

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA I STAVOVA KORISNIKA NACIONALNE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE U ZAGREBU PROVEDENO NAKON MJERA ZA COVID-19

SURVEY OF THE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARY IN ZAGREB USERS' SATISFACTION AND ATTITUDES CONDUCTED AFTER THE MEASURES FOR COVID 19

Ivo Tokić

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
itokic@nsk.hr

Sonja Špiranec

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
sspiran@ffzg.hr

UDK / UDK: 027.54(497.5Zagreb):
658:616.2-044.372

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper
<https://doi.org/10.30754/vbh.67.1.1138>

Primljeno / Received: 29. 9. 2023.

Prihvaćeno / Accepted: 20. 3. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj je istraživanja bio utvrditi kako korisnici ocjenjuju usluge i radne prakse u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu (NSK) nakon pandemije bolesti COVID-19. Imajući u vidu konceptualne i metodološke prijepore u prethodnim istraživanjima zadovoljstva korisnika, rezultati su interpretirani polazeći od tehnike segmentacije tržišta kao analitičkog okvira u ispitivanju, a mogu poslužiti u svrhu boljeg upravljanja procesom pružanja usluga korisnicima.

Pristup/metodologija/dizajn. Ispitanici su u ovom istraživanju segmentirani sukladno kriterijima za pojedinu skupinu korisnika NSK-a prema podacima koje su ispitanici dali pri upisu (studenti, istraživači, građani itd.). U ovom se radu koristi metoda anketnog istraživanja uz pomoć upitnika. Istraživanje je provedeno od 27. travnja do

7. svibnja 2022. Uz kvantitativnu analizu koja je utemeljena na analitičkom okviru segmentacije tržišta, odgovori iz otvorenog dijela upitnika obrađeni su metodom analize sadržaja. Pritom je postavljena analitička matrica definirana sljedećim kriterijima: a) područje/tema komentara, b) skupina ispitanika, c) vrijednosna procjena.

Rezultati. Kao najvažniji rezultat može se istaknuti da je 80 % ispitanika dalo najviše ocjene knjižničnim djelatnicima, odnosno ocijenilo ih je ocjenom izvrstan (49,4 %) ili ocjenom vrlo dobar (30,6 %). Preko polovice ispitanika (59,9 %) snažno je osjetilo negativan utjecaj epidemioloških mjera tijekom pandemije bolesti COVID-19 na kvalitetu njihovog korištenja građe i usluga NSK-a. Jedna petina ispitanika (19 %) nije se uspjela prilagoditi radu pod takvim mjerama i trpjela je zbog toga te su izrazili svoje nezadovoljstvo.

Praktična primjena. Rezultati istraživanja mogu pomoći Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu u procesima sustavnog upravljanja kvalitetom te poslužiti kao smjernice za korekciju postojećih praksi. Uz navedeno i s obzirom na prijepore vezane za smislenu operacionalizaciju ispitivanja zadovoljstva korisnika, primijenjeni dizajn istraživanja može poslužiti kao model za buduća slična istraživanja.

Originalnost/vrijednost. Istraživanje je ukazalo na primjenjivost tehnike segmentacije tržišta kao analitičkog okvira u istraživanju zadovoljstva korisnika te potvrdilo važnost ispitivanja kvalitativne dimenzije zadovoljstva korisnika dubinskom analizom sadržaja kojom je moguće dobiti uvid u stavove i zadovoljstvo po skupinama usluga i po skupinama korisnika, čime se lakše uviđaju dobre strane rada knjižnice, kao i mogućnosti za poboljšanje.

Ključne riječi: COVID-19; knjižnične usluge; tehnika segmentacija tržišta; stavovi korisnika; zadovoljstvo korisnika

Abstract

Goal. The goal of the research was to determine how do users evaluate services and work practices in the National and University Library in Zagreb (NUL) after the measures for COVID-19. Considering the conceptual and methodological controversies in previous research on user satisfaction, the results were interpreted using market segmentation technique as an analytical framework, and could be used to improve the managing process of providing services to users.

Approach/methodology/design. In this research, the respondents were segmented according to the criteria for a particular group of users of NUL and according to the data that the respondents provided during registration (students, researchers, citizens, etc.). Methodology used in this paper is survey research based on a questionnaire. The research was conducted from April 27 to May 7, 2022. In addition to the quantitative analysis, which is based on the analytical framework of market segmentation, answers

from the open part of the questionnaire were processed using the method of content analysis. At the same time, the set analytical matrix is defined by the following criteria: a) area/topic of comments, b) group of respondents, c) value assessment.

The results. Highlighted results were that 80% of respondents gave highest marks to the library staff, i.e. rated them as excellent (49.4%) or very good (30.6%). More than half of the respondents (59.9%) strongly felt the negative impact of epidemiological measures during the COVID-19 pandemic on the quality of their use of NUL materials and services. One fifth of respondents (19%) failed to adapt to work under such measures and suffered as a result, and expressed their dissatisfaction.

Practical use. The results of the research can help the National and University Library in Zagreb in the processes of systematic quality management and serve as guidelines for the correction of existing practices. In addition, and with consideration to the controversies related to the meaningful operationalization of user satisfaction testing, the applied research design can serve as a model for future research on this concept.

Originality/value. The research results indicated the applicability of the market segmentation technique as an analytical framework in user satisfaction research and confirmed the importance of examining the qualitative dimension of user satisfaction through an in-depth analysis of content. In this way it is possible to gain insight into attitudes and satisfaction by service groups and user groups, which makes it easier to see the good sides of library work as well as possibilities for improvement.

Key words: COVID-19; library services; market segmentation technique; user attitudes; user satisfaction

1. Uvod

Povratne informacije korisnika o zadovoljstvu radom i uslugama knjižnice predstavljaju ključan izvor podataka koji knjižničarima omogućava vrednovanje vlastitih usluga, kontinuirano praćenje odgovaranja na korisničke potrebe i, na temelju toga, kreiranje i uvođenje novih knjižničnih usluga. Unatoč uočenim izazovima u mjerenju zadovoljstva korisnika, razvoj kvalitete usluga knjižnica traži od knjižničara poznavanje potreba korisnika, ali i dobivanje povratnih informacija o njihovom zadovoljstvu dobivenim uslugama. U sustavnom upravljanju kvalitetom te informacije knjižničarima trebaju poslužiti kao korektiv za postojeću praksu ili kao putokaz za još uspješniju knjižničnu praksu. Budući da je poboljšanje kvalitete rada u knjižnicama postalo imperativ, ne čudi velik broj istraživanja zadovoljstva korisnika knjižnica, unatoč istaknutim konceptualnim i metodološkim ograničenjima.

Za Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu u Zagrebu (dalje: NSK), kao i za mnoge druge knjižnice i javne ustanove, razdoblje od 2019. do 2022. bilo je izazovno

zbog pandemije bolesti COVID-19, uslijed čega su primijenjene brojne restriktivne mjere.¹

Da bi omogućio korisnicima rad sa što manje ograničenja, NSK je, uz zadržavanje svih postojećih usluga, uveo i niz novih usluga kao što su *online* upis članova, posudba na daljinu (*drive-in* posudba/razduživanje), skeniranje građe na zahtjev i slanje elektroničkom poštom, itd. Stoga je uočena potreba istraživanja stavova i zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama u novonastalim okolnostima, kao i radom knjižničara i drugog osoblja NSK-a.

2. Teorijsko i problemsko utemeljenje istraživanja

2.1. Ispitivanje zadovoljstva korisnika

Knjižnice planiraju, procjenjuju i vrednuju svoje poslovanje različitim postupcima i mjerama, od kojih korisnička istraživanja o zadovoljstvu knjižnicom i njezinim uslugama svakako predstavljaju uvriježenu praksu. Unatoč raširenosti istraživanja o zadovoljstvu korisnika, u literaturi su dobro poznati prijepori vezani za smislenu operacionalizaciju ispitivanja tog tipa. (Cullen, 2001; Hernon i Whitman, 2001; Griffiths, Johnson and Hartley, 2007; Pikić, 2015). Prijepori su vezani za to da je zadovoljstvo korisnika složen i višedimenzionalan fenomen na koji utječu brojni čimbenici, što uzrokuje neslaganje istraživača o samom određenju pojma, metodama mjerenja, ali i tumačenja rezultata provedenih istraživanja. Prva skupina prijepora usmjerena je na konceptualnu razinu pojma, no ona se nužno odražava na metodološku razinu. Različite pokušaje teorijskog rasvjetljavanja pojma zadovoljstva korisnika nalazimo u radovima, primjerice, Tessier i suradnika (1977), koji su istaknuli da je zadovoljstvo stanje koje je korisnik iskusio u svom umu te time predstavlja reakciju koja može biti i intelektualna i afektivna. I kasnije definicije ističu dvije temeljne komponente fenomena zadovoljstva korisnika – emotivnu i materijalnu komponentu, pri čemu materijalna mjeri kvalitetu (npr. proizvoda, usluge), dok je emotivna komponenta utemeljena u subjektivnim impresijama i procjenama (Griffiths, Johnson and Hartley, 2007). I A. Pikić (2015) ističe da se pri mjerenju zadovoljstva korisnika događa subjektivna procjena koja odražava kvalitativno stanje. Prevladavajuća metoda u ispitivanju zadovoljstva korisnika, kao što pokazuju i sistematska istraživanja (Mamta and Kumar, 2023), jesu ankete koje se tradicionalno ubrajaju u skupinu kvantitativnih metodoloških pristupa. Stoga autori upozoravaju da jednostavni anketni upitnici o zadovoljstvu korisnika nisu dostatan alat jer kvalitativnu dimenziju konstrukta ne ispituju na

¹ U NSK-u su te mjere bile raznovrsne, primjerice, od uvođenja propisane prostorne udaljenosti kako među djelatnicima tako i među korisnicima, preko posebnog postupanja s građom koja se posuđuje (karantena za građu), pa do ograničenja fizičkog pristupa u knjižnicu bez potvrde o cijepljenju, a koje su značajno utjecale na rad knjižnica i knjižničara te posebno korisnika.

zadovoljavajući način (Lincoln, 2002). Ističu da kvantitativne pristupe treba dopuniti kvalitativnim (Glowacka, 2019) jer mjerenje zadovoljstva korisnika samo putem anketa ne može potaknuti ono što se njima želi postići, a to je dolaženje do spoznaja koje će utjecati na promjene u knjižničnom poslovanju i praksama (Applegate, 1993). Raspravljajući o kritici korištenja anketa kao alata mjerenja korisničkog zadovoljstva, Cullen (2001) ponajprije ističe problem interpretacije rezultata takvih mjerenja. Proturječni i nejasni rezultati pokazatelj su konceptualnih i metodoloških problema vezanih za fenomen zadovoljstva korisnika. To potvrđuju i Griffiths, Johnson i Hartley (2007), koji su analizirali literaturu o istraživanju zadovoljstva korisnika te zaključili da se u gotovo svim radovima iznosi tvrdnja o ograničenjima u razumijevanju koncepta zadovoljstva korisnika, da su potrebni dodatni istraživački napori i novi pristupi u njegovom spoznavanju.

Neka od ranijih istraživanja koja ispituju zadovoljstvo korisnika čine to u kontekstu istraživanja zadovoljstva resursima i knjižničarima u nacionalnoj knjižnici (Ekeng and Esin, 2021; Afzal and Ahmad, 2021), druga se usmjeruju prema ispitivanju zadovoljstva korisnika otvorenim izvorima, *online* i drugim uslugama visokoškolskih knjižnica, kao i anksioznosti korisnika u visokoškolskim knjižnicama (Dukić, Hasenay i Mokriš Marenić, 2009; Wang et al., 2012; Angell, 2013; Sheikh, 2014; Van Kampen-Breit and Cooke, 2015; Petr Balog i Gašo, 2016; Blake et al., 2016; Jindal et al., 2019; Attebury, Doney and Perret, 2020) ili narodnih knjižnica (Novak, 2010; Kovačević i Vrana, 2015; Stokić et al., 2019; Miranda-Valencia, 2021; Kasimani and Rajendran 2020; Pavlović i Juric, 2020).

2.2. Dosadašnja istraživanja zadovoljstva korisnika u NSK-u

U NSK-u su se cjelovita istraživanja zadovoljstva i stavova korisnika dosad provodila sporadično. U novijoj povijesti Knjižnice značajno je bilo istraživanje korisnika koje su 1994. godine proveli Tefko Saračević i Radna grupa za istraživanje potreba korisnika (Jokić and Stančin-Rošić, 1996; Saracevic et al., 1999). Korisnici su ocijenili korisnost dobivenih materijala ili informacija srednjom ocjenom 5,65, a zadovoljstvo srednjom ocjenom 5,81, što su pozitivne i visoke ocjene.² Međutim, oko trećine korisnika naginjalo je prema negativnoj ocjeni korisnosti i zadovoljstva. Srednja vrijednost ocjene o uspješnosti komunikacije s knjižničarima iznosila je 6,53, a korisnost odgovora knjižničara bila je 6,44. Čak 76 % ispitanika dalo je najvišu ocjenu za uspješnost komunikacija, a 69 % za korisnost odgovora knjižničara.

