
NSK ANKETA '99

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

Tefko Saračević, Maja Jokić

i

Radna grupa za istraživanje potreba korisnika

Irena Pilaš, menadžer

Statistička analiza: Boris Badurina

Uvod: Marina Mihalić i Tatjana Aparac

**Nacionalna i sveučilišna knjižnica
Zagreb**

2000

SADRŽAJ

PREDGOVOR	iii
1. UVOD: NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU	1
1.1 Kratka povijest	1
1.2 Opći statistički podaci	2
1.3 Ostale knjižnice na Sveučilištu u Zagrebu	2
1.4 Organizacijska struktura do 1995. godine - prije preseljenja	2
1.5 Nova zgrada	4
1.6 Organizacija korisničkih službi u novoj zgradi	5
1.7 Elektronički informacijski izvori i usluge	6
1.8 Korisnici i korištenje u 1994. godini	7
1.9 Korisnici i korištenje u 1998. godini	7
1.10 Istraživanja o korisnicima	9
2. NACRT STUDIJE	10
2.1 Problematika	10
2.2 Istraživanje korisnika i korištenja 1994. godine	10
2.3 Radna grupa '99	11
2.4 Svrha i ciljevi	11
2.5 Modeli za istraživanje	12
2.5.1 <i>Pribavljanje-usvajanje-primjena</i> ili model P-U-P (A-C-A)	12
2.5.2 <i>Razlozi-Interakcija-Rezultati</i> ili R-I-R model	13
2.5.3 Sadržaj <i>Izvedene klasifikacije</i>	14
2.5.4 Opis glavnih razreda i podrazreda	14
2.5.5 Opće korištenje <i>Klasifikacije</i>	15
3. METODOLOGIJA	17
3.1 Upitnik	17
3.2 Opis službi	17
4. KVANTITATIVNI REZULTATI: STATISTIČKA OBRADA	19
4.1 Opći podaci o službama i korisnicima	19
4.2 Razlozi dolaska u knjižnicu i upotreba službi i građe	21
4.3 Ocjene traženja i korištenja knjiga i časopisa	23
4.4 Ocjene traženja i upotrebe građe iz specijalnih zbirka i novina	25
4.5 Ocjene korištenja elektroničkih izvora (CROLIST, CD-ROM, Internet)	26
4.7 Korisničke ocjene o suradnji s knjižničarima	27
4.8 Opće korištenje	28
4.9 Opća procjena rezultata	28
4.10 Korelacije između ocjena korisnika i raznih varijabli	29
5. DISKUSIJA O KVANTITATIVNIM REZULTATIMA	34
6. KVALITATIVNI REZULTATI: PRIMJEDBE KORISNIKA	38
6.1 Traženje i korištenje knjiga	38
6.2 Traženje i korištenje časopisa	48
6.3 Korištenje elektroničkih izvora	54
6.3 Građa iz specijalnih zbirka i novina	62
6.5 Pomoć knjižničara	63
6.6 Prostorije; društvena uloga	67
6.7 Procjena rezultata	72
6.8 Vox populi: opće primjedbe i prijedlozi	80
6.9 Poboljšanje usluga knjižnice - glavne teme korisničkih primjedbi	89
7. ZAKLJUČCI	90
Literatura	92
PRIOLOG A: Izvedena klasifikacija vrijednosti korištenja knjižničnih službi i informacijskih usluga 94	

Shema 1. Opća struktura <i>Klasifikacije</i>	94
Shema 2. Osnovni razredi i specifične kategorije	95
Slika 1. Struktura <i>Izvedene klasifikacije</i> u obliku stabla	98
PRILOG B. Upitnik	99

PREDGOVOR

Tefko Saračević, profesor s Rutgers Sveučilišta iz države New Jersey, SAD, boravio je kao Fulbrightov znanstvenik u Hrvatskoj od siječnja do rujna 1999. godine. To je bio njegov drugi boravak u Hrvatskoj kao Fulbrightov stipendista - prvi puta je bio 1994. godine. Svrha Fulbrightovog programa je razmjena znanstvenika, nastavnika, akademskih djelatnika i studenata iz SAD-a i drugih zemalja. Fulbright program počeo je 1946. godine i od tada do danas u razmjenama je sudjelovalo preko 220.000 "Fulbrightovaca: oko 82.000 iz SAD i oko 138.000 iz drugih zemalja. Od 1992. godine Republika Hrvatska izravno sudjeluje u tim razmjenama.

Ciljevi boravka prof. Saračevića u okviru Fulbrightovog programa u 1999. godini bili su isti kao i u 1994. godini. a to su:

1. rad na znanstvenim projektima u Nacionalnoj i Sveučilišnoj Knjižnici (NSK) u Zagrebu i
2. održavanje niza predavanja na Odsjeku za informacijske znanosti, Filozofski fakultet, Sveučilišta u Zagrebu, kao i u drugim ustanovama.

Ovaj izvještaj je rezultat ostvarenja prvog cilja - koncentriran je na studiju korisnika i korištenja Nacionalne i sveučilišne knjižnice baziranoj na anketi većeg uzorka korisnika. Studija je nazvana *NSK Anketa '99*, a provela ju je Radna grupa za istraživanje potreba korisnika pod vodstvom **Tefka Saračević**, sa članovima:

Irena Pilaš (menadžer), **Maja Jokić**, **Marina Mihalić**, **Zdenka Penava**, **Zagorka Majstorović**, **Mira Bačić**, **Mikica Maštrović** i **Dubravka Stančin-Rošić**.

U radu Radne grupe sudjelovali su i studenti s Odsjeka za informacijske znanosti: **Boris Badurina**, **Koraljka Golub**, **Martina Dragija**, **Daniela Gaberc**, **Ana Stanić**, **Zrinka Nazor**, **Suzana Čepek**, **Kristina Lovrić** i **Franjo Pehar**.

Anketari su bili djelatnici Nacionalne i sveučilišne knjižnice: Vesna Šišul, Božica Plavec, Dubravka Salaj-Pušić, Nataša Dragojević, Linda Karas, Dubravka Fijala, Morana Bilić, Nikolina Gošljević, Marina Vrabac, Ljubica Radović, Josip Prgomet, Vesna Vlašić i Jasna Šojer.

Statističke podatke obradio je **Boris Badurina**.

Kvalitativnu analizu otvorenih pitanja obavila je **dr. Maja Jokić**, koja je ujedno i glavni urednik sadržaja ovog izvještaja.

Razne dokumente s engleskog na hrvatski jezik prevela je **Koraljka Golub**.

Radna grupa počela je radom krajem siječnja 1999. godine, a do ožujka 1999. godine razrađen je pristup studiji, koji je objavljen u dokumentu "Studije korisnika i korištenja u NSK: Nacrt projekta" (Saračević, 1999a). To je osnovni dokumenat na kojem je bazirana cijela studija. Taj Nacrt sadrži:

- definiranje problema
- svrhu i ciljeve studije
- model na čijoj osnovi je razvijen upitnik studije i
- metodološki dizajn faza studije.

U travnju 1999. godine definiran je i testiran sadržaj anketskog upitnika. Tada je izrađen i "Priručnik za obuku anketara" (Saračević, 1999b), koji je služio kao priručnik za anketiranje i za obuku anketara.

U svibnju i lipnju 1999. godine prikupljeno je oko 500 anketa od korisnika. Od tada, pa do kraja kolovoza unosili su se podaci i započela je statistička obrada. Početkom rujna 1999. godine prof. Saračević vraća se u SAD.

Izvještaj *NSK Anketa '99* nadovezuje se na izvještaj *NSK Anketa '94* (Saračević et. al 1999). Osnovni rezultati studije korisnika iz 1994. godine objavljeni su u članku Jokić & Stančin-Rošić (1996).

Međutim, nažalost, detaljna statistička obrada nije bila potpuno završena u 1994. godini nego tek 1999. godine pri drugom boravku prof. Saračević u NSK. Tako je detaljni izvještaj *NSK Anketa '94* završen nešto prije početka ovog izvještaja. Iskustva i struktura iz prvog izvještaja prenijeti su u ovaj, kako bi se mogli lakše uspoređivati.

Studija korisnika 1999. godine obavljenja je nakon preseljena NSK u novu zgradu, a slična studija u 1994. godini, bila je provedena u staroj zgradi. Situacija u novoj zgradi, pogotovo za korisnike, uvelike je drugačija od one koja je bila u staroj zgradi, te je usporedba između ove dvije studije, naročito s ovog aspekta, vrlo zanimljiva.

NSK Anketa '99 (kao i prošla *NSK Anketa '94*) ne bi se mogla ostvariti bez snažne podrške vodstva NSK, pogotovo njenog ravnatelja, **dr. Josipa Stipanov**, kao i konkretne i uspješne suradnje bibliotekara iz svih odjela.

Pri razradi modela, metodologije upitnika iskoristili smo iskustva i dokumente iz studije korisnika 1994. godine. To je, među ostalim, uveliko olakšalo i ubrzalo studiju iz 1999. godine. Povjesni prilog o NSK, koji su predstavljeni u Uvodu obih studija, razradila je **prof. Tatjana Aparac**, a podatke o knjižnici sažela je **mr. Marina Mihalić**. Opis nove zgrade knjižnice, također predstavljen u Uvodu, sažet je iz članka J. Stipanov (1995).

Od početka do kraja, ova studija ne bi bila moguća bez izvanredne suradnje i podrške od strane **knjižničara** u NSK, od kojih su mnogi bili aktivni u anketiranju, **studenata** koji su bili dobrovoljni anketari, a posebice i svih **korisnika** koji su sudjelovali.

Svima iskreno hvala!

1. UVOD: NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU

Da bi se dobio uvid u kontekst u okviru kojeg je ova korisnička studija rađena, u Uvodu dajemo kratku povijest i opis Nacionalne i sveučilišne knjižnice (NSK) u Zagrebu. Izvori podataka korišteni za potrebe ove studije citirani su u poglavlju Literatura. Dio ovog Uvoda već je objavljen u *NSK Anketa '94* (Saračević et al. 1999), ali je ovdje ponovljen radi cijelovitosti ovog izvještaja, tako da se može čitati bez konzultacije izvještaja iz prijašnje studije.

1.1 Kratka povijest

Otvaranjem Sveučilišta u Zagrebu (1874. godine) 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 (početkom 17. stoljeća) do otvaranja nove sveučilišne knjižnice izgrađivan je fond znanstvene i stručne literature kupnjom, darovima i obveznim primjerkom, tako da je 1876. godine 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. godine 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. godine 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.

Đelujući 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 knjižnični 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 druge građe.

Zbog neodgovarajuće strukture fonda, nedostatnog 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 početkom osamdesetih godina osnutkom Studijske biblioteke s tzv. informacijskim bazama, koji je u Knjižnicu doveo nove korisnike, ali nije mogao u cijelosti ispuniti postavljene ciljeve.

Nedostatak prostora je postao kritičan, te već u 60-tim postoje prijedlozi za gradnju nove i adekvatnije zgrade. U sedamdesetim godina počelo je planiranje za novu zgradu Knjižnice. U 1988. godine počela je gradnja, a 1995. godine nova zgrada NSK u Ulici hrvatske bratske zajednice je svečano otvorena. Preseljenje je završeno 1996. godine i Knjižnica mijenja ime iz Nacionalne i sveučilišne biblioteke u Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu. Opširnu povijest gradnje nove knjižnice, kao i opis njenog prostora iznio je Stipanov (1995), a kraći opis nove zgrade slijedi.

NSK desetljećima obavlja dvije različite funkcije: funkciju nacionalne knjižnice za Republiku Hrvatsku i funkciju glavne sveučilišne knjižnice za Sveučilište u Zagrebu. Ove dvije funkcije nisu razdvojene i teško ih je *a priori* razlikovati na razini korisnika i korištenja ili čak na razini službi i informacijskih izvora. Ni u ovoj studiji nismo razlikovali te dvije funkcije.

1.2 Opći statistički podaci

Sljedeće dvije tablice predstavljaju statistički pregled Knjižnice od njenog osnivanja u XIX. stoljeću. Prilog 1. pokazuje fondove Knjižnice u povijesnom razdoblju od osnutka do 1993. godine. Prilog 2. pokazuje korištenje Knjižnice u povijesnom razdoblju od osnutka do 1994. godine. Korištenje knjižnice je razdijeljeno na korištenje resursa unutar knjižnice i posudbu građe izvan Knjižnice.

Prilog 1: Pregled prinove fonda od 1874-1993.godine

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

Prilog 2 : Godišnji pregledi broja korisnika u čitaonicama, korištenja građe u čitaonicama, te posudbe od 1874/5.-1994.godine

Godina	korisnik/čitaonica	korištenje građe/čitanje	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

1.3 Ostale knjižnice na Sveučilištu u Zagrebu

Godine 1937. Sveučilište u Zagrebu je imalo u svom sastavu 90 knjižnica, godine 1941. bilo 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 oko 1,4 milijun svezaka i oko 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.

1.4 Organizacijska struktura do 1995. godine - prije preseljenja

Do 1913. godine 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 u za nabavu knjiga, za tiskane knjige i za posudbu knjiga (1947. godine), Tehnički odjel (1962), Bibliografski odjel i Zbirka službenih izdanja (1962. godine) te Matična služba (1968. godine).

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. godine. 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 informacije
 - 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 Elektonički računski centar

Prema Statutu iz 1981.godine 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 informacije, 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 s 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 i Odsjek Audiovizualni centar.

Dakle, rad s 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 ujedno 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 1991.godine postoji i lokalna računalna mreža s 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. godine.

U glavnim crtama navedena struktura je bila važeća do 1995. godine kad je Knjižnica počela s preseljenjem u novu zgradu. Međutim i u današnjoj strukturi prepoznaje se ta originalna struktura.

1.5 Nova zgrada

Nova zgrada Nacionalne i sveučilišne knjižnice, druga zgrada u dvadesetom stoljeću, svečano je otvorena 28. svibnja 1995.godine. Nakon sedmogodišnje gradnje, zgrada je opremljena najsuvremenijim sustavima instalacija i opreme koji osiguravaju optimalne tehničke uvjete za čuvanje građe, udobne uvjete rada za korisnike i djelatnike knjižnice, a isto tako u funkciji je najsuvremeniji sustav kontrole i nadzora rada sustava instalacija (voda, vatra, grijanje, hlađenje) te osiguranja građe od krađe. Ukupna površina zatvorenih i natkrivenih prostora prve etape iznosi 36 478 m², dok je ukupna površina zgrade Knjižnice 44 432 m².

Paralelno s izgradnjom nove zgrade, početkom devedesetih godina, započelo se planski i sustavno raditi na dva projekta koji su svoje polazište imali u stanju u Knjižnici, a kao cilj optimalno funkcioniranje nove zgrade u njezinoj dvojakoj funkciji - nacionalnoj i sveučilišnoj.

Prvi projekt odnosio se na planiranje djelatnosti, usluga i proizvoda, uključujući i ustroj Knjižnice, te uređivanje potrebnih informacijskih, kadrovskih i financijskih izvora i preduvjeta (npr. Online Integrirani informacijski sustav Knjižnice).

Drugi projekt odnosio se na pripremu građe za preseljenje u novu zgradu, uključujući i izradu plana preseljenja, rasporeda građe u novoj zgradi (zatvoreno spremište, otvoreni pristup, zbirke), kao i na reviziju fonda, koja je bila posljednji puta provedena 1949.godine.

Budući da u Republici Hrvatskoj nema tradicije, pa ni iskustava s velikim knjižničnim fondovima u slobodnom pristupu, a u cilju pripreme za novu zgradu, izrađen je dokument Polazišta i glavne odrednice otvorenog pristupa u novoj zgradi Nacionalne i sveučilišne biblioteke, u listopadu 1993.godine.

Temeljeći se na spomenutom dokumentu, u tijeku 1993. i 1994.godine, proveden je projekt Organizacija otvorenog pristupa u novoj zgradi NSK u Zagrebu: stručni raspored s rješenjima za organizaciju fonda, izbora građe, prostora, provedbe, kadrova i resursa, izbora klasifikacije i signiranja i sl.

Osnovane su tri radne skupine: 1) za pilot projekt na Marulićevom trgu, u Studijskoj biblioteci u zapadnom krilu, 2) za izbor i raspored građe, te 3) za prostor na novoj lokaciji.

Fondovi Knjižnice preseljavani su postupno s tri lokacije: iz glavne zgrade na Marulićevom trgu, iz Rudolfove vojarnje, novinski fond i Tehnički odjel, te s treće lokacije, iz dvorca Golubovec u Hrvatskom zagorju, na način da Knjižnica ni jedan dan nije bila zatvorena za korisnike.

Sabor Republike Hrvatske u rujnu 1997.godine donio je Zakon o knjižnicama, u kojem se uređuje knjižnična djelatnost, uvjeti i način njezina obavljanja, ustrojstvo i način rada knjižnica, propisi o knjižničnoj građi te pravni položaj Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, kao središnje knjižnice u Republici Hrvatskoj. Nadalje, člankom 38. utvrđena je obveza redovitog i potpunog dostavljanja obveznog primjerk knjižnične građe, koja prema ovom zakonu uključuje pored tiskovina i elektroničke publikacije: kompakt diskove, magnetske vrpce, diskete, baze podataka i online publikacije.

1.6 Organizacija korisničkih službi u novoj zgradi

U ovoj *Anketi* od interesa su bili korisnici i njihove ocjene korištenja Knjižnice. Stoga ćemo se na ovom mjestu posebno koncentrirati samo na opis korisničkih službi, a ne svih djelatnosti NSK, koje nisu izravno uključene u vrednovanje. U Knjižnici je zaposleno 280 djelatnika, od kojih približno trećina radi s korisnicima, druga trećina na obradi građe, a treća trećina na održavanju zgrade (tehničko i pomoćno osoblje).

Upravni odbor Nacionalne i sveučilišne knjižnice je 1995. godine donio Statut, kojim se propisuje između ostalog i unutarnji ustroj knjižnice, koji čine 14 odjela približno jednake hijerarhijske razine, sa službama kao manjim jedinicama. Na čelu svakog odjela je voditelj. Pravilnikom o unutarnjem ustroju i načinu rada dodatno bi se trebale definirati hijerarhijske razine, koordinacija, komunikacija, opisi poslova i dr.

Korisnički prostori - čitaonice sa slobodnim pristupom građi nalaze se na 5 razina. Ukupno se u slobodnom pristupu¹ nalazi 1 14 470 svezaka knjiga, te 2 336 naslova stranih i domaćih znanstvenih i stručnih časopisa.

¹ Čitaonica knjiga na 3.i.4. razini-38 670 svezaka (1998.g)

Čitaonica Opća referentna 5 300 svezaka

Čitaonica ISIP 47 000 svezaka

Zbirka doktorata i magistarskih radova 21 000 svezaka

Čitaonice knjiga sa slobodnim pristupom, za područje društveno-humanističkih znanosti, nalaze se na 3. katu, a na 4. katu se nalaze knjige za područja prirodnih, primijenjenih i tehničkih znanosti. Na ulaznoj razini smještena je opća referentna građa (bibliografije, katalozi, enciklopedije, godišnjaci, rječnici dr.). U slobodnom pristupu nalaze se još Zbirka službenih publikacija, Zbirka disertacija i magistarskih radova, ISIP- Internacionalna stalna izložba publikacija, te Zbirka za knjižničarstvo. Hrvatski časopisi i novine mogu se koristiti u jedinoj čitaonici klasičnog, zatvorenog tipa na 3. katu. Zbirke građe posebne vrste sa svojim spremištima i čitaonicama smještene su na drugom katu, a na razini -1, nalaze se Zbirka rijetkih i dragocjenih knjiga i Zbirka Rukopisa.

