

---

*NSK ANKETA '94*

**STUDIJA KORISNIKA I KORIŠTENJA  
NACIONALNE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE  
U ZAGREBU**

---

**Tefko Saračević,**

**i**

**Radna grupa za istraživanje potreba korisnika:**

**Irena Pilaš, menadžer, Maja Jokić, Žaneta Baršić-Schneider,  
Marina Mihalić, i Dubravka Stančin-Rosić**

**Statistička analiza:**

**Ivica Vrančić i Boris Badurina**

**Nacionalna i sveučilišna knjižnica  
Zagreb, Hrvatska**

**1999**

## SADRŽAJ

PREDGOVOR .....	ii
1. UVOD: NACIONALNA I SVEUCILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU .....	1
1.1 Kratka povijest .....	1
1.2 Ostale knjižnice na Sveučilištu u Zagrebu .....	2
1.3 Organizacijska struktura .....	2
1.4 Korisnici i korištenje .....	4
1.5 Korisnici i korištenje u 1994.g. ....	5
1.6 Gradja: Stanje 1990. ....	6
1.7 Gradja: Stanje 1994. ....	7
2. NACRT .....	8
2.1 Problematika .....	8
2.2 Svrha i ciljevi .....	8
2.3 Model korisnika i korištenja .....	9
3. METODOLOGIJA .....	10
3.1 Upitnik .....	10
3.2 Opis službi .....	10
4. KVANTITATIVNI REZULTATI: STATISTIČKA OBRADA .....	13
4.1 Opci podatci o službama i korisnicima .....	13
4.2 Razlozi dolaska u knjižnicu i upotreba službi i gradje .....	14
4.3 Ocjene korisnosti i zadovoljstva .....	16
4.5: Ocjene korištenja elektroničkih službi (CD-ROM, online, CROLIST) .....	17
4.6 Problemi ili poteškoće korisnika .....	18
4.7 Korisničke ocjene o suradnji sa bibliotekarima i o vlastitom znanju .....	19
4.8 Korelacije između ocjena korisnika i raznih varijabla .....	19
4.9 Diskusija o statističkim rezultatima .....	24
5. KVALITATIVNI REZULTATI: PRIMJEDBE KORISNIKA .....	27
5.1 Primjedbe o komunikaciji sa bibliotekarima .....	27
5.2 Objašnjenje ocjena o korisnosti i zadovoljstvu .....	28
5.3 Komentari o pretraživanju pomoću računala .....	29
5.4 Problemi korisnika .....	30
5.5 Primjedbe i prijedlozi o pristupačnosti .....	31
5.6 Prijedlozi za pomoć od bibliotekara .....	33
5.7 Prijedlozi o rasporedu gradje .....	34
5.8 Prijedlozi o službama .....	35
5.10 Ocjena korisnosti dobivenih informacija .....	35
5.11 Ostali prijedlozi .....	36
6. ZAKLJUČCI .....	38
Literatura .....	40
<u>PRILOG:</u> Upitnik <i>NSK Ankete '94</i> .....	41

## PREDGOVOR

Tefko Saracevic, profesor sa Rutgers Sveucilista iz drzave New Jersey, SAD, boravio je kao Fulbrightov znanstveni radnik u Hrvatskoj od veljace do rujna 1994-te godine. Svrha Fulbright programa je razmjena izmedju znanstvenika, nastavnika, akademskih radnika, i studenata iz SAD i drugih zemalja. Fulbright program poceo je 1946, i u toku godina u razmjenama je sudjelovalo preko 220,000 "Fulbrightovaca:" oko 82,000 iz SAD i 138,000 iz drugih zemalja. Od 1992 Republika Hrvatska direktno sudjeluje u tim razmjenama.

Ciljevi boravka prof. Saracevica u okviru Fulbrightovog programa bili su da:

1. radi na znanstvenim projektima u Nacionalnoj i Sveucilisnoj Knjiznici (NSK) u Zagrebu, i
2. odrzi niz predavanja na Odsjeku za informacijske znanosti, Filozofski fakultet, Sveuciliste u Zagrebu, kao i na drugim ustanovama.

Ovo je izvjestaj koji proizlazi iz prvog cilja; koncentriran je na studiju korisnika i koriscenja Nacionalne i sveucilisne knjiznice baziranoj na anketi jednog veceg uzorka korisnika. Studija je nazvana *NSK Anketa '94*. Studiju je provela Radna grupa za istrazivanje potreba korisnika pod vodstvom **Tefka Saracevic**, sa clanovima: **Irena Pilaš** (manader), **Maja Jokic**, **Zaneta Barsic-Schneider**, **Marina Mihalic** i **Dubravka Stancin-Rosic**; u radu Radne grupe sudjelovali su i mnogi drugi bibliotekari i strucnjaci iz drugih polja iz i izvan NSK, kao i studenti iz Odjela za informacijske znanosti. Statisticke podatke prvobitino obradio je **Ivica Vrancic** u 1994-toj, a obradu je završio **Boris Badurina** u 1999-toj. Kvalitativnu analizu otvorenih odgovora obavila je **Maja Jokic**.

Radna grupa pocela je radom pocetkom veljace 1994. U ozujku 1994 razradjen je pristup studiji, objavljen u dokumentu "Studije korisnika u NSB: Nacrt" (Saracevic et al., 1994). To je osnovni dokumenat na kojoj je bazirana cijela studija. Taj Nacrt sadrzi:

- definiranje naslovljenih problema;
- svrhu i ciljeve studije;
- model na cijoj osnovi se razvio upitnik studije;
- metodoloski design provedbe studije; i
- sugestije za analizu.

U travnju 1994. je formuliran i testiran sadrzaj anketskog upitnika. U svibnju i lipnju 1994. prikupljeno je preko 560 anketa od korisnika. Od tada do kraja kolovoza unosili su se podatci i zapocela je statisticka obrada. Pocetkom rujna 1994. prof. Saracevic vraca se u SAD.

Vec 1994. dobar dio statistickih podataka je bio obradjen. Osnovni rezultati studije, upotrebljavajuci te analize, objavljeni su u clanku Jokic & Stancin-Rosic (1996).

Medjutim i nazalost, detaljna statisticka obrada nije bila potpuno završena u 1994. Najviše zbog toga pun izvjestaj nije bio priveden kraju, makar vec u spomenutom clanku objavljen je dobar dio analiziranih rezultata. Pocetkom 1999. Prof. Saracevic ponovo dolazi u Hrvatsku i u NSK kao Fulbrightov znanstveni radnik. Tom prilikom, statisticka obrada za *NSK Anketu '94* je završena. Vidjelo se da su ti naknadni nalazi interesantni, sto je bio i razlogom da se ovaj izvjestaj završi, makar i sa tolikim zakasnjem, i da upotpuni spomenuti clanak.

U 1999. prof. Saracevic, sa novo konstituiranom Radnom grupom, poduzima slicnu studiju korisnika, pod nazivom *NSK Anketa '99*. Prva anketa obavljena je dok je NSK bila jos u staroj zgradi na Marulicevom trgu, a druga nakon preseljenja u novu zgradu u Ulici hrvatske bratske zajednice. Uvjeti i organizacija rada NSK u staroj zgradi bili su posve drugaciji od onih u novoj zgradi. Tako je i zanimljivo usporediti rezultate tih dviju anketa.

*NSK Anketa '94* (kao i slijedeca *NSK Anketa '99*) nebi se mogla ostvariti bez snazne podrške vodstva NSK pogotovo biveg direktora **Dr. Ivana Mihel**, i tadasnjeg zamjenika direktora a sadasnjeg direktora **Dr. Josipa Stipanov**, kako i konkretne i uspjesne suradnje bibliotekara iz svih odjela. Pri razradi modela, metodologije, i upitnika sudjelovali su i mnogi strucnjaci i izvan NSK; to je mnogo doprinijelo generalizacije citave studije, sto je, medju ostalim, uveliko olaksalo i ubrzalo *NSK Anketu '99*. Prilog o povijesti, organizacionoj strukturi, i podatke o fondu i korisnicima NSK, koji su predstavljeni u Uvodu, razradili su **Prof. Tatjana Aparac** i **mr. Marina Mihalic**.

Od pocetka do kraja ova studija nebi bila moguca bez izvanredne kooperacije i podrške kako od **knjiznicara** u NSK, od kojih su mnogi bili aktivni u anketiranju, a tako i svih od **korisnika** koji su sudjelovali.

**Svima iskrena hvala!**

## 1. UVOD: NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU

Da uspostavimo kontekst za ovu korisnicku studiju, u Uvodu dajemo kratku povijest i opis Nacionalne i sveučilišne knjižnice (NSK) u Zagrebu. Izvori za sve podatke citirani su u Literaturi.

### 1.1 Kratka povijest

Otvaranjem Sveučilišta u Zagrebu (1874.) i spajanjem knjižnica bivše Pravoslavne akademije i Narodnog muzeja u Zagrebu stvoreni su preduvjeti za osnutak Sveučilišne knjižnice. Od prvih zabilježenih podataka o knjižnici uz Jezuitski koledž (poč. 17. stoljeća) do otvaranja nove sveučilišne knjižnice izgrađivan je fond znanstvene i stručne literature, kupnjom, darovima i obveznim primjerkom, tako da je 1876. Knjižnica posjedovala oko 47.000 svezaka knjiga.

Skučen i neodgovarajući prostor, pokazatelji o akademskoj zajednici te korisnicima izvan Zagreba, a napose dragocjene zbirke u samoj knjižnici bili su osnova za planiranje nove zgrade na Marulićevom trgu u koju je Knjižnica preselila 1913. godine. Tada je u fondu Knjižnice već bilo 141.000 svezaka.

Knjižnica je bila organizirana prema tadašnjim standardima za sveučilišne knjižnice unutar Austro-Ugarske Monarhije, a postupno je jačala i njezina nacionalna funkcija. Nakon 1918. otvaraju se novi fakulteti sa svojim knjižnicama, a sveučilišna funkcija Knjižnice postupno slabi, veze s fakultetima se ne uspostavljaju ili se pak gase, a 1942. Knjižnica i formalno izlazi iz sastava Sveučilišta. Do danas ta njezina funkcija, funkcija središnje knjižnice Sveučilišta u Zagrebu, nije de jure uspostavljena, makar de facto NSK služi toj svrsi.

Djelujući u novoj zgradi na Marulićevom trgu, Knjižnica se vrlo brzo suočava s prostornim ograničenjima, jer je zgrada bila predviđena za fond do 500.000 svezaka. U razdoblju od sredine 60-ih pa do početka 90-ih godina knjižni je fond povećan za 45%, ali velik postotak odnosio se na obvezni primjerak unutar kojega je uz znanstveno-stručnu literaturu znatan broj naslova beletristike, školske lektire, slikovnica i sl. građe.

Zbog neodgovarajuće strukture fonda, nedostanog prostora, nedovoljno školovanog osoblja i neosuvremenjivanja službi i usluga, Knjižnica nije mogla odgovoriti na zahtjeve sveučilišne zajednice za novim, napose informacijskim uslugama. Problem se nastojao ublažiti u 80-tim sa osnutkom Studijske biblioteke s tzv. informacijskim bazama, koji je u Knjižnicu doveo nove korisnike, ali nije mogao u cjelosti ispuniti postavljene ciljeve.

Nedostak prostora je postao kritičan, te već u '60-tim postoje prijedlozi za gradnju nove i adekvatnije zgrade. U '70-tim pocelo je planiranje za novu zgradu Knjižnice, u '80-tim pocela je gradnja, a za vrijeme ove studije u '94-toj, nova zgrada je bila pri završetku. Te godine, planiranje za preseljenje i nove organizacione strukture, pogotovo uključujući otvoreni pristup, bili su u toku. Te pripreme su bile glavna motivacija za ovu studiju i utjecale su u nacrtu same studije. NSK je preseljena u novu zgradu U Ulici hrvatske bratske zajednice 1996. godine.

Kroz decenije NSK obavlja dvije različite funkcije: kao nacionalna knjižnica za Republiku Hrvatsku i kao glavna sveučilišna knjižnica za Sveučilište u Zagrebu. Ove dvije funkcije nisu razdvojene i teško ih je a priori razlikovati na razini korisnika i korištenja, ili čak na nivou službi i informacijskih izvora. U ovoj studiji mi nismo razlikovali te dvije funkcije.

Pri preseljenju 1996. u novu zgradu mijenja se ime Knjižnice od Nacionalne i sveučilišne biblioteke (NSB) u Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu (NSK). U 1994. kad smo ostvarivali ovu studiju, u dokumentima smo upotrebljavali ondajše ime NSB, međutim sada pri završetku ovog izvještaja mi upotrebljavamo novo ime NSK.

### **1.2 Ostale knjižnice na Sveučilištu u Zagrebu**

Godine 1937. Sveučilište u Zagrebu imalo je u svom sastavu 90 knjižnica, godine 1941. bila ih je 141, a 1968. godine ukupno 198 (fakultetskih, odjelnih, zavodskih, katedarskih i sl.).

Godine 1985. na Sveučilištu u Zagrebu registrirano je 95 knjižnica u 39 visokoškolskih ustanova, što upućuje na zaključak da je u razdoblju od 60-ih do 80-ih došlo do spajanja manjih knjižnica u veće, središnje jedinice. Te je godine u fondu svih knjižnica u sastavu Sveučilišta (NSK nije bila u njegovu sastavu) bilo cca 1,4 mil. svezaka i cca 10.000 tekućih naslova časopisa, s tim da je samo 31 knjižnica imala fond veći od 10.000 svezaka (što je prema važećim standardima bio jedan od minimuma za osnutak fakultetske knjižnice), a samo 28 ih je imalo više od 100 naslova tekućih časopisa.

Slican broj drugih knjižnica postoji na Sveučilištu i danas. Dok su profesionalne veze između NSK i drugih sveučilišnih knjižnica izvanredne, radne i organizacione veze su minimalne. Međutim, studenti i nastavnici sa svih fakulteta, bez obzira na postojanje knjižnica na tim fakultetima, koriste NSK.

### **1.3 Organizacijska struktura**

Do 1913. U Sveučilišnoj su knjižnici bile sljedeće jedinice: Lektorij (tzv. priručni odio), Odio dragocjenosti i Veliko spremište s nekoliko odjeljaka.

U novoj zgradi, 1913. godine uz postojeće odjele djeluju i: Odjel časopisa, novina i tzv. Hrvatski odjel. Godine 1919. otvara se Grafička zbirka, a do 1945. otvorene su još i Zbirka zemljopisnih karata, Zbirka muzikalija, Fotografski laboratorij i Knjigovežnica. Od 1945. do početka 70-ih otvaraju se i: Odjel za nabavu knjiga, za tiskane knjige i za posudbu knjiga (1947), Tehnički odjel (1962), Bibliografski odjel i Zbirka službenih izdanja (1962) te Matična služba (1968).

Godine 1976. (to je godina kada dugogodišnji direktor Matko Rojnić odlazi u mirovinu) u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici je sljedeći organizacijski ustroj: Odjel za nabavu (koji uključuje i predakcesijsku obradu), Odjel obrade (s akcesijom i katalogizacijom, posebno za omeđene, a posebno za periodičke publikacije), Bibliografski odjel, Informacije (s čitaonicama, referentnom zbirkom, međuknjižnom posudbom i centralnim katalozima periodike i monografija), Spremište, Tehnički odjel, Trezor, Zbirke građe posebne vrste i Matična služba.

