

ANALIZA PISANIH TEMATSKIH I NASLOVNIH KORISNIČKIH UPITA GRADSKE KNJIŽNICE POŽEGA

Analysis of written thematic and cover user inquiries to Požega City Libraries

Vlasta Peći Marčetić
Gradska knjižnica Požega
vlasticap@gmail.com

UDK / UDC **027.3-052:024**
025.5

Stručni rad / Professional paper
Primljeno/ Received: 12.10.2020.

BROJ
BIBLIOGRAFSKE
JEDINICE

389

Sažetak

Analiza tematskih i naslovnih korisničkih upita na temelju pisanih tragova Gradske knjižnice Požega podijeljena je u dvije cjeline. Prva je cjelina *Analiza tematskih korisničkih upita*, dok je druga *Analiza upita naslova/autora*. Analizirani su samo oni korisnički upiti za koje postoji pisani trag, a to su propisani obrasci, isprintani upiti postavljeni putem e-pošte, zatim neformalni oblici u obliku ceduljica, papirića i zapisane teme/naslovi „naručeni“ telefonom. Analiza tematskih ili složenih upita na prvom je mjestu jer obuhvaća duže vremensko razdoblje. Prikupljeni su i obrađeni upiti od 2015. do 20. ožujka 2020. Svrstani su prema UDK klasifikaciji u skupine od 0 do 9. Druga cjelina je Analiza upita naslova/autora na temelju pisanog traga, zaprimljenih u razdoblju od 13. svibnja 2019. do 20. ožujka 2020. u prostoru „Privremene“ knjižnice. Svrstani su isto tako prema UDK klasifikaciji u skupine od 0 do 9. Različita su razdoblja prikupljanja i analiza ovih dviju vrsta upita. Ono što im je zajedničko, obje vrste upita svrstane su u područja UDK klasifikacije te prikazane kvantitativno.

Preseljenje u Privremenu uvjetovano je građevinskim radovima u prostoru Knjižnice. Postupci vezani za posudbu/vraćanje naslova/autora knjižne i neknjižne građe, kao i upiti za određene naslove/autore od dana prelaska Privremenu jesu određeni. Rezultati analiza korisničkih upita smjernice su za daljnju izgradnju knjižničkog fonda te obnovu i dopunu postojećeg.

Ključne riječi: analiza, korisnički upiti, pisani tragovi, obrasci, UDK klasifikacija, Gradska knjižnica Požega.

Summary

The analysis of thematic and title user inquiries based on written traces of the City Library of Požega is divided into two parts. The first unit is the Analysis of thematic user queries, the second is the Analysis of title / author queries. Only those user inquiries for which there is a written trace were analyzed, namely prescribed forms, printed inquiries sent via e-mail, then informal forms in the form of slips, pieces of paper and written topics / titles "ordered" by phone. The analysis of thematic or complex queries is in the first place because it covers a longer period of time, queries were collected and processed from 2015 to March 20, 2020. They are classified according to the UDC classification in groups from 0 to 9. The second unit is on the basis of a written trace, received in the period from 13 May 2019 to 20 March 2020 in the premises of the "Temporary" Library. They are also classified according to the UDK classification into groups from 0 to 9. There are different periods of collection and analysis of these two types of queries. What is common, both types of queries are classified into UDC classification areas, presented quantitatively.

The relocation to the Temporary is conditioned by construction works in the Library. Procedures related to borrowing / returning titles / authors of books and non-books, as well as inquiries for certain titles / authors from the day of transfer to the Provisional are determined. The results of the analysis of user inquiries are guidelines for further construction of the library fund and renovation and supplementation of the existing one.

Keywords: analysis, user inquiries, written traces, forms, UDK classification, Požega City Library.

Uvod

Gradska knjižnica Požega matična je knjižnica Požeško-slavonske županije. Ove godine puni 175 godina svoje djelatnosti. Smještena u zgradu izgrađenu 1906. godine nužno je morala krenuti u projekt obnove i dogradnje koji je trajao 14 godina i dovršen u ožujku 2021. godine.

U vrijeme pisanja ovog članka, Knjižnica je imala 2.147 korisnika, prosjek broja korisnika u prethodnih pet godina je 3.000. Broj korisnika smanjio se zbog preseljenja dijela knjižničnih usluga u samo jednu prostoriju susjedne zgrade, nemogućnosti slobodnog pristupa fondu i pandemije Covida-19. Osim građevinskih radova u rujnu 2019., prešli smo na novi program ZaKi. Prije toga knjižnično poslovanje odvijalo se u programima Crolist, od 1994. do 2017., od 2017. do rujna 2019 u Metelu. Prelaskom na ZaKi i odlukom Stručnog vijeća počinje revizija fonda od 96.373 jedinica knjižnične građe, veliki rashod i revitalizacija fonda, kao i postavljanje RFID zaštite. Neuobičajeni uvjeti nisu nas omeli u pružanju knjižničnih usluga korisnicima puno radno vrijeme.

Tema ovog rada analiza je pisanih upita korisnika u našoj Knjižnici kao i odgovora na njih. Mogu se rangirati od pronalaženja jednostavnih kataložnih, bibliografskih, faktografskih i referalnih obavijesti, preko složenijih koji se odnose na upite o korištenju kataloga, preporuka za čitanje, pronalaženje već predložene literature o nekoj temi, upit za određenu građu koja je posuđena i upisuje se u evidenciju rezervacija, do složenih¹, za učenike i studente prijedlozi dodatne literature za čitanje lektire ili pisanje seminarskog rada, tzv. književne kritike ili populariziran oblik nekog književnog djela, pronalaženje određene građe i drugih izvora na temu (nije popisana literatura niti drugi izvori), pretraživanjem našeg fonda, fonda drugih knjižnica, ustanova, znanstvenih institucija (međuknjižnična posudba knjiga ili članaka), *weba, online* časopisa i članaka, portala i sl., bibliografija radova određene osobe ili teme.²

„Svaki korisnik ima jedinstvenu informacijsku, obrazovnu, psihološku i društvenu potrebu“³. Počinjemo i završavamo komunikacijom ..., a ona uključuje pisanu i usmenu komunikaciju, ali i sposobnost slušanja i postavljanja pitanja⁴. Iz toga proizlazi davanje točnih uputa i odgovora, razumijevanje ... i stručnost.

Korisnici su individualni i skupni (Gradski muzej, Državni arhiv u Slavanskom Brodu, Odjel u Požegi, Gradsko kazalište, Zavod za znanstveni i umjetnički rad HAZU, Požega, Matica hrvatska, Ogranak Požega, Udruga slijepih i slabovidnih, VUP⁵). U praksi

¹ Tadić, Katica. Rad u knjižnici : priručnik za knjižničare. Poglavlje 7. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/katm.htm> (2021-02-07)

² Usp. Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve : Benja, 2006. Str. 48-49.

³ Sečić, Dora. Nav. dj. Str. 25.

⁴ Lukačević, Srđan.; Petr Balog, Kornelija. Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine?: primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56(2013), 1-2, str. 153-169.

⁵ Veleučilište u Požegi.

se pokazalo da osim vanjskih upita korisnika postoje i upiti s drugih odjela, primjerice odabir prikladne građe za izložbu unutar i izvan knjižnice prilikom obilježavanja određenih tema, manifestacija, obljetnica, gostovanja književnika i predavača.

Na korisnički upit odgovara se odmah ili u dogovorenom/propisanom roku ako je za upit potrebno određeno istraživanje ili vrijeme.