Osim pružanja informacijskih usluga korisničke službe organiziraju korištenje građe u čitaonicama i posudbu građe, sustavno vrše edukaciju korisnika, organiziraju i provode obilazak po službama i prostorima knjižnice te priređuju izložbe građe.

Radno vrijeme Knjižnice je od ponedjeljka do petka od 8 do 21 sat, a subotom od 8 do 15 sati, što znači da je Knjižnica otvorena 72 sata tjedno. Oko 1 500 korisnika dnevno koristi usluge Knjižnice.

Kao dodatna pomoć korisnicima za korištenje građe i usluga, tiskani su informativni leci: *Ponašanje i dužnosti korisnika, Upis, Čitaonice, Posudba, Informacijske usluge, Kako pronaći informaciju o knjizi ili časopisu te kako naručiti građu, Međuknjižnična posudba, Pretraživanje CroList bibliografske baze podataka i Cjenik.*

1.7 Elektronički informacijski izvori i usluge

CroList, bibliografska baza podataka nastala je ranih osamdesetih godina, kada se u knjižnici započelo katalogizirati uz pomoć računala. **CroList** je programski proizvod nastao kao zajednički rezultat suradnje stručnjaka, knjižničara iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice i stručnjaka iz poduzeća Unibis iz Zagreba, kao tehnička podrška. Bibliografska baza podataka ima oko 600 000 bibliografskih jedinica (knjiga, periodike, članaka, grafičke građe, atlasa, rijetke knjige, rukopisa i dr.).

CroList je integrirani, automatizirani knjižnični sustav kojeg čine moduli Nabave, Katalogizacije bibliografske baze podataka, Kontrole serijskih publikacija, Posudbe i Pretraživanja. CroList /UNIX programski proizvod koristi 15 regionalnih i znanstvenih knjižnica u Republici Hrvatskoj, dok CroList/DOS verziju koristi preko 150 knjižnica različitih tipova.

CroList baza podataka koristi ORACLE relacijski sustav upravljanja bazom podataka, na UNIX Client/Server platformi. Online katalog (Online Public Access Catalog - OPAC) obuhvaća cjelokupni fond hrvatske povijesti i hrvatske književnosti, a građa iz ostalih područja, koja je tiskana prije 1980. godine, nalazi se u katalogu na listićima.

Pretraživanje bibliografske baze podataka OPAC-a moguće je preko 11 pristupnih točaka glavnog izbornika. Pretraživanje **CroList** baze podataka moguće je i preko Interneta, gdje postoji mogućnost jednostavnog ili složenog pretraživanja uz korištenje Boole-ovih operatora (<http://www.nsk.hr>).

Knjižnica je povezana u lokalnu računalnu mrežu sa 120 osobnih računala za korisnike, na kojima se preko *Intranet korisničkog sučelja* može konzultirati: vodič po knjižnici, vodič po zbirkama, Grafička, Zbirka muzikalija i audiomaterijala, Zbirka karata i atlasa, Zbirka rijetkih i dragocjenih knjiga, te vodič po čitaonicama ili pretraživati *CroList*-OPAC, CD-ROM baze podataka ili pak Internet.

Korištenje Interneta je besplatno, ali ograničeno je na 1 sat.

Optičkom pohranom dokumenata započelo se 1993. godine, kao pilot projektom tvrtke MicroLAB iz Zagreba, u sklopu kojeg su skenirane najčešće tražene novine. Eksperimentalna optička pohrana dokumenata korištena je za stvaranje bibliografije na temu rat u Hrvatskoj.

Korisničke službe pružaju informacijske usluge pretraživanja CROLIST bibliografske baze podataka, baza podataka na CD-ROM-u, online pretraživanja baza podataka hosta DIALOG, pretraživanja ISI (Institut for Scientific Information, Philadelphia) baza podataka - SCI, CC, BCI i sl., te usluge međuknjižnične posudbe.

Od 1996. godine Knjižnica ima svoje mrežne stranice, čija je nova grafička i sadržajna verzija u izradi. Od listopada 1999.godine Knjižnica je zastupljena svojim mrežnim stranicama na *Gabriel-u*-Gateway europskih nacionalnih knjižnica.

1.8 Korisnici i korištenje u 1994. godini

Podaci izneseni u ovom poglavlju pokazuju korištenje Knjižnice u posljednjoj godini u staroj zgradi. Prema godišnjem izvještaju za 1994.godinu 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). Ukupnih ulaza u NSK bilo je 215.800, a izvan knjižnice je posuđeno 6.039 svezaka.

U tri glavne čitaonice bilo je ukupno 46.237 korisnika koji su posudili 138.716 svezaka građe, od toga je:

- 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 građe;
- u čitaonici novina u Rudolfovoj vojarni bilo je 6.150 korisnika i posuđeno je 22.593 novina.

Ukupno, u svim ostalim čitaonicama i zbirkama bilo je 50.826 korisnika i korišteno je 148.632 svezaka, a to uključuje:

- zbirke (Zbirka Metropolitana, Zbirka starih i rijetkih knjiga i rukopisa, Zbirka muzikalija i audiomaterijala, Grafička zbirka, Zbirka karata i atlasa) s 2.402 korisnika, koji su posudili 8.870 jedinica različite građe i
- čitanice u Studijskoj biblioteci (Zbirka službenih publikacija, Zbirka doktorskih disertacija i magistarskih radova, Informacijskoj bazi za bibliotekarstvo, te Čitaonici stranih časopisa) s 2.197 korisnika, koji su koristili 2.422 svezaka građe.

Informacijske i referalne službe zabilježile su sljedeće vrste zahtjeva:

- oko 10.000 faktografskih informacija
- 5.260 referalnih informacija i
- 2.256 tematskih pretraživanja (online, CD-ROM).

Uz spomenuto napravljeno je i preko 170.000 fotokopija. U raznim zbirkama i službama održano je preko 70 programa za edukaciju korisnika, a k tome je NSK imala još i brojne druge aktivnosti.

U proljeće 1994.godine u prostoriji abecednog kataloga smještena su 2 računala za korisnike, s mogućnošću pretraživanja bibliografske baze podatka *Crolist*, preko korisničkog sučelja - OPAC-a. Bibliografsku bazu *Crolist* tada su pretraživali uglavnom knjižničari, budući da nije bilo financijskih, tehničkih, a ni prostornih mogućnosti da se postavi veći broj računala za korisnike i da se educira veći broj korisnika za pretraživanja.

1.9 Korisnici i korištenje u 1998. godini

Podaci u ovom poglavlju govore o korištenju službi i usluga u novoj zgradi, tri godine nakon preseljenja nakon reorganizacije korisničkih službi. U usporedbi s korištenjem u 1994. godini, u staroj zgradi, sve statistike pokazuju vrlo značajno povećanje. Samo po sebi, to je pokazatelj utjecaja kojeg je nova zgrada i njena organizacija imala na korisnike i korištenje.

U prosincu 1997. godine Upravno vijeće knjižnice donijelo je Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga u NSK, kojim se reguliraju dužnosti korisnika, ponašanje u prostorima knjižnice, upis, korištenje građe u čitaonicama, posudba izvan knjižnice, ograničenje posudbe izvan knjižnice, informacijske usluge, međuknjižničnu posudbu, korištenje računalne opreme, mogućnosti reprografskih usluga i ostalo.

Prema Godišnjem izvještaju za 1998. godinu u Knjižnicu je bilo upisano 22.326 korisnika, od kojih je 80% studenata Sveučilišta u Zagrebu. To je 51% više korisnika nego što je bilo upisano u 1994. godini, posljednjoj godini u staroj zgradi. Kao što se vidi iz brojčanih pokazatelja, najbrojniji članovi su studenti i to studenti Pravnog fakulteta, Fakulteta ekonomskih znanosti, te Medicinskog fakulteta. Članski status vrijedi godinu dana. U tekstu koji sljedi iznose se detaljniji statistički podaci, koji odražavaju korištenost Knjižnice tijekom 1998. godine.

U svim korisničkim službama pruženo je 54.171 različitih informacija od općih (15.708), faktografskih (2.876), bibliografskih informacija (11.681) do tematskih pretraživanja (23.906), koja su rješavali diplomirani knjižničari i knjižničari koristeći sve dostupne izvore i medije u knjižnici i izvan nje. To je 32% više pruženih informacija nego u 1994. godini.

Izvan Knjižnice posuđeno je ukupno 13.075 svezaka, od čega je s otvorenog pristupa iz čitaonica posuđeno 7.389 knjiga, a sa zatvorenog spremišta 5.686 svezaka. Izraženo u postotcima, posudba izvan Knjižnice je porasla za 46% u odnosu na 1994. godinu.

U čitaonicama Knjižnice u 1998. godini zabilježeni su sljedeći podaci:

- čitaonica periodike imala je 15.784 korisnika koji su naručili ukupno 46.717 svezaka, od toga 26.134 časopisa i 20.583 svezaka novina, te 426 zahtjeva za izradom mikrofilmova
- čitaonice sa slobodnim pristupom građi na 3. i 4. katu prinovljene su za 7.06 novih knjiga ili 20% sadašnjeg fonda, a korišteno je 133.320 svezaka građe s otvorenog pristupa, dok je iz Zatvorenog spremišta naručeno 44.377 svezaka, dakle ukupno 177.697 svezaka
- čitaonica tekućih časopisa imala je 13.067 korisnika, korišteno je 633 naslova časopisa i 1.365 godišta stranih časopisa sa Zatvorenog spremišta
- Zbirka disertacija i magistarskih radova imala je 601 korisnika, koji su koristili 677 radova
- Zbirka službenih publikacija imala je 1.321 korisnika koji su koristili 2.000 svezaka časopisa, 870 službenih glasila, 3.120 knjiga, 2.000 dokumenata, 1.880 jedinica druge vrste (mikrofilmovi)
- Zbirke građe posebne vrste imale su 1.624 korisnika, koji su koristili 7.612 jedinica različite građe.

Stručno vođenje po Knjižnici prošlo je 219 grupa s ukupno 2.787 pojedinaca. Edukaciju korisnika za korištenje različitih informacijskih izvora prošlo je 11.424 korisnika.

Fond Knjižnice ima preko 2.500.000 svezaka (knjiga i periodike) i novina. Glavninu fonda čini Croatica, no Knjižnica nabavlja isto tako i stranu građu. U fondu se nalazi i građa posebne vrste (inkunabule, rukopisi, plakati, grafike, razglednice, mikrofilmovi, 250 baza podataka na CD ROM-u, muzikalije, nosači zvuka, karte i atlasi itd.).

Prema godišnjem izvještaju prinova građe u Knjižnici u 1998. godini bila je:

- knjige: Croatica 17.734 svezaka, Croatica primjerci za čitaonice 13.918 svezaka, te 3.816 svezaka stranih knjiga.
- periodika: 1.500 naslova Croatice, 193 naslova novina, 1.928 naslova strane periodike.

- posebna knjižna građa: doktorski radovi 7.235
magistarski radovi 140
hrvatske službene publikacije 475
strane službene publikacije 2.635
- CD-ROM baze podataka: 89
- različita neknjižna građa: mikrofiševi (6.712), tiskana muzikalije(115), audio kazete (579), nosači zvuka (538), zemljovidne karate (39), atlasi (5), rukopisi (1), razglednice (2.777), plakati (632), originalne grafičke mape (11), crteži (27), ovitci knjiga (193), katalogi izložbi (134).

Knjižnica se bavila i nizom drugih djelatnosti kao što su izložbe, priredbe, predstavljanje knjiga i drugo.

Sve nabrojano daje sliku NSK kao jedne velike i aktivne knjižnice, svakako najveće u Hrvatskoj i komparabilne s mnogim sličnim nacionalnim i sveučilišnim knjižnicama u svijetu.

1.10 Istraživanja o korisnicima

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 je daljnjih oko 20% korisnika pripadalo znanstvenoj i stručnoj zajednici iz instituta izvan sastava Sveučilišta. Nakonovog istraživanja, sve do 1994. godine nije rađeno niti jedno istraživanje o korisnicima i korištenju u NSB-u.

Kao što je spomenuto, istraživanju *NSK Ankete '99* prethodilo je istraživanje *NSK Anketa '94*. Članak o toj prvoj anketi, s glavnim rezultatima objavili su Jokić i Stančin-Rošić (1996), a opširan izvještaj je podnesen u publikaciji Saračević et al. (1999). Rezultati između tih dviju anketa uspoređeni su u sedmom poglavlju, pa stoga na ovom mjestu neće biti posebno komentirani.

2. NACRT STUDIJE

Korisničke studije provode se dugi niz godina u raznim knjižnicama po cijelom svijetu. Iz opsežne literature o tim studijama, iskoristili smo samo dio koji nam je bio potreban za definiranje pristupa i metodologije za ovu studiju, što je predočeno u Nacrtu za *NSK Anketu '99* (Saračević, 1999a). Nacrt za *NSK Anketu '94* (predočen u Saračević et al, 1994 i Saračević et al, 1999) zasnovao se na modelu korisnika i korištenja razvijenom za tu studiju. Taj model smo koristili na sveučilištu Rutgers u jednoj opsežnijoj studiji o vrednovanju knjižničnih usluga s korisničkog aspekta (Saračević i Kantor, 1997). U *NSK Anketi '99* primjenili smo model razvijen za *NSK Anketu '94* i pristup za istraživanje na Rutgersu. U Nacrtu za *NSK Anketu '99* definirali smo problematiku, svrhu i ciljeve model, koje prenosimo u cijelosti.

2.1 Problematika

NSK se 1995. godine preselila u novu zgradu. Zgrada korisnicima nudi različite mogućnosti, između ostalih i:

- otvoreni pristup velikom broju jedinica građe;
- poboljšane uvjete rada kroz odgovarajuće prostore za učenje i rad;
- nova tehnološka pomagala i alate za rad, prvenstveno brojna računala dostupna velikom broju korisnika;
- reorganizirane usluge za korisnike, kao što su informacijska služba i pristup elektroničkim izvorima informacija;
- korisnicima izravan pristup mreži;
- lakše komunikacije između korisnika i knjižničara.

Od ovih je mogućnosti i usluga vjerojatno najznačajniji **otvoreni pristup građi i opsežna primjena tehnoloških pomagala**.

I vrlo površno istraživanje korisnika i korištenja pokazuje da je nova zgrada s gledišta korisnika veliko postignuće u usporedbi s mogućnostima koje su se korisnicima pružale u staroj zgradi. NSK sada više nije samo knjižnica, ona je društveni i kulturni prostor. Međutim, kao što se i očekivalo, trebalo je proći određeno vrijeme kako bi se stvar posložile na svoja mjesta. Do određene mjere još su neke korisničke službe, sredstva i oprema u fazi sređivanja.

Jedan od velikih poslova koji je potrebno napraviti je procjena svih korisničkih službi. S tim u svezi, potrebno je pronaći valjane razloge za poboljšanje ili promjene u korisničkim službama, odnosno utvrditi na koje načini zadržati i održati službi na razinama koje su postigle. Drugim riječima, za to su potrebne informacije od strane korisnika NSK. Takve se informacije mogu prikupiti na temelju opsežnog istraživanja korisnika, kao što je i ova studija.

2.2 Istraživanje korisnika i korištenja 1994. godine

Kao što je spomenuto, godine 1994. provedeno je opsežno istraživanje korisnika i korištenja u staroj zgradi NSK. Ustanovljena je radna grupa za istraživanje korisnika. Sastavljen je dokument o detaljnom modelu istraživanja (Saračević et al, 1994). Napravljen je upitnik s 45 otvorenih i zatvorenih pitanja, kojima se željelo doznati više informacija o postojećim službama i uslugama. Upitnik je ispunilo 564 korisnik i bio je podijeljen u 17 službi. Za statističku analizu korišten je SPSS. Za analizu otvorenih pitanja korištena je kvalitativna analiza, koja je pokazala zanimljive korisničke primjedbe. Rezultati su predočeni u dva izvora: u članku u kojem je sažeto opisano istraživanje (Jokić & Stančin-Rosić, 1996) i u opširnom izvještaju Radne grupe '94 (Saračević et al. 1999). Rezultati iz

NSK Ankete '94 nisu sažeti u ovom dijelu, nego su uspoređeni s rezultatima Ankete '99 u šestom poglavlju.

2.3 Radna grupa '99

Za provedbu studije u siječnju 1999. godine osnovana je Radna grupa, čiji su članovi navedeni u Predgovoru. Uloga Radne grupe je bila:

- aktivno sudjelovanje u detaljnom određivanju oblika i metoda za istraživanje
- provođenje istraživanja kroz anketiranje u odabranim službama ili pronalaženje kolega koji će provoditi anketiranje
- pomoć pri analizi i predstavljanju rezultata
- komuniciranje s kolegama iz knjižnice i izvan nje.

Radna grupa je redovite održavala sastanke. Sastanci su bili potpuno otvoreni. Stručnjacima i studentima iz svih ustanova, koje zanima istraživanje korisnika i korištenja ili istraživanje općenito, upućen je poziv da se pridruže radnoj grupi i/ili da sudjeluju u sastancima. Ovo istraživanje, po načini kako je razvijeno, može se promjeniti za mnoge knjižnice, ne samo za NSK.

2.4 Svrha i ciljevi

SVRHA ove studije je istraživanje korisnika i korištenja NSK u Zagrebu, s time da se od korisnika i potencijalnih korisnika prikupe informacije o stvarnom i željenom korištenju niza knjižničnih usluga, s ciljem evaluacije službi, kao i prikupljanja korisničkih sugestija, primjedbi i savjeta za moguće promjene i poboljšanja.

Kao što se može vidjeti na temelju opisane svrhe, istraživanje NEĆE biti izravno uključeno u moguće promjene, ali će pružiti podatke za lakše donošenje odluka u službama, na način kako ih korisnici vide. Istraživanje teži prikupljanju informacija, koje daju korisnici, sa svrhom lakšeg donošenja složenih odluka. Službe odabrane za istraživanje ujedno su i osnovne i najviše korištene službe u NSK. Istraživanje se neće baviti svim mogućim službama jer su neke usko specijalizirane. Međutim, kroz sve ciljeve posebna će se pažnja obratiti na elektroničke izvore informacija i usluge.

CILJEVI su:

1. Odrediti **prirodu korištenja** odabranih službi u NSK od strane različitih skupina korisnika.
2. **Procijeniti vrijednost** odabranih službi iz perspektive korisnika.
3. Prepoznati glavna **pitanja i probleme** različitih skupina korisnika koja se odnose na (a) razloge korištenja, (b) interakciju s knjižnicom i knjižničarima i (c) dobivene rezultate, u odnosu na razne izvore u NSK i možda izvan nje.
4. Istražiti **prijedloge** korisnika i potencijalnih korisnika za drukčije, dodatne ili poboljšane usluge.
5. Razviti model, instrumente i metode na način da se mogu **uopćiti i standardizirati**, tako da ih mogu koristiti i druge knjižnice ili NSK opet i da se rezultati mogu usporediti.