U svibnju i lipnju 1999. godine ponovno se pristupilo sličnom istraživanju korisnika pod nazivom „NSK Anketa ‘99“, a timsko istraživanje ponovno je provo-

² Ocjenjivanje se zasnivalo na ljestvicama od 1 do 7, gdje je 1 bila krajnja negativna ocjena, a 7 krajnja pozitivna ocjena.

dio Tefko Saračević.³ Budući da se radilo o korisnicima iste Knjižnice, čiji je rad organiziran i provođen u različitim prostornim i funkcionalnim uvjetima na dvije različite lokacije i koje se istraživalo u razmaku od nekoliko godina, zapravo se radilo o longitudinalnom istraživanju koje je po navedenim značajkama rijetko u svijetu. Zbog toga je zanimljivo usporediti rezultate tih dviju anketa.

Najveći broj korisnika uključenih u istraživanje 1994. godine dao je pozitivne ocjene za usluge koje su koristili u Knjižnici tijekom anketiranja. Kao najveće probleme korisnici su naveli dugotrajno čekanje na građu koju žele koristiti, slabu fizičku dostupnost građe (nije na mjestu, posuđeno i sl.), zastarjelost fonda za struke koje se brzo razvijaju, npr. za ekonomiju ili biologiju, slabu zastupljenost građom nekih područja kao što su vojništvo, ekonomija, marketing, humanističke znanosti i sl., te dugotrajno čekanje na fotokopiranje i neažurnost klasičnih kataloga. Što se tiče primjedbi vezanih za elektroničke izvore informacija, korisnici su najčešće navodili vlastiti problem neobrazovanosti u radu s računalom, nedostatak CD-ROM izvora za neka područja te probleme ergonomske aspekata u radu s računalom. Treća skupina primjedbi korisnika bila je vezana za uvjete rada u Knjižnici. A s obzirom na to da veći broj korisnika, osobito studenti, u Knjižnici borave veći dio dana, predložili su uvođenje mogućnosti osvježanja uz kavu i hranu. Korisnici su se žalili da neki prostori nisu dovoljno svijetli i da nisu odgovarajući po temperaturi (Saračević et al., 1999).

Vezano za rezultate istraživanja u 1999. godini, najveći broj korisnika uključenih u to istraživanje dao je pozitivne ocjene za usluge. Ipak korisnici su od Knjižnice tražili da se za pojedina područja nabavi veći broj primjeraka knjiga (pravo, povijest, financije, kemijska tehnologija, medicina), da se poveća broj udžbenika i referentne literature (enciklopedije i rječnici), da knjige budu aktualnije, da se poveća broj stranih časopisa i da se riješi nepotpunost postojećih naslova. Također su istaknuli potrebu skraćivanja vremena čekanja za dobivanje građe, odnosno ubrzavanje postupka obrade građe, da bi računalni katalog trebao biti primjereniji za pretraživanje te da veći broj računala bude u funkciji. U tom istraživanju zastupljenost korištenja CD-ROM baza podataka bila je izuzetno slaba, odnosno pretraživanja za korisnike uglavnom su obavljali knjižničari. Stoga je razumljivo da je zadovoljstvo korisnika dostupnošću resursa na Internetu preko NSK-a bilo relativno vrlo nisko, prvenstveno zbog sporosti sistema. Nadalje, predloženo je da bi u otvorenom pristupu na policama trebalo postaviti uočljivije i jasnije oznake, da korisnici nisu upoznati s pravilima poslovanja Knjižnice kao i to da korisnici nisu informirani o knjižničnim uslugama i mogućnostima koje im se nude te da žele organiziranu edukaciju o korištenju resursa Knjižnice i njezinim mogućnostima (Saračević et al., 2000). Načelno korisnici iz navedenih dvaju istraživanja

³ Osim metodološke utemeljenosti, posebna važnost tih istraživanja bila je u tome što je prvo od navedenih anketnih istraživanja provedeno dok je NSK bio još u staroj zgradi na Marulićevom trgu, a drugo nakon preseljenja u novu zgradu. Uvjeti i organizacija rada NSK-a u staroj zgradi bili su posve drugačiji od onih u novoj zgradi.

(1994. i 1999.) odnosili su se pozitivno prema Knjižnici i dali su brojne visoke ocjene i pozitivne komentare i prijedloge.

Treće sveobuhvatno istraživanje provedeno je tijekom listopada i studenog 2011. godine (Aleksić i Seiter Šverko, 2014). Rezultati su pokazali da su korisnici bili posebno zadovoljni cijenom članarine i dostupnošću knjižnične građe, dok je nezadovoljstvo bilo prisutno s obzirom na radno vrijeme, nedostatak prostorija za grupni rad, kvalitetu i dostupnosti opreme (posebno računalne), kao i kvalitetu, odnosno cijenu hrane i pića u restoranu. Većina korisnika uglavnom je koristila osnovne knjižnične usluge kao što su posudba građe, korištenje individualnog mjesta za učenje i internetski pristup, dok je četvrtina korisnika Knjižnicu koristila isključivo kao prostor za učenje. O nekim uslugama (korištenje prostora za grupni rad, najam računalne opreme) korisnici gotovo da i nisu bili informirani, a određeni broj korisnika smatrao je da je dio usluga (npr. međuknjižnična posudba, fotokopiranje) preskup. Rezultati istraživanja govore da su postojala i određena područja djelovanja NSK-a, kojima je iz perspektive korisnika nužno unaprijeđenje, a to su radno vrijeme, prikladnost prostora (osvjetljenje, buka i drugi čimbenici ugodnosti rada), ljubaznost osoblja, kvaliteta računalne opreme te cijena i kvaliteta hrane u restoranu (Aleksić i Seiter Šverko, 2014).

Novija istraživanja potaknula je tek pandemija bolesti COVID-19 koja je značajno utjecala na brojne vidove korištenja Knjižnicom. U 2020. godini obavljeno je istraživanje zadovoljstva korisnika, ali samo za manji dio usluga Knjižnice i to za uvođenje *online* usluge „Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje“ koja je tijekom pandemije bolesti COVID-19 i izvanrednih uvjeta rada Knjižnice neprekidno bila dostupna korisnicima i široj javnosti. Za potrebe analize statističkih pokazatelja o korištenju usluge „Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje“ te istraživanja zadovoljstva korisnika tom uslugom u obzir se uzelo razdoblje u kojemu su se provodile mjere izolacije koje su vrijedile i za djelatnike i za korisnike, od 20. ožujka do 8. svibnja 2020. U navedenom je razdoblju pristiglo ukupno 289 zahtjeva od 236 korisnika. Rezultati pokazuju kako je ta usluga po ocjeni korisnika uspješno odgovorila na njihove zahtjeve te održala istu razinu kvalitete unatoč promijenjenim radnim uvjetima. Najbolji pokazatelj uspješnosti pružanja usluge proizlazi iz visoko ocijenjenih segmenata kao što su kvaliteta, broj i dostupnost sadržaja preporučene literature i izvora, brzina odgovora, dodatne informacije u kojima im se predlažu informacijski izvori za samostalno korištenje te komunikacija s predmetnim stručnjakom, koje su najveći odraz zadovoljstva ispitanika (Milovanović et al., 2021).

2.3 Segmentacija tržišta

U ovom radu u interpretaciji rezultata istraživanja koristit će se tehnika segmentacije tržišta kao analitički okvir u tumačenju podataka prikupljenih tijekom anketnog istraživanja. Navedeni pristup često se koristi u analizama poslovne inte-

ligencije (engl. *Business Intelligence*) i šire poslovnih istraživanja za analiziranje skupina potrošača na tržištu i definiranje ciljnih skupina za određene usluge ili proizvode (Kopal and Korkut, 2011; Schlager and Christen, 2022). U izvornom obliku ta analiza pojedinačne potrošače iz cijele skupine ispitanika svrstava po jednom ili više definiranih kriterija. U analizi njihovih odgovora dolazi se do rezultata koji se odnose kako na sve ispitanike uopćeno tako i specificirano za ispitanike kao pripadnike pojedine skupine. Rezultat te analize jest da se na temelju zadanih kriterija segmentiranja i odgovora ispitanika u samom istraživanju otkrivaju obrasci ponašanja i stavovi pojedine skupine ispitanika. Zbog toga je ta analiza pogodna za preciznije otkrivanje stavova i zadovoljstva korisnika knjižnica kako uopćeno za cijeli uzorak ispitanih korisnika tako i specificirano prema posebnim skupinama korisnika i njihovim interesima.

Tehnika segmentacija tržišta prepoznata je kao pomagalo u poslovanju knjižnica, o čemu primjerice svjedoče *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011), koje u poglavlju „Upravljanje narodnim knjižnicama“ navode segmentaciju tržišta kao postupak segmentiranja skupine korisnika prema različitim mjerilima, primjerice, po građi, uslugama, dobnim skupinama itd. No, kao i u *IFLA-inim smjernicama*, literatura iz područja knjižničarstva definira segmentaciju tržišta ponajprije kao marketinšku aktivnost (Lee, 2004; Schwamm, Stephens and Cleeve, 2009), iako podzastupljenu (Massísimo and Gómez-Hernández, 2006). Ipak potencijal segmentacije tržišta kao analitičkog okvira prepoznat je i u navedenim primjerima istraživanja zadovoljstva korisnika u NSK-u (Saračević et al., 1999, Saračević et al., 2000).

3. Istraživanje zadovoljstva korisnika NSK-a provedeno nakon pandemije

3.1 Metodologija, instrument i uzorak

Svrha istraživanja bila je dobiti povratne informacije od korisnika kako bi se saznalo o njihovom zadovoljstvu uslugama i radnim praksama u Knjižnici, kao i eventualnim prijedlozima za poboljšanje. Samo koncipiranje istraživanja iznjedrilo je izazove utemeljene na uočenim prijedporima oko metodologije mjerenja zadovoljstva korisnika, uz specifične izazove koje donosi kontekst vrednovanja poslovanja nacionalnih knjižnica. Spomenuti se izazovi odnose na jedinstvenost te vrste knjižnica. Tako su, primjerice, dvojnost funkcije, kao i nemogućnost određenja primarne korisničke skupine utjecali na definiranje konceptualnog i metodološkog okvira ovog istraživanja.

Polazna pretpostavka istraživanja jest da je moguća uspješna primjena analitičke metode segmentacije tržišta/potrošača u istraživanju korisnika nacionalne knjižnice. Stoga je ključni cilj istraživanja bio ispitati može li se analitička metoda

segmentacija tržišta/potrošača, poznata u tržišnim istraživanjima, uspješno primijeniti u kontekstu istraživanja zadovoljstva korisnika knjižnice kako bi donijela knjižničarima detaljnije i dublje spoznaje o korisnicima. S druge strane prateći je cilj bio omogućavanje postavljanja temelja za izradu primjerenog istraživačkog alata za ovakvu buduću redovitu komunikaciju s korisnicima s ciljem kontinuiranog poboljšanja upravljanja procesom pružanja korisničkih usluga.

3.2. Istraživačka pitanja

Na tragu postavljene svrhe i ciljeva istraživanja, oblikovana su sljedeća istraživačka pitanja:

- IP 1 Postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na uslužnost i stručnost knjižničnih djelatnika?
- IP 2 Jesu li korisnici zadovoljni ponuđenim uslugama i postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na ponuđene usluge?
- IP 2a Postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na resurse NSK-a?
- IP 2b Postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na usluge NSK-a koje ostvaruju fizičkim dolaskom?
- IP 2c Jesu li korisnici zadovoljni uslugama NSK-a koje ostvaruju mrežnim (*online*) pristupom?
- IP 2d Postoji li razlika u zadovoljstvu korisnika uslugama NSK-a u odnosu na epidemiološke mjere?
- IP 2e Jesu li korisnici zadovoljni knjižničnim uslugama u NSK-u uvedenim tijekom pandemije bolesti COVID-19?
- IP 3 Je li metoda segmentacije tržišta pogodna za ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama NSK-a?

Istraživanje je provedeno neposredno nakon službenog završetka provođenja propisanih epidemijskih mjera u Hrvatskoj, tj. od 27. travnja do 7. svibnja 2022. Ciljevi istraživanja bili su utvrditi kako korisnici ocjenjuju usluge i radne prakse u NSK-u kako inače tako i tijekom razdoblja pandemije bolesti COVID-19 te može li se metoda segmentacije tržišta iskoristiti za tu svrhu.

