

**Slaven Pejić**

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar

[slaven.pejic@knjiznica-bjelovar.hr](mailto:slaven.pejic@knjiznica-bjelovar.hr)

ISSN 1845-2434

[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

# **Istraživanje zadovoljstva korisnika informacijsko-referalnom uslugom *U knjižnici do diplome* – tematsko pretraživanje Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar**

A survey of user satisfaction with information and referral service  
*In the library until graduation* -  
thematic search in the "Petar Preradović" Public Library Bjelovar

Stručni rad

**Sažetak:** Cilj je ovog rada predstaviti rezultate recentnog istraživanja o iskustvima i zadovoljstvu korisnika uslugom tematskog pretraživanja Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar pod nazivom *U knjižnici do diplome*. Provođenjem istraživanja među korisnicima bjelovarske knjižnice te proučavanjem znanstvene i stručne literature, u ovom radu pokušalo se odgovoriti na pitanja o stvarnim informacijskim potrebama korisnika, među kojima se ističu sljedeća: nudi li knjižnica kvalitetnu uslugu svojim korisnicima te kako ju je moguće unaprijediti. Rezultati ovog istraživanja u svojoj široj namjeni mogu poslužiti i kao praktičan izvor informacija za daljnji razvoj i unaprjeđivanje usluge tematskog pretraživanja i u drugim knjižnicama.

**Ključne riječi:** anketni upitnik, istraživanje zadovoljstva knjižničnih korisnika, knjižnične usluge, Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar, tematsko pretraživanje

## **Uvod**

Prema *UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice* „narodna je knjižnica mjesno obavijesno središte, koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti. Narodna knjižnica kao mjesni prilaz znanju osigurava osnovne uvjete za učenje kroz cijeli život, neovisno odlučivanje i kulturni razvitak pojedinca i društvenih skupina.“ (UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994, str. 1).

Jedna od glavnih zadaća knjižnica kroz povijest bila je da proizvodima i uslugama osiguraju pristup zabilježenom znanju svojim korisnicima. Prema Standardu za narodne knjižnice

(2021) knjižnice se definiraju kao informacijska, komunikacijska i nadasve kulturna središta za stanovnike područja na kojemu djeluju. Shodno toj zadaći, one bi trebale udovoljiti potrebama svojih korisnika, bilo da je riječ o informacijskim, obrazovnim, stručnim ili pak kulturnim potrebama pojedinca. Prema Geraci, Jacobs i Humphrey (2011) vrijednost knjižnica tijekom dugog razdoblja mjerila se veličinom i raznolikošću njihovih zbirki, no danas sve više prevladava mišljenje da se knjižnice trebaju vrednovati na temelju svojih usluga. Nadalje, autori zaključuju da sama zbirka bez usluge nije knjižnica, a pružanje usluga bez organizacije i kontrole nad zbirkama informacija tek je puko posredništvo.

Informacijska služba pojam je koji objedinjuje teoriju i praksu uslužne djelatnosti u kojoj se tražitelji informacija povezuju s izvorima informacija i ona pomaže korisniku da sam pronađe informaciju, uz pomoć knjižničara-informatora ili samostalno. Knjižničar-informator može i sam za korisnika pronaći gotovu traženu informaciju, ovisno o korisničkom zahtjevu. Dora Sečić (1995) ističe kako se informacijske knjižnične usluge oduvijek smatraju temeljnim zadaćama knjižnica, no da se veća potreba za organizacijom posebnih službi odjela i usluga u svrhu posredovanja između korisnika i znanstvenih izvora informacija pojavila usporedno s razvojem znanosti i ekspanzijom znanstvenih informacija još u 19. stoljeću, kada je, u nastojanju da se odgovori na konkretnu potrebu korisnika, fokus stavljen na osiguravanje pristupa relevantnim izvorima, bez obzira na medij. Tradicionalna uloga knjižnica prolazi kroz velike promjene uslijed razvoja i primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije te se u skladu s time mijenjaju i knjižnične usluge, ponuda informacijskih izvora u knjižnici, kao i uloga informacijske službe. Prema Malnar (1996) poslovi informacijske službe ostvaruju se dvama osnovnim oblicima, a to su izravna i posredna informativna djelatnost. Pri izravnoj informativnoj djelatnosti primarni je informacijski izvor knjižničar koji u neposrednom kontaktu s korisnikom ostvaruje informativnu, savjetodavnu i edukativnu zadaću knjižnice. Posredna informativna djelatnost uključuje korištenje knjižnično-informacijskih izvora među kojim su temeljni katalozi, referentna zbirka te različita knjižnično-informacijska pomagala. Knjižničar često ima ulogu posrednika između korisnika i njihovih informacijskih potreba, čiji poslovi u tradicionalnom, ali i u mrežnom okružju imaju i dodanu vrijednost jer istodobno usmjeravaju korisnike na relevantne izvore informacija i paralelno sudjeluju u edukaciji korisnika. Ovdje valja istaknuti uslugu tematskog pretraživanja koja je kao takva često individualnog karaktera i gotovo da ne postoji jedinstveni model pretrage jer on u pravilu ovisi o knjižničaru-informatoru, a o samoj usluzi tematskog pretraživanja više će se govoriti dalje u radu.

