

Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak

Abramović, Magdalena

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:130293>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-09**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Magdalena Abramović

**Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne
knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak**

Diplomski rad

Zadar, 2020.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak

Diplomski rad

Student/ica:

Magdalena Abramović

Mentor/ica:

doc.dr.sc. Martina Dragija Ivanović

Zadar, 2020.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Magdalena Abramović**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 6. studenog 2020.

SADRŽAJ

Sažetak	3
1. Uvod	4
2. Narodne knjižnice	5
2.1. Djelatnost narodnih knjižnica	6
2.2. Zadaće i usluge narodnih knjižnica	7
2.3. Korisnici narodnih knjižnica	9
2.4. Uloga i utjecaj na lokalnu zajednicu	10
3. Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama	12
3.1. Metode mjerenja uspješnosti poslovanja	14
4. Istraživanja korisnika knjižnica	16
4.1. Modeli i kvaliteta usluge u istraživanjima korisnika	17
4.2. Metode istraživanja korisnika	19
4.3. Pregled literature o istraživanjima zadovoljstva korisnika	20
4.3.1. Istraživanja zadovoljstva korisnika narodnih knjižnica u Hrvatskoj	20
4.3.2. Istraživanje zadovoljstva korisnika – međunarodna praksa	23
5. Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak	25
5.1. Grad Sisak	26
5.2. O knjižnici	26
5.3. Ciljevi istraživanja	28
5.4. Instrument i metodologija	29
5.5. Rezultati	30
5.5.1. Opći podaci	30
5.5.2. Trajanje članstva	32
5.5.3. Učestalost posjećivanja Knjižnice	33
5.5.4. Razlozi dolaska u knjižnicu	33
5.5.5. Online katalog	34
5.5.6. Korištenje knjižničnih usluga	36
5.5.7. Što Knjižnici nedostaje?	43
5.5.8. Sveukupno zadovoljstvo	44
5.5.9. Preporuka za korištenje	45
5.5.10. Komentari i prijedlozi	45
5.5.11. Korištenje knjižničnih usluga kada je knjižnica bila zatvorena	46
5.6. Rasprava	51

6. Zaključak.....	56
7. Literatura.....	59
8. Prilog	65

Sažetak

Tema ovog diplomskog rada je istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak. Diplomski rad je podijeljen na teorijski i istraživački dio. U teorijskom dijelu rada navedeno je i opisano djelovanje i poslovanje narodnih knjižnica te njihov odnos sa korisnicima. Opisana je i kultura vrednovanja te što vrednovanje knjižnica i njenih usluga podrazumijeva. U radu su prikazani rezultati dobiveni upitnikom koji su ispunjavali korisnici Knjižnice. Istraživanje je provedeno u vrijeme pandemije COVID-19, te s obzirom na mjere opreza, zadržavanje u prostorijama Knjižnice nije bilo dozvoljeno. Radi toga anketni upitnik je korisnicima otvoren online. Istraživanja korisnika najčešće se provode zbog uvida u zadovoljstvo i mišljenja knjižničnih korisnika. Narodna knjižnica i čitaonica Sisak je jedna od najposjećenijih narodnih knjižnica u Sisačko-moslavačkoj županiji, a istraživanje zadovoljstva korisnika do sada još nije provedeno u toj knjižnici.

Ključne riječi: korisnici, narodna knjižnica, informacije, knjižnične usluge, vrednovanje, zadovoljstvo korisnika, istraživanje korisnika

1. Uvod

Narodne knjižnice imaju važnu ulogu i zadaće u zajednici u kojoj djeluju te se moraju neprestano suočavati s brojnim izazovima koje im promjene zbog tehnološkog razvitka, razvoja djelatnosti i novih spoznaja nameću. Kao središta lokalne zajednice svojim su korisnicima dužne osigurati slobodan pristup informacijama. S vremenom su se promijenili i korisnici i njihove potrebe, ali i njihova očekivanja od knjižnice. Knjižnice su tako postale ustanove bez čijih se informacija i usluga ne može. U takvom se okruženju pojavila potreba za mjerenjem i vrednovanjem postojećih usluga i poslovanja knjižnice. Vrednovanja pojedinih aspekata poslovanja knjižnice sve se češće provodi. S obzirom na promjene u društvu i razvoju informacijske tehnologije, knjižnice se trude držati korak s tim promjenama i svojim korisnicima omogućiti pristup novim uslugama i aktivnostima i poboljšati postojeće.

Jedna od metoda kojom se može istražiti zadovoljstvo korisnika jest anketni upitnik. Prema odgovorima na postavljena pitanja možemo doći do informacija na temelju kojih se može poboljšati knjižnično poslovanje. Na taj način možemo doznati što je, odnosno koja usluga ili aktivnost, najpopularnije kod korisnika te čime su, eventualno, nezadovoljni. Ovakva metoda je primijenjena u istraživanju provedenom u Narodnoj knjižnici i čitaonici Vlado Gotovac Sisak. Cilj je istražiti koji je stupanj zadovoljstva korisnika navedene knjižnice.

Diplomski rad sastoji se od teorijskog i istraživačkog dijela. U teorijskom dijelu su opisane zadaće i uloga narodne knjižnice, objašnjena je svrha poslovanja narodne knjižnice, djelatnost narodnih knjižnica, te kakvu ulogu narodne knjižnice imaju na zajednicu u kojoj djeluju. Također je prikazan pregled literature u hrvatskoj i međunarodnoj literaturi na temu istraživanja korisnika. U istraživačkom dijelu rada opisano je istraživanje koje je pokazalo koliko su korisnici narodne knjižnice u Sisku zadovoljni knjižnicom i njenim uslugama.

2. Narodne knjižnice

Općenito govoreći, kao što su napisali afrički knjižničari Eiriemiokhale i Ibeun, knjižnica je ustanova koja upravlja intelektualnim proizvodima kojima pojedinac može pristupiti. Ističu da je knjižnica javna ustanova osnovana s ciljem prikupljanja knjiga, iz čega proizlazi njezina dužnost da ih učini dostupnima onima koji ih traže i zadatak da svaku osobu u svojoj zajednici pretvori u česte posjetitelje knjižnice i čitatelje knjiga. Knjižnica je ta koja pruža brojne usluge svojim korisnicima, rješavajući njihove različite potrebe i interese.¹

Knjižnice su „ustanove u kulturi i javni servis čije su glavne aktivnosti uglavnom intelektualne prirode u kojima kvaliteta ponuđenih proizvoda i usluga nadilazi kvantitetu“², što znači da je kvaliteta knjižničnih usluga i proizvoda važnija i više cijenjena od količine usluga i proizvoda koje možda nisu potrebne. UNESCO-v *Manifest za narodne knjižnice* definira narodnu knjižnicu kao „lokalno obavijesno središte koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti“.³ Također, narodna knjižnica kao mjesni prilaz znanju ima zadatak osigurati osnovne uvjete za cjeloživotno učenje, neovisno odlučivanje te kulturni razvitak pojedinca i društvenih skupina. Jedan od temeljnih dokumenata o narodnim knjižnicama, *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice*, narodne knjižnice opisuje i kao organizaciju koju osniva i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti; ona osigurava pristup informacijama, cjeloživotnom učenju, znanju i djelima mašte pomoću niza raznih izvora i službi.⁴ Knjižnica se smatra kulturnom i informacijskom ustanovom koja odabire, nabavlja, obrađuje, u fizičkom i obavijesnom smislu sređuje te čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, a preko organiziranih službi pruža velik broj različitih usluga svojim korisnicima. Katica Tadić smatra da, s obzirom na to da narodne knjižnice prikupljaju raznoliku građu te su otvorene svim slojevima društva i članovima zajednice, svojim službama i uslugama potiču i šire opće obrazovanje te znanstveni i stručni rad. Također se

¹ Eiriemiokhale, Kennedy Arebamen; Ibeun, Moses Oladele. Awareness, Availability and Accessibility of Library Resources by Students of Kwara State University, Malete, Nigeria. // *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 2017. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4669&context=libphilprac> str.2

² Enache, Ionel. The theoretical fundamentals of library marketing. // *Philobiblon* 13 (2008). Citirano prema: Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 3(2013), str.24

³ UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

⁴ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christine Koontz i Barbara Gubbin; (s engleskog prevela Irena Kranjec; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat) 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str.15

zalažu da svi slojevi društva steknu navike čitanja i korištenja raznolikih knjižničnih usluga.⁵ Ono što je posebno kod narodnih knjižnica, u odnosu na druge institucije, jest njezina objektivnost te jednakopravno ophođenje prema svim članovima zajednice. I to je upravo ono što narodnu knjižnicu čini drukčijom od komercijalnog sektora i nekih drugih javnih ustanova⁶, što znači da na svoje posjetitelje ne gleda kao na kupce ili mušterije, nego kao korisnike. Tako se također i posjetitelji knjižnica ugodnije osjećaju u tim prostorijama jer nema pritiska za kupnjom i potrošnjom.

2.1. Djelatnost narodnih knjižnica

Djelatnosti narodne knjižnice su raznolike, ali sve su jednako važne. Knjižnična djelatnost „obuhvaća organiziranje i pružanje javnosti kulturnih, informacijskih, obrazovnih i znanstvenih usluga, zasnivajući ih na sustavnom odabiru, prikupljanju, stručnoj obradi, pohranjivanju, zaštiti, posudbi i davanju na korištenje knjižnične građe te slobodnom pristupu izvorima informacija.“⁷ Pod glavne knjižnične djelatnosti možemo ubrojiti pružanje usluga i osiguravanje građe na različitim medijima kako bi se zadovoljile razne potrebe, kao što su obrazovne i informacijske, ali i potrebe za osobnim razvojem; ovdje ubrajamo i potrebe vezane uz razonodu i slobodno vrijeme. Te djelatnosti također imaju važnu ulogu u razvoju demokratskog društva jer svakom građaninu i korisniku knjižnice omogućuju pristup obilju raznolikog znanja, ideja i mišljenja.⁸

*Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*⁹ u knjižnične djelatnosti svrstava:

- nabavu knjižnične građe i izgradnju knjižničnih zbirki;
- stručnu obradu knjižnične građe prema stručnim standardima;
- čuvanje i zaštitu knjižnične građe;
- digitalizaciju knjižnične građe;
- pružanje informacijskih usluga, davanje na korištenje knjižnične građe;

⁵ Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm>

⁶ Dragija-Ivanović, Martina. Mjerenje utjecaja knjižnice na zajednicu: primjer istraživanja utjecaja narodnih knjižnica u manjim sredinama. // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova: 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. str.81

⁷ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Narodne novine 17/2019 (20.2.2019.) URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_02_17_356.html

⁸ Nav.dj. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice.str.15

⁹ Nav.dj. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti.

- usmjeravanje korisnika pri izboru i korištenju knjižnične građe, informacijskih alata i drugih izvora;
- pripremanje raznih kulturnih, znanstvenih i obrazovnih sadržaja i programa;
- prikupljanje statističkih podataka vezanih uz provedbu propisa kojima se uređuju autorska i srodna prava;
- prikupljanje statističkih podataka o knjižničnoj građi, poslovanju, korisnicima i o korištenju usluga knjižnice te vođenje dokumentacije.

Nekadašnje djelatnosti su uključivale samo nabavu, čuvanje i zaštitu knjižnične građe, koju je obično obavljao jedan knjižničar. Tokom vremena djelatnosti narodnih knjižnica su se proširivale u više smjerova, tj. prema korisnicima, pružanju raznih usluga, vođenju detaljne dokumentacije, te u novije vrijeme, prema digitalizaciji građe.

2.2. Zadaće i usluge narodnih knjižnica

Glavna zadaća narodne knjižnice jest pružanje informacija i usluga svojim korisnicima, a tu prvenstveno ubrajamo posudbu građe, no to nikako nije jedina zadaća knjižnice. K. Tadić smatra da zadaće knjižnice uključuju i:

- sređivanje i stručnu obradu knjižnične građe;
- davanje na korištenje knjižnične građe;
- logičan i primjeren smještaj knjižnične građe;
- čuvanje i zaštitu knjižnične građe;
- sustavan i neprestan odabir knjižnične građe;
- pružanje informacija o knjižničnoj građi u jednoj ili više knjižnica.¹⁰

Prema UNESCO-vom *Manifestu za narodne knjižnice* zadaće narodne knjižnice su opširnije i detaljnije, pri čemu one koje se odnose na opismenjavanje, obavještavanje, obrazovanje i kulturu uključuju:

- podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama;
- osiguravanje pristupa kulturnim izvedbama svih umjetnosti izvođenja;
- stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece;
- poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih;
- podupiranje usmene tradicije;

¹⁰ Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm>

- promicanje svijesti o kulturnom naslijeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija;
- stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj;
- gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti;
- osiguranje pristupa svim vrstama obavijesti o zajednici;
- olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i računalne pismenosti;
- pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama;
- podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti koji su namijenjeni svim dobnim skupinama te iniciranje takvih programa.¹¹

Narodne knjižnice pružaju, u pravilu besplatne, usluge kojima zadovoljavaju potrebe svojih korisnika unutar knjižnice, ali i zajednice. Knjižnica ima obavezu osigurati pristup svojim uslugama i službama svim svojim korisnicima, uključujući i one koji imaju poteškoća u korištenju pruženih službi i usluga zbog nekog oblika invaliditeta. U *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice* navedene su određene usluge koje bi korisnicima trebale biti dostupne u različitim oblicima i na različitim nositeljima te putem interneta:

- posudba knjiga i druge građe;
- korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice;
- pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku;
- informacijska služba i usluge rezervacije;
- informacijske usluge o zajednici;
- obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice uključujući i podršku programima opismenjavanja;
- organiziranje raznih programa i događanja;
- suvremeni komunikacijski alati kao što su blogovi i društvene mreže za referentne usluge i odnose s javnošću.¹²

Narodne knjižnice obuhvaćaju veliku količinu zadaća i usluga koje ne pružaju druge javne ustanove, a da su pri tome i besplatne članovima zajednice. Dakako, nisu sve zajednice

¹¹ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

¹² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christine Koontz i Barbara Gubbin; (s engleskog prevela Irena Kranjec; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat) 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 43.

jednake niti njihovi članovi, ali knjižnice se svakodnevno trude svakome pružiti ono što mu je potrebno po pitanju obrazovanja, kulture i potrage za informacijama.

2.3. Korisnici narodnih knjižnica

Korisnici se nalaze u samom središtu djelovanja narodne knjižnice i upravo su oni razlog njenog postojanja. Korisnicima narodne knjižnice nazivamo sve one koji koriste njezine usluge. Međutim, korisnici ne moraju biti samo oni koji svakodnevno dolaze u knjižnicu i koji se koriste knjižničnim uslugama, ne moraju biti ni članovi knjižnice. Sve koji nisu aktivni članovi knjižnice nazivamo potencijalnim korisnicima.¹³ Nekadašnje knjižnice su se najviše brinule za svoje trenutne korisnike, a nimalo za one koji to nisu, odnosno za nekorisnike. No, od današnjih knjižnica se traži da svoju pažnju, ali i usluge, okrenu onima koji nikada nisu bili korisnici jer upravo oni čine najveći dio društva. Horvat smatra da knjižnice u svom planu trebaju razvijati usluge za one koji nikad dosad nisu bili korisnici.¹⁴ Mnogi informacijski stručnjaci i knjižničari vjeruju da pojedinci koji nisu korisnici knjižnica danas ne koriste knjižniče usluge jer im uopće nisu bitne. Prema tome, knjižnice trebaju planirati, razvijati i pružati nove usluge koje će biti bitne i zanimljive.

Knjižnica mora biti otvorena svima, pa tako i njene službe i usluge moraju biti svima primjerene i pristupačne, kao što je izraženo u *IFLA-inom i UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice*: „službe se narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj“.¹⁵ Svaka narodna knjižnica, da bi uistinu učinkovito djelovala, mora: identificirati potencijalne korisnike, razviti usluge za određene grupe korisnika, analizirati potrebe svojih korisnika, uvesti politiku skrbi o korisnicima, osigurati korisnicima pristup službama i uslugama, promicati obrazovanje korisnika te osigurati prostor za knjižnicu.¹⁶ Narodna knjižnica mora biti u potpunosti pristupačna svojim korisnicima, a korisnici mogu izabrati hoće li ili ne koristiti usluge koje knjižnica nudi. Knjižnice trebaju usmjeriti svoj rad prema povećanju broja korisnika kojima će pružati informacije i knjižničnu građu te omogućiti samo korištenje knjižnice i njenog prostora. Knjižnica je ustanova gdje svaki član zajednice ima svoje mjesto, svaki član je dobrodošao, a

¹³ Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1995. str.25

¹⁴ Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi svoje zajednice. // Knjižnica – komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova: 8. Savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012. str.27.

¹⁵ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL:

http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

¹⁶ Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. str.19

tu posebno ubrajamo djecu, osobe s posebnim potrebama i društveno isključene osobe.¹⁷

Korisnici danas očekuju od knjižnica mnogo više nego ikada prije, a knjižnice moraju držati korak s razvojem tehnologija, i ulagati u nove, kako bi zadovoljile sve zahtjevnije korisničke potrebe. Dokaz uspješnosti i ispravnog poslovanja knjižnice su upravo zadovoljni korisnici. Zahvaljujući današnjoj tehnologiji i raznim medijima, korisnici imaju uvid u sve podatke o knjižnici: njenim uslugama i događanjima na mrežnim stranicama knjižnice, te uvid u fond putem mrežnog kataloga. Narodne knjižnice su dužne osigurati građu za sve vrste korisnika, uključujući zvučne knjige i knjige na brajici te pri tome trebaju koristiti odgovarajuće informacijske i komunikacijske tehnologije.¹⁸ Osim primarnih korisnika knjižnice (djeca, mladi, odrasli, starije osobe), narodne knjižnice trebaju imati i usluge i programe za osobe s posebnim potrebama, kao što su slijepi ili slabovidne osobe, osobe s oštećenjima sluha, ljudi vezani uz kuću, pripadnici drugih kultura ili manjina, ljudi koji borave u ustanovama poput zatvora, osobe s poremećajima u čitanju, osobe s demencijom i ostale skupine. Na taj način se navedene osobe ne osjećaju isključenima iz društva, nego su i dalje članovi zajednice koji se žele obrazovati i kulturno uzdizati, bez obzira na njihove posebne potrebe.

2.4. Uloga i utjecaj na lokalnu zajednicu

Narodne knjižnice su važne kako za pojedinca, tako i za cijelu zajednicu u kojoj djeluju. Narodne knjižnice su otvorene svima koji ih žele koristiti, odnosno njihove usluge, one su ovdje da se koriste kako i kada je to potrebno. Prema teoriji trojice skandinavskih autora¹⁹ narodna knjižnica je opisana kao mjesto gdje pojedinac ispunjava četiri potrebe – iskusiti, istražiti, sudjelovati i razraditi. Prema toj teoriji knjižnica pokriva četiri grane ljudskog djelovanja: ona su mjesta za inspiraciju, obrazovanje, socijalizaciju i izvođenje. Također, knjižnica je mjesto na kojem građani mogu stjecati određena iskustva, aktivno sudjelovati u tribinama i radionicama te jačati osobnost. Narodna knjižnica ima snažan utjecaj i na kulturni život zajednice; prepoznata je kao mjesto koje potiče identitet zajednice te se smatra da će imati dugotrajni učinak na one koji ju koriste i na zajednicu kao cjelinu.²⁰

¹⁷ NSK. Zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja. Nacrt prijedloga URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf>

¹⁸ Isto.

¹⁹ Jochumsen, Henrik; Hvenegaard Rasmussen, Casper and Skot-Hansen, Dorte. A new model for the public library in the knowledge and experience society. Citirano prema: Dragija Ivanović, Martina. The Impact of Public Libraries on Small Rural Communities: Challenges to Conducting Research. str.6

²⁰ Dragija Ivanović, Martina. The Impact of Public Libraries on Small Rural Communities: Challenges to Conducting Research. str.7

Mnogi autori smatraju da knjižnice imaju utjecaj na zajednicu ili utjecaj na vještine, a Kerslake i Kinnel²¹ prepoznaju utjecaj narodnih knjižnica na tri razine, a to su utjecaj na zajednicu (održava lokalne identitete i zajednice; podržava ljude čije su glavne aktivnosti izvan tržišta rada; pruža informacije u vrijeme krize; potiče kulturno bogatstvo i raznolikost); obrazovni utjecaj ili utjecaj na vještine (omogućuje ljudima da pronađu posao i da uživaju u svom slobodnom vremenu; aktivno radi na pružanju prilika zajednicama da rade zajedno, dijeleći resurse i razvijajući osjećaj lokalne zajednice); te ekonomski utjecaj (oživljava gradska središta te na taj način povećava i održava lokalni napredak; smanjuje siromaštvo pojedinaca i određenih područja; osigurava opstanak niza kulturnih proizvođača).