Godine 1978. dolazi do velike formalne reorganizacije, koja je ozakonjena Statutom NSBa iz 1981. Prema čl. 20. Statuta Nacionalne i sveučilišne biblioteke obavljanje poslova i radnih zadataka u biblioteci organizirano je po odjelima koji se dijele na odsjeke:

- Odjel razvojna služba
  - Informacijska baza za bibliotekarstvo, dokumentaciju i informatiku (BDI)
- Odjel za nabavu, prijem i otpremu bibliotečne građe
  - Odsjek za nabavu
  - Odsjek za prijem i otpremu
- Odjel za obradu bibliotečne građe
  - Odsjek za akcesijsku obradu omeđenih publikacija
  - Odsjek za akcesijsku obradu i katalogizaciju serijskih publikacija
  - Odsjek za katalogizaciju omeđenih publikacija
  - Odsjek za klasifikaciju i stručni katalog
- Odjel za bibliografiju
  - Odsjek za tekuću bibliografiju knjiga

- Odsjek za tekuću bibliografiju članaka
- Odsjek za retrospektivnu bibliografiju
- Odsjek za specijalne bibliografije
- Odjel Informacijski centar
  - Odsjek za opće i stručne obavijesti
  - Odsjek za međubibliotečnu posudbu
  - Odsjek za posudbu knjiga s referentnom zbirkom i čitaonicama
- Odjel Studijska biblioteka
  - Služba znanstvenih informacija
  - Odsjek Informacijska baza znanost o znanosti
  - Odsjek Informacijska baza za odgoj i obrazovanje
  - Odsjek Informacijska baza za međunarodne studije
  - Odsjek Informacijska baza za slavistiku
  - Odsjek Čitaonica časopisa
- Odjel Zbirke građe posebne vrste
  - Odsjek Zbirka rukopisa i Zbirka rijetkih i dragocjenih knjiga
  - Odsjek Metropolitana
  - Odsjek Grafička zbirka i Zbirka plakata i letaka
  - Odsjek Muzička zbirka
  - Odsjek Audiovizualni centar
- Odjel zatvoreno spremište
- Odjel Depozitarna biblioteka Golubovec
- Tehnički odjel
  - Odsjek za restauriranje bibliotečne građe
  - Reprografski odsjek
  - Odsjek Centar za mikrografiju
  - Odsjek Knjigovežnica
  - Odsjek za održavanje opreme
- Odjel Elektonski računski centar

Prema Statutu iz 1981. g. Nacionalna i sveučilišna knjižnica je organizirana u 11 odjela, te 34 odsjeka, kao hijerarhijski nižih organizacijskih jedinica. Od svih odsjeka poslove za korisnike obavljali su samo tri:

- Odjel Informacijski centar** sa 4 odsjeka : Odsjekom za opće i stručne obavijesti, Odsjekom za međuknjižničnu posudbu, Odsjekom za posudbu knjiga s referentnom zbirkom i čitaonicama, te Odsjekom za Izložbenu djelatnost, a bio je pridružen i Centralni katalog stranih knjiga u Republici Hrvatskoj.
- Odjel Studijska biblioteka** nastao je kao prelazni organizacijski model sa otvorenim pristupom građi organiziran u 7 odsjeka: Službom znanstvenih informacija, Odsjek informacijska baza znanost o znanosti, Informacijska baza za odgoj i obrazovanje, Informacijska baza za samoupravljanje, Informacijska baza za međunarodne studije-studije međunarodnih odnosa, Informacijska baza za slavistiku, te Odsjek čitaonica časopisa.
- Odjel Zbirke građe posebne vrste** činili su Odsjek Zbirka rukopisa i Zbirka rijetkih i dragocjenih knjiga, Odsjek Metropolitana, Odsjek Grafička zbirka i Zbirka plakata i letaka, Odsjek Zbirka zemljopisnih karata i atlasa, Odsjek Muzička zbirka, Odsjek Audiovizualni centar.

Dakle, rad sa korisnicima je organiziran u 18, od ukupno 34 odsjeka.

Osamdesetih godina u Knjižnici se koriste računala za katalogizaciju, a razvijen je programski proizvod **Crolist** - bibliografska baza podataka, koja je i katalog knjižnice. Bibliografska baza podataka **Crolist** (Croatian Library Information System) nastala je kao

zajednički proizvod knjižničara Nacionalne i sveučilišne knjižnice i tvrtke Unibis iz Zagreba. U Knjižnici 1994.g. postoji i lokalna računalna mreža sa desetak računala - LAN, na kojoj su pretražive 6, od ukupno 33 baze podataka na CD ROM-u.

Prva bibliografska baza podataka na CD ROM-u Hrvatskoj pod nazivom **CROATICA**, nastala je 1994.godine u NSK, a sadrži bibliografske podatke za građu (knjige, članci iz časopisa i zbornika, serijske publikacije) tiskanu u Hrvatskoj od 1990.-1993.

U glavnim crtama ta struktura bila je vazeca i 1994. kad je izvršena ova studija.

#### **1.4 Korisnici i korištenje**

Izvori za podatke u ovom i slijedecim dijelovima su Godisnji izvjestaji Knjiznice.

Tijekom devetnaestoga stoljeća, osnivanjem Sveučilišta u Zagrebu, u Knjižnici koja je 1874./75. imala 46 978 svezaka knjiga reorganizira se i modernizira knjižnično poslovanje. Tadašnji ravnatelj Ivan Kostrenčić, prvi hrvatski bibliotekar po zvanju i stručnoj spremi izradio je 1876. g. bibliotečna pravila. U to vrijeme uređene su u biblioteci dvije čitaonice- jedna za studente i ostale obrazovane korisnike sa priručnom zbirkom, a druga za sveučilišne profesore, koje su bile otvorene svaki dan osim nedjelje i praznika 6 sati dnevno.

Na zahtjev studenata godine 1905/6. g. prihvaćen je prijedlog da velika čitaonica sveučilišne knjižnice radi 42 sata tjedno.

Novost u *Pravilima* je bila da su se knjige mogle posuđivati izvan Zagreba. Po načelu uzajamnosti knjige i rukopisi mogli su se posuđivati Dvorskoj knjižnici u Beču (danas Austrijska nacionalna knjižnica) i sveučilišnim knjižnicama u Monarhiji. Za posudbu knjiga inozemnim knjižnicama bilo je potrebno odobrenje vlade.

Od 1910.g. studenti su bili obvezni plaćati upisninu. G. 1912. Knjižnica je pred preseljenje u novu zgradu na Marulićevom trgu brojila 140 811 svezaka, već 1918.g. Knjižnica je imala 145 630 svezaka, a godine 1924. fond je narastao na 303 096 svezaka.

Od 1919. g Velika čitaonica u zgradi na Marulićevom trgu, je bila otvorena od 8 sati ujutro do 19 sati navečer. Broj mjesta u čitaonici je 1924.g. povećan sa 176 na 260.

Prema Izvješću za godine 1939/40. Veliku čitaonicu je koristilo 168 000 čitača, a na čitanje je dano 61 245 svezaka, a posuđeno je 13 359 svezaka. Izvan Zagreba je međuknjižničnom posudbom posuđeno 226 sveska. Od 1968.g. čitaonica je bila otvorena od 8 do 21 sat, a takvo radno vrijeme zadržala je svih trideset godina.

Nakon Drugoga svjetskog rata Knjižnica ima velikih problema oko smještaja građe, postojeći fond premašuje kapacitet zatvorenog spremišta izgrađenog za 500 000 svezaka, u kojem je smješteno oko 1 800 000 svezaka. Narušena je kvaliteta i funkcioniranje dijela korisničkih usluga naročito u korištenju građe (izgubljeno, nedostupno, i sl.). Kao priprema za selidbu provodi se nakon četrdeset godina velika revizija fonda, od svibnja 1988. do veljače 1993.g.

Kapacitet Velike čitaonice sa samo 260 mjesta je premalen za središnju knjižnicu u Hrvatskoj na kraju stoljeća, sa Sveučilištem koje ima 36 fakulteta i 3 umjetničke akademije te 50 000 studenata.



Pripreme za preseljenje građe započele su 1994.g. Nije napravljena nova organizacija rada Knjižnice, ali se priprema novi Statut Knjižnice. U Knjižnici do tada nisu provedena ekstenzivnija istraživanja korisnika, no povremeno su objavljeni stručni članci u bibliotekarskim glasilima.

Istraživanje o korisnicima Knjižnice, provedeno 1982. godine, pokazalo je da je 49% korisnika Nacionalne i sveučilišne biblioteke (NSB) iz redova studenata, 14% iz redova nastavnika, dakle 65% su bili članovi zagrebačke akademske zajednice, te da daljnjih oko 20% korisnika pripadalo znanstvenoj i stručnoj zajednici iz instituta izvan sastava Sveučilišta. Nakon toga, sve do 1994. nije rađeno niti jedno istraživanje o korisnicima i korištenju u NSB-u.

Prilog 1. pokazuje korištenje Knjižnice u povijesnom razdoblju od osnutka Knjižnice. Korištenje je razdijeljeno u dio unutar Knjižnice i dio koji je posuđen izvan Knjižnice.

Prilog 1 : *Godišnji pregledi broja korisnika u čitaonicama, korištenja građe u čitaonicama, te posudbe od 1874/5.-1994.*

Godina	korisnik/čitaonica	korištenje građe/čitane	posuđeno
1874./5	290 korisnika	2 644 svezaka	
1888./9.	1 057 korisnika	51 404 svezaka	4 224 sveska
1912.	46 213 korisnika	49 799 svezaka	7 078 sveska
1924.		65 000 svezaka	7 072 sveska
1939./40.	168 000 korisnika	61 245 sveska	13 359 svezaka
1994.	50 836 korisnika	150 008 svezaka	6 039 svezaka

### ***1.5 Korisnici i korištenje u 1994.g.***

Prema godišnjem izvješću za 1994.g u Knjižnicu je upisano 11 398 korisnika, od toga 4 232 studenta, 487 građana, te 6 679 privremeno upisanih korisnika (na rok kraći od godinu dana). Izvan knjižnice je posuđeno samo 6 039 svezaka.

U 1994. u Knjižnicu je bilo upisano 11,398 korisnika, od kojih 4,232 studenata. Ukupnih ulaza u NSK bilo je 215,800. Izvan knjižnice posuđeno je 6,039 knjiga.

U tri glavne čitaonice bilo je ukupno 46,237 korisnika koji su posudili 138,716 svezaka.

- U Velikoj čitaonici bilo je 25,416 korisnika i posuđene su 44,705 knjige.
- U Proforskoj čitaonici bilo je 14,671 korisnika i posuđeno je 26,075 časopisa, 27,737 knjiga i 17,606 referentne gradje.
- U čitaonici novina u Rudolfovoj kasarni bilo je 6,150 korisnika i posuđeno je 22,593 novina.

Ukupno u sve druge čitaonice i zbirke bilo je 50,826 korisnika i korišteno je 148,632 svezaka, u kojem broju su uključene slijedeće službe:

- U Zbirkama (Zbirka Metropolitana, Zbirka starih i rijetkih knjiga i rukopisa, Zbirka muzikalija i audiomaterijala, Grafička zbirka, Zbirka karata i atlasa) bilo je 2 402 korisnika, koji su posudili 8 870 jedinica različite građe
- U Studijskoj biblioteci (Zbirka službenih publikacija, Zbirka doktorskih disertacija i magistarskih radova, Informacijskoj bazi za bibliotekarstvo, te Čitaonici stranih časopisa) bilo je 2 197 korisnika, koji su koristili 2 422 sveska građe.

Informacione i referalne službe zabilježile su ove zahtjeve:

- oko 10,000 faktografskih informacija
- 5,260 referalnih informacija

- 2,256 tematskih pretraživanja (online, CD-ROM).

Uz to napravljeno je preko 170,000 xerox kopija. U raznim zbirkama i službama održano je preko 70 programa za edukaciju korisnika. Osim toga NSK je imala još brojne druge aktivnosti.

U proljeće 1994.g. u prostoriji abecednog kataloga smještaju se 2 računala za javnost, sa mogućnošću pretraživanja bibliografske baze preko korisničkog sučelja - OPAC-a . Bibliografsku bazu *Crolist* pretražuju knjižničari, budući da nema financijskih, tehničkih, ali niti prostornih mogućnosti da se postavi veći broj računala za korisnike.

Sve zajedno to daje sliku NSK kao jedne velike i aktivne knjižnice, svakako najveće u Hrvatskoj, i komparabilne sa mnogim sličnim nacionalnim i sveučilišnim knjižnicama.

### 1.6 Gradja: Stanje 1990.

Slijedeće statistike opisuju stanje gradje NSK u 1990.

- *Fond*: broj naslova: 1,093.666 (od toga knjige 1,066.448 naslova, novine 8.893 naslova, časopisi 18.272 naslova)
- *Broj svezaka*: 1,804.336 (od toga knjige 1,441.608 svezaka, novine 108.320 svezaka, časopisi 274.840 svezaka)
- *Ostala građa*: zemljopisne karte - 27.352, grafike, plakati, crteži I dr. - 285.413, rukopisi - 120.600, rijetke knjige - 67.000, mikrooblici - 100.000, gramofonske ploče - 22.000, kasete - 6.500, muzikalije - 18.000, disertacije 4.000, magistrski radovi - 3.000, strane službene publikacije - 100.000, standardi (JUS) - 700.

Godišnja prinova knjiga ukupno (podaci za 1989.): 21.279 (od toga 14.339 obvezni primjerak, 615 kupnja, 1.935 zamjena i 3.483 dar)

Knjižni fond 1991. brojio je oko 1,8 mil. svezaka knjiga, 4.334 tekuća naslova časopisa, a njegova je struktura sljedeća: društvene znanosti 39,9%, humanističke znanosti 29,2%, primijenjene znanosti 16,5%, prirodne znanosti 5,5% te priručnici 8,9%. Struktura časopisnog fonda: društvene znanosti 38,5%, primijenjene znanosti 21,7%, humanističke znanosti 15,5%, prirodne znanosti 12,2%, intredisciplinarni , sekundarni i opći naslovi 12%.

Prilog 2. pokazuje fondove knjižnice u povijesnom razdoblju od osnutka Knjižnice

#### Prilog 2: Pregled prinove fonda od 1874-1993.g

<i>godina</i>	<i>broj svezaka prinove</i>	<i>komentar</i>
1874./5.	46 978 svezaka	<i>spajanje knjižnica Narodnog muzeja I Pravoslavne akademije</i>
1888./9.	75 240 svezaka	
1892./3.	87 085 svezaka	
1910.	130 000 svezaka	
1912.	140 811 svezaka	<i>pred preseljenje u novu zgradu na Marulićevom trgu</i>
1918.	145 630 svezaka	
1924.	303 096 svezaka	
1968.	900 000 svezaka	
1993.	1 800 000 svezaka	.

### **1.7 Gradja: Stanje 1994**

Stanje fonda u 1994 je bilo nesto poviseno, ali usred ratne krize, detaljne statistike nisu bile objavljene. Medjutim postoje statistike o godisnjoj prinovi u 1994., koje govore o manje vise tipicnom godisnjem rastu Knjiznice u prvoj polovici '90tih (izvor: pripremljeni materijal za NSK godisnji izvjestaj za 1994.). U 1994. NSK je zabiljezio:

- prinovu od 10,649 knjiga, od kojih 3,234 su bile strane knjige
- pretplatu na 2,962 casopisa, od kojih 2,029 su bili strani casopiisi
- prinovu od 43 CD-ROM baze podataka
- prinovu od 685 magisterskih i doktorskih radnji
- prinovu od 13,971 sluzbenihh publikacija
- prinovu od 8,664 mikrofiseva
- prinovu od razne ostale gradje, kao muzikalije (37), kazete i CD (150), zemljovidne karte (440), rijetkosti (22), i razne graficke gradje

## 2. NACRT

Korisnicke studije provode se već vrlo dugo vremena u raznim knjižnicama po svijetu. Velika literatura postoji o tim studijama, koju smo koristili u općem obliku da definiramo pristup i metodologiju za ovu studiju. U spomenutom Nacrtu studije formilirali smo problematiku, svrhu i ciljeve, i model koje prenosimo u cijelosti

### 2.1 Problematika

U 1994-toj NSB se nalazila u kritičnom razdoblju svoje duge povijesti i razvoja. Nova zgrada je bila u završnoj fazi izgradnje, i u predviđivoj budućnosti, za dvije godine, NSB će se preseliti u nove prostore. Nova zgrada će biti prostranija i pružit će se prilika za temeljito preoblikovanje postojećih i otvaranje novih službi. Među inim, dio fonda koji se sad nalazi u zatvorenom, bit će u otvorenom pristupu. Knjižnica je također suočena s problemom uključivanja rastućeg broja informacijskih izvora dostupnih preko CARneta (Croatian academic and research network) u svoje službe za korisnike, kao i stavljanjem svojih elektronskih izvora na mrežu. Postavljaju se ključna pitanja definiranja, oblikovanja, uspostavljanja, djelovanja i politike službi u novoj zgradi. Odluke o ovim pitanjima zahtijevaju informacije iz većeg broja izvora. Jedan od važnih izvora su korisnici i potencijalni korisnici NSB i drugih knjižnica Sveučilišta u Zagrebu. Cilj je ove studije prikupiti takve informacije od korisnika kao izvora informacija.

### 2.2 Svrha i ciljevi

Osnovna zadaća Radne grupe za studij korisnika NSB je oblikovati i provesti studiju korisnika i potencijalnih korisnika, te postojećih i poželjnih korištenja službi NSB, u cilju prikupljanja podataka koji će doprinjeti donošenju odluka o oblikovanju i organizaciji službi..

Kako je vidljivo iz navedenog, Radna grupa se NEĆE izravno uključiti u planiranje službi, ali će pružiti informacije o potencijalnom korištenju i dati smjernice za donošenje osnovnih odluka o tim službama s korisničke točke gledišta. Drugim riječima, svrha je dati input za složene odluke pri planiranju, zasnovane na podacima i prijedlozima skupljenim istraživanjem korisnika i korištenja.