3.3. Istraživačka metoda i uzorak

S obzirom na teorijske komponente koncepta zadovoljstva korisnika i izazove njegova mjerenja, u ovom je istraživanju primijenjena metoda ankete uz mješoviti pristup analize prikupljenih podataka. Uz kvantitativnu analizu koja je utemeljena na analitičkom okviru segmentacije tržišta, odgovori iz otvorenog dijela upitnika

obrađeni su metodom analize sadržaja. Pritom je postavljena analitička matrica definirana sljedećim kriterijima: a) područje/tema komentara, b) skupina ispitanika, c) vrijednosna procjena. Takvim se pristupom željela naglasiti kvalitativna dimenzija ispitivanja zadovoljstva korisnika na koju se pozivaju teorijske postavke koncepta a koja je u prethodnim istraživanjima zadovoljstva korisnika nerijetko zapostavljena (Cullen, 2001).

Upitnik koji je korišten u anketi omogućio je potpunu anonimnost ispitanika. Anketiranje je provedeno među fizičkim korisnicima Knjižnice i mrežnim putem. Anketiranje fizičkih korisnika provedeno je tako da se prvi dan ankete 27. 4. 2022. prije dolaska korisnika u Knjižnicu na svim radnim mjestima za korisnike postavio anketni upitnik. U uputi na upitniku korisnici su zamoljeni da ispune upitnik i ostave ga na rubu stola kako bi ga knjižničari mogli prikupiti. Anketiranje je trajalo cijeli radni dan, a na kraju radnog dana prikupljeni su svi upitnici, a oni koji su bili ispunjeni poslani su na analizu.

Postupak se ponovio u petak 6. 5. 2022. i u subotu 7. 5. 2022., kako bi se obuhvatili i oni korisnici koji dolaze samo subotom.

Za strane državljanke koji ne govore hrvatski pripremljen je i distribuiran upitnik na engleskom jeziku.

Mrežni (*online*) upitnik bio je dostupan korisnicima od 27. 4. 2022. godine. Obavijest o anketi i poveznici na *online* upitnik objavljena je na mrežnom mjestu NSK-a i društvenim mrežama koje koristi. Razdoblje ispunjavanja *online* upitnika trajalo je neprekidno od 27. 4. do 20. 5. 2022. jer je procijenjeno da bi stopa odaziva na *online* upitnik mogla biti značajno manja od stope odaziva ispitanika na ponuđeni tiskani upitnik.

U upitniku provedenog istraživanja koristila su se zatvorena i otvorena pitanja, kao i pitanja vezana za ocjenu slaganja s tvrdnjama prema Likertovoj ljestvici 1 – 6. Ocjene su tražene za tvrdnje od 1 *uopće se ne slažem* do 5 *u potpunosti se slažem*, uz vrijednost 6 *ne odnosi se na mene*. Upitnik je sadržavao više skupina pitanja i to opća pitanja vezana za korisnički status, članarinu i razloge korištenja Knjižnice, pitanja za ocjenjivanje rada i kompetencija knjižničnih djelatnika, pitanja za ocjenu usluga (slaganje s navedenim tvrdnjama prema Likertovoj ljestvici, pitanja za ocjenu utjecaja epidemioloških mjera na rad korisnika te za ocjenu novih usluga uvedenih tijekom pandemije bolesti COVID-19. Pitanja vezana za ocjenu djelatnika te pandemijske mjere i nove usluge omogućavala su i davanje komentara, a na samom je kraju dodano pitanje za davanje slobodnog komentara ili prijedloga za poboljšanje usluga Knjižnice.

Vodeći se tehnikom segmentacije tržišta, u ovom je istraživanju kriterij za segmentiranje ispitanih korisnika bio njihov korisnički status prilikom upisa (učenic, student, znanstvenik, građanin, umirovljenik, strani državljanin i ostali). Vezano za ciljeve istraživanja i potrebe upravljanja korisničkim procesima u NSK-u,

procijenjeno je da nije potrebno ići u detaljniju segmentaciju korisnika (npr. preddiplomski / diplomski / poslijediplomski studenti), posebno jer istu razinu segmentacije nije moguće postići sa svim kategorijama korisnika (npr. umirovljenici ili strani državljani) zbog njihove malobrojnosti ne samo u ispitanom uzorku nego i u članstvu NSK-a. Dobiveni rezultati ankete analizirani su uopćeno za cijeli korpus ispitanika i specificirano po pojedinim skupinama korisnika. Imajući u vidu dosadašnje konceptualne i metodološke prijepore u istraživanju zadovoljstva korisnika, rezultati su interpretirani polazeći od tehnike segmentacije tržišta kao analitičkog okvira u ispitivanju zadovoljstva korisnika knjižnica.

3.4. Predstavljanje rezultata – opći podaci

U danima anketiranja u Knjižnici je boravilo ukupno 1307 korisnika, od kojih je prikupljeno 496 upitnika. Po tome stopa odaziva za oba kruga anketiranja iznosi 37,9 %. Bilo je 7 neispravno ispunjenih upitnika koji su proglašeni nevažećima, te je za obradu preostalo 489 valjano ispunjenih tiskanih upitnika. Iako se na ispunjavanje *online* upitnika pozivalo na mrežnom mjestu i na društvenim mrežama Knjižnice, bilo je ispunjeno njih 15 (nije bilo nevažećih *online* upitnika) te je ukupan broj valjano ispunjenih upitnika za obradu iznosio 504.

Korisnički status ispitanika

Tablica 1: Struktura ispitanika prema korisničkom statusu

korisnički status	broj ispitanika	%
Student	413	81,9 %
Učenik	4	0,8 %
Znanstvenik	34	6,7 %
Građanin	37	7,3 %
Umirovljenik	5	1,0 %
Strani državljani	5	1,0 %
Ostali	6	1,2 %
Ukupno:	504	100 %

Struktura ispitanika otkriva da je najviše ispitanih bilo u statusu studenta (413 ili 81,9 %), zatim građanina (37 ili 7,3 %) i akademskog ili znanstvenog osoblja ili znanstvenika, što smo skraćeno nazvali znanstvenici (34 ili 6,7 %). Daleko iza njih oni su koji imaju zajednički status ostali (6 ili 1,2 %), umirovljenici (5 ili 1 %),

strani državljani (5 ili 1 %) te učenici (4 ili 0,8 %). Nazivlje kategorija korisnika preuzeto je iz cjenika NSK-a i prilagođeno zahtjevima ankete tako da korisnicima bude jasnije u koju se kategoriju mogu svrstati.

Nakon što se usporedila struktura ispitanika i struktura upisanih korisnika, zaključilo se kako postoji velika sličnost u omjerima zastupljenosti skupina korisnika u ovom istraživanju i upisanih članova. U istraživanju nisu obuhvaćeni djelatnici NSK-a kao korisnici, a ako se, slijedeći to načelo, od ukupnog broja upisanih korisnika oduzme broj djelatnika Knjižnice, u preostalom broju upisanih korisnika studentska populacija ima udjel od 81,5 %. U istraživanju među ispitanicima studentska populacija ima udio od 81,9 %, što je visoka stopa točnosti. Za ostale je skupine udio u članstvu i u istraživanju više ili manje približno točan. Važno je napomenuti činjenicu da je najveća skupina korisnika i ispitanika identična kako po sastavu populacije (studenti) tako i po udjelu. Svih ostalih 6 skupina, kako one u strukturi članova Knjižnice tako i one u strukturi ispitanika u istraživanju, imaju ukupni udio manji od 20 %. To znači da su osim studentske populacije udjeli ostalih 6 skupina ispitanika u istraživanju, bez obzira na to jesu li u anketnom istraživanju veći ili manji od njihovog udjela kao članova Knjižnice, jednostavno premali da bi rezultati njihovih odgovora mogli značajnije utjecati na ishod ukupnih rezultata cijelog korpusa ispitanika.

Drugim riječima, struktura udjela korisnika među ispitanicima u istraživanju otprilike odgovara strukturi udjela korisnika među upisanim članovima Knjižnice, što je svakako prednost za istraživanje.

Struktura ispitanika prema korištenoj članarini

Tablica 2: Struktura ispitanika prema korištenoj članarini

struktura članarine	broj ispit. %	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
Godišnja (posudba)	459 91,1 %	402 97,3 %	2 50 %	26 76,5 %	20 54,1 %	1 20 %	3 60 %	5 83,3 %
Godišnja (bez posudbe)	21 4,2 %	6 1,5 %	2 50 %	5 14,7 %	7 18,9 %	-	1 20 %	-
Dnevna	12 2,4 %	3 0,7 %	-	1 2,9 %	3 8,1 %	3 60%	1 20 %	1 16,7 %
Tjedna	3 0,6 %	-	-	1 2,9 %	2 5,4 %	-	-	-
Mjesečna	8 1,6 %	0,2 %	-	1 2,9 %	5 13,5 %	1 20 %	-	-

Najveći broj ispitanika koristi godišnju članarinu sa svim pravima 91,1 % ili godišnju članarinu bez prava posudbe 4,2 %. To znači da godišnju članarinu u bilo kojem obliku koristi 95,3 % ispitanika, dok preostalih 4,7 % ispitanika koristi neku od privremenih članarina.

Struktura ispitanika prema učestalosti korištenja NSK-a

Tablica 3: Struktura ispitanika prema učestalosti korištenja NSK-a

učestalost korištenja	broj ispit. %	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
Gotovo svakodnevno	195 38,7 %	172 41,6 %	2 50 %	9 26,5 %	6 16,2 %	-	5 100 %	1 16,7 %
Uglavnom redovito tijekom cijele godine 1 do 2 puta tjedno	118 23,4 %	90 21,8 %	1 25 %	15 44,1 %	8 21,6 %	1 20 %	-	3 50 %
Redovito samo tijekom pojedinoga razdoblja (npr. ispitnih rokova i sl.)	150 29,8 %	135 32,7 %	1 25 %	4 11,8 %	8 21,6 %	1 20 %	-	1 16,7 %
Rijetko tijekom godine	27 5,4 %	12 2,9 %	-	3 8,8 %	10 27 %	1 20 %	-	1 16,7 %
Povremeno dolazim osobno, većinom koristim usluge NSK-a na daljinu.	15 3,0 %	5 1,2 %	-	3 8,8 %	5 13,5 %	2 40 %	-	-

Najveći broj ispitanika (38,7 %) u Knjižnicu dolazi gotovo svakodnevno ili vrlo često tijekom cijele godine (23,4 %), dok gotovo trećina ispitanika (29,8 %) Knjižnicu koristi povremeno, tj. intenzivno tijekom određenog razdoblja u godini. Preostalih 8,4 % Knjižnicu koristi tek rijetko (5,4 %) ili povremeno jer se više služi uslugama na daljinu (3 %). Činjenica da oko 92 % ispitanika Knjižnicu koristi intenzivno ili tijekom cijele godine ili tijekom nekog razdoblja ide u prilog njihove upućenosti u usluge i rad Knjižnice te pridonosi valjanosti njihovih odgovora u ovom istraživanju.

Struktura ispitanika prema razlogu korištenja NSK-a

Najveći broj ispitanika (83,1 %) Knjižnicu koristi uglavnom za učenje, što se otprilike podudara sa strukturom ispitanika, od kojih su većina studenti (81,9 %) te se uz njih nalaze i učenici u malom broju (0,8 %). Na prvi pogled može se činiti kako je razlog dolaska u Knjižnicu u suprotnosti s poslanjem Knjižnice jer je

učeno da mnogi korisnici donose i vlastite informacijske izvore iz kojih uče u njezinu prostoru. Tako bi Knjižnica, uza sve druge usluge koje nudi, za većinu korisnika bila pretvorena samo u učionicu. Međutim nikako se ne smije zaboraviti da je NSK ujedno i središnja sveučilišna knjižnica te da je usluga osiguranja mjesta za učenje i rad jedna od njezinih važnih uloga.

Tablica 4: Struktura ispitanika prema razlogu korištenja NSK-a

razlog korištenja	broj ispit. %	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Gradani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
Učenje u prostoru NSK-a	419 83,1 %	394 95,4 %	2 50 %	2 5,9 %	15 40,5 %	-	3 60 %	1 16,7 %
Posudba knjižnične građe	30 6,0 %	21 5,1 %	1 25 %	3 8,8 %	6 16,2 %	-	-	-
Stručno-znanstveni rad (pretraživanje izvora i korištenje informacija)	79 15,7 %	26 6,3 %	1 25 %	30 88,2 %	16 43,2 %	3 42,8%	1 20 %	3 50 %
Praćenje društvenih i kulturnih događanja u NSK-u	8 1,6 %	1 0,2 %	-	4 11,8 %	2 5,4 %	1 14,3%	-	-
Neformalno druženje, susreti, sastanci i sl.	16 3,2 %	10 2,4 %	-	2 5,9 %	-	2 28,6%	1 20 %	1 16,7 %
Nešto drugo	7 1,4 %	2 0,5 %	-	-	3 8,1 %	1 14,3%	-	1 16,7 %

Zanimljivo je da 15,7 % ispitanika Knjižnicu koristi za stručno-znanstveni rad i istraživanja. Taj postotak daleko premašuje deklariranih 6,7 % znanstvenika i akademskog osoblja. To svjedoči da je dio znanstvenika (i ostalih stručnjaka istraživača) jednim dijelom skriven i u skupinama korisnika koji su se deklarirali kao *gradani* i *ostali* – što se potvrđuje detaljnijim uvidom u njihove anketne upitnike.

