

Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice i čitaonice Novi Marof

Vincek, Ivan

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:702225>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-18**



Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Diplomski studij informatologije

Ivan Vincek

**Istraživanje zadovoljstva korisnika
Gradske knjižnice Novi Marof**

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2016.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Odsjek za informacijske znanosti
Diplomski studij Informatologije

Ivan Vincek

Istraživanje zadovoljstva korisnika

Gradske knjižnice Novi Marof

Diplomski rad

Područje društvenih znanosti, polje informacijskih i komunikacijskih
znanosti,
grana knjižničarstvo

Mentor: prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2016.

SADRŽAJ

Sažetak	5
1. Uvod	6
2. Narodne knjižnice	8
2.1. Općenito o narodnim knjižnicama	8
2.2. Poslanje narodnih knjižnica	11
2.3. Zadaće narodnih knjižnica.....	12
2.4. Korisnici narodnih knjižnica.....	14
2.5. Narodne knjižnice u Republici Hrvatsko.....	17
3. Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama	21
3.1. Istraživanje zadovoljstva korisnika s naglaskom na neke od mogućih pristupa mjerenjima.....	23
3.2. Kultura vrednovanja	25
4. Istraživanje korisnika Gradske knjižnice i čitaonice Novi Marof.....	26
4.1. Povijest.....	26
4.2. Prostor.....	27
4.3. Građa.....	27
4.4. Oprema	28
4.5. Zaposlenici.....	28
5. Cilj istraživanja i hipoteze.....	29
6. Metodologija istraživanja.....	30
7. Rezultati.....	32
7.1. Opis uzorka	32
7.2. Korištenje knjižničnim uslugama.....	34
7.3. Usporedba stare i nove knjižnice.....	39
7.4. Zadovoljstvo uslugama knjižnice.....	40
8. Rasprava.....	43
9. Zaključak istraživanja.....	47
10. Zaključak.....	50
11. Literatura.....	52
12. Prilozi.....	56

*Zahvaljujem djelatnicima Gradske knjižnice i čitaonice Novi Marof
na suradnji, otvorenosti i pomoći tijekom istraživanja.*

Sažetak

Tema diplomskog rada je istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice u Novom Marofu. U radu su prikazani rezultati dobiveni u anketnom upitniku koji su ispunjavali korisnici. Rezultati su analizirani i postavljeni su zaključci. Svaka bi knjižnica trebala provoditi analize o uspješnosti poslovanja i zadovoljstvu korisnika koji su zapravo i temelj postojanja svake narodne knjižnice. Gradska knjižnica u Novom Marofu jedna je od mnogih knjižnica koje su obavile istraživanje o zadovoljstvu svojih korisnika, a provedeno je u sklopu diplomskog rada studenta Ivana Vinceka. Rezultati istraživanja su pokazali da je općenito zadovoljstvo samom ustanovom veoma visoko. U anketi korisnici se izjašnjavaju vrlo visokom ocjenom o općem dojmu stare, ali pogotovo o dojmu nove knjižnice, kao i o zadovoljstvu usluga.

Ključne riječi: Gradska knjižnica i čitaonica Novi Marof, istraživanje zadovoljstva, korisnici, vrednovanje

1. Uvod

Današnje knjižnice i njihovo poslovanje uvelike se razlikuju od knjižnica kakve su nekoć bile. U počecima knjižnične djelatnosti korisnici nisu imali velikih mogućnosti za posudbu i korištenje građe – knjižnice su služile ponajprije za čuvanje i organiziranje građe koju su posjedovale. Tek malobrojni privilegirani korisnici mogli su se građom i koristiti, a danas to više nije tako. Knjižnice danas zbog sve većeg naglaska na korisnike oslušuju i analiziraju njihove želje kako bi oni bili zadovoljni i nastavili dolaziti u knjižnice. Postoji mnogo načina na koje se može analizirati zajednica, a jedna od važnijih analiza jest ispitivanje zadovoljstva uslugama koje knjižnica pruža. Takve analize nije dovoljno provoditi samo u direktnom razgovoru s korisnicima jer nam one ne daju dovoljno informacija; na taj način ne možemo stvoriti cjelokupnu sliku zadovoljstva korisnika kao zajednice, a i tako dobivene analize često su tek osobna stajališta pojedinca.

Jedna od metoda za istraživanje zadovoljstva korisnika jest i anketni upitnik. Prema odgovorima na klasična temeljna pitanja doznajemo osnovne podatke o korisniku i dobivamo jasnu sliku ispitanika. Poslije postavljamo pitanja koja su koncipirana tako da iz njih dobijemo odgovor na teme koje zanimaju nas kao knjižnične djelatnike, te da na temelju rezultata poboljšamo poslovanje. Takvim načinom analize našega rada doznajemo što korisnici vole, ali i što ih smeta u našem radu, i trudimo se podignuti razinu zadovoljstva korisnika te opravdati svoje postojanje. Takvu analizu proveli smo u Gradskoj knjižnici u Novom Marofu. Cilj ovoga rada je istražiti zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice u Novom Marofu, posebice s obzirom na selidbu Knjižnice u nove prostore. Rad se sastoji od dvaju dijelova; prvog, teorijskog, i drugog dijela koji se odnosi na rezultate i zaključke istraživanja.

U prvom, teorijskom dijelu, obrađuju se zadaci i obveze gradskih knjižnica te korisnici kao važan dio svake knjižnice, njihova prava i obveze. Zatim se obrađuje problematika vezana uz metode istraživanja zadovoljstva korisnika i načine njegova provođenja. U metodama istraživanja ističu se primjeri dobre prakse drugih knjižnica koje su provodile ista i slična istraživanja.

Drugi dio rada odnosi se na istraživanje provedeno u Gradskoj knjižnici u Novom Marofu. U uvodu doznajemo opće podatke te dio povijesti i razvoja novomarofske knjižnice. U nastavku slijede statistički podaci prikazani u grafovima te njihovo objašnjenje. Zatim slijedi rasprava u kojoj se obrazlažu prikupljeni podaci, a u zaključku istraživanja stavljamo točku odnosno krajnji sud na istraživanje. U prilogu je anketni upitnik koji su korisnici ispunjavali.

2. Narodne knjižnice

2.1. Općenito o narodnim knjižnicama

Od samog početka pisane riječi postoji i težnja da se ti zapisi čuvaju na prikladnom mjestu predviđenom za njihovo čuvanje i organiziranje. Na temelju toga pojavljuju se i prve knjižnice koje prikupljaju i organiziraju građu koju su čuvale. Narodne knjižnice javne su ustanove kojih su zbirke i usluge namijenjene svim kategorijama stanovništva; promiču pismenost i čitanje kod djece i mladih, pružaju informacije važne za svakodnevni život, podupiru formalno školovanje, omogućuju cjeloživotno učenje i usavršavanje. Djeluju kao kulturna i informacijska središta kroz organiziranu mrežu srednjoškolskih knjižnica (regionalnih, gradskih i općinskih) i ogranaka te pokretnih knjižnica (bibliobusi, bibliobrodovi i sl.)¹. O narodnim knjižnicama postoji i definicija informacijske struke, pa tako autorica Katica Tadić navodi definiciju o narodnim knjižnicama gdje navodi: riječ *knjižnica* izravno proizlazi iz riječi *knjiga*. Riječ *biblioteka*, istoznačnica za knjižnicu, nastala je od dviju riječi: *biblion* = knjiga i *theke* = pohrana, spremište. Osnovno im je značenje isto – spremište knjiga, no suvremeno određivanje pojma *knjižnica* obuhvaća ustanovu koja prikuplja, sređuje, čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, te pruža raznolike knjižnične usluge svojim korisnicima². Današnje knjižnice nisu kao što su nekoć bile; naime, namjena im je ponajprije bila da skupljaju, organiziraju i čuvaju građu, kao što su to primjerice samostanske knjižnice koje su građu čuvale za sebe i samo odabrani, tj. svećenstvo moglo se njome služiti. Današnje narodne knjižnice namijenjene su stjecanju i širenju znanja općeg ili stručnog obrazovanja i zadovoljavanju kulturnih potreba građana³. Narodne knjižnice javne su ustanove namijenjene svim kategorijama stanovništva, služe nacionalnim manjinama, osobama s posebnim potrebama, marginalnim društvenim skupinama, a u svom djelovanju osobito su okrenute djeci i mladima.⁴ Današnje knjižnice,

¹ Narodna knjižnica. // Hrvatska enciklopedija. Zagreb. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. 1999. – Sv. 6. (Kn – Mak) Str. 13.

² Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994. Str. 13.

³ Zakon o bibliotечноj djelatnosti i bibliotekama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 19(1973) 1-4, str. 156.

⁴ NSK. Zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja narodnih knjižnica u RH do 2015. godine. Nacrtr prijedloga. Zagreb, 2013. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (17-9-2014)

u dvadeset i prvom stoljeću, nemaju praksu kao što su knjižnice imale nekoć – danas one postoje ponajprije radi svojih korisnika. Osnivanje narodnih knjižnica ovisi o vlasti koja vodi zajednicu: općine i gradovi dužni su osnovati narodnu knjižnicu kao javnu ustanovu, osim u slučaju kada djelatnost narodne knjižnice već ne obavlja koja sveučilišna ili opće-znanstvena knjižnica na njihovu području⁵. Narodna je knjižnica lokalno obavijesno središte, koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i informacija.⁶ Društvo u kojem postoji uspješna knjižnica koja dobro posluje podiže kvalitetu života korisnika. Uloga knjižnice u društvu nije samo provoditi aktivnosti poput promicanja čitanja, nego se utjecaj knjižnice kroz aktivnosti odražava na život pojedinca.⁷ Sâm obrazovni sustav koncipiran je tako da svaki učenik jednostavno ne može zadovoljiti obrazovni program ako ne posjećuje knjižnicu i ne posuđuje obveznu lektiru i ostalu literaturu potrebnu za njegovo obrazovanje. Takvim navikavanjem djece i mladih stvara se pozitivan odnos prema znanju i cjeloživotnom obrazovanju, što je i poslanje narodnih knjižnica. Narodne knjižnice temelj su svakog civiliziranog društva i svakom društvenom promjenom one mijenjaju poslovanje i rad s korisnicima. U podupiranju i razvijanju demokracije narodne knjižnice imaju vrlo važnu ulogu. Ta važnost proizlazi iz toga što su knjižnice mjesta gdje se oduvijek okupljao pismeni narod i dolazio do nekih važnih ideja i zaključaka kojima su mijenjali u društvu ono što su smatrali da nije dobro. Bivša predsjednica Američkog knjižničarskog udruženja Nancy Kranich navodi da za nju vrijednost knjižnica za demokraciju nadilazi fizičku uporabu knjižnice i građe, te da se oko knjižnica veže jedno društvo koje donosi promjene u korist općeg dobra⁸. Razne zabrane u dvadesetom stoljeću između dva Svjetska rata, a pogotovo za vrijeme i poslije drugog svjetskog rata nikada nisu uspjele zaustaviti razvoj demokracije za koju su knjižnice mnogo zaslužne. Osim demokracije narodne knjižnice imaju veliku ulogu i u

⁵ Zakon o knjižnicama : urednički pročišćeni tekst ; NN 05/97, 5/98, 104/00, 87/08 i 69/09. URL <http://www.propisi.hr/print.php?id=691> (19-5-2015)

⁶ 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. 131.

⁷ Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 86.

⁸ Libraries and Democracy : The Cornerstones of Liberty. [ed. Nancy Kranich]. American Library Association, Chicago – London 2001. Str. 204. URL: http://library-science.weebly.com/uploads/4/1/3/2/4132239/libraries_democracy.pdf (21-05-2015)

opismenjavanju, te u cjeloživotnom učenju. Cjeloživotno učenje je proces koji je jedan od temeljnih načela rada svake knjižnice, a nastoji se korisnika „odgojiti“ tako da bez obzira što je njegovo obrazovanje trenutačno završeno da to, nije kraj njegovom usavršavanju, te da korištenjem knjižničnih usluga uči i stječe nova znanja i vještine koje će mu pomoći u privatnom i poslovnom životu. U 2003. IFLA, kao krovna organizacija u području knjižničarstva, objavila je izvješće o projektu Uloga knjižnica u cjeloživotnom učenju, gdje se jasno ističe potreba za jačane obrazovne uloge knjižnica i načela i temelj UNESCO-va Manifesta prema kojem bi knjižnica trebala postati mjesto učenja i osigurati minimalne uvjete za cjeloživotno učenje. Tri godine kasnije IFLA-ina Sekcija za informiranje pismeno izdala je smjernice za informacijsku pismenost za cjeloživotno učenje u kojoj naglašava da je informacijska pismenost, tj. mogućnost pristupa, pretraživanje, korištenje i vrednovanje informacija, nužan preduvjet i ključni faktor za cjeloživotno učenje u društvu danas.⁹ Na temu cjeloživotnog učenja nadovezuje se pojam informacijska pismenost. Nekada se učenje ili znanstveni rad bazirao na građi kojoj se moglo pristupiti samo preko knjižnica bile one narodne ili specijalne. Danas u 21. stoljeću do potrebne literature dolazi se i preko interneta, a da bi se moglo pristupiti toj građi potrebna su određena znanja i vještine. Osobe koje dolaze do informacija samostalno te ih na pravilan način vrednuju i koriste nazivaju se informacijski pismene osobe. Koliko je usko povezana informacijska pismenost i knjižnice govori nam i podatak da već 1989. godine Američko knjižničarsko društvo formulira definiciju informacijske pismenosti gdje navodi: informacijski pismene osobe definiraju se kao “one koje su naučile kako učiti jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako ih koristiti na svima razumljiv način. To su osobe pripremljene na učenje tijekom cijelog života¹⁰. Narodne knjižnice imaju veliki značaj u promicanju informacijske pismenosti, te pomažu i učiteljima i nastavnicima u obrazovnom sustavu da potiču djecu i navikavaju ih na samostalan rad u pretraživanju informacija u svrhu stjecanja vještina te na taj način postižu cilj informacijskog opismenjavanja. Knjižnica ima veliku ulogu, ako se odluči ne samo osigurati gotove

⁹ Fabris, Martina; Matejčić Čotar, Samanta; Zović, Irides; Horvat, Aleksandra (as advisor). Bridging the digital divide: libraries providing access for all? // BOBCATSSS 2010.

URL: <https://bib.irb.hr/datoteka/642573.fabris-cotar-zovic.pdf> (21-05-2015)

¹⁰ Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. // CARNet Časopis Edupoint III, 17(2003), str. 9 URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html> (20-05-2015)

odgovore i pristup resursima, već poprima obrazovnu ulogu te aktivno sudjeluje u izgradnji i poznavanja procesa svojih ciljnih skupina u suradnji s drugim zainteresiranim stranama¹¹.