Ciljevi studije su:

1. Odrediti učestalost i prirodu korištenja većine, ako ne i svih postojećih službi NSB, po različitim tipovima ili grupama korisnika.
2. Odrediti glavna pitanja i probleme na koje nailaze različite grupe korisnika u odnosu na fizičku dostupnost, bibliografsku dostupnost i korištenje različitih informacijskih izvora i službi u NSB, a gdje to bude moguće, i izvan NSB.
3. Ispitati kako različite grupe korisnika i potencijalnih korisnika procjenjuju vrijednost, korisnost i utjecaj službi NSB.
4. Istražiti prijedloge korisnika ili potencijalnih korisnika za drugačijim ili dodatnim službama u budućnosti.
5. Tako razviti instrumente i metodologiju da se mogu generalizirati i postati standardom koji se može višekratno upotrijebiti i primijeniti u drugim bibliotekama i informacijskim službama. Na taj način bi se rezultati različitih studija mogli uspoređivati i kumulirati.

Ograničenja: Kao što je vidljivo, studija ima ograničen broj ciljeva od kojih će svaki biti predstavljen omeđenim brojem pitanja i varijabli. Ograničenja su neophodna zbog ograničenih financijskih sredstava i vremena. U tom smislu, ove studije se NEĆE baviti mnoštvom važnih tema i varijabli koji se odnose na korištenje i korisnike, kao što su gospodarski ili širi kulturni, društveni ili politički aspekti. Ali, rezultati

ove studije mogu biti osnova za izvedene i srodne studije, koje će se ticati dodatnih tema i širih pitanja, a mogu ih provesti ova ili neka druga grupa istraživača.

### 2.3 Model korisnika i korištenja

Osnovni model primijenjen u ovoj studiji, nazvan je "modelom korisnika i korištenja," ili K & K modelom, a zasnovan je na sljedećim pretpostavkama:

- korisnici koriste knjižnice i druge informacijske sisteme i službe zato što trebaju informaciju vezanu uz određeni zadatak koji obavljaju ili problem s kojim su suočeni;
- korisnici se mogu razlikovati prema određenim karakteristikama;
- glavni vidovi zanimanja korisnika u odnosu na traženu informaciju ili izvor informacije u Knjižnici su njihova fizička dostupnost, bibliografska dostupnost ili iskoristivost;
- korisnici na osnovi svog iskustva procijenjuju, pozitivno ili negativno, vrijednost, korisnost i utjecaj korištenja Knjižnice;
- Knjižnica je jedan od brojnih izvora kojeg koriste korisnici.

U tom smislu, model sadrži sljedeće dimenzije i varijable koje će se proučiti koristeći anketni instrument:

1. **Korisnici:** različiti demografski ili profesionalni pokazatelji koji mogu utjecati na njihove informacijske zahtjeve i način korištenja Knjižnice.
2. **Zadaci/problemi:** tipovi zadataka ili konkretnog problema u odnosu prema informaciji koja se traži ili zbog čega se knjižnica koristi.
3. **Funkcionalnost:** faktori koji se odnose na: fizičku dostupnost informacija i informacijskih izvora relevantnih za rješavanje korisničkog zadatka/problema, bibliografsku dostupnost te prirodu njihovog korištenja.
4. **Evaluacija:** procjena korisnika o vrijednosti (uključujući i stupanj zadovoljstva), korisnosti i utjecaj koji proizlazi iz korištenja Knjižnice ili informacija.
5. **Informacijski izvori:** niz drugih izvora, uz Knjižnicu, iz kojih korisnik može pribaviti informaciju.

### 3. METODOLOGIJA

#### 3.1 Upitnik

Na osnovu gornjeg modela razvijen je upitnik koji je priložen u Prilogu A. Glavni dio pitanja su bazirana na prikupljanju podataka od korisnika koji ilustriraju DANASNJI posjet knjižnici. Dakle svi najvažniji podatci o iskustvima korištenja Knjižnice su samo za sadašnja a ne bivša iskustva.

Upitnik ima šest dijelova, svaki sa niz pitanja:

1. O Vasem DANASNJEM posjetu knjižnici.
2. Sto ste DANAS obavili
3. Problemi ili poteškoce koje ste DANAS imali.
4. Prijedlozi za uvodjenje novih ili poboljsanih postojećih usluga u knjižnici.
5. O drugim informaciskim izvorima kojim ste se koristili zbog istog zadatka ili posla zbog kojeg ste DANAS dosli u knjižnicu.
6. Osobni podaci.

Pitanja su bila zatvorenog i otvorenog tipa. U zatvorenim pitanjima, korisnici su izabirali odgovor izmedju niza mogućih već unaprijed određenih odgovora ili su vrijednovali službe na skalama od jedan do sedam. U otvorenim pitanjima korisnici su izrazavali svoje odgovore sa vlastitom riječima. Korisnici su mogli zaokruziti više odgovora na jedno pitanje. Na pr. na pitanje *1.4 Uporaba knjižnice*, korisnici su mogli oznaciti sve službe i usluge koje su upotreabili taj dan.

Upitnici su razdijeljeni po raznim službama, navedenim u Tablici 3-1. Korisnici su sami ispunjavali Upitnike. (U usporedbi, u *NSK Anketa '99* upitnike su ispunjavali trenirani anketari, biljezci usmene odgovore korisnika). Po traženju korisnika objasnjena o Upitnici i pojedinim pitanjima bila su dostupna. Upitnici su sabirani u dva vremenska razdoblja (val 1 i 2), medjutim analize su objedinile odgovore iz oba razdoblja.

#### 3.2 Opis službi

Sedamnaest službi koje su bile izabrane za anketiranje sažete su u Tablici 3-1.

Tablica 3-1. Anketirane službe

Služba	Opis
<b>1. Velika čitaonica</b>	Velika čitaonica je čitaonica klasičnog tipa s numeriranim radnim mjestima (350). Radno vrijeme čitaonice je od 8-21 sat. U čitaonici se koriste knjige sa Zatvorenog spremišta i vlastiti materijal.
<b>2. Mala čitaonica</b>	Mala čitaonica ili profesorska čitaonica ima 25 radnih mjesta, korisnici su sveučilišni profesori i znanstveno-nastavno osoblje sveučilišta
<b>3. Referentna zbirka</b>	Čitaonica referentne zbirke ima 25 radnih mjesta. Zbirka sadržava referentnu građu iz svih struka (rječnici, biografije, enciklopedije, leksikoni i sl.), fond zbirke je oko 3000 svezaka.
<b>4. Čitaonica novina</b>	Čitaonica novina (Rudolfova vojarna), sa 25 mjesta za korisnike i vrlo učestalim fondom novina, pretežito hrvatske stare periodike. Radno vrijeme od 8-16 sati

<b>5. Čitaonica stranih časopisa</b>	<p>ETE formirana je kao zasebna jedinica 1979. Godine, to je otvorena čitaonica u slobodnom pristupu, čitaonica posjeduje preko 800 naslova časopisa iz svih područja znanosti, i niz sekundarnih publikacija. Radno vrijeme je od 8-16 sati.</p>
<b>6. Informacijsko-referalna služba</b>	<p>Informacijsko-referalna služba pruža opće i bibliografske informacije te tematska pretraživanja. Daje mogućnost pretraživanja Crolist baze podataka i umreženih CD-ROM baza podataka.</p>
<b>7. Međubibliotečna posudba</b>	<p>Služba međuknjižnične posudbe posreduje u posudbi knjiga i fotokopija iz naše knjižnice i iz inozemnih knjižnica. Radno vrijeme od 8-16 sati</p>
<b>8. ABC katalog</b>	<p>Knjižnica posjeduje dva kataloga : abecedni katalog knjiga i stručni katalog na listićima. Tijekom 1994. Godine uvedene su prve OPAC stranice za korisnike.</p>
<b>9. CROLIST</b>	<p>Online katalog knjiga u knjižnici, također znan pod općim imenom Online Public Access Catalog (OPAC).</p>
<b>10. Zbirka rijetkosti</b>	<p>Zbirka starih i rijetkih knjiga i Zbirka rukopisa, osnovane su kao posebni odjeli 1894.godine. Zbirke skupljaju, čuvaju, obrađuju i daju na korištenje bogati fond starih hrvatskih knjiga i rukopisa, uz brojne rijetke i stare knjige i rukopise koji pripadaju kulturama drugih naroda. Zbirka ima kataloge a građa se može koristiti u čitaonici Zbirke. Radno vrijeme od 9-14,30 sati.</p>
<b>11. Zbirka muzikalija</b>	<p>Jezgra Zbirke muzikalija nastala je 1945. godine. Kasnije je u fond Zbirke uvršten i audiomaterijal, a od 1989. godine i CD-ROM izdanja. Rukopisne muzikalije u sastavu Zbirke nabavljane su kupnjom ili darom skladatelja. Građa se koristi u čitaonici Zbirke. Radno vrijeme od 9-13 sati.</p>
<b>12. Grafička zbirka</b>	<p>Grafička zbirka osnovana je 1919. Godine, odlukom Povjereništva za bogoštovlje i nastavu kao dio Sveučilišne knjižnice. Zbirka sadrži grafičke listove, crteže, ilustrirane plakate, ex librise, razglednice, ovitke knjiga i grafičke mape. Građa se koristi unutar prostorija Zbirke, gdje se daju i sve potrebne informacije i reference. Radno vrijeme od 9-13 sati.</p>
<b>13. Zbirka zemljopisnih karata i atlasa</b>	<p>Zbirka zemljopisnih karata i atlasa osnovana je 1945. Godine kao zasebni odjeljak NSB. Formirana je iz raznih fondova i ostavština. Zbirka sadrži preko 25.000 listova svih zemljopisnih karata Hrvatske i cijelog svijeta i nekoliko stotina atlasa. Osobitu vrijednost Zbirke predstavljaju stare zemljopisne karte i atlasi iz 16., 17. i 18. Stoljeća, te rukopisne karte. Služba za korisnike radi svaki radni dan (8-13h)</p>
<b>14. Zbirka službenih publikacija</b>	<p>Zbirka službenih publikacija sakuplja službene publikacije međunarodnih organizacija i stranih vlada, a od 1991. godine i službene publikacije Republike Hrvatske. Prijam publikacija osiguran je temeljem ugovora o daru ili zamjeni. Fond Zbirke čine dokumenti i pravne norme stranih vlada i međunarodnih organizacija, statističke publikacije i studije, zatim veliki broj CD-</p>

	ROM baza podataka. Zbirka se nalazi u otvorenom pristupu. Radno vrijeme od 8-16 sati.
<b>15. Zbirka dr./mr. radova</b>	Zbirku magistarskih i doktorskih radova čine doktorske disertacije i magistarski radovi obranjeni na hrvatskim sveučilištima. Fond se koristi u čitaonici Zbirke. Radno vrijeme od 8-16 sati.
<b>16. BDI</b>	Zbirka knjižnčarske literature, poznatija pod nazivom BDI, tematski je ograničena na područje knjižničarstva, dokumentacije i informatike a čine ga : zbirka monografija, zbirka periodičnih publikacija te zbirke BDI, NSB, i IFLA-e. Informacijska i edukacijska djelatnost BDI obavlja se na zahtjev korisnika. Fond BDI-a nalazi se u slobodnom pristupu i ima čitaonicu.
<b>17. ZIN</b>	Služba znanstvenih informacija osnovana je 1979. godine sa ciljem da da korisnicima omogući pristup svjetskim elektronskim bazama podataka. U ovoj službi pretražuju se dva tipa elektronskih baza podataka, online baze podataka i baze podataka na CD-ROM-u. Pretraživanje CD-ROM baza su besplatna



#### 4. KVANTITATIVNI REZULTATI: STATISTIČKA OBRADA

Sveukupno 564 korisnika ispunili su Upitnike u 17 postojećih službi. (Kao što smo spomenuli ovo su službe koje su se održavale u staroj zgradi NSK na Marulicevom trgu). Službe su definirane u [Tablici 3-1.](#)

##### 4.1 Opci podatci o službama i korisnicima

U slijedeće četiri tablice dajemo prikaz osnovnih statistika o službama koje su anketirane ([Tablica 4-1](#)), o karakteristikama korisnika, dob i spol ([Tablice 4-2 i 4-3](#)) i o polju interesa korisnika, kako i njihovih zanimanja ([Tablica 4-4](#)).

[Tablica 4-1.](#) Distribucija korisnika po službama u kojim su ispunili upitnik

Služba		Broj korisnika	Postotak ukupnog	Kumulativni postotak
Broj	Ime			
1	Velika čitaonica	58	10.3	10.3
2	Mala čitaonica	16	2.8	13.1
3	Referentna	25	4.4	17.6
4	Čitaonica novina. RU	72	12.8	30.4
5	Čitaonica stranih časopisa	46	8.2	38.5
6	Informacijsko referalna	37	6.6	45.1
7	Međubibliotečna posudba	6	1.1	46.2
8	ABC katalog	65	11.5	57.7
9	CROLIST	28	5.0	62.7
10	Zbirka rijetkosti	12	2.1	64.8
11	Zbirka muzikalija	17	3.0	67.9
12	Grafička zbirka	2	0.4	68.2
13	Zbirka zemljopisnih karata	19	3.4	71.6
14	Zbirka službenih pub	63	11.2	82.8
15	Zbirka dr i mr radova	8	1.4	84.2
16	BDI	32	5.7	89.9
17	ZIN	57	10.1	100.0
	Missing	1	0.2	
		564	100	

[Tablica 4-2.](#) Koliko su stari korisnici?

	Dob korisnika	Broj korisnika	Postotak	Kumulativni postotak
1.	Ispod 18 godina	6	1.1	1.1
2.	18-24 godina	181	33.5	34.6
3.	25-29 godina	108	20.0	54.5
4.	30-39 godina	102	18.9	73.4
5.	40-49 godina	60	11.1	84.5
6.	50-59 godina	46	8.5	93.0
7.	Preko 60 godina	38	7.0	100.0
	Missing	23		
		564	100 <sup>+</sup>	

Tablica 4-3. Kojeg su spola korisnici?

	<b>Spol korisnika</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Postotak</b>
1.	Muškarci	299	55.6
2.	Žene	239	44.4
	Missing	26	
		564	100

Tablica 4-4. Koja su područja interesa korisnika? Koja su njihova zanimanja?

<b>Područje interesa korisnika</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Postotak</b>	<b>Zanimanje korisnika</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Postotak</b>
Humanističke znanosti	136	24.3	Student	230	43
Prirodne i biotehničke znanosti	73	13.0	Nastavnik	82	15.3
Društvene znanosti	124	22.1	Istraživač	61	11.4
Biomedicinske znanosti	28	5.0	Stručnjak u poduzeću	46	8.6
Pravo	25	4.5	Stručnjak u državnoj ustanovi	42	7.9
Primjenjene i tehničke znanosti	59	10.5	Umirovljenik	29	5.4
Ekonomija	28	5.0	Ostalo	45	8.4
Umjetnost	52	9.3			
Državna uprava	5	0.9			
Ostalo	30	5.4			
Missing	4		Missing	29	
	564	100		564	100

#### **4.2 Razlozi dolaska u knjižnicu i upotreba službi i gradje**

Slijedeće dvije tablice sadrže rezultate o razlozima zbog kojih su korisnici dosli na tadasnji dan u knjižnicu (Tablica 4-5) i odnos koji taj razlog ima prema njihovom poslu ili interesu (Tablica 4-6).

Tablica 4-5. Zasto su korisnici dosli ovaj puta u knjižnicu? Sta su zelili raditi? (Korisnici su mogli oznaciti vise od jednog razloga, zato nema ukupnog broja).

	<b>Razlog danasnjeg dolaska</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Postotak</b>
1.	Učenje	146	25.9
2.	Traženje knjiga na Hrvatskom	259	45.9
3.	Traženje knjiga na stranom jeziku	149	26.4
4.	Traženje časopisa na Hrvatskom	181	32.1
5.	Traženje časopisa na stranom jeziku	169	30.0
6.	Traženje novina na Hrvatskom	86	15.2
7.	Traženje novina na stranom jeziku	35	6.2
8.	Traženje druge građe na Hrvatskom	67	11.9
9.	Traženje druge građe na stranom jeziku	58	10.3
10.	Traženje građe posebne vrste	20	3.5
11.	Traženje grafičke građe	14	2.5

12.	Traženje muzikalija	14	2.5
13.	Traženje audio građe	3	0.5
14.	Traženje karata	20	3.5
15.	Traženje referalne ili faktografske obavjesti	36	6.4
16.	Pretraživanje tiskanog kazala ili bibliografije	80	14.2
17.	Pretraživanje baze podataka	150	26.6
18.	Usluge međubibliotečne posudbe	28	5.0
19.	Konzultacije s bibliotekarom	112	19.9
20.	Ostalo	37	6.6

**Tablica 4-6.** U koji svrhu su korisnici koristili knjižnicu ovaj puta? Koji rad ih je ponukao da dodju u knjižnicu ovaj puta? T.j. Koji je odnos danasnjeg dolaska u knjižnicu prema generalnom poslu ili interesu korisnika? (Korisnici su mogli oznaciti vise od jednog razloga, zato nema ukupnog broja).