Iako NSK nije prvenstveno posudbena Knjižnica, ipak 6 % ispitanika u njoj pronalazi i posuđuje građu. Manji broj ispitanika (3,2 %) u Knjižnicu dolazi radi susreta, sastanaka ili druženja, što na neki način potvrđuje stajalište o njezinoj ulozi i funkcijama akademskog ili istraživačkog čvorišta.

3.5. Analiza rezultata (pitanja zatvorenog tipa) i rasprava

Ocjena uslužnosti knjižničnih djelatnika

Tablica 5: Ocjena uslužnosti knjižničnih djelatnika

ocjena uslužnosti knjižničnih djelatnika	Ukupno	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
	sred. ocjena							
	broj ispitan.							
	%							
srednja ocjena	4,22	4,17	4	4,62	4,5	4,2	4	4,2
Izvršno	249	194	2	24	19	4	2	4
	49,4 %	47 %	50 %	70,6 %	51,4 %	80 %	40 %	80 %
Vrlo dobro	154	133	1	6	14	-	-	-
	30,6 %	32,2 %	25 %	17,6 %	37,8 %	-	-	-
Zadovoljavajuće	62	56	1	2	1	-	1	1
	12,3 %	13,6 %	25 %	5,9 %	2,7 %	-	20 %	20 %
Loše	6	5	-	-	-	1	-	-
	1,2 %	1,2 %	-	-	-	20 %	-	-
Nemam mišljenje.	26	23	-	1	-	-	2	-
	5,2 %	5,6 %	-	2,9 %	-	-	40 %	-

Napomena: % u kolonama za pojedine skupine korisnika odnosi se na udio u predmetnoj skupini korisnika

Čak 80 % ispitanika dalo je najviše ocjene knjižničnim djelatnicima, odnosno ocijenilo ih je ocjenom izvrstan (49,4 %) ili ocjenom vrlo dobar (30,6 %), pa je ukupna srednja ocjena 4,22. Iz komentara, koji će se zbog složenosti prikazati u posebnoj analizi, vidi se da se te visoke ocjene odnose u prvom redu na knjižničare. Samo je 6 ispitanika ili 1,2 % nezadovoljno uslužnošću knjižničnog osoblja.

Ocjena stručnosti knjižničnih djelatnika

Tablica 6: Ocjena stručnosti knjižničnih djelatnika

ocjena stručnosti knjižničnih djelatnika	Ukupno	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
	sred. vrijed.							
	broj ispitan.							
	%							
srednja ocjena	4,37	4,32	4	4,65	4,47	4,75	5	4,5
Izvršno	252	194	2	23	23	3	2	5
	50 %	47 %	50 %	67,6 %	62,2 %	60 %	40 %	83,3 %
Vrlo dobro	124	103	1	8	11	1	-	-
	24,6 %	24,9 %	25 %	23,5 %	29,7 %	20 %	-	-
Zadovoljavajuće	43	38	1	1	2	-	-	1
	8,5 %	9,2 %	25 %	2,9 %	5,4 %			16,7 %
Loše	3	3	-	-	-	-	-	-
	0,6 %	0,7 %	-	-	-	-	-	-
Nemam mišljenje	79	73	-	1	1	1	3	-
	15,7 %	17,7 %		2,9 %	2,7 %	20 %	60 %	-

Napomena: % u kolonama za pojedine skupine korisnika odnosi se na udio u predmetnoj skupini korisnika

Vrlo je slična ocjena uslužnosti i rezultat ocjene stručnosti knjižničnih djelatnika, ponovno, ponajprije, knjižničara. Čak tri četvrtine ispitanika dalo je najviše ocjene knjižničnim djelatnicima, odnosno ocijenilo ih je ocjenom izvrstan (50 %) ili vrlo dobar (24,6 %), pa je srednja ocjena 4,37. Samo je 3 ispitanika ili 0,6 % nezadovoljno stručnošću knjižničnoga osoblja. U ovom slučaju nema odstupanja od ocjene stručnosti po skupinama korisnika.

Vezano za istraživačko pitanje IP 1, „Postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na uslužnost i stručnost knjižničnih djelatnika?“, srednje ocjene 4,22 za uslužnost i 4,37 za stručnost, uz rezultat da je tri četvrtine ispitanika dalo najviše ocjene knjižničnim djelatnicima, potvrđuje da su korisnici zadovoljni stručnošću i uslužnošću knjižničara NSK-a i da u tome nema značajnih razlika među skupinama korisnika.

Ocjene stupnja slaganja s tvrdnjama vezanim za usluge NSK-s – resursi

Vezano za istraživačko pitanje IP 2a, „Postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na resurse NSK-a?“, rezultati pokazuju srednju ocjenu 3,96 kao zadovoljstvo resursima. Dvije trećine ispitanika potpuno ili djelomično složilo se s pozitivnim ocjenama o resursima Knjižnice, čime je potvrđeno da su korisnici u gotovo svim skupinama uglavnom zadovoljni resursima Knjižnice. Od toga odstupaju samo umirovljenici koji su manje zadovoljni resursima (srednja ocjena 2,89).

Tablica 7: Ocjena stupnja slaganja s tvrdnjama vezanim za usluge NSK-a – resursi

Ocjene stupnja slaganja s navedenim tvrdnjama vezano za usluge NSK-a: resursi	SVEUKUPNO	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani državljani	Ostali
srednja ocjena	3,96	3,95	4,6	4,02	3,8	2,89	3,44	3,85
Knjižnica posjeduje građu koja mi je potrebna.	3,64	3,89	4	3,93	3,79	3,6	2	3,2
Građa u čitaonicama sa slobodnim pristupom građe lako je dostupna za korištenje.	4,06	4,07	4,5	4,32	3,86	2,75	2,66	4,2
Građa u čitaonicama sa slobodnim pristupom građi recentna je i zadovoljava moje potrebe.	3,79	3,85	5	3,5	3,75	2,5	3	3,2
Građa iz zbirki građe posebne vrste lako je dostupna za korištenje.	3,69	3,66	4	4,1	3,76	3,25	3	2,5
Prostor za rad u NSK-u zadovoljava moje potrebe.	4,11	4,11	4,66	4,27	3,94	2,25	5	5
Cijene usluga NSK-a primjerene su.	4,09	4,12	5	4	3,72	3	5	5

U tablici 7 prikazuju se srednje vrijednosti rezultata ocjenjivanja slaganja s tvrdnjama koje se u odnose na resurse i cijene usluga NSK-a.

Može se reći da su odgovori u skladu s utvrđenim razlozima i načinima korištenja Knjižnice. Budući da su većina korisnika studenti, tako se 76,2 % ispitanika slaže da prostor Knjižnice zadovoljava njihove potrebe (srednja ocjena 4,11), kao i da su cijene knjižničnih usluga primjerene (75,2 %, srednja ocjena 4,09). S druge strane više od polovice ispitanika (46,6 % na koje se to ne odnosi i 12,1 % koji o tome nemaju mišljenje) ne vidi sebe kao korisnika specijalnih zbirki, što se podudara s potrebama većinom studentske populacije ispitanika, od kojih tek neki koriste te zbirke, ali većina ne.

Ocjene stupnja slaganja s tvrdnjama vezanim za usluge NSK-a – fizički dolazak

Vežano za istraživačko pitanje IP 3, „ Postoji li razlika u zadovoljstvu različitih skupina korisnika u odnosu na usluge NSK-a koje ostvaruju fizičkim dolaskom?“, rezultati pokazuju da nema značajne razlike u stavovima među skupinama. Gotovo polovica ispitanika ne koristi te usluge, a četvrtina ispitanika potpuno se ili djelomično slaže s pozitivnim ocjenama o tim uslugama, pri čemu treba istaknuti da je od korisnika koji takve usluge koriste polovica njima zadovoljna, čime je potvrđeno da su korisnici djelomično zadovoljni uslugama Knjižnice koje ostvaruju fizičkim dolaskom.

Tablica 8: Ocjena stupnja slaganja s tvrdnjama vezanim za usluge NSK-a i fizički dolazak

Ocjene stupnja slaganja s navedenim tvrdnjama vezano uz usluge NSK: fizički dolazak	SVEUKUPNO	Studenti	Učenići	Znanstvenici	Gradani	Umirovljenici	Strani državljani	Ostali
Ukupno	3,71	3,72	3,36	3,97	3,5	3,74	3,26	3,71
Zadovoljan/na sam dostupnošću elektroničkih izvora (baze podataka).	3,70	3,73	3,33	3,76	3,58	4	3,33	3,2
Zadovoljan/na sam dostupnošću digitalne građe (e-knjiga, e-časopisa, digitalizirane građe).	3,50	3,54	3,5	3,27	3,46	4,25	3,5	2,75
Zadovoljan/na sam uslugom međuknjiž. posudbe koju ostvarujem fizičkim dolaskom u knjižnicu.	3,74	3,83	4	4,57	3,37	3,25	3	3,4
Zadovoljan/na sam uslugom bibliografskih pretraživanja koju ostvarujem fizičkim dolaskom u knjižnicu.	3,82	3,79	3	4,17	3,62	3,6	3,5	4,25
Zadovoljan/na sam uslugom tematskih pretraživanja koje ostvarujem fizičkim dolaskom u knjižnicu.	3,79	3,74	3	4,08	3,82	3,6	3	4,66

Ono što privlači pozornost u analizi zadovoljstva većinom digitalnih usluga i njihovim korištenjem povezano s osobnim dolaskom u Knjižnicu, znatan je broj korisnika koji ne koristi te usluge. Taj se broj kreće od gotovo više od trećine ispitanika (37 %) kad je riječ o dostupnosti elektroničkih izvora poput baza podataka do više od polovice ispitanika za usluge međuknjižnične posudbe, bibliografskih i tematskih pretraživanja.

Pozornost privlači i mali broj onih koji to koriste i koji su zadovoljni tim uslugama. Njihov se udio kod navedenih usluga penje najviše na trećinu (34,3%) za dostupnost elektroničkih izvora. Kod ostalih usluga kreće se oko jedne četvrtine.

Ocjene stupnja slaganja s tvrdnjama vezanim za usluge NSK-a na daljinu

Vežano za istraživačko pitanje IP 2c, „Jesu li korisnici zadovoljni uslugama NSK-a koje ostvaruju mrežnim (*online*) pristupom?“, rezultati pokazuju da gotovo polovica ispitanika ne koristi te usluge, a četvrtina ispitanika potpuno se ili djelomično slaže s pozitivnim ocjenama o tim uslugama, pri čemu treba istaknuti da je od korisnika koji takve usluge koriste polovica njima zadovoljna, pa je srednja ocjena 3,63, čime je potvrđeno da su korisnici djelomično zadovoljni uslugama Knjižnice koje ostvaruju mrežnim (*online*) pristupom, pri čemu nema odstupanja među skupinama korisnika.

Tablica 9: Ocjena stupnja slaganja s tvrdnjama vezano uz usluge NSK-a na daljinu

Ocjene stupnja slaganja s navedenim tvrdnjama vezano uz usluge NSK: na daljinu i okrepu	SVEUKUPNO	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Gradani	Umirovljenici	Strani državljani	Ostali
Ukupno srednja ocjena:	3,63	3,62	3,25	3,97	3,52	3,93	3,25	3,23
Zadovoljan/na sam informacijskom uslugom <i>Pitajte knjižničara</i> koju ostvarujem na daljinu.	3,74	3,71	3	4,19	3,8	4	3,5	3,5
Zadovoljan/na sam uslugom <i>Katalog NSK</i> koju ostvarujem na daljinu.	3,90	3,92	3	4,19	3,56	3,25	4	3,5
Zadovoljan/na sam uslugom <i>bibliometrijskih pretraživanja</i> koju ostvarujem na daljinu.	3,67	3,74	3	3,89	3,06	4	1	3
Zadovoljan/na sam dostupnošću <i>reprografskih usluga</i> (umnažanje, skeniranje, digitalizacija).	3,37	3,36	3	3,26	3,45	4	3,5	3,2
Zadovoljan/na sam kulturnim događanjima i sadržajima u organizaciji NSK-a.	3,60	3,54	3,5	3,85	3,75	5	3,5	3,8

U analizi odgovora na skupinu tvrdnji koje su povezane s uslugama na daljinu uočava se sličan obrazac kao i u prethodnim ocjenama za tvrdnje o uslugama povezanim s osobnim dolaskom. Ponovno se za usluge na daljinu uočava znatan broj onih koji ne koriste te usluge, kao i manji broj onih koji koriste navedene usluge na daljinu i koji su njima zadovoljni. Za uslugu *Katalog NSK* udio zadovoljnih doseže jednu trećinu ispitanika (33,7 %). Otprilike toliki stupanj zadovoljstva stvaraju i *Kulturni događaji* i *sadržaji* u organizaciji NSK-a (31,8 %) što zapravo i ne uključuje isključivo događanja na daljinu.