### **Svrha i razvoj informacijsko-referalnih usluga tematskog pretraživanja**

Informacijsko-referalne usluge podrazumijevaju određenu vrstu posredništva u

pronalaženju traženih informacija te obuhvaćaju razne oblike djelovanja knjižničara-informatora s ciljem zadovoljenja informacijskih potreba korisnika koje su najuže povezane s knjižničarima i njihovim pozivom (Bosančić, 2010), a upravo u takvu vrstu usluge ubraja se usluga tematskog pretraživanja. Kada se govori o samom pružanju usluga tematskog pretraživanja, korisnicima je u pravilu najvažnije da dobiju kompletan popis relevantne literature ili pak da ih netko uputi kako doći do relevantnih informacija te da su te informacije pouzdane i da na kraju od njih imaju koristi. Često im nisu važni izvori odakle su one potekle, nego zadovoljavaju li one njihove potrebe, odnosno da su izvori korisni za njihove akademske obaveze. Iz iskustva knjižničara prilikom tematskog pretraživanja može se zaključiti da mnogi korisnici usluge tematskog pretraživanja više vjeruju tiskanim izvorima, iako postoje i mnogi pouzdani internetski izvori, pri čemu se ističu znanstvene baze podataka koje se mogu smatrati izrazito pouzdanima, pogotovo one komercijalnog karaktera. Često korisnici nailaze na probleme s vrednovanjem informacijskih izvora, pri čemu nerijetko za pomoć pitaju knjižničara-informatora, koji im može odrediti kojim se izvorima mogu koristiti, pogotovo ako se radi o akademskim obavezama koje podrazumijevaju određena pravila o korištenju literature. Razvojem informacijsko-komunikacijske tehnologije, osim tradicionalnog načina pružanja usluge temeljenog na izravnom (fizičkom) kontaktu, usluge su se počele pružati i na daljinu, alatima kao što su primjerice e-pošta, mrežne aplikacije i *online* obrasci.

### **Provođenje informacijsko-referalne usluge *U knjižnici do diplome* u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar**

Informacijsko-referalna usluga tematskog pretraživanja nazvana *U knjižnici do diplome* provodi se od 2008. godine na Studijskom odjelu i Posudbenom odjelu za odrasle Narodne knjižnice „Petar Preradović“. Obuhvaća pretraživanje, organizaciju i ponudu stručne i znanstvene literature i informacija potrebnih za izradu referata, maturalnih, seminarskih, završnih i diplomskih radova te magisterija, doktorata i ostalih znanstvenih i stručnih radova.

Na zahtjev korisnika knjižničari obavljaju tematska pretraživanja i kao rezultat nastaje popis literature, ali i *online* baza odgovorenih pitanja. Tina Gatalica (2014) iscrpno govori o usluzi tematskog pretraživanja naslova *U knjižnici do diplome*, pri čemu ističe da je usluga namijenjena ponajprije korisnicima Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar i da je provode knjižničari te knjižnice. Izvori informacija na koje se korisnici upućuju u 90 % slučajeva nalaze se u fondu knjižnice. Kao glavne ciljeve te usluge moguće je nabrojiti: stvaranje trajne baze za pronalaženje relevantnih informacija, unapređenje informacijsko-referalne službe te potpora obrazovanju (posebno visokom obrazovanju te znanstvenom i

