeno istraživanje.

**Pitanje 11.** U ovom pitanju ocjenom od 1 do 5 ocijenite aspekte kvalitete knjižnične građe (1 = najniža ocjena, 5 najviša ocjena).

Tablica 9. Aspekti kvalitete knjižnične građe

	1	2	3	4	5	Ukupno
Ponuda novih naslova knjiga	0	8	33	74	58	173
Ponuda dnevnih novina	22	13	24	57	39	155
Ponuda naslova knjiga na stranim jezicima	0	12	37	56	59	164
Očuvanost knjiga	0	1	41	80	54	176
Stanje zaštite knjiga (omot i sl.)	0	4	41	75	53	173
Veličina slova u knjigama	1	2	28	71	70	172

Odgovori ponuđeni u ovom pitanju odnose se na dva aspekta: ponudu građe i stanje same građe. Ponude novih naslova knjiga i ponuda dnevnih novina ocijenjene su vrlo dobro ocjenom, dok je ponuda naslova knjiga na stranima jezicima ocijenjena izvrsnom ocjenom. Stanje knjiga tj. njihov očuvanost te stanje njihove zaštite ocijenjeni su također vrlo dobrom ocjenom. Aspektima kvalitete knjižnične građe dodana je i veličina slova u knjigama s obzirom da je zadnjih nekoliko godina očigledno smanjivanje veličine slova u knjigama, što korisnike navodi na traženje onih naslova knjiga u knjižnici koja su zbog većih slova čitljiviji. Visoke ocjene svih aspekata kvalitete odabrane knjižnične građe (odabrane, jer su u odgovorima prisutne knjige na hrvatskom jeziku, knjige na stranim jezicima te novine) ukazuju na uspješnu politiku razvoja knjižničkog fonda, čiju kvalitetu korisnici prepoznaju u svakodnevnom doticaju s njom.

**Pitanje 12.** U ovom pitanju ocjenom od 1 do 5 ocijenite lakoću mogućnosti pronalaska sadržaja knjižnice na internetu (1 = najniža ocjena, 5 najviša ocjena).

Tablica 10. Lakoća pronalaska podataka o knjižnici na internetu

	1	2	3	4	5	Ukupno
Mogućnost pronalaska na internetu (službenim mrežnim stranicama):	0	0	1	2	9	12
Podataka o radnom vremenu knjižnice	0	3	19	37	106	165
Podataka o adresi knjižnice	0	0	16	31	117	164
Podataka o telefonskim brojevima knjižnice	0	1	20	25	117	163
Podataka o elektroničkoj adresi knjižnice	1	5	19	32	103	160
Podataka o sudjelovanju knjižnice u društvenim mrežama (Facebook, Twitter; YouTube itd.)	8	20	47	37	42	154
Uvjeta posudbe knjižnične građe	0	5	36	42	79	162
Podataka o novim naslovima knjiga	1	17	40	43	58	159
Podataka o gostovanjima u knjižnici	2	9	34	45	71	161

Podataka o dostupnosti pojedinih knjiga za posudbu	1	5	34	42	79	161
Podataka o dostupnosti pojedinih knjiga za rad u knjižnici	1	5	34	41	75	156
Podataka o programima (tribinama, predavanjima, izložbama i sl.) koje knjižnica nudi korisnicima	0	9	36	46	66	157
Podataka o zaposlenicima knjižnice	12	32	39	33	33	149
Podataka o digitalnim sadržajima koje knjižnica nudi korisnicima	3	18	46	42	40	149
Kataloga knjižnice	2	5	33	37	73	150

Vidljivost knjižnice na internetu važan je aspekt njenog rada. Pregled dobivenih odgovora ukazuje na dostupnost pojedinih kategorija podataka o knjižnici na internetu koje korisnici knjižnice smatraju važnima. Kako su gotovo sve kategorije podataka ocijenjene najvišom ocjenom, možemo zaključiti da korisnici knjižnice s uspjehom pronalaze njima potrebne podatke. Tri kategorije informacija podaci o sudjelovanju knjižnice u društvenim mrežama (Facebook, Twitter; YouTube itd.), podaci o digitalnim sadržajima koje knjižnica nudi korisnicima i podaci o zaposlenicima knjižnice ocijenjeni su nižom ocjenom u odnosu na prethodne kategorije podataka. Prisutnost knjižnice na društvenim mrežama određena je prije svega politikom samog sustava Knjižnica grada Zagreba o prisutnosti knjižnica u sustavu na društvenim mrežama, a potom i mogućnostima da sami knjižničari dio svojega radnog vremena posvete izradi sadržaja na društvenim mrežama. Podaci o zaposlenicima knjižnice nisu prisutni na mrežnim stranicama knjižnice, a taj je podatak očito potreban korisnicima. Također, knjižnica zasad nema digitalnih sadržaja koje bi ponudila korisnicima na mrežnim stranicama knjižnice, pa su i toj kategoriji podataka korisnici dali ocjenu dobar. Sveukupno, možemo zaključiti kako je Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića dobro predstavljena korisnicima na internetu, što im olakšava upoznavanje s knjižnicom i njenim uslugama.

