

WebPAC GRADSKE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE U OSIJEKU STUDIJA UPORABLJIVOSTI¹

OPEN ACCESS PUBLIC CATALOGUE OF THE CITY AND UNIVERSITY
LIBRARY OF OSIJEK: USABILITY STUDY

Berislav Andrić
Veleučilište u Požegi
bandrlic@vup.hr

Robert Idlbek
Veleučilište u Požegi
ridlbek@vup.hr

Branka Kotur
Veleučilište u Požegi
bkotur@vup.hr

UDK / UDC 025.34::004
027.7(497.5Osijek)
Stručni rad / Professional paper
Primljeno / Received: 4. 4. 2006.

Sažetak

Rad prikazuje istraživanje uporabljivosti WebPAC-a Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek provedeno 2005. na uzorku od dvadeset ispitanika. Uvodno donosi kratak pregled razvoja te opis svojstava prvih OPAC-a. U glavnom dijelu rada opisani su ciljevi i metodologija te rezultati istraživanja koji mogu poslužiti za poboljšanje javno dostupnoga računalnoga kataloga Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek.

Ključne riječi: OPAC; WebPAC; uporabljivost

Summary

The article presents the research of usability of WebPAC in the City and University Library of Osijek, conducted in 2005 and based on the sample of 20 users. The Introduction offers a short overview of the history and the development of the first OPACs. The

¹ Rad je skraćeni prikaz diplomskoga rada: Kotur, Branka. Javno dostupan računalni katalog Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek : studija o uporabljivosti. Osijek : Filozofski fakultet, 2006.

main part of the article shows the goals, methodology and results of the research which can be used to improve the Open Public Access Catalogue of the City and University Library of Osijek.

Keywords: OPAC; WebPAC; usability

1 Uvod

U vremenu kad informacijska tehnologija i novi načini komunikacije sve više postaju dijelom naše svakodnevice, logično je da su knjižnice u njima prepoznale mogućnosti približavanja svojih usluga korisnicima, naročito pristupa svome fondu s udaljenih terminala putem javno dostupnih računalnih kataloga – OPAC-a.

Prvi su OPAC-i nastali u SAD-u 1970-ih godina, poput onoga u Knjižnici Državnoga sveučilišta u Ohaju (Ohio State University Library). U početku, OPAC-i su nudili pretraživanje po autoru, naslovu i kombinaciji tih dvaju elemenata te signaturi. Kako su se razvijali, pretraživanje je po autoru postalo moguće na dva načina: unošenjem potpunog imena ili po skraćenom upitu. Ti su OPAC-i predstavljali prvu generaciju.²

Poslije njih slijedi druga generacija OPAC-a. Novosti su u odnosu na prvu generaciju: uporaba Booleovih operatora, operatora blizine (*proximity operators*), pretraživanje po ključnim riječima, razne mogućnosti prikaza traženih bibliografskih zapisa te razni načini pružanja pomoći korisniku. No, većina je tih OPAC-a bila ograničena sučeljima koja su podržavala isključivo prikaz teksta s pristupom koji se odvijao putem naredbi.

Ubrzanim razvojem tehnologije došlo se i do treće generacije OPAC-a s boljim mogućnostima pretraživanja. No, oni za sada još nisu zaživjeli pa se većina današnjih OPAC-a može okarakterizirati kao poboljšana inačica OPAC-a druge generacije.

Pojavom interneta, razvijene su inačice OPAC-a dostupne preko mreže (weba), pa se sve češće nazivaju WebPAC-ima.³ Godine 1997. IFLA objavljuje *Guidelines for OPAC Displays*,⁴ koje donose načela i preporuke o izgledu svih vrsta sučelja OPAC-a, uključujući i WebPAC-e.⁵

² Barbarić, Ana. Povijesni pregled razvoja OPAC-a. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 48-58. Dostupno i na: <http://www.hkdrustvo.hr/vjesnik/files/Barbaric.pdf> [citirano: 2005-04-05].

³ Barbarić, Ana; Koraljka Golub. Istraživanje upravljanja WebPAC-om u fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 94.