istraživačkom radu). Tom knjižničnom uslugom stručni djelatnici knjižnice na temelju pretraživanja zbirke vlastite knjižnice i ostalih knjižnica, mrežnih baza podataka te drugih informacija dostupnih korisnicima knjižnice internetom: učenicima, studentima, profesorima, znanstvenim i stručnim djelatnicima, kao i drugim građanima grada Bjelovara i Bjelovarsko-bilogorske županije, ali i svima onima koji imaju pristup internetu, pomažu pri izradi referata, seminara, završnih i diplomskih radova, magisterija, doktorata, istraživačkih i ostalih radova te olakšavaju pronalaženje i selekciju informacijskih izvora (*U knjižnici do diplome*, 2022). U vremenu otkada je implementirana, usluga je privukla nemali broj studenata, srednjoškolaca te ostalih korisnika koji na dnevnoj bazi traže literaturu za ispunjavanje raznih akademskih obaveza, pisanje stručnih radova, istraživanja i sl. Isto tako, svaki odgovoreni upit nalazi se u bazi podataka s mogućnošću pretraživanja, koja se pokazala vrlo korisnim pomagalom prilikom svakodnevnog poslovanja, te se nalazi u slobodnom *online* pristupu na mrežnim stranicama knjižnice. Također, moguć je ispis podataka iz baze pri čemu se korisnicima dostavlja cjeloviti popis literature na traženu temu. Valja svakako istaknuti da bjelovarska knjižnica već dugi niz godina sudjeluje u projektu *Pitajte knjižničare*, koji je nacionalnog karaktera i u okviru kojeg knjižničari rješavaju opsežnije informacijske upite odnosno izrađuju popise relevantne literature na određenu temu za potrebe studenata, znanstveno-nastavnog osoblja i drugih korisnika iz cijele Hrvatske (*Pitajte knjižničare*, 2022).

### **Pregled korisničkih zahtjeva u okviru usluge *U knjižnici do diplome***

U okviru usluge *U knjižnici do diplome*, omogućeno je zaprimanje upita i zahtjeva korisnika na nekoliko načina: osobno, telefonski i pisanim kanalima komunikacije – obrascima. U prostoru bjelovarske knjižnice korisnicima je pružena mogućnost ručnog popunjavanja tiskanih obrazaca, nakon čega bi se provodio informacijski intervju te su upiti odmah rješavani. Obrazac zahtjeva za tematsko pretraživanje sadržavao je polja za unos osobnih podataka i podataka za kontakt, kao i podataka o ustanovi, polja za unos teme pretraživanja i ključnih riječi, stručnog područja prema ponuđenim UDK oznakama i načina preuzimanja rezultata (osobno ili e-poštom), a odgovori su se mogli slati korisniku i kroz sustav. Također, korisnici su bili poticani na ostavljanje raznih napomena za knjižničara, pri čemu su dodatno mogli opisati svoju temu ili unijeti napomene o preferiranoj vrsti građe i izvorima te dodatna pojašnjenja vezana za upit, što je često knjižničarima olakšavalo posao. Postojala je i mogućnost popunjavanja digitalne verzije istog obrasca na internetu (na daljinu), ali i mogućnost slanja ispunjenog obrasca elektroničkom poštom, pri čemu se popunjeni obrazac prije slanja skenirao. Dogovoreni standard među knjižničarima bjelovarske knjižnice bio je da se pristigli upiti rješavaju u roku od najviše dvaju radnih dana. Samo uspostavljanje

usluge tematskog pretraživanja na daljinu omogućilo je pružanje relevantnih informacija i pristup izvorima i onim korisnicima koji nisu članovi ili su u nemogućnosti osobno doći u knjižnicu. To je posebno bilo izraženo tijekom epidemije bolesti COVID-19 i zatvaranja knjižnice za javnost. Takav način predavanja zahtjeva za uslugom tematskog pretraživanja nerijetko je nailazio na poteškoće. Najveći problemi s kojima su se predmetni stručnjaci susretali jest netočno unesena e-adresa, što je onemogućilo slanje odgovora, zatim šturo i neodređeno opisivanje teme za koju se traži pretraživanje te odabir stručnog područja.