2.2. Poslanje narodnih knjižnica

Poslanje narodnih knjižnica nadovezuje se na program i način poslovanja te rad s korisnicima. Narodne knjižnice zajedno s knjižničarima uvelike pridonose stvaranju društvenog kapitala odnosno jačanje zajednice¹². Svaka narodna knjižnica ima poslanje koje se temelji na općeprihvaćenim načelima. Izjava o poslanju jest osnovni dokument knjižnice u kojemu se spajaju međunarodno prihvaćena načela i briga za specifične potrebe lokalnog stanovništva. Tu su i: odabir i nabava; smjernice za nabavu kao dokument kojim knjižnica komunicira s korisnicima; kvantitativni i kvalitativni standardi; narodna knjižnica kao središte pohrane lokalne povijesti i kulture; lokalna kulturna baština; zavičajna zbirka, definiranje opsega, uređenje, prikupljanje građe, oglašavanje i promicanje zbirke, mogućnosti osiguranja pristupa; komuniciranje i suradnja s korisnicima; suradnja u organiziranju programa s drugim srodnim ustanovama u lokalnoj zajednici.¹³ Poslanje svake narodne knjižnice temelji se na približavanju informacija i znanja te razvoju kulture u zajednici u kojoj knjižnica djeluje. Naglasak je i na pomaganju pri oblikovanju i održavanju kulturnog identiteta zajednice, a navedeno je potkrijepljeno i primjerom iz Hrvatske kojim se spominje da središnje knjižnice u Hrvatskoj pružaju knjižnične usluge svim etničkim manjinama uz dostupnost knjiga na materinjem jeziku, organiziraju tematske izložbe, kulturna događanja te međuknjižničnu posudbu¹⁴. Uvažavajući načela iz Ustava Republike Hrvatske, Kopenhaške deklaracije o

¹¹ Skov, Annette. Information literacy and the role of public libraries. // Scandinavian Library Quarterly 37, 3(2004) URL:

<http://slq.nu/?article=information-literacy-and-the-role-of-public-libraries> (05-05-2016)

¹² Varheim, Andreas; Steinmo, Sven; Ide, Eisaku: Do libraries matter? : public libraries and the creation of social capital. // Journal of Documentation 64, 6 (2008), str. 877-892 URL:

<http://cadmus.eui.eu/handle/1814/12546> (05-05-2016)

¹³ Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet. URL: <http://inf.ffzg.unizg.hr/index.php/hr/11-nastava/nastava-diplomski-studij/120-narodne-knjiznice> (2016-03-31)

¹⁴ Urban cult. URL: <http://www.urbancult.hr/25131.aspx> (2016-05-07)

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.¹⁵ Poslanje je osnova za uspješan rad; to je neka vrsta plana kako će knjižnica obavljati svoju djelatnost i odnositi se prema korisnicima, a da sve bude u skladu s načelima i važnim dokumentima vezanima uz rad i poslovanje narodnih knjižnica. Poslanje narodne knjižnice i ostvarivanje poslanja u radu s korisnicima opravdava postojanje i svrhu knjižnice. U ostvarivanju poslanja knjižnica mora usko surađivati s lokalnom vlasti. Ukoliko lokalna vlast ima razumijevanja i izdvaja potrebna financijska sredstva, knjižnica može kvalitetno obavljati svoj rad i zadovoljavati korisničke želje. Lokalna vlast mora ulagati što je više moguće sredstava u rad knjižnice jer samo tako knjižnica može ostvariti svoj puni potencijal za zajednicu¹⁶.

Knjižnice u razvijenim zemljama u kojima se izdvaja potreban novac za realizaciju zadanih ciljeva mogu se pohvaliti odličnim rezultatima, pa tako imamo primjer Australije koja se može pohvaliti sa dobrim rezultatima. Tako da lokalna vlast koja istražuje zadovoljstvo korisnika nerijetko je iznenađena vrlo visokim ocjenama kojima korisnici ocjenjuju zadovoljstvo knjižnicom¹⁷.

2.3. Zadaće narodnih knjižnica

Zadaće narodnih knjižnica prije svega su pružanje usluga korisnicima – ponajprije posudba građe, ali i drugi oblici informiranja. Knjižnice su mjesto okupljanja zajednice u kojoj knjižnica djeluje. Narodne se knjižnice trebaju razvijati kao sredstvo promoviranja

¹⁵ Grad Stari Grad. URL: <http://www.stari-grad.hr/?show=11479> (2016-03-31)

¹⁶ Bundy, Alan: Vision, mission, trumpets: public libraries as social capital. // NSW Country Public Libraries Association conference *Public libraries light up lives Tweed Heads NSW* (2003), str. 1-19 URL: https://www.lga.sa.gov.au/webdata/resources/Files/Conference_Paper_on_libraries_in_Australia_Dr_Al_an_Bundy_2003_pdf1.pdf (2016-05-27)

¹⁷Isto.

društva znanja za sve građane. Zadaće narodne knjižnice prema UNESCO-ovu *Manifestu za narodne knjižnice* sastoje se od dvanaest točaka:

1. Stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi;
2. Podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama;
3. Stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj;
4. Poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi;
5. Promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija;
6. Osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti;
7. Gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti;
8. Podupiranje usmene tradicije;
9. Osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici;
10. Pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama;
11. Olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i kompjutorske pismenosti i
12. Podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno.¹⁸

Zadaće i obveze knjižnica svakim se danom mijenjaju zbog sve većih i brzih tehnoloških promjena pa svaka knjižnica mora ulagati u sva područja koja korisnici zahtijevaju. Nove tehnologije, osobito informacije na novim vrstama medija i korištenje računala najčešće su korisničke želje. Svaka knjižnica ima zadaće koje mora ispunjavati da bi zadovoljila želje korisnika. Planovi knjižnica jasno su postavljeni u strategijama razvoja u kojima stoji da bi svaka narodna knjižnica morala obratiti pozornost na sljedeće:

- povezanost u jedinstveni sustav narodnih knjižnica
- stvaranje hibridne knjižnice koja korisnicima nudi fizički prostor knjižnice, raznovrsnu građu i lokalne usluge usporedno s mrežnim uslugama i uslugama na daljinu

¹⁸ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL:

http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (14-10-2014)

- kompetentnost i sposobnost obrade informacija
- podupiranje razvoja pismenosti i mrežne pismenosti
- stvaranje knjižnice mjestom učenja i upoznavanja različitih znanja i kultura
- postajanje dijelom društva znanja uključujući i cjeloživotno učenje
- razvijanje novih zadaća knjižnica i europskog konteksta narodnog knjižničarstva uz očuvanje nacionalnog kulturnog identiteta.¹⁹

Da bi knjižnice postojale i mogle normalno obavljati svoje zadaće potrebna su financijska sredstva. Financiranje je nezaobilazan segment u radu svake knjižnice. Plaćanjem simboličnih članarina one dobivaju financijska sredstva koja ulaze u knjižničnu blagajnu, ali knjižnice se na to ne oslanjaju jer su ponajprije neprofitne ustanove; a i tim novcem dobivenim od korisnika ne mogu mnogo napredovati jer je iznos na godišnjoj razini uvelike manji od rashoda koje imaju. U Zakonu o knjižnicama stoji: Sredstva za obavljanje posebnih zadaća u sklopu hrvatskog knjižničkog sustava osiguravaju se iz državnog proračuna preko Ministarstva kulture, Ministarstva znanosti i tehnologije i Ministarstva prosvjete i športa.²⁰ Kao neprofitne ustanove financira ih grad koji iz proračuna izdvaja sredstva za njihov rad. Novac koji knjižnica dobiva iz proračuna zapravo je porez koji plaćaju građani – dakle, korisnici su ti koji financiraju knjižnicu i njezine zaposlenike. Oni su veoma važni za rad knjižnice, a s obzirom na to da financiraju njezin rad, imaju i pravo reći kako bi voljeli da knjižnica izgleda i kako da se odnosi prema korisnicima.

2.4. Korisnici narodnih knjižnica

Svi koji se koriste uslugama narodne knjižnice nazivaju se korisnicima. No korisnici ne moraju biti samo oni koji se koriste uslugama knjižnice i svakodnevno dolaze u njezine prostorije, niti moraju biti članovi te knjižnice. Oni koji nisu aktivni članovi nazivaju se potencijalnim korisnicima.²¹ Svaki član zajednice treba imati svoje mjesto u knjižnici;

¹⁹ NSK. Zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja narodnih knjižnica u RH do 2015. godine. Nacrt prijedloga. Zagreb, 2013. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (17-9-2014)

²⁰ Zakon o knjižnicama. URL: <http://www.propisi.hr/print.php?id=691> (19-5-2015)

²¹ Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1995. Str. 25.

posebice djeca, osobe s posebnim potrebama, društveno isključene osobe, a u skladu s međunarodnom praksom treba težiti ostvarivanju programa 24/7 koji je djelomice ostvaren time što su neke narodne knjižnice dostupne na internetu (na svojim mrežnim stranicama objavljuju podatke o knjižnici, događanjima, te omogućuju uvid u fond preko stalno dostupnog mrežnog kataloga).²² Svrha knjižnica nije samo skupljati i organizirati građu nego i davati ju korisnicima na korištenje. Korisnici su svakoj knjižnici jednako važni kao i građa koju posjeduje. Vrlo je važno ispunjavati njihove želje i oslušivati njihove potrebe; što kroz rad s korisnicima u svakodnevnom poslu, ili kroz različite analize o njihovu zadovoljstvu. Upravo zadovoljni korisnici dokaz su uspješnosti i ispravnosti poslovanja knjižnice. Oni imaju velika prava, i trebali bi imati još veća jer su glavni financijeri knjižnica preko poreza koji plaćaju, a upravo tako knjižnice i opstaju. One koje korisnici ne posjećuju i koje ne rade na tome da ih privuku, stagniraju i s vremenom (u najgorem slučaju) prijeti im zatvaranje. Korisnici danas od knjižnica očekuju, pa čak i zahtijevaju puno više nego ikada prije. Ispuniti njihove želje nerijetko je nemoguće zbog teške situacije država u kojima djeluju; ta je nemogućnost najčešće vezana uz nedostatak materijalnih sredstava čija je namjena uvesti neku od novih tehnologija za koju smatraju da bi knjižnica trebala imati. Danas svaka knjižnica mora ulagati u nove tehnologije da bi zadovoljila korisničke potrebe. Nove tehnologije i novi načini dolaženja do informacija te pojava širokopojasnog interneta možda su knjižničnoj struci zadali dodatne poteškoće u radu, ali samim time knjižničari dobivaju poticaj za rad i daljnje usavršavanje. Zahtjevi korisnika nisu povezani samo uz nove tehnologije; naime, postoje i ljudi koji se zbog fizičkih ili mentalnih nedostataka ne mogu koristiti građom na način na koji to čine ostali korisnici, pa tako knjižnica mora zadovoljiti i njihove potrebe. Narodne knjižnice trebaju osigurati građu za sve vrste korisnika: knjige na brajici, zvučne knjige za slijepe, i pritom rabiti odgovarajuće informacijske i komunikacijske tehnologije. Cilj je i postizanje standardima zadane strukture fonda.²³ Mišljenje i zadovoljstvo korisnika vrlo su važni voditeljima knjižnice. Kako bi se zadovoljstvo zadržalo na visokoj razini ili se poboljšalo, obavljaju se različita istraživanja s tim u vezi.

²² NSK. Zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja. Nacrt prijedloga: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (17-9-2014)

²³ Isto.

Zadovoljni korisnici snaga su svake knjižnice; tomu se pridaje sve više pozornosti i radi na metodama ispitivanja njihova zadovoljstva. Korisnici su dakle ono najvažnije o čemu suvremene narodne knjižnice vode ili bi morale voditi računa. Građu koju posjeduju više ne čuvaju samo za odabrane pojedince – pri posudbi građe svi korisnici imaju ista prava. Kao što smo već rekli, jedna je od temeljnih zadaća knjižnice osigurati službe i usluge koje će omogućiti i potaknuti korištenje knjižnične građe. Korisnicima se u pravilu na raspolaganje daje cjelokupni knjižnični fond, no tu postoje ograničenja – prvo, dio građe smješten je u tzv. zatvoreni fond; i drugo, dio fonda odvojen je u svakoj knjižnici, odakle se građa ne posuđuje izvan njezinih prostorija.²⁴ Bez obzira na način poslovanja, knjižnica svim korisnicima osigurava pravo na informaciju neovisno o tome na koji način oni dolaze do informacija. Naravno, svaka knjižnica mora čuvati svoju građu. Jedan dio, tzv. referentna građa ne izlazi iz prostorija knjižnice, no to ne znači da korisnici ne mogu doći do informacija koje se u njoj nalaze. Korištenje knjižnične građe u knjižnici bilo koje vrste je besplatno. Ako knjižnica i naplaćuje svoje usluge, članarina je simbolična.²⁵ Sve narodne knjižnice trebale bi se pridržavati UNESCO-ova *Manifesta*; na taj način one postaju mjesto gdje korisnici dobivaju sve što bi im jedna suvremena knjižnica trebala ponuditi. One ne bi smjele stvarati razliku između korisnika primjerice drugih nacionalnih skupina, a to su najčešće knjižnice blizu državnih granica ili u mjestima s miješanim stanovništvom. Kada govorimo o mladima, oni su korisnička skupina koja se obrazuje, koja dobar dio informacija dobiva u knjižnici i ondje provodi dosta vremena, mnogo više od korisnika koji su u radnom odnosu. To je i logično zato što zaposleni korisnici imaju manje vremena. Istraživanja u SAD-u su pokazala da čak oko 80% korisnika narodnih knjižnica čine mladi. Glavni je razlog toj pojavi što učenici i studenti moraju čitati kako bi mogli završiti školovanje. Posljedica je toga da narodne knjižnice imaju najviše mladih i najmlađih korisnika, odnosno onih koji su djelatni sudionici u obrazovnom procesu.²⁶ Korisnici narodnih knjižnica nisu samo učenici, studenti i zaposleni, već je broj korisničkih skupina mnogo veći. Korisnici narodnih knjižnica su od

²⁴ Službe i usluge za korisnike. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/pog7.htm> (19-9-2014)

²⁵ Tadić, Katica. Nav. dj., str. 13.

²⁶ Sečić, Dora. Nav. dj., str.25.

tek rođene djece pa sve do umirovljenika u najstarijoj životnoj dobi. Pojedine knjižnice kao što je Gradska knjižnica u Zadru svakom rođenom djetetu dodjeljuje iskaznicu knjižnice i tako postaje korisnik. Korisnici su dakle od tek rođenih preko djece predškolske dobi, djece koja pohađaju niže razrede odnosno više razrede osnovne škole, korisnici srednjih škola, studenti, odrasle osobe te umirovljenici. Sve ove skupine korisnika imaju sebi svojstvene želje i zahtjeve. Uvelike se razlikuju želje kod korisnika treće životne dobi i tinejdžera. Tinejdžeri su korisnička skupina koja se nalazi u obaveznom obrazovnom sustavu i u vrlo velikom broju posjećuju prostore knjižnica, zbog obrazovnog programa koji zahtjeva od njih da koriste usluge knjižnice kako bi zadovoljili školske obaveze. No kompleksnost tinejdžerske korisničke skupine ne leži u obvezama koji su oni dužni ispuniti prema školi, već u tome što se nalaze u godinama kada ih sve zanima kao i sklonost korištenja novih tehnologija. Zahtjevi ove skupine korisnika nerijetko stvaraju probleme manjim gradskim knjižnicama sa nedovoljnim brojem računalne opreme i novih tehnologija koje ova skupina korisnika zahtijeva. Kao i ostale korisničke skupine tinejdžeri imaju svoj kutak, u nekim knjižnicama koristi se naziv teen kutak. Time se tinejdžerima omogućuje prostor u kojem mogu razmijenjivati ideje, izrađivati postere, igrati društvene igre, ostavljati poruke, organizirati kvizove ili se jednostavno družiti²⁷.