	<b>Generalni posao ili interes</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Postotak</b>
1.	Učenje	158	28.0
2.	Seminarski rad ili referat	91	16.1
3.	Diplomski ili magistarski rad	149	26.4
4.	Istraživački rad. projekt	205	36.6
5.	Stručni rad. projekt	97	17.2
6.	Priprema za nastavu	44	7.8
7.	Pracenje struke	109	19.3
8.	Hobi. rasonoda	84	14.9
9.	Ostalo	46	8.2

Slijedece dvije tablice sadrže podatke o upotrebi: **Tablica 4-7** sadrži razne službe koje su korisnici koristili za gornje razloge taj dan, a **Tablica 4-8** pokazuje koliko je stara gradnja koju su koristili.

**Tablica 4-7.** Koje su službe korisnici koristili za navedene razloge?

	<b>Upotrebljavane službe (ovaj puta)</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Postotak</b>
1.	Velika čitaonica	219	38.8
2.	Profesorska čitaonica	210	37.2
3.	Čitaonica referentne zbirke	68	12.1
4.	Čitaonica novina	114	20.2
5.	Čitaonica stranih časopisa	136	24.1
6.	Katalog na listićima	269	47.7
7.	Mikrofiš katalog	20	3.5
8.	OnLine katalog	105	18.6
9.	Centralni katalog stranih knjiga	34	6.0
10.	Centralni katalog stranih časopisa	29	5.1
11.	Posudba iz zatvorenog spremišta	93	16.5
12.	Upotreba zbirke starih i rijetkih knjiga	57	10.1
13.	Knjižnična metropolitana	15	2.7
14.	Zbirka muzikalija i audio materijala	18	3.2
15.	Grafička zbirka	18	3.2
16.	Zbirka zemljopisnih karata i atlasa	37	6.6
17.	Zbirka službenih publikacija	73	12.9
18.	Zbirka disertacija i magistarskih radova	42	7.4
19.	Uporaba inforomacijske baze za bibliotekare	54	9.6
20.	CD ROM	120	21.3
21.	OnLine baza	35	6.2

22.	CARNet	10	1.8
23.	Referentne informacije	172	30.5
24.	Usluge posredovanja bibliotekara	294	52.1
25.	Međubibliotečna posudba	49	8.7
26.	Reprografske usluge	161	28.5
27.	Ostalo	13	2.3

Tablica 4-8. Koliko je stara gradja koji su korisnici upotrebili za navedene razloge?

	Starost građe	Broj korisnika	Postotak	Kumulativni postotak
1.	Tekuća godina	88	16.1	16.1
2.	1-5	145	26.6	42.7
3.	6-10	66	12.1	54.8
4.	11-15	79	14.5	69.2
5.	16-50	68	12.5	81.7
6.	Starija od 50godina	93	17.0	98.7
7.	Ne znam	7	1.3	100
Missing		18		
		564	100.1	

#### 4.3 Ocjene korisnosti i zadovoljstva

Korisnici su procjenili na skalama od 1 do 7 korisnost materijala ili informacija koje su danas dobili (Tablica 4-9), i zadovoljstvo rezultatima danasnjeg dolaska u knjižnicu (Tablica 4-10). Slijedeće dvije tablice prikazuju broj korisnika koji su procjenili te karakteristike u svakom od sedam stupanja.

Tablica 4-9. Kako su korisnici ocijenili korisnost dobivnih materijala ili informacija bez obzira na sluzbu? Raspon ocjena izmedju ocjene 1 "Potpuno nekorisno" i 7 "Potpuno korisno." Srednja vrijednost ocjena je **5.65**.

Stupanj na skali	Ocjena korisnosti dobijenih materijala i informacija	Broj korisnika	Postotak	Kumulativni postotak
1.	Potpuno nekoristan	2	0.4	0.4
2.		8	1.5	1.8
3.		35	6.4	8.3
4.		80	14.7	22.9
5.		105	19.3	42.2
6.		96	17.6	59.8
7.	Potpuno koristan	219	40.2	100
Missing		19		
		564	100.1	

Tablica 4-10. Kako su korisnici ocijenili svoje zadovoljstvo dolaskom u knjižnicu bez obzira na sluzbu? Raspon ocjena je izmedju ocjene 1 "Potpuno nezadovoljan" i 7 "Potpuno zadovoljan." Srednja vrijednost ocjena je **5.81**.

Stupanj na skali	Zadovoljstvo dolaskom u knjižnicu	Broj korisnika	Postotak	Kumulativni postotak
1.	Potpuno nezadovoljan	2	0.4	0.4
2.		7	1.3	1.6
3.		33	6.0	7.6

4.		71	12.9	20.5
5.		80	14.5	35.0
6.		102	18.5	53.5
7.	Potpuno zadovoljan	256	46.5	100
	Missing	13		
		564	100.1	

U gornjim tablicama dali smo srednje vrijednosti za korisnost i zadovoljstvo koje uključuje SVE službe zajedno. Analizirali smo srednje vrijednosti zadovoljstva i korisnosti za svaku službu posebno. Međutim ne postoje velike razlike između službi, zato ne prikazujemo posebno te srednje vrijednosti; te dosta dugacke tablice ne donose važnih informacija.

#### 4.5: Ocjene korištenja elektroničkih službi (CD-ROM, online, CROLIST)

Korisnici koji su koristili usluge elektroničkog pretraživanja baza podataka koje su raspoložive na CD-ROMovima i online (212 korisnika) ocijenili su dobivene informacije sa četiri kriterija, svaki od njih na skali od 1 do 7, kako je sažeto u Tablici 4-11. Korisnici koji su koristili CROLISTa (120 korisnika) ocijenili su upotrebu CROLISTa u dvije kategorije, a još daljnjih 246 korisnika ocijenili su svoju obavještenost o CROLISTu, kako je sažeto u Tablici 4-12.

Tablica 4-11. Kako su korisnici ocijenili važnost, obuhvatnost, nebitnost (irelevantnost) i povjerenje u dobivene informacije pretragom CD-ROM ili online baza podataka? Za važnost 1 je "potpuno nevažno" a 7 "vrlo važno." Srednja vrijednost ocjena je **5.70**. Za obuhvatnost 1 je "većina ili sve je propušteno" a 7 "većina ili sve je pronađeno." Srednja vrijednost ocjena je **5.05**. Za nebitnost 1 je "mnogo nebitnih informacija" a 7 "nema nebitnih informacija." Srednja vrijednost ocjena je **5.13**. Za povjerenje 1 je "nemam povjerenja" u dobivene informacije a 7 "imam povjerenja." Srednja vrijednost ocjena je **6.11**.

	Stupanj na skali							Ne znam	Mis sing	Ukupno
	1	2	3	4	5	6	7			
Važnost dobivenih informacija	3	3	12	29	33	42	90		352	564
	1.4%	1.4		13.7	15.6	19.8	42.5			
Obuhvatnost pretraživanja	3	12	16	32	44	38	60	7	352	564
	1.4%	5.7	7.5	15.1	20.8	17.9	28.3	3.3		
Nebitnost (irelevantnost) informacija	7	7	21	42	38	24	68		357	564
	3.4	3.4	10.1	20.3	18.4	11.6	32.9			
Povjerenje u dobivene informacije	1	0	3	13	23	33	129	7	355	564
	0.5%	0	1.4	6.2	11.0	15.8	61.7			

Tablica 4-12. Kako su korisnici ocijenili lakocu uporabe i razumjevanje uputa za CROLIST, uspješnost rezultata pretraživanja CROLISTa, i njihovu obavještenost o postojanju i radu CROLISTa? Za uporabu 1 je "nerazumljivo za uporabu" a 7 "razumljivo za uporabu." Srednja vrijednost ocjena je **5.65**. Za rezultate 1 je "potpuno neuspješno" a 7 "potpuno uspješno." Srednja vrijednost ocjena je **5.11**. Za obavještenost 1 je "vrlo slabo sam informiran" a 7 "vrlo dobro sam informiran." Srednja vrijednost ocjena je **2.82**.

	Stupanj na skali							Ne znam	Mis sing	Tot
	1	2	3	4	5	6	7			
Lakoca upotrebe i razumjevanje uputa	4	5	6	14	19	27	58		431	564
	3.0%	3.8		10.5	14.3	20.3	43.6			
Rezultati pretraživanja	4	10	10	18	23	27	46	4	422	564

- uspjeh u pronalazenju	2.8%	7.0	7.0	12.7	16.2	19.0	32.4	2.8		
Obavjestenost o postojanju i radu CROLISTa	76	26	14	22	26	16	30	36	318	564
	30.9%	10.6	5.7	8.9	10.6	6.5	12.2	14.6		

#### 4.6 Problemi ili poteškoće korisnika

Korisnici su ocijenili stupanj veličine problema na koje su naišli pri korištenju knjižnice (Tablica 4-13) i klasificirali na koje probleme su naišli (Tablica 4-14). Tablica 4-15 pokazuje u ocjene korisnika o uspješnosti komunikacije sa bibliotekarima i korisnosti odgovora bibliotekara.

Tablica 4-13. Koliko su korisnici imali problema ili poteškoća pri danšnjem korištenju knjižnice? Raspon ocjena je između ocjene 1 "vrlo velike probleme" i 7 "nikakve probleme." Srednja vrijednost ocjena je 6.11.

Stupanj na skali	Problemi pri korištenju uslugama knjižnice	Broj korisnika	Postotak	Kumulativni postotak
1	Vrlo velike probleme	9	1.7	1.7
2		14	2.6	4.3
3		22	4.1	8.4
4		42	7.9	16.3
5		31	5.8	22.1
6		74	13.9	36.0
7	Nikakve probleme	342	64.0	100
	Missing	30		
		564	100.1	

Tablica 14-14. Na koje probleme su korisnici nailazili?

Vrste problema na koje su korisnici naišli	Broj korisnika	Postotak
Neodgovarajući prostor	32	5.7
Problemi sa gužvom	59	10.5
Problemi sa rasvjetom	38	6.7
Problemi sa bukom	37	6.6
Knjižnica nema traženu gradju	82	14.5
Knjižnica nema slobodnog pristupa	34	6.0
Ne zna se za gradju u zarvorenom spremistu	9	1.6
Gradja se ne može dobiti međjknjižnicnom posudbom	14	2.5
Tražena gradja posudjena ili izgubljena	67	11.9
Stručna pomagala nisu pomogla	67	11.9
Tesko se koristiti računalima	22	3.9
Dobivenom gradjom se tesko koristiti	5	0.9
Sadržaj gradje je težak i nerazumiv	5	0.9
Gradja se ne može posuditi kući	81	14.4
Nemoguće ili neprikladno fotokopiranje	46	8.3
Ostale vrste problema	67	11.9

#### 4.7 Korisnicke ocjene o suradnji sa bibliotekarima i o vlastitom znanju

Oni korisnici koji su komunicirali sa bibliotekarima takodjer su ocijenili uspjesnost te komunikacije, kako i korisnost odgovora bibliotekara, kako je prikazano u Tablici 4-15. Korisnici su ocijenili i sami sebe u tri kategorije svog znanja: koliko znaju o korištenju knjiznice, kako dobro poznaju literaturu u polju ili problemu zbog kojeg su dosli, i koliko znanje imaju o korištenju racunala, kako je prikazano u Tablici 4-16.

Tablica 4-15. Kakve su ocjene korisnika o uspjesnosti komunikacije sa bibliotekarima i korisnosti odgovora koje su dobili od bibliotekara? Raspon ocjena za komunikacije je izmedju ocjene 1 "potpuno neuspjesno" i 7 "potpuno ispjesno." Srednja vrijednost ocjena je **6.53**. Raspon ocjena za korisnost odgovora je izmedju ocjene 1 "potpuno nekorisni" i 7 "potpuno korisni." Srednja vrijednost ocjena je **6.44**.

	Stupanj na skali							Ne znam	Mis sing	Tot
	1	2	3	4	5	6	7			
Uspjesnost komunikacije sa bibliotekarom	4 1.0%	2 0.5	2 0.5	4 1.0	27 6.7	54 13.3	308 76.0	4	159	564
Korisnost odgovora bibliotekara	3 0.7%	5 1.1	3 0.7	21 4.6	27 5.9	83 18.3	312 68.7		110	564

Tablica 4-16. Kakve su ocjene korisnika o vlastitom znanju korištenju usluga knjiznice? O poznavanju literature u odnosu na sadasnji posjet knjiznici? O korištenju racunala? Raspon ocjena za sve tri kategorije je izmedju ocjene 1 "vrlo slabo ili nikakvo znanje" i 7 "vrlo dobro znanje." Srednja vrijednost ocjena za znanje o korištenju knjiznice je **4.46**, za poznavanje o literature je **4.91**, i za znanje o korištenja racunala je **3.76**.

	Stupanj na skali							Mis sing	Ukupno
	1	2	3	4	5	6	7		
Znanje o korištenju knjiznice	24 4.5%	42 7.8	76 14.1	131 24.3	116 21.6	84 15.6	65 12.1	26	564
Poznavanje literature o razlogu dolaska	7 1.3%	15 2.9	64 12.3	115 22.0	132 25.3	109 20.9	80 15.3	42	564
Znanje o korištenju racunalom	109 21.3%	53 10.4	68 13.3	90 17.6	69 13.5	57 11.2	65 12.7	53	564

#### 4.8 Korelacije izmedju ocjena korisnika i raznih varijabla

Uz sve deskriptivne statistike, prikazanim u tablicama do sada, napravili smo i dodatne analize o korelacijama. Naime trazili smo **parove varijabla** za koje mozemo reci da medju njima postoje korelacije koje su statisticki znacajne (signifikantne) na nivou 95% vjerovatnosti. To smo cinili pomocu analize hi kvadrat. Uzeli smo prosjek za varijablu A koja ima ocjenu korisnika od 1 do 7 i podijelili je na dva dijela: broj slucajeva u toj varijabli koji padaju iznad prosjeka i broj slucajeva koji padaju ispod prosjeka. Na pr. Korisnost dobijenih materijala i informacija je ocjenilo 545 korisnika (odukupnog broja 564 korisnika). Prosjek za ocjenu korisnosti bio 5.77; 230 korisnika su ocjenili korisnost ispod prosjeka i 315 iznad. To nam je dalo dvije grupe korisnika po ocjeni korisnosti. Onda smo uzeli varijablu B i isto tako je podijelili na dva dijela, broj slucajeva koji padaju iznad i ispod prosjeka ocjene, kad je ta varijabla bila isto ocjenjena od 1 do 7, ili na broj slucajeva koji su sudjelovali ili nisu sudjelovali u nekoj aktivnosti. Na pr. od 565 korisnika u trazanju stranih casopisa sudjelovalo je 165 korisnika, a ostatak od 380 nije (missing 19). I tih 165 koji su trazili strane casopise i 380 koji nisu trazili razdijeli smo u one koji su ocjenili korisnost iznad i ispod prosjeka.

Tako smo dobili 2x2 tablicu iz koje se vidi da 86 korisnika koji su trazili strane casopise i 144 koji nisu trazili te casopise ocijenili su korisnost iznad prosjeka, a respektivno 79 i 236 ocijenili su korisnost ispod prosjeka:

Ocjena korisnosti	Trazenje stranih casopisa		
	Trazili	Nisu trazili	
Iznad prosjeka - korisno	86	144	230
Ispod prosjeka - nekorisno	79	236	315
	165	380	545

Sad je pitanje: dali su korisnici koji su trazili strane casopise ocijenili korisnost isto kao i oni koji nisu, i to na znacajnom statistickom nivou. Hi kvadrat analiza je pokazala da to nije slucaj. Naime postoji znacajna razlika u odgovoru za korisnike koji su trazili strane casopise od onih koji nisu. Korisnici stranih casopisa ocijenili su da je korisnost ispod prosjeka.

U slijedecih 11 tablica (od Tablice 4-17. do Tablice 4-27) predstavljamo rezultate tih korelacija. One oznacuju povezanost sa raznim kvalitetama o posjeti i upotrebe knjiznice i njenih usluga. Iz tih korelacija moze se vidjeti koje grupe korisnika daju nize ili vise ocjene tim kvalitetama posjeta.

- Prve dvije od tih tablica (Tablice 4-17 i 18.) pokazuju koje se varijable bile statisticku znacajno povezane sa niskim i visokim (ispod i iznad prosjeka) ocjenama korisnosti i zadovoljstva općenito, t.j. ukljucujuci sve sluzbe i sva koristenja knjiznice.
- Tablice 4-19 do 4-22. povezane su sa koristenjem CD-ROM i online baza podataka; one pokazuju varijable koje su bile znacajno povezane sa niskim i visokim ocjenama vaznosti, obuhvatnosti, bitnosti (relevantnosti) i povjerenja dobivenih informacija.
- Tablice 4-23 do 25 ticu se koristenja CROLISTa; pokazuju varijable koje su bile znacajno povezane sa niskom i visokom ocjenom lakoce koristenja CROLISTa, uspjesnost pretrazivanja CROLISTa i obavjestenost o CROLISTu.
- Konacno, Tablice 4-26 i 27 pokazuju koje su varijable bile znacajno povezane sa niskim i visokim ocjenama korisnika o uspjehu komuniciranja sa bibliotekarima i o korisnosti odgovora bibliotekara.