**Pitanje 13.** Što biste promijenili u postojećem načinu rada knjižnice (moguće je odabrati više odgovora!)?

Tablica 11. Prijedlog promjena u knjižnici

	N
Proširili prostor	101
Povećali broj sjedećih mjesta u knjižnici	101
Uveli mogućnost rezervacije knjiga za posudbu na internetu	82
Povećali broj naslova knjiga	69
Uveli usluge knjižnice dostupne na internetu	55
Povećali broj kulturnih događaja (tribina, predstavljanja knjiga i sl.)	35
Promijenili postojeće radno vrijeme	33
Nešto drugo, što	31
Povećali broj usluga za tinejdžere	27
Povećali broj knjižničara koji rade s korisnicima	27
Povećali broj usluga za odrasle (uključujući i treću dob)	24
Napravili novi razmještaj zbirki (knjiga)	23
Napravili drugačiji razmještaj namještaja u knjižnici	23
Koristili digitalne sadržaje koje su stvorili knjižničari ove knjižnice	22
Uveli mogućnost kontakta s drugim korisnicima knjižnice na internetu	21
Povećali broj usluga za djecu	16

Nešto drugo, što: klimatizirani ili prozračeni prostor, uvela bi kisik i čist zrak, možda malo adaptirat sanitarni čvor, produžili ljetno radno vrijeme, prostor za pušače, staviti pravila o tihom razgovoru, zabraniti zauzimanje mjesta za druge koji će doći, više osoblja, popraviti WC za posjetitelje, WC u katastrofalnom stanju, rad noću, manje događanja koja ometaju učenje, lakši pristup knjigama za starije osobe (visina polica), ništa ne bih mijenjao, smanjiti broj događanja jer su na teret zaposlenih i korisnika, više tišine, manje korištenja mobitela, staviti novu bravu na WC, klima uređaj, veći broj radnih mjesta, obnoviti WC, odvojiti muški i ženski WC, novi WC, kontrola članova, provjetranje prostora, produženje posudbe preko interneta, više tišine, pojačati grijanje, odvojiti pult od prostora za učenje, kontrola korisnika, povećati fond knjiga na stranom jeziku, čisti toalet, novi WC, da knjižnica radi svaku nedjelju i da je manje bučno, išta ne bih promijenio, sve je savršeno, smanjiti broj zaposlenih, više knjiga na stranom jeziku, naročito njemačkom, newsletter o kulturnim događanjima u knjižnici.

Posljednje pitanje u istraživanju usmjereno je k prikupljanju želja korisnika za poboljšanjem rada knjižnice. U ovom pitanju korisnicima su ponuđeni odgovori koji se odnose na probleme na koje su korisnici ukazivali u prethodnim istraživanjima, ali im je ostavljena mogućnost dopisivanja odgovora u otvorenom dijelu pitanja. Odgovorima dominiraju želje o povećanju prostora i broju sjedećih mjesta u knjižnici, nabavi većeg broja primjeraka na hrvatskom jeziku i stranim jezicima, uvođenju internetskih usluga, održavanju pomoćnih prostorija itd. Odgovori prikupljeni u ovom pitanju zasigurno mogu pomoći u planiranju razvoja prostora knjižnice i njenih usluga jer izravno ukazuju na one dijelove rada knjižnice u kojima sami korisnici vide mjesta za poboljšanja. Knjižnica prijedloge i želje korisnika uzima u obzir prigodom prijave programa rada i traženja financijskih sredstava za rad knjižnice, no, potrebno je naglasiti da se pojedini problemi ne mogu jednostavno riješiti poput problema proširenja prostora knjižnice ili povećanja broja knjižničara u knjižnici. Visoke ocjene koje su korisnici dodijelili pojedinim dijelovima rada knjižnice u prethodnim pitanjima potvrđuju kvalitetan rad knjižnice, zbog čega knjižnica ima kontinuitet dobrih ocjena rada u istraživanjima korisnika.