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar – STUDIJSKI ODJEL

TEMA RADA: \_\_\_\_\_

NASTAVNI PREDMET ILI KOLEGIJ, PODRUČJE: \_\_\_\_\_

GRADA MI JE POTREBNA ZA (zaokružite odgovor):

a) referat b) seminarski rad c) maturalni rad d) diplomski rad e) završni rad

e) magistarski rad f) disertaciju g) ostalo (molimo navedite)

IME I PREZIME: \_\_\_\_\_

ZVANJE / OBRAZOVANJE: \_\_\_\_\_

(ako ste učenik/student navedite školu/fakultet)

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefon/Mobitel: \_\_\_\_\_

Datum zahtjeva:

Datum odgovora:

Knjižničar:

*Prilog 1. Zahtjev za informacijsko-referalnom uslugom tematskog pretraživanja*

Uvidom u zaprimljene zahtjeve tematskog pretraživanja moguće je zaključiti da su najviše zahtjeva poslali studenti zbog pisanja diplomskih, seminarskih i drugih radova. Iz dosadašnjih statistika vidljivo je i da najveći broj zahtjeva pristiže iz područja medicine i informatike, što je logično s obzirom na to da u Bjelovaru postoje studiji sestrinstva, računarstva i mehatronike. Slijede zahtjevi iz područja društvenih znanosti – najvećim dijelom iz ekonomije, prava, politike, teorije obrazovanja i sociologije, a zatim ostalih primijenjenih znanosti – tehničkih i biotehničkih znanosti (agronomija, šumarstvo, promet).

### **Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugom *U knjižnici do diplome* – tematsko pretraživanje**

„Porastom broja mrežnih informacijskih usluga, kao i broja virtualnih korisnika, sve se više pozornosti usmjerava na vrednovanje, odnosno mjerenje percepcije i razine zadovoljstva korisnika pojedinim uslugama, za što su prikladna anketna istraživanja.“ (Vandecreek, 2006.,

str. 100-101). Tako je omogućeno dobivanje povratnih informacija u svrhu analiziranja, poboljšavanja i proširivanja postojećih usluga te uključivanje mišljenja korisnika u procese planiranja i razvijanja novih, inovativnih oblika usluga, kao i mjerenja same kvalitete usluga radi razumijevanja ponašanja korisnika i stvaranja preduvjeta za povećanje njihova zadovoljstva knjižničnim uslugama.

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika informacijsko-referalnom uslugom *U knjižnici do diplome* – tematsko pretraživanje provedeno je u razdoblju od četiriju mjeseci, točnije od sredine veljače do sredine svibnja 2022. godine, na uzorku od 51 ispunjenog anketnog upitnika. Cilj istraživanja bio je ispitati zadovoljstvo korisnika pruženom uslugom. Svrha istraživanja bila je vrednovati uslugu, odnosno utvrditi jesu li i u kojoj mjeri knjižničari-informatori uspješno odgovorili na potrebe korisnika. Za provedbu istraživanja korištena je metoda ankete, za čije je provođenje izrađen kratki anketni upitnik. Korisnici su prilikom preuzimanja popisa literature zamoljeni za sudjelovanje, a evidencijom je utvrđeno da je približno polovina korisnika (48 %) nakon korištenja usluge tematskog pretraživanja prihvatila ispuniti anketni upitnik.

**EVALUACIJA TEMATSKOG PRETRAŽIVANJA**

1. Jeste li zadovoljni dobivenim odgovorom na Vaš upit?

Zadovoljan/na sam  
 Djelomično zadovoljan/na  
 Djelomično nezadovoljan/na  
 Nezadovoljan/na sam

2. Jeste li zadovoljni brzinom kojom smo odgovorili na upit?

Zadovoljan/na sam  
 Djelomično zadovoljan/na  
 Djelomično nezadovoljan/na  
 Nezadovoljan/na sam

3. Jeste li zadovoljni izvorima informacija na koje smo Vas uputili?

DA, navedena literatura u potpunosti odgovara postavljenom pitanju  
 DA, iako navedena literatura djelomično odgovara postavljenom pitanju  
 NE, navedena literatura ne odgovara na postavljeno pitanje  
 NE, navedena literatura tek djelomično odgovara postavljenom pitanju  
 NE, upućen/a sam na kontaktiranje mentora rada / druge institucije zbog nedovoljno relevantnih izvora