⁴ Guidelines for OPAC displays [citirano: 2005-06-27]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/098-131e.htm>

⁵ Barbarić, Ana. IFLA-ine Smjernice za prikaz sučelja javno dostupnih knjižničnih kataloga. // 4. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture : zbornik radova / uredile Mirna Willer i Tinka Katić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2001. Str. 97.

Web-PAC Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek (GISKO), koji je predmet ovoga rada, predstavlja poboljšanu inačicu OPAC-a druge generacije, a dostupan je na adresi: <http://baza.gskos.hr>.

Budući da je GISKO članica knjižničkog sustava CROLIST, razvijenog u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici, sučelje njezina WebPAC-a istovjetno je sučeljima drugih knjižnica u sustavu, a zajednički ga koriste i sve knjižnice članice Skupnoga kataloga Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Ono nudi dvije vrste pretraživanja: jednostavno i složeno. Istraživanje na kome se temelji ovaj rad, provedeno je na sučelju za jednostavno pretraživanje, a nudi pretraživanje prema ključnoj riječi, autoru, naslovu, riječi iz naslova ili jeziku, ISBN-u, ISSN-u i broju (identifikatoru) zapisa. Radi bržeg i efikasnijeg dobivanja željene informacije, opseg pretraživanja može se ograničiti prema jeziku, bibliografskoj razini, vrsti zapisa, obliku sadržaja, vremenskom odsjeku, broju rezultata prikazanih na stranici sučelja. U središnjem se dijelu nalazi poveznica na Digitalnu knjižnicu, *eCodis*.⁶

2 Ciljevi i pretpostavke

Istraživanje je poduzeto radi ocjene uporabljivosti WebPAC-a GISKO-a. Pritom su uzete u obzir sve njegove mogućnosti, odnosno prednosti, kao i nedostaci kako bi se ustanovilo gdje unutar infrastrukture samoga pretraživača postoji prostor za poboljšanje usluga. Namjera je bila i utvrditi u kolikom su postotku korisnici u mogućnosti pronaći zadanu informaciju o jedinici knjižnične građe za koju se zna da postoji u fondu i knjižničnom katalogu te koliko im je vremena i ponovljenih pokušaja pretraživanja pritom potrebno.

U istraživanje se krenulo s početnom hipotezom da će studenti četvrte godine knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti, zbog svoga dosadašnjeg školovanja i znanja primljenog tijekom studija, biti uspješniji od ostalih sudionika istraživanja.

3 Instrument, uzorak i metodologija

Podaci za istraživanje prikupljeni su pomoću upitnika koji se sastojao od tri dijela – inicijalnoga, glavnog i završnog upitnika.

Inicijalni se upitnik sastojao od pet pitanja otvorenog tipa koja su pružila osnovne informacije o ispitanicima i njihovim dosadašnjim iskustvima s internetom i OPAC-ima. Izrađen je po uzoru na upitnik studije uporabljivosti s Kalifornijskog sveučilišta u San Diegu (University of California, San Diego: UCSD).⁷

Glavni je upitnik sadržavao zadatke otvorenog tipa, a načinjen je po uzoru na upitnik *Griffin catalog data collection form*.⁸

⁶ U trenutku provođenja istraživanja, ikonica nije bila u funkciji.

⁷ Portal Prototype Test [citirano: 2006-08-17]. Dostupno na: <http://libraries.ucsd.edu/about/usability/aug2000test.doc>

⁸ WSU Libraries Griffin Usability study. Modul Griffin Catalog data collection form [citirano: 2006-08-30]. Dostupno na: <http://www.vancouver.wsu.edu/fac.diller/usability/nwing/datacol.htm>

Završni se upitnik sastojao od dva pitanja za ocjenu WebPAC-a i tri pitanja otvorenog tipa o njegovim prednostima i nedostacima te prijedlozima za njegovo poboljšanje. Načinjen je po uzoru na upitnik *WSU Libraries Griffin usability study exit questionnaire*.⁹ Korisnici su u cijelosti sami ispunjavali upitnik.