Ograničenja: Kao što vidimo, sadašnje istraživanje ima ograničen broj ciljeva i uključuje određen broj i određene vrste varijabli. Ograničenja su nužna s obzirom na raspoloživo vrijeme i izvore. Tako se ovo istraživanje ne odnosi na niz važnih i vrlo zanimljivih pitanja i varijabli koje se odnose na korisnike i korištenje, posebno one koje se odnose na ekonomske, političke, kulturne i socijalne faktore. Oni će pričekati drugo istraživanje. Ali rezultati ovog istraživanja mogu potaknuti i omogućiti slična istraživanja. Dobiveni podaci slobodno će se dijeliti s ostalim istraživačima, uključujući doktorante, kako bi nastavili istraživanje.

Zadaće NSK. Svaka knjižnica ili svaki slični sustav, može se evaluirati jedino u odnosu na svoju zadaću, ciljeve i/ili kontekst, to jest u odnosu na razloge zbog kojih postoji. Razlozi se također mogu istraživati, no takvo je istraživanje van granica istraživanja samog sustava. NSK ima dvije posebne zadaće: kao **nacionalna knjižnica** za Republiku Hrvatsku i kao **sveučilišna knjižnica** za Sveučilište u Zagrebu. Te dvije zadaće nisu odvojene i u praksi se mogu vrlo teško razlikovati kad se radi o korisnicima i korištenju ili čak o knjižničnim uslugama i izvorima.

Stoga smo odlučili da NE radimo *a priori* razliku između dviju zadaća, tj. nećemo korisnike i službe nacionalne i sveučilišne funkcije Knjižnice definirati odvojeno ili barem ne na početku. Umjesto toga, pokušat ćemo pri analizi podataka doznati rade li korisnici razliku između nacionalnih i sveučilišnih zadaća i na koji je način rade.

NSK je glavna sveučilišna knjižnica, kojoj bi trebalo po ustroju gravitirati još preko 90 drugih knjižnica unutar raznih jedinica na Sveučilištu. One se uvelike razlikuju po veličini, upravljanju i ostalim aspektima. Istraživanje će se odnositi samo na NSK, no ovaj se model može primijeniti i na druge knjižnice Sveučilišta.

2.5 Modeli za istraživanje

Model kakav ovdje imamo daje popis odnosno klasifikaciju faktora i varijabli te njihovih odnosa koji čine osnovu za istraživanje. Taj model određuje odabir varijabli koje se istražuju i pitanja koja se postavljaju u upitniku.

U istraživanju 1994. godine koristili smo model nazvan "Korisnici i korištenje" (K&K). Na temelju istraživanja velikog broja varijabli korištenja knjižničnih i informacijskih usluga, mogli smo značajnije unaprijediti sadašnji model i pristup. To je prikazano u dvodjelnoj studiji Saračevića i Kantora (1997). Prvi dio te studije detaljno prikazuje dva modela:

1. Model koji se odnosi na *korištenje informacija*, nazvan *Pribavljanje-Usvajanje-Primjena (Acquisition-Cognition-Application (A-C-A))* model; i
2. Model koji se odnosi na *korištenje informacijskih službi* nazvan *Razlozi-Interakcija-Rezultati (Reason-Interaction-Results (R-I-R))* model.

Za ovo istraživanje posebno je koristan model R-I-R, no, prikazat ćemo oba jer su povezani. *Naš osnovni pristup je razmotriti vrijednost korištenja knjižničnih službi i usluga s korisničkog aspekta.*

Drugi dio studije prikazuje *Izvedenu klasifikaciju vrijednosti korištenja knjižničnih i informacijskih službi*. Klasifikacija je "izvedena" jer se temelji na izjavama korisnika o "vrijednosti pri korištenju" (value-in-use). Metoda je korištena za prikupljanje podataka o korisničkim procjenama vrijednosti u pet znanstvenih knjižnica, uključivši 18 službi i 528 intervju s korisnicima, zatim za razvoj i predstavljanje klasifikacije i za statistiku i testiranje klasifikacije.

Oboje, model R-I-R i *Izvedena klasifikacija* zasnovana na tom modelu, poslužili su u ovom istraživanju za odabir pitanja i razvoj upitnika.

2.5.1 Pribavljanje-usvajanje-primjena ili model P-U-P (A-C-A)

Pošli smo od pretpostavke da su razlozi korisnika za traženjem informacija, pa prema tome i korištenje neke informacijske službe, određeni zadatak ili rješavanje nekog praktičnog problema. Drugim riječima, uzeli smo najširi koncept "informacije," gdje se odražavaju ne samo kognitivni i interaktivni aspekti, nego i namjera. Zatim smo postavili model korištenja informacija i nazvali smo ga *Pribavljanje-usvajanje-primjena* ili model P-U-P (A-C-A.) To je naš osnovni ili početni model za

istraživanje. Model uključuje tri uzastopne djelatnosti ili faze koje se odnose na *informaciju* dobivenu u knjižničnoj službi:

Pribavljanje: proces dobivanja informacija ili predmeta koji možda sadrže informacije, prema određenim namjerama.

Usvajanje: proces apsorpiranja, razumijevanja, integriranja informacija.

Primjena: proces (potencijalnog) korištenja informacija koje smo razumjeli i usvojili.

Između P-U-P modela *korištenja informacija* i kasnije prikazanog modela *korištenja informacijskih službi*, koji zovemo *Razlozi-Interakcija-Rezultati* ili model R-I-R, radimo razliku. Međutim, postoji veza, ali i važna razlika između *korištenja informacija* i *korištenja informacijskih službi*, koja se očituje u procjenama vrijednosti i zahtjeva drukčije modele. Svaki model svojim elementima predstavlja veličine ili aspekte u procjeni vrijednosti. *Prvi model (P-U-P) daje fasete vrijednosti informacije, a drugi model (R-I-R) fasete vrijednosti informacijskih službi.*

Tri se uzastopne faze mogu odvijati brzo jedna za drugom ili može proći određeni period između njih. *Pribavljanje* može uključivati informacijsku službu koja daje informativnu građu ili informacije. *Usvajanje* obuhvaća neke promjene u stanju korisnikova znanja, ali mi ne opisujemo prirodu ovih promjena, ako uopće postoje. Mogu postojati određeni načini korištenja u *Primjeni*, a jedan od njih može biti donošenje odluka. Faze se najčešće više puta ponavljaju za isti zadatak ili problem, tj. korisnik se može nekoliko puta obraćati službi s istim problemom ili problemom u razvoju.

2.5.2 Razlozi-Interakcija-Rezultati ili R-I-R model

Proces korištenja knjižnične službe. Da bismo rastavili uključene relacije na sastavne dijelove koji služe kao osnova za razvoj modela R-I-R, koristimo slijedeće tri premise koje govore o procesu:

1. Korisnici *kontaktiraju* (*interact with*) knjižnicu ili knjižničnu službu, tj. koriste ili pokušavaju koristiti službu iz određenih *razloga*. Za vrijeme interakcije *razlozi* se mogu promijeniti, ali su prisutni cijelo vrijeme.
2. Kao rezultat interakcije, korisnici dobivaju odgovore ili *rezultate*, bez obzira jesu li pozitivni ili negativni.
3. Korisnici *evaluiraju* ili *procjenjuju* interakciju i odgovore ili rezultate u odnosu na svoje *razloge korištenja knjižnične(-ih) službe(-i)*.

Model. Predložimo model *korištenja informacijske službe* koji nazivamo *Razlozi-Interakcija-Rezultati* ili R-I-R model. Ovaj model obuhvaća tri opsežne veličine ili fasete koje odražavaju "vrijednost pri korištenju" neke službe:

1. *Razlozi* za korištenje knjižnice ili informacijskih službi u određenoj situaciji. Daje se neophodan kontekst za procjenu ostalih veličina ili faseta. Pokriva uzroke, motive, osnove, očekivanja i/ili razloge korištenja knjižnične ili informacijske službe. Zašto se korisnici služe nekom službom? Zašto žele napustiti neku službu? *Razlozi* se mogu definirati u različitim stupnjevima od "slabo" do "dobro," ali namjera je uvijek prisutna.
2. Kvalitete *interakcije* sa službom dok se ona koristi iz datih razloga. Obuhvaća korisnikovu procjenu kvalitete, problema, pogodnosti raznih aspekata službe, npr. kako korisnik procjenjuje susret s knjižničnim ili informacijskim sustavom pri traženju i dobivanju usluge?
3. *Rezultati* koji slijede iz interakcije ili korištenja i njihova vrijednost ili korist. Obuhvaća korisnikovu procjenu rezultata. Što je korisnik dobio uslugom? Što je korisnik postigao? Do koje su se mjere ispunila očekivanja? Koliko su rezultati bili relevantni? Kakvi su bili rezultati u odnosu na utrošeno vrijeme i/ili novac?

2.5.3 Sadržaj Izvedene klasifikacije

Na osnovu modela R-I-R i analize odgovora 528 korisnika razvili smo *Izvedenu klasifikaciju vrijednosti pri korištenju knjižničnih i informacijskih službi*.

Ta *Izvedena klasifikacija* nalazi se u Prilogu A. U tom Prilogu, Prikaz 1 daje osnovnu, općenitu strukturu. Popisali smo osnovne razrede i podrazrede, bez njihovih specifičnih kategorija. Vjerujemo da će klasifikacija na ovoj razini vrijediti za većinu, ako ne i za sve, knjižnične i informacijske službe. Prikaz 2 daje detaljnu klasifikaciju, pri čemu smo uključili osnovne razrede, podrazrede i specifične kategorije. Spomenuto je da može doći do preinaka na razini specifičnih kategorija kad se Klasifikacija primjenjuje za specijalnu knjižničnu ili informacijsku službu u određenom kontekstu (organizacija, ustanova). Prikaz 3 je grafički prikaz te Klasifikacije.

2.5.4 Opis glavnih razreda i podrazreda

U ovom dijelu raspravljamo i primjerima potkrjepljujemo tri glavna razreda ili fasete (Razred A - *Razlozi*, Razred B - *Interakcija* i Razred C - *Rezultati*) i njihove podrazrede kako su popisani u Prikazu 1 (Prilog A). Ako *Klasifikaciju* primijenimo na istraživanje vrijednosti, možemo je grafički sažeto prikazati u obliku stabla (Slika 1). To je drugi način predstavljanja strukture *Klasifikacije* i strukture upitnika za korisnike NSK.

Razred A - *Razlozi*. Ovaj razred obuhvaća uzroke, motive, osnove, svrhe i/ili razloge korištenja knjižničnih službi. *Zašto* korisnici koriste knjižnicu i informacijske službe? Što korisnici žele dobiti od službe? *Razloge* smo podijelili u tri podrazreda:

A.1 Posao ili djelatnost: djelatnosti, posao ili problemi korisnika koji su izravan uzrok za korištenje knjižnične službe. Čime se korisnici bave, što ih je potaklo na korištenje službe? Na čemu su korisnici radili ili su željeli raditi? Koji su ih problemi doveli do službe? Poslovi koji su ih doveli da koriste pojedinu knjižničnu uslugu ili službu - istraživanje, sastavljanje bibliografije, školski zadaci, prijedlog za projekt i drugo. U većini slučajeva postoji neki vidljiv element u *Poslovima* koji se izravno očituje u odgovorima.

A.2 Osobni razlozi: privatni, osobni razlozi za korištenje knjižničnih službi, pri čemu mnogi od ovih razloga nisu vidljivi. Koju motivaciju za korištenje knjižnične službe imaju korisnici što se tiče znanja i osjećaja? *Osobni razlozi* dalje se mogu podijeliti :

A.2.1 Kognitivni razlozi: odnose se na razne aspekte učenja i znanja, ostajanja u toku zbivanja ili kontinuirano informiranje;

A.2.2 Afektivni razlozi: odnose se na osjećaje ili želje za korištenjem usluga, poput opuštanja, smanjivanja stresa, osjećaja zadovoljstva;

A.2.3 Razlozi za "zamjenski izbor" (substitute choice): odnose se na osobnu odluku da se koristi određena knjižnična ili informacijska služba umjesto nekog drugog izbora.

A.3 Dobiti predmet, informaciju ili nešto raditi: obuhvaća razloge i ciljeve koji se odnose na ono što korisnici namjeravaju zatražiti od službe ili koje djelatnosti u knjižnici žele obavljati. Što zapravo korisnici žele dobiti od službe? Što će raditi u knjižnici? Ovaj podrazred dijeli se dalje na:

A.3.1 Fizičke (opipljive) predmete: Razlozi ili ciljevi koji se odnose na dobivanje knjige, članka ili drugih predmeta dostupnih u knjižničnoj službi;

A.3.2 Nevidljive predmete: Razlozi ili ciljevi koji se odnose na dobivanje informacija, činjenica, podataka; upućivanje na druge izvore informacija;

A.3.3 Djelatnosti ili rad: Učenje, pretraživanje, letimično pregledavanje i ostale djelatnosti koje korisnik namjerava raditi. Uključuje neknjižnične djelatnosti kao što je upotreba računala, ako su dostupna za opću upotrebu.

Razred B - Interakcija. Ovaj razred obuhvaća procjenu kvalitete različitih aspekata knjižničnih službi koju daju korisnici. Kako korisnik vidi ili procjenjuje susrete s knjižnicom dok traži i koristi uslugu? *Interakciju* smo podijelili u četiri podrazreda:

B.1 Raspoloživost i dostupnost izvora, službi: Obuhvaća raspoloživost, dostupnost i kvalitetu određene građe, jedinica ili službi. Raspoloživost podrazumijeva, npr. posjeduje li knjižnica određeni izvor, jedinicu građe ili službu? Posjeduje li određenu knjigu ili časopis i je li taj put jedinica dostupna? Dostupnost podrazumijeva, npr. koliko se brzo usluga može dobiti? Pod kvalitetom usluge podrazumijevamo koliko je određeni izvor ili usluga ažurna, pravovremena, potpuna?

B.2 Korištenje izvora, službi: Obuhvaća određene aspekte povezane s korisnikovim iskustvom pri korištenju izvora ili usluge. Koliko je služba prikladna za korištenje? Koliko je truda potrebno ili koliko se lako koristi? Koliki je stupanj nezadovoljstva pri njenom korištenju? Koliko je truda potrebno da bi se došlo od jedne službe do druge (npr. od traženja i pronalaženja zapisa do dobivanja članaka)?

B.3 Poslovi i okolina: obuhvaća korisnikova iskustva sa stupnjem uspješnosti službe i okolinom. Sadrži četiri podrazreda:

B.3.1 Načela i postupci: Koliko su jasni, pogodni, razumni?

B.3.2 Prostorije, organizacija: Koliko su prikladni ili kakve su kvalitete prostor, raspored, intelektualna organizacija? Koliko su prostori udobni?

B.3.3 Djelotvornost osoblja: Koliko je osoblje informirano, uslužno, sposobno?

B.3.4 Djelotvornost opreme: tehničko funkcioniranje - upute, teškoće, pristupačnost (user-friendliness)?

Razred C- Rezultati. Ovaj razred obuhvaća korisnikovu procjenu rezultata. Što je korisnik dobio korištenjem usluge? Što je korisnik postigao? Jesu li ispunjena očekivanja? U kakvom su odnosu usluga, vrijeme i novac? Ovaj razred smo podijelili u šest podrazreda:

C.1. Kognitivni rezultati: Što se naučilo? Dobivanje ideja? Utvrđivanje? Tražilo se jedno, a pronašlo nešto drugo?

C.2. Afektivni rezultati: Stupanj zadovoljstva? Neuspjeh? Povjerenje? Ugodnost? Frustracija?

C.3. Ispunjenje zadata(a)ka: Stupanj do kojeg se pridonijelo ispunjavnju zadatka? Dovršenje zadatka? Slijedeći korak?

C.4 Ispunjenje očekivanja: Dobivanje potrebnog? Previše, premalo? Nesigurnost?

C.5 Vremenski aspekti: Ušteda vremena? Gubitak? Brzina usluge? Dostatnost predviđenog vremena?

C.6 Novčana procjena: Procjena dobivene vrijednosti u novčanoj kategoriji, npr. \$ ili kune. Uštedeno? Potrošeno? Izgubljeno ako služba ne postoji?

2.5.5 Opće korištenje *Klasifikacije*

Upitnici. *Klasifikacija* može poslužiti kao osnova za strukturu i sadržaj za instrument istraživanja korisnika i korištenja u NSK. Posebno može poslužiti razvoju pitanja i za Likertove skale u instrumentu. Moguće je načiniti preinake u *Klasifikaciji* (posebno na razini specifičnih kategorija)

kako bi se prilagodila kontekstu službe NSK. NSK može istraživati određeni broj (ako ne i sve) svojih službi korištenjem iste strukture istraživačkog instrumentarija, ali pitanja treba prilagoditi određenim kontekstima. Na taj način mogu se dobiti sukladni podaci iz više službi. Naravno, da nije potrebno da sve specifične kategorije uđu u upitnik – instrument će biti prilagođen potrebama NSK.

Razvrstavanje. U slučaju kada od korisnika dobivamo odgovore na otvorena pitanja, za razvrstavanje odgovora možemo koristiti *Klasifikaciju*. Za tu svrhu izradili smo, na osnovi istraživanja dobivenih vrijednosti, priručnik za razvrstavanje (Huttenlock, Dawson, Saračević & Kantor 1995). Taj priručnik sadrži pravila i primjere za razvrstavanje u svakoj kategoriji. Može se koristiti i prilagođavati i u drugim istraživanjima. *Klasifikacija* zajedno s priručnikom može znatno doprinijeti uštedi vremena, koje bi bilo potrebno za razvoj struktura i pravila za razvrstavanje.

Vrednovanje. Jasno je da *Klasifikacija* (ili njeni odabrani dijelovi) mogu poslužiti pri korisnički usmjerenom vrednovanju službi, kakvo je primjenjeno u NSK. *Korištenje i primjena Klasifikacije vjerojatno je njena najveća vrijednost*. Jasno je da se slika o vrednovanju može upotpuniti fokusiranjem na povode i razloge za ove odgovore (ili bilo koje druge koji se procjenjuju). Likertove skale mogu se izraditi za aspekte koji su od interesa za vrednovanje, a otvoreni intervjui mogu se provesti nakon što se od korisnika dobiju brojevi rezultati kako bi se dobili razlozi za te rezultate. Na taj način za vrednovanje dobivamo i numerički podatak o službi i razlog za taj podatak. Na osnovu rezultata mogu se donijeti odluke za promjene u službi, ako su potrebne. Rezultati takvih vrednovanja mogu poslužiti kao početna točka analize i za kontinuirano unapređivanje, što je svojstveno pokretu za potpuno postizanje kvalitete (total quality movement – TQM). Vrednovanje u NSK obavljeno je na ovom principu putem upitnika, koji je predložen u slijedećem poglavlju.