Napominjemo, da su te varijable one koje su (nakon statisticke analize) se pokazale znacajne sa 95% vjerovatnosti. Mnoge druge varijable koje su bile prisutne u studiji nisu bile statisticki znacajne na toj razini pa ih nismo ni nabrojili. Da pomognemo citanje tablica: Iz prve tablice vidi se da su nisku procjenu ocjenu korisnosti (ispod prosjeka, koju smo nazvali nekorisno) ocijenili korisnici koji su trazili casopise na stranom jeziku, pretrazivali baze podataka itd, a visoku ocjenu su dali korisnici koji su trazili novine na hrvatskom, trazili mape ili karte itd.

Tablica 4-17. Koje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu KORISNOSTI dobivenih informacija ili materijala (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitarno zovemo ispod prosjeka kao nekorisno i iznad prosjeka kao korisno).

Ocjena KORISNOSTI	
Ispod prosjeka - NEKORISNO	Iznad prosjeka - KORISNO



<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trazili casopise na stranom jeziku</li> <li><input type="checkbox"/> Pretraživali baze podataka</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali Veliku citaonicu</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali online katalog - CROLIST</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali CD-ROM data baze</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju do 10 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Bili u dobi ispod 30 godina</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o koristenju knjiznice</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo poznavanje liiterature</li> </ul>	<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trazili novine na hrvatskom</li> <li><input type="checkbox"/> Trazili mape ili karte</li> <li><input type="checkbox"/> Bili u knjiznici zbog istrazivalackog rada</li> <li><input type="checkbox"/> Bili u knjiznici zbog hobija, ili opceg interesa</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali citaonicu novina</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali graficku zbirku</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali zbirku zemljopisnih karti</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebjavali gradju stariju od 10 godina</li> <li><input type="checkbox"/> Bili preko 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o koristenju knjiznice</li> </ul>
--	--

Tablica 4-18. Koje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu ZADOVOLJSTVA danasnjeg dolaska u knjiznicu (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao nezadovoljno i iznad prosjeka kao zadovoljno).

Ocjena ZADOVOLJSTVA	
Ispod prosjeka - NEZADOVOLJNO	Iznad prosjeka - ZADOVOLJNO
<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bili u knjiznici zbog učenja</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali Veliku citaonicu</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju do 10 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Bili mladji od 30 godina</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dodiplomski studij</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o koristenju knjiznice</li> </ul>	<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trazili novine na hrvatskom</li> <li><input type="checkbox"/> Bili u knjiznici zbog istrazivalackog rada</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali citaonicu novina</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali graficku zbirku</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali reprografske usluge</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju stariju od 10 godina</li> <li><input type="checkbox"/> Bili preko 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dobro poznavanje literature</li> <li><input type="checkbox"/> Imali obrazovanje na razini magisterija ili doktorata</li> </ul>

Tablica 4-19. Za korisnike koji su upotrebljavali CDROM ili online baze podataka, koje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu VAZNOSTI dobivenih informacija (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao nevažno i iznad prosjeka kao važno).

Ocjena VAZNOSTI	
Ispod prosjeka - NEVAZNO	Iznad prosjeka - VAZNO
<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bili mladji od 30 godina</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dodiplomski studij</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo poznavanje literature</li> </ul>	<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bili preko 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali obrazovanje na razini magisterija ili doktorata</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dobro poznavanje literature</li> </ul>

Tablica 4-20. Za korisnike koji su upotrebljavali CDROM ili online baze podataka, oje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu OBUHVATNOSTI dobivenih informacija (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao neobuhvatno (vecina propusteno) i iznad prosjeka kao obuhvatno).

Ocjena OBUHVATNOSTI	
Ispod prosjeka - NEUBUH VATNO	Iznad prosjeka - OBUHVATNO
Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju do 10 godina starosti <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o koristenju knjiznice <input type="checkbox"/> Imali slabo poznavanje literature <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o koristenju racunalom	Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju stariju od 10 godina <input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o koristenju knjiznice <input type="checkbox"/> Imali dobro poznavanje literature <input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o koristenju racunalom

Tablica 4-21. Za korisnike koji su upotrebljavali CDROM ili online baze podataka, koje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu NEBITNOST (irelevantnost) dobivenih informacija (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao nebitno (irelevantno)) i iznad prosjeka kao bitno (relevantno).

Ocjena BITNOSTI (relevantnosti)	
Ispod prosjeka – NEBITNO (irelevantno)	Iznad prosjeka – BITNO (relevantno)
Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Bili u knjiznici zbog učenja <input type="checkbox"/> Radili na seminarskom radu ili referatu <input type="checkbox"/> Upotrebljavali Veliku citaonicu <input type="checkbox"/> Trazili posudbu sa zatvorenog spremista <input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju do 10 godina starosti <input type="checkbox"/> Bili mladji od 30 godina <input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o koristenju knjiznice <input type="checkbox"/> Imali slabo poznavanje literature	Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Konzultirali su se sa bibliotekarom <input type="checkbox"/> Upotrebljavali gradju stariju od 10 godina <input type="checkbox"/> Bili stariji od 30 godina <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o koristenju knjiznice <input type="checkbox"/> Imali dobro poznavanje literature

Tablica 4-22. Za korisnike koji su upotrebljavali CDROM ili online baze podataka, koje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu POVJERENJA u dobivene informacija (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao nepovjerenje i iznad prosjeka kao povjerenje.)

Ocjena POVJERENJA	
Ispod prosjeka – NEPOVJERENJE	Iznad prosjeka – POVJERENJE
Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Radili na seminarskom radu ili referatu	

Tablica 4-23. Za korisnike koji su upotrebljavali CROLIST, koje su variable ili znacajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu LAKOCE UPORABE I RAZUMJEVANJE UPUTA vezanih za CROLIST (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao nerazumljivo i iznad prosjeka kao razumljivo).

Ocjena LAKOCE, RAZUMJEVANJE CROLISTa	
Ispod prosjeka – NERAZUMLJIVO	Iznad prosjeka – RAZUMLJIVO

Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Bili u knjižnici zbog razloga "ostalo" <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o korištenju računala	Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Konzultirali su se sa bibliotekarom <input type="checkbox"/> U knjižnici koristili online baza podataka I CROLIST <input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o korištenju računala
---	---

Tablica 4-24. Za korisnike koji su upotrebljavali CROLIST, koje su variable ili značajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu USPJESNOST REZULTATA PRETRAŽIVANJA vezanih za CROLIST (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao neuspješno i iznad prosjeka kao uspješno).

Ocjena USPJESNOSTI PRETRAŽIVANJA CROLISTa	
Ispod prosjeka – NEUSPJESNO	Iznad prosjeka – USPJESNO
Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o korištenju knjižnice	Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Imali DOBRO znanje o korištenju knjižnice

Tablica 4-25. Za korisnike koji su odgovorili na pitanje koliko su obavješteni o postojanju i radu CROLISTa, koje su variable ili značajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu OBAVJESTENOSTI o CROLISTu (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao slabo informiran i iznad prosjeka kao dobro informiran).

Ocjena OBAVJESTENOSTI O CROLISTU	
Ispod prosjeka – SLABO INFORMIRAN	Iznad prosjeka – DOBRO INFORMIRAN
Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o korištenju knjižnice <input type="checkbox"/> Imali slabo poznavanje literature <input type="checkbox"/> Imali slabo znanje korištenja računalom	Ocijenili su korisnici koji su: <input type="checkbox"/> Pretraživali online baze podataka <input type="checkbox"/> Bili u knjižnici zbog pracenja struke <input type="checkbox"/> U knjižnici upotrbljavali: veliku knjižnicu, profesorsku citaonicu, kataloge na listiima, CROLIST, katalog stranih knjiga, katalog stranih casopisa, zbirku sluzbeni publikacija, referentne informacije. <input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o korištenju knjižnice <input type="checkbox"/> Imali dobro poznavanje literature <input type="checkbox"/> Imali dobro znanje korištenja računalom

Tablica 4-26 Za korisnike koji su komunicirali sa bibliotekarima, koje su variable ili značajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu USPJESNOST KOMUNIKACIJA SA BIBLIOTEKAROM (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao neuspješno komuniciranje i iznad prosjeka kao uspješno komuniciranje).

Ocjena USPJESNOSTI KOMUNICIRANJA SA BIBLIOTEKAROM	
Ispod prosjeka – NEUSPJESNO	Iznad prosjeka – USPJESNO

<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Koristili knjižnicu za učenje</li> <li><input type="checkbox"/> Koristili Veliku čitaonicu</li> <li><input type="checkbox"/> Koristili posudbu sa zatvorenog spremista</li> <li><input type="checkbox"/> Koristili reprografске usluge</li> <li><input type="checkbox"/> Bili ispod 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dodiplomski studij</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o korištenju knjižnice</li> </ul>	<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Razlog dolaska je bio konzultacija sa bibliotekarom</li> <li><input type="checkbox"/> Bili su preko 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali su magistrat ili doktorat</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o korištenju knjižnice</li> </ul>
---	--

Tablica 4-27. Za korisnike koji su komunicirali sa bibliotekarima, koje su variable ili značajke korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu KORISNOST ODGOVORA BIBLIOTEKARA (iznad ili ispod prosjeka)? (Arbitrarno zovemo ispod prosjeka kao nekorisni odgovor a iznad prosjeka kao korisni odgovori).

Ocjena KORISNOSTI ODGOVORA BIBLIOTEKARA	
Ispod prosjeka – NEKORISNO	Iznad prosjeka – KORISNO
<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Koristili knjižnicu za učenje</li> <li><input type="checkbox"/> Koristili Veliku čitaonicu</li> <li><input type="checkbox"/> Trazili drugu gradju na hrvatskom</li> <li><input type="checkbox"/> Bili ispod 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dodiplomski studij</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo znanje o korištenju knjižnice</li> <li><input type="checkbox"/> Imali slabo poznavanje literature</li> </ul>	<p>Ocijenili su korisnici koji su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trazili su novine na hrvatskom</li> <li><input type="checkbox"/> Razlog dolaska je bio konzultacija sa bibliotekarom</li> <li><input type="checkbox"/> Radili su na istraživalackom radu, izvjestaju, ili projektu.</li> <li><input type="checkbox"/> Upotrebljavali su čitaonicu referentne zbirke i čitaonicu novina</li> <li><input type="checkbox"/> Bili su preko 30 godina starosti</li> <li><input type="checkbox"/> Imali magistrat ili doktorat</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dobro znanje o korištenju knjižnice</li> <li><input type="checkbox"/> Imali dobro poznavanje literature</li> </ul>

#### 4.9 Diskusija o statističkim rezultatima

Predocene statistike direktno pružaju velik broj zaključaka, bez ikakvih posebnih diskusija. Zato u ovoj diskusiji donosimo samo opće zaključke i opise o tome šta statistike pokazuju, i to u jednom telegrafskom stilu. Procenete koje navodimo su zaokruženi

Po **polju interesa**, najveći broj anketiranih korisnika, oko 25%, bilo je iz humanističkih znanosti, a slijede oni iz društvene znanosti (22%), prirodne i biotehničke znanosti (13%), i primjenjene i tehničke znanosti (10%). Iz biomedicine, prava i ekonomije bilo ih je 5% u svakoj od tih oblasti. Anketirani korisnici pokrivali su sve generalne grane sveučilista. NSK privlači korisnike iz svih grana, ne podjednako, ali ipak posiroko.

Po **zanimanju**, većina (43%) anketiranih korisnika bili su studenti, slijede ih nastavnici sa 15%, istraživači sa 11%, i stručnjaci iz poduzeća sa 9%. Mi nemožemo zaključiti da je to procenat zanimanja svih korisnika NSK, ali ipak možemo vidjeti da osim studenata, što je za očekivati, i korisnici iz mnogo drugih zanimanja koriste knjižnicu. Po **starosti**, preko trećine korisnika je bilo ispod 25 godina, a nešto preko polovice ispod 30, što također znači da i nešto ispod polovice je preko 30, a čak 20% preko 40. Ipak, knjižnica je pretežno mjesto mladih ljudi. Po **spolu** anketirali smo nešto više muškaraca nego žena (56 naprama 44%).

Korisnici su mogli nabrojiti više nego jedan **razlog danasnjeg dolaska u knjižnicu**, na pr. mogli su doći i učiti i tražiti knjigu na hrvatskom. (To znači da postotci označuju postotak korisnika koji su naveli te razloge, tako da suma razloga je veća nego broj samih korisnika). Najčešći navedeni razlog je bio traženje knjiga na hrvatskom (46%), slijedi traženje časopisa na stranom jeziku (30%), i traženje knjiga na stranom jeziku, učenje i pretraživanje baza podataka, svaki sa 26%. S druge strane, najmanji broj anketiranih korisnika je tražilo audio gradju (0.5%). Od generalnih razloga ili interesa za danasnji dolazak u knjižnicu (a mogli su navesti nekoliko tih) na prvom mjestu bio je istraživački rad ili projekt (37%), slijedi učenje (28%), diplomski ili magistralski rad (26%) i procjena struke (19%). Najmanje su spominjali pripremu za nastavu (8%).

Od navedenih **službi koje su koristili** (a korisnici su mogli su navesti nekoliko) najviše su korištene usluge posredovanja bibliotekara, (52%), pa korištenje kataloga sa listicama (48%), Velika čitaonica (40%), profesorska čitaonica (37%), referentne informacije (31%), reprografске usluge (29%), čitaonica stranih časopisa (24%) i čitaonica novina (20); najmanje je korišten CARnet (2%). Možda su ovi srazmjeri reflektirali generalno korištenje usluga u staroj zgradi.

Što se tiče **starosti gradje**, najviše je bila upotrebljavana gradja od 1 do 5 godina starosti (27%), pa slijedi (zadužujući) gradja starija od 50 godina (17%), pa tekuća gradja (16%). Nekih 55% upotrebljavane gradje bila je mlađja od 10 godina, a 43% mlađja od 5 godina. To pokazuje da oko pola upotrebljavane gradje je iz blizine sadašnjosti. Suvremena gradja se jako traži.

Upotrebljavajući niz karakteristika koje predstavljaju **kvalitete rezultata danasnjeg posjeta knjižnici**, korisnici su ocijenili njihove osobne impresije i zaključke o dobivenim uslugama. To su, jasno, subjektivne refleksije, ali te refleksije odražavaju važna korisnička mišljenja i utiske. Ocjenjivanje se vrsilo na skalama; sve skale su bile od 1 do 7, gdje 1 je krajnost negativne ocjene, a 7 krajnost pozitivne ocjene. Korisnici su ocijenili **korisnost** dobivenih materijala ili informacija sa srednjom ocjenom 5.65, a **zadovoljstvo** sa srednjom ocjenom 5.81. To su pozitivne i visoke ocjene. Međutim, (i to je vrlo važan *medjutim*) za korisnost ipak je bilo oko 11% korisnika sa ocjenom ispod 3, dakle na nekorisnoj strani, a 33% ispod 4. Slično je i sa zadovoljstvom. Oko 10% korisnika dalo je zadovoljstvu ocjenu ispod 3, a 30% ispod 4. Dakle negdje oko trećine korisnika nalazi se u repu koji naginje prema negativnosti u ocjeni korisnosti i zadovoljstva. Drugim riječima, ta trećina nije baš nasla veću korisnost i zadovoljstvo. Neki od uzroka tomu mogu se naći u kvalitativnoj analizi, u slijedećem poglavlju. A smjer odluka o poslovanju i provedbe odluka bi mogao biti upućen prema smanjivanju tog negativnog repa. Srednje ocjene kadkad znaju biti zavaravajuće pa treba gledati i u repove ocjena.

**Elektroničke službe pretraživanje** podataka na CD-ROM i online baza podataka, bile su ocijenjene po rezultatima dobivenih informacija. Srednja vrijednost ocjena za **važnost** dobivenih informacija je 5.70, za **obuhvatnost** je 5.05, za **bitnost** (relevantnost) je 5.13, za **povjerenje** je 6.11. Od tih najinteresantnije su ocjene obuhvatnosti i relevantnosti. Oko 17% korisnika ocijenilo je obuhvatnost ispod 3, a 32% ispod 4, dakle mislili su da su dobiveni rezultati srazmjerno neobuhvatni, da je dosta postojećih informacija, po njihovoj procjeni, promaseno. Slično je sa relevantnosti: 17% korisnika ocijenilo je relevantnost ispod 3, što se može smatrati kao irelevantno, a 37% ispod 4. Oko trećine korisnika misle da je dosta promaseno, a preko trećine da su dobili dosta irelevantnih informacija. Pretraživanje informacija i pomoć koja se pruža korisnicima mogu biti usmjereni na smanjivanje tih postotaka.