Analizom pisanih korisničkih upita i označivanjem istih prema UDK tablicama, dobili smo brojčane vrijednosti koje su pokazatelj korisničkih interesa za određenim temama kao i naslovima /autorima. Usporedbom upita i naših odgovora na njih, odnosno prijedlogom građe i izvora informacija utvrdili smo kako nabavna politika knjižnice odgovara propisanim standardima ove vrste knjižnice (narodna/gradska). Cilj je imati zadovoljnog korisnika koji je pravovremeno dobio relevantnu informaciju.

Analiza pisanih tematskih upita korisnika zaprimljenih u razdoblju od 3. siječnja 2015. do 20. ožujka 2020., svrstanih prema UDK klasifikaciji u skupine od 0 do 9

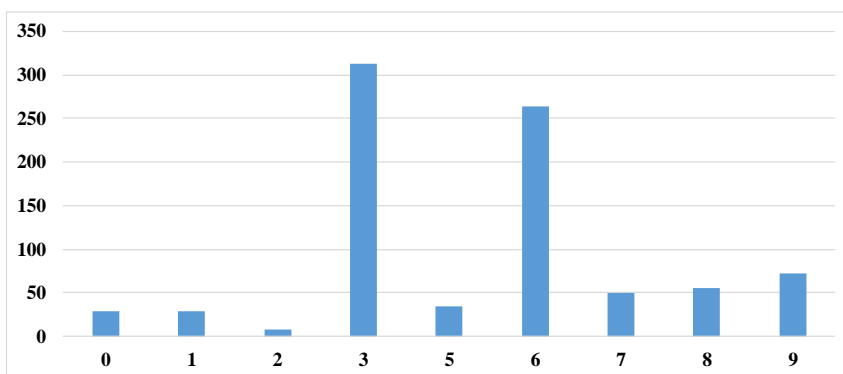
Cilj analize prvog dijela, Tematskih pisanih upita korisnika brojčani su pokazatelji ove vrste upita koji do sada nisu pobrojani niti analizirani u Gradskoj knjižnici Požega. Pretpostavka je kako predloženi izvori informacija kao odgovori na tematske/složene upite korisnika, od fonda naše Knjižnice do vanjskih izvora zadovoljavaju u visokom postotku i to u područjima znanja koja su najčešće predmet upita, pretpostavljamo da su to područja označena UDK oznakama 3 – Društvene znanosti i 6 – Primijenjene znanosti (uključujući Poslovanje). Medicina. Tehnika i tehnologija, Izvore koji ne odgovaraju u potpunosti treba prvenstveno riješiti kroz nabavnu politiku Knjižnice te posvetiti više vremena pretraživanju kvalitetnih/odgovarajućih vanjskih izvora. Osim što će biti smjernice za daljnju obnovu i dopunu postojećeg fonda, rezultati će poslužiti i za standardizaciju upita u mrežnoj i tiskanoj inačici.

Metodologija. U analiziranom razdoblju od 3. siječnja 2015. do 20. ožujka 2020. analizirana su 853 pisana upita i to dvije vrste: prvi su u formalnom obliku na propisanim obrascima, druga su vrsta isprintani upiti postavljeni putem e-pošte, neformalni oblici u obliku ceduljica ili papirića i zapisane teme/naslovi naručeni telefonom.

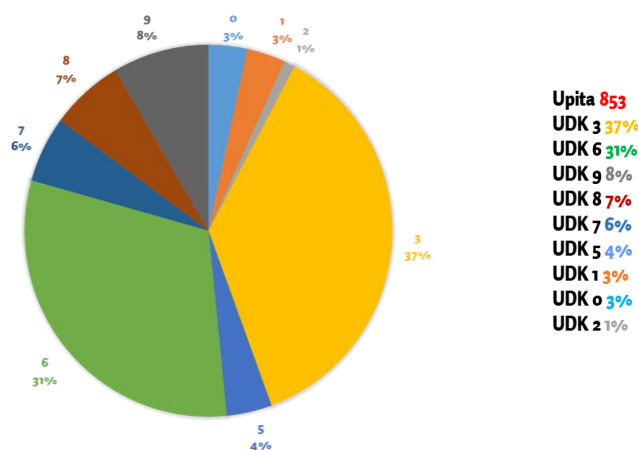
Do 13. svibnja 2019. upiti su u 90% slučajeva postavljeni pisanim putem preko propisanih obrazaca i neformalnih pisanih oblika, usmeno, putem e-pošte, telefonski i društvenim mrežama. Od 13. svibnja 2019. zbog radova dogradnje, preuređenja i

osuvremenjivanja prostora, posudba/povrat knjižnične građe i informativni pult sele na privremenu lokaciju, jedna prostorija koja se nalazi u susjednoj zgradi Knjižnice (bivši Pismoreklam). Od tog datuma najviše je tematskih upita postavljeno putem e-pošte i putem obrazaca, manjim dijelom usmeno (osobno i telefonski).

ZNANOST I ZNANJE. ORG. RAČUNALNA ZNANOST. INFORMACIJE. KNJIŽN. ...	FILOZOFIJA. PSIHLOGIJA	RELIGIJA. TEOLOGIJA	DRUŠTVENE ZNANOSTI	MATEMATIKA. PRIRODNE ZNANOSTI	PRIMJENJENE ZNANOSTI. MEDICINA. TEHNIKA I TEHNOLOGIJA	UMJETNOST. RAZONODA. SPORT	LINGVISTIKA. KNJIŽEVNOST (samo 80/811, 82(091) + 821 ... (091), 82.09 + 8209	GEOGRAFIJA. BIOGRAFIJA. POVIJEST
0	1	2	3	5	6	7	8	9
29	29	8	313	34	264	49	55	72
UKUPNO:								853



UDK	DRUŠTVENE ZNANOSTI	PRIMJENJENE ZNANOSTI. MEDICINA. TEHNIKA I TEHNOLOGIJA	GEOGRAFIJA. BIOGRAFIJA. POVIJEST	LINGVISTIKA. KNJIŽEVNOST (samo 80/811, 82(091) + 821 ... (091), 82.09 + 8209	UMJETNOST. RAZONODA. SPORT	MATEMATIKA. PRIRODNE ZNANOSTI	FILOZOFIJA. PSIHLOGIJA	ZNANOST I ZNANJE. ORG. RAČUNALNA ZNANOST. INFORMACIJE. KNJIŽN. ...	RELIGIJA. TEOLOGIJA
Broj upita	313	264	72	55	49	34	29	29	8
Postotak	37%	31%	8%	7%	6%	4%	3%	3%	1%
UKUPNO:									853