Jedna od uloga knjižnice je provođenje raznih aktivnosti, a kroz te aktivnosti se odražava sam utjecaj knjižnice na život pojedinca. Kvalitetni programi promicanja određenih aktivnosti mogu utjecati na čitalačke navike djece kako bi usvojili poštovanje i ljubav prema knjigama te poboljšali čitalačke navike, a naposljetku, razumijevanje teksta vodi prema boljem uspjehu u školovanju i mogućem boljem zaposlenju. Današnja uloga narodne knjižnice je posebice važna kada je društvo na globalnoj razini zahvaćeno ekonomskim i društvenim promjenama, a time i problemima. Knjižnice bi trebale biti upoznate s problemima zajednice u kojoj djeluju. Narodnu knjižnicu možemo smatrati nekom vrstom mosta između zajednice i onih pojedinaca koji se ne osjećaju kao njezin sastavni dio, ona može pomoći pojedincima da postanu dio zajednice. U konačnici, narodna knjižnica mora poznavati svoju zajednicu kako bi mogla razvijati programe i usluge koje su potrebne svim članovima zajednice.²² Ti programi i usluge nisu samo oni najčešći, kao što su radionice za djecu ili čitateljski klubovi, poželjno je i razvijanje nekih novih usluga za manje korisničke skupine.

Jedna od najvažnijih teoretičarki narodnog knjižničarstva, Anne Goulding, smatra narodne knjižnice jednim od ključnih ustanova unutar zajednica, koje okupljaju ljude i na taj način pomažu u izgradnji i održavanju kulture zajednice te stvaranju društvenog kapitala. No, općenito, one se doživljavaju kao gostoljubiva i pristupačna mjesta, u kojima se prema ljudima odnosi kao prema građanima, a ne potrošačima. Današnje preuređene i nove narodne knjižnice imaju razne novitete koje su korisnicima zanimljive i važne, kao što su kafići, prostori za skupno učenje i sobe za sastanke. Ti noviteti ukazuju na to da lokalna vijeća pokušavaju

²¹ Kerslake, Evelyn; Kinnell, Margaret. Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. // *Journal of Librarianship and Information Science*, 30 (3), September 1998. str.163

²² Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012),str.86-87

poboljšati zgrade narodnih knjižnica u korist zajednice. Na taj način se potiče zalaganje te službena i neslužbena interakcija unutar zajednice.²³

Svanhild problem vrijednosti knjižnica opisuje kao vrijednosti koje knjižnice trebaju podržavati i razvijati, a u te vrijednosti ubraja kulturne, obrazovne i demokratske vrijednosti. Knjižnice definiraju svoju ulogu, tj. funkciju u društvu putem izjava misije, a kako će se ta uloga definirati odlučuje se izborom vrijednosti. Vrijednost narodnih knjižnica u smislu koliko su važne i značajne građanima i cijeloj zajednici, ovisi o tome koliko dobro obavljaju svoju ulogu i koliko je ta uloga važna u odnosu na druge društvene vrijednosti.²⁴

Knjižnica svojim radom djeluje na zajednicu u kojoj se nalazi, svoje korisnike potiče na obrazovanje i osobni kreativni razvoj. Knjižnice na taj način postaju mjesta za druženje i okupljanje, za stjecanje novih znanja i iskustava.

3. Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama

Knjižnice moraju, da bi uspješno i učinkovito poslovale, mjeriti svoje poslovanje, prikupljati statističke podatke i na temelju njih donositi strateške odluke. Petr Balog piše da mnogi autori tvrde da postoje tri ključna čimbenika za mjerenje uspješnosti poslovanja: „knjižnice moraju shvatiti da je to politički motivirana aktivnost, da uključuje vrlo složene mehanizme vrednovanja te da je to aktivnost koja zahtijeva odgovarajuću motivaciju.“²⁵ A da bi mjerenje uspješnosti bilo uspješno, knjižnica treba razviti kulturu vrednovanja. Petr Balog u svom članku *Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica* citira dvojicu autora, Lakosa i Phippsa, koji kulturu vrednovanja definiraju kao „organizacijsko okruženje u kojem su odluke utemeljene na činjenicama, istraživanju i analizi te gdje su usluge planirane i isporučene na način koji će dovesti do maksimalno pozitivnih krajnjih rezultata (*outcomes*) i učinaka (*impact*) kako za korisnike knjižnice tako i za sve zainteresirane dionike

²³ Goulding, Anne. Narodne knjižnice kao prostori zajednice. // Slobodan pristup informacijama: 9. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. str.9-12.

²⁴ AabØ, Svanhild. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. // Journal of Librarianship and Information Science, 37 (4), December 2005. str. 206.

²⁵ Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 11

(*stakeholders*).²⁶ Da bi se postojeća organizacijska kultura mogla opisati kao kultura vrednovanja, moraju biti prisutni određeni elementi:

- Poslanje, poslovanje i poslovna politika knjižnice trebaju imati za cilj omogućiti korisniku da zadovolji svoju potrebu za informacijama.
- Načini mjerenja uspješnosti knjižnice se nalaze unutar strateških planova i ciljeva knjižnice.
- Vodstvo ustanove podržava i financijski prati aktivnosti vezane uz mjerenje uspješnosti poslovanja.
- Zaposlenici su upoznati s vrijednostima mjerenja i prikupljanja podataka i to rade svakodnevno. Zaduženja pojedinca ili skupine su jasno naznačena i dio su opisa radnog mjesta.
- Prikupljanje podataka (uključujući i povratne informacije od korisnika) u organizaciji obavlja se svakodnevno, analizira te koristi za određivanje prioriteta, preraspoređivanje sredstava te za donošenje odluka.²⁷

Ovaj se rad primarno bavi poslovanjem, odnosno ispitivanjem uspješnosti djelovanja i zadovoljstva korisnika jedne narodne knjižnice. U tom će smislu iduće u tekstu biti pojašnjeno kako se elementi vrednovanja mogu primijeniti u kontekstu te vrste knjižnica, uz detaljno navođenje i analizu svih segmenata ovog aspekta knjižničnog rada.

Vrednovanje poslovanja knjižnice se smatra upravljačkim pomagalom koje omogućuje upravi knjižnice prikupljanje informacija koje su nužne za donošenje odluka o njenom poslovanju te predstavljanje rezultata poslovanja javnosti.²⁸ Ravnatelji i voditelji knjižnica vrednovanjem svojih knjižničnih usluga i aktivnosti stječu dobar uvid u organizaciju, poslovanje i upravljanje knjižnicom, te time postaju svjesni njenih snaga, ograničenja i neuspjeha. Aparac-Jelušić²⁹ smatra da vrednovanje pruža odgovore na određena pitanja, poput isplativosti i uspješnosti poslovanja knjižnice. Postupak zahtijeva temeljite pripreme, a odjel za knjižnične resurse mora biti pripravan da dobivene rezultate primijeni u daljnje planiranje i rukovođenje. Vrednovanje je, prema A. Nuut, citiranoj u radu Badurine, Dragije Ivanović i

²⁶ Isto. str.11

²⁷ Isto.str.12-14

²⁸ Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011).str.211

²⁹ Aparac-Jelušić, Tatjana. Evaluacija knjižničnih službi i usluga u narodnoj knjižnici. // Međunarodno savjetovanje Narodne knjižnice izazov promjena: zbornik radova, Gradska biblioteka Rijeka HBD, Lovran, 2.-27. rujna 1997. Rijeka; Zagreb: Gradska biblioteka Rijeka; Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1997. Citirano prema: Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str.49.

Krtalić³⁰ usmjereno na „traženje puta kako vrednovati učinkovitost knjižnice, na korištenje najbolje metode za vrednovanje, unapređenje kvalitete knjižničnih usluga i aktivnosti, na korištenje usporednih analiza i postavljanje standarda u radu knjižnice“. Isti autori ističu da prilikom vrednovanja knjižničari polaze od triju osnovnih načela, počevši od načela predviđanja korisničkih potreba. U ovom načelu se provedenim istraživanjima nastoje utvrditi koje su potrebe različitih skupina korisnika s ciljem uvođenja novih proizvoda i usluga koje bi tim korisničkim skupinama odgovarale. Drugo je načelo odlučivanja kod kojega se na temelju provedenih analiza nastoji pronaći uporište za donošenje odluka vezanih uz poslovanje i financijsko poslovanje knjižnice. I treće načelo je načelo kvalitete, pri kojemu se dobiveni rezultati koriste za poboljšanje već postojećih proizvoda i usluga.³¹

Kako bi vrednovanje bilo efikasno i cjelovito, nije dovoljno samo prikupiti podatke i statistiku, potrebno je provesti postupak mjerenja uspješnosti poslovanja određene ustanove.

3.1. Metode mjerenja uspješnosti poslovanja

Odgovori na određena pitanja (npr. Kojim su uslugama korisnici zadovoljni a kojima nisu? Koje aspekte rada ustanova može poboljšati? Kako uvesti nove proizvode i usluge?) mogu se dobiti nakon provedenog postupka vrednovanja. Podaci se mogu prikupiti i obraditi putem statističkih podataka, utvrđivanjem razine kvalitete i mjerenja uspješnosti poslovanja pomoću sustava pokazatelja, *benchmarking* analize i dr. Metode vrednovanja se obično dijele na kvantitativne i kvalitativne te subjektivne i objektivne.³²

Jedna od najčešće korištenih kvantitativnih metoda dokazivanja postignuća i uspješnosti poslovanja knjižnice je prikupljanje statističkih podataka. Međutim, neki autori smatraju da kvantitativni podaci o poslovanju nisu dovoljni niti uvjerljivi. Prema tome, knjižnice u mjerenjima svog utjecaja na korisnike i rezultata korištenja knjižničnih usluga sve više koriste kvalitativne metode.³³ Mjerenje uspješnosti poslovanja je usporedba onoga što knjižnica radi s onim što bi trebala raditi i što želi postići.³⁴ Kada provodimo mjerenja uspješnosti poslovanja, za koje je potrebno odrediti korake i ciljeve prije izvođenja, tada određujemo i pokazatelje

³⁰ Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str.49.

³¹ Nav.dj. Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. str.50.

³² Nav.dj. Tuškan Mihočić, Gorana. str.213-214.

³³ Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 31-32

³⁴ Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Filozofski fakultet Osijek, 2010.str.65

uspješnosti da bismo zbrojili koncepte same učinkovitosti koju želimo izmjeriti.³⁵ O tim pokazateljima najviše možemo saznati iz dviju publikacija: međunarodne norme ISO 11620:2008 *Library performance indicators* (2001. godine prihvaćena kao hrvatska norma pod nazivom HRN ISO 11620:2001, *Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinaka knjižnica*) te IFLA-in priručnik *Measuring quality: performance measurement in libraries*, autora Poll i Boekhorst.³⁶ Pokazatelj uspješnosti je definiran kao „numerički, simbolički ili verbalni izraz, temeljen na knjižničnoj statistici i podacima koji se koriste za opisivanje uspješnosti poslovanja knjižnice,“³⁷ a mora zadovoljiti 6 mjerila: informativnost, pouzdanost, valjanost, prikladnost, praktičnost i usporedivost. Norme i mnogi drugi priručnici prate strukturu *balanced scorecarda* (hrv. uravnotežena matrica uspješnosti), upravljačke metode kojom se povezuju strateški ciljevi organizacije s njihovim ostvarenjem, odnosno, vizija i strategija prevode se u konkretne ciljeve i mjerila uspješnosti.³⁸

Mihalić spominje još dvije metode: ROI (*return on investment, stated preference ili revealed preference*) metoda i CVM - kontigentna metoda vrednovanja (*contingent valuation method*); te ističe da iako se ova vrsta istraživanja rijetko primjenjuje, navedene metode su od velike važnosti.³⁹ Ista autorica smatra da pokazatelji uspješnosti pokazuju u kojoj mjeri neka usluga zadovoljava potrebe korisnika, a pritom je najčešća mjera subjektivni stav korisnika do kojeg se najčešće dolazi uz pomoć anketnog istraživanja ili intervjua. U objektivnom vrednovanju uspješnosti ili učinkovitosti knjižničnih usluga rezultate vrednovanja se izražavaju kvantitativnim vrijednostima ili kombinacijom kvantitativnih i kvalitativnih.⁴⁰

Vrednovanje poslovanja knjižnice, odnosno mjerenje uspješnosti njenog djelovanja je jedno od ključnih aspekata poslovanja koje knjižnica mora provoditi kako bi stekla uvid u vlastite prednosti i nedostatke. Samo vrednovanje je alat kojim se identificiraju snage, ograničenja i neuspjesi ustanove, a služi i za predlaganje načina za poboljšanje usluga. Jedan od načina kako knjižnice to mogu ostvariti jest da, po mogućnosti kontinuirano, provode istraživanja svojih korisnika. Tim pristupom istraživanju knjižnica može dobiti povratne informacije o svojim uslugama, građi i djelatnicima, ali i određene prijedloge, npr. koju uslugu ili aktivnost uvesti ili poboljšati.

³⁵ Isto, str.131.

³⁶ Nav.dj. Tuškan Mihočić, Gorana. str.214

³⁷ Isto. str.216

³⁸ Isto.str.214

³⁹ Nav.dj. Mihalić, Marina. str.35

⁴⁰ Nav.dj. Mihalić, Marina. str.34

4. Istraživanja korisnika knjižnica

U knjižničarskom radu nekadašnji je fokus bio na zbirka – njihova nabava, obrada, zaštita i pohrana knjižnične građe, a tek na kraju su dolazili korisnici, odnosno rad s korisnicima. Sabolović-Krajina zapazila je da se u međunarodnom knjižničarstvu 1980-ih godina taj fokus mijenja – od zbirke se prelazi na korisnike, naravno, iz određenih razloga: pojava novih korisnika i sve većih potreba različitih korisničkih skupina, te općenito promjena životnog stila vezana uz uspon konzumerističkog i potrošačkog društva.⁴¹ S obzirom na to da su danas upravo korisnici najvažniji u knjižnici, da knjižnica uvelike ovisi o njima, knjižnice moraju zadovoljiti njihove potrebe i očekivanja. Milovčić i Čunović smatraju da zadovoljstvo korisnika knjižnice ovisi o kvaliteti pružene usluge te da ga je moguće ocijeniti kroz njihova očekivanja i zapažanja.⁴² U istraživanjima korisnika važna je upravo interakcija knjižničara s korisnicima, jer se povratne informacije, odnosno očekivanja i mišljenja, dobivaju upravo od korisnika, a knjižničari su oni koji se trude osigurati kvalitetne usluge za svoje korisnike i koji žele raditi s ljudima i biti im od pomoći.⁴³ Detalje djelovanja knjižnice koji se uključuju u planiranje samog rada ustanove je nemoguće saznati bez istraživanja korisnika. Povratne informacije od korisnika bi se trebale prikupljati u različitim vremenskim razdobljima kako bi knjižnice mogle vidjeti kreću li se u dobrom smjeru, odnosno koliko su njihovi korisnici zadovoljni pruženim uslugama.

Istraživanje korisnika jedan je od temeljnih postupaka u izgradnji fonda i usluga knjižnice, a podaci prikupljeni u takvim istraživanjima se izravno uključuju u razvojne planove knjižnica. Postoji nekoliko razloga zbog kojih je potrebno prikupljati povratne informacije od korisnika. Radovan Vrana opisuje neke od tih razloga: kao prvo, korisnici su važni – knjižnice smatramo uslužnim ustanovama koje moraju razumjeti i odgovoriti na potrebe korisnika; drugo, knjižnično osoblje pretpostavlja što je korisnicima potrebno, no te pretpostavke nisu uvijek točne; te treće, ako knjižnična uprava ne zna kako upotrijebiti potencijale, tj. osoblje i novac,

⁴¹ Sabolović-Krajina, Dijana. Korisnici u fokusu suvremene knjižnice: promjena paradigme na primjeru Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17(2015), str. 10.

⁴² Milovčić, Jasmina; Čunović, Kristina. Vrednovanje knjižničnih usluga u narodnim knjižnicama Karlovačke županije. // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova: 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. str.168

⁴³ Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Kakvu narodnu knjižnicu želimo? Istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018), str.53

rezultat tog neznanja može značiti gubitak vremena i truda bez da je korisnik stekao neko iskustvo ili znanje.⁴⁴

Istraživanja korisnika i njihovog zadovoljstva kvalitetom knjižničnih usluga se moraju provoditi periodično kako bi se knjižnice mogle razvijati i učvrstiti svoju ulogu u društvu. Istraživanja korisnika povezana su sa kvalitetom rada knjižnice, tj. pružanjem knjižničnih usluga. Kvaliteta je definirana kao „izvrsnost ili reduciranje jaza između očekivanja korisnika knjižnica i pruženih usluga“⁴⁵ i mjeri se upotrebom usluga knjižnice. Dakle, knjižnice vrednuju kvalitetu svojih usluga s ciljem ispunjavanja očekivanja korisnika i zadržavanja istih u knjižnici.⁴⁶ Moguće je da ustanova neće biti uspješna u ispunjavanju svih očekivanja, možda zbog financijskih ograničenja ili nedostatka prostora, no to su izazovi s kojima se knjižnice susreću i s kojima se moraju suočavati.

4.1. Modeli i kvaliteta usluge u istraživanjima korisnika

Tijekom godina provedeno je na stotine istraživanja o korištenju knjižničnih usluga i korisnicima knjižnica, a ta istraživanja variraju te uključuju: istraživanja o informacijskim potrebama ili informacijskom pretraživanju zajednice; istraživanja o informacijskim potrebama ili informacijskom pretraživanju pojedinaca u jednoj ustanovi; istraživanja korištenja određenih informacijskih usluga, informacijskih centara ili knjižnica; istraživanja korištenja određene usluge, alata ili proizvoda.⁴⁷ Takva istraživanja nisu ograničena samo na narodne i visokoškolske knjižnice, iako se možda najviše i provode. Muzejske i specijalne knjižnice također provode vlastita istraživanja koja su primjerena njihovim korisnicima i potrebama.

Istraživanja korisnika u sklopu kojih će korisnici biti u prilici vrednovati knjižnične usluge se provode kako bi knjižnice mogle oblikovati svoje poslovne strategije i shodno njima provesti poslovne aktivnosti.⁴⁸ Na temelju SERVQUAL modela definiranog 80-ih godina prošlog stoljeća, Američka strukovna i neprofitna udruga knjižnica visokih učilišta i znanstvenoistraživačkih knjižnica (Association of Research Libraries – ARL) je razvila instrument za anketno istraživanje korisnika o kvaliteti pružene usluge. Instrument, pod nazivom LibQUAL+TM, razvijen je s ciljem stvaranja standardiziranog instrumenta koji bi se

⁴⁴ Vrana, R.; J. Kovačević. Istraživanje korisnika u knjižnicama: temelj razvoja knjižnica. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17(2015), str. 9

⁴⁵ Kovačević, Jasna; Vrana, Radovan. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str. 138.

⁴⁶ Isto. str.138.

⁴⁷ Baker, Sharon L.; Lancaster, F. Wilfrid. User studies in libraries // The measurement and evaluation of library services. Second edition, Information resources press, 1991. str. 369.

⁴⁸ Nav.dj. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna.str.30

mogao primjenjivati u svim vrstama knjižnica, no do sada se najviše koristio za mjerenje kvalitete usluga u visokoškolskim knjižnicama.⁴⁹ LibQUAL+™ je internetski upitnik koji knjižnicama pomaže u procjeni i poboljšanju knjižničnih usluga te omogućava knjižnicama da iskažu mišljenja svojih korisnika uz minimalne napore.⁵⁰ Ovaj instrument se u hrvatskoj praksi u pravilu ne koristi, no Aleksandra Pikić je 2011. godine provela istraživanje u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu koristeći LibQUAL+™ kao instrument.

Za učinkovito poslovanje u knjižnicama potrebno je sustavno prikupljanje podataka o postojećim i mogućim korisnicima jer nemoguće je bez dobrog poznavanja korisnika optimizirati zadovoljstvo korisnika koje predstavlja krajnji cilj poslovanja. Vrana i Kovačević u svom radu navode autoricu O. Einasto, koja je, baveći se temom nadzora kvalitete knjižničnih usluga, zaključila kako kvalitetne knjižnične usluge moraju zadovoljiti pet mjerila: zadovoljiti očekivanja korisnika, usluge moraju biti oblikovane u skladu s potrebama korisnika, usluge moraju jamčiti zadovoljstvo korisnika, usluge moraju biti u skladu s ključnim vrijednostima i profesionalnom etikom knjižničarstva i usluge moraju biti ekonomski učinkovite.⁵¹ Hernon i Altman⁵² napisali su niz knjiga i članaka o istraživanju korisnika. Bave se istraživanjima zadovoljstva korisnika i ulogu koju ono igra u percepciji korisnika o kvaliteti usluge. Hernon i Altman ukazuju da „zadovoljstvo može ili ne mora biti izravno povezano sa radom knjižnice u određenoj prilici“, a Elliott⁵³ primjećuje da viša razina kvalitete rezultira povećanim zadovoljstvom korisnika. Pazeći na kvalitetu usluge i zadovoljstvo korisnika, knjižnice osiguravaju da usluge ispunjavaju ili premašuju očekivanja korisnika. Postoji određena međusobna povezanost između oba koncepta, ali na kraju, kvaliteta usluge služi kao prethodnik zadovoljstvu korisnika.⁵⁴ Što je usluga kvalitetnija, to je korisnik zadovoljniji, a time su i njegova očekivanja ispunjena.

Mišljenja korisnika o knjižnici i njenim uslugama u istraživanjima se prikupljaju koristeći razne metode. Ovisno o veličini uzorka i količini informacija koje su potrebne,

⁴⁹ Pikić, Aleksandra. Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu: primjena LibQUAL+™ –a u knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 4(2017), str.75.