2.5. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj datuma 15. 06. 2016. postoji 185 narodnih knjižnica²⁸. Sve one nalaze se na portalu Ministarstva Republike Hrvatske. Gledajući broj narodnih knjižnica, lako je zaključiti da naša zemlja u tome ne oskudijeva – svaki građanin, gdje god živio, vrlo lako može biti korisnikom njemu najbliže narodne knjižnice. Što se pak tiče područja u kojima knjižnice ne postoje (iz mnogih razloga), tu je služba mobilnih knjižnica. Takozvani bibliobusi dolaze u mjesta gdje knjižnica ne može postojati kao ustanova, a knjižnične potrebe postoje. Danas u Hrvatskoj imamo četrnaest pokretnih

²⁷Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/za-djecu-i-mlade/programi-za-djecu-i-mladez/programi-za-mladez/4221#klub> (2016-06-15)

²⁸ Središnji državni portal. URL: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> (2016-06-15)

knjižnica, a bibliobusne službe ustrojene su u Gradu Zagrebu i devet županija: Primorsko-goranskoj, Zadarskoj, Koprivničko-križevačkoj, Bjelovarsko-bilogorskoj, Osječko-baranjskoj, Vukovarsko-srijemskoj, Virovitičko-podravskoj i Međimurskoj²⁹, a evo njihovih imena: Otočki bibliobus Gradske knjižnice Zadar, bibliobus Knjižnice Nikola Zrinski Čakovec, Ivan Goran Kovačić Karlovac, bibliobus Fran Galović Koprivnica, bibliobus Knjižnica grada Zagreba, bibliobus Gradske knjižnice Rijeka, bibliobus Gradske knjižnice Zadar i posljedni bibliobus narodne knjižnice Petar Preradović Bjelovar.

Prema popisu stanovništva iz 2011., u Hrvatskoj je živjelo 4.290.612 stanovnika. Njih 3.344. 151 ili 77,9% su građani koji su na bilo koji način korisnici usluga narodnih knjižnica. U županijama djeluju 123 gradske i 78 općinskih knjižnica, što je ukupno 201 knjižnica. Prema statusu, 155 je samostalnih knjižnica, 27 organizacijskih jedinica u mreži druge knjižnice, 14 knjižnica u sastavu, 7 knjižničnih stanica i 27 knjižničnih stacionara, uz napomenu da je u Gradu Zagrebu 15 knjižnica u sastavu Knjižnica Grada Zagreba: 14 ustrojbenih jedinica u Gradu Zagrebu i 1 u Zagrebačkoj županiji.³⁰

Izvještaj iz statističkog ljetopisa za 2015 godinu navodi broj od 9496 obrađene knjižnične građe, te korištene 6187 jedinica građe. Nadalje u izvještaju stoji podatak o zaposlenima kojih je 1637, ali veći dio tih zaposlenih otpada na stručno osposobljavanje dok pod ostalo osoblje navedeno je 338 zaposlenika³¹.

Što se tiče prostora narodnih knjižnica, vrijedi sljedeće – narodne knjižnice raspolagale su u 2011. s ukupno 90.050 m², od toga s 65.553 m² (72,7%) za korisnike. Bilo im je dostupno ukupno 7.881 sjedeće mjesto u čitaonicama.³² Informatiziranost narodnih knjižnica na visokom je stupnju. Prema istraživanju iz 2011. stanje u knjižnicama bilo je sljedeće: raspolagale su s ukupno 2.781 računalom, od toga je 1.386 (49,8%) računala

²⁹ Bibliobus. URL: http://bibliobus.gkc-pula.hr/?page_id=316 (2016-06-15)

³⁰ Narodna i sveučilišna knjižnica. Zavod za knjižničarstvo URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji--nica-RH-u-2014.----analize-i-komentari-voditelja---upanijskih-mati--nih-slu--bi.pdf> (2016-03-31)

³¹ Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2015 = Statistical Yearbook of the Republic of Croatia. Godina 47. Zagreb, prosinac 2015. URL: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2015/sljh2015.pdf (2016-06-15)

³² Narodna i sveučilišna knjižnica. Zavod za knjižničarstvo: URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji--nica-RH-u-2014.----analize-i-komentari-voditelja---upanijskih-mati--nih-slu--bi.pdf> (2016-03-31)

bilo namijenjeno korisnicima, a 20 računala onima s posebnim potrebama, slijepima i slabovidnima. Korisnicima su na raspolaganju bila 333 pisača (32,9%) od ukupno 1.011 pisača te 132 skenera (10,1%) od ukupno 316 skenera u knjižnicama.³³

U našim narodnim knjižnicama postoje različiti računalni programi koji se koriste za rad u knjižničnoj struci i poslovanju. Uz poznati i vrlo popularni *CroList* postoje i mnogi drugi. Te se razlike najjasnije vide u županijama.

ŽUPANIJA

KNJIŽNIČNI RAČUNALNI PROGRAM

Bjelovarsko-bilogorska	MetelWin
Brodsko-posavska	CroListUnix, CroListDos
Dubrovačko-neretvanska	CroListUnix, MetelWin, Zaki
Istarska	Zaki, Medved
Karlovačka	CroList, Medved
Koprivničko-križevačka	MetelWin
Krapinsko-zagorska	MetelWin, Zaki
Ličko-senjska	Zaki, MetelWin, Medved
Međimurska	CroList, MetelWin
Osječko-baranjska	MetelWin, CroList, Zaki
Požeško-slavonska	CroList, MetelWin
Primorsko-goranska	Zaki, Medved
Sisačko-moslavačka	CroList, OSA/ISIS, Bibliosam, Zaki
Splitsko-dalmatinska	CroList, Zaki, Metel, Medved, CastelIT
Šibensko-kninska	CroList, Zaki
Varaždinska	MeteWin, CroList
Virovitičko-podravska	Metel, CroList
Vukovarsko-srijemska	MetelWin, CroList, Zaki
Zadarska	CroList

³³ Isto.

Zagrebačka
Grad Zagreb

Zaki
Zaki, Sovapro

Razlozi postojanja tolikih programa kojima se koriste narodne knjižnice jesu pokušaji da se ti programi pojednostavne i budu funkcionalniji, stabilni, da što bolje obavljaju svoje zadaće u knjižničnom poslovanju te da se korisnici i knjižničari što jednostavnije njima služe.

Usluge koje narodne knjižnice pružaju korisnicima općenito su besplatne. Usluge počinju od najmlađih korisnika a najčešće je riječ o igraonicama gdje se razvija kreativnost kod djece i prve čitalačke navike. Pod građu za djecu spadaju razne slikovnice, ali i igračke za najmlađe. Knjižnice pružaju također i razne multimedijske sadržaje koji su baš najmlađim korisnicima i najzanimljiviji. Rad na računalima za djecu koja pohađaju školu nerijetko je vezan za internet gdje knjižnice također sa svojim uslugama uveliko doprinose mlađim korisnicima koji kod kuće nemaju mogućnost da koriste računalo ili internet. Knjižnice su kod korisnika najpoznatije upravo za posudbu literature za školovanje kao i za čitanje literature, tako da uz školske knjižnice i narodne imaju veliki značaj u posudbi literature neophodne za obrazovanje korisnika. Pružanje literature na svim područjima znanosti bitno je za onu skupinu korisnika koji žele cjeloživotno obrazovanje pa tako nerijetko knjižnica nije u mogućnosti korisniku dati traženu literaturu, ali uslugom međuknjižnične posudbe i taj je problem vrlo dobro riješen. Korisnici starije dobi ili treće dobi u velikoj većini koriste knjižnicu kao mjesto dnevnog informiranja čitanja novina, ali i stručnih časopisa ovisno o interesima pojedinih korisnika. Naravno narodne knjižnice imaju i osijećaj za osobe sa poremećajem ili nekim od zdravstvenih problema kao što je gubitak vida, pa postoje razne knjige na brajci, ali i slikovnice za slijepu djecu. No knjižnice također organiziraju razna događanja i predavanja kao što su druženja s autorima i piscima mnogih knjiga. Ali tako i za najmlađe korisnike odnosno djecu organizira izložbe dječjih radova na razne teme, pa je tako Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac u Sisku organizirala izložbu pod nazivom *Veseli Uskrs* gdje su predstavljeni radovi djece predškolske dobi³⁴.

³⁴ Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak. URL: <http://www.nkc-sisak.hr/izlozba-djecjih-radova-veseli-uskrs/> (2016-06-15)

3. Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama

Početak vrednovanja poslovanja u narodnim knjižnicama započinje 70-ih godina prošlog stoljeća i tada se počelo oblikovati različite pokazatelje uspješnosti. Najveći problem javlja se u postizanju dogovora o najprimjerenijim pokazateljima i načinu njihove primjene.³⁵ Uspješnost poslovanja knjižnica tradicionalno se iskazivala statističkim podacima tj. kvantitativnim čimbenicima koje je bilo jednostavno mjeriti i prikazati. Naravno da se iz takvih podataka o uspješnosti poslovanja knjižnice nije moglo zaključivati. Naime, što znači broj svezaka u fondu ili broj korisnika ili pak broj pruženih informacija? Tako prikupljeni podaci upozoravaju da se mišljenje korisnika o djelotvornosti knjižnice ne temelji na ukupnom broju nabavljenih jedinica niti na ukupnom broju posuđenih jedinica, već da korisnici kao važan pokazatelj uspješnosti navode dostupnost izvora informacija, uspješnost pretraživanja kataloga, raspoloživost traženih dokumenata, vrijeme proteklo od narudžbe do posudbe građe³⁶. Ako se vrednovanje primijeni na knjižnicu, to bi značilo ispitivanje pojedinih oblika njezina poslovanja. IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za narodne knjižnice sažimaju važnost neprestana vrednovanja knjižničnih usluga sa svrhom povećanja učinkovitosti. Procjenjivanje svih knjižničnih programa i usluga treba biti redovito; tim postupcima valja utvrditi ispunjavaju li programi i usluge utvrđene zadaće i ciljeve knjižnice, zadovoljavaju li potrebe zajednice i mogu li se prilagoditi promijenjenim potrebama, treba li ih preoblikovati te jesu li financijski isplativi.³⁷ U ispitivanju korisnika knjižničar može ispitivati sva područja knjižnične djelatnosti. Načini na koje će knjižničar obavljati ispitivanje mogu biti različiti; neke od metoda su kvantitativne, kvalitativne i subjektivne. Subjektivne se odnose na osobno mišljenje ispitanika, dok se kvantitativne smatraju

³⁵ Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea: Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica = How good is your library. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica [zbornik radova?], 2008., str. 13. URL: https://bib.irb.hr/datoteka/476872.Zb.10.dana_sp_i_vs_knjiz_martek_krajna_fluksi.pdf (2016-06-15)

³⁶ Mihalić, Marina. Pokazatelji uspješnosti za nacionalne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43,4(2000), str. 91-100.

³⁷ 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. 68.

objektivnim metodama, a temelj su statistički podaci koji se prikupljaju ispitivanjem korisnika. Pri vrednovanju knjižničari polaze od nekoliko osnovnih načela vrednovanja:

- načela predviđanja korisničkih potreba, pri čemu se istraživanjima nastoje utvrditi potrebe različitih korisničkih skupina kako bi se uveli novi proizvodi i usluge
- načela odlučivanja, pri čemu se provedenim analizama nastoji pronaći čvrsto uporište za donošenje odluka vezanih uz poslovanje i financijsko poslovanje knjižnica
- načela kvalitete, pri čemu se dobiveni rezultati koriste za poboljšanje postojećih proizvoda i usluga.³⁸

Kada se općenito gleda na vrednovanje, ne postoji određen recept da se vrednovanje usluga obavi prema nekom unaprijed zadanom protokolu. Stoga su osmišljeni mnogobrojni projekti koji uzimaju u obzir konkretne uvjete u kojima knjižnice rade bilo na nacionalnoj, pokrajinskoj, mjesnoj ili pojedinačnoj razini. Pri primjeni sustava pokazatelja za mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnice, posebnu pozornost treba posvetiti izboru metoda prikupljanja podataka, brojnosti podataka te interpretaciji dobivenih rezultata.³⁹ Dokaz toj tezi jest i prikaz analize vrednovanja korisnika i njihovih potreba u gradskim knjižnicama u Zadru i Dubrovniku. Koncept koji se postavlja i način formiranja pitanja nikad ne mogu biti isti. Informacije koje se prikupljaju posebne su za svaku knjižnicu i postoje sa svrhom, odnosno svaka knjižnica pitanja u upitnicima oblikuje tako da dobije što točniju sliku o korisnicima. Svako vrednovanje moralo bi prije jasno odrediti cilj i postaviti metodologiju istraživanja kako bi se u teorijskom dijelu prikazalo istraživačko područje.

³⁸ Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 50.

³⁹ Tuškan Mihočić, Gordana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), str. 217.

3.1. Istraživanje zadovoljstva korisnika s naglaskom na neke od mogućih pristupa mjerenjima

Istraživanje zadovoljstva korisnika bitno je zbog pružanja uvida u poslovanje knjižnice. Različitim analizama i istraživanjima knjižničari dobivaju uvid u svoje poslovanje – naime, prema zadovoljstvu korisnika jasno se vidi ide li knjižnica u dobrom ili lošem smjeru. Knjižnice moraju opravdati očekivanja zajednice koja ulaže sredstva u njihov rad, pa je tako korisnikovo zadovoljstvo važan pokazatelj uspješnosti njezina rada. Važno mjerilo djelotvornosti knjižnice kao uslužne organizacije jest razina korisničkog zadovoljstva pruženim uslugama.⁴⁰ Dobra informiranost knjižničara (i onih koji vode knjižnicu) o zadovoljstvu korisnika, o njihovu mišljenju i stajalištima prema onome što knjižnica radi te kako obavlja zadaće, vrlo je važna u radu i vođenju knjižnice. Zato danas postoje razne metode ispitivanja i osluškivanja želja i zadovoljstva korisnika. Valja istaknuti da se na tom području vrlo mnogo radi. U Zagrebu postoji Centar za stručno usavršavanje knjižničara Republike Hrvatske, i u sklopu modula Vrednovanje usluga i izvora i primjena istraživanja u knjižnicama mogu se slušati kvantitativne metode u istraživanju knjižnica i korisnika, gdje predavači polaznike upućuju na vrlo važan dio u radu s korisnicima, onaj o zadovoljstvu pruženim uslugama.⁴¹ Predavanja, tj. obuka o istraživanju zadovoljstva korisnika vrlo su važna. Ljudi koje se obučava za taj posao moraju biti iz struke, dakle taj posao trebali bi obavljati dodatno obučeni knjižničari. Naime, oni imaju višegodišnje iskustvo bavljenja tim poslom – najbolje mogu osluškivati potrebe korisnika i razumjeti analize istraživanja. Upravo su korisnici primarni dio svake knjižnice. One postoje radi njih i stoje njima na usluzi. Dobra knjižnica je ona čiji su korisnici zadovoljni i posjećuju je u velikom broju, vraćaju se i preporučuju drugima. Korisnike u knjižnici treba znati zadržati. O toj temi govorili su Robert S. Kaplan i David Norton u svojem radu *Uravnotežena tablica rezultata*. Autori su rad podjelili u 4 dijela:

⁴⁰ Kos, Stela. Korisnici i usluge knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // Knjižnice kamo i kako dalje: zbornik radova: 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Opatija, 11. – 14. svibnja 2011. / Uredile Alisa Martinek i Elizabeta Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo 2011. Str. 220

⁴¹ Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara. URL: <http://cssu.nsk.hr/kvalitativne-metode-u-istrazivanju-knjiznica-i-korisnika-primjeri-usmene-povijesti-za-prikupljanje-podataka-i-utemeljene-teorije-za-analizu/> (21-9-2014)

pojašnjavanja i prevođenja vizije u strategiji, prenošenja i povezivanja strateških ciljeva i mjera, planiranjem određivanja ciljeva i usklađivanja strateških inicijativa i posljednji dio vezan je uz poboljšanje strateškog *feedbacke* i učenja. Kaplanovo i Nortonovo djelo zapravo je plan koji bi trebao pomoći tvrtkama da prijeđu sa ideje na djelo te na taj način ostvare svoj cilj. Autori na temelju dvaju poglavlja obrađuju upravljanje poslovnom strategijom i mjerenje efikasnosti strategije kroz povratne informacije. Rezultat je zadovoljan korisnik koji se vraća, u ovom slučaju u knjižnicu. Zadržavanje i pridobivanje klijenta pokrenuto je zadovoljenjem njegovih potreba. Mjerilo korisničkog zadovoljstva pruža uvid u to kako knjižnica posluje. Nedavno istraživanje pokazalo je kako samo postizanje rezultata koji se tiču kupčeva zadovoljstva nije dovoljno za ostvarivanje visoke razine lojalnosti, zadržavanja i profitabilnosti.⁴² Objašnjenje Kaplanova stajališta jest u tome da je najbolji pokazatelj lojalnosti korisnika njegov ponovni dolazak i korištenje istih usluga koje je i prije koristio. Alat kojim se danas najčešće mjere očekivanja korisnika i cjelokupna kvaliteta usluge je SERVQUAL. Ta se vrsta analize koristi u komercijalnom sektoru. Ovdje je riječ zapravo o pomaganju koje na temelju upitnika prikuplja podatke i stavove korisnika o ustanovi i kvaliteti usluge koju zaposlenici pružaju. Taj alat razvijen je 1988 godine ali je konačno oblikovan 1994. godine. Na temelju SERVQUAL-a nastao je i LibQUAL a to je zapravo inačica koja rabi isti princip kao i SERVQUAL, samo prilagođena potrebama knjižnice, i tu se pokazala vrlo uspješnom. To je standardizirani instrument koji se koristi u mnogim knjižnicama. Dolazi u obliku upitnika koji utvrđuje i mjeri razlike između željenih, doživljenih i najmanjih očekivanja korisnika. Nastao je 2000. godine na američkim sveučilištu u Teksasu otkuda se proširio na ostala američka sveučilišta. LibQUAL+ pomaže knjižnici da odredi koje od usluga koje pružaju zahtijevaju poboljšanja prema očekivanjima korisnika, da usporedi svoju kvalitetu usluga sa onom ostalih knjižnica te da korisnicima pruži usluge koje su više u skladu s njihovim očekivanjima⁴³. Kako bi se poboljšala efikasnost u provođenju vrednovanja LibQual ima i svoje mrežne stranice na kojima se mogu djelatnici knjižnica više informirati korištenju ovog alata (<http://www.libqual.org>).