Istraživanje je provedeno tijekom tri dana u lipnju 2005. godine na uzorku od 20 ispitanika podijeljenih u četiri skupine prema studijskoj grupi: 1. skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti Filozofskog fakulteta u Osijeku; 2. skupina studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti Filozofskog fakulteta u Osijeku; 3. skupina studenata s Filozofskog fakulteta Družbe Isusove u Zagrebu i 4. skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa. Svim je ispitanicima bilo zajedničko to što se sučelje njihove matične knjižnice podudara sa sučeljem GISKO-va pretraživača. Svaka se skupina sastojala od pet članova.

Izabrani su studenti treće¹⁰ i četvrte godine studija ili apsolvanti jer se smatralo da su se oni tijekom studija već upoznali s knjižničnim katalozima. U istraživanju su sudjelovali korisnici koji su se stjecajem okolnosti našli dostupni u vrijeme istraživanja.

Ispitanici su anketirani zasebno, tj., sa svakim se ispitanikom osobno razgovaralo.

Na samom početku anketiranja svi su ispitanici pojedinačno upoznati s ciljem istraživanja i upozoreni da se ne ispituje njih, odnosno njihovo znanje, već katalog GISKO-a te kako na pitanja iz upitnika ne postoje točni i netočni odgovori, već da je točno ono što oni smatraju uspješnim rezultatom pretraživanja. Također im je objašnjeno da je istraživanje anonimno.

Prethodnim je testiranjem upitnika ustanovljeno da je za njegovo popunjavanje potrebno oko 15 minuta. Ispitivač je zapisivao vrijeme potrebno za ispunjavanje upitnika, a dobiveni su rezultati poslužili za računanje prosječnoga vremena potrebnog za rješavanje upita. Također je bilježen svaki ponovljeni pokušaj pretraživanja da bi se dobio prosječni broj pokušaja pretraživanja. Na kraju se izračunavalo u kolikom je postotku zadatak uspješno riješen.

4 Rezultati

4.1 Inicijalni upitnik

Ispitanici su odgovarali na sljedeća pitanja: 1. *Koja ste godina studija?* 2. *Koliko često se koristite Internetom?* 3. *Jeste li se susretali s katalozima na Internetu?* 4. *Jeste li ih koristili?* 5. *Po Vašoj procjeni, koliko su Vam bili korisni.*

Odgovori na drugo pitanje pokazali su da se od 20 ispitanika internetom svakodnevno služi njih 5 (25 posto), i to 1 (5 posto) često, 3 (15 posto) nekoliko puta tjedno, 3 (15 posto) 2-3 puta tjedno, 2 (10 posto) 3-4 puta tjedno, 2 (10 posto) ponekad, 4 (20 posto) povremeno.

⁹ *WSU Libraries Griffin Usability study exit questionnaire* [citirano: 2006-08-30]. Dostupno na: <http://www.vancouver.wsu.edu/fac/diller/usability/nwiug/exit.htm>

¹⁰ To su bili studenti Zagrebačke škole ekonomije i managementa budući da u vrijeme provođenja istraživanja nije bila upisana prva generacija studenata četvrte godine.

Na treće su pitanje dobiveni sljedeći odgovori: 13 ispitanika već se susretalo s katalozima na internetu, 4 ih se susretalo povremeno, 1 rijetko, 1 jednom, a 1 nijednom.

Od 19 ispitanika koji su se susretali s katalozima na internetu, 13 (65 posto) ih je koristilo češće, 1 (5 posto) ponekad, 3 (15 posto) rijetko, 1 (5 posto) 1-2 puta, a 1 (5 posto) nikada.

Svoja dotadašnja pretraživanja 6 je ispitanika ocijenilo korisnim, 2 slabim, 3 dostatnim, 2 donekle korisnim, 3 relativno korisnim, 1 poprilično korisnim, 1 uglavnom korisnim, 1 povremeno korisnim, a jedan se ispitanik nikada nije služio online katalogom.

4.2 Glavni upitnik

Odgovori na pojedinačna pitanja analizirani su zasebno za svaku grupu ispitanika, a potom su doneseni rezultati za cijeli uzorak. Mjerilo se vrijeme potrebno za ispunjavanje pojedinog zadatka, (ukupno i prosječno), te bilježio broj upita i uspješnost pretraživanja. U ovom se članku prikazuju samo rezultati za cijeli uzorak.