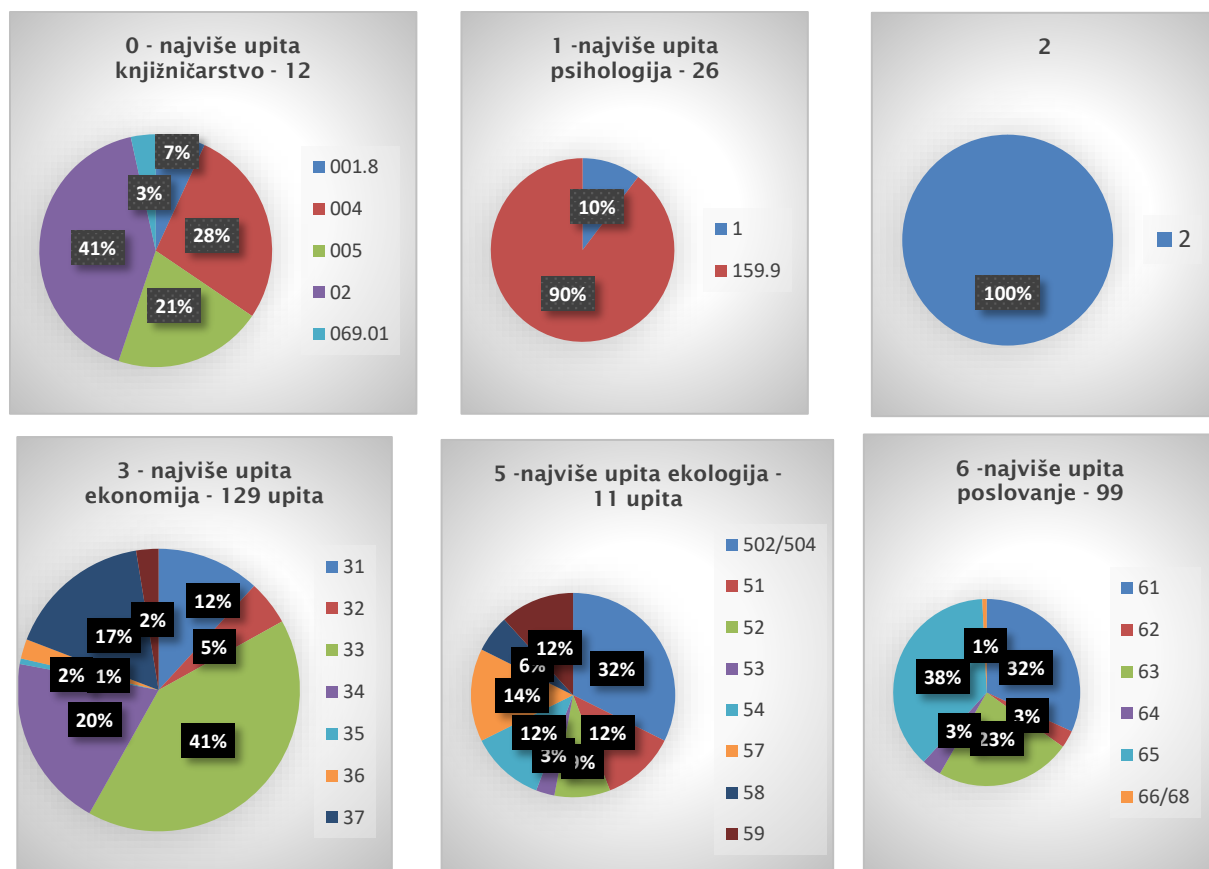


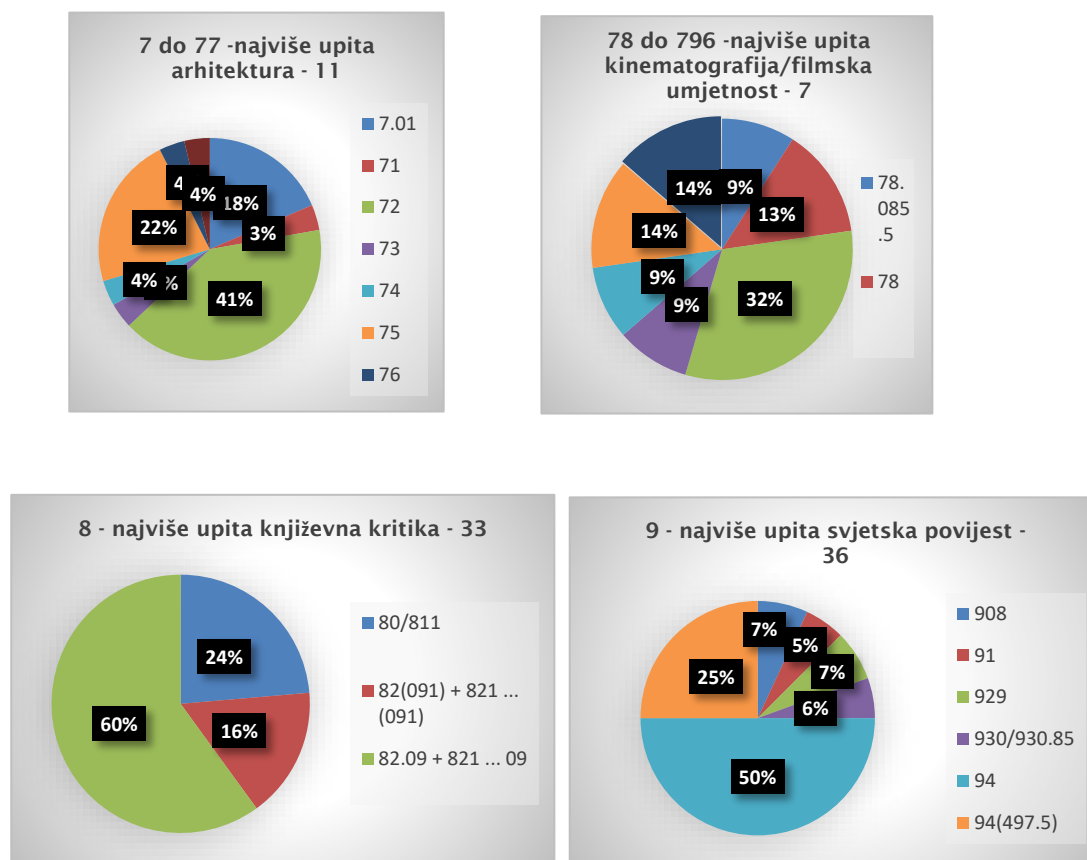
Slika 1. Tabelarni i grafički prikazi pisanih tematskih upita svrstanih u UDK skupine od 0 do 9 izraženih u brojevima i postotcima.

	EKONOMIJA	POSLOVANJE ...	MEDICINA	POLJOPRIVREDA	PRAVO	ODGOJ I OBRAZOVANJE	SOCIOLOGIJA	OPĆA POVIJEST	KNJIŽEVNA KRITIKA	PSIHOLOGIJA
UDK	33	65	61	63	34	37	31	94	82/821.09	159.9
Broj upita	129	99	84	62	62	52	37	36	33	26
Postotak	15%	12%	10%	7%	7%	6%	4%	4%	4%	3%
	OD UKUPNO:									853

Slika 2. Tabelarni prikazi izraženi u brojevima i postotcima najtraženijih podskupina pisanih tematskih upita.

Ispunjeni obrasci Tema i Odobrenje posudbe više od 3 primjerka građe, isprintani *mailovi* i zapisani usmeni (osobno i telefonski) postavljeni upiti za temu, predmet su ove analize. Tematska pretraživanja osiguravaju korisnicima prijedlog građe iz fonda Knjižnice, baze znanstvenih e-časopisa i ostalih relevantnih tiskanih i mrežnih izvora informacija.





Slika 3. Grafički prikazi podskupina unutar određene UDK skupine iz prethodne tablice izraženi u postotcima.

Tumačenje

U analiziranom razdoblju od 3. siječnja 2015. do 20. ožujka 2020. ukupan broj pisanih tematskih ili složenih upita iznosi 853.