Ocjene **upotrebe CROLISTA** su isle u sličnom pravcu. Srednja ocjena **lakocе i razumjevanje uporabe** je 5.65, za **uspjeh u rezultatima pronalazenja** je 5.1, a za **obavjestenost o postojanju i radu CROLISTA** je 2.82 - to je daleko najniža srednja ocjena od svih ocjena kvalitete. Oko 11% korisnika ocijenilo je lakocu ispod 3, a 21% ispod 4. Oko 17% ocijenilo je rezultate pretraživanja, ono što su uspjeli dobiti, ispod 3 a 30% ispod 4. Konacno, citavih 47% korisnika je ocijenilo obavjestenost o postojanju i radu CROLISTA ispod 3, a 56% ispod 4. Oko jedna petina korisnika nije smatrala upotrebu CROLISTA lakom, oko jedne trećine nisu dobili baš dobre rezultate, preko polovice znala je

(u to doba) malo o CROLISTu. Obavjestenost o CROLISTu zahtjeva mnogo rada i napora da se poveca.

Srednja vrijednost ocjena korisnika o **problemima koje su imali pri korištenju knjižnice** je 6.11. Posto ocjena 1 je bila "vrlo velike probleme" a ocjena 7 "nikakve probleme" to oznacuje da dobar dio korisnika nisu imali problema. Srednja ocjena je visoka. Ipak 14% korisnika je imalo ocjene ispod 3, a 31% ispod 4. Blizu trecine korisnika imalo je problema. Od raznih problema koje smo ponudili da oznace, na prvom mjetu sa 15% bila je "knjižnica nema trazenu gradju," slijedi "gradja se ne moze posuditi kuci" sa 14%, pa "trazena gradja posudjena ili izgubljena" i "strucna pomagala nisu pomogla" svaki sa 12%, i "problemi sa guzvom" sa 11%. Na suprotnom, najnizem, kraju bili su "dobivenom gradjom se tesko koristi" i "sadrzaj gradje je tezak i nerazumljiv," svaki sa 1%. Zanimljivo je da su najvise registriranih problema povezani sa gradjom, to jest sa srcom postojanja i usluga knjižnice. To preporuca studije o nabavci gradje i pravilima o posudbi.

Korisnici koji su dosli u doticaj sa bibliotekarima, ocijenili su **komunikacije sa bibliotekarima**. Srednja vrijednost ocjene o **uspjesnosti komunikacije sa bibliotekarima** je 6.53, a **korisnost odgovora bibliotekara** je 6.44. To su najvise srednje ocjene. Citavih 76% odgovora je imalo najvisu ocjenu 7 za uspjesnost komunikacija, 69% za korisnost odgovora. I negativni rep je malen: samo 2% je ispod ocjene 3, a 3% ispod 4%. Po ovim ocjenama bibliotekari su uspjesni u komunikacijama. Medjutim, razne primjedbe, pozitivne i negativne, predocene u slijedecem poglavlju gdje se obradjuju otvoreni odgovori, takodjer se moraju uzeti u obzir.

Korisnici su ocijenili i svoje **vlastito znanje**. Srednja ocjena o svojem **znanju korištenja knjižnice** je 4.46, o **poznavanju literature** je 4.91, a o **znanju o korištenju racunala** je 3.76. Ocgledno, prema ovim relativno nizim srednjim ocjenama, korisnici su bili kriticki (i mozda iskreno kriticki jer anketa je bilo anonimna) raspoloženi prema vlastitom znanju. Na negativnoj strani za znanje o korištenju knjižnice 26% ocjena su ispod 3, a citavih 51% ispod 4; za poznavanje literature oko 17% ocjena su ispod 3, a 39% ispod 4; za znanje korištenja racunalom 45% je ispod 3, a zacudjujucih 63% ispod 4. Po vlastitoj ocjeni, preko polovice korisnika vrlo slabo ili slabo je upoznato sa korištenjem knjižnice, daleko preko trecine slabo pozna literaturu (a valjda su zato i u knjižnici), a oko dvije trecine slabo znaju racunala. Ti pokazatelji sami po sebi govore u kojem smjeru bi trebali ici edukativni napori knjižnice.

U predjarnjem dijelu izvjestaja (4.3) iznijeli smo korelacije izmedju ocjena korisnika (korsnost, zadovoljstvo itd.) i raznih karekteristika samih korisnika (dob, znanje, upotreba raznih sluzbi itd.) koje smo nazvali varijable. Trazili smo statisticko znacajne korelacije (na razini 95% vjerovatnosti) izmedju tih ocjena i varijabla. Opisali smo u nesto detaljnosti kako smo dobili rezultate i sta je njihovo generalno znacjenje. Same nalaze smo predocili u 11 tablica sa rezultatima koje smo predocili ne u statistikama nego u opisima sta ti rezultati predstavljaju. S time sama diskusija se moze provesti sa direktnim citanjem tablica. Tako i necemo poonavljati te rezultate u ovoj diskusiji nego cemo predociti nekoliko generalnih zakljucaka.

Zanimljivo je da u mnogim tablicama nalazimo iste varijable: korisnici koji su dali niske, ispod prosjeka, ocjene vrlo cesto su bili mladji korisnici, ispod 30 godina, imali su slabo znaje o literaturi i o upotrebi knjižnice, bili su dodiplomci, i koristili su Veliku ciataonicu. Korisnici koji su davali iznad prosjecne ili visoke ocjene bili su iznad 30 godina, imali su dobro znaje o knjižnici i literaturi, i radili su na istrazivalackim radovima. Mladji su vise kriticki nego stariji, ili mladji dobivaju slabije usluge nego stariji, pa su i zato vise kriticki. Oni koji manje znaju, interesantno, su i vise kriticki, oni koji vise znaju su i vise pohvalni. Nisko znanje i niske ocjene su direktno proporcionalni, kako su i vise znanje i vise ocjene. Znanje o korištenju knjižnice je varijabla koje se ponavlja kao znacajna u mnogim ocjenama. To upucuje na potrebu napora da se povisi znanje korisnika, cime se i povisuju njihove ocjene knjižnice i njenih usluga. Zanimljivo je da su niske ocjene o korisnosti odgovora bibliotekara ocijenili oni korisnici koji su koristili knjižnicu za ucenje, a visoke oni koji su radili na istrazivalackom radu. Ucenje i komunikacije sa bibliotekarima nisu isli zajedno.

## 5. KVALITATIVNI REZULTATI: PRIMJEDBE KORISNIKA

Pod kvalitativnom rezultatima podrazumjevamo analizu otvorenih pitanja iz Upitnika. Kao što je navedeno u Predgovoru, ovu analizu obavila je **Maja Jokic**.

Na otvorena pitanja odgovorilo je 343 (ili 60.8%) od anketiranih 564 korisnika. Dužina odgovora i broj otvorenih pitanja na koja je bilo odgovoreno vrlo su različiti.

### 5.1 Primjedbe o komunikaciji sa bibliotekarima

Od svih otvorenih pitanja najviše je bilo odgovora na pitanje 2.17. (*Vaši komentari o komunikaciji s bibliotekarom*). Na to pitanje odgovorili su 237 (69.1%) korisnika. Odgovori su sažeti u Tablici 5-1.

Tablica 5-1. Kategorizacija odgovora korisnika na pitanje o komunikaciji s bibliotekarima

Pozitivni odgovori	Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo)	Prijedlozi
Komunikacija odlična; korisnik zadovoljan s pomoći bibliotekara; oni čine sve što je u njihovoj moći, ali objektivne okolnosti (selidba); vrlo profesionalan, stručan i srdačan; pristupačan, efikasan, interesira se za temu, upućuje; usluga na visokom nivou, korisni savjeti; kao i uvijek do sada - sve najbolje; vrlo uspješna komunikacija; neočekivano uljudni i stručni; izvrsno; korisni i uslužni; vrlo ugodni i korektni; profesionalni; informiran; komunikacija dobra, ali oni ne mogu sve znati, iako imaju dobru volju; prvorazredna uslužnost i komunikativnost; dobro je što sam došla - ponovno ću doći;	Pritužba zbog čekanja na pomoć u CROLISTU, zbog većeg broja korisnika; nedovoljna stručnost; slaba komunikacija, bibliotekar nedovoljno upućen; gospodin X povremeno nepristojan; slab kontakt s bibliotekarima na CROLISTU; komunikacija s bibliotekarom protokolarna, sam se snalazim; ponekad ne znaju gdje se što nalazi pa vas šalju da pogledate što ste već vidjeli; pohvale za jedan odjel, i kada bi ostali bili tako ljubazni biblioteka bi bila uzor poslovnosti; bibliotekar pomogne ako ga se zamoli, ali ne dovoljno; nervoza, slab intelekt, neobrazovani ljudi; sa ženama, bibliotekarka je neugodno raditi jer se vidi na njima da to MORAJU raditi i da vas MORAJU slušati; dosadni smo im s našim željama; voljni su pomoći, ali nedovoljno ljubazni; bibliotekari su učtivi i žele pomoći, ali ne znaju ništa o temi koja me interesira; slaba komunikacija, bibliotekar slabo upućen; nedovoljna stručnost; bibliotekar nije voljan pomoć objašnjavajući da podatke koje tražim neću lako naći;	Potrebna je dobra upućenost knjižničara u cjelokupni fond NSB; pošto sam kemičar potrebna mi je za suradnju bibliotekar-kemičar; mnogo vremena treba posvetiti nestručnim korisnicima, istražiti što im je sve potrebno u njihovom stručnom području i u radu sa CDROM-om (vještina i znanje);

Primjedbe korisnika o uspješnoj komunikaciji s bibliotekarom, u rješavanju korisničkih informacijskih problema nisu napisane u cijelosti. Naveli smo samo najtipičnije i karakteristične. Iz primjedbi korisnika moglo bi se zaključiti da su bibliotekari NSK s kojim su korisnici dosli u vezu tokom u ankete, ljubazni, uslužni, komunikativni, voljni pomoći, informirani, obrazovani i profesionalni. To misli 96.6% ili 229 korisnika koji su odgovorili na ovo pitanje. Ovako visoki postotak zadovoljstva može biti i indikativan, ali ne uvijek u sasvim pozitivnom smislu, npr. može upućivati na stanje (ne)znanja korisnika o bibliotečnim uslugama i servisima, ili o korištenju manjeg

broja institucija koje nude slične izvore informacija. Ako čovjek koristi usluge npr. samo jedne knjižnice i sam je u komunikaciji uljudan, onda očekuje i od druge strane da se tako ponaša?

Vrlo značajan aspekt ovih odgovora je taj da će korisnik koji se osjeća ugodno u takvoj instituciji ponovno doći i preporučiti prijateljima (aspekt marketinga!!).

Odgovori u drugoj koloni Tablice 5-1. (oni koji izražavaju nezadovoljstvo) prenesi su u cijelosti. Radi se o samo 13 (5.4%) primjedbi iz kompletnog uzorka. Od toga, primjedba "komunikacija s bibliotekarom protokolarna, sam se snalazim", možda se ne bi trebala svrstati u ovu skupinu jer možda izražava "indiferentnost" prema bibliotekaru. Interesantno bi bilo ispitati razloge "samo protokolarnog kontakta" bibliotekara.

Ako pokušamo klasificirati odgovore korisnika koji nisu sasvim zadovoljni u komunikaciji s bibliotekarom onda su to sljedeće skupine: nedostatan broj bibliotekara za pojedine servise, nedovoljna obrazovanost i stručnost, nedovoljna upućenost u funkcioniranje pojedinih službi i usluga unutar kuće, nemotiviranost za rad s korisnicima i neljubaznost. Međutim, broj odgovora o neljubaznosti i nestručnosti bibliotekara neusporedivo je manji u odnosu na zadovoljstvo komunikacijom i pomoći od strane bibliotekara. Kada se komentira ovo pitanje možda bi trebalo uzeti u obzir činjenicu da su korisnici odgovarali na Upitnik u blizini bibliotekara, a i bibliotekar je možda bio tom prilikom više nego uobičajeno ljubazan i uslužan i trudio se oko korisnika.

Relativno veliki broj odgovora na pitanja, 2.17, na koje je odgovorilo najviše korisnika prilično je indikativno. Očito je uloga bibliotekara značajna, kao posrednika između korisnika i knjižnice, kao izvora informacija, u rješavanju korisnikovih informacijskih problema.

Prijedlozi korisnika za uspješnijom komunikacijom s bibliotekarom su malobrojni, samo 3. Sva tri prijedloga vezana su djelomično uz nezadovoljstvo korisnika u toj komunikaciji. Upućuju na potrebu postojanja informacijskih specijalista za pojedina područja, bolju upućenost u organizaciju i sadržaje koje knjižnica posjeduje te potrebu za edukacijom korisnika u korištenju novih (elektroničkih) izvora informacija.

Vjerovatno je uzrok ovako malom broju korisničkih prijedloga na ovu temu, je slabija upućenost korisnika u specijalizirane službe i usluge koje knjižnica nudi ili koje bi trebala nuditi. Mislim da korisnici nisu dovoljno educirani i nedovoljno koriste resurse knjižnice.

## 5.2 Objašnjenje ocjena o korisnosti i zadovoljstvu

Na ljesticama od 1 do 7 (gdje 1 je negativna ocjena a 7 pozitivna) korisnici su na pitanje 2.1 procijenili korisnost dobivenog materijala, a na pitanje 2.2 zadovoljstvo sa danasnjim dolaskom u knjižnicu. Slijedilo je slijedeće pitanje: *2.3 Neobvezatno pitanje - razlozi za rezultate procjene: Ako želite, molimo Vas da objasnite razlog niske ili visoke ocjene za neke ili za sve gore navedene podatke:*

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje: 161 (46.9%). Odgovori su sažeti u Tablici 5-2.

Tablica 5-2. Objašnjenja korisnika o uspješnosti današnje posjete knjižnici.

Razlog niske ocjene današnjoj posjeti knjižnici	Razlog visoke ocjene današnjoj posjeti knjižnici
Nezastupljenost tražene bibliografije; nisam mogla naći niti jedan časopis niti knjigu iz područja lingvistike; nema dovoljno literature iz područja koje me zanima, vojna lit.; nedovoljan broj časopisa-sociologija; nema nove literature,	Obavljen posao; što sam tražio to sam i dobio; našao sam rijetko tražene novine; zahvaljujući CDROM-u brza i relevantna



<p>nepristupačna, časopisi u otvorenom pristupu diskontinuirani; obrada kasni, zastarjeli katalogi; časopis u vrlo trošnom stanju; prostor Velike čitaonice je neudoban za rad; veća pomoć bibliotekara; baze podataka vremenski limitirane; CROLIST nepotpun; slaba pokrivenost informacijama iz sociologije; nisam dobio što sam tražio; nepotpunost službenih publikacija RH; slabo grijanje po zimi; nedostatak tražene knjige; predugo čekanje na mjesto u čitaonici i prevelika buka; slaba zastupljenost prirodnih znanosti, posebno zoologije; slaba zastupljenost tehničkih časopisa; nema novog kataloga strane periodike u Hrvatskoj; loša organizacija knjižnice, nije po mjeri korisnika-CROLIST neefikasan; nema građe na njemačkom; udžbenik se ne posuđuje izvan biblioteke iako nije raritetan; zbrka s novinama- ijuse sasvim druge signature - površno čitanje zadužnice; udžbenici iz fizike slabo zastupljeni kao i ostala literatura- zastarjela; prostor za rad je neprimjeren; Nove knjige iz područja informatike potpuno nedostupne - dok se one obrade u NSB već zastare; sporo fotokopiranje, spor protok građe; Područje biologije je strašno slabo zastupljeno, naročito udžbenici; fizička nedostupnost građe; nedostatak ispitne literature - do 5 traženih dobijem 1; na CROLIST-u samo 5% građe NSB; knjige nisu na mjestu; brzina izdavanja knjiga slaba; većina knjiga je za internu upotrebu; zastarjelost referentne zbirke;</p>	<p>informacija; dobije se više informacija nego se očekuje; ljubaznost osoblja; velika pomoć bibliotekara; dobra organizacija nabave i dostupnosti CDROM-a;</p>
--	---

Kod pitanja 2.3. (neobvezatno pitanje o uspješnosti) znatno veći broj korisnika koji su si dali truda da obrazlože svoje ocjene, bili su korisnici koji su svoj današnji posjet knjižnici ocjenili slabijim ocjenama. U Tablici 5-2. navedeni su najtipičniji odgovori koji bi se mogli svrstati u nekoliko skupina:

- nezadovoljstvo korisnika jer nisu dobili traženu građu (fizička nedostupnost iz različitih razloga
- predugo čekanje na knjigu, časopis ili neki drugi dokument,
- slaba zastupljenost literaturom područja interesa korisnika (sociologija, lingvistika, biologija, zoologija, fizika tehnike, itd.)
- zastarjelost literature
- slabe mogućnosti fotokopiranja
- neudobnost prostora (hladnoća, buka)

Komentari korisnika u slučajevima kada su dali visoke ocjene, ne razlikuju se značajno. Uglavnom su zadovoljni jer su dobili očekivano. Dio korisnika je posebno zadovoljan elektroničkim izvorima informacija pomoću kojih dolaze do brzih i cjelovitijih informacija.