1. zadatak

Prvi se zadatak sastojao od tri pitanja: 1a) *Posjeduje li Knjižnica knjige o Williamu Shakespearu?*, 1b) *Koliko naslova?* i 1c) *Koliko ih je na hrvatskom jeziku?*

Tablica 1. Ukupni rezultati cijelog uzorka za 1. zadatak

Pitanje	Vrijeme		Pokušaji	Uspješnost
	Ukupno	Prosječno		
1.a	31:31	1:34	2,05	100%
1.b	19:06	0:57	1,35	95%
1.c.	30:27	1:31	1,4	90%
Ukupno	81:04	4:03	4,3	95%

Iz Tablice 1 vidi se da je ispitanicima bilo potrebno ukupno 81:04 minute za rješavanje prvog zadatka. Prosječno po ispitaniku to iznosi 4:03 minute. Uspješnost pretraživanja bila je 95 posto, uz prosječno 4,3 pokušaja pretraživanja po ispitaniku.

2. zadatak

Drugi se zadatak sastojao od dva pitanja: 2a) *Posjeduje li Knjižnica knjige o zlorabi droge?* i 2b) *Je li koja od njih na stranom jeziku?*

Tablica 2. Ukupni rezultati cijelog uzorka za 2. zadatak

Pitanje	Vrijeme		Pokušaji	Uspješnost
	Ukupno	Prosječno		
2.a	26:32	1:20	7,2	90%
2.b	16:39	0:50	8,2	80%
Ukupno	52:11	2:10	4,45	95%

Iz Tablice 2 vidi se da je za rješavanje drugog zadatka bilo potrebno ukupno 52:11 minuta. Prosječno po ispitaniku to iznosi 2:10 minuta. Uspješnost je pretraživanja bila 95 posto, uz prosječno 4,45 pokušaja pretraživanja po ispitaniku.

3. zadatak

Treći se zadatak sastojao od dva pitanja: 3a) *Prima li Knjižnica koji časopis s tematikom iz kemije?* i 3b) *Koliko naslova?*

Tablica 3. Ukupni rezultati cijelog uzorka za 3. zadatak

Pitanje	Vrijeme	Prosječno	Pokušaji	Uspješnost
	Ukupno			
3.a	26:30	1:20	8,4	70%
3.b	7:12	0:22	5,6	65%
Ukupno	33:42	1:42	3,55	67,5%

Iz Tablice 3 vidi se da je za rješavanje trećeg zadatka bilo potrebno ukupno 33:42 minute. Prosječno po ispitaniku to iznosi 1:42 minute. Uspješnost je pretraživanja bila 67,5 posto, uz prosječno 3,55 pokušaja pretraživanja po ispitaniku.

4. zadatak

Četvrti se zadatak sastojao od tri pitanja: 4a) *Posjeduje li Knjižnica djelo Katice Tadić Rad u knjižnici?*, 3b) *Može li se ta publikacija pronaći negdje na internetu?* i 3c) *Gdje?*

Tablica 4. Ukupni rezultati cijelog uzorka za 4. zadatak

Pitanje	Vrijeme	Prosječno	Pokušaji	Uspješnost
	Ukupno			
4.a	18:14	0:55	8,8	95%
4.b	8:34	0:26	5,6	75%
4.c.	5:51	0:18	4,4	55%
Ukupno	31:35	1:35	4,7	75%

Iz Tablice 4 vidi se da je za rješavanje četvrtog zadatka bilo potrebno ukupno 31:35 minuta. Prosječno po ispitaniku to iznosi 1:35 minuta. Uspješnost je pretraživanja bila 75 posto, uz prosječno 4,7 pokušaja pretraživanja po ispitaniku.

5. zadatak

Peti se zadatak sastojao samo od jednoga pitanja: *Posjeduje li Knjižnica kompaktni disk (CD) Matije Dedića Moj Svijet?*

Tablica 5. Ukupni rezultati cijelog uzorka za 5. zadatak

Pitanje	Vrijeme	Prosječno	Pokušaji	Uspješnost
	Ukupno			
5.	25:59	1:18	2,65	75%

Iz Tablice 5 vidi se da je za rješavanje petog zadatka bilo potrebno ukupno 25:59 minuta. Prosječno po ispitaniku to iznosi 1:18 minuta. Uspješnost je pretraživanja bila 75 posto, uz prosječno 2,65 pokušaja pretraživanja po ispitaniku.