4. METODOLOGIJA

3.1 Upitnik

Na osnovu gornjeg modela razvijen je upitnik koji se nalazi u Prilogu B. Glavni dio pitanja je baziran na prikupljanju podataka od korisnika koji ilustriraju DANAŠNJI posjet knjižnici. Dakle, svi najvažniji podaci o iskustvima korištenja Knjižnice su samo za sadašnja, a ne bivša iskustva.

Upitnik ima četiri dijela i svaki ima niz pitanja:

- A. Razlozi današnjeg korištenja Knjižnicom
- B. Iskustva pri današnjem korištenju Knjižnice
- C. Procjena rezultata pri današnjem korištenju Knjižnice
- D. Prijašnje korištenje i demografski podaci

Anketari, koji su predhodno bili poučeni, intervjuirali su korisnike i bilježili njihove odgovore u upitnike. Drugim riječima, korisnici nisu sami ispunjavali upitnik, kao u studiji u 1994. godini. Za obuku anketara priredili smo poseban Priručnik (Saračević, 1999c).

Pitanja su bila zatvorenog i otvorenog tipa. U zatvorenim pitanjima, korisnici su izabirali odgovor između niza mogućih već unaprijed određenih odgovora ili su vrednovali službe na skalama od jedan do sedam. U otvorenim pitanjima korisnici su izražavali svoje odgovore vlastitim riječima, koje su onda anketari bilježili. Korisnici su mogli zaokružiti više odgovora na jedno pitanje. Na pr. na pitanje 1.4 *Uporaba knjižnice*, korisnici su mogli označiti sve službe i usluge koje su upotreбили taj dan.

Odgovori koji su sadržavali brojke ili su se mogli reprezentirati u brojkama (t.j. kvantitativni podaci) analizirani su upotrebljavajući standardne statističke metode is SPSS programa. Odgovori koji su sadržavali tekst analizirani su standardnim metodama kvalitativnih analiza.

3.2 Opis službi

Upitnici su razdijeljeni po raznim službama odnosno mjestima koja su bila izabrana za anketiranje, a navedena su u Tablici 3-1.

Tablica 3-1. Anketirane službe ili mjesta

Broj	Služba/mjesto	Opis
1.	Zbirka rukopisa i zbirka rijetkih dragocjenih knjiga/ -1	rukopisi i rijetke dragocjene knjige
2.	Opće informacije/ 0 etaža	opće i stručne informacije, međuknjižnična posudba, referentna zbirka i katalozi
3.	BDI/ polukat	otvoreni pristup građi iz područja bibliotekarstva i informacijskih znanosti
4.	ISIP i Zbirka doktorskih i magistarskih radova/ I kat	otvoreni pristup zbirci Međunarodne stalna izložba publikacija i zbirci doktorskih i magistarskih radova
5.	Zbirke posebne građe/ II kat	Zbirka grafika, plakata i razglednica, Kartografska zbirka i

		Muzička zbirka
6.	Društvene i humanističke znanosti / III kat	otvoreni pristup građi iz područja društvenih i humanističkih znanosti
7.	Prirodne i primjenjene znanosti / IV kat	otvoreni pristup građi iz područja prirodnih, tehničkih i primjenjenih znanosti

4. KVANTITATIVNI REZULTATI: STATISTIČKA OBRADA

Ukupno je 481 korisnik ispunio Upitnike u 7 postojećih službi. Službe su definirane u Tablici 3-1.

4.1 Opći podaci o službama i korisnicima

U prvih sedam tablica dajemo prikaz o mjestima anketiranja, kao i opću sliku o osobnim karakteristikama korisnika. Podaci se odnose na:

- broj korisnika po mjestima anketiranja (Tablica 4-1)
- dob i spol korisnika (Tablice 4-2 i 4-3)
- polje interesa korisnika, njihove ustanove i zanimanja (Tablice 4-4, 4-4a i 4.5) i
- iskustvo korisnika u korištenju knjižnice (Tablica 4-6).

Tablica 4-1. Distribucija korisnika po službama u kojima su ispunili upitnik

Broj	Služba/mjesto	Broj korisnika	Postotak ukupnog	Kumulativni postotak
	Ime			
1.	Zbirka rukopisa i zbirka rijetkih dragocjenih knjiga/ -1 etaža	2	0,4	0,4
2.	Opće informacije/ 0 etaža	101	21,0	21,4
3.	BDI/ polukat	15	3,1	24,5
4.	ISIP i Zbirka doktorskih i magistarskih radova/ I kat	40	8,3	32,8
5.	Zbirke posebne građe/ II kat	33	6,9	39,7
6.	Društvene i humanističke znanosti / III kat	164	34,1	73,8
7.	Prirodne i primjenjene znanosti / IV kat	126	26,2	100
		481	100,0	

Tablica 4-2. Zastupljenost dobnih skupina korisnika

	Dob korisnika	Broj korisnika	Postotak	Kumulativni postotak
1.	Ispod 18 godina	4	0,8	0,8
2.	18-24 godina	238	49,4	50,2
3.	25-29 godina	112	23,3	73,5
4.	30-39 godina	50	10,4	83,9
5.	40-49 godina	37	7,7	91,6
6.	50-59 godina	11	2,3	93,9
7.	Preko 60 godina	19	4,0	97,9
	Missing	10	2,1	100,0
		481	100	

Tablica 4-3. Spolna zastupljenost korisnika

	Spol korisnika	Broj korisnika	Postotak
1.	Muškarci	220	45,7
2.	Žene	254	52,8
	Missing	7	1,5
		481	100

Tablica 4-4. Zastupljenost područja interesa korisnika

Područje interesa korisnika	Broj korisnika	Postotak
Prirodoslovlje	43	8,9
Tehnika	86	17,9
Biomedicina	35	7,3
Biotehnika	15	3,1
Društvene znanosti	148	30,8
Humanističke znanosti	115	23,9
Umjetnost i srodna područja	28	5,8
Ostalo	1	0,2
Bez odgovora	10	2,1
Total	481	100

Tablica 4-4a. Zastupljenost fakulteti ili ustanove korisnika

Fakultet ili ustanova korisnika	Broj korisnika	Postotak
Filozofski fakultet	115	23,9
Pravni fakultet	64	13,3
Prirodoslovno- matematički fakultet	27	5,6
Medicinski fakultet	20	4,2
Fakultet političkih znanosti	18	3,7
Fakultet elektrotehnike i računarstva	18	3,7
Fakultet strojarstva i brodogradnje	14	2,9
Agronomski fakultet	13	2,7
Ekonomski fakultet	13	2,7
Arhitektonski fakultet	12	2,5
Srednja škola	9	1,9
Hrvatski studiji	8	1,7
Farmaceutsko biokemijski fakultet	7	1,5
Institut za povijest	7	1,5
Prometni fakultet	6	1,2

Prehrambeno-biotehnološki fakultet	6	1,2
Likovana akademija	6	1,2
Fakultet kemijskog inženjerstva i tehnologije	5	1
Geodetski fakultet	5	1
Leksikografski zavod	5	1
Grafički fakultet	5	1
Veterinarski fakultet	4	0,8
Građevinski fakultet	4	0,8
Viša tehnička škola	4	0,8
Stomatološki fakultet	4	0,8
Muzička akademija	4	0,8
Ostalo	63	13,1
Bez odgovora	15	3,1
Total	481	100

Tablica 4-5. Zastupljenost zanimanja korisnika

Zanimanje korisnika	Broj korisnika	Postotak
znanstveno-nastavno osoblje	35	7,3
postdiplomant	28	5,8
student	324	67,4
srednjoškolac	6	1,2
istraživač, stručnjak	66	13,7
bez odgovora	20	4,2
ostalo	2	0,4
Total	481	100

Tablica 4-6. Iskustvo korisnika u korištenju knjižnice

(Po vlastitoj ocjeni korisnici su naveli stupanj iskustva. Ocjena 1 znači bez iskustva, a ocjena 7 s puno iskustva. U svakom stupnju brojevi označuju broj i postotak korisnika koji su tako ocjenili. M = srednja vrijednost)

	Stupanj na skali							Ukupno	Mising	Sveukupno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Iskustvo korištenja knjižnicom	10	13	33	70	101	78	157	462	19	481	5,38
	2,1	2,7	6,9	14,6	21,0	16,2	32,6	96,0	4,0	100,0	

4.2 Razlozi dolaska u knjižnicu i korištenje službi i građe

U ovom dijelu studije donosimo podatke o razlozima koji su korisnike **dan** doveli u Knjižnicu, a s tim u vezi i korištenje građe, učestalost korištenja knjižnice, kao i upotrebu drugih izvora. U tablicama od 4-7 do 4-11 izneseni su sljedeći rezultati:

- razlozi zbog kojih su korisnici došli taj dan u knjižnicu (Tablica 4-7)
- odnosi između datog razloga i njihovog posla ili interesa (Tablica 4-8).
- građa i pomoć koju se korisnici koristili za navedene razloge (Tablica 4-9)
- učestalost korištenja knjižnice iz istih razloga (Tablica 4-10)
- upotreba drugih knjižnica ili izvora iz istih razloga (Tablica 4-11).

Tablica 4-7. Razlozi i interesi dolaska korisnika u Knjižnicu
(Korisnici su mogli označiti više od jednog razloga, pa stoga nema ukupnog broja)

	Razlog današnjeg dolaska	Broj korisnika	Postotak %
1.	Učenje	289	60,1
2.	Knjige	248	51,6
3.	Časopisi	148	30,8
4.	Novine	38	7,9
5.	Specijalna građa	75	15,6
6.	Informacije	78	16,2
7.	Tematska pretraživanja	68	14,1
8.	Tiskani izvori	62	12,9
9.	Elektronički izvori	188	39,1
10.	Međuknjižnična posudba	14	2,9
11.	Upoznavanje	37	7,7
12.	Društveni i osobni interesi	193	40,1
13.	Ostalo	1	1,7

Tablica 4-8. Svrha dolaska korisnika u Knjižnicu tog dana
(Korisnici su mogli označiti više od jednog razloga, pa stoga nema ukupnog broja)

	Poslovi općenito ili opći interes	Broj korisnika	Postotak %
1.	Ispit, seminar, referat	293	60,9
2.	Projekt	48	10,0
3.	Diplomski, magisterij, doktorat	87	18,1
4.	Posao općenito	58	12,1
5.	Članak, izvještaj, knjiga	42	8,7
6.	Bibliografija, citati	29	6,0
7.	Priprema za nastavu	15	3,1
8.	Prezentacija	11	2,3
9.	Posao za nekog drugog	15	3,1
10.	Društveni razlozi	112	23,3
11.	Ostalo	9	1,9

Tablica 4-9. Građa koju su korisnici taj dan koristili u Knjižnici
(Korisnici su mogli označiti više od jednog razloga, pa stoga nema ukupnog broja)

	Korištenje građe i pomoći	Broj korisnika	Postotak %
1.	Korištenje knjiga	279	58,0

2.	Korištenje časopisa	148	30,8
3.	Korištenje elektroničkih izvora	188	39,1
4.	Korištenje specijalne građe i novina	85	17,7
5.	Pomoć knjižničara	243	50,5

Tablica 4-10. Jesu li i koliko su često korisnici koristili knjižnicu iz istih razloga?
(Tablica je u dva dijela)

	Jeste li prije koristili knjižnicu iz istog razloga?	Broj korisnika	Postotak
1.	DA	397	82,5
2.	NE	76	15,8
3.	Missing	8	1,7
4.	Total	481	100

	Učestalost	Ukupno		Korisnici koji su već koristili knjižnicu	
		Broj korisnika	Postotak	Broj korisnika	Postotak
1.	1 put	8	1,7	6	1,5
2.	2 puta	11	2,3	10	2,5
3.	3 puta	16	3,3	16	4,0
4.	4 puta	14	2,9	14	3,5
5.	5 ili više puta	348	72,3	347	87,4
6.	bez odgovora	84	17,5	4	1,0
	Total	481	100	397	100

Tablica 4-11. Korištenje ostalih knjižnica ili izvora za iste potrebe
(Korisnici su mogli označiti više od jednog razloga, pa stoga nema ukupnog broja)

	Korištenje ostalih izvora za iste potrebe	Broj korisnika	Postotak %
1.	Knjižnice fakulteta ili instituta	282	58,6
2.	Specijalne ili javne knjižnice	220	45,7
3.	Ostalo	40	8,3

	Ostalo	Broj korisnika	Postotak
1.	Internet	11	27,5
2.	Arhivi	8	20,0
3.	Privatna knjižnica	5	12,5
4.	Ostalo	16	40,0
		40	100

4.3 Ocjene traženja i korištenja knjiga i časopisa

Ovaj dio studije sadrži odgovore korisnika vezane uz uspjeh u traženju i dobivanju knjiga i časopisa, kao i ocjene o njihovom korištenju. Tablice koje sljede sadrže podatke o:

- posjedovanju traženih knjiga i dostupnosti knjiga koje knjižnica posjeduje (Tablica 4-12)
- korisničkim ocjenama o sedam karakteristika u traženju i upotrebi knjiga (Tablica 4-13)
- posjedovanju traženih časopisa i dostupnosti časopisa koje Knjižnica posjeduje (Tablica 4-14)

- korisničkim ocjenama šest karakteristika o traženju i upotrebi časopisa (Tablica 4-15)

Tablica 4-12. Posjedovanje i dostupnost knjiga

	Posjedovanje knjiga	Broj korisnika	Postotak %
1.	da	212	76
2.	djelomično	37	13,3
3.	ne	23	8,2
4.	nisam mogao utvrditi	6	2,2
5.	bez odgovora	1	0,4
6.	Total	279	100
7.	Nisu koristili knjige	202	
8.	Total	481	

	Dostupnost knjiga	Broj korisnika	Postotak %
1.	da	178	63,8
2.	ne	19	6,8
3.	samo neke sam dobio	63	22,6
4.	bez odgovora	19	6,8
5.	Total	279	100
6.	Nisu koristili knjige	202	
7.	Total	481	

Tablica 4-13. Zadovoljstvo korisnika izborom i aktualnošću knjiga, teškoće pri traženju i dobivanju knjiga, jasnoća pravila i postupaka o knjigama, oznake, organizacija otvorenog pristupa, te teškoće i dužina čekanja sa zatvorenog spremište (Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno zadovoljstvo)

	Stupanj na skali							Uku pno	Missing	Sve uku pno	M	
	1	2	3	4	5	6	7					
Zadovoljstvo - knjige	12	12	19	45	59	51	76	274	207	481	5,13	
	4,4%	4,4	6,9	16,4	21,5	18,6	27,7	100				
Aktualnost - knjige	12	15	19	19	45	33	50	193	N.b. 212	76	481	4,19
	6,2	7,8	9,8	9,8	23,3	17,1	25,9	100				
Teškoće - knjige	13	15	15	29	41	36	124	273	208	481	5,47	
	4,8	5,5	5,5	10,6	15	13,2	45,4	100				
Pravila - knjige	9	8	15	30	36	41	135	274	207	481	5,70	
	3,3	2,9	5,5	10,9	13,1	15	49,3	100				
Oznake na knjigama	94	15	13	18	9	31	76	256	225	481	3,90	
	36,7	5,9	5,1	7	3,5	12,1	29,7	100				
Otvoreni pristup - knjige	6	9	25	28	38	43	88	237	244	481	5,38	
	2,5	3,8	10,5	11,8	16	18,1	37,1	100				
Zatvoreno spremište - knjige	17	8	15	18	29	24	59	170	311	481	5,01	
	10	4,7	8,8	10,6	17,1	14,1	34,7	100				

Tablica 4-14. Posjedovanje i dostupnost časopisa

	Posjedovanje časopisa	Broj korisnika	Postotak %
--	-----------------------	----------------	------------

1.	da	113	76,4
2.	djelomično	16	10,8
3.	ne	13	8,8
4.	nisam mogao utvrditi	5	3,4
5.	bez odgovora	1	0,7
6.	Total	148	100
7.	Nisu koristili časopise	333	
8.	Total	481	

	Dostupnost časopisa	Broj korisnika	Postotak %
1.	da	104	70,3
2.	ne	12	8,1
3.	samo neke sam dobio	25	16,9
4.	bez odgovora	7	4,7
5.	Total	148	100
6.	Nisu koristili časopise	333	
7.	Total	481	

Tablica 4-15. Zadovoljstvo korisnika izborom i aktualnošću časopisa, teškoće pri traženju i dobivanju časopisa, jasnoća pravila i postupaka s časopisima, oznake, organizacija otvorenog pristupa, te teškoće i dužina čekanja sa zatvorenog spremište (Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno zadovoljstvo)

	Stupanj na skali							Ukupno	Missing		Sveukupno	M
	1	2	3	4	5	6	7					
Zadovoljstvo - časopisi	4 2,7%	4 2,7	11 7,5	16 11	30 20,5	26 17,8	55 37,7	146 100	335		481	5,48
Aktualnost - časopisi	11 11,1	2 2	8 8,1	7 7,1	21 21,2	16 16,2	34 34,3	99 100	N.b. 44	338	481	5,11
Teškoće - časopisi	4 2,8	10 6,9	9 6,3	14 9,7	17 11,8	17 11,8	73 50,7	144 100	337		481	5,59
Pravila časopisi	6 4,2	6 4,2	1 0,7	11 7,6	13 9	21 14,6	86 59,7	144 100	337		481	5,96
Otvoreni pristup - časopisi	4 3,7	2 1,9	6 5,6	14 13,1	23 21,5	17 15,9	41 38,3	107 100	374		481	5,48
Zatvoreno spremište - časopisi	7 7,9	8 9	11 12,4	8 9	9 10,1	13 14,6	33 37,1	89 100	392		481	4,97

4.4 Ocjene traženja i korištenosti građe iz specijanih zbirki i novina

Korisnici koji su koristili specijalne zbirke ili novine dali su ocjene o:

- posjedovanju i dostupnosti tražene građe (Tablica 4-16)

- zadovoljstvu izborom i teškoćama pri traženju i korištenju građe iz specijalnih zbirki i novina (Tablica 4-17).