4. Kako ste saznali za uslugu tematskog pretraživanja ?

Na internetu (online)  
 U školi  
 U knjižnici  
 Od prijatelja

5. Jeste li već koristili uslugu tematskog pretraživanja?

DA  
 NE

6. Hoćete li ponovno koristiti uslugu tematskog pretraživanja?

DA  
 NE

Prilog 2. Anketni upitnik o zadovoljstvu korisnika uslugom tematskog pretraživanja

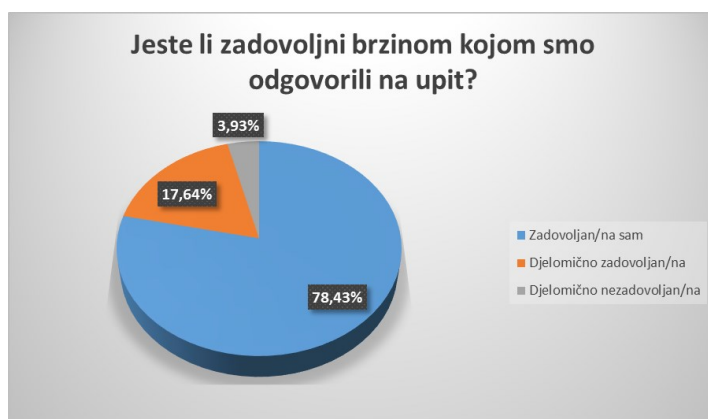
Anketni upitnik bio je sastavljen od šest pitanja, a u nastavku su prikazani zbirni podatci o odgovorima anketiranih korisnika na svako pojedinačno pitanje.

Na prvo anketno pitanje, "Jeste li zadovoljni dobivenim odgovorom na Vaš upit", 84,31 % ispitanika odgovorilo je da je zadovoljno, dok je njih 15,69 % odgovorilo kako je djelomično zadovoljno dobivenim odgovorom na upit. Djelomično nezadovoljnih odnosno potpuno nezadovoljnih nije bilo.



Slika 1. Anketno pitanje br. 1

Na drugo anketno pitanje, "Jeste li zadovoljni brzinom kojom smo odgovorili na upit?", 78,43 % ispitanika odgovorilo je kako je zadovoljno brzinom odgovora, a njih 15,69 % izjasnilo se da je djelomično zadovoljno. Djelomično nezadovoljnih brzinom odgovora na upit bilo je 3,93 %, dok potpuno nezadovoljnih nije bilo.



Slika 2. Anketno pitanje br. 2



Na treće anketno pitanje, "Jeste li zadovoljni izvorima informacija na koje smo Vas uputili?", 70,58 % ispitanika odgovorilo je kako navedena literatura u potpunosti odgovara postavljenom pitanju, dok je njih 17,64 % navelo kako navedena literatura samo djelomično odgovara postavljenom pitanju. Nezadovoljnih izvorima informacija bilo je 11,78 %, od toga njih 7,84 % odgovorilo je kako navedena literatura tek djelomično odgovara postavljenom pitanju, dok je njih 3,94 % upućeno na kontaktiranje mentora rada / druge institucije zbog nedovoljno relevantnih izvora.



Slika 3. Anketno pitanje br. 3

Na četvrto anketno pitanje, "Kako ste saznali za uslugu tematskog pretraživanja", 64,70 % ispitanika odgovorilo je da je za uslugu saznalo u knjižnici, a slijedi 13,72 % ispitanika s odgovorom da je za navedenu uslugu saznalo na internetu (*online*). Njih 9,80 % saznalo je za uslugu u školi, dok je informaciju o usluzi njih 11,78 % dobilo od prijatelja.