Najviše upita postavljeno je za skupinu društvenih znanosti, ukupno 313 upita, prema grafičkom prikazu koji slijedi ističu se tri podskupine: ekonomija sa 129 upita ili 41%, područje prava i srodnih znanosti s 20% i odgoja i obrazovanja sa 17%. Brojnost ovih upita očekivana je jer je u skladu sa složenim informacijskim upitima studenata Veleučilišta u Požegi, osobito ekonomije i prava te srodnih znanosti. Pretpostavka je kako je konstanta stručnog usavršavanja i priprema nastavnčkih i odgojiteljskih zadataka zastupljena u svim knjižnicama koje u svom fondu imaju tu vrstu građe. Druga skupina u brojčanoj vrijednosti s 264 upita ili 31% jest skupina 6. Iz ovog područja u podskupinama najveći broj upita jest Poslovanje s ukupno 99 upita ili 38%. To je područje analogija ekonomiji i srodnim znanostima i isto tako predmet informacijskih upita, kako našeg Veleučilišta, tako

i studenata u drugim gradovima, upiti za podskupinu medicine iznosi 32% i odraz je upita učenika Srednje medicinske škole u Pakracu, kao i usavršavanja i daljnjeg školovanja medicinskih djelatnika srednje i više stručne spreme koji izvanredno studiraju. U skupini 6 na trećem je mjestu podskupina 63, poljoprivreda i srodne znanosti s 23% upita, ovo je isto očekivani rezultat jer ovakve upite postavljaju učenici Poljoprivredne škole i studenti smjera VVV (Vinogradarstva-vinarstva-voćarstva) na VUPu u svrhu izrade različitih seminarских, maturalnih i završnih radova. Za razliku od gore navedenih, često korištenih područja struke za područje religije/teologije, postavljeno je u ovom razdoblju svega osam pisanih upita u obliku tematskog zahtjeva. Pretpostavka je kako korisnici koje ovo područje zanima u svrhu izrade nekog rada ili proširenja znanja koriste bogate fondove crkvenih i franjevačkih knjižnica na području Požeško-slavonske županije, kao i izvore Arhiva.

Područja koja su najviše tražena Tematskim upitom odlikuju se velikim brojem primjeraka i raznovrsnošću, nabavljaju se svi novi naslov, a u tom je smjeru potrebno i nastaviti. Većinu upita ove vrste postavljaju individualni korisnici, srednjoškolci i studenti, zatim osobe koje se bave znanstvenim radom, korisnici koji polažu stručne ispite, usavršavaju se i slično. Manji broj upita postavili su skupni korisnici. Područja koja su izvor Tematskih upita nisu nužno i najposuđivanija područja, osim književnosti najčešći usmeni upiti iz struke odnose se na psihologiju, odgoj i obrazovanje, medicinu, religiju, poljoprivredu (cvijeće, vrt), kuharice, politiku, hrvatsku povijest, slobodno vrijeme, etnologiju.

Tematski i naslovni upiti postavljeni su i za serijske publikacije: Kolo, Godišnjak Njemačke narodnosne zajednice – VDG Jahrbuch, zatim Požešku kroniku, Slavonac, Hrvatske šume, Meridijane i Hrvatski zemljopis. Iznimno se posuđuje i referentna građa Znanstvenog i studijskog odjela kao i građa zavičajne zbirke Possegana, naravno uz ograničeno vrijeme posudbe i procjene knjižničara/voditelja ovih zbirki o vrijednosti primjerka.

Ovi podatci podudaraju se i sa Statističkim podacima modula posudbe knjižničnih programa, u razdoblju od 2015. do ožujka 2019.

Analiza pisanih naslovnih/autorskih korisničkih upita, zaprimljenih u razdoblju od 13. svibnja 2019. do 20. ožujka 2020., svrstanih prema klasifikacijskim oznakama naslova/sadržaja UDK tablica u skupine od 0 do 9

Cilj drugog dijela, Analize pisanih upita naslova/autora jest ukazati na način na koji su se djelatnici i ustanova u cjelini prilagodili drugačijem načinu rada, pružanju usluga u neuobičajenim uvjetima rekonstrukcije i dogradnje Knjižnice. Brojčana vrijednost odgovora na upite pokazatelj je uspješnog rješavanja upita korisnika.

Od 13. svibnja 2019. usluge su izmještene u jednu prostoriju susjedne zgrade zbog opsežnih građevinskih radova u prostorima Knjižnice. Rad se odvija prema točno određenim postupcima, prvenstveno se odnosi na korisničke upite.

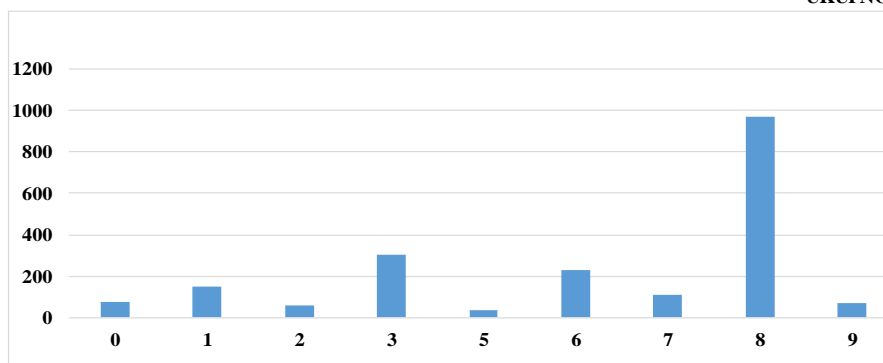
Pretpostavili smo kako ćemo se prilagoditi, biti spremni i stručni u odgovorima na upite u iznimno teškim uvjetima privremene lokacije, kao i pravovremeno dostaviti građu iz zgrade u građevinskim radovima. Pretpostavljeni je rezultat zadovoljstvo korisnika. S obzirom na tip knjižnice, gradska/narodna, pretpostavili smo kako će se i dalje najviše posuđivati područje 8 i to lijepa književnost ili beletristika.

U analiziranom razdoblju, od 13. svibnja 2019. do 20. ožujka 2020., ukupno je postavljeno 1.998 upita naslova/autora. Upiti naslova/autora postavljani su u nekoliko oblika: osobni upiti (fizičkim dolaskom i telefonski), e-poštom, neformalnim pisanim oblicima i obrascima Trebam knjigu!, Tema i Odobrenje posudbe više od 3 primjeraka građe.

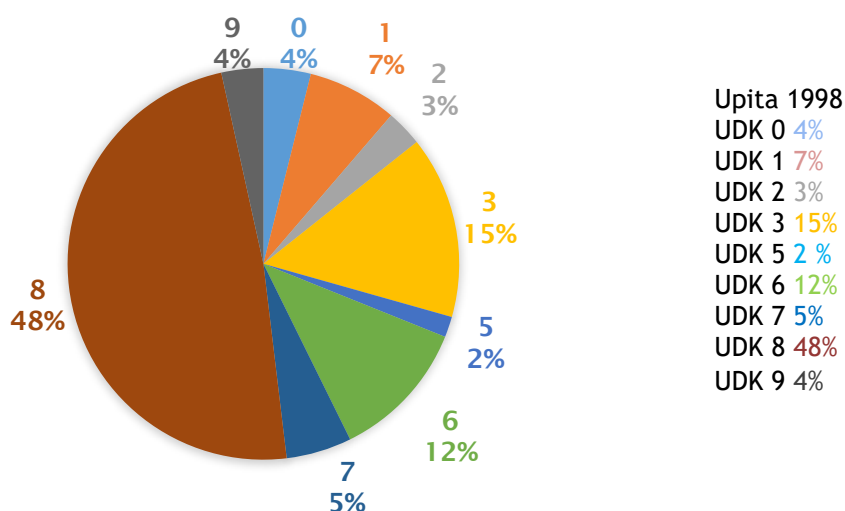
Od 13. svibnja 2019. posudba/povrat/informacije odvijaju se na privremenoj lokaciji Knjižnice. Prostor ima dva osnovna problema: mali broj primjeraka građe (oko 11.000 primjeraka, od čega je najviše zastupljena beletristika i lektira) te skučenost. Najveći dio građe smješten je u prijašnjoj zgradi koja se obnavlja. Upiti vezani za naslove knjižne i neknjižne građe od dana prelaska na privremenu lokaciju točno su određeni, traži se određeni naslov ili autor, izvođač, prevoditelj i godina izdavanja, (u manjoj mjeri), za dječji uzrast upiti i prema glavnom liku, temi slikovnice i slično. Jedan od otežavajućih čimbenika poslovanja u ovim „neuobičajenim“ uvjetima jest nemogućnost pretraživanja kataloga u privremenom informacijsko-posudbenom prostoru. Postupak – manji dio korisnika donese ispisane naslove, čak i signature, veći dio postavi upit za naslov i djelatnici na pultu u propisani obrazac upisuju naslov i signaturu, datum i sve što traži

obrazac. Ono što se ne može posuditi odmah jer nije u privremenom prostoru, priprema se za idući dan i rezervira na ime korisnika.