Tablica 4-16. Posjedovanje i dostupnost građe iz specijalnih zbirki i novina

	Posjedovanje građe iz specijalnih zbirki i novina	Broj korisnika	Postotak %
1.	da	73	85,9
2.	djelomično	6	7,1
3.	ne	5	5,9
4.	nisam mogao utvrditi	1	1,2
5.	bez odgovora	0	0
6.	Total	85	100
7.	Nisu koristili ove usluge	396	
8.	Total	481	

	Dostupnost građe iz specijalnih zbirki i novina	Broj korisnika	Postotak
1.	da	67	78,8
2.	ne	1	1,2
3.	samo neke sam dobio	14	16,5
4.	bez odgovora	3	3,5
5.	Total	85	100
6.	Nisu koristili ove usluge	396	
7.	Total	481	

Tablica 4-17. Zadovoljstvo korisnika izborom i teškoće pri traženju i korištenju građe iz specijalnih zbirki i novina
(Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno)

	Stupanj na skali							Ukupno	Missing	Sveukupno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Zadovoljstvo - specijalna građa	5 6%	1 1,2	3 3,6	5 6	7 8,3	18 21,4	45 53,6	84 100	397	481	5,88
Teškoće - specijalna građa	2 2,4	2 2,4	5 6	3 3,6	7 8,3	13 15,5	52 61,9	84 100	397	481	6,07

4.5 Ocjene korištenja elektroničkih izvora informacija (CROLIST, CD-ROM, Internet)

U ovom dijelu studije koncentracija je na ocjenama korištenosti elektroničkih izvora informacija i elektroničke građe. Podaci se odnose na lakoću i uspješnost korištenja:

- CROLIST-a (Tablica 4-18)
- Baza podataka na CD-ROM-u (Tablica 4-19)
- Interneta (Tablica 4-20)

Tablica 4-18. Ocjene korisnika o lakoći i uspješnosti korištenja CROLIST-a
(Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno)

	Stupanj na skali							Ukupno	Missing	Sveukupno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Lakoća korištenja – CROLIST	7 5,6%	4 3,2	5 4	11 8,7	22 17,5	34 27	43 34,1	126 100	355	481	5,47
Uspjeh pri korištenju - CROLIST	7 5,6	5 4	13 10,3	18 14,3	18 14,3	15 11,9	50 39,7	126 100	355	481	5,22

Tablica 4-19. Ocjene korisnika o lakoći i uspješnosti korištenja CD-ROM baza podataka
(Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno)

	Stupanj na skali							Ukupno	Missing	Sveukupno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Lakoća korištenja - CD ROM	1 4,5%	0 0	0 0	0 0	4 18,2	5 22,7	12 54,5	22 100	459	481	6,14
Uspjeh pri korištenju - CD ROM	1 4,5	0 0	0 0	0 0	1 4,5	5 22,7	15 68,2	22 100	459	481	6,41

Tablica 4-20. Ocjene korisnika o lakoći i uspješnosti korištenja Interneta
(Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno)

	Stupanj na skali							Ukupno	Missing	Sveukupno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Lakoća korištenja - Internet	10 10,8%	15 16,1	13 14	8 8,6	13 14	9 9,7	25 26,9	93 100	388	481	4,35
Uspjeh pri korištenju - Internet	2 2,2	4 4,3	9 9,8	5 5,4	9 9,8	16 17,4	47 51,1	92 100	389	481	5,73

4.7 Ocjene korisnika o suradnji s knjižničarima

Korisnici koji su dolazili u kontakt s knjižničarima ocijenili su njihovu pomoć u smislu djelotvornosti, znanja i upućenosti u problematiku koja je zanimala korisnike (Tablica 4-21).

Tablica 4-21. Ocjene korisnika o pomoći, znanju i ljubaznosti koju su dobili od knjižničara
(Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno mišljenje)

	Stupanj na skali	Ukupno		M
--	------------------	--------	--	---

	1	2	3	4	5	6	7		Missi ng	Sveuk upno	
Djelotvornost - knjižničari	5 2,1%	4 1,7	4 1,7	12 5	19 7,9	35 14,6	161 67,1	240 100	241	481	6,27
Znanje knjižničara	2 1	2 1	6 3	8 4	21 10,4	40 19,9	122 60,7	201 100	280	481	6,24
Ljubaznost knjižničara	5 2,1	5 2,1	5 2,1	11 4,5	19 7,9	33 13,6	164 67,8	242 100	239	481	6,26

4.8 Opće korištenje

Korisnici su imali i mogućnost ocjenjivanja kvalitete prostorija koje su koristili, kako njihove prikladnosti za stručnu upotrebu tako i za društvene interakcije (Tablica 4-22).

Tablica 4-22. Ocjene prikladnosti prostorija koje su korisnici taj dan koristili

	Stupanj na skali							Uku pno	Miss ing	Sveuk upno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Prostor knjižnice	3 0,6%	5 1,1	18 3,9	32 6,9	88 18,9	113 24,2	207 44,4	466 100	15	481	5,93
Prikladnost - druženje	3 1	1 0,3	7 2,4	12 4,1	32 11	66 22,6	171 58,6	292 100	189	481	6,26

4.9 Opća procjena rezultata

Pri kraju upitnika korisnici su odgovorili na niz pitanja o njihovoj općoj ocjeni rezultata korištenja Knjižnice na dan kada su bili anketirani. Odgovori su sažeti na dva načina i daju:

- ocjene o šest različitih karakteristika, koje bi trebale odražavati rezultate korištenosti Knjižnice (Tablica 4-23)
- srednje vrijednosti za svaku od tih karakteristika u relaciji pojedinih službi ili djelatnosti (Tablica 4-24).

Tablica 4-23. Zadovoljstvo korisnika korištenjem Knjižnice, postignuće i uspješnost zbog čega su došli, ispunjenost očekivanja, povjerenje u ono što su dobili, ušteda vremena dobivenim i uputa ili ideja za sljedeći korak (Ocjena 1 znači negativno, a ocjena 7 pozitivno zadovoljstvo)

	Stupanj na skali							Uku pno	Missing	Sve uku pno	M
	1	2	3	4	5	6	7				
Zadovoljstvo	8 1,7%	10 2,1	17 3,6	42 9	76 16,2	110 23,5	205 43,8	468 100	13	481	5,82
Postignuće	13 2,8	17 3,6	15 3,2	50 10,7	88 18,9	96 20,6	187 40,1	466 100	15	481	5,62

Očekivanje	18	15	19	41	61	110	201	465	16		481	5,68
	3,9	3,2	4,1	8,8	13,1	23,7	43,2	100				
Povjerenje	1	2	4	11	16	56	209	299	N.b.	137	6,49	
	0,3	0,7	1,3	3,7	5,4	18,7	69,9	100	45			
Ušteda vremena	49	12	14	47	69	95	150	436	45		481	5,20
	11,2	2,8	3,2	10,8	15,8	21,8	34,4	100				
Sljedeći korak	113	21	11	43	59	66	111	424	57		481	4,31
	26,7	5	2,6	10,1	13,9	15,6	26,2	100				

Tablica 4-24. Srednja ocjena zadovoljstva, postignuća i uspješnost; očekivanja, povjerenja, ušteda vremena te sljedeći korak za pojedine službe ili djelatnosti

	Zadovoljstvo	Postignuće	Očekivanje	Povjerenje	Ušteda vremena	Sljedeći korak
Učenje	5,82	5,54	5,70	6,48	5,12	4,00
Knjige	5,84	5,56	5,60	6,42	5,17	4,30
Časopisi	5,78	5,66	5,70	6,42	5,27	5,05
Novine	6,13	5,97	5,92	6,24	5,63	4,89
Specijalna građa	5,97	5,96	5,92	6,63	5,24	4,96
Informacije	5,82	5,90	5,65	6,63	5,53	5,50
Tematska pretraživanja	5,88	5,62	5,57	6,59	5,54	5,55
Tiskani izvori	6,08	5,94	5,87	6,27	5,44	4,92
Elektronički izvori	5,76	5,49	5,53	6,47	5,25	4,44
Međuknjižnična posudba	5,29	5,29	5,07	7,00	4,85	4,62
Upoznavanje	5,92	5,81	5,64	6,69	5,42	5,33
Društveni i osobni interesi	5,83	5,56	5,71	6,51	5,15	4,35

4.10 Korelacije između ocjena korisnika i raznih varijabli

U NSK Anketi '94 naknadno su napravljene analize korelacija. Te iste analize smo napravili u Anketi '99 i njihov opis prenosimo u glavnim crtama.

Uz sve deskriptivne statistike, prikazane u Tablicama 4-1 do 4-24, napravili smo i dodatne analize o korelacijama. Ono što smo željeli utvrditi je da li postoje korelacije koje su statistički značajne (signifikantne) na nivou 95% vjerovatnosti, a to smo mogli utvrditi tako da smo pronašli **parove varijabli**. Koristili smo se analizom *Hi kvadrata*. Počeli smo s 2x2 tablicom u koje smo unijeli vrijednosti za a, b, c i d. Uzeli smo prosjek za varijablu A koja ima ocjenu korisnika od 1 do 7 i podijelili je na dva dijela: broj slučajeva u toj varijabli koji se nalaze iznad prosjeka i broj slučajeva koji se nalaze ispod prosjeka. To nam je dalo dvije grupe korisnika: visoku i nisku. Ako je na primjer ocjena o zadovoljstvu korištenjem knjižnice bila (a+b), onda smo to smatrali visokom ocjenom, a ako je ocjena o zadovoljstvu bila zbroj (c+d), onda smo to smatrali niskom ocjenom. Potom smo uzeli varijablu B i isto tako je podijelili na dva dijela, broj slučajeva koji padaju iznad i ispod prosjeka ocjene, kad je ta varijabla bila isto ocjenjena od 1 do 7 ili na broj slučajeva koji su sudjelovali odnosno nisu sudjelovali u nekoj aktivnosti. Ako se npr. radi o traženju časopisa, onda se taj broj dijeli na broj korisnika koji su tražili (a+c) i koji nisu koristili časopise (b+d). Pod a su korisnici koji su koristili časopise i bili zadovoljni itd.

Varijabla A: npr. ocjena zadovoljstvo	Varijabla B npr. korištenje časopisa		
	Visoko ili DA - koristili časopise	Nisko ili NE - nisu koristili časopise	
Iznad prosjeka - zadovoljni	a	b	a+b
Ispod prosjeka - nezadovoljni	c	d	c+d
	a+c	b+d	a+b+c+d

Ako se radilo o zadovoljstvu tada je nul hipoteza bila, jesu li korisnici koji su bili visoko u varijabli B (t.j. koristili časopise) ocijenili zadovoljstvo isto tako kao i oni koji nisu koristili i to na značajnom statističkom nivou. Ako H_0 kvadrat analiza pokazuje da to nije slučaj, onda zaključujemo da postoji značajna razlika u odgovorima za korisnike koji su koristili časopise u odnosu na one koji ih nisu koristili. Korisnici časopisa ocijenili su zadovoljstvo ispod prosjeka, a omjer nam daje vjerojatnost te ocjene prema onima koji nisu koristili časopise. To su iste statistike s kojima se izražavaju vjerovatnosti da će pušači ili nepušači dobiti rak na plućima.

Ako je razlika značajna, test pokazuje i većinu vjerojatnosti razlika u obliku omjera, npr. u Tablici 4-25A pokazuje da je značajna razlika između korisnika koji jesu i koji nisu imali poteškoće u traženju i dobivanju knjiga. Pokazuje i da su oni koji su imali teškoće, s većom vjerovatnosti tražili pomoć knjižničara, u odnosu na one koji nisu imali teškoća. Korisnici čije su ocjene bile ispod prosjeka, računamo da su imali teškoće, a oni s ocjenama iznad prosjeka da ih nisu imali. Omjer 1.98 pokazuje da korisnici koji su imali teškoće u traženju i pronalaženju knjiga su s faktorom od 1.98 ili s 98% većom vjerojatnošću tražili pomoć knjižničara od onih koji nisu imali teškoća.

Generalizacija: gotovo dvostruko više je korisnika koji su imali teškoće u odnosu na one koji nisu tražili pomoć knjižničara. To ne znači da su svi koji su imali teškoće tražili pomoć knjižničara, nego da je vjerovatnost veća, da će tražiti pomoć kada imaju teškoće. U ovom slučaju, ta je razlika jasna i logična i iz iskustava, ali ovo je i statistički potvrđeno i izražena je razlika u toj vjerojatnosti. Međutim, to isto tako ne znači da svi statistički značajni nalazi, mogu i trebaju biti potvrđeni iskustvom.

U sljedećih 12 tablica (od Tablice 4-25A do Tablice 4-25L) predstavljamo rezultate spominjanih korelacija. One označuju povezanost s raznim aspektima kvalitete o posjeti i upotrebi knjižnice i njenih usluga. Iz tih korelacija može se vidjeti koje grupe korisnika daju niže odnosno više ocjene kvaliteti usluga. Omjer je vjerovatnost razlike.

- Prve dvije od tih tablica (Tablice 4-25A i B) odnose se na knjige i pokazuju koje su varijable bile statistički značajno povezane s visokim (iznad prosjeka) ocjenama teškoća pri traženju knjiga i niskim i visokim (ispod i iznad prosjeka) ocjenama jasnoće pravila i postupaka s knjigama.
- Tablice 4-25C, D i E odnose se na časopise i pokazuju varijable koje su bile značajno povezane s visokim ocjenama zadovoljstva korištenja časopisa, niskim ocjenama teškoća pri pronalaženju i korištenju časopisa i visokim ocjenama o jasnoći pravila o časopisima.
- Tablice 4-25F i G odnosi se na korištenja Interneta, te pokazuju varijable koje su bile značajno povezane s visokom ocjenom lakoće i uspješnosti korištenja Interneta.
- Tablice 4-25H i I daju informacije o knjižničarima, te pokazuju koje su varijable bile značajno povezane s niskim ocjenama korisnika o djelotvornosti u pomoći i ljubaznosti knjižničara.
- Tablice 4-25J i K odnose se na opće ocjene nakon upotrebe Knjižnice datog dana, o govore o varijablama koje su doprinijele visokim ocjenama zadovoljstva i dobivanjem ideja za sljedeće korake.

- Konačno, Tablica 2-25L odnosi se na ocjene korisnika o vlastitom iskustvu korištenja knjižnice i pokazuje varijablu koja je povezana s visokim ocjenama iskustva.

Napominjemo, da su spomenute varijable one koje su (nakon statističke analize) se pokazale značajne s 95% vjerojatnosti. Mnoge druge varijable koje su bile prisutne u studiji nisu bile statistički značajne na toj razini pa ih nismo ni obrađivali. Radi lakšeg čitanja tablica, navodimo primjer prve tablice iz koje se vidi da su nisku ocjenu teškoćama pri traženju i korištenju knjiga (ispod prosjeka) dali korisnici koji su tražili pomoć knjižničara; Omjer znači da je vjerovatnost onih koji su imali teškoće za 1.98 puta veća od onih koji ih nisu imali.

Tablica 4-25. Varijable korisnika utjecale na nisku ili visoku ocjenu (iznad ili ispod prosjeka) o:

- Teškoćama pri traženju i korištenju knjiga
- Jasnoći pravila i postupaka traženja i korištenja knjiga
- Zadovoljstvu korištenjem časopisa
- Teškoćama pri pronalaženju i korištenju časopisa
- Jasnoći pravila i postupaka traženja i korištenja časopisa
- Lakoći korištenja Interneta
- Uspjehu pri korištenju Interneta
- Djelotvornosti u pomoći knjižničara
- Ljubaznosti knjižničara
- Općem postignuću, uspješnosti u onom zbog čega je taj dan korisnik došao u Knjižnicu
- Poduzimanju slijedećih koraka
- Vlastitom iskustvo korištenja Knjižnice

A. Ocjena – Teškoće pri traženju i korištenju knjiga		
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -
Ocjenili su korisnici koji su:		
• Tražili pomoć knjižničara	1,98	

B. Ocjena – Jasnoća pravila i postupaka traženja i korištenja knjiga			
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -	OMJER
Ocjenili su korisnici koji su:		Ocjenili su korisnici koji su:	
• Tražili pomoć knjižničara	1,85	• Koristili časopise	1,80

C. Ocjena – Zadovoljstvo korištenjem časopisa		
Ispod prosjeka -	Iznad prosjeka -	OMJER
	Ocjenili su korisnici koji su:	
	• Koristili knjige	2,55

D. Ocjena – Teškoća pri pronalaženju i korištenju časopisa			
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -	OMJER
Ocjenili su korisnici koji su:			
• Koristili elektroničke izvore	2,03		

E. Ocjena – Jasnoća pravila i postupaka traženja i korištenja časopisa		
Ispod prosjeka -	Iznad prosjeka -	OMJER
	Ocijenili su korisnici koji su: <ul style="list-style-type: none"> • Koristili specijalnu građu ili novine 	2,93

F. Ocjena – Lakoće korištenja Interneta		
Ispod prosjeka -	Iznad prosjeka -	OMJER
	Ocijenili su korisnici koji su: <ul style="list-style-type: none"> • Koristili specijalnu građu ili novine • Tražili pomoć knjižničara 	5,93 3,67

G. Ocjena – Uspjeha pri korištenju Interneta		
Ispod prosjeka -	Iznad prosjeka -	OMJER
	Ocijenili su korisnici koji su: <ul style="list-style-type: none"> • Koristili specijalnu građu ili novine 	3,82

H. Ocjena – Djelotvornosti u pomoći knjižničara		
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -
Ocijenili su korisnici koji su: <ul style="list-style-type: none"> • Koristili elektroničke izvore 	1,65	

I. Ocjena – Ljubaznost knjižničara		
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -
Ocijenili su korisnici koji su: <ul style="list-style-type: none"> • Koristili knjige • Koristili elektroničke izvore 	2,49 2,31	

J. Ocjena – Opća postignuća, uspješnost		
Ispod prosjeka -	Iznad prosjeka -	OMJER
	Ocijenili su korisnici koji su: <ul style="list-style-type: none"> • Koristili specijalnu građu ili novine 	1,80

K. Ocjena – Poduzimanje slijedećeg koraka			
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -	OMJER

		Ocijenili su korisnici koji su:	
		• Koristili časopise	2,74
		• Koristili specijalnu građu ili novine	2,01
		• Tražili pomoć knjižničara	2,07

L. Ocjena – Vlastita iskustva korištenja knjižnice			
Ispod prosjeka -	OMJER	Iznad prosjeka -	OMJER
		Ocijenili su korisnici koji su:	
		• Koristili časopise	1,71
		• Koristili elektroničke izvore	1,66

5. DISKUSIJA O KVANTITATIVNIM REZULTATIMA

Pređocene statistike izravno pružaju velik broj zaključaka, bez nekih posebnih diskusija. Stoga u ovoj diskusiji donosimo samo opće zaključke i opise o tome što statistike pokazuju i to u sažetom obliku. Postoci koje navodimo zaokruženi su na cijele brojeve radi dobivanja opće slike, a rezultati iz skala su navedeni u uopćenim vrijednostima, npr. kao polovina, trećina i sl.).

Mnoge smo statističke podatke dobili iz analiza raznih skala, pa ćemo na ovom mjestu reći nešto o općenito o našim zaključcima iz skala. To su, jasno, subjektivne refleksije, ali te refleksije odražavaju važna korisnička mišljenja i dojmove. Sve skale su bile od 1 do 7, gdje je 1 predstavljao krajnost negativne ocjene, a 7 krajnost pozitivne ocjene. U diskusiji o svim skalama arbitrarno smo zaključili da ćemo ocjene koje su iznad prosjeka smatrati pozitivnima, a one ispod prosjeka negativnima. Pojednostavljeno, to praktično znači da korisnici koji su dali ocjene od 5 do 7, da su obilježeni kao oni s pozitivnim mišljenjem, a oni koji su dali ocjene ispod 4, kao oni s negativnim mišljenjem. Na ovaj način se lakše možemo koncentrirati na postotak korisnika u pozitivnom ili negativnom smjeru. Postotak se odnosi na broj korisnika koji su odgovorili na pitanje te skale, a ne na postotak svih 481 korisnika. Za Knjižnicu je važno znati koliko korisnika je na pozitivnoj strani svih ocjena (npr. koliki je postotak zadovoljnih), a još važnije je znati koliko je na negativnoj strani (npr. koliko je nezadovoljnih) kako bi se lakše istražili razlozi i jedne i druge strane i poduzeli koraci koji bi smanjili nezadovoljnu stranu.