## **Zaključak**

Istraživanja korisnika redovit su dio upravljanja knjižnicom. Mogućnosti dobivanja uvida u pogled korisnika na knjižnice, njen fond i usluge neprocjenjiv je za kvalitetan razvoj knjižnice. Tijekom desetljeća razvijeni su različiti obrasci i modeli istraživanja korisnika knjižnica, mahom u anglosaksonskim zemljama. Oni su potom bili preuzimani i adaptirani za potrebe okoline u kojoj rade knjižnice u drugim dijelovima svijeta. Zbog naglog razvoja informacijske i komunikacijske tehnologije, kao i ekonomskih, političkih i obrazovnih promjena u društvu, postalo je očigledno da je potrebna promjena mjerila za vrednovanje rada knjižnice. To je osobito važno zbog još uvijek prisutne ekonomske krize koja je snažno obilježila razvoj društva općenito u posljednjih nekoliko godina, a knjižnicama donijela smanjenje godišnjih proračuna, proračuna za pojedine programe, smanjenje broja zaposlenih, zatvaranje pojedinih knjižnica i, općenito, nesigurnost u poslovanju. Stoga je knjižnicama osobito važno znati što njihovi korisnici misle o njima i na koji način ih promatraju uzimajući u obzir brojne čimbenike koji utječu na rad knjižnice jer je tradicija rada knjižnica duboko povezana s društvom u kojem postoji. To isto društvo ponekad zanemaruje svoje najvažnije ustanove koje

se potom moraju dodatno truditi povećati svoju vidljivost i ponuditi postojećim i mogućim korisnicima usluge koje će zadovoljiti njihove kulturne, obrazovne, informacijske i druge potrebe u području njihovog rada. Financijske mogućnosti knjižnice za ostvarenje novih programa trenutno su smanjene, pa knjižnice nastoje učiniti sve kako njihovi korisnici ne bi primijetili nešto manji broj primjeraka novih naslova knjiga, nešto stariju racionalnu opremu ili dotrajali namještaj. Kulturni život također bi bio znatno osiromašen osobito u onim dijelovima koji nisu komercijalni, pa stoga nemaju mogućnost vlastite promocije izvan kruga ustanova u kulturi. Korisnici knjižnica također se mijenjaju, pa se mijenjaju i njihove potrebe ponajviše u dijelu korištenja digitalnih sadržaja. Ipak, to ne znači smanjenje broja dolazaka u kvalitetne knjižnice koje svojim korisnicima nude inovativne programe koje druge ustanove financirane iz državnog proračuna ili komercijalnom području nemaju ili naprosto ne nude. Zbog toga je i ovo istraživanje bilo osobito važno i to u dijelu koji se odnosio na učestalost dolazaka u knjižnicu i dužinu boravka u prostoru knjižnice, te ocjenu pojedinih aspekata rada knjižnice. Sveukupno gledajući dobivene rezultate, korisnici očito prepoznaju kvalitete knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića zbog njenih knjižničara, lokacije, fonda i usluga koje ona nudi. Istraživanje provedeno za potrebe ovog rada pokazalo je stalnost u zanimanju korisnika za usluge Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u odnosu na prethodno istraživanje provedeno 2012. godine. U najnovijem istraživanju dobiveni su sljedeći zaključci: vjernost članova knjižnice ponovno je potvrđena jer je upravo kategorija članova najbrojnija u knjižnici; internet u obavještavanju korisnika o knjižnici ima vrlo visoko drugo mjesto u odnosu na plakate koji još uvijek drže prvo mjesto, ali je očito kako internet postaje sve popularnija okolina za saznavanje podataka o knjižnici; učestalost dolazaka ispitanika povećana je, pa tako gotovo dvije trećine ispitanika dolazi unutar dva tjedna; povećan je broj ispitanika koji u knjižnici ostaju najkraće (do pola sata), ali i onih koji ostaju do tri sata ili do šest sati; posudba knjiga i dalje je najkorištenija usluga knjižnice; kvaliteta opreme u prosjeku je dobila vrlo visoke ocjene kao i prostor knjižnice te grada; također su prepoznate i brojne dobre karakteristike osoblja knjižnice; lakoća pronalaska podataka o knjižnici na internetu je gotovo na najvišoj razini, dok se prijedlozi korisnika usmjereni prema ponajviše prema proširenju prostora i neki zahvatima u prostoru knjižnice koje je ponekad stvarno teže provesti. Sveukupno, rezultati istraživanja pokazuju kako Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića i dalje predstavlja knjižnicu koju njeni članovi (ali i posjetitelji) prepoznaju kao kvalitetno mjesto za dolazak do znanja, upoznavanje s kulturnom ponudom grada, ali i druženje i razmjenu mišljenja.