4.3 Rezultati pretraživanja prema skupinama ispitanika

Rezultati pretraživanja dobiveni su tako da se ukupan broj pokušaja pretraživanja podijelio s brojem ispitanika u skupini. Postotak uspješnosti dobio se tako da se izračunao postotak ispitanika koji su uspješno riješili informacijski upit cijelog zadatka.¹¹ Ukupno vrijeme skupine dobiveno je zbrajanjem pojedinačnih vremena ispitanika. Dijeljenjem zbroja brojem ispitanika dobiveno je prosječno vrijeme grupe. Rezultati se prikazuju prema grupama ispitanika.

Tablica 6. Skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti Filozofskog fakulteta u Osijeku

Zadatak	Vrijeme	Pokušaji	Uspješno riješen informacijski upit
1.	14:07	22	13 da ; 2 ne
2.	10:00	10	10 da
3.	11:31	20	4 da ; 6 ne
4.	10:00	31	10 da ; 5 ne
5.	5:27	11	4 da ; 1 ne
Ukupno:	Ukupno: 51:05 Prosječno: 11:13	18,6 po upitniku	74,5 %

U Tablici 6 prikazano je ukupno vrijeme skupine studenata hrvatskog jezika i književnosti, koje je za sve upitnike iznosilo 51:05 minuta, a prosječno po ispitaniku 11:13 minuta. Uspjeh je pretraživanja cijele skupine 74,5 posto, uz prosječno 18,6 pokušaja pretraživanja po upitniku.

Tablica 7. Skupina studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti

Zadatak	Vrijeme	Pokušaji	Uspješno riješen informacijski upit
1.	19:30	25	14da ; 21ne
2.	14:38	20	7 da ; 3 ne
3.	8:12	18	10 da
4.	6:42	29	14 da ; 1 ne
5.	9:21	20	4 da ; 1 ne
Ukupno:	Ukupno: 56:23 Prosječno: 11:17	22,4 po upitniku	89%

¹¹ U prvome zadatku valjalo je riješiti tri informacijska upita. Pomnoženo s brojem ispitanika u skupini dobiven je ukupan broj informacijskih upita po zadatku. U stupcu *Uspjeh pri pretraživanju* navedeno je koliko je puta informacijski upit uspješno riješen (označeno s *Da*) i koliko je puta bio neuspješan (označeno s *Ne*).

U Tablici 7 prikazano je ukupno vrijeme skupine studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti koje je za sve upitnike iznosilo 56:23 minuta, a prosječno po ispitaniku 11:17 minuta. Uspjeh je pretraživanja cijele skupine 89 posto, uz prosječno 22,4 pokušaja pretraživanja po upitniku.

Tablica 8. Skupina studenata Filozofskog fakulteta Družbe Isusove

Zadatak	Vrijeme	Pokušaji	Uspješno riješen informacijski upit
1.	19:01	28	15 da
2.	7:59	15	10 da
3.	7:37	19	8 da ; 2 ne
4.	7:53	21	12 da ; 3 ne
5.	5:29	10	5 da
Ukupno:	Ukupno: 59:59 Prosječno: 11:59	18,8 po upitniku	90%

U Tablici 8 prikazano je ukupno vrijeme skupine studenata Filozofskog fakulteta Družbe Isusove, koje je za sve upitnike iznosilo 59:59 minuta, a prosječno po ispitaniku 11:59 minuta. Uspjeh je pretraživanja cijele skupine 90 posto, uz prosječno 18,8 pokušaja pretraživanja po upitniku.

Tablica 9. Skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa

Zadatak	Vrijeme	Pokušaji	Uspješno riješen informacijski upit
1.	17:48	26	15 da
2.	10:30	27	7 da ; 3 ne
3.	7:22	14	4 da ; 6 ne
4.	7:06	19	9 da ; 6 ne
5.	5:44	12	2 da ; 3 ne
Ukupno:	Ukupno: 48:30 Prosječno: 9:42	19,6 po upitniku	73%

U Tablici 9 prikazano je ukupno vrijeme skupine studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, koje je za sve upitnike iznosilo 48:30 minuta, a prosječno po ispitaniku 9:42 minute. Uspjeh je pretraživanja cijele skupine 73 posto, uz prosječno 19,6 pokušaja pretraživanja po upitniku.