Utjecaj epidemioloških mjera na kvalitetu korištenja građe i usluga

Vezano za istraživačko pitanje IP 2d, „Postoji li razlika u zadovoljstvu korisnika uslugama NSK-a u odnosu na epidemiološke mjere?“, rezultati pokazuju da razlike nema te da su gotovo dvije trećine ispitanika, ravnomjerno raspoređene po svim skupinama, osjetile negativan utjecaj, i to jedna petina svih ispitanika izrazito negativno, dok istovremeno jedna petina svih ispitanika uopće nije osjetila negativan utjecaj na svoj rad u Knjižnici, čime je potvrđeno da su epidemiološke mjere u pandemijskim uvjetima djelomično negativno utjecale na rad korisnika.

Tablica 10: Ocjena utjecaja epidemioloških mjera protiv bolesti COVID-19 na kvalitetu korištenja građe i usluga

Ocjena utjecaja epidemioloških mjera na korištenje Knjižnicom	broj ispitanika %	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani državljani	Ostali
Da, utjecale su u velikoj mjeri.	96 19,0 %	86 20,8 %	1 33,3 %	3 8,8 %	2 5,4 %	3 60 %	-	1 16,7 %
Da, ali sam se prilagodio/la novim uvjetima.	206 40,9 %	172 41,6 %	-	18 52,9 %	11 29,7 %	-	3 60 %	2 33,3 %
Ne, nisam osjetio/la nikakav utjecaj na kvalitetu korištenja građe/usluga.	110 21,8 %	82 19,9 %	1 33,3 %	10 29,4 %	14 37,8 %	-	1 20 %	2 33,3 %
Nemam mišljenje.	57 11,3 %	43 10,4 %	1 33,3 %	2 5,9 %	7 18,9 %	2 40 %	1 20 %	1 16,7 %

Više od polovice ispitanika (59,9 %) snažno je osjetilo negativan utjecaj epidemioloških mjera na kvalitetu korištenja građe i usluga NSK-a. Jedna petina ispitanika (19 %) nije se uspjela prilagoditi radu pod takvim mjerama. Analiza komentara pokazat će kako je to među ispitanicima izazvalo vrlo negativan odnos prema Knjižnici te je u toj skupini i nakon ukidanja mjera i dalje prisutno veliko nezadovoljstvo korisnika. S druge strane, unatoč snažnom utjecaju epidemioloških mjera, dvije petine ispitanika (40,9 %) uspješno se prilagodilo radu u takvim uvjetima. Otprilike jedna petina ispitanika (21,8 %) nije osjetila negativan utjecaj mjera, dok njih 11,3 % o tome nema mišljenje.

Ocjena kvalitete usluga kreiranih radi ublažavanja pandemijskih ograničenja

Tablica 11: Ocjena kvalitete usluga kreiranih radi ublažavanja pandemijskih ograničenja

Ocjena kvalitete usluga kreiranih za smanjenje COVID 19 ograničenja	broj ispitanika %	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Gradani	Umirovljenici	Strani državljani	Ostali
Izvršno	74 14,7 %	62 15 %	1 33 %	6 17,6 %	3 8,1 %	-	2 40 %	-
Vrlo dobro	124 24,6 %	96 23,2 %	-	14 41,2 %	13 35,1 %	-	-	1 16,7 %
Zadovoljavajuće	77 15,3 %	67 16,2 %	-	5 14,7 %	4 10,8 %	-	1 20 %	-
Loše	44 8,7 %	41 9,9 %	-	1 2,9 %	-	1 25 %	-	1 16,7 %
Nemam mišljenje.	78 15,5 %	65 15,7 %	-	4 11,8 %	4 10,8 %	1 25 %	2 40 %	2 33,3 %
Nisam upoznat/a s tim uslugama.	69 13,7 %	51 12,3 %	2 66 %	3 8,8 %	9 24,3 %	2 50 %	-	2 33,3 %

Iako se na prvi pogled može učiniti da prevladavaju ispitanici (54,4 %) koji su zadovoljni novim ili ponovno uvedenim uslugama na daljinu, kao i onima bez ulaska u prostor Knjižnice, kao npr. *drive-in* usluga povratka knjiga, *online* upis i sl., smatramo kako u analizi zapravo treba dati prednost onima koji su negativno odgovorili.

Broj onih koji su u ovome istraživanju pozitivno ocijenili te usluge višestruko premašuje broj korisnika koji su zaista koristili te usluge.⁴ Podroban uvid u upitnike pokazuje kako ispitanike s pozitivnim odgovorima možemo opisati kao odane korisnike jer su i kod drugih pitanja u upitniku pohvalili ili dali visoke ocjene Knjižnici. Višestruko manji broj korisnika tih usluga u stvarnosti jasno pokazuje da znatan broj ispitanika u ovome istraživanju zapravo nije upoznat s tim uslugama, pa tako ni s njihovom kvalitetom koju su ocjenjivali. Smatramo kako bi to više bila ocjena, odnosno *nagrada za trud* Knjižnice koju odani korisnici tako nagrađuju.

⁴ Ti se podaci ne nalaze u ovom upitniku i nisu dio provedenog istraživanja, ali su autorima ove analize poznati uvidom u interne statistike korištenja u NSK-u (Machala, Mučnjak i Tokić, 2022).

Za analizu je korisnije staviti težište na negativne ocjene. Ni u anketi iskazani broj korisnika koji su negativno ocijenili te usluge nije broj stvarnih korisnika tih usluga. Njih 44 ili 8,7 % koji su usluge ocijenili kao loše vjerojatno prenose negativan stav iz prethodnoga pitanja koji je izgrađen na temelju čvrste primjene epidemioloških mjera koje su im onemogućile dotad uobičajeni način rada u Knjižnici.

Njima treba dodati 15,5 % korisnika koji o tome nemaju mišljenje, kao i čak 13,7 % koji priznaju da nisu čuli za te mjere. Dakle, na to je pitanje na neki način negativno odgovorilo ukupno 37,9 %, što upućuje na potrebu uspješnijeg komuniciranja novih usluga prema korisnicima. Ako korisnici osjete da to komuniciranje ima ograničenja koja oni mogu procijeniti kao namjerna, mogu protumačiti da se te nove usluge stvaraju za posebnu skupinu korisnika ili da one jednostavno ne mogu zadovoljiti veći broj korisnika zbog nedovoljnih knjižničnih resursa na raspolaganju te da služe samo za promidžbu Knjižnice, a ne za stvarnu brigu o svim korisnicima. Tada može doći do rizika stvaranja nezadovoljstva većega broja korisnika zbog neravnopravnoga postupanja. Nezadovoljstvo se može vratiti kao produbljivanje negativnoga stava prema Knjižnici i njezinim aktivnostima.

Vezano za istraživačko pitanje IP 2e, „ Jesu li korisnici zadovoljni knjižničnim uslugama u NSK-u uvedenim tijekom pandemije bolesti COVID-19?“, rezultati pokazuju da je više od polovice ispitanika ocijenilo te usluge ocjenom od zadovoljavajuće do izvrsne, dok istovremeno oko trećina ispitanika nema mišljenje ili nisu upoznati s uslugama, čime je potvrđeno da su korisnici djelomično zadovoljni s knjižničnim uslugama NSK-a uvedenim tijekom pandemije bolesti COVID-19.

3.6. Analiza komentara ispitanika (otvorena pitanja) i rasprava

Komentari su bitan dio ovoga istraživanja jer su u njima ispitanici mogli slobodno izraziti svoje stavove bez ograničenja i uputa istraživača. Priliku za davanje komentara ispitanici su dobili u 4 pitanja. Posebno je zanimljiv podatak da je od 504 ispitanika jedan ili više komentara dalo čak 324 ispitanika, što je 64,3 %. Dakle čak dvije trećine ispitanika osjetilo je potrebu napisati što im smeta, što žele pohvaliti i što misle da bi trebalo poboljšati u radu Knjižnice. Budući da je dio ispitanika dao i više komentara, ukupni zbroj komentara iznosi 393.

U analizu komentara uključeni su i prijedlozi za poboljšanje. Oni su neodvojivi od komentara bilo da se ispitanici njima služe umjesto komentara bilo da se prijedlozi nastavljaju najčešće na negativne komentare ili jednostavno odražavaju neku negativnu praksu u radu Knjižnice. Iako je uočeno nekoliko pozitivnih prijedloga za poboljšanje koji nisu uvjetovani negativnim iskustvom u NSK-u, najveći broj prijedloga za poboljšanje zapravo su prijedlozi za djelovanje na neki nedostatak. Stoga u ovoj analizi prijedloge za poboljšanje koji se odnose na negativne pojave interpretiramo kao negativne komentare.

Tablica 12: Broj komentara po skupinama i području interesa ispitanika

KOMENTARI	SVEUKUPNO	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
Ukupno	393 100 %	329 83,7 %	2 0,5 %	21 5,3 %	29 7,4 %	0	2 0,5 %	10 2,5 %
Knjižničari	38 9,7 %	25 8,8 %	-	4 19 %	4 13,8 %	-	-	5 50 %
Zaštitari i drugo osoblje	19 4,8 %	16 4,9 %	-	-	2 6,8 %	-	1 50 %	-
Radno vrijeme Knjižnice	38 9,7 %	35 10,6 %	1 50 %	1 4,8 %	1 3,4 %	-	-	-
Uvjeti rada u Knjižnici	126 32,1 %	116 35,3 %	-	3 14,3 %	6 20,6 %	-	1 50 %	-
Knjižnične usluge i resursi	57 14,5 %	32 9,7 %	-	8 38,1 %	12 41,4 %	-	-	5 50 %
Informacijski izvori	17 4,3 %	11 3,3 %	-	4 19 %	2 6,8 %	-	-	-
Hrana i piće	76 19,3 %	75 22,8 %	-	-	1 3,4 %	-	-	-
Sanitarni prostori	22 5,6 %	19 5,8 %	1 50 %	1 4,8 %	1 3,4 %	-	-	-

Studenti kao najbrojnija skupina ispitanika (83,7 %) očekivano su dali najveći broj komentara, što otprilike odgovara i udjelu studenata u ukupnom broju ispitanika. Slično je i s ostalim skupinama ispitanika.

Područja na koja se odnose komentari ispitanika određena su postupkom utvrđivanja tema u komentarima. Pritom se za svaki komentar utvrdio objekt komentara te se prema njemu komentar uvrstio u kategoriju koja predstavlja zajednički nazivnik za sve objekte tako okupljenih komentara. -

Kada se pogleda broj komentara prema područjima, uočava se da je najviše komentara povezano s *uvjetima rada u Knjižnici* (32,1 %) te *hranom i pićem* (19,3 %). Zatim slijede *knjižnične usluge i resursi* (14,5 %), dok je korisnicima još u znatnoj mjeri bitno pitanje *radnoga vremena Knjižnice* (9,7 %).

Uzmemo li da su komentare o djelatnicima, dakle knjižničarima (9,7 %) i zaštitarima (4,8 %) pomalo nametnuli istraživači (mogućnost komentiranja postavljena baš na pitanja koja govore o knjižničnim djelatnicima), bitna područja komentira-

nja zbog potpuno slobodno iskazanog zanimanja korisnika pokazuju se *informacijski izvori* (4,3 %) i *nezaobilazni sanitarni prostori* (5,6 %).

Među osobama koje su komentirale najviše je studenata, stoga je veliko zanimanje za područja *hrana i piće* i *radno vrijeme Knjižnice*. Osim studenata, *uvjete rada u Knjižnici, knjižnične usluge i resurse* te *informacijske izvore* istaknuli su i ostali korisnici.

Tablica 13: Broj i udjeli vrijednosnih ocjena komentara prema skupinama ispitanika

KOMENTARI	SVEUKUPNO	Studenti	Učenici	Znanstvenici	Građani	Umirovljenici	Strani drž.	Ostali
Ukupno	393 100 %	329 83,7 %	2 0,5 %	21 5,3 %	29 7,4 %	0	2 0,5 %	10 2,5 %
pozitivni (i pohvale)	40 10,2 %	27 6,9 %	-	2 0,5 %	6 1,5 %	-	-	5 1,3 %
neutralni	10 2,5 %	8 2 %	-	1 0,3 %	1 0,3 %	-	-	-
negativni	107 27,2 %	91 23,2 %	1 0,3 %	8 2 %	7 1,8 %	-	-	-
prijedlozi poboljšanja	236 60,1 %	203 51,7 %	1 0,3 %	10 2,5 %	15 3,8 %	-	2 0,5 %	5 1,3 %

Tablica 13 pokazuje da je od ukupno 393 komentara, bilo 40 ili 10,2 % pozitivnih komentara i pohvala, dok je neutralnih komentara bilo 10 ili 2,5 %. Potpuno negativnih komentara bilo je 107 ili 27,2 %, što je oko 2,5 puta više od pozitivnih komentara i pohvala.