ZNANOSTI I ZNANJE. ORG. RAČUNALNA ZNANOST. INFORMACIJE. KNJIŽN. ...	FILOZOFIJA. PSIHLOGIJA	RELIGIJA. TEOLOGIJA	DRUŠTVENE ZNANOSTI	MATEMATIKA. PRIRODNE ZNANOSTI	PRIMJENJENE ZNANOSTI. MEDICINA. TEHNIKA I TEHNOLOGIJA	UMJETNOST. RAZONODA. SPORT	JEZICI LINGVISTIKA. KNJIŽEVNOST	GEOGRAFIJA. BIOGRAFIJA. POVIJEST
0	1	2	3	5	6	7	8	9
78	148	60	301	34	232	108	968	69
UKUPNO:								1998



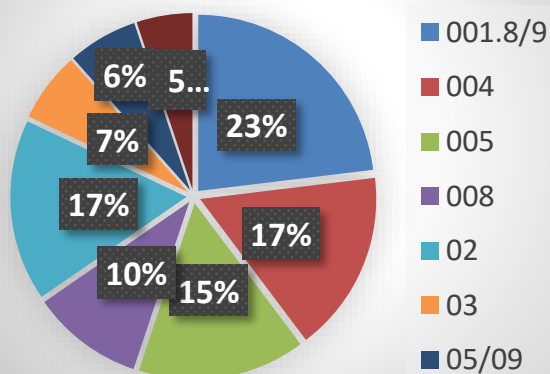
UDK	KNJIŽEVNOST		DRUŠTVENE ZNANOSTI	PRIMJENJENE ZNANOSTI. MEDICINA. TEHNIKA I TEHNOLOGIJA	FILOZOFIJA. PSIHLOGIJA	UMJETNOST. RAZONODA. SPORT	ZNANOST I ZNANJE. ORGANIZACIJA. RAČUNALNA ZNANOST. INFORMACIJE. DOKUMENTACIJA. KNJIŽNIČARSTVO. INSTITUCIJE. PUBLIKACIJE	GEOGRAFIJA. BIOGRAFIJA. POVIJEST	RELIGIJA. TEOLOGIJA	MATEMATIKA. PRIRODNE ZNANOSTI
	KNJIŽEVNOST/BELETRISTIKA	JEZIK/LINGVISTIKA/POV. KNJIŽ. IKNJIŽ. KRITIKU								
821...			3	6	1	7	0	9	2	5
Broj upita	878	90	301	232	148	108	78	69	60	34
Postotak	48%		15%	12%	7%	5%	4%	4%	3%	2%
UKUPNO:								1998		



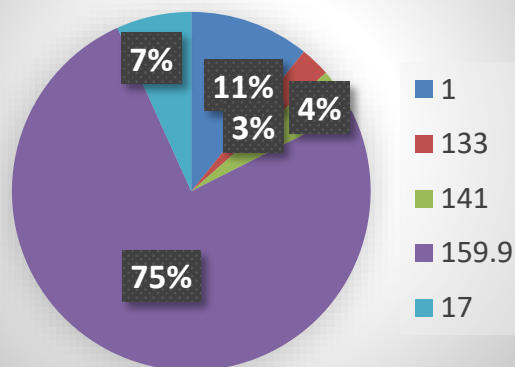
Slika 4. Tabelarni i grafički prikazi pisanih upita naslova/autora svrstanih u UDK skupine od 0 do 9 izraženih u brojevima i postotcima.

	PSIHOLOGIJA	MEDICINSKE ZNANOSTI	OBRAZOVANJE. PEDAGOGIJA	EKONOMIJA. EKONOMSKA ZNANOST	POSLOVANJE (KOMUNIKACIJSKA I PRIJEVOZNA INDUSTRIJA. RAČUNOVODSTVO. POSLOVNO UPRAVLJANJE, MENADŽMENT. ODNOSI S JAVNOŠĆU)	POLITIKA	RELIGIJA	LINGVISTIKA	OPĆA POVIJEST
UDK	159.9	61	37	33	65	32	2	80/811	94
Broj upita	112	110	102	61	53	53	46	37	36
Postotak	18%	18%	17%	10%	9%	9%	8%	6%	6%