⁵⁰ What is LibQual+? URL: <https://www.sconul.ac.uk/page/what-is-libqual>

⁵¹ Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), str.33

⁵² Hernon, P.; Altman, E. Service quality in academic libraries. Norwood, NJ:Ablex, 1996. Citirano prema: Cullen, Rowena. Perspectives on user satisfaction surveys. // Library Trends 49(4), 2001., str. 665.

⁵³ Elliott, K. A comparison of alternative measures of service quality. // Journal of customer service in marketing and management, 1(1), 1995. Citirano prema: isto.str.665.

⁵⁴ Hernon, Peter; Nitecki, Danuta A.; Altman, Ellen. Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions. // The Journal of Academic Librarianship Volume 25(1), 1999. str.12 URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133399801700>

moguće je koristiti i više metoda u jednom istraživanju. U slijedećem poglavlju objašnjene su najčešće korištene metode u istraživanjima korisnika.

4.2. Metode istraživanja korisnika

Korisnici knjižnica se mogu ispitati koristeći izravne ili neizravne anketne metode. Izravne metode uključuju dobivanje informacija izravno od korisnika te uključuju upitnike, intervju, fokus grupe, citatnu analizu, vođenje dnevnika te tehnike promatranja. Neizravne metode podrazumijevaju promatranje rezultata korisničkog ponašanja i pokušavanja zaključivanja nečega o korisniku.⁵⁵ U ovom poglavlju će neke od navedenih metoda biti podrobnije objašnjene.

Za ispitivanje većeg uzorka korisnika najčešće se koristi metoda upitnika, odnosno ankete. Upitnik se koristi kada postoje određeni uvjeti: kada se treba pristupiti velikom broju ljudi, kada su potencijalni ispitanici geografski rašireni, kada su informacije koje se prikupljaju jednostavne ili kada sadrže činjenice. Idealni upitnik je kratak, lak za dovršiti, nedvosmislen i bez pristranosti.⁵⁶ Poll i te Boekhorst opisuju svrhu korištenja upitnika u nekoliko točaka: pruža detaljne informacije o mišljenju korisnika o usluzi; pomaže razjasniti knjižničarski koncept usluge kao i njihove pretpostavke o potrebama korisnika; ukazuje na probleme; i predlaže rješenja.⁵⁷ Upitnici se najviše primjenjuju u istraživanjima u kojima se činjenice ili mišljenja mogu zabilježiti na jednostavan način, te su manje zadovoljavajući za prikupljanje diskurzivnih mišljenja za koje je potrebno mnogo otvorenih pitanja. U ovakvim slučajevima prikladniji je intervju.⁵⁸

Metodom intervjua se može dobiti više vrsta informacija: od činjenica do uvida. Intervju je, u nekim slučajevima, skupo voditi; može uključivati troškove vremena osobe koja intervjuiira, transkripciju odgovora, putne troškove ili telefonske račune na duže relacije. Intervju se koristi u situacijama u kojima se želi postići uvid u mišljenja i stavove korisnika: ako je na pitanja potrebno veliko objašnjenje, ako je teško odgovoriti ili ako su potrebni spontani odgovori. Moguće je imati potpuno nestrukturirani intervju, koji nalikuje neformalnom razgovoru sa korisnikom, ali će podaci biti pouzdaniji ako se razvije strukturirani upitnik koji anketar može koristiti u razgovoru sa ispitanicima.⁵⁹ Posebna vrsta intervjua je fokus grupa koja

⁵⁵ Nav.dj. Baker; Lancaster. str.370.

⁵⁶ Isto. str. 370-371,

⁵⁷ Poll,R.; te Boekhorst, P. Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries. Munchen: K.G.Saur. Citirano prema: nav.dj. Cullen, R. str.668

⁵⁸ Nav.dj. Baker; Lancaster. str.379

⁵⁹ Isto.str.379

je posebice usmjerena prema stjecanju uvida. Individualni intjervju je u osnovi sučeljavanje, a grupni intervju je interakcija među sudionicima. Obično se odabire 8-10 osoba koje predstavljaju raznolikost ljudi koji dijele zajednički interes u temi koja se istražuje. Cilj fokus grupe je istražiti stavove, mišljenja i motive koji će se vjerojatnije otkriti u interakciji članova grupe nego u individualnom intervjuu.⁶⁰

Vođenje dnevnika u istraživanjima predstavlja još jednu metodu kojom se dobivaju detaljne informacije o ponašanju odabranog uzorka korisnika knjižnice. Podaci koji se traže na početku bi trebali biti pažljivo definirani i strukturirani tako da se mogu zabilježiti provjerom unaprijed otisnutog obrasca. U vođenju dnevnika često postoji neizvjesnost u pogledu cjelovitosti i točnosti dobivenih odgovora. Vođenje dnevnika može biti dosadan posao, a voditelji mogu podsvjesno smanjiti napor tako da zaborave ući u manje značajne pojave.⁶¹

Većina istraživanja o korisnicima najčešće koriste metode ankete i intervjuja; anketa se često koristi kada je potrebno prikupiti kratke odgovore o mišljenjima i stavovima korisnika, ne zahtijeva komunikaciju licem u lice s ispitanicima, a također je i jeftina za provođenje. Intervju, iako zahtjevniji od ankete, pruža detaljniji uvid u temu istraživanja, a ponekad se i kombinira sa anketom.

4.3. Pregled literature o istraživanjima zadovoljstva korisnika

Jedno od najčešćih tema istraživanja korisnika je ispitivanje njihova zadovoljstva knjižnicom, njenim radom, knjižničnim uslugama ili nekim određenim projektom ili programom. Istraživanja zadovoljstva korisnika se provode već dugi niz godina, kako u inozemstvu, tako i u Republici Hrvatskoj, te u svim vrstama knjižnica, najčešće u visokoškolskim, narodnim te specijalnim.

4.3.1. Istraživanja zadovoljstva korisnika narodnih knjižnica u Hrvatskoj

U ovom dijelu rada predstaviti će se neka od istraživanja koja su poslužila kao temelj za provedbu istraživanja u NKČ Vlado Gotovac. Poznatiji radovi o istraživanjima zadovoljstva korisnika u hrvatskim narodnim knjižnicama su radovi R.Vrane i J. Kovačević. Njihov rad *Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice*⁶² prikazuje istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića čiji je cilj

⁶⁰ Nav.dj. Baker; Lancaster. str.381.

⁶¹ Nav.dj. Baker; Lancaster. str.382.

⁶² Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), str.23-46.

bio prikupiti podatke o percepciji odabranih segmenata rada knjižnice. Ispitanicima je podijeljen anketni upitnik, a istraživanje je pokazalo jasan interes za određene knjižnične usluge te stavove i mišljenja korisnika o pojedinim segmentima rada. Dvije godine kasnije, 2014., autori su ponovo proveli istraživanje u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića⁶³ koje je zapravo nastavak prijašnjih istraživanja. U ovom istraživanju su se ispitivale usluge zbog kojih korisnici dolaze u knjižnicu, ocjenjivali su se aspekti kvalitete opreme i kvalitete prostora, karakteristike osoblja, aspekti kvalitete knjižnične građe te lakoća pronalaska podataka o knjižnici na internetu. Rezultati su pokazali da korisnici prepoznaju kvalitete knjižnice zbog njenih knjižničara, lokacije, fonda i usluga te je utvrđena stalnost u zanimanju korisnika za knjižnične usluge u odnosu na istraživanje iz 2012. godine. Vrana i Kovačević su u istoj knjižnici nekoliko godina kasnije proveli još jedno istraživanje⁶⁴ čiji je cilj bio utvrditi postojanje jakih i slabih točaka u radu Knjižnice i čitaonice Bogdan Ogrizović. I u ovom slučaju korištena je anketa, no s jednom razlikom: postojala su 2 dijela upitnika – otvorena i zatvorena pitanja. Otvoreni tip pitanja je potvrdio želje korisnika iz zatvorenih pitanja te tako omogućio detaljniji uvid u probleme s kojima su se ispitanici susretali za vrijeme boravka u knjižnici.

Jedno od istraživanja koja se bave istraživanjima korisnika te koja svakako valja spomenuti su istraživanja provedena u Gradskoj knjižnici Zadar. Jedno takvo istraživanje je provedeno 2001. godine pod vodstvom B. Badurine, M. Dragije Ivanović i T. Aparac-Jelušić.⁶⁵ Provedeno je istraživanje, metodom ankete, o uslugama koje nova Gradska knjižnica Zadar nudi svojim korisnicima i o korištenju tih usluga. Zatim, 2009. godine, provedeno je ponovo istraživanje o zadovoljstvu korisnika Gradske knjižnice Zadar.⁶⁶ Ovdje je korišteno više metoda istraživanja; osim ankete, metodologija je obuhvaćala intervjue s djelatnicima, fokus grupe i promatranje. Ovaj rad je dio opsežnog istraživanja studenata Odjela za sociologiju Sveučilišta u Zadru pod nazivom: *Gradska knjižnica Zadar kao kulturni akter u gradu Zadru* te se smatra nastavkom istraživanja provedenog osam godina ranije. Dobiveni rezultati ankete (kojom se ispitivalo, između ostalog, zadovoljstvo korisnika knjižničnim zbirkama, uslugama i kulturnom ponudom) su se uspoređivali sa rezultatima iz 2001. godine kako bi se utvrdilo jesu li se poslovanje te ljudski i materijalni resursi knjižnice mijenjali.

⁶³ Kovačević, Jasna; Radovan Vrana. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str. 135-160

⁶⁴ Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Kakvu narodnu knjižnicu želimo? Istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018), str.47-71

⁶⁵ Badurina, Boris; Dragija-Ivanović, Martina; Aparac-Jelušić, Tatjana. Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar. URL: https://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/istrazivanje_korisnika.pdf

⁶⁶ Novak, Helena. Anketno istraživanje Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾ (2010), str.140-157.

Kao što je ranije spomenuto, ne ispituje se zadovoljstvo korisnika samo knjižničnim uslugama, nego i nekim drugim aktivnostima koje knjižnica pruža. Na primjer, u Narodnoj knjižnici Petar Preradović u Bjelovaru je provedeno istraživanje korisnika o korištenju fonda Zavičajne zbirke⁶⁷ čiji je cilj bio ispitati koja skupina korisnika najviše koristi fond zavičajne zbirke, koje teme najviše zanimaju korisnike te u koju svrhu. Za ovo istraživanje nije korištena metoda ankete, već se rezultati temelje na analizi obrazaca korisničkih zahtjeva za tematski određenom građom. Istraživanje je pokazalo da, s obzirom da su obrasce najviše ispunjavali studenti, je zavičajna zbirka važna podrška visokom obrazovanju.

Nadalje, u Gradskoj knjižnici Rijeka ispitivalo se zadovoljstvo korisnika njenim promidžbenim aktivnostima i prepoznatljivošću,⁶⁸ te načini na koje saznaju informacije o knjižnici. Korisnici koji su ispunili anketu smatraju kako je knjižnica u potpunosti prepoznatljiva ili djelomično prepoznatljiva, i također, većina korisnika je iznimno zadovoljna ljubaznošću i stručnošću knjižničnog osoblja, što je od velike važnosti za odnos između knjižnice i njezine zajednice.

Istraživanja korisnika ne moraju se nužno provoditi pojedinačno, moguće je i provesti istraživanje u nekoliko knjižnica odjednom, kao što je to izvela skupina autora u trima knjižnicama unutar mreže Knjižnice grada Zagreba (KGZ)⁶⁹. Njihov rad prikazuje provedbu i rezultate istraživanja provedenog 2015. godine te usporedbu sa istraživanjem iz 2008. godine. U istraživanjima su odabrane 3 knjižnice: središnja knjižnica, područna knjižnica i ogranak. 2008. godine odabrane knjižnice su bile Gradska knjižnica, Knjižnica A. Cesarca Ravnice i Knjižnica I.B. Mažuranić, a 2015. godine to su bile Gradska knjižnica, Knjižnica S.S. Kranjčevića i Knjižnica Jelkovec. Anketni upitnik koji se koristio u oba istraživanja nije bio potpuno jednak, te se stoga ovakvo istraživanje smatra kombinacijom longitudinalnog (jer se radi o ponovljenom mjerenju) i transverznog (jer se jedna pojava i njeni aspekti mjere na više mjesta, u isto vrijeme i u različitim uvjetima) istraživanja. Cilj istraživanja je pružiti bolji uvid u specifičnosti funkcioniranja mreže knjižnica KGZ te u navike i zadovoljstvo korisnika, a na osnovi dobivenih zaključaka, autori iznose preporuke koje mogu uvelike pomoći i knjižnicama i istraživačima.

⁶⁷ Peranić, Ana. Bjelovariana: istraživanje korisnika i korištenja zavičajne zbirke Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17(2015), str. 16. URL: http://www.drustvo-knjiznicara-bkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf

⁶⁸ Pavić, Lara; Vrana, Radovan. Zadovoljstvo korisnika promidžbom i prepoznatljivošću Gradske knjižnice Rijeka. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2-3(2017), str.193-217.

⁶⁹ Bunić, Sanja; Klak Mršić, Iva; Maras, Janja; Mauro, Isabella. Transverzalno i longitudinalno: istraživanje navika i zadovoljstva korisnika mreže knjižnica. // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova: 10.savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. str. 181.-202

Najčešće istraživačke teme se tiču zadovoljstva korisnika cjelokupnim radom knjižnice ili nekim njenim segmentima. Veće knjižnice takva istraživanja provode kontinuirano, u razmaku od 2-8 godina, te potom rezultate uspoređuju i poboljšavaju svoje nedostatke. Metoda ankete, odnosno upitnika, se najčešće koristi radi jednostavnosti dijeljenja, prikupljanja i obrade podataka.

4.3.2. Istraživanje zadovoljstva korisnika – međunarodna praksa

U raznim zemljama u inozemstvu se također provode istraživanja korisnika narodnih knjižnica, iako na većoj razini nego što je praksa u Hrvatskoj. Slijedećih nekoliko primjera nam daje uvid u metode istraživanja i razinu zadovoljstva korisnika inozemnih knjižnica.

Bae i Cha⁷⁰ su proveli istraživanje u kojem se ispitivao utjecaj čimbenika kvalitete narodnih knjižnica u Koreji na ukupno zadovoljstvo i odanost korisnika. Telefonskom anketom ispitano je 3000 korisnika u čak 60 narodnih knjižnica, a čimbenici kvalitete usluge koji su ispitani bile su zbirke, osoblje, objekti, programi, online usluge i pristupačnost. Iz rezultata ankete je vidljivo da korisnici knjižnično osoblje i objekte smatraju visokokvalitetnim, dok programe i online usluge smatraju lošijom kvalitetom. Rezultati pokazuju da se ukupno zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama povećava u skladu sa ranije spomenutim čimbenicima kvalitete usluge.

U Nigeriji, u Edo State Central Library je također provedeno istraživanje zadovoljstva korisnika⁷¹. Korištenjem ankete i promatranja kao instrumenta istraživanja, ispitano je 200 korisnika o zadovoljstvu knjižnicom. Istraživanje je pokazalo da su korisnici nezadovoljni velikim brojem usluga: informacijskim resursima (udžbenici, audio-vizualni materijali, igračke, časopisi...), fotokopirnim uređajima, računalima, periodikom, informacijskim uslugama zajednice, referentnim uslugama, uslugama prikazivanja filmova i dr. Korisnici su iskazali zadovoljstvo malobrojnim segmentima, npr. prostorom knjižnice, klimatizacijom i osvjetljenjem prostora, katalogom i restoranom. Očito nezadovoljstvo korisnika je posljedica lošeg stanja informacijskih resursa i neadekvatnih usluga knjižničnog osoblja, zajedno sa njihovim lošim odnosom prema radu.

⁷⁰ Bae, Kyung-Jae; Cha, Sung-Jong. Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in Korea. // *Journal of Librarianship and Information Science* 47(3), 2015, pg.173-186. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0961000614532483>

⁷¹ Iwhiwhu, Enemute Basil; Obotayire Okorodudu, Patience. Public library information resources, facilities, and services: user satisfaction with the Edo State Central Library, Benin-City, Nigeria. // *Library Philosophy and Practice* (e-journal) 2012. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/747/>

Još jedan primjer istraživanja iz Nigerije nam donose Udo i Philip⁷² čiji je glavni cilj bio istražiti usluge i zadovoljstvo korisnika Narodne knjižnice lokalne uprave Abak. Autori su željeli ispitati odnos između pruženih internetskih usluga i zadovoljstva korisnika, te istražiti vezu između usluge obrazovanja korisnika i njihovog zadovoljstva knjižnicom. Za metodu istraživanja je korišten strukturirani upitnik koji je u razdoblju od mjesec dana ispunilo 110 korisnika. Rezultati su pokazali da je pružanje internetskih usluga i usluga obrazovanja korisnika značajno povezano sa zadovoljstvom korisnika. Prednosti interneta uključuju pružanje pristupa širokom spektru izvora informacija na globalnoj razini, a obrazovanje korisnika je važna aktivnost za osiguravanje učinkovitih knjižničnih i informacijskih usluga koje na kraju vode i do zadovoljstva korisnika.

Virtanen⁷³ donosi rezultate anketnog istraživanja korisnika u Kokkola City Library u Finskoj: istraživala se struktura baze korisnika, korištenje knjižničnih usluga i mišljenje korisnika o prostorijama knjižnice i razvoja usluga za budućnost. Više od 500 korisnika je odgovorilo na anketu, te je utvrđeno da su korisnici zadovoljni sa dostupnošću knjižničnih usluga i da se povećalo korištenje knjižničnog prostora u neke druge svrhe (čitanje novina, učenje, izložbe, odlazak na kavu).

Članak *Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system*⁷⁴ prikazuje rezultate istraživanja koje je provelo 5 danskih knjižnica (4 sveučilišne i 1 narodna knjižnica) koje su odlučile stvoriti međuknjižnični sustav mjerenja i upravljanja uspješnosti. Za svaku knjižnicu je pojedinačno dizajniran upitnik, no iako je sudjelovalo 1900 korisnika, rad se fokusira na rezultate iz Copenhagen Business School Library sa svojih 344 sudionika. Osim rezultata istraživanja, autori u radu prikazuju i razvoj i primjenu strukturalnog modela koji knjižničarima omogućuje kvantitativno mjerenje percipirane kvalitete, zadovoljstva i odanosti korisnika knjižnice, kao i stupanj u kojem određeni elementi knjižničnih usluga doprinose tim percepcijama.

⁷² Udo, Clement; Philip, Kathryn. User satisfaction with Public Library services in Abak Community, Akwa Ibom State, Nigeria. // *Library Philosophy and Practice* (e-journal) , 2020. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4214/>

⁷³ Virtanen, Tomi. Towards a better understanding of the library patron Kokkola City Library – Regional Library: Results of the Library Patron Survey. // *Scandinavian Library Quarterly* 44(2), 2011. URL: <http://slq.nu/indexa581.html?article=finland-towards-a-better-understanding-of-the-library-patron-kokkola-city-library-regional-library-results-of-the-library-patron-survey>

⁷⁴ Martensen, Anne; Grønholdt, Lars. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. // *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 29(3), pg. 140-147. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S009913330300020X>

U Središnjoj narodnoj knjižnici Bahawalpur u Pakistanu⁷⁵ se istraživala percepcija korisnika o kvaliteti usluga koje knjižnica pruža. Korisnicima je podijeljen upitnik i sakupljeno je 50 odgovora. Rezultati su pokazali da knjižnica svojim korisnicima nudi dobru kvalitetu usluga, a ispitanici su zadovoljni nizom različitih usluga: knjigama, časopisima, rječnicima i enciklopedijama, internetskim uslugama, specijalnim zbirkama, zbirkama periodike, referentnim uslugama, programom obrazovanja korisnika, knjižničnim okruženjem i odnosom knjižničnog osoblja prema korisnicima. Analiza odgovora je pokazala da su ispitanici zainteresirani za korištenje elektroničkih izvora informacija te su predlagali da bi knjižnica trebala osigurati programe obuke za svoje korisnike kako bi bolje koristili knjižnične usluge.

U međunarodnoj praksi se najčešće istražuje zadovoljstvo korisnika sa naglaskom na kvalitetu usluge i lojalnost korisnika. Najčešće korištena metoda je, kao i u hrvatskoj praksi, anketa. Pojedini istraživači u istraživanje uključuju i više knjižnica, te onda imaju i više stotina ispitanika. Istraživanja nekih od knjižnica su pokazala da su njihovi korisnici nezadovoljni brojnim uslugama, što može biti posljedica loših informacijskih ili financijskih resursa.

5. Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak

Za zadovoljstvo korisnika možemo reći da je to korisnička percepcija o stupnju zadovoljenja njegovih očekivanja. Korisnikova očekivanja, a i njegovo zadovoljstvo, su izrazito varijabilna kategorija. Ovisi o vremenu, prostoru, socijalnim i gospodarskim prilikama, razvoju tehnologije, konkurenciji i drugim čimbenicima. Određeni proizvod ili usluga ne mora svakog korisnika zadovoljiti na isti način; jedan korisnik će biti prezadovoljan, drugi samo zadovoljan, treći djelomično zadovoljan, a četvrti može biti potpuno nezadovoljan. Kako bi zadovoljili sve korisnike, potrebno je stvarati razumna očekivanja kroz promotivne akcije i održavati kvalitetu proizvoda i usluga takvom da zadovoljava ta razumna očekivanja.⁷⁶

U ovom radu korištena su iskustva dosadašnjih istraživanja korisnika provedenih u Hrvatskoj i inozemstvu. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak do sada nije provodila ovakav tip istraživanja, te prema tome ovaj rad može u budućnosti poslužiti kao usporedba ili mjerilo daljnjih istraživanja.