Među komentarima najveći je broj prijedloga koji bi trebali poboljšati ili ispraviti ono što ispitanici smatraju negativnim i lošim, nedovoljnim ili nepostojećim, a svakako potrebnim. Takvih je prijedloga čak 236 ili 60,1 %, gotovo dvije trećine svih komentara, čime poručuju koliko im je stalo i koliko drže potrebnim da se ispravi po njima neko loše stanje ili da se poboljšaju usluge Knjižnice.

Studenti kao najbrojnija skupina ispitanika dali su najveći broj pozitivnih komentara i pohvala (27 ili 6,9 % od ukupnog broja komentara), neutralnih komentara (8 ili 2 %) te 91 negativan komentar (23,2 %) uz 203 prijedloga za poboljšanje (51,7 %). To od strane studenata čini ukupno tri četvrtine (74,9 %) svih više ili manje negativnih komentara.

Od pozitivnih komentara i pohvala treba istaknuti i one koji su dali znanstvenici, građani i ostali. Zapravo je uvijek riječ o korisnicima koji se bave istraživačkim

radom u Knjižnici i koji poprilično često komuniciraju s knjižničarima. S druge strane oni imaju razmjerno puno komentara i negativnih komentara na usluge i uvjete za rad, a svakako daju i prijedloge za poboljšanje usluga Knjižnice. Iako je ukupan broj takvih komentara i prijedloga tih skupina korisnika mnogo manji nego što su ih dali studenti, treba znati kako je riječ o korisnicima koji su dobro upoznati s načinom korištenja Knjižnice te imaju i iskustva s radom drugih knjižnica. Nužno je obratiti pozornost na njihove negativne komentare i prijedloge za poboljšanje jer ispravljanje tako uočenih problema može znatno pridonijeti poboljšanju rada Knjižnice prema svim korisnicima.

Tablica 14: Broj i udjeli vrijednosnih ocjena komentara prema području interesa ispitanih korisnika

KOMENTARI	SVEUKUPNO	Knjižničari	Zaštitari i drugo osoblje	Radno vrijeme Knjižnice	Uvjeti rada u Knjižnici	Knjižnične usluge i resursi	Informacijski izvori	Hrana i piće	Sanitarni prostori
ukupno	393 100 %	38 9,7 %	19 4,8 %	38 9,7 %	126 32,1 %	57 14,5 %	17 4,3 %	76 19,3 %	22 5,6 %
pozitivni (i pohvale)	40 10,2 %	23 5,9 %	-	-	8 2 %	8 2 %	-	1 0,3 %	-
neutralni	10 2,5 %	4 1 %	-	-	1 0,3 %	5 1,3 %	-	-	-
negativni	107 27,2 %	9 2,3 %	13 3,3 %	1 0,3 %	57 14,5 %	11 2,8 %	3 0,8 %	3 0,8 %	10 2,5 %
prijedlozi poboljšanja	236 60,1 %	2 0,5 %	6 1,5 %	37 9,4 %	60 15,3 %	33 8,4 %	14 3,7 %	72 18,3 %	12 3,1 %

Tablica 14 pokazuje da su ispitani korisnici najviše pozitivnih komentara i pohvala uputili knjižničarima (5,9 % od svih komentara, odnosno 57,5 % svih pozitivnih komentara). Također njima je upućeno i najmanje kritika i negativnih komentara s prijedlozima o poboljšanju njihovog rada (2,8 % od svih komentara, odnosno 3,2 % svih negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje).

3.6.1 Skupine korisnika i njihovi ključni komentari

Na ovom mjestu donosi se skraćena analiza komentara po korisničkim skupinama (tablica 15). Svi opći ključni nalazi sadržani su u analizi komentara za ukupnu populaciju ispitanika u ovom istraživanju, a istaknut će se razlike u stavovima i ocjeni zadovoljstva koje su specifične za pojedine skupine korisnika.

Tablica 15. Vrijednosna ocjena komentara po područjima i skupinama korisnika

Skupina korisnika	Vrijednosna ocjena komentara	Knjižničari	Zaštitari i dr. osoblje	Radno vrijeme	Uvjeti rada	Knjižnične usluge i resursi	Informacijski izvori	Hrana i piće	Sanitarni prostori	Ukupno
	Sveukupno	38 9,7 %	19 4,8 %	38 9,7 %	126 32,1 %	57 14,5 %	17 4,3 %	76 19,3 %	22 5,6 %	393 100 %
Studenti	pozitivni (i pohvale)	13			8	5		1		27
	neutralni	3			1	4				8
	negativni	8	11	1	51	8	1	3	8	91
	prijedlozi za poboljšanje	1	5	34	56	15	10	71	11	203
	ukupno	25	16	35	116	32	11	75	19	329
Učenicima	pozitivni (i pohvale)									
	neutralni									
	negativni								1	1
	prijedlozi za poboljšanje			1						1
	ukupno			1					1	2
Znanstvenici	pozitivni (i pohvale)	2								2
	neutralni	1								1
	negativni	1			3	3			1	8
	prijedlozi za poboljšanje			1		5	4			10
	ukupno	4		1	3	8	4		1	21
Građani	pozitivni (i pohvale)	4				2				6
	neutralni					1				1
	negativni		2		3		2			7
	prijedlozi za poboljšanje			1	3	9		1	1	15
	ukupno	4	2	1	6	12	2	1	1	29

Skupina korisnika	Vrijednosna ocjena komentara	Knjižničari	Zaštitari i dr. osoblje	Radno vrijeme	Uvjeti rada	Knjižnične usluge i resursi	Informacijski izvori	Hrana i piće	Sanitarni prostori	Ukupno
Umirovljenici	ukupno									0
Strani državljani	pozitivni (i pohvale)									
	neutralni									
	negativni									
	prijedlozi za poboljšanje		1		1					2
	ukupno		1		1					2
Ostali	pozitivni (i pohvale)	4				1				5
	neutralni									
	negativni									
	prijedlozi za poboljšanje	1				4				5
	ukupno	5				5				10

Studenti

Studenti kao najbrojnija skupina korisnika Knjižnice imaju udjel u članstvu od 79 %, a 82 % među ispitanicima u istraživanju. Specifičnost te skupine jest da se sastoji od korisnika početnika koji u NSK dolaze prvi put i tek se upoznaju s njezinim resursima, uslugama, načinom rada, kućnim redom i slično, pa do onih koji su dobro upoznati s načinom korištenja Knjižnice jer se njom služe više godina tijekom studiranja. Jedan dio studenata za rad koristi građu iz fonda Knjižnice, a drugi dio donosi vlastitu građu (knjige, skripte, bilješke) te im Knjižnica prvenstveno služi kao tihi prostor za učenje. Međutim sve veći broj studenata traži i prostor za grupno učenje, odnosno za učenje na glas. Studenti se u radu uglavnom služe vlastitim prijenosnim računalima i mobitelima. Važno im je da na radnom mjestu u čitaonicama imaju na raspolaganju i utičnice za struju. Također, s obzirom na to da u Knjižnici najčešće borave satima, rado koriste sva raspoloživa mjesta za odmor od rada (fotelje u čitaonicama, trosjede u Čitaonici referentne građe, klupe u auli

te izlaze izvan prostora Knjižnice na stanku za pušenje ili pojesti nešto jer se restoran zatvara rano poslijepodne). Često koriste restoran u Knjižnici i samoposlužne aparate s grickalicama i napicima. U Knjižnicu dolaze tijekom cijele godine, a u posebno velikom broju uoči i tijekom ispitnih rokova. Osim za samostalno učenje, brojni studenti koriste Knjižnicu i za druženje s prijateljima uz rad.

Studenti su dali brojčano najviše komentara (329) od svih korisnika jer su i najzastupljenija skupina korisnika kako u ovom istraživanju tako i u članstvu NSK-a. Komentare su dali za sva područja, a pokazuje se da su im kao korisničkoj skupini najvažniji *uvjeti rada u Knjižnici* (116), *hrana i piće* (75) i *radno vrijeme Knjižnice* (35).

Studenti su najviše pohvala dali *knjižničarima* (13), *uvjetima rada u Knjižnici* (8) i *knjižničnim uslugama i resursima* (5). S druge strane najnezadovoljniji su *uvjetima rada u Knjižnici*, za što su dali najviše negativnih komentara (51) uz podjednako puno prijedloga za poboljšanje (56) koji predstavljaju drugi način iskazivanja nezadovoljstva uslugom (ukupno 107), a što će biti detaljnije objašnjeno u ukupnoj analizi komentara. *Hrana i piće* je područje s kojim studenti nisu zadovoljni i za što su dali 3 negativna komentara uz 71 prijedlog za poboljšanje, što ukupno daje 74 komentara nezadovoljnih korisnika studenata. *Za radno vrijeme Knjižnice* imaju samo jedan negativni komentar i prijedloge za poboljšanje (34), ukupno 35 komentara nezadovoljnih korisnika studenata. Time očito nastoje potaknuti promjene u organizaciji rada Knjižnice prema njihovim potrebama, a to je da im Knjižnica omogući učenje i subotom poslijepodne, kao i nedjeljom cijeli dan. Studenti kao skupina korisnika koja provodi mnogo vremena u Knjižnici negativno su ocijenili *zaštitare* i *drugo osoblje Knjižnice* (garderobijere) (11) uz 5 prijedloga za poboljšanje, ukupno 16 komentara nezadovoljnih korisnika studenata. Kada se postave u međusobni odnos segmentirani odgovori i komentari ispitanika studenata vezano s jedne strane za rad zaštitara, a s druge za epidemijske mjere u Knjižnici tijekom bolesti pandemije COVID-19 koje su primjenjivanje neposredno prije anketiranja, može se opravdano zaključiti da je značajan dio negativnih komentara izazvan strožim nadzorom zaštitara u provedbi epidemijskih mjera. *Sanitarni su prostori* također izazvali nezadovoljstvo korisnika studenata (8 negativnih komentara i 11 prijedloga za poboljšanje, ukupno 19), a što se može pripisati duljem boravku studenata u Knjižnici i stalnom korištenju tih prostorija. Prigovori su vezani za nedostatne količine papira i dio sanitarne infrastrukture koji nije u upotrebi.

Učenici

Učenici predstavljaju malu skupinu korisnika NSK-a (1,5 % među članovima), što se otprilike potvrdilo i u uzorku ispitanika u ovom istraživanju (0,8 %). Radi se o osobama između 16 i 18 godina starosti. Među učenicima najbrojniji su matu-

ranti koji Knjižnicu koriste za izradu maturlne radnje, tijekom određenog kraćeg razdoblja, a ne tijekom cijele godine.

U istraživanju je u skupini korisnika učenika premali uzorak za preciznije zaključivanje o stavovima te skupine korisnika. Unatoč tomu, može se zabilježiti da su jedina dva komentara negativna i da su vezana za *radno vrijeme Knjižnice i sanitarne prostore*.

Znanstvenici

Znanstvenici su posebna skupina korisnika NSK-a koja u načelu označava akademsko osoblje sa sveučilišta koji su članovi NSK-a i takvih ima 1,3 % među članovima. S druge strane u istraživanju je udio znanstvenika bio 6,7 %, pa je moguće da su se tijekom anketiranja i neki drugi ispitanici izvan sveučilišta prepoznali u toj skupini s obzirom na posao i karijeru kojom se bave. Iako znanstvenici nisu toliko brojni korisnici kao studenti, iznimno su značajni za Knjižnicu ne samo zbog misije NSK-a nego i zbog stavova znanstvenika kao kompetentnih korisnika o radu Knjižnice uslijed upućenosti i iskustva u korištenju knjižnica i zadovoljavanju njihovih potreba. Radi se najčešće o osobama koje predaju na fakultetima ili su istraživači iz drugih ustanova koji se bave znanstveno-istraživačkim radom. Ako gledamo samo na znanstvenike koji dolaze u Knjižnicu (jer se neki služe samo elektroničkim izvorima koji su im dostupni i na daljinu), neki se Knjižnicom služe tijekom cijele godine, a neki samo tijekom kraćeg razdoblja. Uglavnom se radi o iskusnim korisnicima Knjižnice koji su dobro upoznati s radom ne samo u NSK-u nego i u drugim knjižnicama u zemlji i inozemstvu. Za razliku od najveće skupine korisnika studenata, znanstvenici se u potpunosti služe građom iz fonda Knjižnice, primjerice, dnevnim tiskom, starijim stručnim izvorima, starim knjigama i sličnom građom iz posebnih zbirki, a koriste i druge usluge poput međuknjižnične posudbe, skeniranja i slično. Mnogi od njih Knjižnicom se služe godinama, pa poznaju knjižničare i rado koriste njihove usluge za dogovor oko pronalaska i pripreme građe prije posjeta Knjižnici, što im olakšava i ubrzava istraživanje. Ta pomoć omogućava im da u Knjižnici borave kraće od studenata, do nekoliko sati. Zbog svega toga razumljivo je da su znanstvenicima (istraživačima), kako su pokazali komentari, ključni *knjižnične usluge i resursi te informacijski izvori, knjižničari i uvjeti rada u Knjižnici*.