⁴² Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate 2010.

⁴³ Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Nav. dj., str. 21.

3.2. Kultura vrednovanja

Zbog sve veće potražnje za knjižničnim uslugama i sve većih očekivanja, posebno u ovo doba krize kada svaki novac uložen u poslovanje knjižnice mora imati namjenu, pred strukom je velik posao – treba opravdati sva uložena sredstva i zadovoljiti potrebe korisnika. Vrednovanje je tako postalo neizostavan dio u radu svake uspješne knjižnice. Organizacijska kultura, pojam s čijim se definicijama najčešće susrećemo u ekonomskoj odnosno menadžerskoj struci, predstavlja pravila, vrijednosti i načela neke ustanove, te razvojne procese i obrasce ponašanja njezinih djelatnika.⁴⁴ Organizacijska kultura je osobnost svake ustanove te se razlikuje od ustanove do ustanove. Da bi organizacijska kultura bila dobra, mora zadovoljavati ciljeve ali i vrijednosti i pravila struke.

Da bi mjerenje uspješnosti bilo uspješno, knjižnica bi trebala razviti kulturu vrednovanja. Lakos i Phipps kažu da je kultura vrednovanja organizacijsko okruženje u kojemu 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 (*stakeholders*).⁴⁵

Kultura vrednovanja u hrvatskim knjižnicama mnogo je manje zastupljen pojam, za razliku od zapadnih zemalja. Zato o tome i ne možemo puno govoriti, kao što ne možemo navoditi primjere i istraživanja koja su se prije provodila jer ih je kod nas vrlo malo. Za razliku od zapadnih zemalja, u Hrvatskoj ta praksa nije tako česta. Zapad u tome prednjači zato što financijeri traže uvid u trošenje sredstava koja se knjižnici daju na raspolaganje. Inicijative financijera za razvoj pokazatelja uspješnosti u knjižnicama u SAD-u i UK-u, osamdesetih godina, trebale su potaknuti odgovorno trošenje društvenih sredstava i dokazati uspješno upravljanje u knjižnicama.⁴⁶ Razlozi zanemarivanja ovog

⁴⁴ Usp. Lakos, Amos. Culture of assessment as a catalyst for organizational culture change in libraries. // 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services : Meaningful Measures for Emerging Realities. Pittsburgh, PA: Association of Research Libraries Distribution Center, 2001. Str. 312.

⁴⁵ Schein, Edgar. Organizational culture. // American Psychologist 45,2(1990), 109-119. Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 3.

⁴⁶ Tuškan Mihočić, Gordana. Nav. dj., str. 216.

područja u nas mnogobrojni su, a jedan od važnijih jest taj što prije nitko nije tražio od knjižničara posebne izvještaje o poslovanju i uspješnosti poslovanja, što se najbolje vidi kroz zadovoljstvo korisnika. Promjenama u društvu kao što je npr. recesija dogodile su se i velike promjene u poslovanju knjižnica. Danas knjižnice pred financijerima moraju opravdavati svoju uspješnost, a narodne knjižnice, financijski ovisne o lokalnoj upravi, nose se s poteškoćama smanjenog proračuna i opasnošću smanjivanja broja djelatnika. Vrednovanje je danas u Hrvatskoj i dalje u povojima, a tako će i ostati ako se od knjižnica ne bude tražilo da opravdaju sredstva uložena u njihov rad i uspješno poslovanje.

4. Istraživanje korisnika Gradske knjižnice i čitaonice Novi Marof

4.1. Povijest

O povijesti ove male knjižnice ne zna se mnogo, ali postoje zapisi da je riječ o knjižnici s prilično dugim vijekom. Ona se prvi put spominje još davne 1898. godine. Naime, te je godine 13. kolovoza u *Varaždinskom viestniku* objavljeno kako je Visoka vlada potvrdila osnivanje Narodne čitaonice u Novom Marofu. Na čelu Odbora izabran je dr. Sigmund Fink.⁴⁷ O budućem radu knjižnice ne postoji dokumentacija sve do 1939. godine kada se navodi podatak da je na području Novog Marofa evidentirano 8519 svezaka knjiga.⁴⁸ Treći pokušaj osnivanja narodne knjižnice također nije bio baš uspješan, a počeo je 1953. godine kada se prikuplja novac za tu namjenu. Ta bi knjižnica s postojećom građom mogla biti na raspolaganju stanovnicima Novog Marofa i okolice, no sve je ostalo samo pokušaj sve do 1965. kada počinje s radom u sklopu Narodnog sveučilišta.⁴⁹ O pravom radu knjižnice i čitaonice može se govoriti od 1974. – naime, u samom centru Novog Marofa korisnici su se koristili knjižničnim uslugama punih dvadeset godina. Godine 1994. knjižnica je na novoj lokaciji malo izvan centra. Krajem devedesetih (1999.) ona postaje samostalna ustanova. Ima troje zaposlenih. Uz bogati

⁴⁷ Gradska knjižnica i čitaonica Novi Marof. URL: <http://www.gknm.hr/povijest-knjiznice.htm> (11-4-2014)

⁴⁸ Isto.

⁴⁹ Isto.

fond knjižne građe posjeduje i građu na drugim medijima (CD, CD-R, DVD) te vrlo bogatu zavičajnu zbirku. Korisnicima je na raspolaganju 9 računala s pristupom internetu i korištenje građe na drugim medijima.⁵⁰ Godine 2011. Knjižnica ponovno mijenja lokaciju – sada je smještena u novoizgrađenom objektu, Kulturnom centru *Ivan Rabuzin* koji je ime dobio prema našem poznatom naivnom umjetniku.

4.2. Prostor

Preseljenje u nove prostorije 2011. uvelike je podignulo kvalitetu poslovanja i opći dojam o knjižnici, a i pozitivno utjecalo na korisnike, što zbog zanimanja za izgled nove knjižnice, što zbog nove lokacije koja se nalazi na mnogo prometnijem dijelu grada, blizu centra i osnovne škole. U knjižnicu dolazi mnogo osnovnoškolaca pa samim time blizina škole i knjižnice učenicima znatno olakšava korištenje knjižničnih usluga.

Knjižnica ima Odjel za djecu i mlade s mjestom za radionice i čitaonicom periodike, Odjel multimedije, Zavičajnu zbirku te Odjel nabave i obrade. U spremištu je građa koja se rijetko posuđuje te nije svakodnevno potrebna korisnicima.

Prostor u četvornim metrima iznosi 388.04 m². Ta se brojka odnosi na cjelokupni prostor, dok prostor za korisnike ima 250 m². On je dobro organiziran, a i korisnički pult smješten je tako da knjižničari bez poteškoća vide korisnike koji ulaze i izlaze iz knjižnice.⁵¹

4.3. Građa

Knjižnica ima 48 000 svezaka građe. Valja istaknuti da se na godinu u prosjeku nabavi oko 2 300 svezaka građe. Dio se odnosi na kupnju, približno 1000 jedinica građe. Knjižnica se svake godine javlja na Poziv za predlaganje programa javnih potreba u kulturi za nabavu knjižnične građe, a Grad Novi Marof svojim proračunskim sredstvima redovito financira nabavu. Građa se prikuplja i otkupom od nakladnika, a postoji i darivanje – građu daruju razne ustanove i/ili pojedinci.

⁵⁰ Isto.

⁵¹ Isto.

Knjižnica posjeduje građu i u ostalim (digitalnim) oblicima – tisuću i 600 primjeraka multimedije. Ti se primjerci vrlo često posuđuju; i djeca i odrasli pokazuju zanimanje za tu vrstu građe koju većinom čine dokumentarni i animirani filmovi za djecu.

U knjižnici postoje i serijske publikacije, 44 različita naslova časopisa i novina. Čitanje novina nije rijetkost, uglavnom je tu riječ o starijim korisnicima. Knjižnica ima 1300 članova, a na godinu se izda oko 50 000 jedinica građe.⁵² U njezinu strateškom planu stoji da zbirke podupiru demokratska prava građana, ekonomski i društveni razvoj zajednice, cjeloživotno učenje te kulturne i jezične raznolikosti. Zbirka podupire kulturu te kulturnu baštinu zajednice i regije u kojoj knjižnica djeluje. Građa koju knjižnica posjeduje u svojoj zbirci ne odnosi se samo na lokalnu zajednicu, nego i na svjetsku baštinu.⁵³

4. 4. Oprema

U svakoj knjižnici također je važna oprema – s čime sve knjižnica raspolaže i što pruža korisnicima na korištenje. Oprema je pojedinim skupinama korisnika jako važna, čak toliko da ako nema odgovarajuće opreme, npr. računala, oni neće htjeti provoditi vrijeme u knjižnici.

Pri selidbi knjižnica je dobila novi namještaj koji se vrlo dobro uklopio u novi prostor i pridonio dojmu modernosti. Dio namještaja nevidljiv korisnicima (u spremištu) donesen je iz prostorija stare knjižnice, ali ima i mjesto i svrhu u novoj knjižnici. Tu su i računala za zaposlene i korisnike koja odgovaraju korisničkim potrebama te pristup internetu koji se već godinama ne naplaćuje.⁵⁴

4. 5. Zaposlenici

Za rad u knjižnici zadužena su tri stručna djelatnika, a zaposleni su u skladu s potrebama korisnika i cjelodnevnom otvorenosti. Postoji dugogodišnji problem premalog broja zaposlenih, što se kompenzira zapošljavanjem preko stručnog osposobljavanja – na taj način privremeno se olakšava rad s korisnicima i obavljaju ostale obveze. Knjižnica

⁵² Isto.

⁵³ Isto.

⁵⁴ Isto.

radi radnim danom od 7 do 19 sati, te svake subote od 8 do 12 sati, što je prilično mnogo radnih sati.

5. Cilj istraživanja i hipoteze

Cilj istraživanja jest utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice i čitaonice u Novom Marofu. Istraživanje je provedeno s pomoću ankete, tj. odgovaranjem na petnaest pitanja. Pitanja se odnose na načine korištenja Knjižnice i njezinih usluga, zadovoljstvo prostorom knjižnice, djelatnike te na građu i opremljenost knjižnice. Zadaci u istraživanju su:

1. Istražiti način korištenja Knjižnice i njezinih usluga
2. Istražiti je li nakon njezina preseljenja zadovoljstvo korisnika lokacijom, uslugom i prostorom općenito veće;
3. Doznati koliko je zadovoljstvo korisnika ostalim aspektima knjižnične usluge.

U istraživanju postavljene su tri hipoteze – prva je hipoteza vezana za posudbu građe koju knjižnica daje na korištenje, druga i treća hipoteza vezane su za zadovoljstvo pa je tako druga vezana za zadovoljstvo radom, a treća je vezana za zadovoljstvo prostorijama stare i nove knjižnice. Kroz petnaest anketnih pitanja provjereno je koliko su navedene hipoteze točne.

Hipoteze:

1. Korisnici se Knjižnicom koriste u pravilu da bi posuđivali beletristiku i lektiru
2. Korisnici Knjižnice zadovoljni su njezinim radom
3. Korisnici su zadovoljniji novim prostorom nego prostorom Knjižnice na staroj lokaciji.

6. Metodologija istraživanja

Na temelju zadanih ciljeva istraživanja i hipoteza, do rezultata se došlo metodom anketiranja. Korisnici su svojevremeno ispunjavali anketni upitnik vezan uz zadovoljstvo Knjižnicom. Tu treba reći da su korisnici Knjižnice i djeca mlađa od osamnaest godina, odnosno maloljetnici. U našem istraživanju odlučili smo ne uključiti djecu odnosno maloljetnike zato što bi to tražilo roditeljsku suglasnost, tj. roditelji bi morali priložiti pisano dopuštenje da njihovo maloljetno dijete sudjeluje u anketiranju. Tako nalaže i Kodeks o zaštiti djece kojemu je svrha poticati sustavno promišljanje etičkih načela istraživanja u kojima su sudionici djeca ili koja se odnose na djecu, te promicati načela koja osiguravaju da se takva istraživanja provode uz bolju zaštitu prava djeteta i osiguravaju najbolji interes i dobrobit djeteta.⁵⁵

Dakle, u skladu s tim anketirani korisnici su punoljetne osobe. U upitniku prevladavaju pitanja zatvorenog tipa radi što bržeg ispunjavanja anketnog obrasca te jednostavnije i preciznije obrade dobivenih odgovora. U prvom dijelu ankete traže se opći podaci o ispitaniku, odnosno taj dio osmišljen je tako da se upoznamo s ispitanikom. Prvo, drugo, treće i četvrto pitanje ne tiču se direktno knjižnice nego samog ispitanika – tu smo uvrstili demografska pitanja iz tih se pitanja dobiva jasna slika o ispitaniku. Zatim slijedi nova skupina pitanja o uslugama i načinu korištenja knjižnice. Taj drugi blok sastoji se od šest pitanja – pet pitanja otvorenog i jedno zatvorenog tipa. Odmah u petom pitanju doznajemo koliko često korisnici posjećuju knjižnicu, a nakon toga slijedi pitanje povezano s prethodnim, a odnosi se na razlog njihova dolaska. Sedmo pitanje nastavlja se na šesto i blisko su povezana – ono nadopunjuje šesto te doznajemo kakvu i koju građu korisnici posuđuju. I sljedeće, osmo pitanje iz iste skupine traži da se ispitanik izjasni o tome kako dolazi do građe koju posuđuje – samostalno ili uz pomoć knjižničara. U sljedećim dvama pitanjima od ispitanika se očekuje da se izjasne koriste li se *on-line* katalogom. Na to pitanje odgovor je vrlo jednostavan, DA ili NE. Zatim slijedi pitanje otvorenog tipa koje upotpunjuje deveto pitanje na koje korisnici odgovaraju bez velike

⁵⁵ Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, Zagreb. 2003.