⁷⁵ Khan, Shakeel Ahmad. User's perception of services quality of the Central Public Library Bahawalpur. // Library Philosophy and Practice (e-journal), 2015. URL: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1276>

⁷⁶ Erceg, Aleksandar, Glavaš Gordan. Zadovoljstvo korisnika-primarni cilj sustava kvalitete. // 3. Hrvatska konferencija o kvaliteti: zbornik radova. Cavtat, 1991. URL: <http://issuu.com/kvaliteta.net/docs/namedcaff4>

5.1. Grad Sisak

Grad Sisak i okolica prema popisu stanovništva iz 2011. godine ima oko 47.000 stanovnika, iako ih je u vrijeme dok su tvornice radile bilo znatno više. Sisak je početkom 20. stoljeća bio industrijski grad sa nekoliko postrojenja i tvornica koja su građena izvan stare gradske jezgre, kao što su postrojenje Željezara Sisak, Rafinerija nafte i Talionica, tvornica alkoholnih i bezalkoholnih pića Segestica, Radonja kemijska industrija (kasnije promijenila naziv u Herbos), HEP – Termoelektrana Sisak, te Dunavski Lloyd Sisak, najveći hrvatski riječni brodar⁷⁷, a trenutno je najveća aktivna tvrtka na sisačkom području Mlin i pekare. Sa zatvaranjem tvornica posljednjih godina mnogi građani su ostali bez posla ili su umirovljeni, no krajem 20. i početkom 21. stoljeća u Sisku se sve više razvijaju kultura i turizam. Od kulturnih ustanova valja izdvojiti: Dom kulture Kristalna kocka vedrine, Gradska galerija Striegl, Gradski muzej Sisak, Kazalište 21, Glazbena škola Fran Lhotka, Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac te Državni arhiv u Sisku. U Sisku se organiziraju i razna događanja, npr. Međunarodni festival dječjih kazališta Maslačak, Siscia Jazz Festival, Sisački viteški turnir, Kupske noći, Star Film Fest i dr. Bez obzira na zatvaranje velikih tvrtki i iseljavanje stanovništva u posljednjih desetak godina, Sisak ima bogatu kulturnu i rekreacijsku ponudu, ali i širok obrazovni sustav: u Sisku i okolici djeluje 14 osnovnih škola, 8 srednjih škola, 2 stručna studija i 3 fakulteta. Prema podacima iz 2011. godine⁷⁸ je bilo oko 2700 djece predškolske dobi, oko 3500 djece na razini osnovne škole, oko 2500 djece srednjih škola, radno sposobnog stanovništva (15-64 godine) 32.260, a osoba starijih od 65, odnosno umirovljenika, oko 13.280.

5.2. O knjižnici

Gradska narodna knjižnica i čitaonica, kako se tada nazivala, je službeno otvorena 22. travnja 1951. godine, a godinu ranije, 1950., Knjižnica je djelovala u samo jednoj prostoriji Doma kulture bez stalnog knjižničara pod nazivom Knjižnica Dom kulture „Vladimir Nazor“. U razdoblju od 1960. do 1969. godine učinjeno je nekoliko značajnih i velikih koraka u knjižničarskoj struci. Tada je knjižnica dobila današnji naziv Narodna knjižnica i čitaonica, uveden je sustav UDK, te je proglašena matičnom knjižnicom za područje Općine Sisak. 21. rujna 1977. u prizemlje zgrade u Rimskoj ulici preseljen je Odjel za odrasle sa svojih 54 000

⁷⁷ Sisak. Wikipedia. URL: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Sisak>

⁷⁸ Državni zavod za statistiku. Kontingenti stanovništva po gradovima/općinama, popis 2011. URL: https://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01_01_03/h01_01_03_zup03.html

knjiga, a u prijašnji prostor u Kranjčevićevoj ulici, u kojem je Knjižnica provela 26 godina, preseljen je Dječji odjel koji počinje sa samostalnim radom. Uz osnovne knjižničarske, informacijske, matične i edukacijske djelatnosti, Knjižnica promiče svoju djelatnost putem raznih predavanja, izložbi, radio emisija, članaka u novinama, izdavanje knjiga biltena i popisa prinova. Knjižnica djeluje samostalno, zastupa je i predstavlja ravnateljica, a upravlja Upravno vijeće koje se sastoji od pet članova. Sredstva za obavljanje djelatnosti Knjižnice se osiguravaju iz Proračuna Grada Siska, prihoda ostvarenih vlastitom djelatnošću te darovima.⁷⁹

Poslanje NKČ Sisak je „približiti informacije, znanje i kulturu žiteljima grada Siska, Sisačko-moslavačke županije i njihovim gostima, odgovoriti na potrebe i zahtjeve korisnika odabranim, stručno utemeljenim aktivnostima i mrežnim uslugama kojima se potiče čitanje, pridonosi nepristranoj obaviještenosti građana, obrazovanju i bogaćenju kulturnoga života svakog pojedinca u zajednici. Pritom, uvažavajući načela iz Ustava Republike Hrvatske, Kopenhaške deklaracije o ulozi narodnih knjižnica u Europskoj Uniji, dokumenata UNESCO-a i IFLA-e, poglavito Manifesta za narodne knjižnice, knjižnične se usluge pružaju svim stanovnicima Grada i Županije bez obzira na njihovu dob, rasnu ili nacionalnu pripadnost, vjersko ili političko opredjeljenje, u različitim oblicima i s pomoću suvremenih tehnologija.“⁸⁰ Iz tog poslanja proizlaze osnovni ciljevi djelovanja Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak, od kojih neke valja spomenuti: da bude općeprepoznato kulturno središte grada, da bude istinsko središte zajednice, da podrži obrazovanje korisnika svih dobi, da omogući dostupnost svim vrstama informacija o građi koju Knjižnica posjeduje kao i o onoj koja nije u njezinu vlasništvu, da oblikuje i nudi usluge i onim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u Knjižnicu i dr.⁸¹

Djelatnost Narodne knjižnice i čitaonice organizirana je kroz odjele i ustrojbene jedinice: Odjel za odrasle, Dječji odjel, Ogranak Caprag, Središnja knjižnica nacionalne manjine Bošnjaka, Županijska matična služba, Financijsko računovodstvena služba i Služba za informatiku. Na Odjelu za odrasle smještena je knjižnična građa namijenjena korisnicima od srednjoškolskog uzrasta, te su ovdje smještene Zavičajna zbirka, Glazbena zbirka i DVD zbirka. Na odjelu je smještena i Županijska matična služba za narodne i školske knjižnice koja djeluje uz materijalnu potporu Ministarstva kulture RH.⁸²

⁷⁹ Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak. URL: <https://www.nkc-sisak.hr/o-nama/>

⁸⁰ Isto.

⁸¹ Isto.

⁸² Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak. Program rada Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak za 2019.godinu. URL: <https://www.nkc-sisak.hr/linkovi/program2019.pdf> str.3

U Dječjem odjelu smještena je knjižna građa za djecu predškolskog uzrasta i učenike osnovnih škola, referentna zbirka, igraonica i multimedija (zbirka DVD-a, CD-a i CD-ROM-ova), a organiziraju se i razne aktivnosti poput kreativnih i informatičkih radionica, izložbi, književnih susreta i tribina. Multimedijalni odjel je opremljen sa računalima i audio-vizualnim uređajima namijenjenima prvenstveno djeci, ali i odraslima koji su uključeni u program informatičke edukacije INFORMATIKA 50+.⁸³

U Ogranku Caprag smještena je knjižnična građa namijenjena djeci i odraslima. U sastavu Ogranka djeluje i Središnja knjižnica za nacionalnu manjinu Bošnjaka, osnovana 2012.godine. Njeno se djelovanje ostvaruje na nekoliko razina: od nabave bošnjačkih knjiga do raznih kulturnih inicijativa, izložbi, promocija knjiga i književnih susreta u suradnji s bošnjačkim ustanovama. 2014. godine u Ogranku je odvojen i dječji odjel, gdje je osim posudbe knjiga osmišljen i cjeloviti razvojni program za djecu predškolske i osnovnoškolske dobi. U igraonici je organiziran i dnevni boravak namijenjen djeci koja poslije nastave pišu zadaću, a također se pruža pomoć u učenju i starijoj djeci kojima je ona potrebna.⁸⁴

Knjižnica je smještena u neposrednoj blizini željezničkog i autobusnog kolodvora te mnogi građani odlaze u Knjižnicu čekati prijevoz, neovisno o tome jesu li ili nisu članovi. Prema izvješću o radu Knjižnice iz 2013. godine⁸⁵ upisanih korisnika je bilo ukupno 9.710, a broj posudba za 2 odjela i ogranak iznosio je 27.206. Što se tiče broja posjeta, u knjižnici u Capragu bilo je 31.875 posjeta, Dječji odjel imao je 32.169 posjeta, a sveukupan broj posjeta Odjelu za odrasle iznosio je 30.000. Odjel za odrasle ima manje posjeta od Ogranka Caprag i Dječjeg odjela zato jer se u njima organizira više radionica za djecu, a i igraonice su vrlo popularne sa mlađim korisnicima.

5.3. Ciljevi istraživanja

Osnovni cilj ovog istraživanja je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak. Cilj je i dobiti odgovor na pitanja koliko su korisnici zadovoljni pojedinom uslugom i koliko im je ta usluga važna, koliko često koriste pojedine usluge, razlog dolaska u Knjižnicu te što korisnicima najviše nedostaje u Knjižnici. Istraživačka pitanja ovog istraživanja su:

1. Koliko su korisnici zadovoljni cjelokupnom knjižnicom?

⁸³ Isto. str.4

⁸⁴ Isto. str.5

⁸⁵ Izvješće o radu Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak 2013. URL: https://www.nkc-sisak.hr/press_clipping/IZVJESCE2013.pdf

2. Koje su mogućnosti poboljšanja knjižničnih usluga na temelju istraživanja korisnika?
3. U kojoj mjeri se korisnici koriste knjižničnim katalogom?
4. Koji su prednosti i nedostaci Knjižnice?
5. Jesu li korisnici u vrijeme pandemije, dok je knjižnica bila zatvorena, pratili njenu Facebook stranicu i sadržaje koje je objavljivala?

U istraživanju su postavljene sljedeće hipoteze:

1. Korisnici su uglavnom zadovoljni knjižničnim uslugama.
2. Korisnici najčešće koriste knjižnicu radi posudbe građe.
3. Korisnicima u knjižnici najviše nedostaje prostor za tihi rad.
4. Korisnici koji ne koriste online katalog on nije potreban jer za sve pitaju knjižničara.
5. Za vrijeme pandemije dok je Knjižnica bila zatvorena, korisnici su u većini imali potrebu za korištenjem njenih usluga.

5.4. Instrument i metodologija

Za istraživanje je odabrana metoda anketiranja. Na temelju zadanih ciljeva i hipoteza koncipiran je anketni upitnik (Prilog 1) namijenjen svim korisnicima Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak starijim od 14 godina. Radi novonastale situacije povodom pandemije COVID-19 i preporuka za držanje socijalne distance, anketa je korisnicima upućena u online Google obrascu koji je Knjižnica podijelila na svojim web stranicama. Anketa je također bila podijeljena i na vlastitom Facebook profilu. Zbog situacije sa pandemijom COVID-19 i mjerama opreza (držanje distance, bez dugog zadržavanja u zatvorenim prostorima) nije bilo moguće korisnicima osobno podijeliti upitnik, te je stoga broj prikupljenih odgovora manji od očekivanog, tj., 69. Istraživanje je provedeno od 01.07. do 27.07. 2020.

Anketa se sastoji od ukupno 23 pitanja: 22 pitanja zatvorenog tipa i jedno pitanje otvorenog tipa. Anketa je podijeljena na 2 dijela: prvi dio, od 17 pitanja, se odnosi na korištenje i zadovoljstvo knjižničnim uslugama općenito, a drugi dio, od 6 pitanja, se odnosi na period kada je Knjižnica bila zatvorena za korisnike radi pandemije COVID-19. Prvih 4 pitanja se odnose na sociodemografske podatke. Iduća 3 pitanja se odnose na vremensko razdoblje članstva, učestalost korištenja Knjižnice te razlog dolaska u knjižnicu. Na korištenje kataloga odnose se pitanja 8. i 9. Slijedećih 4 pitanja odnose se na učestalost korištenja pojedine usluge, način pronalaženja određene građe koja se koristi, stupanj zadovoljstva određenom uslugom te koliko su te usluge ispitaniku važne. Iduće pitanje ima mogućnost višestrukog izbora, a odnosi

se na to što Knjižnici nedostaje. U slijedećim dvama pitanjima od ispitanika se traži da ocijeni koliko je općenito zadovoljan uslugama Knjižnice te bi li drugim članovima zajednice i sugrađanima preporučio korištenje Knjižnice. Zadnje pitanje u prvom dijelu je otvorenog tipa u kojem ispitanici mogu iznijeti svoje komentare i prijedloge za poboljšanje usluga. Drugi dio upitnika odnosi se na online usluge i sadržaj koji je knjižnica objavljivala u vrijeme kada je korisnicima bio zabranjen ulazak u prostorije knjižnice. Od ispitanika se traži da se izjasne zašto su najčešće koristili Facebook stranicu Knjižnice i jesu li uopće imali potrebu za time, što im je najviše nedostajalo kada nisu bili u mogućnosti boraviti u prostorima Knjižnice te koliko su zadovoljni online uslugama i uključenosti knjižničara i Knjižnice.

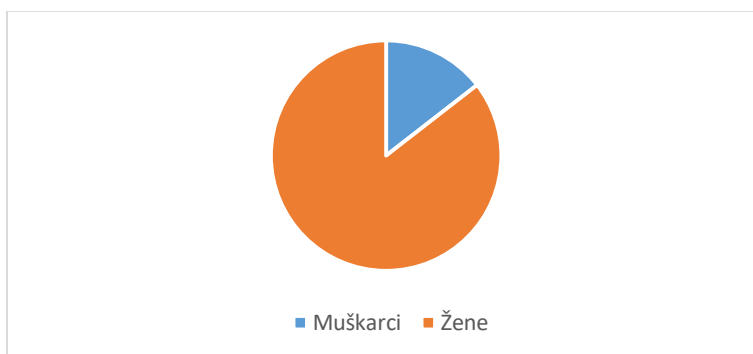
5.5. Rezultati

Na temelju provedenog istraživanja dobiveni rezultati pokazuju stanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak. Ograničenje ovog istraživanja je zbog situacije sa pandemijom COVID-19 i mjere opreza, anketa je korisnicima prosljeđena isključivo u online obrascu, te je radi toga broj ispitanika manji od očekivanog, jer nemaju svi članovi knjižnice pristup internetu ili društvenim mrežama. Vrijeme provođenja istraživanja je bilo od 01.07. do 27.07. 2020. U nastavku su prikazani rezultati istraživanja popraćeni grafičkim prikazima.

5.5.1. Opći podaci

- Spol

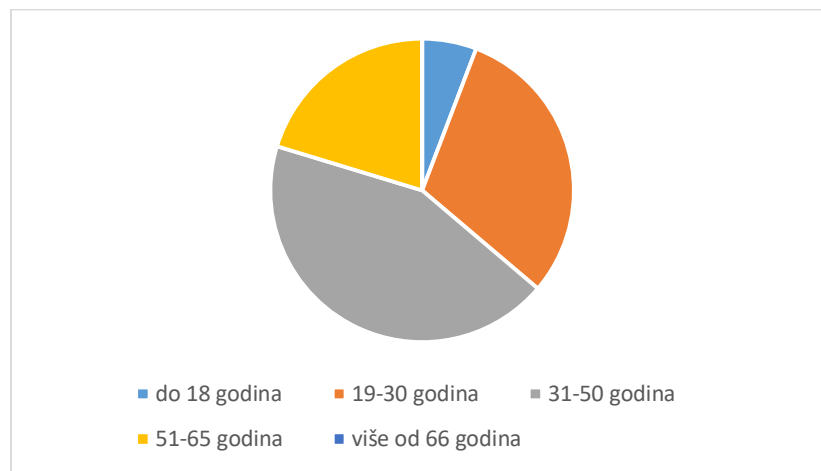
U istraživanju je sudjelovalo 59 (85,5%) osoba ženskog spola i 10 (14,5%) osoba muškog spola. Jasno je vidljivo da je sudjelovalo znatno više ispitanika ženskog spola (grafikon 1).



Grafikon 1. Prikaz spola

- Dob

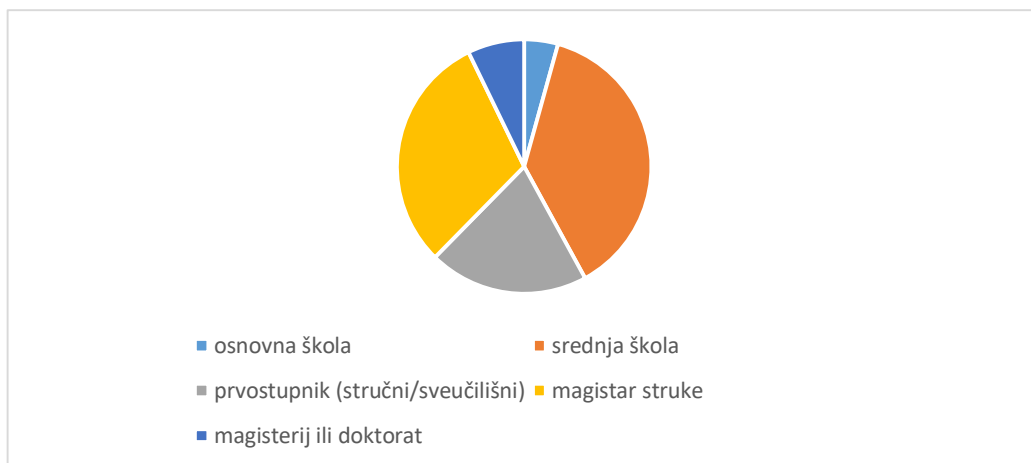
Drugo pitanje se odnosilo na dob ispitanika. Upitnik su mogli ispunjavati korisnici od 14 godina naviše. Ponuđeno je 5 dobnih skupina, no ispitanika je bilo zastupljeno samo u prve 4; u prvoj skupini, do 18 godina, je samo 4 (5,8%) ispitanika, u drugoj, od 19 do 30 godina, je 21 (30,4%). Najzastupljenija dobnja skupina je u dobi od 31 do 50 godina, tj. njih 30 (43,5%), dok ih je u skupini od 51 do 65 godina 14 (20,3%). Niti jedna osoba starija od 66 godina nije ispunila upitnik, što je očekivan rezultat zbog upitnika u online obliku. (grafikon 2).



Grafikon 2. Prikaz dobi

- Najviši završeni stupanj obrazovanja

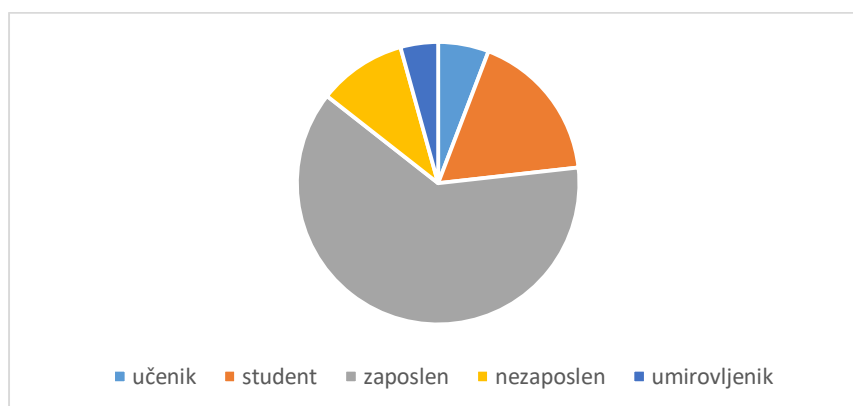
U trećem pitanju ispitanici su morali odgovoriti na njihov najviši završeni stupanj obrazovanja. 3 (4,3%) ispitanika imaju završenu osnovnu školu, 26 (37,7%) ima srednju školu, 14 (20,3%) ispitanika ima prvostupničku diplomu, magistara struke je 21 (30,4%), a magisterij ili doktorat ima 5 (7,2%) ispitanika (grafikon 3).