### 5.3 Komentari o pretraživanju pomoću računala

Pitanje 2.9 slijedi niz pitanja koje se odnose na upotrebu računala u raznim službama. Pitanje glasi: *Imate li kakvih komentara o pretraživanju s pomoću računala?*

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje: 45 (13.0%). Odgovori su sažeti u Tablici 5-3.

Tablica 5-3: Primjedbe korisnika na pretraživanja pomoću računala

Primjedbe na CROLISTu	Primjedbe na baze podataka	Pozitivne primjedbe
Sporost sustava; opseg baze	Za početnike potrebna	Olakšava rad; praktično,

premalen; omogućiti jednostavniji pristup; sistem pretraživanja ograničen; non user friendly interface; slobodnim pretraživanjem - dobije se puno nekorisnog; tko od korisnika razumije UDK; površne informacije, npr. zemljopis; nemam povjerenja u bazu jer neki naslov postoji u klasičnom katalogu; teško pronalaženje po temi; više volim klasični katalog; uz računalo pokazati pretraživanje na primjerima - u tiskanom obliku; ne radi; premalo računala;	pomoć bibliotekara; potrebna edukacija korisnika; nedostaju mnoge baze, npr. informatika i komunikologija; popularizirati računala; upute za rad uz računala na hrvatskom; treba ih više koristiti;	očaravajuće; efikasno; najbolja moguća metoda pretraživanja;
---	---	--

Najveći broj korisnika dao je svoje primjedbe na CROLIST (Croatian Library System) odnosno OPAC. U prvoj koloni Tablice 5-3, navedeni su najtipičniji odgovori. Vrijednost i značaj korisničkih primjedbi je ogromna, jer ciljano upućuje na nedostatke koje bi trebalo popraviti, da bi kompjutorizirani katalog bio u funkciji korisnika. Ključne primjedbe se odnose na: nepotpunost baze podataka ( najveći dio građe još uvijek se nalazi na klasičnim katalogima), non user friendly interface, neupućenost korisnika u pretraživanje i potrebe korisnika za edukacijom u pretraživanju odnosno dolaženju do relevantne reference. Zanimljivo je da su korisnici komentirali o UDK da to ne poznaju, docim UDK je vrlo vazna komponenta u vrednovanju OPACa (CROLISTa) sa strane knjižnicara. Korisnici i knjižnicari gledaju na vrlo različite stvari kad komentiraju o CROLISTu.

Primjedbe korisnika vezane uz baze podataka na CD ROM-u nisu bile u postotku visoke, ali su vrlo indikativne. Korisnici koji su dali primjedbe u skladu su s primjedbama informacijskih stručnjaka, bibliotekara, koji rade na pretraživanjima ovih izvora informacija. Naime, korisnici žele da imaju veći broj baza na raspolaganju, iz različitih područja, žele se educirati za samostalno pretraživanje i žele "priručnike", upute, koji će im pomoći da se brzo snađu u pretraživanju. Vrlo značajna je primjedba korisnika da se svjetske baze podataka koje su besplatno na raspolaganju, u ovoj knjižnici premalo koriste.

Pozitivne primjedbe korisnika o pretraživanjima elektroničkih izvora informacija, odnosno u korištenju računala u rješavanju informacijskih problema, ne odstupaju od rezultata koje su dobili i autori koji su radili slična istraživanja. Uglavnom su korisnici jako zadovoljni, čak oduševljeni brzinom, multiaspektnošću i cjelovitošću informacija.

#### **5.4 Problemi korisnika**

U trećem dijelu Upitnik sadrži pitanja o problemima na koji su korisnici naišli. Pitanje 3.2 *Opišite vrstu vašeg problema*, ima mjesta za opći opis.

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje je 27 (7.9%). Ti komentari su sažeti u Tablici 5-4.

Tablica 5-4. Poteškoće na koje su korisnici nailazili koristeći usluge knjižnice

<b>Primjedbe na klasične medije</b>	<b>Primjedbe na elektroničke medije</b>	<b>Primjedbe na uvjete i poslovanje u knjižnici</b>
Nema stranih časopisa-vojništvo;	Nema CDROM za	Slaba rasvjeta; nedostaje

nedovoljna informiranost o službama i uslugama knjižnice; problem neposušivanja knjiga izvan knjižnice-beletristike npr.; dugo čekanje na naručenu građu; kvar aparata za printanje s mikrofiša; dugotrajno čekanje na kopiranje; fizička dostupnost građe loša; neažuran kartični katalog; knjižnica zaostaje za svjetskim trendovima u nabavi teorijske građe, beletristike, literature za humanističko područje; zastarjela literatura za područje ekonomije i marketinga, a i malobrojna.	sociologiju; osobno nedovoljno poznavanje rada s računalima; ergonomske računala neodgovarajuća - blještanje ekrana; kompjutor ne radi;	caffè; visoka cijena fotokopiranja; po ljeti vruće, zimi hladno u knjižnici; malo mjesta u učionicama; loše riješeno izdavanje brojeva za rad u knjižnici;
---	---	--

Najveći broj primjedbi korisnika, na ovo pitanje i to pod "ostalo", bio je upućen na klasične službe i usluge u knjižnici. Kao najveći problem korisnici navode:

- dugotrajno čekanje na građu koju žele koristiti
- fizička dostupnost građe slaba (nije na mjestu, posuđeno i sl.)
- zastarjelost fonda za struke koje se brzo razvijaju, npr. ekonomija, biologija...
- slaba zastupljenost građom nekih područja, vojništvo, ekonomija, marketing, humanističke znanosti i sl.
- dugotrajno čekanje na fotokopiranje
- neažurnost klasičnih kataloga.

Korisničke primjedbe na elektroničke izvore informacija u manjoj su mjeri, ali su konstruktivne. Korisnici najčešće govore o :

- vlastitom problemu neobrazovanosti u radu s računalom
- nedostatku CDROM za neka područja
- ergonomske aspektima u radu s računalom.

Treća skupina primjedbi koje su dali korisnici na ovo pitanje vezana je uz uvjete i poslovanje u knjižnici. Kako veći broj korisnika, naročito studenti, u knjižnici borave veliki dio dana, osvježenje uz kavu (i hranu) dobro bi došlo. Korisnici se žale na prostore koji nisu dovoljno svjetli i koji nisu adekvatni po temperaturi.

Bolja organizacija na ulaznim punktovima, da se smanji čekanje korisnika. Veliki broj korisnika se žali na skupo i dugo čekano fotokopiranje.

### **5.5 Primjedbe i prijedlozi o pristupačnosti**

U četvrtom dijelu Upitnik sadrži pitanja o prijedlozima koji su korisnici imali o pristupačnosti o raznim gradjama ili uslugama u Knjižnici. Pitanje 4.2 *Pristupačnost knjižnicnih fondova (građe)* uključuje prijedloge o raznim aspektima gradje.

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje je 136 (39.6%) Primjedbe koji se odnose na pitanje o gradji sažeti su u [Tablici 5-5](#), o katalogu na listicama (klasični katalog) u [Tablici 5-6](#), o CROLISTu u [Tablici 5-7](#), o bazama podataka u [Tablici 5-8](#), i informacijskim uslugama u [Tablici 5-9](#).

Tablica 5-5. Prijedlozi korisnika za posudbu knjižnične građe

Prijedlozi za načine posudbe	Vrsta građe za posudbu
Posudba bar na jedan dan; posudba 2-3 dana; posudba časopisa preko vikenda; posudba uz kauciju; posudbu kompjutorizirati i smanjiti administraciju; kupiti više primjeraka knjiga; ispitna literatura u više primjeraka; mogućnost da odmah provjeri je li građa fizički dostupna - smanjiti vrijeme čekanja; važne knjige i časopise ne posuđivati izvan knjižnice;	Mogućnost posudbe izvan knjižnice sve građe; mogućnost posudbe časopisa; mogućnost posudbe nota i kazeta;

Što se tiče posudbe knjižnične građe najveći broj korisnika želi da se ova djelatnost poboljša i intenzivira. To se vidi iz njihovih prijedloga, Tablica 5-5. Samo su dva prijedloga bila da se građa ne posuđuje izvan knjižnice, a naročita "značajna" građa.

Tablica 5-6. Katalog na listićima i njegova uporaba:

Primjedbe korisnika na nedostatke klasičnih kataloga	Primjedbe korisnika na prednosti klasičnih kataloga
Nepraktičan; treba za zamjeniti kompjutoriziranim katalogom; nepregledan i nepotpun; nedostatak obavijesti da li se knjiga može posuditi ili ne; svi katalogi bi trebali biti na jednom mjestu i bez podjele do nekih godina; zastario i nespretno, ukinuti ga i kompjutorizirati; oduzima suviše vremena; nije higijenski; katalogi ne odgovaraju realnom stanju fonda;	Katalog na listićima najbolji katalog; koristan ali ne primjeren današnjem vremenu; nastaviti praksu listićnog kataloga - ne CROLIST zbog nestanka struje;

Na osnovi vrste i broja primjedbi, veliki broj korisnika drži klasične kataloge nefunkcionalnima (Tablica 5-6). Znatno manji broj smatra da treba postojati samo ovaj oblik kataloga i eventualno kompjutorizirani.

Tablica 5-7. CROLIST izravni računalni (online) katalog i njegova uporaba:

Primjedbe na korištenje CROLISTA	Primjedbe na sadržaj CROLISTA
O.K. ali uz upute za korištenja; detaljne upute; sučelje nije user friendly; više terminala pristupačnih korisniku; omogućiti printanje listića za posudbu, uz potpis korisnika; pojednostaviti pretraživanje; više računala i bolje osposobljavanje korisnika;	Sistematski ga upotpuniti; dodati sadržaj knjige ili kratak prikaz; neminovnost je, ali ostaviti i klasični katalog;

Iz Tablice 5-7. može se vidjeti da je više korisničkih primjedbi bilo vezano uz korištenje CROLIST-a. Ključna primjedba, koju smo već susreli kroz druge odgovore, je edukacija korisnika i pismene upute za lakše snalaženje pri pretraživanju. Ovaj problem je ostao i danas, nakon preseljenja u novu zgradu. Riješen je, također češće navođen, problem nedovoljnog broja računala ili terminala za korisnike. U novoj zgradi to više nije problem jer je korisnicima na raspolaganju preko 100 računala za CROLIST. Ostaje problem sučelja (interface) na kojem se radi.

Primjedbe vezane uz sadržaj CROLIST-a nisu bile brojne. Osnovni problem je nepotpunost ove baze podataka. U nju se unosi novija građa, a starija od 10-15 godina unosi se postupno i retroaktivno. Sigurno vrlo interesantan je prijedlog o sadržajnom opisu dokumenata, npr. apstrakt ili kraći prikaz dokumenta. Ovaj problem je prilično složen i tražio bi veća materijalna sredstva i obrazovane stručnjake, što je ovaj trenutak izvan realnih mogućnosti.

Tablica 5-8. Baze podataka i njihova uporaba:

<b>Prijedlozi za baze podataka</b>
Nabavka CDROM baza za veći broj područja; online pretraživanja u nekomercijalne svrhe trebalo bi dotirati; detaljne upute za pretraživanje; staviti kataloge uz računalo s adresama preko Interneta; nisam upoznat što se nudi ;

Broj primjedbi nije bio velik ali je vrlo značajan. Korisnici su se dotakli bitnih problema. Opet se javlja problem edukacije za pretraživanje, dostupnost većeg broja baza podataka na CDROM-u, dostupnost adresa na Internetu i veća dostupnost online baza podataka s obzirom na aspekt plaćanja (Tablica 5-8).

Tablica 5-9. Informacijske usluge

<b>Prijedlozi korisnika o informacijskim uslugama knjižnice</b>
Informacijski šalter - stručne osobe koje upućuju; veći broj stručnih osoba na raspolaganju; bilten novopristigle građe; pano (u obliku ploče) o službama i uslugama u knjižnici; letak s uputama što postoji u NSB; upute o tome koja građa može naći izvan NSB; duže radno vrijeme; bolja organizacija i podijela posla

Da korisnici ovu djelatnost knjižnice drže značajnom može se zaključiti iz njihovih primjedbi i prijedloga. Potreba za stručnim osobljem koje će korisniku pomoći u rješavanju njegovog informacijskog problema je naglašena. Naročito je značajno da korisnik već pri prvom susretu s knjižnicom može naići na kvalificiranu osobu koja će ga uputiti na službu u kojoj će moći optimalno riješiti svoj informacijski problem. Budući da ima korisnika koji se žele sami snalaziti po knjižnici, bez pomoći osoblja, važno ih je informirati što sve mogu dobiti u knjižnici. To može biti forma oglasne ploče, panoa, brošure ili letaka odnosno web stranica.

### **5.6 Prijedlozi za pomoć od bibliotekara**

Pitanje 4.3 *Oblici pomoći bibliotekara*: odnosi se prijedloge na vrste pomoći koji bi bibliotekari mogli pružiti u raznim funkcijama Knjižnice.

Komentare na ovo pitanje dala su 74 (21.5%) korisnika, koji su sažeti u [Tablici 5-10](#)

Tablica 5-10. Primjedbe korisnika na oblike pomoći koju traže od bibliotekara

Prijedlozi za pomoć pri radu s računalom	Primjedbe o snalaženja unutar knjižnice	Ostale primjedbe
Pomoć pri korištenju CROLIST-a; opće upute o CROLIST-u; pomoć pri prvom susretu s računalom; organizirana edukacija za pretraživanje CD ROM baza podataka; prikladne upute za sluzenje računalom;	Izdati pravila: tko, što, kako, gdje da se ne mora konzultirati bibliotekara; načiniti više reklamnog materijala; želim da mi bibliotekar pomogne da svpj informacijski problem riješim u što kraćem vremenu i optimalno;	Premalo bibliotekara za pomoć; pomoć u katalogu; pomoć bibliotekara na svim razinama usluga knjižnice; upućivanje na druge izvore informacija; potreba za predmetnim specijalistima kako bi nam bolje pomogli u rješavanju informacijskih problema;

Iz Tablice 5-10 možemo uočiti da korisnici od bibliotekara traže izravne i neizravne oblike pomoći. Izravni oblici pomoći manifestiraju se kroz potrebe korisnika da ih bibliotekar uputi i da im pomogne u korištenju raspoloživim izvorima informacija. Neizravna pomoć koja se očekuje od bibliotekara je želja korisnika da postoje pisane upute i pomagala kako se na jednostavan i brz način snaći u knjižnici i riješiti svoj informacijski problem, bez da se mora bibliotekara usmeno kontaktirati na ulazu u knjižnicu.

### 5.7 Prijedlozi o rasporedu gradje

Pitanje o rasporedu gradje bilo je: *4.4 Fizički raspored građe i uređenje: (Kako biste željeli da građa u knjižnici bude raspoređena? Što biste željeli promijeniti ili novo uvesti?)*

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje je 107 (31.1%). Odgovori su sažeti u Tablici 5-11.

Tablica 5-11. Korisnički prijedlozi za raspored građe

Prijedlozi za promjenu dosadašnjeg stanja	Primjedbe da se stanje ne mijenja
Otvoreni pristup; knjige u otvoreni pristup kao što su časopisi; sve u otvoreni pristup za studente; složiti po strukama i abc; podjeliti građu po jezicima; unutar neke struke detaljnija klasifikacija, npr. prava, složiti "međunarodno javno pravo", "međunarodno privatno pravo" i sl.; raspored građe po državama, u otvorenom pristupu; sav nezaštićeni fond mora biti pristupačan bez posrednika; sve na jednom mjestu dostupno; slobodni pristup po UDK klasifikaciji; raspored koji omogućava brzo dolaženje do građe; više rječnika dostupnih; bolja selekcija knjiga-više novih knjiga za sva područja; poseban odjel za časopise, za računala i mjesta za rad; veća dostupnost, manje formalnosti; moderni trendovi; čitaonica časopisa bi trebala biti bolje osmišljena, s većim brojem naslova i dnevnim stranim tiskom; olakšati pristup stanim bazama podataka; sva građa za pojedino područje da bude na istom mjestu, rječnici, priručnici, časopisi, baze podataka; referentna zbirka suvremenija i opremljnija naslovima;	Ništa ne mijenjati; to je stvar bibliotekara; ne zanima me raspored nego kako jednostavno doći do građe; ne uvoditi promjene, jedva smo se navikli na postojeće; slabo sam informirana da bih davala prijedloge; sadašnje stanje je OK;

Primjedbe korisnika o rasporedu građe u knjižnici, u grubo bi se mogli svrstati u dvije skupine: znatno veću skupinu (prva kolona u Tablici 11) čine prijedlozi korisnika o načinima kako bi oni željeli da im građa bude najdostupnija, dok drugu, manju skupinu, čine primjedbe korisnika (druga kolona u Tablici 5-11) koji su zadovoljni postojećim stanjem i nikako ne bi ništa mijenjali.