## LITERATURA

- Anketno istraživanje zadovoljstva građana/ki Poreštine uslugama Gradske knjižnice Poreč [citirano: 11-20-2014]. Dostupno na: <http://www.knjiznicaporec.hr/download.aspx?f=dokumenti&fajl=1352/ANKETNO%20ISTRAZIVANJE%20ZADOVOLJSTVA%20GRADJANA%20USLUGAMA%20GRADSKE%20KNJIZNICE%20POREC.pdf>
- Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar [citirano: 11-20-2014]. Dostupno na: [http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/istrazivanje\\_korisnika\\_2001.pdf](http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/istrazivanje_korisnika_2001.pdf)
- Beheshti, Jamshid. Teens, Virtual Environments and Information Literacy [citirano: 11-21-2014]. Dostupno na: [https://www.asis.org/Bulletin/Feb-12/febMar12\\_Beheshti.pdf](https://www.asis.org/Bulletin/Feb-12/febMar12_Beheshti.pdf)
- Berry III, John N. Fix Library Advocacy. // *Library Journal* 137, 14(2012), 8.
- Bertot, John Carlo. Public Access Technologies in Public Libraries : Effects and Implications. // *Information Technology and Libraries* 28, 2(2009), 81-92.
- Booth, Andrew. Using evidence in practice. // *Health Information & Libraries Journal* 25, 1(2008), 49-51.
- Cullen, Rowena. Perspectives on User Satisfaction Surveys. // *Library Trends* 49, 4(2001), 662-686.
- Flood, Alison. UK lost more than 200 libraries in 2012 [citirano: 11-21-2014]. // *The Guardian* (2012) Dostupno na: <http://www.theguardian.com/books/2012/dec/10/uk-lost-200-libraries-2012>
- Guarria, Charles I.; Zhonghong Wang. The economic crisis and its effect on libraries. // *New Library World* 112, 5/6(2011), 199-214.
- Hampel, György. Learning in a virtual environment. // *Acta Technica Corvininensis – Bulletin of Engineering* 7, 4(2014), 35-40.
- Hernon, Peter. Service quality in libraries and treating users as customers and non-users as lost or never-gained customers. // *The Journal of Academic Librarianship* 22(1996), 171-172.
- Ho, Jeannette; Gwyneth H. Crowley. User perceptions of the “reliability” of library services at texas A&M university : a focus group study. // *The journal of academic librarianship* 27, 2(2003), 82-87.
- IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. [citirano: 11-21-2014]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- Informacije i dokumentacija : međunarodna knjižnična statistika : (ISO 2789:2006). Zagreb : Hrvatski zavod za norme, 2006.
- Ivanović, Marija; Nada Kušić. Recepcija narodne knjižnice u odrasloj populaciji [citirano: 11-20-2014]. Dostupno na: [http://www.knjiznica-vg.hr/slike/2011128\\_10122\\_9814/plakat2.pdf](http://www.knjiznica-vg.hr/slike/2011128_10122_9814/plakat2.pdf)

Izvještaj knjižnica za 2013. godinu – Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske [citirano: 10-10-2014]. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/important/Obrasci/08-Obrazovanje/Obrasci/KNJ-1.pdf>

Lanea, Forrest C.; Baaska Andersonb; Hector F. Ponceb; Prathiba Natesanb. Factorial invariance of LibQUAL+® as a measure of library service quality over time. // *Library & Information Science Research* 34, 1(2012), 22-30.

Lincoln, Yvonna S. Insights into library services and users from qualitative research. // *Library & Information Science Research* 24, 1(2002) 3-16.

Miller, Lynette. User satisfaction surveys. // *Australasian Public Libraries and Information Services-*. 17, 3(2004), 125-133.

Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry. A conceptual model of service quality and its implications for future research. // *Journal of Marketing* 49, (1985), 41-50.

Parasuraman, A.; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // *Journal of Retailing* 64, 1(1988), 12-40.

Priopćenje Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske 45, 8.3.6(2008). [citirano: 10-10-2014]. Dostupno na: [http://www.dzs.hr/Hrv/publication/2008/8-3-6\\_1h2008.htm](http://www.dzs.hr/Hrv/publication/2008/8-3-6_1h2008.htm)

Šmider, Marinela; Kornelija Petr Balog. Kakvu vrstu organizacijske kulture imaju naše knjižnice? Primjer Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. // *Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje* 15/16, 1/2 (2011/2012), 71-96.

Thompson, Bruce; Colleen Cook; Martha Kyrillidou. Concurrent Validity of LibQUAL+™ Scores : What Do LibQUAL+™ Scores Measure? // *The Journal of Academic Librarianship* 31, 6(2005), 517-522.

Vinjamuri, David. Why Public Libraries Matter : And How They Can Do More [citirano: 11-13-2014]. // *Forbes*. Dostupno na: <http://www.forbes.com/sites/davidvinjamuri/2013/01/16/why-public-libraries-matter-and-how-they-can-do-more/>

Virtual Worlds, Real Libraries : Librarians and Educators in Second Life and Other Multi-user Virtual Environments / ur. Lori Bell i Rhonda B. Trueman. Medford, N.J. : Information Today, 2008.

Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 3(2013), 23-46.

Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 3/4(2010), 25-41.