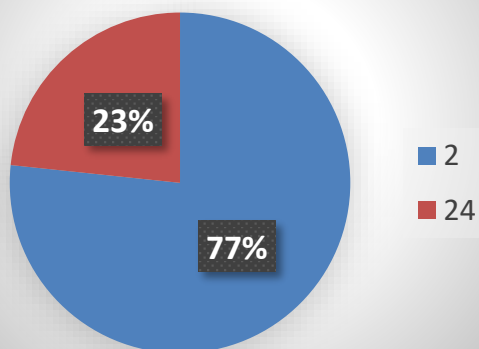
0 najviše upita metodologija - 18



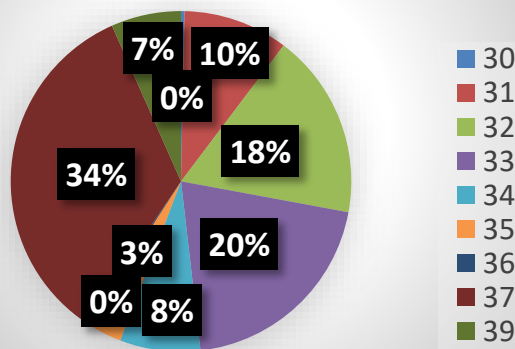
1 najviše upita psihologija 112

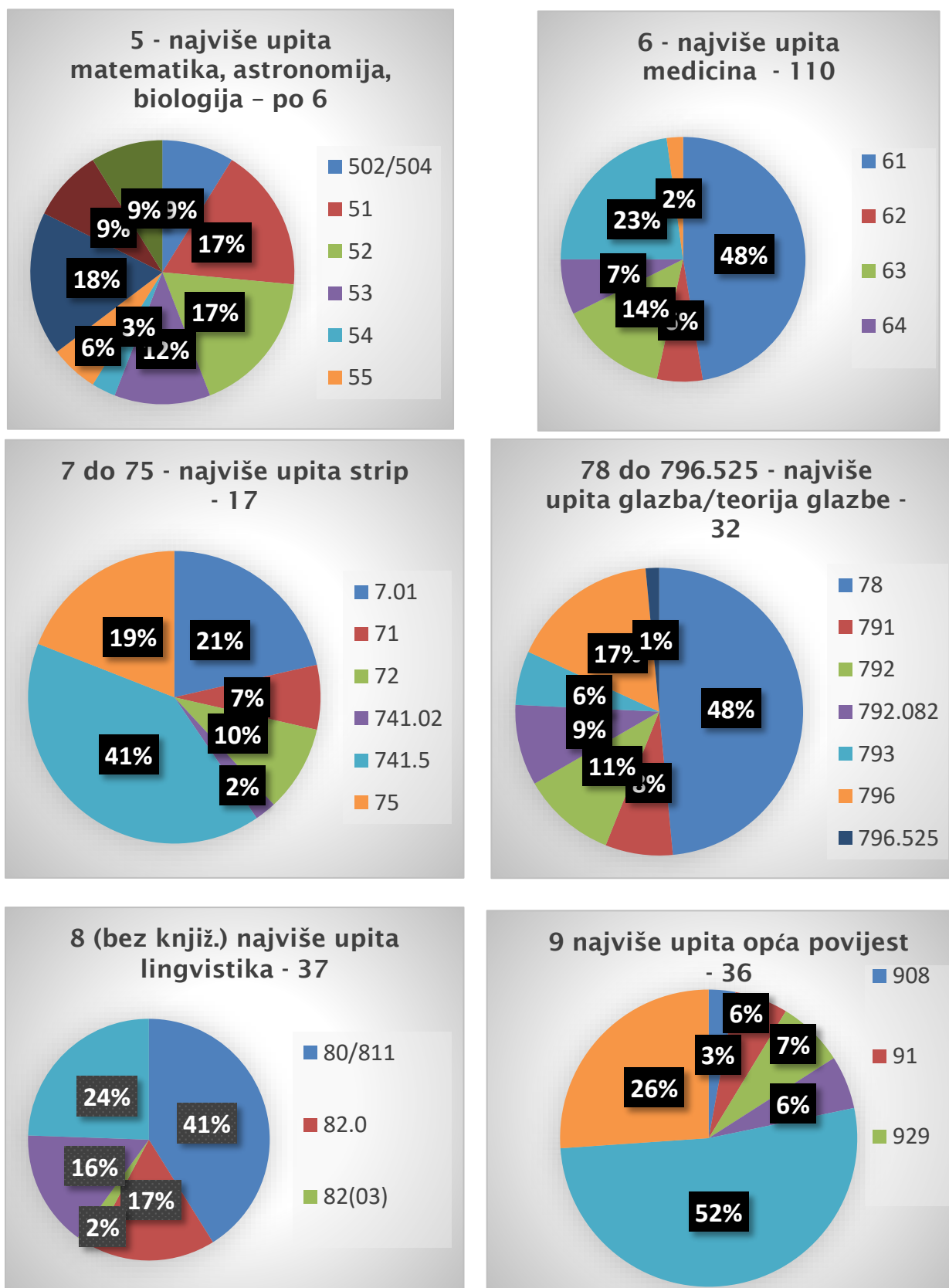


2 najviše upita religija - 46



3 najviše upita odgoj i obrazovanje - 102



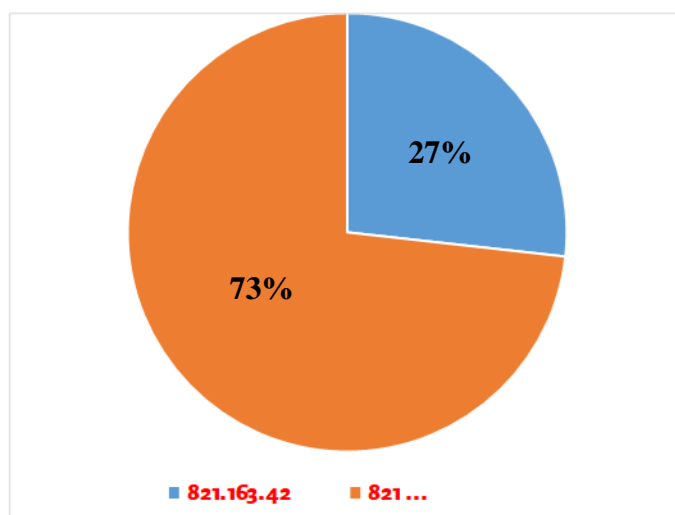
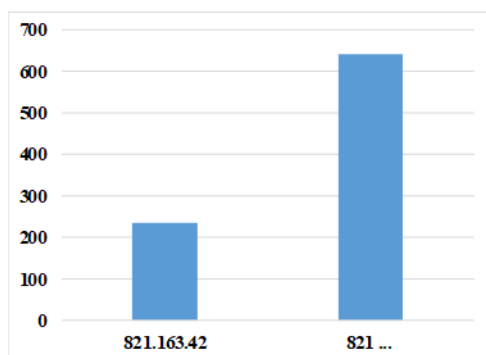


Slika 5. Tabela i grafički prikazi izraženi u brojevima i postotcima najtraženijih podskupina pisanih upita naslova/autora.

Tumačenje

U analiziranom razdoblju od 13. svibnja 2019. do 20. ožujka 2020., u neuobičajenim uvjetima privremene lokacije Knjižnice, ukupno je postavljeno 1.998 pisanih upita naslova/autora. Brojčanim redoslijedom dobiveni su sljedeći rezultati koji proizlaze prvenstveno iz toga što je ovo tip narodne/gradske knjižnice, a u skladu s tim su i fond, kao i korisnici. Najviše je upita postavljeno za skupinu 82... - Književnost, ukupno 968 ili 48%, od toga 878 za književnost/beletristiku i 90 upita za jezik/lingvistiku/pov. knjiž. i knjiž. kritiku.

821.163.42 - HRVATSKA KNJIŽEVNOST	821 ... STRANE KNJIŽEVNOSTI
821.163.42	821 ...
235	643
UKUPNO:	
	878



OD TOGA NA STRANIM JEZICIMA:
na engleskom jeziku - 3 upita (1 upit hrv. knjiž. na engl.)
na njemačkom jeziku - 1 upit
OD TOGA POSSEGANA - 8 upita
RARA - 1 upit

Slika 6. Tabelarni i grafički prikazi pisanih upita naslova/autora skupine 8 - Književnost / beletristika izraženi u brojevima i postotcima.

Za hrvatsku književnost/beletristiku postavljeno je 235 pisanih upita, za stranu književnost/ beletristiku postavljena su 643 pisana upita. Strana književnost/beletristika čita se gotovo tri puta više od domaće književnosti/beletristike. Književnost/beletristika uključuje i slikovnice. Ovi se rezultati gotovo u potpunosti podudaraju sa statističkim podacima knjižničnih programa prethodnih godina.

Slijedi skupina 3 – Društvene znanosti, ukupno 301 upita ili 15%, zatim skupina 6 – Primijenjene znanosti. Medicina. Tehnika i tehnologija ukupno 232 ili 12%. Visok broj upita naslova/autora skupina 3 i 6 u korelaciji su s visokim brojem tematskih upita iz ovih skupina. Skupina 1 – Filozofija. Psihologija, ukupno 148 upita ili 7%, sljedeća je po broju upita što je i očekivano, naročito područje popularne psihologije. Za skupinu 2 – Religija. Teologija postavljeno je ukupno 60 upita ili 3%. Najmanje pisanih upita naslova/autora postavljeno je za skupinu 5 – Matematika. Prirodne znanosti, ukupno 34 upita ili 2%. Podskupine ovog područja matematika, astronomija i biologija imaju svaka po 6 upita. Naslovi iz područja prirodnih znanosti inače se slabo posuđuju, a od svih podskupina ovog područja matematika najmanje. (Statistički izvori).

Ovi se rezultati u velikoj mjeri slažu s uvidom kolegica na pultu, a tiču se usmenih upita korisnika. Iako se ovi pisani upiti naslova odnose samo na privremenu lokaciju u kojoj je vrlo malen izbor građe u slobodnom pristupu, u 90% rezultata podudaraju se s usmenim i pismenim upitima naslova/autora, kao i statistici posudbe u knjižničnim programima dok su bili otvoreni svi odjeli i slobodan pristup većini građe. Brojčana i odgovarajuća vrijednost odgovora na upite pokazatelj je uspješnog rješavanja upita korisnika.