Grafikon 3. Prikaz najvišeg završenog stupnja obrazovanja

- Radni status

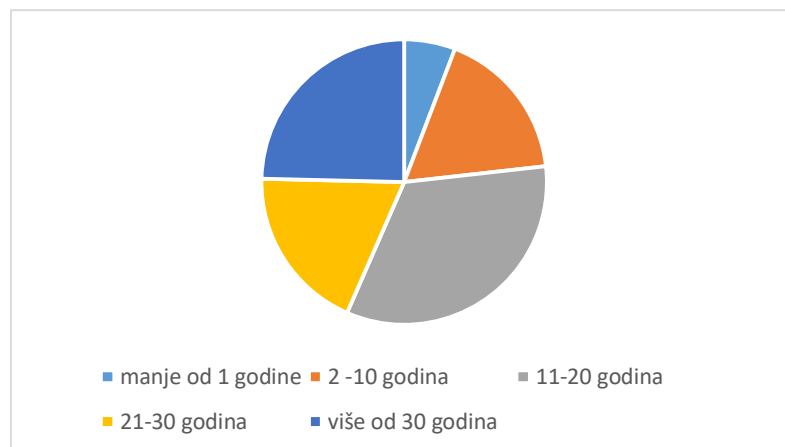
Četvrto pitanje je vezano uz radni status ispitanika. Iz rezultata je vidljivo da je od ispitanika 4 (5,8%) učenika, 12 (17,4%) studenata, 43 (62,3%) zaposlenih osoba, 7 (10,1%) nezaposlenih osoba te 3 (4,3%) umirovljenika (grafikon 4).



Grafikon 4. Prikaz radnog statusa

5.5.2. Trajanje članstva

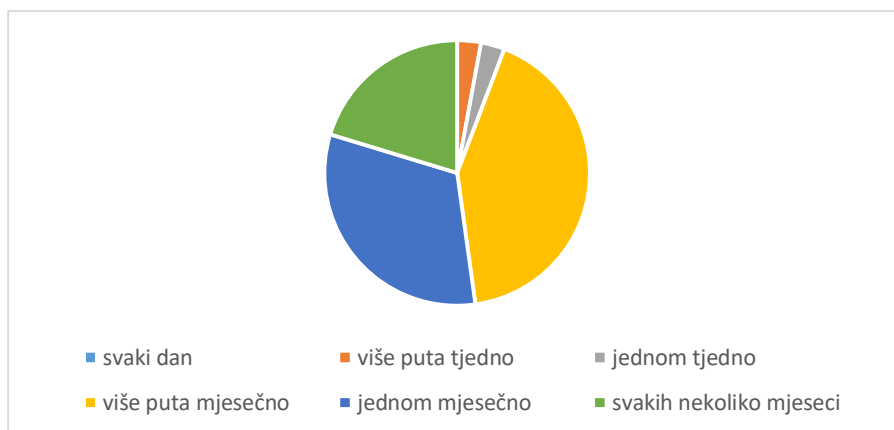
U petom pitanju korisnici su se izjasnili koliko su dugo član NKČ Vlado Gotovac Sisak. 4 (5,8%) ispitanika su članovi manje od 1 godine, 12 (17,4%) ispitanika članovi su 2 – 10 godina, 23 (33,3%) su članovi 11 – 20 godina, 13 (18,8%) ispitanika su članovi 21 – 30 godina, dok je 17 (24,6%) ispitanika članovi više od 30 godina (grafikon 5).



Grafikon 5. Prikaz trajanja članstva

5.5.3. Učestalost posjećivanja Knjižnice

Šesto anketno pitanje je o tome koliko često korisnici posjećuju Knjižnicu. Nitko od ispitanika knjižnicu ne posjećuje svaki dan, a po 2 (2,9%) ispitanika dolazi u knjižnicu više puta tjedno i jednom tjedno. Najviše korisnika posjećuje knjižnicu više puta mjesečno, tj. njih 29 (42%), oni koji dolaze jednom mjesečno je 22 (31,9%), a svakih nekoliko mjeseci dolazi 14 (20,3%) korisnika (grafikon 6).

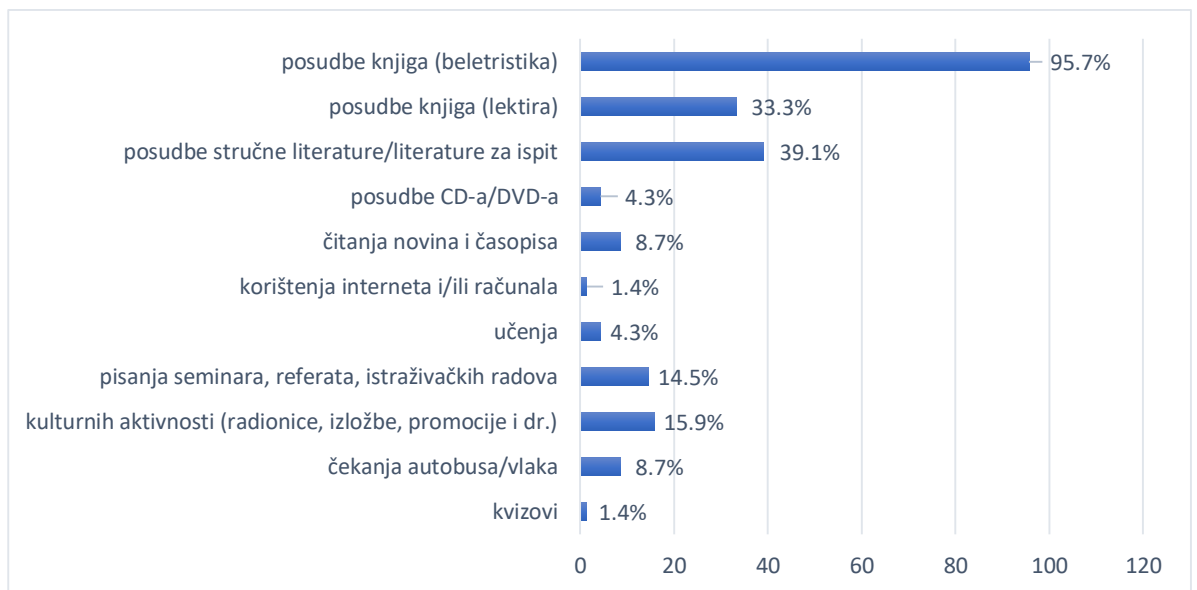


Grafikon 6. Prikaz učestalosti posjećivanja

5.5.4. Razlozi dolaska u knjižnicu

Sedmo pitanje nam daje uvid u najčešće razloge dolaska korisnika u knjižnicu. Najveći broj korisnika dolazi radi posuđivanja knjiga iz beletristike, njih 66 (95,7%). Korisnika koji posuđuju lektirne naslove je 23 (33,3%), a stručne literature ili literature

za ispit je 27 (39,1%). 3 (4,3%) korisnika dolazi radi posudbe CD-a/DVD-a, 6 (8,7%) korisnika dolazi čitati novine i časopise, računalo i internet koristi samo 1 (1,4%) korisnik, radi učenja dolazi 3 (4,3%) te radi pisanja seminara i ostalih radova dolazi 10 (14,5%) korisnika. Kulturne aktivnosti poput radionica, izložbi i dr. je razlog dolaska 11 (15,9%) korisnika, a njih 6 (8,7%) dolazi kratiti vrijeme dok čekaju autobus ili vlak. Od ostalih razloga dolaska navedeni su kvizovi, zbog kojih dolazi 1 (1,4%) korisnik (grafikon 7).

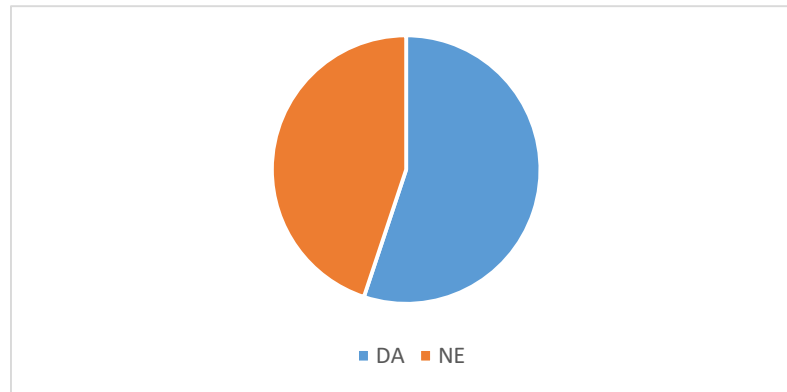


Grafikon 7. Prikaz razloga dolaska u knjižnicu

5.5.5. Online katalog

- Korištenje kataloga

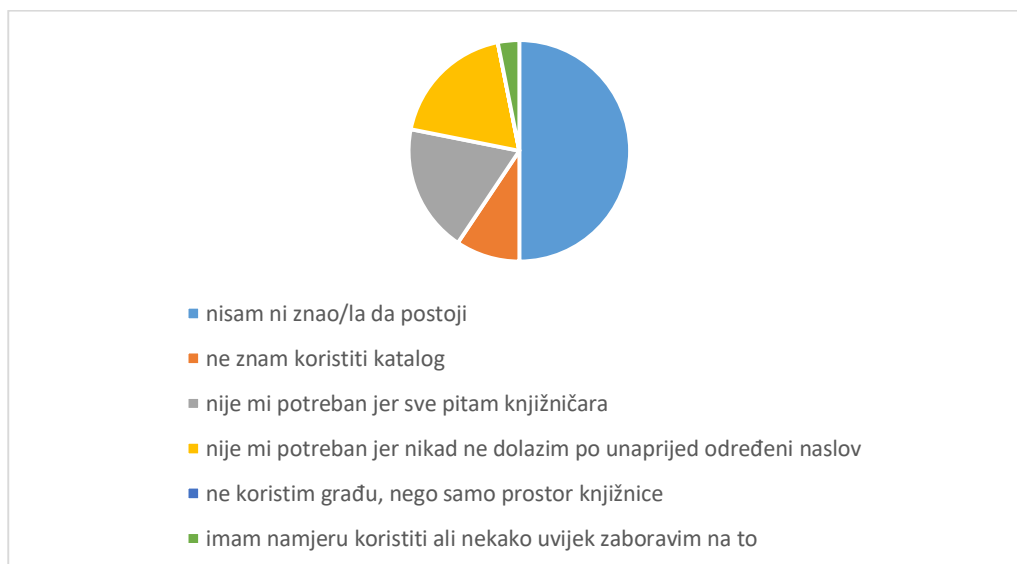
U osmom pitanju korisnici su se morali izjasniti koriste li ili ne knjižnični online katalog. 38 (55,1%) ispitanika odgovorilo je potvrdno, dok je 31 (44,9%) odgovorio da ne koristi katalog (grafikon 8).



Grafikon 8. Prikaz korištenja kataloga

- Razlog zašto se ne koristi katalog

Iduće pitanje su ispunjavali korisnici koji su u prethodnom pitanju odgovorili da ne koriste katalog, a odnosi se na razlog zašto ga ne koriste. Na ovo pitanje odgovorila su 32 ispitanika. Rezultati su pokazali da čak 16 (50%) korisnika niti ne zna da katalog postoji, a 3 (9,4%) se ne zna njime koristiti. Jednaki broj korisnika, njih 6 (18,8%), ne koristi katalog jer sve pitaju knjižničara i jer nikad ne dolaze po unaprijed određeni naslov. Pod ostalo je navedeno „imam namjeru koristiti ali nekako uvijek zaboravim na to“ (grafikon 9).



Grafikon 9. Prikaz razloga za ne korištenje kataloga

5.5.6. Korištenje knjižničnih usluga

- Učestalost korištenja pojedinih usluga

U desetom pitanju korisnici su odgovarali koliko često koriste pojedinu uslugu koju im knjižnica nudi. Ponuđeni odgovori su: nikad, rijetko, ponekad, redovito i uvijek.

Rezultati su slijedeći:

	nikad	rijetko	ponekad	redovito	uvijek
Posuđivanje knjiga	1	3	9	20	36
Posuđivanje audioknjiga	64	5			
Posuđivanje filmova	51	11	5	2	
Posuđivanje stripova	53	8	8		
Posuđivanje glazbenih nota	66	2	1		
Čitanje novina i časopisa	47	12	4	5	1
Korištenje računala i interneta	56	9	3	1	
Međuknjižnična posudba	49	12	6	1	1
Kreativne radionice, kulturne aktivnosti	32	16	16	3	2
Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća	48	9	8	2	2
Online katalog	29	5	12	11	12
Mrežna stranica i Facebook knjižnice	26	10	15	12	6
Čitateljski klub	59	6	4		

Tablica 1. Prikaz učestalosti korištenja usluga

1 ispitanik se nikada ne koristi uslugom posudbe građe, 3 ispitanika se rijetko koristi uslugom, 9 ispitanika je odgovorilo da se ponekad koriste uslugom, 20 ispitanika redovito posuđuje knjige, a 36 ispitanika uvijek.

Uslugu posuđivanja audioknjiga većina ispitanika, tj. njih 64, ne koristi nikad, a 5 ispitanika rijetko posuđuje audioknjige.

Filmove nikad ne posuđuje 51 ispitanik, njih 11 rijetko, 5 ispitanika ponekad, a redovito 2 ispitanika. 53 ispitanika nikada ne posuđuje stripove, a po 8 ispitanika rijetko i ponekad.

Uslugu posuđivanja glazbenih nota nikada ne koristi 66 ispitanika, rijetko 2, a ponekad 1 ispitanik.

47 ispitanika nikada ne koristi uslugu čitanja novina i časopisa, 12 ispitanika rijetko, ponekad 4, redovito 5 ispitanika i 1 ispitanik uvijek.

Uslugu korištenja računala i interneta nikada ne koristi 56 ispitanika, rijetko ih koristi 9, ponekad 3 i redovito 1 ispitanik.

Međuknjižničnom posudbom se 49 ispitanika ne koristi nikada, 12 ispitanika rijetko, ponekad 6, a po 1 ispitanika redovito i uvijek.

Uslugu kreativnih radionica, kulturnih aktivnosti i promocija ne koristi 32 ispitanika, po 16 ispitanika rijetko i ponekad, redovito ih koristi 3, a 2 ispitanika uvijek.

Uslugu pomoć pri izradi domaćih zadaća, referata, seminara i dr. ne koristi 48 ispitanika, rijetko ju koristi 9 ispitanika, 8 ponekad, te po 2 redovito i uvijek.

Online katalog knjižnice nikad ne koristi 29 ispitanika, 5 se rijetko koristi njime, ponekad 12, 11 redovito i 12 ispitanika uvijek koristi katalog.

Mrežnu stranicu i Facebook stranicu knjižnice ne koristi 26 ispitanika, 10 rijetko koristi stranice, ponekad 15 ispitanika, 12 ispitanika redovito i 6 ispitanika uvijek.

Čitateljski klub ne koristi 59 ispitanika, rijetko ga koristi 6 ispitanika i ponekad 4 ispitanika.

Kao što je očekivano, posuđivanje knjiga je najčešće korištena usluga. Ostale usluge se većinom nikad ne koriste ili rijetko. Posuđivanje filmova nije popularno vjerojatno zato jer su filmovi dostupni online te ljudi jednostavno nemaju potrebe za posuđivanjem iz knjižnice. Knjižnica u svom fondu nema veliku zbirku stripova, a ni ta vrsta građe nije popularna kao što je nekad bila. Korisnici većinom ne koriste računala jer se korištenje internetom naplaćuje. Međuknjižnična posudba, čitateljski klub i usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća se uglavnom ne koriste jer korisnicima nisu toliko potrebne, ili jednostavno nisu dovoljno upoznati s njima.

- Način pronalaženja građe

U idućem pitanju korisnici su trebali označiti na koji način pronalaze građu koju koriste, odnosno koliko često traže pomoć knjižničara. Tablica prikazuje:

	Isključivo samostalno, bez pomoći knjižničara	Ponekad uz pomoć knjižničara	Isključivo uz pomoć knjižničara	Ne koristim/ne posuđujem tu građu
Knjige iz književnosti	18	40	9	2
Knjige iz lektire	7	11	19	32

Stručne knjige	3	32	18	16
DVD/CD	9	6	4	50
Novine i časopisi	6	9	6	48
Stripovi	10	7	4	48

Tablica 2. Prikaz načina pronalaženja građe

18 korisnika samostalno, bez pomoći knjižničara pronalazi knjige iz književnosti/beletristike, 40 ispitanika ponekad traži pomoć knjižničara, a 9 ispitanika isključivo uz pomoć knjižničara. 2 ispitanika ne koriste knjige iz književnosti.

Knjige iz lektire isključivo samostalno pronalazi 7 ispitanika, ponekad uz pomoć knjižničara 11 ispitanika, a isključivo uz pomoć knjižničara 19 ispitanika. Najviše korisnika, 32, ne koristi tu vrstu građe.

3 ispitanika samostalno pronalazi stručnu literaturu, 32 ispitanika je ponekad potrebna pomoć knjižničara, a 18 ispitanika isključivo uz pomoć knjižničara dolazi do građe. 16 ispitanika ne koristi stručnu literaturu.

DVD/CD 9 ispitanika pronalazi samostalno, 6 ponekad uz pomoć knjižničara i 4 ispitanika isključivo uz pomoć knjižničara. Većina, tj. 50 ispitanika ne koristi DVD/CD.

Novine i časopise 6 ispitanika pronalazi bez pomoći knjižničara, 9 ponekad zatraži pomoć, a 6 isključivo uz pomoć knjižničara. 48 ispitanika ne koristi novine i časopise.

10 ispitanika samostalno pronalazi stripove, 7 ponekad uz pomoć knjižničara i 4 isključivo uz pomoć knjižničara. 48 ispitanika ne koristi stripove.

Iz rezultata je vidljivo da korisnici često traže pomoć knjižničara u pronalaženju željene građe. No također, od navedene građe vidimo da se najviše ne koriste DVD/CD, stripovi te novine i časopisi. Kao što je već spomenuto, korisnici ne posuđuju DVD/CD jer im je sve dostupno online. Što se tiče novina i časopisa, većina korisnika koja čita ovu vrstu građe su stariji i umirovljenici, koji nisu imali mogućnost ispunjavanja online ankete.

- **Zadovoljstvo pojedinačnim uslugama**

Dvanaesto pitanje se odnosi na zadovoljstvo korisnika određenim uslugama koje knjižnica ima na raspolaganju. Ispitanici su na ljestvici od potpuno nezadovoljan do

potpuno zadovoljan vrednovali svoje zadovoljstvo ponuđenim uslugama. Rezultati su slijedeći:

	Potpuno nezadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Niti nezadovoljan niti zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Potpuno zadovoljan
Knjižnična građa	3	3	5	33	25
Organizacija građe na policama	2		7	35	25
Prostorna organizacija	2	2	8	28	29
Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća		2	29	18	20
Ljubaznost i susretljivost knjižničara	4	3	4	17	41
Stručnost i kompetencije knjižničara	3	3	6	16	41
Međuknjižnična posudba		1	27	16	25
Kulturne aktivnosti			23	26	20
Prostor za čitanje novina	2		20	25	22
Računalna oprema	1	3	29	21	15
Online katalog	2	1	19	21	26
Mrežna stranica i Facebook	1	2	20	23	23
Radno vrijeme	1		10	25	33
Čitateljski klub	2	2	31	19	15

Tablica 3. Prikaz zadovoljstva korisnika pojedinačnim uslugama

Knjižničnom građom, odnosno njenom količinom, dostatnosti, pokrivenosti područja i dostupnosti, je potpuno nezadovoljno i uglavnom nezadovoljno po 3 ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 5 ispitanika, uglavnom zadovoljno je 33 ispitanika, i 25 ispitanika je potpuno zadovoljno.

Organizacijom građe na policama (urednost, funkcionalnost, pristupačnost) potpuno je nezadovoljno 2 ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 7 ispitanika, uglavnom je zadovoljno 35 ispitanika, a 25 ispitanika je potpuno zadovoljno.

Prostornom organizacijom je po 2 ispitanika potpuno i uglavnom nezadovoljno, 8 ispitanika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, uglavnom je zadovoljno 28 ispitanika, a potpuno je zadovoljno 29 ispitanika.

Uslugom pomoć pri izradi domaćih zadaća i seminara su uglavnom nezadovoljna 2 ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 29 ispitanika, uglavnom je zadovoljno 18 ispitanika i 20 ispitanika je potpuno zadovoljno.

Sa ljubaznošću i susretljivošću knjižničara je potpuno nezadovoljno 4 ispitanika, uglavnom je nezadovoljno 3 ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 4 ispitanika, 17 ispitanika je uglavnom zadovoljno i 41 ispitanik je potpuno zadovoljan.

Stručnošću i kompetencijom knjižničara po 3 ispitanika su potpuno i uglavnom nezadovoljna, 6 ispitanika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, uglavnom je zadovoljno 16 ispitanika, a potpuno je zadovoljan 41 ispitanik.

Međuknjižničnom posudbom je uglavnom nezadovoljan 1 ispitanik, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 27 ispitanika, uglavnom je zadovoljno 16 ispitanika, a 25 je potpuno zadovoljno.

Kulturnim aktivnostima su niti zadovoljna niti nezadovoljna 23 ispitanika, 26 ispitanika je uglavnom zadovoljno, a 20 ispitanika je potpuno zadovoljno.

Prostorom za čitanje novina (udobnost, urednost, rasvjeta, buka) je potpuno nezadovoljno 2 ispitanika, 20 je niti zadovoljno niti nezadovoljno, 25 ispitanika je uglavnom zadovoljno, a 22 je potpuno zadovoljno.

Računalnom opremom 1 ispitanik je potpuno nezadovoljan, 3 ispitanika su uglavnom nezadovoljna, 29 ispitanika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, 21 ispitanik je uglavnom zadovoljan i 15 ispitanika je potpuno zadovoljno.