Kod znanstvenika kao korisnika NSK-a prevladava zadovoljstvo *knjižničarima*, dok oni koji komentiraju izražavaju nezadovoljstvo *knjižničnim uslugama i resursima* (u vrijeme istraživanja slabija mogućnost fotokopiranja, ispisivanje zadužnica za posudbu knjiga i čekanje na dopremu građe iz spremišta, traže *online* naručivanje), *uvjetima rada u Knjižnici* (epidemijske mjere, opće stanje zgrade, nadzor sigurnosne službe) te *informacijskim izvorima* (traže više digitalizirane građe iz fonda NSK-a).

Građani

Slično kao i znanstvenici, građani s 4,3 % udjela u članstvu i 7,3 % udjela među ispitanicima nisu toliko brojni korisnici kao studenti, ali su i oni iznimno značajni za Knjižnicu. NSK nije posudbena knjižnica, odnosno, postoje brojna ograničenja za posudbu građe izvan Knjižnice, pa u njoj korisnici građani zapravo nemaju isti korisnički profil poput korisnika narodnih knjižnica. Stoga se u toj kategoriji korisnika nalaze i oni koji su se odredili kao građani, ali zapravo su istraživači, bilo s neke znanstvene institucije bilo da se bave znanstvenim radom kao privatne osobe. Zbog toga su potrebe te skupine korisnika donekle slične onima iz skupine znanstvenika, pa su im najvažnija područja *knjižnične usluge i resursi, knjižničari i uvjeti rada u Knjižnici*.

Korisnici građani su, prema komentarima, zadovoljni *knjižničarima* (4) te dijelom *knjižničnim uslugama i resursima* (2), s kojima veći dio i nije posve zadovoljan te predlažu neka poboljšanja (9) (fotokopiranje, digitalizacija građe iz fonda NSK-a, prostor za glasni rad, proširenje izbora građe za posudbu van Knjižnice). Također su nezadovoljni *uvjetima za rad* (ukupno 6), što se posebno podnosi na epidemijske mjere i traženje većeg broja korisničkih računala.

Umirovljenici

Umirovljenici su mala skupina korisnika NSK-a (2,5 % udjela među članovima) koji su u ovom istraživanju zastupljeni s 1 % udjela (5 ispitanika). Slično korisnicima građanima, ni umirovljenici u cjelini ne odgovaraju stereotipnoj predodžbi ni profilu korisnika umirovljenika u narodnim knjižnicama (npr. prelistavaju dnevni tisak, koriste besplatni internet, čitaju beletristiku). Iako ima i korisnika tog profila, među korisnicima umirovljenicima u NSK-u je i dio umirovljenih djelatnika Knjižnice, kao i određeni broj umirovljenih sveučilišnih profesora i znanstvenika koji privatno istražuju građu, pa su korisničke potrebe te skupine koja dobro poznaje fond i rad Knjižnice slične potrebama znanstvenika. U anketi umirovljenici nisu dali komentare.

Strani državljani

Strani državljani kao korisnici NSK-a također su mala skupina korisnika (2 % među članovima) koji su u ovom istraživanju zastupljeni s 1 % udjela (5 ispitanika). U toj se skupini nalaze stranci koji su u zemlji na nekom studiju pa koriste Knjižnicu za učenje ili se bave nekim vidom istraživačkog rada, bilo da je riječ o znanstvenim istraživanjima ili je riječ o istraživanju za potrebe publicističkog rada. Ta skupina stoga ima interese i potrebe s jedne strane slične onima korisnika studenata, a s druge strane slične onima korisnika znanstvenika.

U anketi su strani državljani dali tek 2 komentara, što je premali uzorak za neko preciznije zaključivanje. Ipak, može se spomenuti da se u tim komentarima

vidi dijelom negativni doživljaj *zaštitara i uvjeta rada* (nedostatak dovoljnog broja studijskih soba za privatni rad).

Ostali

Ostali korisnici kao skupina također imaju mali udio u članstvu NSK-a, a čine je korisnici koji nisu raspoređeni po ostalim skupinama ili čine specifične male podskupine kao što su Prijatelji NSK-a ili Pratlja i slično. Mali udio imaju i među ispitanicima (1,2 %). Tu skupinu čini heterogeni skup individualnih korisnika pa su i njihove korisničke potrebe individualizirane. Iz komentara se vidi da su ispitanici iz te skupine bili jednako usmjereni na *rad knjižničara* i na *knjižnične usluge i resurse*.

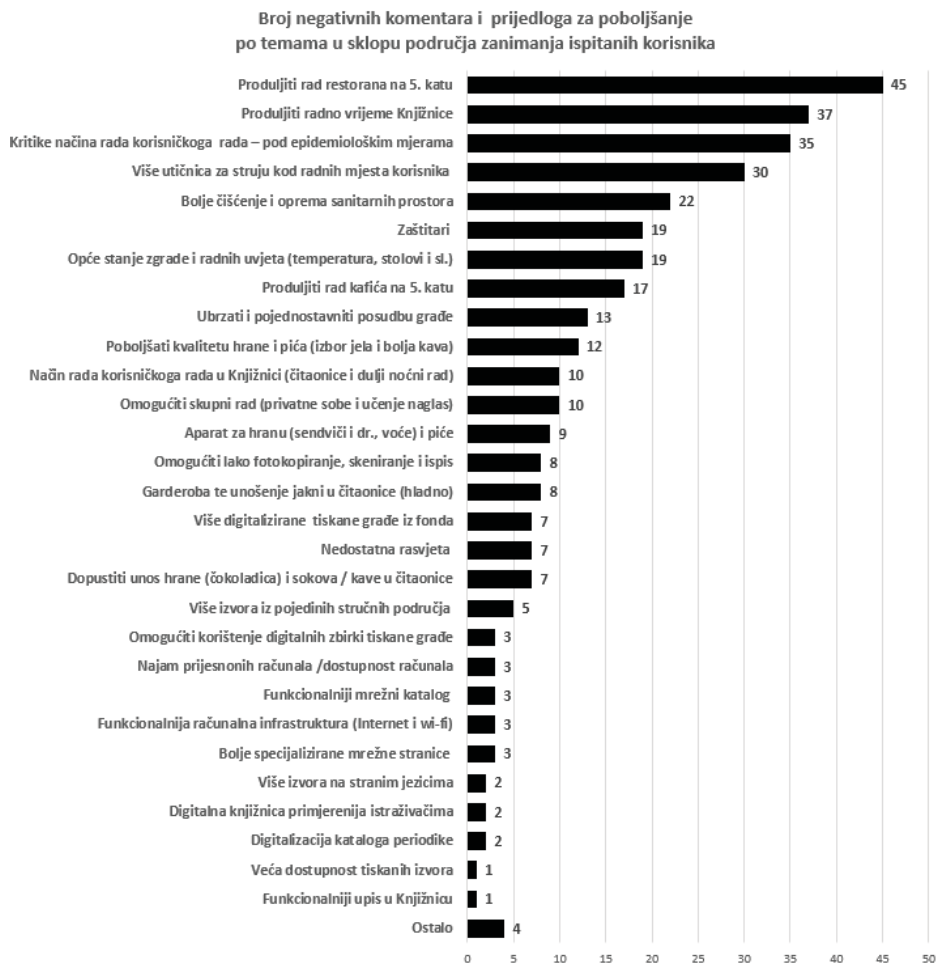
Ispitanici iz skupine ostalih korisnika uglavnom su u komentarima pohvalili knjižničare (4) uz ipak iskazanu malu dozu nezadovoljstva putem prijedloga za poboljšanje (1). S druge strane, uz opću pohvalu fondu i uslugama NSK-a (1), iskazali su više nezadovoljstva *knjižničnim uslugama i resursima* kroz prijedloge za poboljšanje (4) vezano za veći broj primjeraka istog naslova građe, mogućnost posuđivanja veće količine građe u jednom danu od trenutne dopuštene te mogućnost naručivanja građe *online* i digitaliziranje dnevnog tiska.

Vezano za istraživačko pitanje IP 3, „Je li metoda segmentacije tržišta pogodna za ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama NSK-a?“, rezultati pokazuju da je ona omogućila otkrivanje specifičnih nalaza u svim skupinama korisnika, što je dovelo do preciznijeg sagledavanja i boljeg razumijevanja stavova, potreba i zadovoljstva korisnika ne samo promatrajući korisnike po njihovim skupinama nego i ukupno, čime je potvrđeno da se navedena metoda može uspješno primijeniti u istraživanju zadovoljstva korisnika knjižnice.

3.6.2 Teme negativnih komentara – analiza sadržaja

Za upravljanje procesom korisničkih usluga posebno je važno izvući pouke iz negativnih komentara korisnika koji najbolje upućuju na mogućnosti poboljšanja radnih procesa i usluga. Zbog toga se pristupilo analizi sadržaja negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje. Teme negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje prikazane su na slici 1. Pritom treba napomenuti da se zbroj svih primjedaba prema pojedinim temama kako su prikazane ne podudara sa zbrojem komentara i prijedloga koji su dani u prethodnim tablicama i slikama. Naime u prethodnim primjerima proučavanja komentara prema područjima i skupinama ispitanih korisnika razmatrao se isključivo broj komentara (izraženi u rečenici) za neko područje. U analizi sadržaja brojile su se teme i unutar rečenice pojedinoga komentara jer je bilo više slučajeva da se u istoj rečenici komentiraju dvije teme. Naprimjer, ilustracija za takve slučajeve jest jedan komentar s dvije teme:

„Omogućiti naručivanje na daljinu, preko digitalnog kataloga i intenzivirati digitaliziranje stare građe, posebno novina (Jutarnji, Novosti).“



Sl. 1: Broj negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje prema pojedinačnim temama

Analiza sadržaja pokazuje da tema *uvjeti rada u Knjižnici*, iako ima i 8 pohvala, ima ukupno 117 negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje (29,8 % svih komentara, odnosno 34,1 % svih negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje) i da je to ono što najviše smeta najveći broj korisnika. Najviše se kritiziraju uvjeti rada pod epidemijskim mjerama i nedovoljni infrastrukturni uvjeti za rad (utičnice, rasvjeta i temperatura u prostoru).

Dalje, iznimno se značajnim pokazuje tema *radno vrijeme Knjižnice* s jednim negativnim komentarom, ali i čak 37 prijedloga za poboljšanje, a koji se svi redom odnose na želju korisnika da se produlji radno vrijeme Knjižnice. Jedna od vode-

ćih tema koja zanima korisnike jest *hrana i piće* sa 75 prigovora, što je 19,1 % svih komentara odnosno 21,8 % svih negativnih komentara i prijedloga za poboljšanje. Korisnici najviše traže da se produlji radno vrijeme restorana i kafića, a posebno da se poboljša izbor hrane, kao i kvaliteta napitaka (kave).

Kod teme *knjižnične usluge i resursi* pretežu negativni komentari s prijedlozima za poboljšanje (44), ali je prisutan i značajniji udio pohvala i neutralnih komentara (13) koji zajedno čine gotovo jednu četvrtine komentara koji se odnose na tu temu. Najviše se traži pojednostavljenje posudbe i omogućavanje posuđivanja ili rada s većim brojem primjeraka građe nego što je sada propisano. Lagano ostvarive usluge ispisa, fotokopiranja i skeniranja također su velike želje korisnika. Slično kao i za način plaćanja hrane i pića na blagajni i automatima, korisnici bi htjeli da im se i za reprografske i druge knjižnične usluge omogući kartično plaćanje. Za urednost i opremljenost sanitarnih prostora podjednako ima i negativnih komentara (10), kao i prijedloga za poboljšanje (12).

Populacija studenata najbrojnija je među korisničkim skupinama te u ovom prikazu brojčano prevladavaju teme koje zanimaju studente. Gledajući samo odnos brojeva, čini se kako su neke teme manje važne jer u ovom istraživanju imaju samo nekoliko komentara, dok za neke druge teme ima na desetke komentara. To bi bilo pogrešno zaključivanje. Brojnost komentara, primjerice, studentske populacije govori o temi koja je važna za njih, ali malobrojni komentari drugih skupina korisnika (koji su i kao članovi malobrojniji sami po sebi) upućuju da su teme koje njih zanimaju podjednako važne. Već je spomenuto kako u NSK-u različite skupine korisnika imaju različite interese i potrebe koje Knjižnica treba moći zadovoljiti. Stoga je nužno dobro razumjeti sadržaj negativnih komentara u cilju poboljšanja procesa upravljanja korisničkim uslugama.