moćnosti biranja. To deseto pitanje odnosi se na sve korisnike koji su prije odgovorili da se NE koriste *on-line* katalogom. U tom pitanju oni svojim riječima navode zašto se ne koriste spomenutim katalogom. Desetim pitanjem završava drugi blok pitanja o korisničkim aktivnostima i načinima korištenja knjižničnih usluga. Posljednjih pet pitanja čine zadnji, treći blok pitanja o stajalištima i ukupnom zadovoljstvu korisnika. Zbog preseljenja Knjižnice iz starih prostorija u nove, nameće se još jedno poglavlje koje valja istražiti, pa je jedanaesto pitanje ono o zadovoljstvu korisnika starim i novim prostorom. Ocjenama od jedan do pet korisnici ocjenjuju staru i novu knjižnicu te lokaciju, organiziranost i atraktivnost. Sljedeće pitanje također je o zadovoljstvu, ali ovaj put naglasak je na usluzi – korisnicima se nudi mogućnost ocjenjivanja osoblja i opremljenosti. Trinaesto i četrnaesto pitanje općenita su pitanja o zadovoljstvu, tj. dojmu o knjižnici – trinaesto je o današnjem dojmu, a četrnaesto (povezano s prijašnjim) tiče se generalnog dojma korisnika o knjižnici. Ta dva pitanja nisu toliko složena kao prethodna pitanja iz istog bloka – korisnici jednom ocjenom ocjenjuju svoj dojam. Posljednje, petnaesto pitanje temelji se na tvrdnji s kojom se korisnici slažu ili ne slažu – ocjenjuju je li Knjižnica svojim radom primjer drugim knjižnicama. U metodologiji istraživanja bitno je istaknuti sljedeće: prvo, nije bilo moguće anketirati osobe mlađe od osamnaest (djecu), i drugo, sama pitanja u upitniku mogla su biti složenija, na višoj razini, bez bojazni da neće biti razumljiva onima kojima su namijenjena, s obzirom na to da su ispitanici samo odrasle osobe. Mnoga pitanja i pojmovi koji se spominju u upitniku jasni su svakomu tko dolazi u knjižnicu i koristi se njezinim uslugama. Anketni upitnici nalazili su se na knjižničnom pultu – knjižničarke su ih nudile korisnicima uz objašnjenje u koju se svrhu anketa ispunjava. U knjižnicu je predano točno sto anketnih upitnika i svi su ispunjeni. Točno sto listića bilo je zbog vrlo jednostavnog izračuna postotka pri analizi i obradi ispunjenih upitnika. Istraživanje je provedeno od rujna 2013. do ožujka 2014. godine.

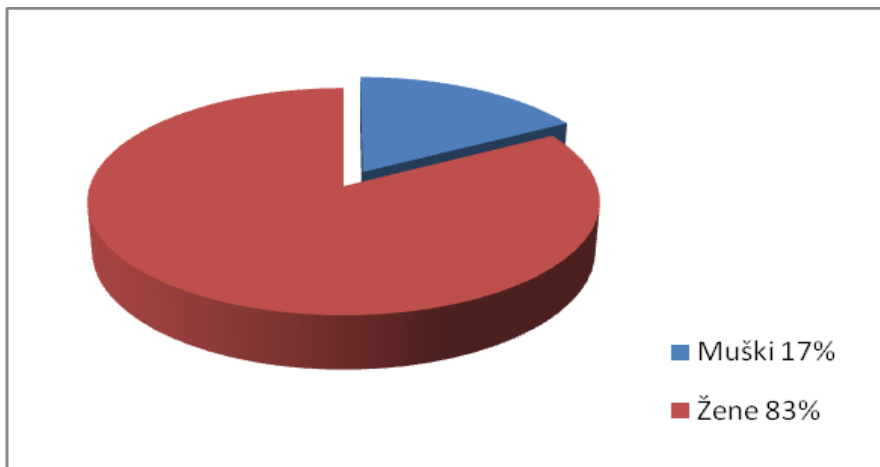
7. Rezultati

Na temelju provedene ankete i kasnije analize jasno je vidljivo stanje i zadovoljstvo korisnika Knjižnice. U prilogu prikazani su grafovi s rezultatima dobivenima u anketi na uzorku od 100 ispitanika.

7.1. Opis uzorka

Spol

Najveći odaziv bio je osoba ženskog spola (Slika 1). U ispitivanju sudjelovalo je 17 ispitanika muškog spola (17,0%), te 83 ispitanika ženskog spola (83,0%).



Slika 1. Prikaz spola ispitanika

Dob

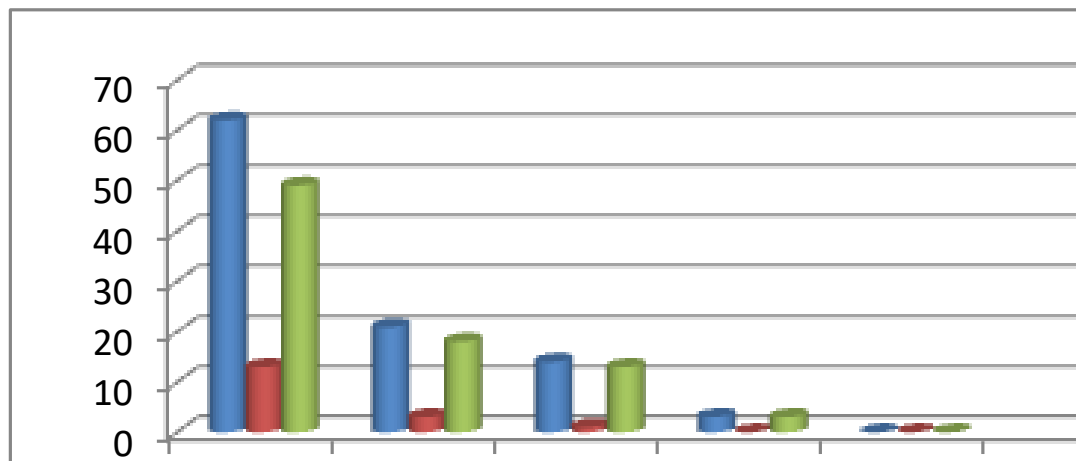
Drugo anketno pitanje vezano je uz dob, odnosno uz korisnikovu godinu rođenja. Na temelju prikupljenih podataka izrađena je tablica iz koje se vidi dob korisnika. Oni su podijeljeni u četiri skupine. Prvoj je skupini od 18 do 28 godina – tu je 30,0 % korisnika. Druga skupina korisnika je skupina od 29 do 40 godina, njih je 36,0 %. Slijedi skupina korisnika od 41 do 50 godina, njih je 24,0 %. Posljednju skupinu čine oni od 51 do 60 godina – tu je 10,0 % korisnika. Korisnici stariji od 60 godina nisu ispunili anketu.

Tablica 1. Prikaz korisnika prema dobi

Korisnici od 18 do 28 godina	Korisnici od 29 do 40 godina	Korisnici od 41 do 50 godina	Korisnici od 51 do 60 godina
30 (33%)	36 (36%)	24 (24%)	10 (10%)

Stupanj obrazovanja

Treće anketno pitanje odnosi se na završen stupanj obrazovanja ispitanika (Slika 2). Najviše njih izjasnilo se da je završilo srednju školu, 62-oje (62,0%). U drugoj skupini su korisnici koji su završili višu školu, njih 21 ili 21,0%. Završen fakultet ima njih 14 ili 14,0 % korisnika. Slijedi stupac vezan uz one sa završenim magisterijem (stari program), tu ih je troje, dakle 3,0%. Posljednji graf je za ispitanike sa završenim doktoratom kojih nema.

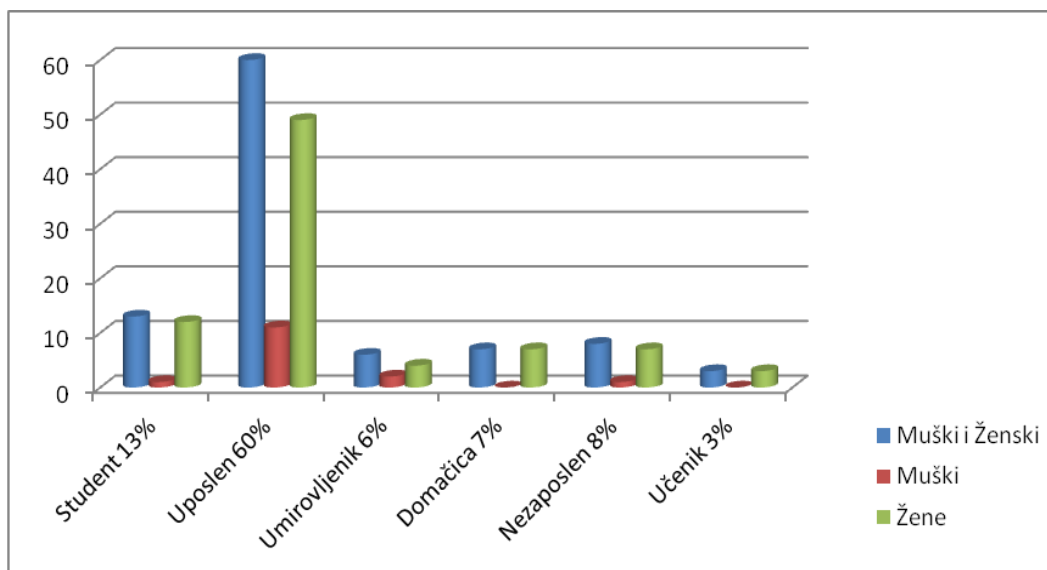


Slika 2. Prikaz stupnja obrazovanja ispitanika

Radni status

Četvrto anketno pitanje vezano je uz radni status ispitanika (Slika 3). Dovoljno je bilo odgovoriti je li ispitanik zaposlen, nezaposlen ili školuje li se. Na četvrto pitanje odgovori su sljedeći: 13,0% ispitanika izjasnilo se da su studenti, dok 3,0% čine učenici srednje

škole. Nezaposlenih korisnika je 8,0%, a domaćica 7,0%. Zaposlenih korisnika ima evidentno najviše – 60%. I posljednje, umirovljenika je 6,0%.

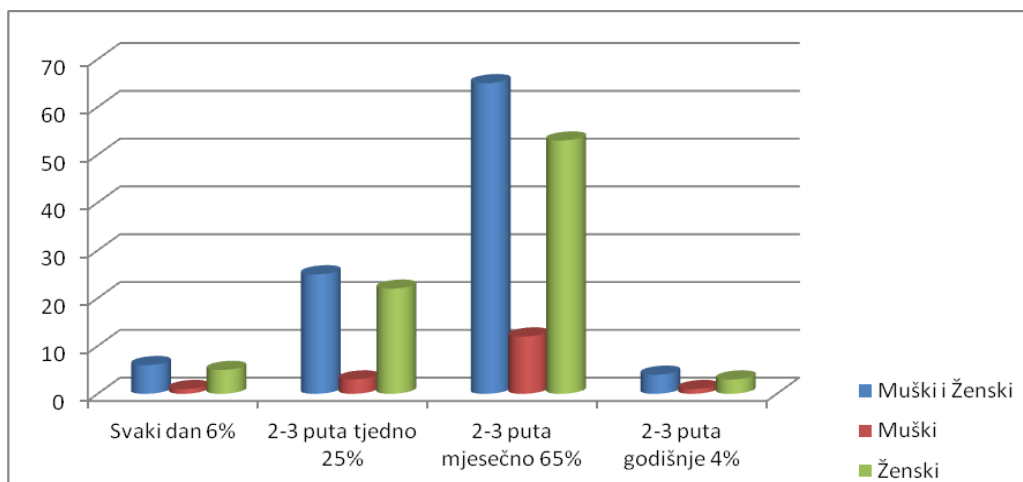


Slika 3. Prikaz radnog statusa ispitanika

7.2. Korištenje knjižničnim uslugama

Učestalost odlazaka u Knjižnicu

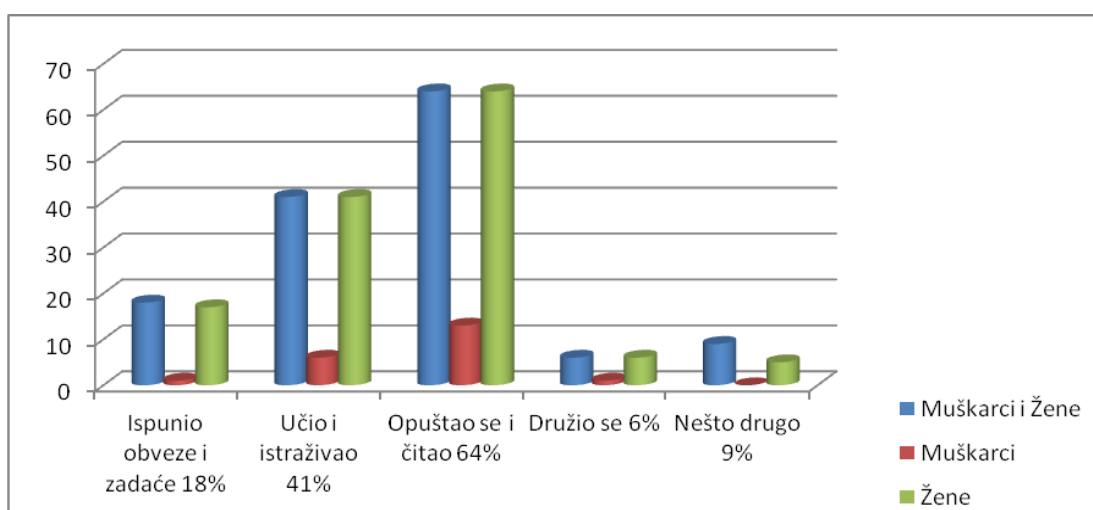
Peto anketno pitanje je o tome koliko često korisnici posjećuju knjižnicu (Slika 4). Od četiriju ponuđenih odgovora ispitanici se u najvećem postotku izjašnjavaju da u knjižnicu dolaze 2 do 3 puta na mjesec, što u postocima iznosi 65,0%. Oni koji dolaze 2 do 3 puta tjedno u postocima iznose 25,0%. Korisnika koji se knjižnicom koriste svaki dan je 6,0%, a onih koji dolaze 2 do 3 puta na godinu 4,0%.



Slika 4. Prikaz posjećenosti Knjižnice

Razlozi posjeta Knjižnici

Šesto anketno pitanje daje nam uvid u to koji su od ponuđenih najčešći razlozi dolaska u knjižnicu (Slika 5). U najvećem broju korisnici u knjižnicu dolaze kako bi se opušitali i čitali. Na taj odgovor odlučilo se 64,0% ispitanika. Slijedi dolazak kako bi učili i istraživali. Na taj odgovor odlučilo se 41,0% ispitanika. Ispunjavanje obveza i zadaća razlog je dolaska 18% korisnika. Ostali korisnici u knjižnicu dolaze kako bi se družili – njih 6,0%, a korisnika koji su za razlog dolaska u knjižnicu naveli nešto drugo je 9,0%.