Završna je statistička analiza pokazala da je prosječnom ispitaniku bilo potrebno 11:14 minuta za rješavanje informacijskih potreba. On je 18,4 puta morao postaviti upit, a sveukupna mu je uspješnost bila 58,8 posto te se tu brojku može uzeti kao statističku vrijednost uporabljivosti GISKO-va WebPAC-a.

4.4 Završni upitnik

Završni se upitnik sastojao od pet pitanja kojima su ispitanici izražavali zadovoljstvo izgledom mrežne stranice GISKO-a, ocjenjivali jednostavnost korištenja GISKO-va WebPAC-a te ukazivali na prednosti i nedostatke kataloga i davali prijedloge za daljnja poboljšanja kataloga.

Srednja ocjena zadovoljstva ispitanika izgledom mrežne stranice GISKO-a iznosila je 2,9, dok je srednja ocjena jednostavnosti korištenja kataloga GISKO-a iznosila 3,2.

Kao glavne prednosti OPAC-a ispitanici su naveli: mogućnost provjere dostupnosti građe, pretraživanje određenih bibliografskih zapisa, poveznice na bibliografske jedinice u elektroničkom obliku, jednostavnost, brzina, preglednost, pretraživanje po vrsti građe.

Kao glavne nedostatke ispitanici su naveli: kompliciranost za slabije informatički obrazovane, nemogućnost provjere dostupnosti građe, zbunjujući rezultati, stručna terminologija. Jedan je ispitanik naveo da zapisi nisu dovoljno detaljni.

Za poboljšanje usluga ispitanici su iznijeli sljedeće prijedloge: pojednostavljenje pretraživanja općenito, osobito časopisa, poboljšanje pristupačnosti, više internetskih izvora. Jedan je ispitanik predložio dodavanje slike knjige u zapis te mogućnost snimanja knjiga na vlastiti medij uz plaćanje određene naknade.

5 Rasprava

Prvo što se moglo zapaziti tijekom istraživanja jest činjenica da ispitanici ne obraćaju pažnju na upute te rijetko kada imaju pitanja vezana uz zadatak. Naime, od dvadeset ispitanika, od kojih se samo jedan nije do tada susretao s katalozima općenito, nitko nije pročitao upute o načinu na koji funkcionira pretraživač, a koje su navedene na njegovoj početnoj stranici. To je svakako utjecalo i na dobivene rezultate koje onda u tom smislu i treba interpretirati. Na rezultate je utjecala i treme koju su ispitanici pokazivali u početku, mada im je postupak testiranja pojedinačno objašnjen. To je imalo za posljedicu odustajanje nakon prvoga neuspjelog pokušaja pretraživanja, jer neki, nestrpljivi, ispitanici žele da početna fraza koju su unijeli u pretraživač bude i ona koja će im donijeti željeni rezultat. Međutim, kod većine je zapažen velik broj ponovljenih pokušaja pretraživanja, jer je poznato da korisnici pretražuju kataloge po sistemu pogreške i ponovnog pokušaja.¹² No, tijekom ankete, vrijeme se pretraživanja skraćivalo jer su se ispitanici riješili početne treme.

Neupućenost u način pretraživanja očitovala se u nizu primjera. Tako je jedna ispitanica u završnom upitniku pripomenula kako fraza pretraživanja sačinjena od više riječi povezanih Booleovim operatorom *AND* ne funkcionira jer da se ne do-

¹² Jokić, Maja. Evaluacija elektroničkih izvora informacija s korisničkog stajališta. // Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture : zbornik radova / uredile Mirna Willer i Tinka Katić. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1998. Str. 70.