Slika 4. Anketno pitanje br. 4

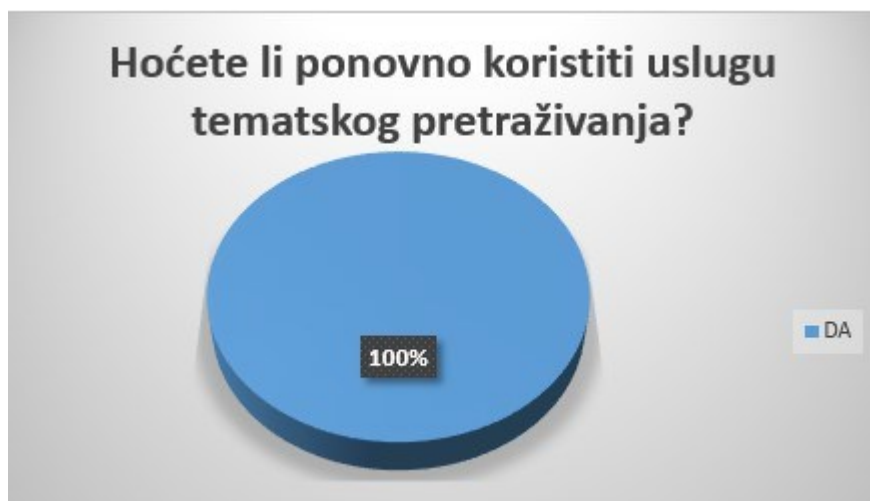


Na peto pitanje, "Jeste li već koristili uslugu tematskog pretraživanja", 58,82 % ispitanika odgovorilo je potvrdno, dok se njih 41,18 % uslugom tematskog pretraživanja koristilo prvi put.



Slika 5. Anketno pitanje br. 5

Na šesto anketno pitanje, "Hoćete li ponovno koristiti uslugu tematskog pretraživanja?", svi ispitanici izjasnili su se potvrdno, odnosno da će se i ubuduće koristiti ovom uslugom.



Slika 6. Anketno pitanje br. 6

## Rezultati istraživanja

Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako su ispitanici u velikoj većini zadovoljni dobivenim popisom literature, odnosno dobivenim odgovorom na upit. Djelomično nezadovoljnih odnosno potpuno nezadovoljnih nije bilo, dok je manji dio ispitanika naveo da je djelomično zadovoljan, što pokazuje da se usluga može dodatno unaprijediti. Brzinom odgovora zadovoljna je ili djelomično zadovoljna velika većina anketiranih, a manji dio njih odgovorio je kako su djelomično nezadovoljni brzinom odgovora na upit. Navedeni odgovori upućuju na visoka očekivanja korisnika jer je standard bio da se upiti rješavaju u roku od najviše dvaju radnih dana.

Nadalje, malo više od tri četvrtine anketiranih navelo je kako navedena literatura u potpunosti ili djelomično odgovara postavljenom upitu, a mali broj ispitanika upućen je na kontaktiranje s mentorom rada ili drugom institucijom zbog nedovoljno relevantnih izvora. Korisnici su najviše preferirali tiskane izvore, ne starije od 10 godina, a kako su pak ispitanici većinom studenti, u neformalnom razgovoru s njima otkriveno je da su takve smjernice dobili od svojih mentora odnosno profesora. Što se tiče elektroničkih (*online*) izvora, anketirani korisnici izjasnili su se da većinu tih izvora traže sami te da nerijetko nailaze na poteškoće kod vrednovanja informacijskih izvora. *Online* izvori bili su u pravilu sastavni dio popisa literature koji su dobili od knjižničara-informatora.

Kada govorimo o vidljivosti same usluge tematskog pretraživanja u zajednici, tu su se ispitanici izjasnili da su najčešće za uslugu saznali prilikom posjeta knjižnici (više od polovine ukupnog broja ispitanika). Podjednako su za uslugu saznali u školi / na fakultetu, *online* i od prijatelja/poznanika, što pokazuje da je u ovom slučaju fizički dolazak u knjižnicu značio prvo upoznavanje s uslugom tematskog pretraživanja. Logičnim slijedom nameće se pitanje vrijedno daljnjeg razmatranja – je li takav slučaj i s drugim, novim knjižničnim uslugama te kako te usluge postaju vidljive potencijalnim korisnicima.

Podjednaki je broj ispitanika koji su se već koristili uslugom tematskog pretraživanja, kao i onih koji se s uslugom susreću prvi put, iz čega je moguće zaključiti da je broj potencijalnih korisnika usluge u budućnosti još uvijek poprilično velik te da je potrebno još više raditi na promociji same usluge i informiranju korisnika. Na kraju, svi su se ispitanici izjasnili potvrdno, odnosno kako se i ubuduće planiraju koristiti uslugom tematskog pretraživanja, što govori o njezinoj svrhovitosti i usklađenosti s potrebama zajednice.