Online katalogom (funkcionalnost, jednostavnost korištenja, dostatnost informacija, redovito ažuriranje) su potpuno nezadovoljna 2 ispitanika, 1 ispitanik je uglavnom nezadovoljan, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 19 ispitanika, 21 ispitanik je uglavnom zadovoljan, a 26 je potpuno zadovoljno.

Mrežnom stranicom i Facebook stranicom je potpuno nezadovoljan 1 ispitanik, 2 je uglavnom nezadovoljno, 20 ispitanika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a po 23 ispitanika su uglavnom i potpuno zadovoljni.

Radnim vremenom knjižnice 1 ispitanik potpuno je nezadovoljan, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 10 ispitanika, 25 ispitanika je uglavnom zadovoljno, a 33 je potpuno zadovoljno.

Čitateljskim klubom po 2 ispitanika je potpuno i uglavnom nezadovoljno, niti zadovoljan niti nezadovoljan je 31 ispitanik, 19 je uglavnom zadovoljno, a 15 je potpuno zadovoljno.

Iz rezultata vidimo da su korisnici uglavnom i potpuno zadovoljni ponuđenim uslugama. Vidljivo je i da su mnogi ispitanici označili „niti zadovoljan, niti nezadovoljan“, što znači da knjižnica neke od usluga, npr. kulturne aktivnosti, računalnu opremu te mrežnu i Facebook stranicu, može poboljšati i učiniti privlačnijima svojim korisnicima.

- Važnost pojedinačnih usluga

U slijedećem pitanju ispitanici su na ljestvici od uopće nije važna do izuzetno važna označavali koliko im je određena usluga koju Knjižnica pruža važna. Rezultati su pokazali:

	Uopće nije važna	Uglavnom nije važna	Niti nevažna niti važna	Uglavnom važna	Izuzetno važna
Knjižnična građa	1		5	15	48
Organizacija građe na policama	1		3	29	36
Prostorna organizacija	1		3	28	37
Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća	9	2	21	21	16
Ljubaznost i susretljivost knjižničara	1		5	22	41
Stručnost i kompetencije knjižničara	1		4	19	45
Međuknjižnična posudba	6	2	11	31	19
Kulturne aktivnosti	5	3	19	27	15

Prostor za čitanje novina	4	3	28	21	13
Računalna oprema	6	1	30	22	10
Online katalog	3	1	16	27	22
Mrežna stranica i Facebook	3	2	15	32	17
Radno vrijeme	2	2	4	25	36
Čitateljski klub	11	7	28	19	4

Tablica 4. Prikaz važnosti pojedinačnih usluga

Knjižnična građa uopće nije važna 1 ispitaniku, niti nevažna niti važna je za 5 ispitanika, uglavnom je važna za 15 ispitanika, a izuzetno je važna za 48 ispitanika.

Organizacija građe na policama uopće nije važna 1 ispitaniku, niti nevažna niti važna je za 3 ispitanika, uglavnom je važna za 29 ispitanika, a za 36 ispitanika je izuzetno važna.

Prostorna organizacija uopće nije važna 1 ispitaniku, niti nevažna niti važna je za 3 ispitanika, 28 ispitanika smatra je uglavnom važnom, a izuzetno je važna za 37 ispitanika.

Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća za 9 ispitanika uopće nije važna, uglavnom nije važna za 2 ispitanika, za po 21 ispitanika je niti nevažna niti važna i uglavnom važna, a izuzetno je važna za 16 ispitanika.

Ljubaznost i susretljivost knjižničara uopće nije važna 1 ispitaniku, niti nevažna niti važna je za 5 ispitanika, uglavnom je važna za 22 ispitanika, a izuzetno je važna 41 ispitaniku. Stručnost i kompetencija knjižničara uopće nije važna 1 ispitaniku, niti nevažna niti važna je za 4 ispitanika, uglavnom je važna za 19 ispitanika, a za 45 ispitanika je izuzetno važna.

Međuknjižnična posudba uopće nije važna za 6 ispitanika, uglavnom nije važna za 2 ispitanika, niti nevažna niti važna je za 11 ispitanika, uglavnom je važna 31 ispitaniku, a izuzetno je važna za 19 ispitanika.

Kulturne aktivnosti, radionice i promocije uopće nisu važne za 5 ispitanika, uglavnom nisu važne za 3 ispitanika, niti nevažna niti važna je za 19 ispitanika, uglavnom su važne za 27 ispitanika, a izuzetno su važne za 15 ispitanika.

Prostor za čitanje novina uopće nije važan za 4 ispitanika, uglavnom nije važan za 3 ispitanika, niti nevažan niti važan je za 28 ispitanika, uglavnom je važan za 21 ispitanika, a izuzetno je važan za 13 ispitanika.

Računalna oprema uopće nije važna za 6 ispitanika, uglavnom nije važna 1 ispitaniku, niti nevažna niti važna je za 30 ispitanika, za 22 ispitanika je uglavnom važna, te za 10 ispitanika je izuzetno važna.

Online katalog uopće nije važan za 3 ispitanika, 1 ispitaniku uglavnom nije važan, niti nevažan niti važan je za 16 ispitanika, uglavnom je važan za 27 ispitanika, a za 22 ispitanika je izuzetno važan.

Mrežna stranica i Facebook stranica za 3 ispitanika uopće nije važna, uglavnom nije važna za 2 ispitanika, niti nevažna niti važna je za 15 ispitanika, uglavnom je važna za 32 ispitanika, a izuzetno je važna za 17 ispitanika.

Radno vrijeme knjižnice uopće nije važno i uglavnom nije važno za po 2 ispitanika, niti nevažno niti važno je za 4 ispitanika, uglavnom je važno za 25 ispitanika, te je izuzetno važno za 36 ispitanika.

Čitateljski klub uopće nije važan za 11 ispitanika, uglavnom nije važan za 7 ispitanika, niti nevažan niti važan je za 28 ispitanika, uglavnom je važan za 19 ispitanika, a za 4 ispitanika je izuzetno važan.

Uz knjižničnu građu, korisnicima je izuzetno važna ljubaznost i susretljivost te stručnost i kompetencija knjižničara. Ovi rezultati nam pokazuju kako je ljubaznost i ophođenje knjižničara prema korisnicima od velike važnosti, a također je i vrlo cijenjeno. Isto vrijedi i za stručnost knjižničara, korisnici očekuju da im u pretraživanju informacija pomaže sposoban knjižničar.

5.5.7. Što Knjižnici nedostaje?

U četrnaestom pitanju ispitanici su imali mogućnost označiti i navesti što im nedostaje u Knjižnici. Moguće je bilo označiti više odgovora od ponuđenih, a ispitanici su mogli i sami navesti neke mogućnosti poboljšanja usluga. U tablici su prikazani odgovori:

Tablica 5. Prikaz stavki koje knjižnici nedostaju

10 (14,5%) ispitanika označilo je dulje radno vrijeme knjižnice, 9 (13%) ispitanika predložilo je više računala, 16 (23,2%) ispitanika bi voljelo više sjedećih mjesta, 35 (50,7%) ispitanika označilo je bolju opskrbljenost knjižničnom građom, 19

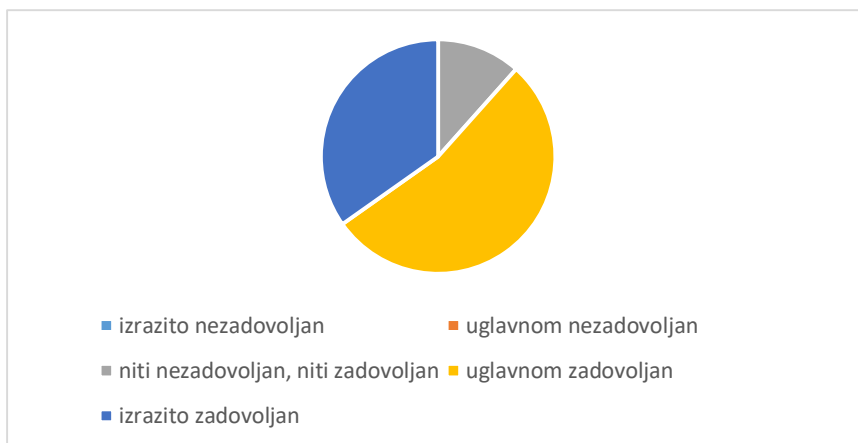
Ponudeni odgovori	Broj ispitanika
Dulje radno vrijeme knjižnice	14,5%
Više računala	13%
Više sjedećih mjesta	23,2%
Bolja opskrbljenost knjižničnom građom	50,7%
Nedostatak prostora za tihi rad	27,5%
Više kulturnih događanja i radionica	29%
Besplatno korištenje računala/interneta	10,1%
Više literature za studente metalurgije i informatike	10,1%
Više literature na stranim jezicima	13%
Ostalo	19,6%

(27,5%) ispitanika nedostaje prostor za tihi rad, 20 (29%) ispitanika bi željelo više kulturnih događanja i radionica, po 7 (10,1%) ispitanika je predložilo besplatno korištenje računala/interneta i više literature za studente metalurgije i informatike, a 9 (13%) ispitanika je predložilo više literature na stranim jezicima. Pod „ostalo“ ispitanici su naveli: „bolje ljetno radno vrijeme“, „više SF knjiga i fantastike, manje ljubica“, „šank“, „više literature za samoučenje stranih jezika i vještina (crtanje i druge umjetnosti, štrikanje, itd.)“, „razumijevanje u slučaju kašnjenja“, „sve mi je ok“, „ništa ne nedostaje“, „stručni i kompetentni zaposlenici koji nisu zaposleni preko veze već zbog svojih kvalifikacija. Ne znam postoji li ijedan takav unazad 15, 20 godina“, „korištenje WC-a“, „više literature za zdravstvene studije“, „jeftinije fotokopiranje/skeniranje“, „radno vrijeme dječjeg odjela Caprag (cijeli dan, a ne u smjenama)“, „više aktivnosti za odrasle, ne samo radionice za djecu“, „ništa“.

Prema odgovorima na ovo pitanje vidimo da korisnicima, osim općenite bolje opskrbljenosti raznom knjižničnom građom, nedostaje još nekoliko stavki. Jedan od ispitanika je naveo da nedostaju stručni i kompetentni zaposlenici, što možemo povezati sa prethodnim pitanjem, gdje su upravo takvi knjižničari od iznimne važnosti za korisnike.

5.5.8. Sveukupno zadovoljstvo

Iduće pitanje se odnosilo na općenito zadovoljstvo korisnika uslugama NKČ Vlado Gotovac Sisak. Pokazalo se da je 8 (11,6%) ispitanika niti nezadovoljno, niti zadovoljno, 37 (53,6%) ispitanika je uglavnom zadovoljno, a 24 (34,8%) ispitanika je izrazito zadovoljno knjižničnim uslugama (grafikon 10).



Grafikon 10. Prikaz općenitog zadovoljstva uslugama

5.5.9. Preporuka za korištenje

U ovom pitanju korisnici su morali odgovoriti bi li drugim članovima zajednice, svojim sugrađanima i prijateljima, preporučili korištenje NKČ Vlado Gotovac Sisak. Visoki postotak ispitanika, 98,6% (njih 68) odgovorilo je potvrdno, a tek 1 (1,4%) ispitanik ne bi preporučio korištenje Knjižnice (grafikon 11).



Grafikon 11. Prikaz preporuke za korištenje

S obzirom na to da su korisnici vrlo zadovoljni Knjižnicom, bilo je i za pretpostaviti da bi preporučili korištenje knjižnice svojim sugrađanima. Iz ovog pitanja možemo vidjeti da su to lojalni korisnici – korisnici koji ponovo koriste određenu uslugu i oni koji preporučuju drugima.

5.5.10. Komentari i prijedlozi

Posljednje pitanje prvog dijela ankete je otvorenog tipa. Korisnici su imali mogućnost iznijeti svoje komentare, prijedloge i sugestije. Ovi odgovori jako su važni zbog planiranja poslovanja. Zabilježeno je 9 odgovora, odnosno korisničkih mišljenja:

- U posljednje vrijeme u knjižnici radi starija gospođa izuzetno ljubazna ali potpuno neupućena u književnost, imena autora, naslove. Po saznanju radila je u tekstilnoj industriji-dakle kad već nije studirala barem da je gimnaziju pohađala jer ne barata najosnovnijim znanjima potrebnim za rad u knjižnici. Voditi računa o stručnom kadroviranju!
- Trebala bi imati prostor za kavu (npr. aparat za kavu), za odmor.
- Ljudi uništavaju knjige, i smeta mi takva uništena građa, posebice kada fali par stranica, protiv išaranih knjiga.
- Sve je super.
- Za vrijeme bolničkog liječenja teške bolesti nisam na vrijeme vratila knjige. Kada sam došla u knjižnicu i objasnila da sam bila u bolnici, samo je konstatirano da ne mogu posuditi knjigu dok ne platim zakasninu. Izuzetno nekorektno. I nije da ne mogu platiti zakasninu. Mogu, ali još sam razočarana i neću.
- Pojedine zaposlenice su izrazito neljubazne prema korisnicima, i djeci i odraslima. Nekakav tečaj komunikacije bi im dobro došao. I možda bi trebali staviti kutiju s ovakvim anonimnim anketama u knjižnicu, pa bi mogli redovito pratiti mišljenje korisnika. Naravno pod uvjetom da ih zanima.
- Korisnici u knjižnici često provode vrijeme čekajući vlak ili autobus i nema dovoljno sjedećih mjesta, nema dovoljno mjesta za samo provođenje vremena unutar knjižnice.
- Poželjno je više knjiga na engleskom jeziku, npr. popularni serijali koji nisu prevedeni na hrvatski... Kao studentu jako mi nedostaje poseban prostor za učenje gdje se može raditi u miru i tišini.
- Voljela bih veći prostor u kojemu se čitaju novine i časopisi.

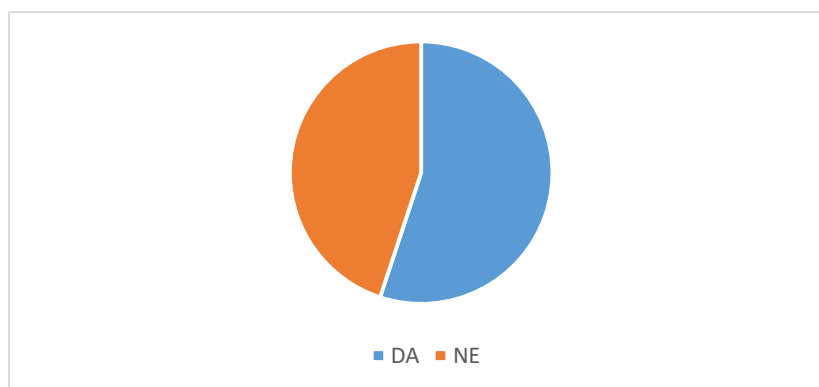
Iz otvorenog pitanja saznajemo mišljenja korisnika, od kojih su neka kritična prema knjižničarima i knjižničnom prostoru. Prema ovim komentarima vidljivo je da knjižnica ima mogućnosti poboljšanja rada s korisnicima.

5.5.11. Korištenje knjižničnih usluga kada je knjižnica bila zatvorena

Idućih 6 pitanja se odnosi na korištenje knjižničnih usluga u određenom vremenskom razdoblju kada je Knjižnica radi pandemije COVID-19 bila zatvorena za korisnike, a velik dio usluga preselio se u online okruženje.

- Potreba za korištenjem

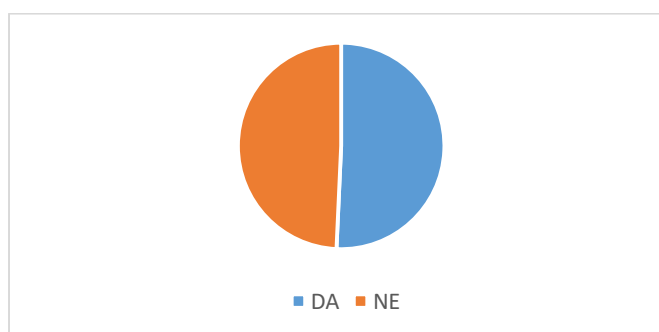
Prvo pitanje drugog dijela ankete se odnosi na potrebu za korištenjem usluga Knjižnice kada nije bilo dozvoljeno ulaziti u njene prostore. 38 (55,1%) korisnika imalo je potrebu za korištenjem usluga, dok 31 (44,9%) korisnika nije imalo potrebu (grafikon 12).



Grafikon 12. Prikaz potrebe za korištenjem usluga u vrijeme kada je Knjižnica bila zatvorena

- Praćenje Facebook stranice

U slijedećem pitanju korisnici su naveli jesu li prije zatvaranja Knjižnice pratili njenu Facebook stranicu. Rezultati su gotovo izjednačeni, 35 (50,7%) ispitanika odgovorilo je da je pratilo Facebook stranicu, a 34 (49,3%) ispitanika nisu pratila (grafikon 13.)



Grafikon 13. Prikaz praćenja Facebook stranice

- Zašto se najčešće koristila Facebook stranica?

U 3. pitanju drugog dijela upitnika ispitanici su navodili razloge korištenja Facebook stranice. Pitanje nije bilo obavezno, ispitanici koji su pratili Facebook stranicu Knjižnice su mogli odgovoriti zašto su ju pratili. Zabilježena su 53 odgovora: 47 (88,7%) ispitanika je pratilo Facebook stranicu radi novih informacija o otvaranju i

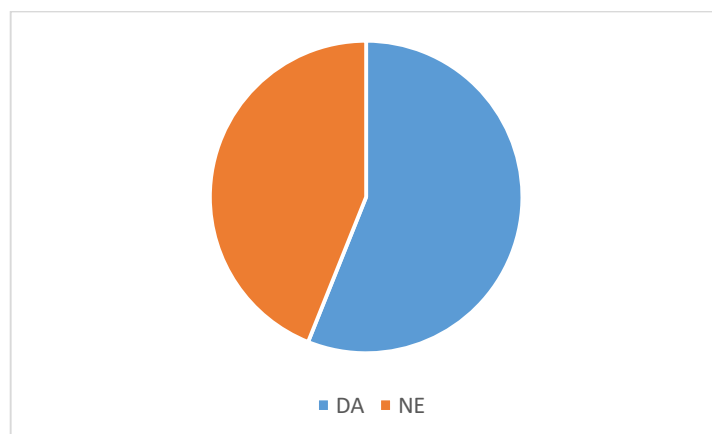
radnom vremenu Knjižnice, 17 (32,1%) ispitanika je pratilo radi novih informacija o raznim kulturnim događanjima, 13 (24,5%) ispitanika radi zabavnog i edukativnog sadržaja koji objavljuju, 9 (17%) ispitanika radi preporuka za razne Facebook grupe i stranice, 10 (18,9%) ispitanika je pratilo radi preporuka za razne online sadržaje, a 5 (9,4%) ispitanika je pratilo stranicu radi virtualne čitaonice. Pod ostalo ispitanici su naveli: „za slanje upita o dostupnosti određenih knjiga“, „ nisam koristila“, i „nisam pratio“.

Ponuđeni odgovori	Broj ispitanika
Radi novih informacija o otvaranju i radnom vremenu knjižnice	88,7%
Radi novih informacija o raznim kulturnim događanjima	32,1%
Radi zabavnog i edukativnog sadržaja koji objavljuju	24,5%
Radi preporuka za razne Facebook grupe i stranice	17%
Radi preporuka za razne online sadržaje	18,9%
Radi virtualne čitaonice	9,4%
Ostalo	5,7%

Tablica 6. Prikaz razloga korištenja Facebook stranice

- Daljnje praćenje Facebook stranice

U slijedećem pitanju saznajemo prate li korisnici i dalje Facebook stranicu Knjižnice odkada je ponovno otvorena. Ovdje je zabilježeno 66 odgovora: 37 (56,1%) ispitanika i dalje prati Facebook stranicu, a 29 (43,9%) ispitanika ne prati (grafikon 14).



Grafikon 14. Prikaz daljnjeg praćenja Facebook stranice

- Što je najviše nedostajalo korisnicima?

Iz ovog pitanja saznajemo što je korisnicima najviše nedostajalo dok je knjižnica bila zatvorena. Rezultati su slijedeći:

Ponudeni odgovori	Broj ispitanika
Posuđivanje knjiga	81,2%
Posuđivanje CD/DVD-a	2,9%
Prostor i atmosfera u kojem volim boraviti	4,8%
Čitanje novina i časopisa	8,7%
Čitateljski klub	1,4%
Knjižničari koji preporučuju građu za čitanje	5,8%
Razna događanja koja se održavaju u knjižnici	7,2%
Literatura za faks/školu i razna istraživanja	15,9%
Nije mi nedostajalo ništa	13%
Ostalo	1,4%

Tablica 7. Prikaz usluga koje su korisnicima nedostajale

Najviše ispitanika, njih 56 (81,2%), je navelo da im je najviše nedostajalo posuđivanje knjiga, 2 (2,9%) ispitanika je nedostajalo posuđivanje CD/DVD-a, 4 (4,8%) ispitanika je nedostajao prostor i atmosfera u kojem vole boraviti, 6 (8,7%) ispitanika je nedostajalo čitanje novina i časopisa, 1 (1,4%) ispitaniku je nedostajao čitateljski klub, 4 (5,8%) ispitanika su nedostajali knjižničari koji preporučuju građu za čitanje, 5 (7,2%) ispitanika su nedostajala razna događanja koja se održavaju u knjižnici, 11 (15,9%) ispitanika je nedostajalo korištenje literature za faks/školu i razna istraživanja, a 9 (13%) ispitanika je navelo da im nije nedostajalo ništa. Jedan ispitanik je pod „ostalo“ naveo: „nedostajala mi je mogućnost samostalnog odabira građe“.