bije presjek skupova svih ključnih riječi iako su pred njom na monitoru upravo ti rezultati bili prikazani. Isto tako, ispitanici ne otvaraju poveznice. Pri pretraživanju, primjerice, časopisa, ispitanici koji su uspjeli pronaći naslov časopisa često nisu ulazili u zapis da bi provjerili radi li se o časopisu (*periodičkoj publikaciji*) ili nakladničkoj cjelini (*nizu*). Taj je primjer povezan i s problemom nerazumijevanja knjižničarskog nazivlja, budući da su ispitanici najslabiji uspjeh postigli (67,5 posto) upravo kod toga pitanja. U stanovitoj prednosti bili su studenti knjižničarstva koji su najbrže riješili informacijski upit. Međutim, i kod studenata četvrte godine knjižničarstva, za koje se pretpostavlja da poznaju način oblikovanja autorskih odrednica u abecednom katalogu, kao i kod drugih ispitanika zamijećeno je da instinktivno počinju pretraživanje autora upisivanjem autorova imena prije prezimena.

Nadalje, ispitanici ne razumiju kada se od njih očekuje da nađu publikaciju o nekoj osobi. Oni to pitanje, najčešće, poistovjećuju s traženjem publikacije koju je napisala ta osoba.

Također, ako bi tijekom pretraživanja ispitanici ograničili opseg pretraživanja prema nekom kriteriju, redovito su na nj zaboravljali što je dovodilo do ponavljanja pretraživanja.

Dva su korisnika zamijetila siromaštvo mrežnih stranica GISKO-a, no čudi što više ispitanika nije pokazalo zanimanje za postojanje nekih dodatnih sadržaja. Isto tako, nijedan se ispitanik nije osvrnuo na ikonicu *eCodis*, smještenu u središtu samog sučelja za pretraživanje, niti je upitao što bi ona mogla predstavljati.

Zamijećeno je i da slabije informatički obrazovan ispitanik pažljivije pretražuje, dok se kod informatički obrazovanijih ispitanika mogla primijetiti svojevrsna brzopletost.

Prvi je zadatak najbrže riješila skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, za 14:01 minutu. Najviše je vremena trebalo skupini studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti, 19:30 minuta. Podjednako uspješne u pretraživanju bile su skupine studenata Filozofskog fakulteta Družbe Isusove i Zagrebačke škole ekonomije i managementa sa stopostotnim učinkom. Najslabiji je uspjeh postigla skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, 86,6 posto. Najviše je pokušaja pretraživanja imala skupina studenata Filozofskog fakulteta Družbe Isusove, prosječno 3,6 pokušaja po pitanju. Najniži je broj pokušaja pretraživanja imala skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, prosječno 1,46 pokušaja po pitanju.

Drugi je zadatak najbrže riješila skupina studenata Filozofskog fakulteta Družbe Isusove, za 7:59 minuta. Najviše je vremena trebalo skupini studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti, 14:38 minuta. Najuspješnija je u pretraživanju bila skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti sa stopostotnim učinkom. Najslabiji uspjeh postigla je skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, 40 posto. Najviše je pokušaja pretraživanja imala skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, prosječno 5,4 po-

kušaja po pitanju. Najniži je broj pokušaja pretraživanja imala skupina studenata Filozofskog fakulteta Družbe Isusove, prosječno 3 pokušaja po pitanju.

Treći je zadatak najbrže riješila skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, za 7:22 minute. Najviše je vremena trebalo skupini studenata hrvatskog jezika i književnosti, 11:31 minutu. Najuspješnija je u pretraživanju bila skupina studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti sa stopostotnim učinkom. Najslabiji je uspjeh postigla skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, 40 posto. Najviše je pokušaja pretraživanja imala skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, prosječno 4 pokušaja po pitanju. Najniži je broj pokušaja pretraživanja imala skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, prosječno 2,8 pokušaja po pitanju.

Četvrti je zadatak najbrže riješila skupina studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti, za 6:42 minute. Najviše je vremena trebalo skupini studenata hrvatskog jezika i književnosti, 10:00 minuta. Najuspješnija je u pretraživanju bila skupina studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti (92,4 posto). Najslabiji je uspjeh postigla skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, 59,4 posto. Skupine studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa i Filozofskog fakulteta Družbe Isusove imale su prosječno 1,4 pokušaja pretraživanja po pitanju. Najviše pokušaja pretraživanja imala je skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, prosječno 2 pokušaja po pitanju.