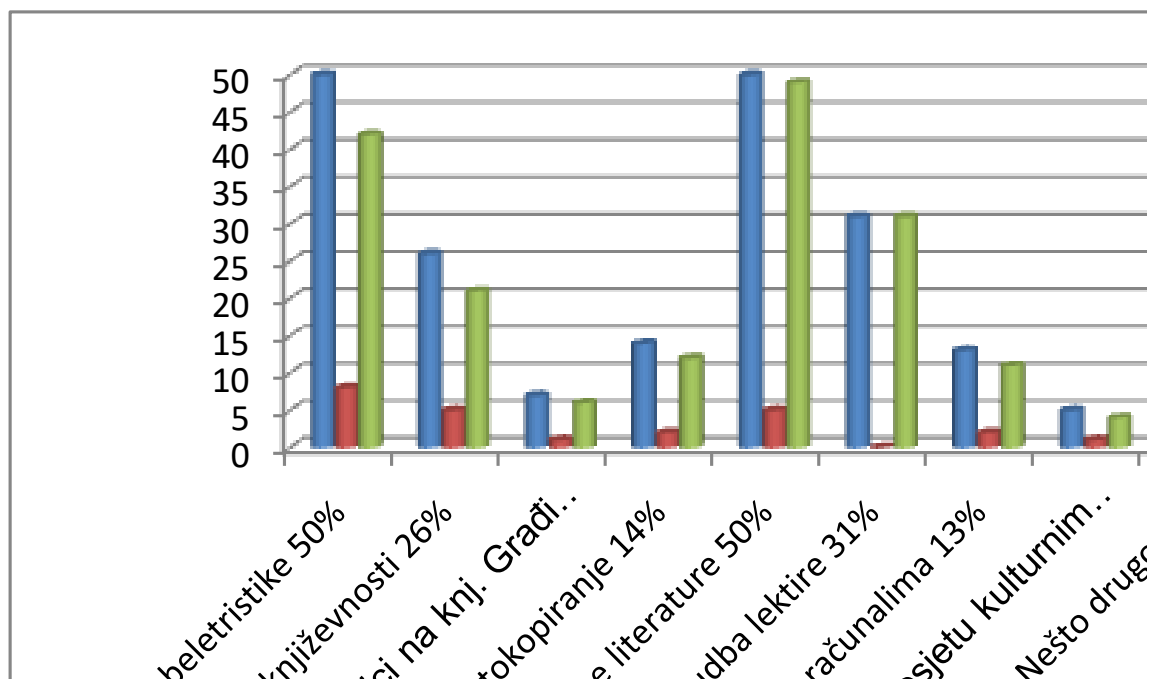


Slika 5. Prikaz razloga posjeta Knjižnici

Korištenje pojedinih knjižničnih usluga

Sedmo anketno pitanje vezano je uz korištenje usluga Knjižnice (Slika 6). Na ovo pitanje bilo je moguće više odgovora. Većina korisnika izjasnila se da knjižnicu koristi kako bi posudili beletristiku i stručnu literaturu – na oba ta odgovora odlučilo se 50 ispitanika ili njih 50,0%. Klasičnu književnost posuđuje njih 26, dakle 26,0%. Za rad u čitaonici izjasnilo se 7 korisnika, odnosno 7,0%. Knjižnicu kao mjesto za fotokopiranje koristi njih 14 ili 14,0%. Lektiru posuđuje 31 korisnik (31,0%). Računalima u knjižnici služi se 13 korisnika ili 13,0%.

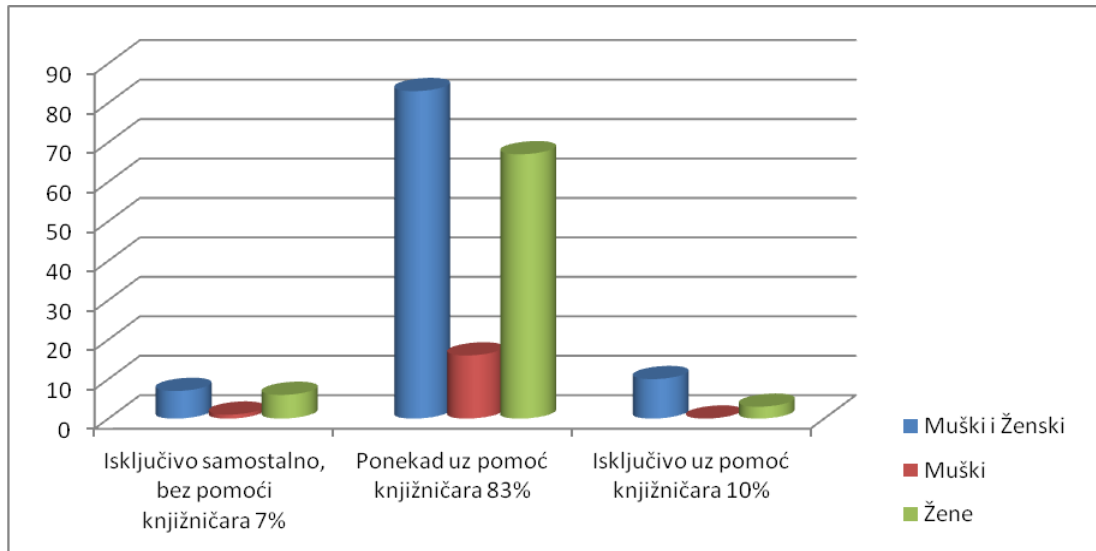
Posljednja dva ponuđena odgovora vezana su uz razloge dolaska u knjižnicu. Kulturna događanja zanimaju 5 korisnika (5,0%), a nešto drugo – što nije navedeno u anketi – zanima također 5 korisnika ili 5,0%. Oni nisu naveli o čemu je konkretno riječ.



Slika 6. Prikaz korištenja pojedinih knjižničnih usluga

Snalaženje i korištenje knjižničnog fonda

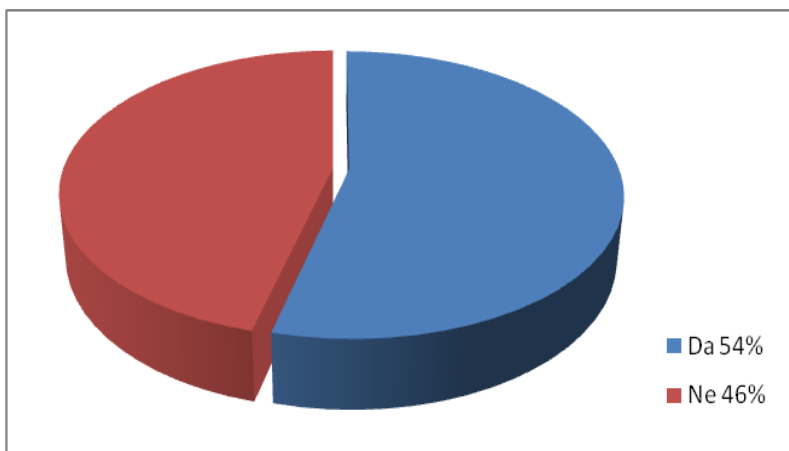
Osmi grafikon prikazuje koliko se korisnici samostalno služe knjižničnom građom, odnosno koliko često traže pomoć knjižničara (Slika 7). Najviše korisnika, 83,0%, građu pretražuje samostalno, katkad im u tome pomognu knjižničari. Onih koji samostalno pretražuju i samostalno se koriste građom je 7,0%. U posljednjoj skupini korisnika su oni korisnici koji se izjašnjavaju da ne pretražuju samostalno, nego do građe dolaze isključivo uz pomoć knjižničara, njih je 10,0%.



Slika 7. Prikaz snalaženja u pretraživanju knjižničkog fonda

Korištenje *on-line* kataloga Knjižnice

Deveto anketno pitanje odnosi se na korisnike koji se služe i pretražuju građu preko *on-line* kataloga (Slika 8). Na devetom grafikonu vidi se zajednički postotak muških i ženskih ispitanika koliko se služe ili ne služe *on-line* katalogom. U postocima to iznosi 54,0%, odnosno 54 korisnika koristi se tim katalogom, dok njih 46,0% ili 46 korisnika pri traženju građe to ne čini. Od 83 korisnice 45 ih se izjašnjava da se koristi *on-line* katalogom; dok 38 korisnica to ne čini. Kod muških korisnika, od njih 17 devetorica se koriste tim katalogom, a osmorica ne.



Slika 8. Prikaz korištenja *on-line* kataloga

Razlozi nekoristenja *on-line* kataloga

Deseto anketno pitanje vezano je uz korisnike koji se izjašnjavaju da ne koriste *on-line* katalog. To je pitanje otvorenog tipa – korisnici su svojim riječima opisali razloge zašto ne koriste taj katalog. Postoje zanimljivi razlozi zašto korisnici ne koriste *on-line* katalog, a ovdje je navedeno deset razloga, odnosno deset izjava ispitanika zašto to ne čine.

1. *Želim dodirnuti knjige, vidjeti naslovnice, pročitati sadržaj.*
2. *Volim kontakt s knjižničarom.*
3. *Dobro se snalazim i bez on-line kataloga, ali pohvalno je da imamo i tu opciju.*
4. *Ljudski kontakt mi je ljepši.*
5. *Volim pregledavati naslove na licu mjesta i za eventualnu nejasnoću pitati osobu koja radi u knjižnici.*
6. *Trenutačno mi nije potrebno jer ne trebam koristiti stručnu literaturu.*
7. *Nije bilo potrebe za tim.*
8. *Nisam znao da postoji.*
9. *Mislim da je ono što je na papiru nezamjenjivo.*
10. *Ne znam se koristiti računalom.*

Usporedba stare i nove knjižnice

Jedanaesto anketno pitanje odnosi se na usporedbu stare i nove knjižnice (Tablica 2). Ispitanici su ocjenom od jedan do pet morali ocijeniti koliko su zadovoljni lokacijom, organiziranošću i atraktivnošću stare i nove knjižnice. Na temelju ocjena izračunata je i srednja ocjena – posebno za muške, ženske te za muške i ženske ispitanike. U tablici prikazane su srednje ocjene stare knjižnice. Prosječna ocjena za lokaciju kod muških ispitanika iznosi 3,9, a kod ženskih 3,8. Srednja ocjena za muške i ženske zajedno je 3,9. Organiziranost su muški ispitanici ocijenili s 3,9, ženski 4,2, a zajednička srednja ocjena za organiziranost iznosi 4,1. Atraktivnost su muški ocijenili ocjenom 3,8, a žene 3,6, dok srednja ocjena iznosi 3,7. Što se tiče dojma, srednja ocjena muških ispitanika za staru knjižnicu je 3,9, ženskih također 3,9, pa je i srednja ocjena muških i ženskih ispitanika ista.

Tablica 2. Prikaz prosječnih ocjena korisnika stare knjižnice

	Muški	Žene	Muški i žene
Lokacija	3,9	3,8	3,9
Organiziranost	3,9	4,2	4,1
Atraktivnost	3,8	3,6	3,7
Srednja ocjena	3,9	3,9	3,9

Prema istom principu ocijenjena je i nova knjižnica. Prosječna ocjena lokacije kod muških ispitanika iznosi 4,8, a ženskih 4,9. Srednja ocjena muških i ženskih ispitanika je također 4,9. Organiziranost su muški ispitanici ocijenili prosječnom ocjenom 4,6, a ženski 4,9. Srednja ocjena muških i ženskih ispitanika je 4,8. Atraktivnost nove knjižnice muški ispitanici ocjenjuju prosječnom ocjenom 4,6, a žene 4,9. Srednja ocjena za atraktivnost kod muških i ženskih korisnika je 4,8. Srednja ocjena muških ispitanika

iznosi 4,7, a žene novu knjižnicu ocjenjuju ocjenom 4,9. Srednja ocjena nove knjižnice muških i ženskih ispitanika zajedno iznosi 4,8.

Tablica 3. Prikaz prosječnih ocjena nove knjižnice

	Muški	Žene	Muški i žene
Lokacija	4.8	4.9	4.9
Organiziranost	4.6	4.9	4.8
Atraktivnost	4.6	4.9	4.8
Srednja ocjena	4.7	4.9	4.8

Zadovoljstvo uslugama Knjižnice

Dvanaesto pitanje vezano je uz zadovoljstvo korisnika uslugom koju dobivaju od djelatnika, zadovoljstvo građom koja se posuđuje ali i novim tehnologijama, odnosno računalima (Tablica 4). Muški korisnici ljubaznost djelatnika ocjenjuju srednjom ocjenom 4,6, a žene 4,8. Brzinu usluge muški ocjenjuju s 4,7, a žene 4,9. Stručnost djelatnika prema ocjeni muških ispitanika iznosi 4,6, dok kod ženskih ona iznosi 4,8. Broj i raznolikost građe muški korisnici ocjenjuju ocjenom 4,2, a žene 4,5. Na posljednjem mjestu nalazi se ocjena zadovoljstva brojem računala, kod muških ispitanika je 4,1, a kod žena 4,4. Srednja ocjena zadovoljstva muških korisnika je 4,4, a ženskih 4,7.

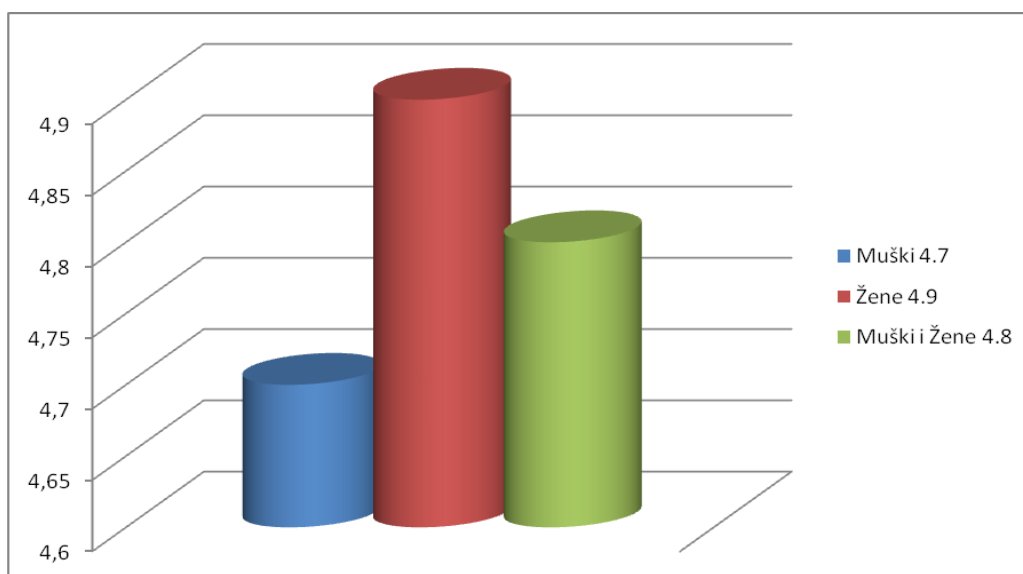
Tablica 4. Prikaz prosječnih ocjena zadovoljstva uslugom

	Muški	Žene
Ljubaznost djelatnika	4.6	4.8
Brzina usluge	4.7	4.9

Stručnost djelatnika	4.6	4.8
Broj i raznolikost knjižnične građe	4.2	4.5
Broj računala	4.1	4.4
Srednja ocjena	4.4	4.7

Zadovoljstvo današnjim posjetom Knjižnici

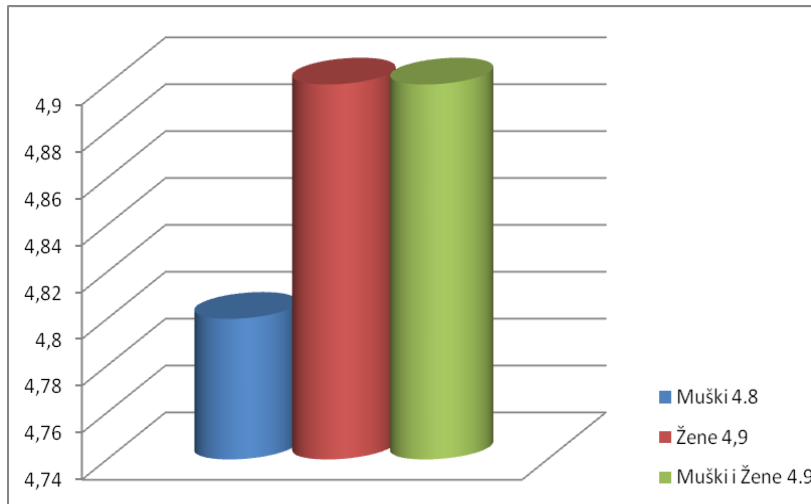
Trinaesto pitanje vezano je uz zadovoljstvo današnjim posjetom knjižnici (Slika 9). Ispitanici su odgovarali tako da se izjasne ocjenom od jedan do pet. Na grafikonu prikazani su prosječni odgovori muških i ženskih ispitanika te prosječna ocjena muških i ženskih ispitanika zajedno. Prosječna ocjena muških iznosi 4,7, a ženskih 4,9. Prosječna ocjena zadovoljstva današnjim posjetom knjižnici iznosi 4,8.