Ukratko, rezultati istraživanja, unatoč relativno malom broju ispitanika, pokazuju da je usluga tematskog pretraživanja u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar kvalitetna knjižnična usluga, čemu svjedoče navedene povratne informacije korisnika o zadovoljstvu načinom pružanja usluge i radu knjižničara-informatora. Te povratne informacije vrijedne su

smjernice za daljnje planiranje, razvoj i unaprjeđivanje usluge tematskog pretraživanja, ali i drugih usluga koje knjižnica pruža svojim korisnicima.

## Zaključak

Jedna je od glavnih zadaća svih knjižnica, pa tako i Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar, osigurati korisnicima ostvarivanje prava na zadovoljavanje informacijskih potreba. Kada je riječ o studentima, kojih je među anketiranim bilo najviše, njima je zadovoljavanje informacijskih potreba važno i zbog ispunjavanja akademskih obaveza, no korisnici su usluge tematskog pretraživanja i znanstvenici, istraživači te razni profesionalni djelatnici. Osluškivanjem korisničkih potreba i vrednovanjem knjižničnih usluga prikupljaju se potrebne informacije s ciljem uspješnog osmišljavanja i pružanja budućih knjižničnih usluga. Znanje o organizaciji znanja, pronalaženju informacija te njihovom kvalitetnom korištenju osnovne su osobine svake informacijski pismene osobe, a korisnici s vremenom postižu sve viši stupanj samostalnosti u provođenju istraživanja i izvršavanju zadaća na koje nailaze koristeći se knjižničnim uslugama, otvarajući na taj način put k razvijanju sposobnosti za cjeloživotno obrazovanje.

Rezultati provedenog istraživanja upućuju na visoke ocjene anketiranih korisnika koje se odnose na sveukupno zadovoljstvo organizacijom te provedbom pružene usluge tematskog pretraživanja u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar, što svjedoči o samom radu knjižničara-informatora koji su ujedno i pružatelji tih usluga. Zajedno sa zaključcima proizašlima analizom povratnih informacija iz upitnika, rezultati ovog istraživanja potencijalno mogu poslužiti i kao kvalitetan izvor informacija za daljnji razvoj i unaprjeđivanje usluge tematskog pretraživanja u drugim knjižnicama. Isto tako, interpretacijom dobivenih rezultata ovog istraživanja moguće je sveobuhvatno vrednovanje rada knjižničara-informatora, koji su najčešće zaduženi za pružanje usluga tematskog pretraživanja. Povratne korisničke informacije vrijedne su smjernice za daljnje planiranje, razvoj i unaprjeđivanje usluge tematskog pretraživanja, ali i drugih srodnih usluga koje knjižnice pružaju svojim korisnicima.

## Literatura

1. Bosančić, B. (2010). Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(1), str. 64-86. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/81292> [30.06.2022.]
2. Gatalica, T. (2014). Pet godina U knjižnici do diplome. *Svezak: časopis Društva*

- knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja*, 16, str. 29.
3. U Knjižnici do diplome. Dostupno na: <http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31> [30.06.2022.]
  4. Geraci, D., Humphrey, C. i Jacobs, J. (2012) *Data basics: an introductory text*. Dostupno na: <https://era.library.ualberta.ca/items/b75c853c-5e4a-4bfc-976c-a4b34de7314a> [30.06.2022.]
  5. Malnar, A. (1996) *Upute za poslovanje narodnih knjižnica*. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
  6. Projekt „Pitajte knjižničare“ (2022). Dostupno na: <https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> [01.07.2022.]
  7. Sečić, D. (1995) *Informacijska služba u knjižnici*. Lokve: Benja.
  8. Standard za Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (2021). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_09\\_103\\_1834.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html) [30.06.2022.]
  9. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice (1994). Dostupno na: [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm) [02.07.2022.]
  10. Vandecreek, L. M. (2006). E-mail reference evaluation: using the results of a satisfaction survey. *The Reference Librarian*, 45, str. 100-101. Dostupno na: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v45n93\\_08](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v45n93_08) [03.07.2022.]