3.7. Ograničenja provedenog istraživanja

Važno je odmah istaknuti da cilj ovog istraživanja nije i ne može biti zaključivanje jednostavnim međusobnim uspoređivanjem kategorija korisnika. To nije moguće jer neke kategorije korisnika u istraživanom uzorku broje tek 4 ili 5 ispitanika nasuprot kategorijama s više desetaka ili stotina ispitanika. Ipak činilo nam se važnim registrirati i njihove malobrojne odgovore po skupinama, a ne ih primjerice podvoditi pod generičku skupinu *ostali*. Razlog nalazimo i u tome da su korisnici NSK-a diversificirani u skupinama koje se međusobno značajno razlikuju po interesima, potrebama, znanjima i iskustvu korištenja NSK-om. Ta se različitost odražava i u njihovoj brojnosti u strukturi članstva. Međutim cilj je ovdje čuti svaki glas i zabilježiti stavove ili barem naznake stavova za pojedinu skupinu korisnika kako bi se korisnički procesi mogli usmjeravati prema potrebama tih različitih korisnika.

4. Zaključak

Iako knjižnice u Hrvatskoj i svijetu provode istraživanja zadovoljstva korisnika, ne postoji potpuni konsenzus oko pitanja i izazova teorijskog utemeljenja i metodoloških okvira za njegovo mjerenje. U ovome istraživanju dosad zapostavljena kvalitativna i subjektivna dimenzija istraživanja stupnja zadovoljstva korisnika ispitana je tehnikom segmentacije tržišta koja se koristila kao analitički okvir za podatke prikupljene anketnim upitnikom te dubinskom analizom sadržaja komentara iskazanih u upitniku u dijelu s pitanjima otvorenog tipa. Uz obradu upitnika provedena je analiza sadržaja 393 komentara prikupljenih u otvorenom dijelu upitnika.

Istraživanje je dalo odgovore na istraživačka pitanja te utvrdilo da su korisnici vrlo zadovoljni uslužnošću i stručnošću knjižničnih djelatnika i resursima Knjižnice, dok su djelomično zadovoljni uslugama Knjižnice koje ostvaruju fizičkim dolaskom kao i uslugama koje ostvaruju mrežnim (*online*) pristupom. No epidemiološke mjere u pandemijskim uvjetima negativno su utjecale na rad korisnika i korisnici su djelomično zadovoljni knjižničnim uslugama uvedenim tijekom pandemije bolesti COVID-19.

Od ukupno 393 komentara, najviše ih vezano za uvjete rada u Knjižnici, za hranu i piće i radno vrijeme restorana. Potom dolaze knjižnične usluge i resursi, dok je za korisnike prilično važno i radno vrijeme Knjižnice. Pozitivnih komentara i pohvala je 40 ili 10,2 %, dok je neutralnih komentara 10 ili 2,5 %. Potpuno negativnih komentara je 107 ili 27,2 %. Ostalih 236 komentara prijedlozi su i zahtjevi korisnika za poboljšanje.

Primjena tehnike segmentacije tržišta u istraživanju omogućila je bolji uvid u potrebe, stavove i zadovoljstvo pojedinih skupina korisnika Knjižnice. Tako je ovo istraživanje stavova i zadovoljstva korisnika otkrilo da u načelu korisnici znanstvenici i stručnjaci (istraživači) dolaze u Knjižnicu jer je ona jedinstveno mjesto u zemlji sa svojim fondom i samo tu mogu naći ono što ih zanima, kao i da korisnici studenti (i učenici) dolaze u Knjižnicu najvećim dijelom zbog raspoloživog mjesta za učenje (koje im je drugdje zasad teško pronaći), dok su ostali nalazi po pojedinim skupinama korisnika detaljnije navedeni u ovom radu.

Kao što su pokazale ranije rasprave, problem ispitivanja zadovoljstva korisnika podložan je konceptualnim i metodološkim izazovima, osobito u kontekstu nacionalnih knjižnica koje su neusporedive s ostalim vrstama knjižnica s obzirom na funkcije, raspon korisničkih profila, usluge itd. Prethodna ispitivanja zadovoljstva korisnika nacionalnih knjižnica pokazala su da su se takva istraživanja nerijetko provodila u kontekstu promjena u radu knjižnica i promjena u navikama korisnika (primjerice preseljenje u novu zgradu, okolnost pandemije), pa je očekivano polazišna točka ovog istraživanja bila promjena, i to u kontekstu pandemije. No, za razliku od prethodnih, ovo je istraživanje koncipirano imajući u vidu prijetnju

istraživanju zadovoljstva korisnika i probleme operacionalizacije tog pojma. To je definiralo i polaznu pretpostavku ovog istraživanja koja se odnosila na moguću primjenu analitičke metode segmentacije tržišta u istraživanju korisnika nacionalne knjižnice, sa specifičnim fokusom na mogućnost nijansiranja kvalitativnih dimenzija u istraživanju zadovoljstva korisnika. Zaključuje se da je ovo istraživanje dokazalo da je ta metoda primjenjiva kao analitički okvir u istraživanju zadovoljstva korisnika nacionalnih knjižnica. Ovim je istraživanjem ujedno potvrđena i važnost ispitivanja kvalitativne dimenzije zadovoljstva korisnika dubinskom analizom sadržaja kojom je moguće dobiti vrijedne uvide za ono što je u konačnici i svrha provođenja takvih istraživanja – bolje upravljanje promjenama u knjižničnom poslovanju i procesom pružanja usluga korisnicima.

Buduća istraživanja trebala bi proučiti metodološke mogućnosti dobivanja čvrstih zaključaka o stavovima skupina zasebnih korisnika koji su u ovakvim istraživanjima predstavljeni malim brojem ispitanika od svega 1 – 2 % od ukupnog broja ispitanika u istraživanom uzorku, a o čijim stavovima također treba voditi računa u radu knjižnica. Također je važno ispitati metodološki okvir za istraživanje stavova skupina korisnika po pojedinim uslugama.

LITERATURA

- Afshar, V. (2015). 50 Important customer experience stats for business leaders. *HuffPost*. [citirano: 2023–09–16]. Dostupno na: https://www.huffpost.com/entry/50-important-customer-exp_b_8295772
- Afzal, M.; Ahmad, P. (2021). The National Library of Pakistan: A Survey of users' satisfaction. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 6986. [citirano: 2023–08–06]. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6986/>
- Aleksić, Lj.; Seiter Šverko, D. (2014). Vrednovanje Nacionalne i sveučilišne Knjižnice u Zagrebu s gledišta korisnika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 57, 4: 1–44. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/94>
- Angell, K. (2013) Open source assessment of academic library patron satisfaction. *Reference Services Review* 41, 4: 593–604. doi: 10.1108/RSR-05-2013-0026
- Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction: Understanding false positives. *Reference and User Services Quarterly* (RQ) 32, 4: 525–539.
- Attebury, R. I.; J. Doney; R. Perret (2020). Finding our happy place: Assessing patron satisfaction after a comprehensive remodel. *Journal of Learning Spaces*, 9, 2: 22–32.
- Blake, L. et al. (2016). Blake, L.; D. Ballance; K. Davies; J. K. Gaines; K. Mears; P. Shipman; M. Connolly-Brown; V. Burchfield. Patron perception and utilization of

- an embedded librarian program. *Journal of the Medical Library Association* 104, 3: 226–230. doi: 10.3163/1536-5050.104.3.008
- Borbely, M. (2011). Measuring user satisfaction with a library system according to ISO/IEC TR 9126-4. *Performance Measurement and Metrics* 12, 3: 157–171. doi: 10.1108/14678041111196640
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49, 4: 662–686.
- Currier, M.; C. Wilhelm. (2017). Examining the case of an academic library’s student-focused, patron-satisfaction approach to organizational transformation for student retention. *Library Leadership & Management* 31, 3: 1–39. doi: 10.5860/llm.v31i3.7228
- Dukić, G.; S. Hasenay; S. Mokriš Marendić (2009). Analiza zadovoljstva korisnika/studentata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 52, 1/4: 172–187.
- Ekeng, M.; J. Esin (2021) Users’ satisfaction with library facilities and attitude of staff in National Library. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 6012. [citirano: 2023–08–06]. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6012>
- Głowacka, E. (2019). Research on the impact of academic libraries—areas, methods, indicators. *Library Management* 40, 8/9: 583–592.
- Griffiths, J. R.; F. Johnson; R. J. Hartley (2007). User satisfaction as a measure of system performance. *Journal of Librarianship and Information Science* 39, 3: 142–152.
- Hernon, P.; J. R. Whitman (2001). *Delivering satisfaction and service quality: A Customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.
- IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011). Uredile C. Koontz i B. Gubbin. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Jindal, R.; J. Khan; P. Roy (2019). Satisfaction of patrons and effectiveness of web-enabled information services of selected university libraries of Delhi and NCR. *Journal of Library & Information Science* 9, 2: 141–151.
- Jokić, M.; D. Stančin-Rošić (1996). Studija “Korisnici i korištenje” u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. *Knjižnica*, 3/4, 55–64.
- Kasimani, C.; N. Rajendran (2020). User satisfaction of public libraries: A Study with special reference to Chennai. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology* 11, 12: 930–938. doi: 10.34218/IJARET.11.12.2020.093
- Kopal, R.; D. Korkut (2011). *Kompetitivna analiza I: Poslovne i ekspertne kvantitativne analitičke tehnike*. Zagreb: Visoko učilište Effectus.
- Kovačević, J.; R. Vrana (2015) Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58,1/2: 135–160. Dostupno na: <https://izdanja.hkdruštvo.hr/casopisi/vbh/article/view/59>

- Lee, D. (2004). Market research: Market segmentation and libraries. *Library Leadership & Management* 18, 1.
- Lincoln, Y. S. (2002). Insights into library services and users from qualitative research. *Library & information science research* 24, 1: 3–16.
- Machala, D.; D. Mučnjak; I. Tokić (2022). Beskontaktne usluge Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. *Glas NSK* 8, 18: 20–21.
- Mamta; V. Kumar (2023). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. *Journal of Librarianship and Information Science*. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49, 4: 662–686.
- Massísimo, À.; J. A. Gómez-Hernández (2006). Library marketing in Spain: State-of-the-art. *Marketing Library and Information Services: International Perspectives* 159, 52.
- Mehrjerdi, Y. (2017) Library performance evaluation in a dynamic environment using patron satisfaction. *The Electronic Library* 35, 2: 374–390.
doi: 10.1108/EL-02-2015-0022
- Milovanović, I.; I. Kežić Pucketić; D. Mumelaš (2021). Istraživanje zadovoljstva korisnika mrežnom uslugom Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje Nacionalne i sveučilišne Knjižnice u Zagrebu tijekom pandemije korona virusa. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64, 1: 279–301. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/850/722>
- Miranda-Valencia, B-L. (2021). Satisfaction and consumption emotions of library users at a Public University in Mexico: A Case study. *Libri* 71, 2: 109–121.
- Novak, H. (2010). Anketno istraživanje zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 3/4: 140–157. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/398>
- Oh, D.-G. (2020). Beyond providing information: An Analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri* 70, 4: 345–359.
- Pavlović, M.; M. Juric (2020). Potrebe i zadovoljstvo korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63, 1/2: 309–336. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/827>
- Petr Balog, K.; G. Gašo (2016). Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku: Uspijevamo li ih zadovoljiti? *Libellarium* 9, 1: 59–88.
- Pikić, A. (2015). *Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive: Doktorska disertacija*. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilište u Zagrebu.
- Saračević, T. et al. (1999). NSK Anketa '94. Studije korisnika i korištenja Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica. [citirano: 2023–12–16]. Dostupno na: https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/NSK_report_94.pdf

- Saračević, T. et al. (2000). NSK anketa '99. Studije korisnika i korištenja Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica. [citirano: 2023–12–16]. Dostupno na: https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/NSK_report_99.pdf
- Schlager, T.; M. Christen (2022). Market segmentation. In: Homburg, C., Klarmann, M., Vomberg, A. (eds). *Handbook of Market Research*. Springer, Cham. [citirano: 2023–12–16]. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_29
- Schwamm, H.; D. Stephens; M. Cleeve (2009). Marketing orientation of national libraries. *Libri* 59, 4: 259–274.
- Sheikh, A. (2014) Quality of CIIT library services and users' satisfaction: A Survey of students, faculty and staff members. *Libri* 64, 1: 49–60.
- Stokić, A. et al. (2019). Enhancing the customer relationship anagement in public libraries: Findings from three developing countries. *Library Hi Tech* 37, 2: 247–268. doi: 10.1108/LHT-07-2017-0138
- Tessier, J. A.; W. W. Crouch; P. Atherton (1977). New measures of user satisfaction with computer-based literature searches. *Special Libraries* 68: 383–389.
- Van Kampen-Breit, D.; R. Cooke (2015). Do they think we're the frenemy? Examining student anxiety and service perception in today's academic libraries. *Library Leadership & Management* 30, 1: 1–16. doi:10.5860/llm.v30i1.7117
- Wang, Chun-Yi; Ke, Hao-Ren; Lu, Wen-Chen (2012). Design and performance evaluation of mobile web services in libraries: A Case study of the Oriental Institute of Technology Library. *The Electronic Library* 30, 1: 33–50. doi: 10.1108/02640471211204051