Kako bi se lakše mogli usporediti rezultati i diskusija između *Ankete '94* i ove, *Ankete'99* slijedit ćemo redosljed i način diskusije iz izvještaja *Ankete '94*, kako je predstavljeno u studiji Saračević et al. (1999) poglavlje 4.9.

Po **području interesa**, najveći broj anketiranih korisnika, oko 31%, bio je iz društvenih znanosti, a slijede oni iz humanistike (24%), tehnike (18%), prirodoslovlja (9%), biomedicine (7%), umjetnosti (6%), biotehnike (3%) i ostalih područja(3%). Anketirani korisnici pokrivali su sve znanstvene discipline na sveučilišta. Iako ne možemo reći da anketirani korisnici predstavljaju sve korisnike i sve znanstvene discipline i područja, ipak ti rezultati pokazuju da NSK privlači korisnike iz svih područja, ne podjednako, ali ipak relativno široko. Interesantno je da su na trećem mjestu po zastupljenost korisnici s područja tehničkih znanosti.

Po **zanimanju**, većina (67%) anketiranih korisnika bili su studenti, slijede ih istraživači/stručnjaci sa 14%, nastavnici sa 7% i postdiplomanti sa 6%. Na osnovi ovih podataka ne možemo zaključiti da je to postotak zanimanja svih korisnika NSK, ali ipak možemo vidjeti da osim studenata, što je bilo za očekivati i korisnici drugih zanimanja koriste knjižnicu.

Dobne skupine - oko polovica korisnika je bila ispod 25 godina, 23% između 15 i 29 godina, 10% između 30 i 39 godina, a oko 15% iznad 40 godina. Iz ovih podataka može se zaključiti da je Knjižnica pretežno mjesto mladih ljudi.

Analiza **spola** anketiranih korisnika pokazala je da smo anketirali nešto više žena nego muškaraca, 54% naprama 46%.

Korisnici su mogli nabrojiti više od jednog **razlog dolaska u Knjižnicu na dan anketiranja**, npr. mogli su doći učiti i tražiti knjigu na hrvatskom jeziku. U tablicama postoci označuju postotak korisnika koji su naveli te razloge, tako da je suma razloga veća nego broj samih korisnika. Najčešći navedeni razlog je bio učenje (60%), slijedi traženje knjiga (52%), društveni i osobni interesi (40%), elektronički izvori (39%), traženje časopisa (31%), traženje informacija (16%), specijalna građa (16%), tematska pretraživanja (14%), tiskani izvori (13%) i niz drugih razloga s postocima ispod 10%. Od općenitih razloga ili interesa za dolazak u Knjižnicu (a mogli su ih navesti nekoliko) na prvom mjestu bio je ispit, seminar, referat (61%), slijede društveni razlozi (23%), diplomski ili magistrski rad (18%), posao(12%) i projekti (10%). Korisnici su najmanje spominjali pripremu za

nastavu (3%) i prezentacije (2%). Zanimljivo je da je visoki postotak naveo kao jedan od razloga dolaska u Knjižnicu, na dan anketiranja, društvene razloge i interese. Među ostalim to upućuje da je NSK važno mjesto za društvena okupljanja svojih korisnika.

Odgovori vezani uz **građu koju su koristili** (korisnici su opet mogli navesti nekoliko vrsta građe koju su taj dan koristili) pokazuju da su najviše korištene knjige (58%), elektronički izvori (39%), časopisi (30%) i specijalna građa i novine (18%). Možda ovi omjeri reflektiraju generalno korištenje usluga u novoj zgradi. Međutim, iako su knjige na vrhu, korištenje elektroničkih izvora je vrlo visoko i pokazuje njihovu rasteću važnost za korisnike. Pomoć knjižničara tražilo je čak nešto više od polovice korisnika. Ovaj podatak može ukazivati da veliki postotak korisnika lako stupa u kontakte s knjižničarima, što je dobar pokazatelj komunikacija, a opisan je i u analizi kvalitativnih rezultata.

Na pitanje **jesu li su već koristili Knjižnicu zbog istog razloga** čak 83% korisnika je odgovorilo pozitivno. To je vrlo visok postotak, koji pokazuje da korisnici učestalo koriste Knjižnicu za iste razloge i da je proces upotrebe repetitivan. Na pitanje **koje su druge knjižnice ili izvore koristili za iste razloge**, 59% korisnika je izjavilo da su koristili knjižnice fakulteta ili instituta, 46% specijalne ili javne knjižnice, 27% Internet, 20% arhive, 13% privatne knjižnice, a ostatak i ostale izvore. Napominjemo, da su korisnici mogli navesti više izvora koje su prije koristili. Interesantan je visok broj korisnika koji je prije koristio druge knjižnice, a potom su došli zbog istog razloga u NSK. Ovaj podatak može upućivati na zaključak da NSK služi korisnicima kao važna nadopuna za druge knjižnice i izvore.

Sljedeći se rezultati odnose na traženja i korištenja **knjiga**. Što se tiče **posjedovanja i dostupnosti knjiga**, 76% korisnika koji su tražili određenu knjigu ili knjige iz određenog područja, izjavilo je da ih Knjižnica posjeduje, a 64% da su bile i dostupne (t.j. 64 % je reklo da su u stvari i dobili ili našli traženu knjigu/e). 23% korisnika je odgovorilo da su dobili samo neke od traženih knjiga. To znači da oko četvrtine korisnika nije dobilo tražene knjige, a ako ih je Knjižnica i imala mnogi nisu te knjige dobili. Ocjene koje sljede odnose se na stupnjeve na skalama:

- oko trećina korisnika nije bila **zadovoljna** s izborom knjiga, a dvije trećine jesu
- nešto preko trećine korisnika nije bilo zadovoljno s **aktualnošću** knjiga
- preko četvrtine korisnika imalo je **teškoće** u pronalaženju knjiga, a tri četvrtine nisu
- za oko jednu petinu korisnika nisu bila jasna **pravila** za dobivanja i korištenje knjiga, a ostalima su bila jasna
- za oko polovicu korisnika **oznake na knjigama (signatura)** nisu bile od pomoći pri traženju knjiga. Signatura je dobila najnižu srednju ocjenu. Signatura malo znači i malo pomaže korisnicima.
- blizu trećine korisnika je smatralo da **otvoreni pristup** nije dobro osmišljen, a dvije trećine smatra da jest.
- preko trećine korisnika je reklo da su imali teškoće dobiti knjige iz **zatvorenog spremišta**.

Slična pitanja su bila i o **časopisima**. Što se tiče **posjedovanja i dostupnosti časopisa**, 76% korisnika koji su tražili određeni časopis/e iz određenog područja izjavili su da ih je Knjižnica posjedovala, a 70% da su bili i dostupni (t.j. 70 % je reklo da su u stvari i dobili ili našli traženi časopis/e). 16% korisnika je dobilo samo neke od traženih časopisa. To znači da oko četvrtine korisnika Knjižnice nije dobilo tražene časopise, a ako ih je Knjižnica i imala mnogi nisu te časopise dobili. Sljede ocjene o stupnju na skalama:

- oko četvrtina korisnika nije bila **zadovoljna** izborom časopisa, a tri četvrtine jesu; više korisnika je bila zadovoljno izborom časopisa nego izborom knjiga
- blizu trećine korisnika nije bilo zadovoljno **aktualnošću** časopisa
- preko četvrtine korisnika je imalo **teškoće** u pronalaženju časopisa, dok tri četvrtine korisnika nije imala ovih teškoća
- za oko jednu četvrtinu korisnika nisu bila jasna **pravila** za dobivanja i korištenja časopisa, a ostalima je bilo jasno

- preko četvrtine korisnika je smatralo da **otvoreni pristup** nije dobro osmišljen, a tri četvrtine da jest
- oko polovine korisnika je reklo da su imali teškoće u dobivanju časopisa iz **zatvorenog spremišta**.

Rezultati koji sljede odnose se na traženje i korištenje **specijalnih zbirki i novina**. Što se tiče **posjedovanja i dostupnosti građe** iz tih zbirki, 86% korisnika, koji su tražili određenu građu ili građu iz određenog područja, izjavili su da ih je Knjižnica posjedovala, a 79% korisnika da je bila i dostupna (t.j. 79 % je reklo da su u stvari i našli idobili traženu građu). 17% korisnika je dobilo samo neku od tražene građe. U usporedbi s knjigama i časopisima, korisnici su najviše došli do tražene građe u specijalnim zbirkama i novinama. Sljede ocjene o stupnju na skalama:

- manje od petine korisnika nisu bili **zadovoljni** s posjedovanjem specijalne građe i novina, a četiri petine jesu
- samo je šestina korisnika imala **teškoće** u pronalaženju te građe, dok ih pet šestina nije imalo.

Usporedimo li dobivene rezultate tada možemo zaključiti da su korisnici najviše bili zadovoljni korištenjem specijalne građe i novina, potom s časopisima i na kraju s knjigama. Od svih srednjih ocjena najnižu su dobile signature na knjigama, a najvisu lakoća korištenja specijalne građe i novina.

Od korisnika koji su koristili **CROLIST**, preko trećine je ocjenilo upotrebu kao tešku, a dvije trećine kao laku. Slično, preko trećine je bila neuspješno u pronalaženju onog što su tražili, dok su dvije trećine bili djelomično ili potpuno uspješne.

Od korisnika koji su koristili **CD-ROM baze podataka** većina (19 od 20 korisnika) je ocjenila upotrebu laganom. Slična većina je bila uspješna u pronalaženju onog što su tražili. Lakoća i uspješnost upotrebe CD-ROM baza podataka dobile su najviše ocjene od sve ocjenjene građe ili usluga.

Kod korisnika koji su koristili **Internet** slika je drugačija: skoro polovica je ocjenila upotrebu kao tešku. U isto vrijeme većina (četiri petine) je bila uspješna u pronalaženju onog što su tražili. Lakoća i uspješnost upotrebe nisu ocjenjeni u istom smjeru - upotreba je teška (vjerovatno zato jer nema dosta računala na raspolaganju ili su komunikacije prespore, kao što su izrazili u kvalitativnoj analizi), ali kad se dođe do računala onda ono što se traži uglavnom se i nađe.

Od korisnika koji su tražili pomoć **knjižničara** većina (8 od 10) je ocjenila visoku djelotvornost pomoći i u sličnim pozitivnim odnosima su ocijenili znanje i ljubaznost knjižničara. Knjižničari su dobili visoke ocjene, međutim kvalitativna analiza (u poglavlju 6.5) otkriva nešto drugaciju sliku. To je jedan primjer gdje statistike ocjena i primjedbe ne idu baš u korak.

Veliki broj korisnika je dao svoje ocjene **prostorima** koje su koristili. Većina (oko 8 od 10) je ocijenila da su kvaliteta i osmišljenost prostorija dobri. Sličan postotak procijenio je Knjižnicu kao prikladnu za društvene interakcije.

Upotrebljavajući niz karakteristika koje predstavljaju **opće ocjene kvalitete rezultata posjeta Knjižnici na dan anketiranja**, korisnici su kroz ocjene izrazili svoje impresije i zaključke o korištenoj građi, prostorijama i/ili dobivenim uslugama. Ovo su ocjene o stupnju na skalama:

- oko tri četvrtine su bili **zadovoljni** korištenjem
- oko dvije trećine su ocijenili pozitivno **postignuće i uspješnost** korištenja
- isto tako, dvije trećine da su im ispunjena **očekivanja**
- devet od deset korisnika izrazilo se pozitivno što se tiče **povjerenja** u dobivene informacije ili korištenu građu
- oko dvije trećine su smatrali da su **uštedili vrijeme** zahvaljujući posjeti Knjižnici toga dana, ali jedna trećina se izjasnila negativno o vremenskoj uštedi

- nešto iznad polovice korisnika je dobilo dosta ideja ili uputa za **sljedeći korak**.

Kao i u drugim slučajevima, kvalitativna analiza daje dublje, pa čak u nekim slučajevima i kontradiktne podatke o svim tim ocjenama.

Srednje ocjene svih obrađenih kvaliteta razdijeljenih po pojedinim službama ili djelatnostima bile su prilično podjednake. Uzimajući ovu činjenicu u obzir, iznosimo najviše i najniže srednje ocjene:

- **zadovoljstvo:** najviša ocjena je bila za novine, a najniža za međuknjižničnu posudbu
- **postignuće i uspješnost:** najviša ocjena je bila za specijalnu građu, a najniža opet za međuknjižničnu posudbu
- **očekivanja:** najvišu su ocjenu dobile novine i specijalna građa, a najnižu opet međuknjižničnu posudbu
- **povjerenje:** najvišu ocjenu je dobila međuknjižničnu posudbu, a najnižu novine - u neku ruku to su kontraintuitivni rezultati. Korisnicima se nisu ispunila očekivanja u međuknjižničnoj posudbi, ali su imali povjerenja u tu uslugu, dok su se ispunila o novinama, ali s malim povjerenjem u dobivene informacije.
- **ušteda vremena:** najviše ocjene su dobila tematska pretraživanja, a najniže međuknjižničnu posudbu
- **sljedeći korak:** najvišu ocjenu su dobila tematska pretraživanja, a najnižu učenje.

U prethodnom dijelu izvještaja (4.10) iznijeli smo korelacije između ocjena korisnika (o teškoćama pri traženju i korištenju knjiga, jasnoći pravila, zadovoljstvu korištenjem časopisa itd.) i raznih karakteristika upotrebe, koje smo nazvali varijable. Tražili smo statistički značajne korelacije (na razini 95% vjerojatnosti) između tih ocjena i varijabli. Nešto detaljnije je opisan način kako smo dobili rezultate i što je njihovo općenito značenje. Rezultate smo predočili u 13 tablica i komentirali ih samo u smislu što ti rezultati predstavljaju. Na taj način se sama diskusija može provesti izravnim čitanjem tablica. Stoga te rezultate ne ćemo ponavljati u ovoj diskusiji nego ćemo predočiti nekoliko generalnih zaključaka.

Općenito, nismo našli mnogo značajnih korelacija. Od onih koje smo našli neki su intuitivno razumljivi, dok su neki i iznenađujući. Korisnici koji su imali teškoća u traženju i upotrebi knjiga i kojima su bila nejasna pravila, tražili su pomoć knjižničara. Korisnici koji su visoko ocijenili upotrebu časopisa, također su koristili i knjige. Oni koji su imali teškoća u korištenju časopisa korisnici su koji su upotrebljavali elektroničke izvore informacija. Pravila za časopise su bila jasna i korisnicima specijalne građe i novina. Lako i uspješno korištenje Interneta su ocijenili korisnici koji su također koristili specijalnu građu i koji su tražili pomoć knjižničara. Nisku djelotvornost knjižničara ocijenili su korisnici koji su koristili elektroničke izvore. Nisku ljubaznost knjižničara ocijenili su oni koji su koristili knjige i elektroničke izvore. Visoku uspješnost su imali korisnici specijalne građe i novina. Mnogo ideje ili uputa za sljedeći korak dobili su oni koji su koristili časopise i elektroničke izvore informacija.

Uz sve ocjene na skali, korisnici su mogli dodati i objašnjenja zašto su dali pojedinu ocjenu. Zaključci statističkih analiza iz ovog poglavlja dopunjeni su rezultatima i zaključcima iz kvalitativnih analiza tih primjedbi, predstavljenih u sljedećem poglavlju. Drugim riječima, kvantitativne i kvalitativne analize su povezane i one se dopunjuju.

6. KVALITATIVNI REZULTATI: PRIMJEDBE KORISNIKA

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

U kvalitativnu analizu uključeni su svi tipični komentari korisnika. Kako se veliki broj komentara ponavlja odnosno ima potpuno isti smisao, nismo ih sve navodili u priloženim tablicama. Analizirani su prijedlozi, komentari i primjedbe korisnika, koje su dali kroz 29 pitanja, iz ovog anketnog upitnika. Svakom otvorenom pitanju prethodilo je pitanje koje je u sebi sadržavalo brojčanu ocjenu na skali od 1 do 7, pri čemu je obično ocjena 1 imala najnegativnije, a ocjena 7 najpozitivnije značenje. Kako bi lakše mogli obrazložiti komentare, prijedloge i primjedbe korisnika povezali smo ih s brojčanim ocjenama koje su nam bile dodatni objektivniji pokazatelj stanja. Iz pragmatičnih razloga ocjene od 1 do 7 razvrstali smo u dvije kategorije i to ocjene korisnika od 1 do 4, koje su dali za neku uslugu ili službu u Knjižnici, smatrali smo negativnim rezultatom, a ocjene od 5 do 7, pozitivnim rezultatom.

6.1 Traženje i korištenje knjiga

Pitanje B1.5.1. Koji su razlozi za procjene u pitanjima o traženju i korištenju knjiga – razlozi pozitivne odnosno negativne ocjene ovom uslugom Knjižnice

Na ovo pitanje svoje komentare je dalo 212 (36.3%) korisnika, od čega je negativnih bilo 64 ili 30.1%. Uz jedan komentar, koji je bio negativan (ne prati se frekvencija upotrebe – nedostatak engleskog rječnika) nije bila brojčana ocjena korisnika. Dio komentara korisnika, koje su pratile pozitivne brojčane ocjene, a to je u oko 25% slučajeva, nije bio sasvim pozitivan. Radi lakšeg snalaženja, komentare korisnika smo razvrstali u Tablici 6-1a i 1b.