S obzirom na to da korisnici najviše i posuđuju knjige, očekivano je i da im je to najviše nedostajalo. Bez obzira na dostupnost knjiga online, tj. e-knjiga, mnogima je i dalje knjiga ona koju imaju u rukama, koju mogu listati.

- Zadovoljstvo online uslugama i uključenosti knjižničara

Zadnje anketno pitanje se odnosilo na zadovoljstvo online uslugama i uključenosti knjižničara i same knjižnice za vrijeme pandemije. Rezultati su pokazali:

	Izrazito nezadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Niti zadovoljan, niti nezadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Izrazito zadovoljan	Nisam pratio sadržaj koji se objavljuje
Preglednost web stranice knjižnice	1	3	16	24	7	18
Raznolikost sadržaja		3	18	24	7	17
Redovitost objavljivanja sadržaja		2	19	24	5	19
Preporuke za razne online sadržaje		2	19	22	8	18
Susretljivost knjižničara		2	16	19	13	19
Kvaliteta virtualne čitaonice	1	2	22	19	4	21

Tablica 8. Prikaz zadovoljstva uslugama za vrijeme pandemije

Preglednošću web stranice knjižnice je izrazito nezadovoljan 1 ispitanik, 3 ispitanika su uglavnom nezadovoljna, 16 ih je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, 24 je uglavnom zadovoljno, 7 ispitanika je izrazito zadovoljno, a 18 ispitanika nije pratilo sadržaj koji se objavljuje.

Sa raznolikošću sadržaja je uglavnom nezadovoljno 3 ispitanika, 18 ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, 24 su uglavnom zadovoljna, 7 ispitanika je izrazito zadovoljno, a 17 ispitanika nije pratilo sadržaj koji se objavljuje.

Sa redovitosti objavljivanja sadržaja uglavnom su nezadovoljna 2 ispitanika, 19 ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, 24 ispitanika su uglavnom zadovoljna, 5 je izrazito zadovoljno, a 19 ispitanika nije pratilo sadržaj koji se objavljuje.

Preporukama za razne online sadržaje i događanja su uglavnom nezadovoljna 2 ispitanika, 19 je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, uglavnom su zadovoljna 22 ispitanika, izrazito je zadovoljno 8 ispitanika, a 18 ispitanika nije pratilo sadržaj koji se objavljivao.

Sa susretljivošću knjižničara uglavnom je nezadovoljno 2 ispitanika, niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 16 ispitanika, 19 je uglavnom zadovoljno, 13 je izrazito zadovoljno, a 19 ispitanika nije pratilo sadržaj koji se objavljivao.

Kvalitetom virtualne čitaonice je izrazito nezadovoljan 1 ispitanik, uglavnom su nezadovoljna 2 ispitanika, niti zadovoljno, niti nezadovoljno je 22 ispitanika, uglavnom je zadovoljno 19 ispitanika, 4 su izrazito zadovoljna, a 21 ispitanik nije pratio sadržaj koji se objavljivao.

Knjižnica se u vrijeme kad je bila zatvorena za korisnike trudila dio svojih usluga prenijeti online. U nastojanju da ostanu povezani sa svojom zajednicom, knjižničari su svakodnevno objavljivali nove sadržaje; odraslima su preporučavali razne stranice sa e-knjigama, virtualnim izložbama i sl., a za najmlađe korisnike su snimali čitanje priča. Iz tablice vidimo da je bilo i nezadovoljnih korisnika, što znači da knjižnica može napraviti neka poboljšanja po pitanju svoje web stranice i online usluga.

5.6. Rasprava

Na temelju prikupljenih podataka moguće je zaključiti da su korisnici knjižnice u najvećem broju žene, čak 86% (njih 59), a muškaraca je znatno manje, odnosno 14% (njih 10). No, to ne mora nužno biti točno kada bi se gledao ukupan broj korisnika Knjižnice; žene su sklonije ispunjavanju anketa od muškaraca. Najviše korisnika je srednje životne dobi, njih 43,5% je u dobi od 31 do 50 godina. Zatim slijedi skupina u dobi od 19 do 30 godina, tj. 30,4%. Ovu skupinu čine studenti i mlade osobe koje koriste knjižničnu građu za razna istraživanja. Najmanje je osoba do 18 godina (5,8%). Osobe do 18 godina čine učenici, a bilo bi ih više zastupljeno da im se anketa mogla ustupiti osobno pri dolasku u knjižnicu, jer mnogo učenika, u normalnoj školskoj godini i normalnim uvjetima, u knjižnicu dolazi koristiti računalo ili internet, čitati i kratiti vrijeme dok čekaju javni prijevoz. Osobe starije od 66 godina nisu ispunjavale upitnik jer nisu prisutne na društvenim mrežama ili se ne znaju služiti internetom, a u knjižnici nisu smjeli boraviti. Njima se također u normalnim uvjetima anketa mogla osobno uručiti jer često koriste prostor knjižnice za čitanje novina. Najviše je korisnika koji imaju srednjoškolsko obrazovanje, 37,7%, a slijede ih magistri struke kojih je 30,4% i stručnih/sveučilišnih prvostupnika je 20,3%. Zabilježeno je i 5 (7,2%) ispitanika koji imaju

magisterij ili doktorat, te se može zaključiti da većina korisnika ima visoko obrazovanje, s obzirom na zbroj postotka prvostupnika, magistara struke i doktorata, koji čini 57,9%. Od svih ispitanika najviše je zaposlenih osoba, njih 62,3%, za razliku od nezaposlenih kojih je 10,1%. Studenata i učenika je 23,2%, a najmanje je umirovljenika (4,3%) koji su mlađi od 66 godina.

Što se tiče članstva knjižnice, najviše korisnika, 33,3%, su članovi Knjižnice 11-20 godina, a drugi po redu su članovi više od 30 godina, njih 24,6%, po čemu zaključujemo da su korisnici odani knjižnici te će vrlo vjerojatno i ostati. Zabilježeno je 5,8% ispitanika koji su članovi manje od jedne godine, što znači da knjižnica dobiva i nove članove kojima su potrebne njene usluge. Što se tiče učestalosti posjećivanja knjižnice, najviše korisnika dolazi više puta mjesečno (42%) i jednom mjesečno (31,9%). Na temelju toga možemo zaključiti da većina ispitanika Knjižnicu posjećuje relativno često, a na temelju osobnog iskustva, također se mogu uzeti u obzir i učenici osnovnih i srednjih škola koji, iako slabo zastupljeni u upitniku, gotovo svakodnevno dolaze u Knjižnicu. Kao što je prije spomenuto, Knjižnica se nalazi u blizini autobusnog i željezničkog kolodvora te mnogi učenici u Knjižnici krata vrijeme prije početka nastave ili prije polaska javnog prijevoza.

Iz rezultata koji nam govore o razlozima dolaska u knjižnicu dobivamo informacije da korisnici najčešće dolaze radi posudbe građe, odnosno posudbe beletristike (95,7%), lektire (33,3%) te stručne literature i literature za ispit (39,1%). Zanimljiva je činjenica da je posudba lektire na trećem mjestu, iako nema tako mnogo ispitanih učenika. Najvjerojatnije korisnici ne posuđuju lektiru za sebe, već za, npr. dijete u obitelji koje je učenik. Usluga koja je najmanji razlog dolaska, odnosno usluga koja se najmanje koristi jest korištenje računala i interneta. Razlog tomu može biti taj što se korištenje računala naplaćuje, te se mnogim korisnicima to ne sviđa i ne isplati. Ostale usluge poput čitanja novina i časopisa, pisanja seminara i drugih radova te kulturne aktivnosti često nisu primarni razlog dolaska korisnika u knjižnicu.

Dva pitanja u upitniku se odnose na korištenje kataloga. Razlika u samom korištenju kataloga nije velika, 55,1% ispitanika se njime koristi, a ostalih 44,9% se ne koristi. Međutim, zabrinjavajuće je da čak 50% ispitanika ne koristi katalog jer niti ne zna da on postoji. Ostali ispitanici ga ne koriste jer za sve pitaju knjižničara i jer nikad ne dolaze po unaprijed određeni naslov. Ovim rezultatom nismo potvrdili prvu hipotezu kojom korisnici koji se ne služe knjižničnim katalogom on nije potreban jer sve pitaju knjižničara, jer mnogi i ne znaju za njegovo postojanje.

Po pitanju učestalosti korištenja knjižničnih usluga, pronalaženja građe u knjižnici te analize zadovoljstva pojedinačnih usluga i važnosti koje ima za korisnike, iz dobivenih rezultata dobivamo informaciju da korisnici najčešće posuđuju građu, a time i potvrđujemo hipotezu da

korisnici najčešće koriste knjižnicu radi posudbe građe. A o kojoj se točno građi radi nam je vidljivo iz prethodnih rezultata o razlozima dolaska u knjižnicu. Sve ostale navedene usluge se gotovo nikad ne koriste, a razlog tomu može biti što korisnicima te usluge nisu potrebne (npr.međuknjižnična posudba, usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća), ili im nisu dovoljno zanimljive (npr.čitateljski klub, kulturne aktivnosti), ili ne znaju da ih mogu koristiti (npr. posuđivanje audioknjiga) ili se neke usluge ne promoviraju dovoljno. Korisnici su se također izjašnjavali u načinu pronalaženja građe, odnosno pronalaze li ju sami ili traže pomoć knjižničara. U pronalaženju knjiga iz književnosti korisnici pri pretraživanju u najvećoj mjeri ponekad traže pomoć knjižničara, ali pretraživati mogu i samostalno. Za pronalaženje ili korištenje drugih vrsta građe, kao što su lektire, stručna literatura, i CD/DVD, korisnici će češće tražiti pomoć knjižničara nego što će sami pronaći određeni naslov.

Nakon toga analizirani su rezultati koji govore o zadovoljstvu korisnika pojedinačnim uslugama. Korisnici su svaku uslugu vrednovali ocjenom od 1 do 5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan). Iz rezultata možemo vidjeti da je najviše korisnika, 59,4%, potpuno zadovoljno sa ljubaznošću i susretljivosti knjižničara te njihovom stručnosti i kompetencijom, zatim slijedi potpuno zadovoljstvo radnim vremenom knjižnice (47,8%), te potpuno zadovoljstvo prostornom organizacijom (42%). Knjižničnom građom i organizacijom građe na policama je potpuno zadovoljno tek 36%, a uglavnom je zadovoljno nešto više korisnika, oko 49%. Važnost pojedinačnih usluga je ponešto drugačija. Knjižnična građa je od izuzetne važnosti za 69,5% korisnika, stručnost i kompetenciju knjižničara smatra važnom 65% korisnika, a ljubaznost 59,4%. Više od polovice ispitanika, 52%, radno vrijeme knjižnice i organizaciju građe na policama također smatra izuzetno važnom. Neke usluge korisnicima nisu od velike važnosti, no uzrok tomu može biti da korisnici o njima ne znaju dovoljno.

Nadalje, korisnici su u upitniku mogli označiti što im najviše nedostaje u knjižnici. Najveći broj korisnika (50,7%) bi voljelo bolju opskrbljenost knjižničnom građom, a zatim slijede oni koji bi željeli više kulturnih događanja (29%). Na trećem mjestu se nalazi nedostatak prostora za tihi rad (27,5%), čime početna hipoteza nije potvrđena. Hipoteza glasi da korisnicima u knjižnici najviše nedostaje prostor za tihi rad, a suprotno tome, korisnicima najviše nedostaje više knjižničnih naslova. Osim ponuđenih odgovora, korisnici su mogli i sami napisati ono što im nedostaje, a ovdje možemo vidjeti i koje tipove građe bi voljeli posuđivati u knjižnici, npr. „više SF knjiga i fantastike, manje ljubica“; „više literature za samoučenje stranih jezika i vještina (crtanje i druge umjetnosti, štrikanje, itd.)“ te „više literature za zdravstvene studije“.

Zadnja tri pitanja prvog dijela upitnika se odnose na općenito zadovoljstvo korisnika te na njihove preporuke za poboljšanje usluga. Rezultati su pokazali da nema korisnika koji nisu zadovoljni knjižničnim uslugama, upravo je suprotno, većina ispitanika (88%) pokazuje da je vrlo zadovoljno Knjižnicom, tj. 53,6% tvrdi da je uglavnom zadovoljno, čime potvrđujemo hipotezu da su korisnici uglavnom zadovoljni knjižničnim uslugama. Također, visoki postotak korisnika, 98,6%, bi preporučilo korištenje Knjižnice prijateljima i sugrađanima. U zadnjem pitanju prvog dijela korisnici su imali priliku iznijeti svoja mišljenja i prijedloge za poboljšanje nekih usluga. Unatoč visokom stupnju zadovoljstva, komentari se uglavnom odnose na usluge i građu koju bi korisnici željeli koristiti, npr. više popularnih naslova na engleskom jeziku, a također se očituje i potreba za većim prostorom i više mjesta za sjedenje i provođenje vremena u knjižnici, npr. veći prostor za čitanje novina i prostor za tihi rad ili čitaonica. Bilo je i nekih negativnih komentara; korisnici su napisali ono što im u knjižnici i njenom djelovanju smeta, npr. uništene knjige i neljubazni i nestručni djelatnici. A također je bilo i zanimljivih prijedloga kao što je naveo jedan od ispitanika, da bi se mogla postaviti kutija sa anonimnim anketama te tako pratiti mišljenja i zadovoljstvo korisnika.

Drugi dio upitnika se odnosi na online usluge koje je Knjižnica pružala svojim korisnicima u periodu kada zbog mjera opreza popraćenih COVID-om-19 nije bila otvorena za korištenje. Pokazalo se da je u tom periodu oko 55% korisnika imalo potrebu za korištenjem knjižničnih usluga. O kojim je uslugama riječ, saznajemo kasnije, nakon što je ispitano praćenje Facebook stranice Knjižnice, koja je redovito postavljala nov sadržaj. Analiza pokazuje da je oko 50% pratilo stranicu i oko 50% nije pratilo. Knjižnica je često objavljivala razne poveznice na zanimljive sadržaje kako bi svojim odraslim korisnicima skrenula pažnju od rada od kuće ili dala ideju što raditi, a gotovo svakodnevno je i objavljivala video zapise čitanja priča za djecu koje su knjižničari čitali. Najviše korisnika je Facebook stranicu ipak pratilo radi novih informacija o ponovnom otvaranju Knjižnice, a nakon što je Knjižnica i otvorila svoja vrata vjernim korisnicima, 56% ispitanika navelo je da i dalje prati njezinu Facebook stranicu. Ono što je korisnicima najviše nedostajalo jest, očekivano, posuđivanje knjiga (81,2%). Knjižnica je neposredno nakon otvaranja objavila zanimljivost: u 4 radna dana kroz odjele i ogranak je prošlo više od 2000 korisnika, a vraćeno je i posuđeno 11.569 knjiga. Učenicima i studentima je nedostajala literatura koja im je potrebna za nastavu i razne zadaće (15,9%), a bilo je i onih kojima nije nedostajalo ništa (13%). Sa povećanom aktivnošću na internetu, ispitalo se i zadovoljstvo korisnika novim sadržajem i samom uključenosti knjižničara. Sa svim aspektima online usluga (preglednost web stranice, raznolikost i redovitost objavljivanja sadržaja, preporuke za razni sadržaj, susretljivost knjižničara, kvaliteta virtualne čitaonice) korisnici su

u najvećoj mjeri uglavnom zadovoljni, jedino je u kvaliteti virtualne čitaonice vidljivo nešto manje zadovoljstvo, no uzmimo u obzir i da oko 27% korisnika nije ni pratilo sadržaj u online okruženju.

6. Zaključak

Današnje knjižnice, kao temelj društva i lokalne zajednice, neprestano moraju držati korak s razvojem novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija, moraju pratiti trendove u društvu i sukladno tome razvijati i poboljšavati svoje usluge. Mnogi članovi zajednice u kojoj knjižnice djeluju niti ne znaju što im sve ona može pružiti te bi bilo poželjno da svoje usluge češće promoviraju, i to na način kojim bi mogla privući nove korisnike. Više korisnika znači i više knjižnične građe, a time i veći prostor, što je problem većine knjižnica, tj. nedostatak, kako radnog, tako i prostora za pohranu i čuvanje. Dakako, nasumično nabavljanje neke vrste građe ne bi bilo isplativo, zato se prije nabave ili razvijanja nove usluge trebaju ispitati potrebe i želje korisnika. Jer, naposljetku, knjižnica je ovdje upravo za svoje korisnike. Kako bi se ispitale potrebe korisnika i njihovo zadovoljstvo, knjižnice moraju vrednovati svoje poslovanje. Kultura vrednovanja je u hrvatskoj praksi slabo zastupljena, no sve više knjižnica prepoznaje njezinu važnost za poslovanje te ih sve više pristupa raznim istraživanjima. Jedno od takvih istraživanja je istraživanje korisnika, koje je nekoliko knjižnica, narodnih i sveučilišnih, provelo u zadnjih 20-ak godina, npr. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek je među prvima provela istraživanje korisnika, 1998., a rad je objavljen u Vjesniku bibliotekara Hrvatske.

U radu su predstavljene teorijske postavke o narodnim knjižnicama i vrednovanju knjižničnih usluga, te pregled istraživanja u Hrvatskoj i inozemstvu. Predstavljena istraživanja nam pokazuju u kolikoj se mjeri istraživanja korisnika provode te koje su mogućnosti poboljšanja knjižničnih usluga.

Istraživačka pitanja postavljena u ovom radu su:

1. Koliko su korisnici zadovoljni cjelokupnom knjižnicom?
2. Koje su mogućnosti poboljšanja knjižničnih usluga na temelju istraživanja korisnika?
3. U kojoj mjeri se korisnici koriste knjižničnim katalogom?
4. Koji su prednosti i nedostaci Knjižnice?
5. Jesu li korisnici u vrijeme pandemije, dok je knjižnica bila zatvorena, pratili njenu Facebook stranicu i sadržaje koje je objavljivala?

Istraživanje korisnika NKČ Vlado Gotovac nam je dalo odgovore na postavljena istraživačka pitanja. Korisnici su uglavnom i izrazito zadovoljni cjelokupnom knjižnicom, a većina ispitanika se koristi knjižničnim katalogom. Prednostima knjižnice su se pokazali ljubaznost, susretljivost i kompetencije knjižničara, a nedostaci su manjak knjižnične građe i sjedećih mjesta. U vrijeme pandemije, kada je knjižnica određeni period bila zatvorena,

korisnici su pratili njenu Facebook stranicu, oko 50%, no isto toliko njih nije pratilo stranicu. Jedna od mogućnosti poboljšanja jest objavljivanje atraktivnijeg sadržaja u mrežnom okruženju no Knjižnica bi također trebala obratiti pozornost na svoje nedostatke.

Istraživanje provedeno u Narodnoj knjižnici i čitaonici Vlado Gotovac Sisak nam daje uvid u zadovoljstvo korisnika. Potvrđene su hipoteze:

1. Korisnici su uglavnom zadovoljni knjižničnim uslugama.
2. Korisnici najčešće koriste knjižnicu radi posudbe građe.
3. Za vrijeme pandemije dok je Knjižnica bila zatvorena, korisnici su u većini imali potrebu za korištenjem njenih usluga.

Pokazalo se da nisu sve hipoteze potvrđene. Naime, prva hipoteza koja je opovrgnuta jest ta da korisnicima u knjižnici najviše nedostaje prostor za tihi rad. Takav prostor možda i jest potreban učenicima, studentima i ostalim članovima zajednice, (koji ne moraju biti nužno korisnici knjižnice), koji dolaze u knjižnicu pisati zadaće ili raditi na raznim istraživanjima u miru i tišini, ali ipak većini korisnika nedostaje bolja opskrbljenost knjižničnom građom. Neki korisnici su se u upitniku izjasnili koju bi vrstu građe, odnosno žanr, voljeli posuđivati, a koje trenutno nema u fondu knjižnice. Druga hipoteza koja je opovrgnuta jest ta da korisnici koji ne koriste online katalog on nije potreban jer za sve pitaju knjižničara. Istraživanje je pokazalo da većina korisnika koji ne koriste katalog niti ne znaju da on postoji te, prema tome, vrlo vjerojatno ne znaju ni njegove prednosti i mogućnosti pretraživanja. Ostale hipoteze su potvrđene: korisnici su uglavnom zadovoljni knjižničnim uslugama koje imaju na raspolaganju (više od 50% ispitanika je uglavnom zadovoljno, a oko 34% je izrazito zadovoljno); korisnici najčešće koriste knjižnicu radi posuđivanja razne građe (ovdje uključujemo knjige iz beletristike, lektirni naslovi i stručna literatura, a CD/DVD i stripovi se rijetko posuđuju); a za vrijeme pandemije kada je većina ustanova, uključujući i knjižnice, bila zatvorena, korisnici su u većini imali potrebu za korištenjem knjižničnih usluga (radi se o oko 55% korisnika kojima je najviše nedostajalo posuđivanje knjiga).