Peti je zadatak najbrže riješila skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, za 5:25 minuta. Najviše je vremena trebalo skupini studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti, 9:21 minuta. Najuspješnija je u pretraživanju bila skupina Filozofskog fakulteta Družbe Isusove sa stopostotnim učinkom. Najslabiji je uspjeh postigla skupina studenata Zagrebačke škole ekonomije i managementa, 40 posto. Najviše je pokušaja pretraživanja imala skupina studenata knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti, prosječno 4 pokušaja po pitanju. Najniži je broj pokušaja pretraživanja imala skupina studenata hrvatskog jezika i književnosti, prosječno 2 pokušaja po pitanju.

6 Zaključak

Istraživanje je donijelo rezultate na osnovi kojih se mora odustati od početne hipoteze da će studenti četvrtе godine knjižničarstva i hrvatskog jezika i književnosti biti uspješniji od ostalih ispitanika. Naime, studenti Filozofskog fakulteta Družbe Isusove u Zagrebu bili su bolji pri rješavanju informacijskih upita za 1 posto. Isto tako, po brzini pretraživanja studenti knjižničarstva nalaze se na trećem mjestu, kao i po broju pokušaja pretraživanja po upitniku. Takav se rezultat može protumačiti činjenicom da studenti Filozofskog fakulteta Družbe Isusove, u nedostatku školovanoga informatora, sami pretražuju katalog svoje matične knjižnice, pa su poprilično upoznati s funkcioniranjem toga pretraživača koji je istovjetan GISKO-vu.

Kao što je već navedeno, uspješnost je pretraživanja ovog OPAC-a bila 58,8 posto, dok je zadovoljstvo njegovim izgledom izraženo ocjenom 2,9, a zadovoljstvo njegovom jednostavnošću ocjenom 3,2, što ga smješta u "zlatnu" sredinu, koja nudi dovoljno prostora za daljnje unapređenje.

Kao početni korak na putu poboljšanja usluga postojećega kataloga trebala bi se napraviti nova mrežna stranica Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek jer samo poveznice na kataloge ne daju dovoljnu količinu informacija današnjem korisniku. Nema dodatnih sadržaja koje korisnici traže, vijesti, obavijesti o djelatnostima knjižnice i slično. Također bi trebalo uzeti u obzir sve navedene prijedloge ispitanika te tako podići razinu kvalitete usluga knjižnice.

LITERATURA

Barbarić, Ana. IFLA-ine Smjernice za prikaz sučelja javno dostupnih knjižničnih kataloga. // 4. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture : zbornik radova / uredile Mirna Willer i Tinka Katić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2001. Str. 95-102.

Barbarić, Ana. Povijesni pregled razvoja OPAC-a. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 48-58. Dostupno i na: <http://www.hkdruštvo.hr/vjesnik/files/Barbaric.pdf> [citirano: 2005-04-05].

Barbarić, Ana; Koraljka Golub. Istraživanje upravljanja WebPAC-om u fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 93-104.

Guidelines for OPAC displays [citirano: 2005-06-27]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/098-131e.htm>

Jokić, Maja. Evaluacija elektroničkih izvora informacija s korisničkog stajališta. // Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture : zbornik radova / uredile Mirna Willer i Tinka Katić. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1998. Str. 69-80.

Kotur, Branka. Javno dostupan računalni katalog Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek : studija o uporabljivosti. Osijek : Filozofski fakultet, 2006.

Portal Prototype Type [citirano: 2006-08-17]. Dostupno na: <http://libraries.ucsd.edu/about/usability/aug2000test.doc>

WSU Libraries Griffin Usability study. Modul Griffin Catalog data collection form [citirano: 2006-08-30]. Dostupno na: <http://www.vancouver.wsu.edu/fac.diller/usability/nwing/datacol.htm>

WSU Libraries Griffin Usability study exit questionnaire [citirano: 2005-08-30] Dostupno na: <http://www.vancouver.wsu.edu/fac/diller/usability/nwiug/exit.htm>