Slika 9. Prikaz zadovoljstva današnjim posjetom Knjižnici

Zadovoljstvo dosadašnjim korištenjem Knjižnice

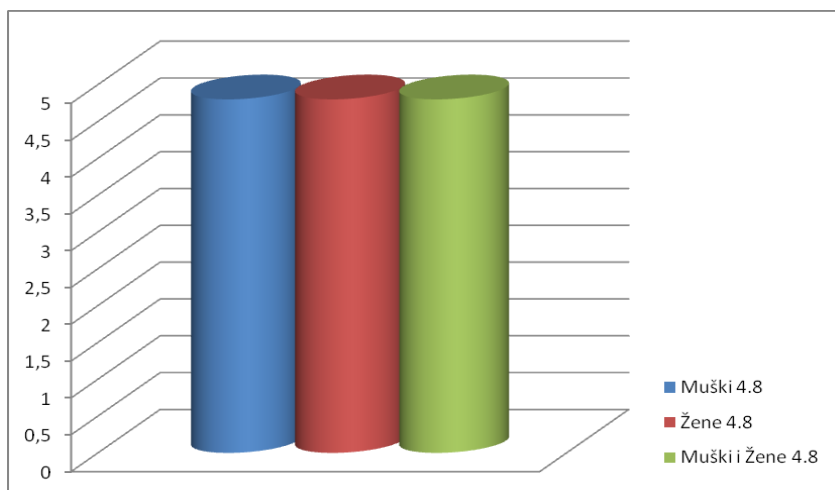
Pretposljednje anketno pitanje od ispitanika zahtijeva da od jedan do pet ocijeni cjelokupno dosadašnje zadovoljstvo knjižnicom (Slika 10). Na grafikonu prikazani su rezultati muških i ženskih ispitanika te srednja ocjena muških i ženskih ispitanika zajedno. Prosječnom ocjenom 4,8 izjasnili su se muški korisnici. Žene su dale ocjenu 4,9, a ista je srednja ocjena muških i ženskih ispitanika zajedno.



Slika 10. Prikaz zadovoljstva dosadašnjim korištenjem Knjižnice

Gradska knjižnica Novi Marof kao dobar primjer drugim knjižnicama

Posljednje petnaesto pitanje vezano je uz tvrdnju da knjižnica svojim dosadašnjim radom može poslužiti kao dobar primjer drugim knjižnicama (Slika 11). Ocjenama od jedan do pet ispitanici su odgovarali slažu li se s time ili ne (1 – uopće se ne slažem; 5 – slažem se u potpunosti). Grafikon prikazuje prosječnu ocjenu muških, 4,8; žena isto 4,8, a evidentno je da je prosječna ocjena muških i ženskih korisnika također 4,8.



Slika 11. Prikaz tvrdnje da je Gradska knjižnica primjer drugim knjižnicama

8. Rasprava

Anketni upitnik o zadovoljstvu uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Novi Marof bio je namijenjen svim punoljetnim korisnicima. Na temelju njihovih odgovora dobili smo rezultate prikazane u grafovima. Anketni upitnik sadržavao je 15 pitanja većinom zatvorenog tipa – na postavljeno pitanje zaokruživali su ponuđeni odgovor.

Iz prvih četiriju pitanja vidi se korisnički profil – spol, dob, obrazovanje i radni status. Doznali smo da su u najvećem broju korisnici knjižnice žene, njih čak 83%, u odnosu na 17% muških korisnika, što ne mora nužno biti kada bi se gledao ukupan broj korisnika. Moguće je da muškarci teže pristaju na ispunjavanje anketa. U drugom pitanju, koje se odnosilo na dob, zaključak je da je riječ o mlađoj populaciji – prema rezultatima ankete, 30 se korisnika izjasnilo da su u dobnoj skupini između 18 i 28 godina. U drugoj skupini, od 29 do 40 godina, je 36 korisnika. Kada te dvije skupine mlađih korisnika spojimo, dobivamo broj 66 – toliko ih se izjasnilo da su u toj skupini, te time čine 66% ispitanika. Riječ je dakle o pretežito mlađoj populaciji, koja je zbog većeg trenda školovanja obrazovanija od starijih. Naime, danas je zbog velike nezaposlenosti trend školovanja veći nego kod ljudi prije pedesetak godina; ti su korisnici danas umirovljenici. Na području Novog Marofa najviše korisnika ima srednjoškolsko obrazovanje, 62%; slijede korisnici koji su obrazovanje nastavili na nekim od viših škola, 21%; a 14% je onih koji

su stekli fakultetsku diplomu. Korisnici knjižnice su i oni koji su poslije četverogodišnjeg studija (ne prema bolonjskom procesu) nastavili obrazovanje i stekli status magistra – njih je samo 3%. Nažalost, nema korisnika doktora znanosti. Što se pak radnog statusa tiče, zaposlenost korisnika relativno je visoka, 60%, za razliku od samo 8% nezaposlenih. Taj podatak jasno pokazuje da nezaposleni rijetko posjećuju knjižnicu, dok zaposleni to čine vrlo često. Korisnika studenata je 13%, a učenika 3%. Kada je riječ o učenicima, vrlo je važno reći da se taj postotak odnosi samo na one korisnike koji su punoljetni, i uz to su učenici. Uz nezaposlene svrstali bismo i umirovljenike kojih je začuđujuće u anketi samo 6%, jedan posto manje od domaćica (njih je 7%).

Nakon demografskih pitanja slijedila su ona vezana uz područje knjižnične djelatnosti i učestalost dolaska u knjižnicu. Korisnici najčešće u knjižnicu dolaze 2-3 puta na mjesec, a znatno je manje onih koji to čine 2-3 puta tjedno, no ima i korisnika koji su u knjižnici svaki dan, njih 6%. Dva do tri puta na godinu u knjižnicu dolazi 4% korisnika. Razlozi dolaska u knjižnicu za svakog su drugačiji. Najviše je onih (64%) koji dolaze kako bi se opustili i čitali, što je dobro jer nisu u tranzitu nego ostaju u prostorijama knjižnice. Uz njih su oni koji uče i istražuju, 41%. U tom su pitanju ispitanici mogli zaokružiti nekoliko ponuđenih odgovora, pa su najčešće oni koji se dolaze opuštati u knjižnicu zaokružili i odgovor da dolaze i radi druženja. Oni koji dolaze u knjižnicu učiti zaokruživali su i odgovor da dolaze i radi ispunjavanja svojih obveza i zadataka. 9% je korisnika koji su tu zbog nečeg drugog što nije bilo imenovano u upitniku, te se oni nisu izjasnili zbog čega dolaze. Sedmo pitanje bilo je vezano uz građu koju korisnici posuđuju. Tu im je, kao i u prijašnjem pitanju, bila ponuđena mogućnost birati nekoliko ili sve ponuđene odgovore. Između ostaloga korisnici se izjašnjavaju da najviše posuđuju beletristiku i stručnu literaturu. Posudba lektire nalazi se na trećem mjestu s 31%, što je vrlo visok postotak – naime, vrlo je malo anketiranih učenika jer se ne ispituju korisnici mlađi od 18 godina. Važno je spomenuti da su korisnici uglavnom građani Novog Marofa i okolice koja je, što se srednjoškolskog obrazovanja tiče, orijentirana na grad Varaždin. Novi Marof ima samo srednju ekonomsku školu koja nema svoje prostorije nego se nastava održava u prostorijama osnovne škole. Ta brojka, 31% pri posudbi lektire svakako je neočekivana. Razlog tomu vrlo vjerojatno je taj što korisnici nisu posuđivali lektiru za sebe, već za nekog drugog, na primjer dijete koje je učenik. Zatim slijedi posudba djela koja pripadaju

klasičnoj književnosti. Vrlo visok postotak korisnika izjašnjava se da knjižnicu koristi i za fotokopiranje, više od rada na računalima i rada u čitaonici.

Osmo pitanje vezano je također uz korisnike i način njihova pretraživanja građe. Korisnici se tu izjašnjavaju da su vrlo samostalni i da pri pretraživanju ponekad traže pomoć knjižničara, a postoje i oni koji građu pretražuju isključivo sami. Vrlo malo je korisnika koji to čine isključivo uz pomoć knjižničara. Iz rezultata vidi se da je mnogo onih koji samostalno pretražuju građu te katkad traže pomoć osoblja. Takav visoki postotak pri odgovoru na ovo pitanje dobiven je zbog dugogodišnje prakse knjižničnih djelatnika koji su svojim pristupom odgajali korisnike da sami istražuju mogućnosti koje knjižnica pruža. Računala koja su na raspolaganju korisnicima služe im da u katalogu pronađu ono što ih zanima i poslije na polici uzmu građu. Isključivo uz pomoć knjižničara do građe dolazi samo 10% ispitanika. Pitanje o pretraživanju građe vezano je uz korištenje *on-line* kataloga – njime se koristi njih 54%, a 46% ne. Sljedeće pitanje (otvorenog tipa) odnosi se na tih 46% korisnika koji ne koriste *on-line* katalog; svojim riječima iznose razloge zašto to ne čine. Najveći broj napisao je da najviše vole biti u kontaktu s knjižničarom, žele se što manje koristiti katalogom i više istraživati građu sami, i to fizički, uzimanjem knjige u ruku. Mnogi su samostalni u pronalasku građe koja ih zanima. Manji broj izjašnjava se da se ne koristi *on-line* katalogom jer nisu upoznati s time i ne znaju kako se njime služiti. Ima i onih koji nisu informatički pismeni i ne znaju se koristiti računalom. Korisnici općenito samostalno, uz male intervencije knjižničara, dolaze do građe – kako navode – na licu mjesta, u knjižnici. Malo je onih koji koriste katalog i onih koji to ne čine zato što ili nisu čuli za tu mogućnost ili se ne koriste računalom. Veoma zanimljivo je jedanaesto pitanje koje se odnosi na usporedbu stare i nove knjižnice (prije i poslije preseljenja u novi prostor). Preseljenjem u nove prostorije i na novu lokaciju knjižnica je postala mnogo atraktivnija korisnicima, i starim i onima koji će to tek postati. Iz toga pitanja vidimo statistički izraženo zadovoljstvo korisnika starom i novom knjižnicom uz pomoć ocjena od 1 do 5 (1 = najmanje zadovoljan, a 5 = najviše zadovoljan) gdje su ispitanici ocjenjivali lokaciju, organiziranost i atraktivnost stare i nove knjižnice. Na temelju ocjena navedenih pitanja izvučena je i srednja ocjena za cjelokupni dojam. Moglo se pretpostaviti da će knjižnica u novom prostoru dobiti veću srednju ocjenu od knjižnice na staroj lokaciji, i to se pokazalo točnim – nova knjižnica

dobila je visoku srednju ocjenu, 4,8, dok je stara knjižnica također ocijenjena dobro – njezina je ocjena 3,9. Na temelju toga vidi se koliko je taj projekt preseljenja urodio plodom. Kada se pogledaju rezultati za staru knjižnicu, jasno je da su i nju korisnici visoko ocijenili – srednja ocjena 3,9 visoka je za knjižnicu koja je preseljena i na toj lokaciji zatvorena. Sljedeće pitanje također je vezano uz zadovoljstvo korisnika uslugom i djelatnicima. Ispitanici su ocjenama od 1 do 5 ocjenjivali ljubaznost, brzinu, stručnost, raznolikost građe i broj računala. Ocjene za osoblje vrlo su visoke, sve iznad četvorke, i muških i ženskih korisnika. Drugi dio pitanja vrlo je zanimljiv zato što je često pričano o računalima, stara su ili ih nema dovoljno da bi se korisnici novim tehnologijama koristili onoliko koliko bi htjeli. Iz ovog pitanja i dalje se ne može izvući odgovor ima li knjižnica dovoljno računala ili ne, ali ono što je sigurno jest to da su korisnici u vezi s tim veoma zadovoljni – 4,1 ocjena je muških ispitanika, a 4,4 ženskih. Iako je ocjena visoka, što znači da su korisnici zadovoljni što se računala tiče, valja istaknuti da od svih ponuđenih pitanja objedinjenih u ovom anketnom pitanju najniža je ocjena upravo ona vezana uz računala. Posljednja tri pitanja odnose se općenito na zadovoljstvo posjetom knjižnici. Trinaesto pitanje je o zadovoljstvu današnjim posjetom, tj. posjetom na dan kada su ispunjavali anketu – ocjena je gotovo savršena, 4,8, a to je ujedno i ocjena muških i ženskih korisnika zajedno. Pitanje koje se nadovezuje na zadovoljstvo današnjim posjetom jest zadovoljstvo dosadašnjim korištenjem knjižnice – moglo se očekivati da će ocjena također biti visoka s obzirom na rezultate iz prošlog pitanja. Ocjena je visoka, 4,9, viša od ocjene iz prijašnjeg pitanja za 0,1 – to je vrlo velika ocjena što se zadovoljstva tiče. Petnaesto, posljednje pitanje koje se nadovezuje na 13. i 14. jest slaganje s tvrdnjom da knjižnica može poslužiti kao primjer drugima. O tome se ispitanici izjašnjavaju vrlo afirmativno i smatraju da upravo ta fraza izražava ono što oni misle za svoju knjižnicu. To se vidi i prema ocjeni koja je na temelju prijašnja dva pitanja očekivano visoka – 4,8, čime se dolazi do zaključka da su korisnici veoma zadovoljni dosadašnjim radom knjižnice u Novom Marofu.

9. Zaključak istraživanja

Istraživanje provedeno u Gradskoj knjižnici i čitaonici Novi Marof dalo je odgovor na postavljene hipoteze i ispunjeni su svi predviđeni zadaci analize korisnika i njihova zadovoljstva. Postavljena osnovna hipoteza da su korisnici Knjižnice zadovoljni pokazala se točnom na temelju analiziranih odgovora, slaganja s tvrdnjama i ocjenjivanjem vrlo visokim ocjenama. Korisnici su generalno zadovoljni svim stavkama na koje su morali odgovoriti. Hipoteze su sljedeće:

1. Korisnici Knjižnicu koriste u pravilu da bi posuđivali beletristiku i lektiru
2. Korisnici Knjižnice zadovoljni su njezinim radom
3. Korisnici su zadovoljniji novim prostorom nego prostorom Knjižnice na staroj lokaciji

Pokazalo se da su gore navedene hipoteze ispravno postavljene te su se vrlo visokim slaganjem pokazale točnima. U prvoj hipotezi o posuđivanju građe iz rezultata je vidljivo da polovina anketiranih, njih 50, čini skupinu korisnika koji posuđuju beletristiku, dok lektiru posuđuje 31% ispitanika (31 korisnik). U drugoj hipotezi ispitanici se izjašnjavaju da su vrlo zadovoljni radom knjižnice (prosječna ocjena je 4,5 od najviše 5). Prosjek tu jedino kviri pitanje o broju računala, što je ocijenjeno s 4,2. Treća vrlo važna i specifična hipoteza o zadovoljstvu novim prostorom pokazala se ispravnom. Prosječnim ocjenama koje je dobila knjižnica na staroj lokaciji i vrlo visokim ocjenama kojima je ocijenjena knjižnica u novim prostorima – moglo bi se reći savršenima – dokazana je posljednja, treća hipoteza koja je u ovom istraživanju posebno važna. Konkretno su brojke sljedeće: za knjižnicu na novoj lokaciji ocjena je 4,8, a knjižnica na staroj lokaciji dobila je nešto manje – 3,9, što je vrlo visoka ocjena za knjižnicu koja je zatvorena i otvorena nova na drugoj lokaciji.