Prilagodba, propisani protokoli, neformalni pisani oblici, propisani obrasci: Tema, Odobrenje posudbe više od 3 primjerka građe i Trebam knjigu! i mogu poslužiti kao primjer djelotvornog i brzog reagiranja na upite korisnika za one knjižnice koje će se naći u sličnoj situaciji, dulje vremensko razdoblje izmještanja u neadekvatan prostor zbog preuređenja ili rekonstrukcije.

Zaključak

Analiza korisničkih upita u pisanom obliku rezultirala je brojčanim vrijednostima, dakle mjerljiva je. Analizom 853 postavljena tematska upita na temelju pisanog traga utvrđeno je kako je najviše upita postavljeno za skupinu 3 – Društvene znanosti, ukupno 313 upita ili 37%, a odmah iza nje slijedi komplementarna skupina 6 – Primijenjena znanost. Medicina. Tehnika i tehnologija, ukupno 264 upita ili 31%. Razlog je što se sadržaji građe 33 – Ekonomija i 65 – Poslovanje djelomično poklapaju ili nadopunjavaju. Najmanje tematskih upita postavljeno je za skupinu 2 – Religija. Teologija, ukupno 8 upita ili 1%, mali broj upita postavljen je i za podskupinu 159.9 – Psihologija 26 upita. Religija i

psihologija inače su među češće posuđivanom strukom u slobodnom biranju i u usmenim upitima na pultu. Ono najvažnije jest usklađenost s „potražnjom”, najviše je nabavljeno građe koja se i najviše traži. Preporuka je nabava novih naslova iz područja tehnike i proizvodnih tehnologija.

Analiza ukupno 1.998 upita naslova/autora rezultirala je brojčanim vrijednostima u kojima prednjače upiti naslova za skupinu 821..., - Književnost, ukupno 968, od toga 878 za književnost/beletristiku i 90 upita za jezik/lingvistiku/pov. knjiž. i knjiž. kritiku, ukupno 48% upita odnosi se na ovo područje. Rezultat je očekivan, što je i logično jer smo gradska/narodna knjižnica Na drugom je mjestu skupina 3 – Društvene znanosti s ukupno 301 upitom na koju se odnosi 15% upita. Odmah iza ove skupine jest skupina 6 – Primijenjene znanosti. Medicina. Tehnika i tehnologija, ukupno 232 upita ili 12%. Najmanje upita naslova/autora postavljeno je za skupinu 5 – Matematika. Prirodne znanosti, ukupno 34 upita ili svega 2%.

Usporedbom ovih dviju analiza uočeno je da su skupina 3 i skupina 6 visoko rangirane u obje vrste upita.

Cilj je analize pisanih tematskih korisničkih upita vrednovanje fonda s ciljem pravodobnih i iscrpnih odgovora na korisničke upite. Na prvom je mjestu zadovoljstvo korisničke zajednice.⁶ Za sada je fond raznolik s naglaskom na tip knjižnice (gradska i narodna), građa je nabavljana u skladu sa Smjernicama te važećim zakonima i propisima.⁷ Izgradnja knjižničkog fonda knjižnice u sebi sadrži dvije jednakovrijedne radnje, nabavu nove građe ograničenu sredstvima i prostorom i izlučivanje i otpis neaktualne (dotrajale, uništene, zastarjele). Analizom pisanih tematskih/složenih upita dobili smo uvid u kreiranje buduće nabave građe iz područja struke. Od 15. ožujka 2021. temeljem uvida u raznolike načine postavljanja tematskih pisanih upita, otvorenjem obnovljenje zgrade Knjižnice i preseljenjem svih usluga u bivšu zgradu, standardizirali smo ovu vrstu upita. Na mrežnoj stranici Knjižnice nalazi se *online* verzija obrasca tematskog upita: <https://gkpz.hr/tematski-zahtjevi/>. U roku od dva dana na adresu e-pošte stiže informacija o tome kad će knjige biti spremne za preuzimanje na Centralnom posudbenom i Info pultu u prizemlju Knjižnice, kao i popis mrežnih izvora za određeni tematski upit. Skraćena verzija ovog obrasca nalazi se i u tiskanom obliku na Info pultu.

⁶ The public library service : IFLA-UNESCO guidelines for development / prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries. Muenchen : K. G. Saur, 2001.

⁷ Standardi za narodne knjižnice u RH, NN 58/99., Pravilnik o reviziji i otpisu knjižnične građe, NN21/02.

Standardizacijom pisanih tematskih upita omogućili smo lakšu komunikaciju korisnika i knjižničnih djelatnika.

Analizom pisanih upita naslova/autora i odgovarajućom i brzim odgovorima na upite potvrdili smo prilagodljivost, spremnost i stručnost knjižničara i njihova rada u iznimno teškim uvjetima privremene lokacije, kao i dostavu građe iz zgrade u građevinskim radovima. Zadovoljstvo korisnika je rezultat. Primjeri rada kao i određeni protokol i obrasci mogu biti smjernice rada knjižničara u sličnim uvjetima. Brojčane vrijednosti ovih analiza smjernice su za daljnje kreiranje nabave i obnove knjižnične građe svih područja, na svim medijima. Kriterij vrijednosti i kriterij potražnje na prvom je mjestu, naravno u skladu s izdavačkom dostupnošću građe. Što se tiče tematskih/složenih upita obnovit ćemo područja društvenih znanosti, poslovanja, poljoprivrede i medicine novim izdanjima kao i proširiti novim naslovima iz ovih područja. U ovu skupinu traženih područja ulazi i marketing koji smo izdvojili iz 65 i sada je u označen oznakom 005. Isto tako prati se izdavačka djelatnost iz područja tehnologija, posebno internetskog poslovanja i informatike. Obnavlja se neknjižna građa ukoliko je u lošem ili neispravnom stanju. Novi naslovi iz književnosti, klasična djela književnosti, lektira i slikovnice nabavljat će se i dalje u što kraćem roku, naravno u skladu s kriterijima vrijednosti i potražnje te dostupnošću. Jedan je od ciljeva daljnje promicanje čitanja, privlačenje potencijalnih korisnika i nabava u skladu s potrebama osjetljivih skupina. Posebna pažnja i dalje će se posvećivati izgradnji zavičajne zbirke Possegane i to na svim medijima. Prijedlozi korisnika za nabavu isto su tako važan čimbenik, ali u skladu s tipom knjižnice i kriterijem kvalitete sadržaja, naravno uz dovoljnu financijsku podršku svih izvora financiranja.

Literatura

Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. URL:
https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks (2021-02-07)

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izdanje. Zagreb : HKD, 2003.

Izgradnja knjižne zbirke u narodnim knjižnicama. URL:
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/nebesny_svob.htm ((2020-03-17)

Lukačević, Srđan; Petr Balog, Kornelija. Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine? : primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 56(2013), 1-2.

Pravilnik o reviziji i otpisu knjižnične građe, NN 21/02. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_03_21_503.html (2021-02-07)

The public library service : IFLA-UNESCO guidelines for development / prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries. Muenchen : K. G. Saur, 2001.

Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve : Benja, 2006.

Selthofer, Josipa; Gilman-Ranogajec, Mirna. Vizualna i informacijska pismenost u arhivima, knjižnicama i muzejima: učinkovita komunikacija? // 15. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji / uredili Damir Hasenay, Maja Krtalić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012.

Standardi za narodne knjižnice u RH, NN 58/99. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2020-03-17)

Tadić, Katica. Rad u knjižnici : priručnik za knjižničare. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/katm.htm> (2021-02-07)

UDC online. URL: <https://hr.udc-hub.com/search.php> (2020-03-17/20)

Prilozi

Propisani obrasci Tema, Odobrenje posudbe više od 3 primjeraka građe i Trebam knjigu! Gradske knjižnica Požega, primjeri neformalnih pisanih oblika na kojima su postavljani upiti i primjeri novih propisanih tematskih upita u tiskanoj i online verziji.