Tablica 6-1a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne brojčane ocjene na pitanje B. 1. 5.1.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a i sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p><i>komentari koji se odnose na dostupnost knjiga:</i> dobio knjigu, uzeo sam, dostupno na polici, lak pristup, odmah našao uslužno i na vrijeme, do knjige došao u roku od pola sata, sve uzeo s OP, snalazim se s građom, brzo i jednostavno.</p> <p><i>komentari koji se odnose na organizaciju u svezi traženja i korištenja knjiga:</i> dobra organizacija i postava knjiga, korištenje pretraživačkog programa - samostalno, uslužnost službenika, pretražio sam</p>	<p><i>komentari koji se odnose na posjedovanje knjiga:</i> nekih knjiga nema, dobra organizacija ali premali broj primjeraka, nedostaju osnovni udžbenici, manjak literature iz povijesti, malen broj rječnika, rječnici zastarjeli.</p> <p><i>komentari koji se odnose na organizaciju u svezi traženja i korištenja knjiga:</i> višestruko vraćanje-čekanje po 2 sata, dugo čekanje, dosta dugo čekanje, na OP je knjiga bila skrivena, knjige se teško nalaze na policama, dosta teško naći knjigu na OP, nisam pronašao knjige u katalogu, a bile su unesene u bazu podataka, računalo često ne posjeduje točne podatke, krive informacije, spor CROLIST, ne mogu saznati tematska pretraživanja, ako nema autora ne mogu nista – treba biti primjereniji korisniku, pretraživanja su bila otežana, dugo je trajalo dok sam pronašao podatke, nisam našao sve knjige, kompjutorska pretraživanja-nepotpune informacije, nije sve u računalu, postoje knjige u računalu, ali ne i u knjižnici, dugačka procedura pronalaženja knjige, čekanje iz spremišta, knjiga kasnila iz ZS, knjiga nije na OP, smeta mi preseljenje polica.</p>

<p>CROLIST i vidio da knjige nema, pomoć knjižničara, rezervacija od jučer, potrebne knjige lako naći, sama tražim knjige a i knjižnicari su super uslužni, knjige koristim već nekoliko dana iz ZS i čekaju me na pultu.</p>	<p><i>komentari koji se odnose na dostupnost knjiga:</i> čekanje, nisam dobio sve knjige, premali broj primjeraka, lako potražiti i naći u računalu ali pitanje je da li će ih poslati iz spremišta, knjige su često posudene, nestručnost osoblja, teškoće pri pretraživanju računalom, pomoć osoblja, gubitak vremena, knjiga nije bila na svom mjestu, najnovija izdanja nisu dostupna, za vrijeme ispita sve knjige su vani pa ih je teško dobiti, dugo čekanje na knjigu.</p> <p><i>prijedlozi korisnika:</i> brža obrada, nabava izgubljenih i nestalih knjiga, treba više primjeraka udžbenika, neaktualnu i zastarjelu građu zamijeniti aktualnom i suvremenom, CIP izdavači bi trebali ažurnije slati obvezne primjerke, bolje funkcioniranje obveznog primjerka, problem s bazom-server- ubrzati rad, potrebni uočljivi natpisi, nejasne oznake na policama.</p>
---	--

Komentari korisnika koji se nalaze u prvoj rubrici Tablice 6-1a nisu preneseni u cijelosti jer se naprosto ponavljaju. Navedeni su svi tipični odgovori. Poseban komentar na prvu rubriku Tablice 6-1a možda nije ni potreban. Iz postotka pozitivnih brojevanih ocjena, a to je ukupno 69.9%, vidljivo je da najveći broj korisnika nije imao teškoća pri traženju i dobivanju knjiga u dane kada su ispunjavali ankete. Međutim, čini se da bi bilo interesantno komentirati drugu rubriku u Tablici 1a, a to su komentari i prijedlozi korisnika koji su dali pozitivnu brojevanu ocjenu za postupke vezane uz traženje i korištenje knjiga u NSK. Iz komentara korisnika uočljivo je da se dio korisnika žali da nema dovoljno knjiga, da nema referentne literature, npr. rječnici, enciklopedije, da nema dovoljno udžbenika, da nema knjiga za određena područja, npr. pravo, povijest i da nedostaje dovoljan broj primjeraka. Jedna skupina komentara odnosi se na dugo ili dosta dugo čekanje na knjigu, vjerojatno iz zatvorenog spremišta (ZS), zatim na nesnalaznje u otvorenom pristupu (OP), problem nejasnih oznaka na policama i uočljivijih natpisa. Posebna skupina primjedbi vezana je uz CROLIST i katalog – sporost u pretraživanju, nepotpunost računalnog kataloga, komplicirano pretraživanje, nesnalaznje korisnika u pretraživanju, npr. ne znaju izvesti tematska pretraživanja i ukoliko ne znaju autora, računalni katalog je za njih neupotrebljiv. Korisnici spominju i knjižnično osoblje od kojega očekuju pomoć, a u nekim slučajevima ga smatraju nestručnim. Prijedlozi (Tablica 6-1a) ove skupine korisnika upućuju na zaključak da je korisnicima stalo da u ovoj knjižnici dobiju željenu građu i da razumiju problematiku, jer nude konkretna rješenja.

Tablica 6-1b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojevanе ocjene na pitanje B. 1. 5.1.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocijenjeni su ocjenom ispod 4)</p> <p><i>komentari koji se odnose na posjedovanje knjiga:</i> nedostatak knjiga, nedostatak knjiga novije produkcije, jako mali izbor knjiga vremenski krajem 80-ih, nove knjige ne mogu pronaći, premali fond iz financija, mali fond aktualnih knjiga za kemijsku tehnologiju, fond knjiga za pravo nije adekvatan broju postojećih knjiga, nema dovoljan broj atlasa za medicinu, nekompletna baza, puno knjiga nije u bazi, potrebno ručno pretraživati, dva PC nisu radila pa nisam mogao doći do podataka.</p> <p><i>komentari koji se odnose na organizaciju u svezi traženja i korištenja knjiga:</i> problem aktualnosti i sporost obrade, ne prati se frekvencija upotrebe - nedostatak engleskog rječnika, nejasne upute za knjige i baze podataka, nema vodiča, nedovoljna informiranost o informatičkim resursima, spora usluga, sporost dolaženja i obrade (knjige iz '97, 98) itd., prevelika i prespora birokracija knjižnice, iz ZS čekala više od pola sata, procedure komplicirane i dugotrajne, čekanje na kompjuteru da bi se došlo do signature, komplicirani elektronički sustav pretraživanja, pristup dosta kompliciran, nije prirodan način redanja</p>

stvari pa se ne mogu dobro snaći, kompjuterski sustav ne prati potrebe korisnika, osoblje nije uputilo korisnika u pravilan postupak traženja i zaduživanja, neke nisu još obrađene, problem pretraživanja kataloga, gužve i ograničenje broja knjiga, ne prevelika upućenost knjižničara.

komentari koji se odnose na dostupnost knjiga:

pojedine knjige su katalogizirane, ali nedostupne, nije nađena potrebna građa - ali slična postoji, premalo primjeraka, našao knjigu ali na polici gdje joj nije mjesto, nekih knjiga nema ili su izgubljene, čekala 1 sat-vec posuđena, piše da ima knjige ali je u stvari na čitanju, nisu sve dostupne, problem premještenih knjiga, dugo čekanje, čekao sam na knjigu dva tjedna, knjige iz ZS su ili u čitanju ili nestale, premali broj primjeraka, postoji jedna knjiga, premalo knjiga previše korisnika, nema knjige, neke knjige ne mogu dobiti već mjesecima, enciklopedija nije na polici, od pet traženih knjiga dobila sam tri, problem je što knjiga ima više komada, ali se ne smiju iznositi, nemogućnost posuđivanja za van, teško dobijem knjige poslije 17 sati.

Ostalo: subjektivni razlozi- jezik (vjerojatno ne poznavanje jezika!)

Iako su komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene za posjedovanje, dostupnost, zadovoljstvo izborom knjiga i aktualnost traženih knjiga u manjem postotku (30.1%) od ukupnog broja korisnika koji su dali pozitivne brojčane ocjene za spomenute aktivnosti, smatramo ih vrlo indikativnima. Naročito stoga što se dio komentara podudara s komentarima oko 25 % korisnika, koji su za iste aktivnosti dali pozitivne ocjene, a komentari zapravo i nisu izražavali potpuno zadovoljstvo dobivenim odnosno obavljenim. Komentari korisnika ove dvije skupine uvelike se podudaraju, pa tako korisnici iz Tablice 6-1b govore o nedostatku knjiga, neaktualnosti knjiga, premalom fondu iz pojedinih područja, npr. financije, kemijska tehnologija, medicinski atlas. Što se tiče dolaska do informacija posjeduje li uopće knjižnica određenu knjigu korisnici smatraju da Knjižnica raspolaže s premalo računala odnosno da su računala van funkcije i da je baza podataka nepotpuna. Komentari koji se odnose na organizaciju u svezi traženja i korištenja knjiga govore o problemu aktualnosti i sporosti obrade građe u Knjižnici, nedovoljnoj informiranosti korisnika o resursima u Knjižnici i njenim mogućnostima, nedovoljnoj komunikaciji korisnik-osoblje i problemu pretraživanja računalnog kataloga. Što se tiče dostupnosti traženih knjiga korisnicima su najveći problemi bili što su prema njihovim procjenama dugo čekali, što knjige nisu na svome mjestu, što dobivaju informacije da su knjige izgubljene ili nestale odnosno da su u čitanju, što ih teže dobivaju iza 17 sati i da se knjige ne mogu iznositi izvan Knjižnice.

Na osnovi komentara i primjedbi odnosno prijedloga obiju navedenih skupina korisnika (Tablica 6-1a rubrika 2 i Tablica 6-1b) može se zaključiti sljedeće:

- korisnici od Knjižnice traže da za pojedina područja nabavi veći broj primjeraka knjiga (pravo, povijest, financije, kemijska tehnologija, medicina)
- da poveća broj udžbenika i referentne literature (enciklopedije i rječnici) i da knjige budu aktualne
- da se skрати vrijeme čekanja za dobivanje knjiga odnosno da se ubrza postupak obrade knjiga
- da se u otvorenom pristupu na policama postave uočljivije i jasnije oznake
- da računalni katalog, CROLIST, bude primjereniji za pretraživanje, da se baza upotpuni i da veći broj računala bude u funkciji
- da budu informiraniji o knjižničnim uslugama i mogućnostima
- od knjižničnog osoblja očekuju da bude kompetentnije i korisnicima više na raspolaganju.

Pitanje B 1.6.1. *Pravila i postupci o korištenju, nalaženju i dobivanju knjiga i razlozi ocjena korisnika!*

Na ovo pitanje svoje komentare je dalo 166 (24.8%) korisnika, od čega je s pozitivnim brojčanim ocjenama bilo 108 ili 65% komentara, bez brojčane ocjene ali uz komentar 2 (koristim samo priručnu građu za koju znam gdje stoji i nesnalaženje), a ostatak, 56 korisnika ili 33,7% dalo je negativnu brojčanu ocjenu, što znači da im pravila i postupci oko korištenja i dobivanja knjiga nisu bila sasvim jasna.

Tablica 6-2a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne brojčane ocjene na pitanje B. 1. 6.1.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
jasna, jasna ali nije bilo na mjestu, uzimam s police, raspored po strukama, jasno formulirana pravila, časopisi se malo teže nalaze, dobra organiziranost, logična i lako se shvate, sve sistematizirano, postupci su mi jasni jer se znam koristiti računalom, dobro sam upoznat s pravilima, tražim knjige po bazi podataka i uvijek nađem knjigu, kataloge poznajem, a pri pretraživanju baze uvijek mi netko može pomoći, korištenje CROLIST-a, lako pronalaženje naslova, dosta dobro se snalazim u traženju, CROLIST-u, ispunjavanju listića za traženje knjige, baza jednostavna za traženje, knjige nađem na polici odgovarajućeg područja, potrebno uvijek nađem sama, iskustvo, informatička naobrazba, dobra upućenost, po struci sam bibliotekar, informacije dobivam od knjižničara, pomoć informatora	nejasno, ne poznajem sasvim, nisam upućena, pronalaženje nejasno, potrebno neko vrijeme, ne zna signature, nije mi jasno koji broj se zapisuje kao signatura, nejasan postupak posuđivanja knjiga za van, problem konfuznosti kataloga, nejasno označeno koje su knjige u ZS, a koje se posuđuju, na temelju kataloga teško razlučiti gdje je knjiga- podaci različiti u računalu i na pultu, nejasno koja je građa za posudbu, dobivanje knjiga jasno a posudba ne, nejasno iznošenje knjiga van, previše birokracije, ne znam koje su mi još mogućnosti na raspolaganju, neusklađenost osoblja, nefunkcionalnost CROLIST-a, ne znam pretražiti na računalu, nije koristio pretraživanje, problemi elektroničkog pretraživanja, ne zna koristi strojno pretraživanje

Iz već spomenutog većina korisnika, 65%, koji su dali svoje komentare na ovo pitanje uglavnom je procijenila pravila i postupke o korištenju, nalaženju i dobivanju knjiga jasnima. Iz komentara proizlazi da korisnici imaju iskustvo u korištenju knjižnice, da drže da je potrebno iskustvo u korištenju knjižnice, da su upućeni u rad s računalima i da znaju pretraživati CROLIST, da poznaju pravila, da je knjižnica dobro organizirana, a ako im zatreba pomoć mogu se osloniti na knjižničare. Iz druge rubrike Tablice 2a, vidljivo je da dio korisnika, iako su dali pozitivne brojčane ocjene, u svojim komentarima nije bio sasvim pozitivne orijentacije. Njihovi komentari bi ujedno mogli poslužiti i kao prijedlozi što bi se u Knjižnici trebalo napraviti odnosno poboljšati. Jedna skupina korisnika smatra da nisu naprosto upoznati s pravilima korištenja, npr. ne znaju što je signatura i koji je to broj koji treba napisati, drugi ne poznaju pravila posudbe odnosno ne znaju način koji im otkriva koja je knjiga za posudbu a koja ne. Veća skupina korisnika nije zadovoljna s računalnim katalogom odnosno ne koristi ga jer naprosto nisu upućeni u pretraživanje i mogućnosti koje nudi ovaj katalog. Jedna skupina korisnika smatra da su pravila korištenja manje jasna jer su previše birokratizirana.

Tablica 6-2b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 1.6.1.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
komplíciranost, nisu posve jasna, OP ne snalazim se, nepoznavanje pravila, neupućenost, nisam dovoljno obavještena, nedovoljno uhodana, ne znam što se iznosi, upute nisu istaknute, trebalo bi to malo bolje objasniti, novi član, neznanje, ne znam koje knjige idu van a koje ne i zašto, ako nisam

student ne mogu iznositi van, prvi put ovdje, prepušteni sami sebi s upoznavanjem postupaka korištenja, neke se knjige uz potpis ravnatelja posuđuju, oslanjam se na pomoć knjižničara, nejasno koje su knjige za posudbu, iskustvo samo s OP-om, nije jasno gdje dobiti koju knjigu, potrebni bolji putokazi, nigdje nije objašnjeno, trebalo bi imati vodič ili upute za posudbu, trebalo bi napisati uputstva za traženje knjiga, nitko mi nije pomogao u snalaženju, knjižnicari su pili kavu i prstom pokazivali police koje mi nismo mogli naći, nisam se previše informirao, ali smatram da bi postupci nalaženja knjiga trebali biti bolje razjašnjeni, jednostavniji zapisi, kompliciran postupak- naručivanje i čekanje, većini nije jasno ni kako se knjige označavaju ni što to znači, pravila posuđivanja u knjižnici se mijenjaju - prekasno se za to saznaje, predugačka i bespotrebna procedura, često se pravila mijenjaju (nešto se može jedno vrijeme onda prestane ta mogućnost), nejasno tematsko pretraživanje u CROLIST-u, nejasna kompjuterska pravila, nejasan sustav, komplicirano je-kompjuter, nesnalaženje na kompjuteru, ono što ima u katalogu nema u kompjuteru, nije koristila sve izvore pretraživanja, trebao pomoć knjižničnog osoblja, gubitak vremena (2 dana), oslanjam se na pomoć knjižničara, nedovoljno poznavanje Knjižnice i njenih mogućnosti.

Jedna trećina korisnika (33.7%) izrazila je negativno mišljenje o jasnoći pravila i postupaka oko korištenja i dolaženja do knjiga. No, ove primjedbe i komentare treba uzeti kao korisne sugestije knjižničnom osoblju. U osnovi bi se svi ovi komentari mogli u grubo razvrstati u četiri skupine:

- a) komentari kroz koje doznajemo da korisnici nisu uopće upoznati s pravilima, pa im stoga niti ne mogu biti jasna. Isto tako nisu upoznati s mogućnostima Knjižnice.
- b) komentari koji govore da su pravila komplicirana, nejasna, da su prepušteni sami sebi oko njihovog upoznavanja i da knjižničari u ovom segmentu nisu bili od pomoći.
- c) komentari da se pravila često mijenjaju i da se korisnici ne stižu s njima upoznati te da je procedura dugotrajna i bespotrebna, npr. potrebno dopuštenje ravnatelja.
- d) komentari da je CROLIST kompliciran za pretraživanje i da korisnici ne znaju pretraživati.

Navedene četiri skupine komentara sistematizirane na osnovi podataka iz Tablice 6-2b, a u slične skupine bi se mogli razvrstati i komentari iz druge rubrike Tablice 2a, mogu poslužiti kao putokaz što bi Knjižnica trebala u ovom pogledu poboljšati.

Pitanje B 1.7.1. Oznake na knjigama, signatura – ocjene koliko su pomogle pri pronalaženju knjiga odnosno razlozi takvim ocjenama.

Na ovo pitanje 188 (32.2%) korisnika je dalo svoje komentare. Pri tom je pozitivnih odgovora bilo 63 ili 33,5%, u 10 slučajeva uz komentare nije bilo bročanih ocjena, a negativne bročane ocjene uz komentare dalo je 115 ili 61,2% korisnika.

Tablica 6-3a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne bročane ocjene na pitanje B. 1.7.1.

Pozitivni odgovori (čije su bročane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su bročane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
nisu imao problema, korisne, tražio po signaturama i pronašao knjige, tražim po naslovu i autoru, lokacija fonda poznata, depasirano pitanje, pronašla po signaturi, iskustvo, tražio iz ZS, stručna djelatnica mi ju je dala, sve je jasno i vidljivo, korištenje iz OP, logična organizacija, tražim knjige po tematskoj cjelini, jednostavnost i jasnost procedure, standardna metoda- vrlo jasna za upotrebu, jedini način da istu pronađem, u katalogu su – lakše	problem kataloga, relativno jasno označeno, ali na OP napravljen premještaj knjiga, svaka knjiga ima drugu signaturu iako je isti naslov, točne su u velikoj većini, to mu ne znači previše, nepoznavanje tog sustava, samo

<p>pronalaženje, po tome tražim, brzo pronalaženje na polici, dobro poznajem sustav signatura, jasno mi je, dobio na PC, pomoć knjižničara, pomoću nje se lakše dobije knjiga, logičnost oznaka, brzo pronadene knjige po oznakama, meni pomažu jer ih prepisem iz baze, prepisala signaturu iz CROLIST-a i dobila knjige, ključ da dođe do knjige, dosta mi pomažu, bez signatura knjiga se ne može ni dobiti, pomažu mi, korisne su</p>	<p>upisujem na listić ne gledam ih, ovu metodu nisam koristio često, nejasno.</p>
---	---

Podatak da je samo trećina korisnika (33.5%) koji su dali svoje komentare na ovo pitanje, dalo pozitivnu ocjenu malo je iznenadio. U većem broju su korisnici iz ove skupine odgovarali da su tražili po naslovu i autoru, što im je pomoglo da dođu do podataka, što je i logično. Jedan dio korisnika objašnjava što je signatura odnosno što je njena funkcija, a manji dio zapravo smatra da je pitanje deplasirano. Dodatno iznenađuje činjenica da je dio korisnika, koji su tražili knjige u Knjižnici i dali pozitivnu ocjenu na ovo pitanje, pokazao da zapravo ne zna što je funkcija signature, npr. točne su u velikoj većini, to mu ne znači previše, nepoznavanje tog sustava, samo upisujem na listić ne gledam ih, ovu metodu nisam koristio često, nejasno. Iz navedenog proizlazi da zapravo manje od jedne trećine korisnika, koji su dali svoje komentare o oznakama na knjizi odnosno o signaturi, zapravo nije upućeno u njenu funkciju.