Naravno, za ovu studiju su interesantniji prijedlozi korisnika za rasporedom građe koja je njima namijenjena. Veliki broj korisnika želi da građa, i to gotovo svi oblici izvora informacija budu u slobodnom pristupu. Dobar dio korisnika, nudi i svoje prijedloge da npr. knjige budu raspoređene po jezicima, po državama, po UDK sustavu, po detaljnom rasporedu unutar pojedinih struka i sl. Nameće se problem referentne zbirke i njene ažurnosti odnosno potpunosti i koncepcije kao i čitaonice stranih časopisa.

### 5.8 Prijedlozi o službama

Korisnici su pridonijeli niz ostalih prijedloga kao odgovor na pitanje: *4.5 Ostali prijedlozi: (Navedite npr. kojim bi se novim službama željeli koristiti itd.)*

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje je 63 (18.4%), a sažeti su u Tablici 5-12.

Tablica 5-12. Prijedlozi korisnika za novim i poboljšanjem postojećih službi u knjižnici

Službe vezane uz korištenje računara	Klasični bibliotečni servisi i usluge	Primjedbe korisnika koji ne žele promjene
Zelim se koristiti računalom; slobodno korištenje računalom za vlastite potrebe; pretraživanje svjetskih baza podataka; slobodan pristup Internetu; služba za edukaciju korisnika za elektroničke izvore informacija; posebna prostorija s računalima, dnevnim i tjednim tiskom;	Središnji informativni pult; služba o najnovijim izdanjima; hrvatska periodika na jednom mjestu; čitaonica časopisa s većim kapacitetom; slušaonica glazbe; služba za informiranje javnosti, što nudite; videodokumentacija; poboljšati službu općih informacija; mogućnost samostalnog kopiranja; produžen rad učionica 7-22 sata; caffè restoran;	Nemam primjedbi; nisam imao potrebu za novim službama;

Iako je postotak korisnika koji su dali odgovore na ovo pitanje ispod 20%, najveći broj prijedloga je konstruktivan (Tablica 5-12). I kroz ovo pitanje odnosno primjedbe korisnika provlači se problem edukacije korisnika u korištenju elektroničkih izvora informacija kao i uopće korištenja računala, za različite svrhe. Korisnici žele organiziranu edukaciju koju bi knjižnica mogla ponuditi. Isto tako imaju potrebu za boljim funkcioniranjem klasičnih službi: opće informacije, čitaonica strane periodike, čitaonica croatice, fonoteka, videoteka te mogućnost da se odmore i osvježe (restoran). Relativno mali broj korisnika ne želi promjene i to su izazili (kolona 3, Tablica 5-12).

### 5.10 Ocjena korisnosti dobivenih informacija

Pitanje 5.3 glasilo je:

*Korisnost: (Ocijenite korisnost informacije koju ste dobili u knjižnici u usporedbi s korištenjem drugih izvora informacija ili usluga)*

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje: 143 (41.7%), a sažeti su u Tablici 5-13.

Tablica 5-13. Primjedbe korisnika na korisnost informacije koju su dobili u NUL u usporedbi s drugim izvorima

Pozitivne primjedbe	Negativne primjedbe	Podjednako zadovoljstvo	Ostalo
Veći izbor knjiga i baza podataka za društvene znanosti; veće zadovoljstvo nego na drugim mjestima; nadogradnja prethodnim informacijama; dajem prednost informacija u NUL; najkorisnija knjižnica- za sadašnji informacijski problem; imaju mogućnosti koje druge institucije nemaju; naj opremljeniji elektroničkim izvorima informacija; korisna zbog svoje potpunosti; cjelovitost informacija; informacije iz knjižnice odmah su iza informacija koje sam dobila na predavanju;	Slaba ocjena; s obzirom na temu, nisam imao koristi (djela na njemačkom jeziku); slabo praćenje suvremene literature za stručna područja; korisnost je zanemariva; izuzetna sporost - briga vas za korisnike; nisam riješio svoj informacijski problem;	Zadovoljavajuće s obzirom na materijalne uvjete; podjednako vrijedne informacije; dobio sam puno informacija, ali one variraju u kvaliteti; teško je ocjeniti jer svakoj od knjižnica ponešto nedostaje;	Ne znam što sve nudite; sve je korisno što doprinese uradke - te su komparacije nepotrebne; ne mogu usporediti;

Iz Tablice 5-13 vidljivo je da je najveći broj korisnika izrazio svoje zadovoljstvo u korist NUL pred drugim izvorima informacija. To u ovim uvjetima nije iznenađujuće jer je NUL najveća i najstarija knjižnica u Republici Hrvatskoj. Isto tako ove procjene treba uzeti s rezervom jer usporedba s nekim drugim izvorom informacija koji su korisnici koristili možda nije sasvim ravnopravna.

Iz primjedbi korisnika koji nisu informacije dobivene u knjižnici ocjenili uspješnima, ne može se previše zaključiti. Ovo ne vrijedi za primjedbu korisnika koji je obrazložio uzroke nekorisno obavljenog posla u knjižnici. Ovo pitanje bi možda trebalo detaljnije obraditi u nekom drugom upitniku kako bi povratna informacija o korisnosti bila potpunija.

### 5.11 Ostali prijedlozi

Zadnje pitanje u Upitniku bilo je opće: 6.9 Navedite ostale prijedloge koji se tiču boljih usluga ili pitanja iz ankete:

Broj korisnika koji su dali komentare na ovo pitanje: 76 (22.1%), sažeti u Tablici 5-14. i 5-15.

Tablica 5-14: Prijedlozi korisnika vezani uz bolje usluge

Prijedlozi za klasične službe	Prijedlozi za elektroničke izvore informacija
Ubrzati posudbu; omogućiti slobodan pristup građi; bolje mogućnosti posudbe građe izvan knjižnice; ažurirati vraćanje knjiga; bolji prostori za fonoteku; duže radno vrijeme; jeftinije i brže fotokopiranje; bolji uvjeti rada, rasvjeta, tišina, air-condition; veći prostor za učionice; izvanknjižnični sadržaji za odmor, npr. caffè, restoran; shematski prikaz službi i usluga NUL na ulazu; stare novine presnimati da se mogu koristiti; predmetni stručnjaci u većini službi; suvremenije usluge; u nabanu politiku knjižnice uključiti sveučilišne profesore i	Veći broj računala; omogućiti posudbu CD kući; mogućnost priključka na biblioteku modemom; dostupnost na CARNet i Internet; pismene upute uz računalo;



stručnjake; povećati članarinu od koje bi se neke stvari mogle nabaviti; više reklame za javnost;	
---	--

Prijedlozi korisnika za poboljšanjem usluga i funkcioniranje pojedinih službi unutar knjižnice vidljivi su iz Tablice 14. S većinom ovih prijedloga smo se već susreli, izravno ili neizravno u odgovorima na prethodna pitanja. Na ovom mjestu su sumirana. Podjelila sam ih u dvije skupine, radi lakšeg snalaženja. Korisnici imaju primjedbe gotovo na sve klasične usluge knjižnice. Prijedlozi za bolje i intenzivnije korištenje elektroničkih izvora (već su ranije spomenuti) u skladu su s namjerama i idejama koje informacijski specijalisti za pojedina područja kane realizirati.

Tablica 5-15: Prijedlozi korisnika vezani uz pitanja iz ankete

Općenite primjedbe na anketu	Primjedbe na pojedina pitanja
Anketni list predugačak, ima nejasnih pitanja; za laike puno pitanja nejasno; anketa zamorna i duga, ali ipak za svaku pohvalu; budući je anketa dugačka, mogućnost da se pitanje ponovi je veća; anketa nije dobro koncipirana jer nas ograničava na samo jedan dan tj. današnju posjetu. Trebalo bi je upotrijebiti tako da obuhvati cijelo vrijeme koje provodimo i sva naša iskustva. Ono što je pozitivno danas možda nije bilo jučer; arhaični tip ankete- služite se nepotrebnim simbolima (križići, zagrade), niste naglasili socijalnu ulogu knjižnice;	Na pitanja; 4.1., 4.2. i 4.3. nisam mogla odgovoriti jer su prestručna ili suviše precizna;

Izvjestan broj korisnika imali su kritične primjedbe o samoj anketi. Očigledno da u nekim aspektima Upitnik je mogao biti poboljšan. Jedno od interesantnih komentara je da nismo obratili pažnju na socijalnu ulogu Knjižnice. Pogotovo taj komentar uzeli smo u obzir u razvitku upitnika za *NSK Anketu '99*.

Opcenito, odgovori na otvorena pitanja pružaju interesantan i vrlo vrijedan uvid u odnosu korisnika prema Knjižnici.

## 6. ZAKLJUCCI

U ovom izvjestaju opisali smo studiju korisnika koja je poduzeta u 1994. dok je NSK bila u staroj zgradi na Marulicevom trgu. Studija obuhvata 564 korisnika koji su ispunili jedan opsiran upitnik. Upitnik obuhvaca niz zatvorena pitanja, u kojim su korisnici oznacili odgovore iz izbora ili ocjene na skalama, kako i niz otvorenih pitanja na koje su korisnici odgovorili svojim rijecima i iznijeli svoja misljenja, ocjene i prijedloge. Zatvorena pitanja obradili smo statisticki, a otvorena smo sazeli i klasificirali. Obe obrade, kvantitativna i kvalitativna, je detaljno predocena i prokomentirana, zato necemo ponavljati rezultate, koji su i tako opsirno diskutirani. U ovom dijelu donosimo u kratko nekoliko opcih primjedaba i zakljucaka.

Studija ove vrste nije jednostavna. Zahtijeva

- koncentriran rad mnogih koji direktno rade na studiji,
- potpunu podrsku vodstva knjznice,
- visoku kooperaciju bibliotekara iz svih odjela, i
- dobru volju korisnika.

Nijedna studija korisnika nemoze uspjeti bez punog ostvarenja svake od tih cetiri komponenata. U ovoj studiji uspjeli smo sve te odlucne faktore ostvariti na jedan vrlo pozitivan nacin. To je i poduka za sve buduće korisnicke studije.

Ova studija je studija i ocjena korisnika, i samo korisnika. To nije studija o knjznici koji su poduzeli profesionalni strucnjaci u bibliotekarstvu, ili strucnjaci iz bilo kojeg drugog polja. Rezultati se moraju tako i interpretirati. Ovo je kako korisnici vide knjznicu.

Studija ima obilje rezultata, tako da svako novo citanje moze da uputiti citaoca na neke nove nalaze i interpretacije. Mi smo bili prilicno sturi sa interpretacijama i prijedlozima sta da se radi na bazi tih rezultata, kako smo i objasnili u ciljevima studije. Medjutim, ti rezultati mogu sluziti direktno kao vodilje i opravdanje za operativne i konkretne odluke. Nama je cilj bio da predocimo rezultate na nacin koji bi naveo na razmisljaje i na odluke koje bi poboljsalje rad i usluge knjznice prema korisnicima.

U opcim crtama, korisnici iz ove studije se odnose pozitivno prema knjznici. Mnoge visoke ocjene i mnogi pozitivni komentari su svjedoci. S time NSK se moze i ponositi. Ali isto tako bilo je mnogo nalaza i komentara koji upucuju da se mnoge stvari mogu i poboljsati. Treba oprezno i detaljno uociti one komponente koje su pridonijele uspjehu, kao i one koje su bile na negativnoj strani. Uspjeh svake knjznice, kao i svakog sistema, je da je svjesno posvecena, kao dio svog redovnog poslovanja, prema **stalnom poboljsanju**. Korisnicke studije, formalne i neformalne, su kljucni dio takvih kritичnih nastojanja.

Oaj izvjestaj je kasnio zbog razno raznih razloga. U potpunosti je završen skoro pet godina nakon sto su podatci prikupljeni. Studija je obavljena u staroj zgradi NSK, dok sada NSK je u novoj zgradi. To moze navesti na zakljucke da su rezultati zastarjeli i nerelevantni. Nisu. Velik broj usluga knjznice su slicne ili cak i iste. Velik broj korisnika ima slicne i cak iste karakteristike i sta vise ista ocekivanja. Dakle ovi rezultati se ne mogu zanemariti, unatoc kasnjenja.

Sto vise, ovi rezultati postaju vrlo interesantni. Naime, dok se je ovaj izvjestaj završavao, poduzeli smo novu *NSK Anketu '99*. Ta anketa u ciljevima, modelu i izvedbi u mnogom slici *NSK Anketi '94*. To je izvanredna i vrlo rijetka prilika da se usporede rezultati studije korisnika jedne knjznice iz dva razdoblja. Longitudinalne studije knjzica su vrlo rijetke, skoro nepostojeće, a ove dvije su takve longitudinalne studije.

Knjiznice ovise o mnogo tome. Medju ostalim, ekonomskoj, politickoj, kulturnoj, i socijalnoj potpomoci svoje okoline, drustva i nadleznih. Ali vjerovatno vise od ista ovise od potpomoci svojih korisnika. Jer ako korisnici potpomazu svoju knjiznicu, ako korisnici vide da je knjiznica za njih a ne porad sebe, onda i ti korisnici potpomazu knjiznicu u sirom drustvenom okviru. S time uticu na potpomoc drustva i nadleznih. Studije korisnika pomazu da se knjiznice vise i vise orijentiraju prema korisnicima.

Danas knjiznice imaju mnoge konkurente, neke direktne, neke indirektne. Hoce li ili nece, knjiznice se moraju mijenjati. Ne mogu opstati na osnovu bivskih uspjeha i smjerova. U tim promjenama knjiznice moraju uklopiti ono sto je najbolje iz tradicije, sa onim sto nova vremena i tehnologije zahtjevaju i pruzaju. U promjenama korisnici i njihove potrebe i prijedlozi mogu biti jedan od vaznih putokaza.

U tome lezi vaznost studije korisnika, kao ove.

## Literatura

Aparac, Tatjana. (1997). The National and University Library in Zagreb: new building, old problems. *Alexandria* 9, 3, 185-199.

Aparac-Gazivoda, Tatjana; Vesna Turčin. (1987). Osvrti na sveučilišne bibliotečne sustave. I dio. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 30, 1/4, 1-18.

Aparac-Gazivoda, Tatjana; Vesna Turčin. (1988). Osvrti na sveučilišne bibliotečne sustave. II dio. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 31, 1/4, 1-20.

Jokić, Maja. (1994). Pregled baza podataka na CD-ROM-u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna biblioteka.

Jokic, Maja; Stancin-Rosic, Dubravka. (1996). Studija "Korisnici i korištenje" u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. *Knjižnica, Ljubljana*, 3/4, 55-64.

Nacionalna i sveučilišna biblioteka. (1981). Statut Nacionalne i sveučilišne biblioteke. Zagreb: NSB.

Nacionalna i sveučilišna biblioteka. (1990). Integralni informacijski sustav NSB. Zagreb: NSB

Petrović, Stevo (1913).: Hrvatska kr. Sveučilišna biblioteka. (historijski prikaz sa 7 slika) U Zagrebu,

Rojnić, Matko. (1974). Nacionalna i sveučilišna biblioteka. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo.

Saracevic, Tefko et al. (1994). Studije korisnika u NSB: Nacrt. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna biblioteka.

Sečić, Dora. (1996). Specifičnosti organizacije prostora u knjižnici s dvojnomo, nacionalnom i sveučilišnom, funkcijom. *Arhitektura* 49, 1, 34-38.

Sečić, Dora; Vesna Turčin. (1991). Nacionalna i sveučilišna biblioteka u Zagrebu - realizacija knjižnice s dvojnomo funkcijom. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 34, 1/4, 21-44.

Verona, Eva. (1957). Prinosi povijesti Sveučilišne knjižnice u Zagrebu u prvome razdoblju njena života (1607-1773). Zagreb: Zbornik naučnih i književno-umjetničkih priloga bivših đaka i profesora zagrebačke klasične gimnazije o 350-godišnjem jubileju, 1607-1957.

Verona, Eva. (1970) (1983). Pravidnik i priručnik za izradbu abecednih kataloga. Zagreb: Hrvatsko bibliotekarsko društvo,

**PRILOG: Upitnik *NSK Ankete '94***