IME I PREZIME: _____
NASLOV TEME (i neke teze): _____

Popis literature:

Predmet, kolegij, područje, gledište...:

 zaokružite za što vam je tema potrebna:
SEMINAR **MATURALNA** **DIPLOMSKI**
2020.

Prilog 1. Propisani obrazac Tema

Obrazac za posudbu više primjeraka

Molim odobrenje posudbe knjižnične građe u više od 3 primjerka (do 6 primjeraka) za potrebe:

1. Pisanja članka
2. Znanstvenog iili istraživačkog rada
3. Seminarskog rada
4. Završnog ili diplomskog rada
5. Doktorata
6. Stručnog usavršavanja ili polaganja stručnog ispita

Prilog 2. Propisani obrazac Odobrenje posudbe više od 3 primjeraka građe.

Trebam knjigu!

Ime i prezime korisnika	
Naslov	
Signatura	
Datum	
Potpis knjižničara	

1. JULIJE KEMPF: „Moja prva zbirka pjesama“
Signatura: 929 KEMPF J. kem k

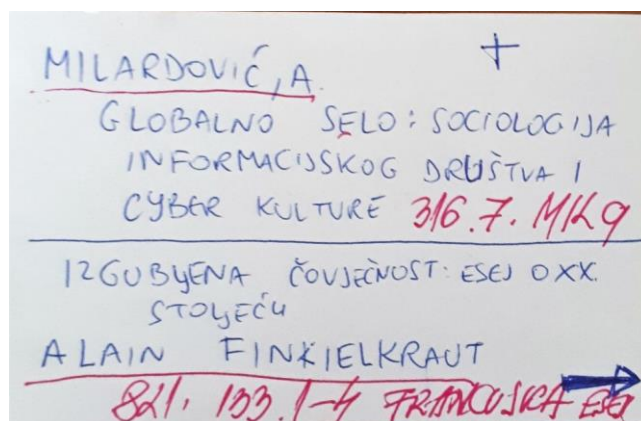
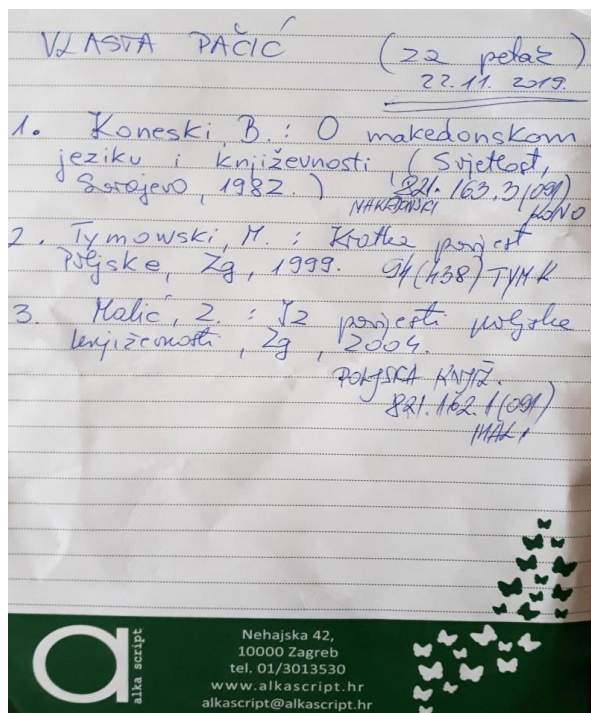
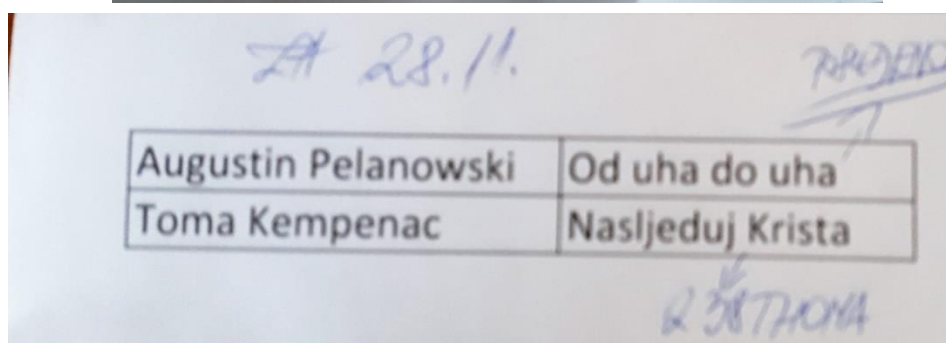
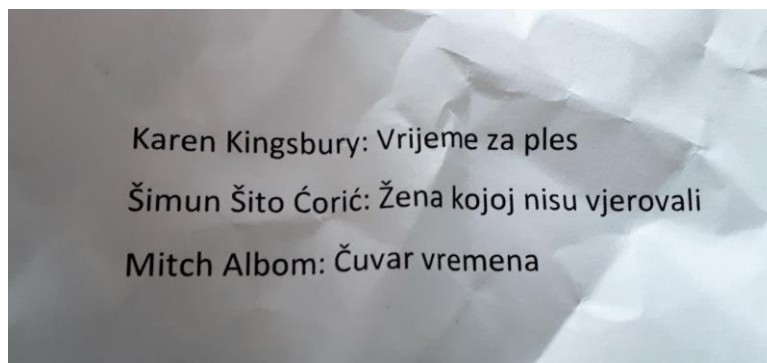
2. ANA-MARIJA VUKOŠIĆ: „U mdu: zbirka pjesama i život alke“
Signatura: 394.7 (497.5 SINJ) vuk k

3. MARIJANA HAMEZŠAK (L.):
„Prozvedbe knjižnice: knjižne studije o materijalnoj kulturi“
Signatura: 39 (063) PRO

Trebam knjigu!

Ime i prezime korisnika	MARKOVAC MIHAELA
Naslov	
Signatura	
Datum	
Potpis knjižničara	

Prilog 3. Propisani obrazac Trebam knjigu



Prilog 4. Slobodno oblikovani pisani upiti korisnika.



Gradska knjižnica Požega

TEMATSKI ZAHTJEV

IME I PREZIME: _____

BROJ ČLANSKE ISKAZNICE: _____

E-MAIL: _____

NAZIV RADA/TEME: _____

VRSTA RADA: _____

FAKULTET/SMJER (ako nisi student napiši područje istraživanja):

KLJUČNE RIJEČI: _____

Prilog 5. Propisani tematski obrazac u tiskanom obliku od 15. 3. 2021.

<input type="text" value="Ime i prezime*"/>	<input type="text" value="Tvoj e-mail*"/>
<input type="text" value="Broj članske iskaznice*"/>	<input type="text" value="Kontakt broj"/>
<input type="text" value="Fakultet/smjer (ako nisi student, napiši područje istraživanja)*"/>	
<input type="text" value="Tip/vrsta rada"/>	<input type="text" value="Naziv rada/teme*"/>
<input type="text" value="Ključne riječi*"/>	
<input type="checkbox"/> Želim i pripremu dodatnih mrežnih izvora.	
<input type="checkbox"/> Slažem se sa slanjem privatnih podataka u svrhu obrade zahtjeva.	
<input type="text" value=""/>	
<input type="button" value="POŠLI"/>	

Prilog 6. Propisani tematski obrazac u *online* verziji (<https://gkpz.hr/tematski-zahtjevi/>)
od 15. 3. 2021.