Ciljevi istraživanja uključivali su:

- definiranje profila korisnika koji posjećuju knjižnicu
- utvrđivanje posjećenosti knjižnice te koji su razlozi dolaska
- utvrđivanje razine korištenja kataloga i razloga njegova nekorištenja
- utvrđivanje učestalosti korištenja knjižničnih usluga
- utvrđivanje načina na koji korisnici pronalaze građu, odnosno jesu li samostalni u pronalaženju

- utvrđivanje zadovoljstva knjižničnim uslugama i njihove važnosti koju imaju za korisnike
- utvrđivanje prednosti i nedostataka Knjižnice
- utvrđivanje zadovoljstva cjelokupnom Knjižnicom
- utvrđivanje potrebe za korištenjem usluga i zadovoljstva istih u vrijeme zatvaranja Knjižnice.

Na temelju rezultata istraživanja dobivamo jasniju sliku o djelovanju Knjižnice, a možemo reći i da su postavljeni ciljevi ostvareni. Definiran je profil korisnika, koliko često dolaze i zašto, utvrđeno je koje se usluge koriste najčešće, a koje najrjeđe, utvrđen je stupanj zadovoljstva uslugama i koliko su one korisnicima važne, utvrđene su prednosti i nedostaci Knjižnice te stupanj zadovoljstva korisnika cjelokupnom Knjižnicom. Istraživanje je pokazalo da iako su korisnici većinom zadovoljni Knjižnicom, mnogi su prepoznali nedostatke Knjižnice, što znači da postoje segmenti usluga koje je moguće dalje razvijati i poboljšavati. Knjižnica bi mogla, na primjer, uvesti program edukacije korisnika za online katalog, jer, kao što su pokazali rezultati ankete, većina ispitanika ne zna da takva usluga postoji.

Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak nije provodila ovakvu vrstu istraživanja, mjerenja se svode na prikupljanje statističkih podataka o posudbi i posjećenosti. Prema rezultatima dobivenih iz ankete u sklopu diplomskog rada, čini se da korisnici imaju neke prigovore ali i prijedloge za poboljšanje rada knjižnice. Općenito govoreći, korisnici su zadovoljni knjižnicom, a pokazalo se da su izuzetno zadovoljni ljubaznošću i susretljivošću te stručnosti i kompetencijom knjižničara, a također im je to izuzetno i važno. Knjižnica osim svoje službene mrežne stranice ima i Facebook profil. Rezultati ankete pokazali su da Facebook stranica nije toliko popularna među korisnicima; gotovo polovica ispitanika ne prati stranicu. Razlog tomu može biti što nema zanimljivog sadržaja za sve uzraste, a stariji korisnici niti nemaju vlastiti Facebook profil te stoga ni ne mogu pratiti Knjižnicu.

Svaka knjižnica bi trebala povremeno provoditi ovakvu vrstu istraživanja kako bi mogla utvrditi vlastite prednosti i nedostatke, te u konačnici, poboljšati svoje poslovanje i privući nove, ali i stare, korisnike zanimljivim uslugama i građom.

7. Literatura

1. AabØ, Svanhild. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. // Journal of Librarianship and Information Science, 37 (4), December 2005. str.205-211.URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0961000605057855>
2. Badurina,Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53,1(2010), str.47-63.
3. Badurina, Boris; Dragija-Ivanović, Martina; Aparac-Jelušić, Tatjana. Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar. URL: https://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/istrazivanje_korisnika.pdf
4. Bae, Kyung-Jae; Cha, Sung-Jong. Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in Korea. // Journal of Librarianship and Information Science 47(3), 2015, pg.173-186. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0961000614532483>
5. Baker, Sharon L.; Lancaster, F.Wilfrid. The range and scope of library services // The measurement and evaluation of library services. Second edition, Information resources press, 1991. str. 335-367
6. Baker, Sharon L.; Lancaster, F.Wilfrid. User studies in libraries // The measurement and evaluation of library services. Second edition, Information resources press, 1991. str. 369-389.
7. Bunić, Sanja; Klak Mršić, Iva; Maras, Janja; Mauro, Isabella. Transverzalno i longitudinalno: istraživanje navika i zadovoljstva korisnika mreže knjižnica. // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova: 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. str. 181.-202
8. Cullen, Rowena. Perspectives on user satisfaction surveys. // Library Trends 49(4), 2001.,pg.662-686. URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=962d2d54-585d-4bd6-b35f-9c2a56f4202a%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9aHlmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=5065698&db=lxh>
9. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 83-100.

10. Dragija Ivanović, Martina. The Impact of Public Libraries on Small Rural Communities: Challenges to Conducting Research. URL: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida/article/view/176/222>
11. Dragija-Ivanović, Martina. Mjerenje utjecaja knjižnice na zajednicu: primjer istraživanja utjecaja narodnih knjižnica u manjim sredinama. // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova: 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. str. 79-94.
12. Erceg, Aleksandar, Glavaš Gordan. Zadovoljstvo korisnika-primarni cilj sustava kvalitete. // 3. Hrvatska konferencija o kvaliteti: zbornik radova. Cavtat, 1991. URL: <http://issuu.com/kvaliteta.net/docs/namedcaff4>
13. Eiriemiokhale, Kennedy Arebamen; Ibeun, Moses Oladele. Awareness, Availability and Accessibility of Library Resources by Students of Kwara State University, Malete, Nigeria. // Library Philosophy and Practice (e-journal), 2017. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4669&context=libphilprac>
14. Goulding, Anne. Narodne knjižnice kao prostori zajednice. // Slobodan pristup informacijama: 9. okrugli stol: zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
15. Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi svoje zajednice. // Knjižnica – komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova: 8. Savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012. str.21-32.
16. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christine Koontz i Barbara Gubbin; (s engleskog prevela Irena Kranjec; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat) 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
17. Izvješće o radu Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak 2013. URL: https://www.nkc-sisak.hr/press_clipping/IZVJESCE2013.pdf
18. Kerslake, Evelyn; Kinnell, Margaret. Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. // Journal of Librarianship and Information Science, 30 (3), September 1998. str.159-167. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/096100069803000302>
19. Khan, Shakeel Ahmad. User's perception of services quality of the Central Public Library Bahawalpur. // Library Philosophy and Practice (e-journal), 2015. URL: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1276>

20. Kovačević, Jasna; Radovan Vrana. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str. 135-160
21. Martensen, Anne; Grønholdt, Lars. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. // The Journal of Academic Librarianship, Volume 29(3), pg. 140-147. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S009913330300020X>
22. Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 29-44.
23. Milovčić, Jasmina; Čunović, Kristina. Vrednovanje knjižničnih usluga u narodnim knjižnicama Karlovačke županije. // Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova: 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2017. str.167-180.
24. Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
25. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak. URL: <https://www.nkc-sisak.hr>
26. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak. Program rada Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak za 2019. godinu. URL: <https://www.nkc-sisak.hr/linkovi/program2019.pdf>
27. Novak, Helena. Anketno istraživanje *Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar*. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾ (2010), str.140-157.
28. NSK. Zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja. Nacrt prijedloga URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf>
29. Pavić, Lara; Vrana, Radovan. Zadovoljstvo korisnika promidžbom i prepoznatljivošću Gradske knjižnice Rijeka. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2-3(2017), str.193-217.
30. Peranić, Ana. Bjelovaršana: istraživanje korisnika i korištenja zavičajne zbirke Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17(2015), str. 16. URL: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf
31. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Filozofski fakultet Osijek, 2010.

32. Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str.1-28
33. Sabolović-Krajina, Dijana. Korisnici u fokusu suvremene knjižnice: promjena paradigme na primjeru Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17(2015), str. 10. URL: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf
34. Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1995.
35. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. URL: <https://www.gksb.hr/images/dokumenti/standardi.pdf>
36. Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pogl1.htm>
37. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011).str.211-224.
38. Udo, Clement; Philip, Kathryn. User satisfaction with Public Library services in Abak Community, Akwa Ibom State, Nigeria. // Library Philosophy and Practice (e-journal), 2020. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4214/>
39. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm
40. Virtanen, Tomi. Towards a better understanding of the library patron Kokkola City Library – Regional Library: Results of the Library Patron Survey. // Scandinavian Library Quarterly 44(2), 2011. URL: <http://slq.nu/indexa581.html?article=finland-towards-a-better-understanding-of-the-library-patron-kokkola-city-library-regional-library-results-of-the-library-patron-survey>
41. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), str.23-46.
42. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Kakvu narodnu knjižnicu želimo? Istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 2(2018), str.47-71
43. Vrana, R.; J. Kovačević. Istraživanje korisnika u knjižnicama: temelj razvoja knjižnica. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17(2015), str. 9. URL: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf
44. What is LibQual+? URL: <https://www.sconul.ac.uk/page/what-is-libqual>

45. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Narodne novine 17/2019 (20.2.2019.)

URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_02_17_356.html

User satisfaction study at the Public Library and Reading Room Vlado Gotovac Sisak

Abstract

The subject of this master's thesis is the study of user satisfaction in the Public library and reading room Vlado Gotovac Sisak. The thesis is divided into a theoretical and research part. The theoretical part of the thesis states and describes the activities and operations of public libraries and their relationship with users. The culture of evaluation is also described, as well as what the evaluation of libraries and its services entails. The paper presents the results obtained by a questionnaire filled out by library users. The research was conducted during the COVID-19 pandemic, and due to precautionary measures, detention in the library's premises was not allowed. Therefore, the questionnaire was open to users online. User surveys are most often conducted for the purpose of insight into the satisfaction and opinions of library users. The Sisak Public Library and Reading Room is one of the most visited public libraries in the Sisak-Moslavina County, and a survey of user satisfaction has not yet been conducted in that library.

Key words: users, public library, information, library services, evaluation, user satisfaction, user study

8. Prilog

Anketa za istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice „Vlado Gotovac“ Sisak

Poštovani, anketa koja Vam je upućena sastavni je dio istraživanja u svrhu izrade diplomskog rada na Odjelu za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru. Ovom anketom se želi ispitati Vaše zadovoljstvo uslugama i aktivnostima Narodne knjižnice i čitaonice “Vlado Gotovac” Sisak. Napominjem da se ovom anketom ispituje stanje prije zatvaranja Knjižnice zbog pandemije COVID-19. Molim Vas da pažljivo pročitate pitanja te da na njih odgovarate zaokruživanjem slova ispred odgovora. Kod pojedinih pitanja moguće je više odgovora. Osobe mlađe od 18 godina trebaju suglasnost roditelja ili skrbnika za ispunjavanje ankete. Anketa je u potpunosti anonimna. Hvala na strpljenju.

1. Spol: M Ž

2. Dob: a) do 18 godina
 b) od 19 do 30 godina
 c) od 31 do 50 godina
 d) od 51 do 65 godina
 e) više od 66 godina

3. Najviši završeni stupanj obrazovanja:
 - a) osnovna škola
 - b) srednja škola
 - c) prvostupnik (stručni/sveučilišni)
 - d) magistar struke
 - e) magisterij ili doktorat

4. Radni status:
 - a) učenik
 - b) student
 - c) zaposlen
 - d) nezaposlen

- e) umirovljenik
5. Koliko dugo ste korisnik NKČ Vlado Gotovac Sisak?
- a) manje od 1 godine
 - b) 2 – 10 godina
 - c) 11 – 20 godina
 - d) 21 – 30 godina
 - e) više od 30 godina
6. Koliko često posjećujete NKČ Vlado Gotovac Sisak?
- a) svaki dan
 - b) više puta tjedno
 - c) jednom tjedno
 - d) više puta mjesečno
 - e) jednom mjesečno
 - f) svakih nekoliko mjeseci
7. U NKČ Vlado Gotovac dolazite zbog: (moguće je više odgovora)
- a) posudbe knjiga (beletristika)
 - b) posudbe knjiga (lektira)
 - c) posudbe stručne literature/literature za ispit
 - d) posudbe CD-a/DVD-a
 - e) čitanja novina i časopisa
 - f) korištenja interneta i/ili računala
 - g) učenja
 - h) pisanja seminara, referata, istraživačkih radova
 - i) kulturnih aktivnosti (radionice, izložbe, promocije i dr.)
 - j) čekanja autobusa/vlaka
 - k) ostalo _____
8. Koristite li online katalog NKČ „Vlado Gotovac“? DA NE
9. Ukoliko NE koristite online katalog NKČ “Vlado Gotovac”, molim pojasnite zašto:
- a) nisam ni znao/la da postoji
 - b) ne znam koristiti katalog

- c) nije mi potreban jer sve pitam knjižničara
- d) nije mi potreban jer nikad ne dolazim po unaprijed određeni naslov
- e) ne koristim građu, nego samo prostor knjižnice
- f) ostalo _____

10. Molim Vas, označite u tablici koliko često koristite pojedinu uslugu u NKČ “Vlado Gotovac”:

KNJIŽNIČNE USLUGE	UČESTALOST KORIŠTENJA				
	nikad	rijetko	ponekad	redovito	uvijek
Posuđivanje knjiga	1	2	3	4	5
Posuđivanje audioknjiga	1	2	3	4	5
Posuđivanje filmova	1	2	3	4	5
Posuđivanje stripova	1	2	3	4	5
Posuđivanje glazbenih nota	1	2	3	4	5
Čitanje novina i časopisa	1	2	3	4	5
Korištenje računala i interneta	1	2	3	4	5
Međuknjižnična posudba	1	2	3	4	5
Kreativne radionice, kulturne aktivnosti, promocije	1	2	3	4	5
Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća, referata, seminara i dr.	1	2	3	4	5

Online katalog knjižnice	1	2	3	4	5
Mrežna stranica knjižnice i Facebook stranica	1	2	3	4	5
Čitateljski klub	1	2	3	4	5

11. U slijedećoj tablici molim Vas označiti kako pronalazite pojedinu građu koju posuđujete/koristite:

	Isključivo samostalno, bez pomoći knjižničara	Ponekad uz pomoć knjižničara	Isključivo uz pomoć knjižničara	Ne posuđujem/koristim tu vrstu građe
Knjige iz književnosti/beletristike	1	2	3	4
Knjige iz lektire	1	2	3	4
Stručne knjige	1	2	3	4
DVD/CD	1	2	3	4
Novine i časopisi	1	2	3	4
Stripovi	1	2	3	4

12. Molim, označite koliko ste zadovoljni određenom uslugom/aktivnošću koju Knjižnica pruža.

KNJIŽNIČNE USLUGE/AKTIVNOSTI <i>(1 – potpuno nezadovoljan, 2 - uglavnom nezadovoljan, 3 - niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 - uglavnom zadovoljan, 5 - potpuno zadovoljan)</i>	Koliko ste zadovoljni uslugom				
	1	2	3	4	5
Knjižnična građa (količina, dostatnost, pokrivenost područja, dostupnost)	1	2	3	4	5

Organizacija građe na policama (urednost, funkcionalnost, pristupačnost)	1	2	3	4	5
Prostorna organizacija (lako snalaženje u prostoru, vidljive i razumljive oznake)	1	2	3	4	5
Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća, referata, seminara i dr	1	2	3	4	5
Ljubaznost i susretljivost knjižničara	1	2	3	4	5
Stručnost i kompetencija knjižničara	1	2	3	4	5
Međuknjižnična posudba (brzina, točnost)	1	2	3	4	5
Kulturne aktivnosti, radionice, promocije	1	2	3	4	5
Prostor za čitanje novina, časopisa i knjiga (udobnost, urednost, rasvjeta, buka)	1	2	3	4	5
Računalna oprema (dostatnost, tehnička ispravnost)	1	2	3	4	5
On line katalog (funkcionalnost, jednostavnost korištenja, dostatnost informacija, redovito ažuriranje)	1	2	3	4	5
Mrežna stranica i Facebook stranica (redovito ažuriranje, dostatnost informacija)	1	2	3	4	5
Radno vrijeme knjižnice	1	2	3	4	5
Čitateljski klub	1	2	3	4	5

13. Molim, označite na koliko Vam je određena usluga/aktivnost koju Knjižnica pruža važna:

KNJIŽNIČNE USLUGE/AKTIVNOSTI <i>(1 – uopće nije važna, 2 - uglavnom nije važna, 3 - niti nevažna niti važna, 4 - uglavnom važna, 5 – izuzetno važna)</i>	Koliko Vam je usluga važna				
	1	2	3	4	5
Knjižnična građa (količina, dostatnost, pokrivenost područja, dostupnost)	1	2	3	4	5
Organizacija građe na policama (urednost, funkcionalnost, pristupačnost)	1	2	3	4	5
Prostorna organizacija (lako snalaženje u prostoru, vidljive i razumljive oznake)	1	2	3	4	5
Usluga pomoć pri izradi domaćih zadaća, referata, seminara i dr	1	2	3	4	5
Ljubaznost i susretljivost knjižničara	1	2	3	4	5
Stručnost i kompetencija knjižničara	1	2	3	4	5
Međuknjižnična posudba (brzina, točnost)	1	2	3	4	5
Kulturne aktivnosti, radionice, promocije	1	2	3	4	5
Prostor za čitanje novina, časopisa i knjiga (udobnost, urednost, rasvjeta, buka)	1	2	3	4	5
Računalna oprema (dostatnost, tehnička ispravnost)	1	2	3	4	5

On line katalog (funkcionalnost, jednostavnost korištenja, dostatnost informacija, redovito ažuriranje)	1	2	3	4	5
Mrežna stranica i Facebook stranica (redovito ažuriranje, dostatnost informacija)	1	2	3	4	5
Radno vrijeme knjižnice	1	2	3	4	5
Čitateljski klub	1	2	3	4	5

14. Što Vam od navedenog nedostaje u NKČ "Vlado Gotovac" Sisak: (moguće je više odgovora):

- a) dulje radno vrijeme knjižnice
- b) više računala
- c) više sjedećih mjesta
- d) bolja opskrbljenost knjižničnom građom
- e) nedostatak prostora za tihi rad
- f) više kulturnih događanja i radionica
- g) besplatno korištenje računala/interneta
- h) više literature za studente metalurgije i informatike
- i) više literature na stranim jezicima
- j) ostalo_____

15. Na osnovi Vašeg dosadašnjeg iskustva, koliko ste općenito zadovoljni uslugama NKČ "Vlado Gotovac" Sisak?

- a) izrazito nezadovoljan
- b) uglavnom zadovoljan
- c) niti nezadovoljan, niti zadovoljan
- d) uglavnom zadovoljan
- e) izrazito zadovoljan

16. Biste li drugim članovima zajednice, sugrađanima, prijateljima i poznanicima preporučili korištenje NKČ "Vlado Gotovac" Sisak?

DA NE

17. Ako imate kakvih komentara ili prijedloga, molim Vas, navedite ih.

Slijedećih 6 pitanja odnose se na korištenje online usluga NKČ "Vlado Gotovac" Sisak za vrijeme u kojem je korisnicima bio zabranjen ulaz u prostorije knjižnice zbog pandemije COVID-19, a veliki dio usluga preselio se u online okruženje.

1. Jeste li imali potrebu za korištenjem usluga NKČ "Vlado Gotovac" Sisak u vrijeme kada je knjižnica bila zatvorena za korisnike?

DA NE

2. Jeste li i prije zatvaranja pratili Facebook stranicu NKČ "Vlado Gotovac" Sisak?

DA NE

3. Zašto ste najčešće koristili (ako ste ju koristili) Facebook stranicu NKČ "Vlado Gotovac" Sisak?

- a) radi novih informacija o otvaranju i radnom vremenu knjižnice
- b) radi novih informacija o raznim kulturnim događanjima
- c) radi zabavnog i edukativnog sadržaja koji objavljuju
- d) radi preporuka za razne Facebook grupe i stranice
- e) radi preporuka za razne online sadržaje
- f) radi virtualne čitaonice
- g) ostalo_____

4. Pratite li i dalje Facebook stranicu NKČ "Vlado Gotovac" Sisak odkada je ponovo otvorena?

DA NE

5. Što Vam je najviše nedostajalo kada je zbog pandemije NKČ "Vlado Gotovac" Sisak bila zatvorena?

- a) posuđivanje knjiga
- b) posuđivanje CD/DVD-a

- c) prostor i atmosfera u kojem volim boraviti
- d) čitanje novina i časopisa
- e) čitateljski klub
- f) knjižničari koji preporučuju građu za čitanje
- g) razna događanja koja se održavaju u knjižnici (radionice, susreti s autorima, izložbe...)
- h) literatura za faks/školu i razna istraživanja
- i) nije mi nedostajalo ništa
- j) ostalo_____

6. Molim, ocijenite koliko ste zadovoljni online uslugama i uključenosti knjižničara i same knjižnice za vrijeme pandemije (ukoliko ste pratili sadržaj koji se objavljuje):

	Izrazito nezadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Niti zadovoljan, niti nezadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Izrazito zadovoljan	Nisam pratio sadržaj koji se objavljuje
Preglednost web stranice knjižnice	1	2	3	4	5	6
Raznolikost sadržaja	1	2	3	4	5	6
Redovitost objavljivanja sadržaja	1	2	3	4	5	6
Preporuke za razne online sadržaje i događanja	1	2	3	4	5	6
Susretljivost knjižničara	1	2	3	4	5	6
Kvaliteta virtualne čitaonice	1	2	3	4	5	6