U zadacima postavljenima na početku istraživanja trebalo je:

- definirati korisničku skupinu – tko su korisnici koji posjećuju knjižnicu i koliko često to čine
- utvrditi razloge posjeta knjižnici i građu kojom se koriste
- utvrditi način na koji korisnici dolaze do građe i jesu li u tome samostalni

- usporediti prostorije stare i nove knjižnice
- utvrditi zadovoljstvo uslugom, s naglaskom na zaposlenicima i opremi
- utvrditi zadovoljstvo knjižnicom u trenutku ispunjavanja ankete i zadovoljstvo vezano uz cjelokupni dojam te zadovoljstvo knjižnicom
- utvrditi slaganje s tvrdnjom da knjižnica može biti primjer drugim knjižnicama

Na temelju anketnog upitnika, gdje su korisnici svojim odgovorima pomogli da dođemo do jasnije slike o područjima koja smo istraživali, dobili smo informacije a onda i zaključke. Poteškoće su se javljale u pitanjima vezanima uz stupanj obrazovanja – naime, mlađi korisnici koji su ispunjavali upitnik nerijetko su zaokružili više obrazovanje nego što su prema godinama mogli postići. Razlog tomu jest nedovoljno poznavanje novog sustava u visokom obrazovanju, tzv. bolonjskog procesa. Pitanja koja bi sadržavala pojmove kao što su *prvostupnik (baccalaureus)* nisu bila u upitniku zato što bi zbunila starije ispitanike koji su činili većinu. S ostalim zadacima nije bilo nikakvih poteškoća, ali važno je reći da se jedino pitanje otvorenog tipa nije pokazalo najboljim – naime, korisnici koji se ne koriste *on-line* katalogom kao razlog nekorištenja katkad su navodili odgovore iz kojih se može zaključiti da nisu upoznati s njime te da ne znaju o kakvoj je usluzi riječ, a zapravo su navodili razloge koji direktno nemaju veze s katalogom. Evo primjera takvog nerazumijevanja:

Mislim da je ono što je na papiru nezamjenjivo.

Nije bilo potrebe za tim.

Trenutačno mi nije potrebno jer ne trebam stručnu literaturu.

Zaključak istraživanja zadovoljstva korisnika u novomarfskoj knjižnici bio bi da je zadovoljstvo korisnika veliko. Zadovoljni su svim pitanjima vezanim uz zadovoljstvo te radom, poslovanjem i uslugama knjižnice. Mnogo je veće zadovoljstvo knjižnicom u novom prostoru nego prostorijama u staroj knjižnici. Većina pitanja bila je zatvorenog tipa pa su analiza i statistička obrada bile vrlo jednostavne. Korisnici su dakle knjižnicu u novim prostorijama prepoznali kao nešto pozitivno što je grad Novi Marof u posljednje vrijeme učinio za svoje sugrađane. Veliko zadovoljstvo i korištenje knjižničnih usluga kao što je posudba beletristike i lektire temelj su ovog istraživanja.

U istraživanju nije bilo nikakvih poteškoća ili nevažćih, to jest neispravno ispunjenih anketnih upitnika – na temelju toga i na temelju ispunjenih zadataka istraživanja te dokazanih hipoteza može se zaključiti da se do rezultata istraživanja došlo bez ikakvih poteškoća.

10. Zaključak

Narodne knjižnice temelj su svakog suvremenog društva. Knjižnice u današnje doba imaju mnogo obveza i zadataka. Temeljni zadaci svake knjižnice su prikupljanje, organiziranje i davanje na korištenje građe koju čuvaju. Uz to, način na koji građu promovira i kako se odnosi prema korisnicima pokazatelji su njezina poslovanja. Cilj svake narodne knjižnice, što stoji i u poslanju, jest da knjižnica stoji na usluzi korisnicima kako bi ispunila temeljnu zadaću – zadovoljila njihove potrebe za informacijom.

Danas je veoma teško zadovoljiti korisničke potrebe. Postoji mnogo različitih razloga zašto je to tako. Jedan od važnijih je nagli napredak informacijskih i komunikacijskih tehnologija kojima se korisnici uvelike koriste i od knjižnice traže da ih u tom pogledu prati. Skupa oprema koja omogućuje korištenje novih tehnologija prepreka je s kojom se knjižničari nerijetko bore kako bi svojim financijerima dokazali što korisnici žele i traže.

Da bi se uopće došlo do zaključaka što oni žele, čime bi se njihovo zadovoljstvo podignulo na višu razinu, postoji cijeli niz načina kako to ispitati. Zato se počinje javljati kultura vrednovanja. Ona postoji dugi niz godina, a u njoj prednjače zapadne zemlje koje nerijetko ispituju zadovoljstvo svojih korisnika. U našoj zemlji ta je praksa vrlo slabo zastupljena. Postoji nekoliko primjera dobre prakse, kao što je Gradska knjižnica u Zadru koja se podosta bavi ispitivanjem zadovoljstva i osluškivanjem želja korisnika. Kao dobar primjer može se navesti i Gradska knjižnica u Dubrovniku koja je također provela istraživanje o korisnicima i o tome objavila članak u Vjesniku bibliotekara Hrvatske.

Nažalost, Gradska knjižnica i čitaonica Novi Marof nikada se nije bavila tom temom. Zašto je tako, nije poznato. Svaka knjižnica treba provesti takve analize, a novomarofska knjižnica imala je i razlog više za to – usporedbu knjižnice na staroj lokaciji i one na novoj lokaciji. Na temelju provedene ankete i analize u sklopu diplomskog rada, dobiveni su odgovori pokazali kakvo je zadovoljstvo korisnika i koje su njihove potrebe. Korisnici su generalno zadovoljni, što se vidi iz njihovih visokih ocjena, a najbolje u komparaciji knjižnice na staroj i novoj lokaciji. Uz vrlo visoko zadovoljstvo tu su i potrebe korisnika. Korisnici se izjašnjavaju da su zadovoljni, ali navode kako bi trebalo biti više opreme, što se najviše odnosi na veći broj računala. Iz analiza dobivamo mnogo informacija koje rad

knjižnice uvelike mogu promijeniti nabolje. Svaka knjižnica trebala bi s vremena na vrijeme provoditi takve analize.

11. Literatura

1. 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.
2. Bibliobus. URL: http://bibliobus.gkc-pula.hr/?page_id=316 (2016-06-15)
3. Bundy, Alan: Vision, mission, trumpets: public libraries as social capital. // NSW Country Public Libraries Association conference *Public libraries light up lives Tweed Heads NSW* (2003). Str. 1-19 URL: https://www.lga.sa.gov.au/webdata/resources/Files/Conference_Paper_on_libraries_in_Australia_Dr_Alain_Bundy_2003_pdf1.pdf (2016-05-27)
4. Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara. URL: <http://cssu.nsk.hr/kvalitativne-metode-u-istrazivanju-knjiznica-i-korisnika-primjeri-ustmene-povijesti-za-prikupljanje-podataka-i-utemeljene-teorije-za-analizu/> (21-9-2014)
5. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 83-100.
6. Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, Zagreb. 2003.
7. Fabris, Martina; Matejčić Čotar, Samanta; Zović, Irides; Horvat, Aleksandra (as advisor). Bridging the digital divide: libraries providing access for all? // BOBCATSSS 2010., str. 1-7. URL: <https://bib.irb.hr/datoteka/642573.fabris-cotar-zovic.pdf> (21-05-2015)
8. Grad Stari Grad. URL: <http://www.stari-grad.hr/?show=11479> (2016-03-31)
9. Gradska knjižnica i čitaonica Novi Marof. URL: <http://www.gknm.hr/povijest-knjiznice.htm> (11-4-2014)
10. Hrvatska enciklopedija. Sv. 6. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Zagreb 1999.
11. 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.
12. Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate 2010.
 13. Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/za-djecu-i-mlade/programi-za-djecu-i-mladez/programi-za-mladez/4221#klub> (2016-06-15)
 14. Kos, Stela. Korisnici i usluge knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // Knjižnice kamo i kako dalje: zbornik radova: 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Opatija, 11. – 14. svibnja 2011. / Ur. Alisa Martinek i Elizabeta Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo 2011. Str. 215-226.
 15. Lakos, Amos. Culture of assessment as a catalyst for organizational culture change in libraries. // 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services : Meaningful Measures for Emerging Realities. Pittsburgh, PA: Association of Research Libraries Distribution Center, 2001.
 16. Libraries and Democracy : The Cornerstones of Liberty. [ed. Nancy Kranich]. American Library Association, Chicago – London 2001. Str. 204. URL: http://libraryscience.weebly.com/uploads/4/1/3/2/4132239/libraries_democracy.pdf (21-05-2015)
 17. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea: Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica = How good is your library. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica [zbornik radova?], 2008., str. 11-23. URL: https://bib.irb.hr/datoteka/476872.Zb.10.dana_sp_i_vs_knjiz_martek_krajna_flu_ksi.pdf (2016-06-15)
 18. Mihalić, Marina. Pokazatelji uspješnosti za nacionalne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43,4(2000), str. 91-100.
 19. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Matična služba za narodne knjižnice. Poslovanje i usluge narodnih knjižnica RH u godini 2014. (analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi - Svibanj 2015.) URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge->

- [narodnih-knji--nica-RH-u-2014.-----analize-i-komentari-voditelja---upanijskih-mati--nih-slu--bi.pdf](#) (2016-03-31)
20. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja narodnih knjižnica u RH do 2015. godine. Nacrt prijedloga. Zagreb, 2013. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (17-9-2014)
 21. 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.
 22. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak. URL: <http://www.nkc-sisak.hr/izlozba-djecjih-radova-veseli-uskrs/> (2016-06-15)
 23. Schein, Edgar. Organizational culture. // American Psychologist 45, 2(1990), 109-119. Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), Str. 3.
 24. Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1995. Str. 25.
 25. Skov, Annette. Information literacy and the role of public libraries. // Scandinavian Library Quarterly 37, 3 (2004) URL: <http://slq.nu/?article=information-literacy-and-the-role-of-public-libraries> (05-05-2016)
 26. Službe i usluge za korisnike. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/pog7.htm> (19-9-2014)
 27. Središnji državni portal. URL: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> (2016-06-15)
 28. Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2015 = Statistical Yearbook of the Republic of Croatia. Godina 47. Zagreb, prosinac 2015. URL: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2015/sljh2015.pdf (2016-06-15)
 29. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet. URL: <http://inf.ffzg.unizg.hr/index.php/hr/11-nastava/nastava-diplomski-studij/120-narodne-knjiznice> (2016-03-31)

30. Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. // CARNet Časopis Edupoint III, 17(2003), str. 4-14. URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html> (20-05-2015)
31. Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994.
32. Tuškan Mihočić, Gordana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), str. 211-224.
33. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (14/10/2014)
34. Urban cult. URL: <http://www.urbancult.hr/25131.aspx> (2016-05-07)
35. Varheim, Andreas; Steinmo, Sven; Ide, Eisaku: Do libraries matter? : public libraries and the creation of social capital. // Journal of Documentation 64, 6 (2008), str. 877-892 URL: <http://cadmus.eui.eu/handle/1814/12546> (05-05-2016)
36. Zakon o bibliotečnoj djelatnosti i bibliotekama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 19(1973) 1-4.
37. Zakon o knjižnicama. URL: <http://www.propisi.hr/print.php?id=691> (19-5-2015)

5. Prilozi

Poštovani, anketa koja Vam je upućena sastavni je dio istraživanja u svrhu izrade diplomskog rada na Odsjeku informacijskih znanosti Sveučilišta u Osijeku. Ovom anketom želimo ispitati Vaše zadovoljstvo uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Novi Marof. Molimo Vas da na pitanja odgovarate upisivanjem križića u kućicu ispred odgovor. Kod pojedinih pitanja moguće je više odgovora.

Anketa je potpuno anonimna. Hvala na strpljenju.

1. Vaš spol: Muško Žensko

2. Godina rođenja: _____

3. Označite Vaš najviši završeni stupanj obrazovanja. (*ukoliko je vaš odgovor c) fakultet, molimo Vas da na praznu crtu upišete naziv fakulteta i godinu studija*)

Srednja škola

Viša škola

Fakultet (naziv, godina studija) _____

Magisterij

Doktorat

4. Odaberite svoj radni status:

Student

Uposlen

Umirovljenik

Domaćica

Nešto drugo. Što? _____

4. Koliko često posjećujete prostorije Gradske knjižnice?

- Svaki dan
- 2-3 puta tjedno
- Nekoliko puta mjesečno
- Nekoliko puta godišnje

6. U knjižnicu dolazim kako bih: (moguće više odgovora)

- Ispunio obveze i zadatke
- Učio i istraživao
- Opuštao se i čitao
- Družio se

Nešto

drugo _____

7. Molimo navedite knjižnične usluge koje najčešće koristite. (Moguće više odgovora)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Posudbu beletristike | <input type="checkbox"/> Posudbu stručne literature |
| <input type="checkbox"/> Posudbu klasične književnosti | <input type="checkbox"/> Posudba lektire |
| <input type="checkbox"/> Za rad u čitaonici na knj. građi | <input type="checkbox"/> Za rad u čitaonici na računalima |
| <input type="checkbox"/> Za fotokopiranje | <input type="checkbox"/> Za posjetu kulturnim događajima |

Nešto drugo. Što?

8. Građu pronalazim:

- Isključivo samostalno, bez pomoći knjižničara

- Ponekad uz pomoć knjižničara
- Isključivo uz pomoć knjižničara

9. Koristim online katalog knjižnice:

- Da Ne

10. Ako ne koristite online katalog molimo pojasnite zašto:

11. Ocijenite svoj dojam knjižnice (staru i novu) obzirom na lokaciju, organiziranost prostora i građe te atraktivnost: (*ocijenite svoje zadovoljstvo na ljestvici od 1 do 5, tako da je 1 ocijena najmanjeg zadovoljstva, a 5 ocijena najvećeg zadovoljstva*)

Stara Gradska knjižnica:

	1	2	3	4	5
Lokacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					
Organiziranost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					
Atraktivnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					

Nova Gradska knjižnica:

	1	2	3	4	5
Lokacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiziranost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atraktivnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ocijenite svoje zadovoljstvo uslugama: (*ocijenite svoje zadovoljstvo na ljestvici od 1 do 5, tako da je 1 ocijena najmanjeg zadovoljstva, a 5 ocijena najvećeg zadovoljstva*)

	1	2	3	4	5
Ljubaznost djelatnika:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brzina usluge:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stručnost djelatnika:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Broj i raznolikost knjižnične građe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Broj računala:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Na ljestvici od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo DANAŠNJIM posjetom gradskoj knjižnici Novi Marof: *(ocijenite na ljestvici od 1 do 5, tako da je 1 najmanja ocjena, a 5 najveća)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Općenito gledajući svo svoje dosadašnje korištenje Gradske knjižnice Novi Marof

kako biste ocijenili svoje zadovoljstvo njenim uslugama: *(ocijenite na ljestvici od 1 do 5, tako da je 1 najmanja ocjena, a 5 najveća)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Na ljestvici od 1-5 označite svoje slaganje sa sljedećom rečenicom: Gradska knj. Novi Marof može poslužiti kao dobar primjer drugim knjižnicama i preporučio/la bih ju svojim prijateljima i poznanicima: *(1 najmanje se slažem, a 5 slažem se u potpunosti)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zahvaljujemo na pažnji

HVALA