Tablica 6-3b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 1. 7.1.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>ne treba ih znati, nepotrebno, nejasno, nebitno, ništa mi ne govore, novim članovima nije sve prikladno objašnjeno, ne snalazim se, ne tražim po signaturi (veliki broj korisnika to tvrdi!), ne razumijem ih, nađem područje, ne gledam signaturu, meni osobno ne koriste, ne snalazim se, uglavnom naručujem, ne koristim ih, teško snalaženje među brojkama, nisam upućen, ne razumljive su, ne poznam ih, ne gledam ih, po signaturi pretražujem samo po policama, ne znam što znači, malo znam o signaturama, ne znam taj sustav, moje slabo iskustvo u korištenju, ne znam i nije bitno, meni ne znače ništa, ne obraćam pažnju na signature, nije se baš oslanjao na signaturu, nisam baš shvatila taj sistem, nisu pomogle, pomoć djelatnika, ne razumijem UDK, teško se snalazim a upute se rijetko dobivaju, kad zapišem onda knjižničar pronade, ali ja se baš i ne snalazim, nisam upoznata sa signaturama, nije mi baš sve jasno organizirano, postoji više oznaka, više sustave signiranja, ne znam o čemu se radi;</p> <p>naručio knjige sa spremišta, zna mjesto gdje se nalazi, dobro se snalazi po područjima, traži po autoru i naslovu, tražim po autoru, naslovu ili pomoć knjižničara, pretraživanje po naslovu, preko predmetne odrednice, traži po području, pomogle samo oznake na policama, vizualno tražim knjigu na polici svoje struke, tražim knjige vizualo, znam gdje se nalazi knjiga, ne snalazim se po signaturama, znam gdje je *moja * polica i tu se snalazim, znam gdje je moje područje, poznavanje rasporeda od prije, zbog postojanja tematske podjele, lakše je pitati po autoru, knjige su mi pronašli knjižničari, tražim pomoć knjižničara, malo sam dezorjentirana - ovisna o pomoći knjižničara, drugi su mi pronašli knjige, nije do kraja pojednostavljeno, dugo se čeka na knjigu; nisu dobro umetnute knjige, teško pronaći policu- ali na njoj mi je poslužila signatura, nepravilno poredane knjige na policama- odnosi se na poredak po signaturi ili abecedi, knjige nisu bile na pravom mjestu, pomogle za knjige iz ZS, a za OP nisu, ne mogu naći na polici knjigu po signaturi, zato što knjige uzimam s police u OP, pojednostavljivanje sustava označavanja knjiga;</p> <p>nije bilo signature, loša baza;</p> <p>namjenjene stručnom osoblju, po mome je to samo za bibliotekare.</p>

Komentari korisnika navedeni u Tablici 6-3b izravno govore da najveći broj korisnika, koji su koristili knjige u Knjižnici u vrijeme kada je provedena anketa, zapravo nije dovoljno upućen u značenje signature odnose oznake na knjizi. Iz komentara korisnika da ne razumiju UDK, može se izvući ideja za poboljšanje sustava označavanja na OP. Ovom prijedlogu mogu se pridružiti komentari korisnika da sustav označavanja knjiga treba pojednostaviti – misli se na OP. Jedna skupina korisnika govori da se zapravo vizualno snalazi u otvorenom pristupu. Oni ili znaju na kojim se policama nalazi građa iz njihovog područja ili znaju kako fizički izgleda knjiga. Međutim, iz tih komentara ne da se zaključiti da je signatura odnosno oznaka na knjizi bila pomagalo koje im je omogućilo dolazak do knjige. Jedan dio korisnika komentira lošiju stranu otvorenog pristupa. Manji broj korisnika govori o tome da nisu iz računalnog kataloga dobili podatke, što je točno jer je CROLIST u jednom segmentu u fazi izrade. Također se moglo dogoditi da je korisnik dobio CIP (katalogizacija u publikaciji) zapis koji nema signature. Indikativni su komentari korisnika da je signatura namjenjena knjižničnom osoblju, a ne korisnicima.

Zaključak koji se može izvesti na osnovi komentara korisnika iz druge rubrike Tablice 6-3a i 3b, odnosi se na činjenicu da veliki broj korisnika Knjižnice treba educirati ili barem upoznati s važnosc signature odnosu ulogom oznake na knjigama, odnosno načinu signiranja, kako u zatvorenom tako i u otvorenom pristupu.

Pitanje B 1.8.1. Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni osmišljenosti i kvaliteti organizacije otvorenog pristupa (OP), u smislu lakoce korištenja.

Svoje komentare na ovo pitanje dalo je 178 (30.5%) korisnika, od čega pozitivne brojčane ocjene 114 ili 64 % korisnika, negativne 60 ili 33,6% korisnika i bez brojčane ocjene ali s komentarom 4 ili 2.2% korisnika i to: skrivanje knjiga- studenti, voljela bi da je OP složen po abecedi, po ispitima i godinama fakulteta, prostrano, premalo rječnika- njemački.

Tablica 6-4a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne brojčane odgovore na Pitanje B 1.8.

Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p>prostrano, slobodno korištenje, lako se nalazi, dobro se snalazim i pronalazim kvalitetnu građu, dobro osmišljeno i organizirano, tražim područje koje me zanima, raspoređene u skupine, raspoređeno po strukama- informatiku treba sistematski izabrati, dobro osmišljeno, sviđa mi se ideja OP, zbog strukovnog grupiranja naslova, lako dostupan, jednostavan, veći broj starijih knjiga staviti na OP, nasla sama, dobar raspored područja, logična organizacija, knjige iz fizike relativno lako dostupne, jasan raspored po temama, knjige složene prema područjima, mali fond kojim se bavim, preko računala sam lako pronašao knjige u OP, mislim da ne može bolje, predmetni raspored olakšava pronalazak, duga praksa i dobro osmišljen raspored, predmetni raspored, iskustvo, poznavanje tog rasporeda, tematska organiziranost, uzmem što hoću, uvijek prisutan informator, jednostavnost pronalazanja,</p>	<p>neki djelovi bi trebali biti pristupačniji korisnicima, uglavnom dobro osmišljen no na BDI moglo bi i bolje, dobra organizacija, ali nedostaju neke knjige i pomagala, ostvariti ravnotežu između načela selektivnosti i nove nakladničke produkcije- tj. staviti stare i nove iz tog područja, rječnici trebaju biti vidljivije izdvojeni, srodne stvari u blizini, ako ima premalo - ne treba odnositi s polica na mjesto ili s kata, bolje specificirati područja, nisu istaknute knjige istaknutih stručnjaka, neke knjige su vezane uz više područja pa ih se teško nađe, korekture oko izbora građe, povećati broj knjiga, više knjiga na police i u više primjeraka, pravna literatura, uz nju treba rječnik latinskih, pravnih izraza, putokazi su dobri, ali knjige iz npr. strojarstva postoje i u fizici i u prometu, nisu sve na okupu, moglo bi i bolje, nema dovoljno knjiga na policama, razvrstavanje knjiga po područjima nije dobro, funkcionalnost, ali bez novijih naslova iz strane literature, premali broj primjeraka- nesrazmjerna zastupljenost pojedinih autora na povijesti, nedovoljno</p>

<p>uzmeš ih sam, pristup knjigama osmišljen je odlično - glavna podjela, podjela na područja, potpodjele, nemam nikakvih teškoća, stručna osposobljenost, zbog uštede vremena, jasan raspored po područjima, grupiranje po temi i područjima, pomoć knjižničara, lako sam pronašao, ako znaš što tražiš lako se snaći, brzo pronalaženje građe, dobivena knjiga, dobro uređeno, dobro osmišljeno, knjige su dobro sortirane, raspored po katovima i policama, police su napravljene tako da je izložena literatura pregledno poslagana, lako se koristi, nemam posebno mišljenje, snalazi se po područjima, odmah dostupne, sviđa mi se slobodan pristup građi, samim time što pojedinac vidi knjige može se prepoznati ono što ga zanima i to uzeti na korištenje, uvijek se može naći nešto zanimljivo, pregledno je i knjige iako nalazim, dostupnost knjigama</p>	<p>primjeraka- rezervacije, samo novija građa je na policama, a treba mi i starija, više knjiga bi trebalo biti, knjiga je u spremištu / gubitak vremena; postaviti upute o podpodručjima, promijenjen raspored, istaknuti nazivi područja, nisu jasno označene police, treba pitati gdje se nalazi koja struka, dobro osmišljen ali često preseljavanje i reorganizacija polica, snalazim se uz pomoć knjižničara, leksikoni, rječnici bi trebali biti posebno, neka područja više istaknuti, nema dobrih putokaza, novi korisnik- teško snalaženje, nakon premještanja građe teže se snalazim, prije bilo bolje, nisam se snašla u traženju željene literature, ne može se odmah snaći, relativno dobro osmišljen, ali problematično je snalaženje po policama, nejasan razmještaj knjiga - tematskih cjelina; korisnici pogrešno vraćaju knjige, namijenjeno osoblju, nepoznavanje tog sistema.</p>
---	--

Komentari korisnika u prvoj rubrici Tablice 6-4a izražavaju zadovoljstvo korisnika otvorenim pristupom. Očito je da korisnicima ovakav način prezentiranja građe jako odgovara jer se osjećaju slobodno, sve im je na raspolaganju, a ako trebaju pomoć, prema njihovim tvrdnjama, informator je prisutan. Ova skupina korisnika uglavnom je zadovoljna rasporedom građe po strukama.

Komentari druge skupine korisnika, druga rubrika Tablice 4a, koji su također dali pozitivnu ocjenu osmišljenosti i kvaliteti organizacije otvorenog pristupa, sadrže vrlo korisnike prijedloge. Jedan dio ove skupine korisnika smatra da bi raspodjelu po strukama trebalo malo drugačije provesti, da bi za većinu područja trebalo obogatiti fond, da bi trebalo izlučiti, npr. knjige istaknutih znanstvenika za pojedina područja, da bi trebalo priručnu literaturu učiniti dostupnijom. Dobar dio korisnika drži da bi putokazi i oznake na policama trebali biti jasniji i vidljiviji. Korisnici nisu baš previše zadovoljni promjenama polica i rasporeda građe. Jedan dio korisnika upozorava na činjenicu da tražene knjige nisu na svome mjestu, jer ih korisnici sami ulažu. Ovo je sigurno upozorenje za osoblje koje bi trebalo informirati korisnike da ne ulažu sami knjige na police, odnosno da se češće vrše provjere prave lokacije knjige od strane knjižničnog osoblja.

Tablica 6-4b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 1. 8..

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>potrebno više skupina knjiga, police prazne, nema novih publikacija, malo literature za posudbu, nejasan kriterij izbora građe, premalo knjiga, izbor recentnije literature je slab a na policama se nalaze knjige koje se malo čitaju, na policama ima dovoljno mjesta, bolja organizacija, popuniti prazne police, pristup u redu ali slaba ponuda, više knjiga, želim *kopati* po knjigama, potrebno više naslova, razbacana literatura- agronomija, raspored knjiga na policama se ne ažurira u računalu, sva potrebna literatura nije dostupna na OP, premalo knjiga na OP, za neka područja velik broj knjiga a za neka manje, oskudan izbor knjiga iz filozofije, loš izbor knjiga, nedovoljno građe iz arhitekture;</p> <p>nije mi jasan sistem, nisu logično povezane cjeline, nesnalaženje po signaturama, nejasan sustav</p>

rasporeda polica, teško ih pronaći na polici, poslagane su po abecedi, nejasan raspored knjiga unutar skupine, znam gdje su moje knjige a ostalo teško, teško snalaženje, nema putokaza, novi razmještaj, na računalo stara organizacija, a na katovima promijenjena pa se teško snalazi, nesnalaženje zbog novog razmještaja, nema logičkog slijeda, potrebna shema polica, knjige iz istog područja nalaze se na različitim mjestima, nedovoljno upoznata, knjige nije bilo, ne koristim OP- samo u prolazu ako vidim interesantnu knjigu izuzev područja koje mi treba, teško snalaženje, ne ide po područjima a niti po abecedi, teze snalaženje među policama, nisam samostalno tražio, ne možeš naći potrebne knjige, samostalno, bez pomoći knjižničara teško, prije bilo preglednije, nije mi sve jasno u organizaciji OP, loše koncipiran, razbacano u OP - treći kat, istaknuti upute za police, veći natpisi iznad polica, nije lako korištenje, možda je dobro osmišljen, ali bi to negdje trebalo pisati, nemam vremena za otkrivanje sistema rasporeda, nelogično za laika, tek s iskustvom i ponavaljenjem se nauči gdje se što nalazi, nije pregledan, nema dobrih putokaza, treba više vremena da se snađem;
bolje usluge informatora, predugo čekanje

Komentari korisnika, koji su koristili otvoreni pristup i nisu bili zadovoljni odnosno dali su negativnu ocjenu osmišljenosti i kvaliteti organizacije otvorenog pristupa, sadrže u sebi uglavnom korisne prijedloge. U grubo su razvrstani u tri skupine. U prvu skupinu svrstali smo komentare korisnika koji žele više građe iz pojedinih područja i žele da se police u otvorenom pristupu popune određenim fondom, građu koja će se koristiti i recentnu literaturu. Druga skupina korisnika ima poteškoca sa snalaženjem u otvorenom pristupu i predlažu da se postave putokazi i jasnije i logičnije oznake na policama. Dio korisnika nije zadovoljan s načinom razvrstavanja knjiga na policama i drže da gube vrijeme na snalaženju. Manji dio korisnika očekuje pomoć od informatora, knjižničara za koje smatraju da na njihove usluge predugo čekaju i od knjižničkih djelatnika očekuju veću kompetentnost. Osnovi zaključak, iz svih primjedbi odnosno prijedloga korisnika koji su vezani uz osmišljenost i kvalitetu otvorenog pristupa, koji se može izvući jest da treba detaljnije istražiti koje bi konkretne korake trebalo poduzeti da se zadovoljstvo korisnika otvorenim pristupom poboljša. Korisnici su dali svoje prijedloge, ali te prijedloge treba ozbiljnije razmotriti i istražiti na većem uzorku korisnika.

Pitanje B 1.9.1. *Brojčane ocjene korisnika na pitanje o osmišljenosti i kvaliteti organizacije zatvorenog spremišta (ZS).*

Svoje komentare na ovo pitanje dalo je 127 (21.7%) korisnika od čega pozitivne 76 ili 59.8%, negative 38 ili 30% i bez brojčanih ocjena ali s komentarima 13 ili 10.2%. Posljednja skupina korisnika uglavnom je komentirala da nije koristila usluge zatvorenog spremišta.

Tablica 6-5a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne brojčane ocjene na pitanje B. 1. 9.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
brzo, relativno brzo, u normalnom roku, na vrijeme dobiveno, za pola sata sve došlo, vrijeme čekanja 2 sata, knjige dobivene na vrijeme, rezervacije, obično pravovremeno dobivam, čekam knjigu, dobro funkcionira, brzo dobila građu, dobila za 20 minuta, jednu knjigu nije dobila, druge dvije kroz 30 minuta, čekao 40 minuta, jako dobra organiziranost, uglavnom na vrijeme,	dobio traženo ali ponekad nije na mjestu, velik dio fonda nije na mjestu, nisam dobio sve knjige, pisalo da nije na mjestu, nije bila dostupna nakon čekanja, ponekad knjige nema na spremištu, a evidentirana je na računalo; predugo čekanje na traženu knjigu, dugo čekanje i ne postoji uvid u građu, relativno sporo, za jednu knjigu čekao pola sata i to uzaludno, jer izdanje iz 1987 ima drugačiju signaturu od izdanja iz 1986. godine koje jedino postoji, čekao pola sata za ponovno pretraživanje, dugo čekanje (zaglavio se lift), dugo se čekaju knjige, a ponekad ih uopće nema na spremištu;

dobila sam knjige odmah, sat vremena sam čekala, brzo sam dobio građu; zahtjev ispunjen, efikasnost službe, bez poteškoća, lako ako knjiga postoji, bez većih teškoća.	ograničeno radno vrijeme, nefleksibilnost osoblja; veća ažurnost i kontrola posudbe, premalo literature iz biokemije, za spremanje ispita nema dovoljno primjeraka; loš način pretraživanja sadržajno samostalnih djela unutar 1 publikacije, poznavanje postupka; ne kažu da li ću dobiti knjigu ili ću je dugo čekati, sve je u redu kad se nauci gdje je signatura i papirici, ako je knjiga slobodna sve u redu, pomoć djelatnika
--	---

Korisnici koji su bili izrazito zadovoljni korištenjem usluga zatvorenog spremišta svoje su zadovoljstvo izrazili komentarima u prvoj rubrici Tablice 6-5a. Najveći broj komentara se odnosi na vrijeme čekanja tražene knjige. Uočljivo je da su korisnici zadovoljni ako dobiju knjigu u roku od 20 minuta do 2 sata i većini je uglavnom taj vremenski raspon odgovarao. Druga skupina komentara jako zadovoljnih korisnik bila je priznanje ovoj službi da je efikasna i da korisnici nisu imali teškoća.

Komentari korisnika, koji su također dali pozitivnu ocjenu svome iskustvu sa zatvorenim spremištem, izneseni su u vidu primjedbi za poboljšanjem ove djelatnosti. Jedan dio ove skupine korisnika nije dobio sve tražene knjige ili su dobili obavijesti da knjige nisu na mjestu, odnosno knjiga je evidentirana u računalu, a na spremištu je nema. Ovaj posljednji komentar je zanimljiv jer upućuje na činjenicu da korisnik od Knjižnice očekuje brzu i pouzdanu informaciju, što i jest funkcija računalnog kataloga. Druga skupina korisnika nije zadovoljna brzinom dobivanja knjiga sa zatvorenog spremišta, bez obzira koji su razlozi. Korisnici se žale i na uredovno vrijeme zatvorenog spremišta, o čemu se svakako može raspravljati. Pitanje koje se ne može zaobići, a već smo slične primjedbe čuli, jest problem nedostanog broja udžbenika i literature za pojedina područja. Dio komentara upućuje i na problem da korisnici imaju poteškoća s pretraživanjem računalnog kataloga i uopće poznavanja sustava posudbe knjiga.

Tablica 6-5b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 1. 9.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
loše funkcioniranje nabave izgubljenih knjiga, ograničenost broja posudbe knjiga, neinformiranost o stanju knjiga iz zatvorenog spremišta (nema podataka o tome gdje se knjiga točno nalazi - u čitanju ili u spremištu, dozvoliti korištenje više od deset publikacija u toku dana, mali fond a potrebe velike, otežana procedura dobivanja knjige, uvijek * u čitanju*, lakše dobiti knjige sa OP-a, jedna knjiga je zagubljena, neke knjige koje u bazi nose oznaku da nisu za van, za neke korisnike jesu, teško dobiti knjige, premali broj primjeraka jedne knjige, nije do kraja sređeno, zašto to ne funkcionira- kupujete knjige, dugo sam čekala i na kraju sam ponovo morala ispuniti listić da dobijem tu knjigu s drugom signaturom, malo je knjiga za moju struku; sporost dobivanja i nizak limit posudbe, sporost, nije dobio knjigu, dugo čekanje, presporo, predugo čekanje, ponekad zaposlenici u spremištu nisu sposobni poslati knjigu, prima narudžbe do 17 sati, nisam dobila, dugo čekanje i na rezerviranu knjigu, čekanje na knjigu makar je jučer rezervirana, predugo čekanje, nepotpune informacije, zbog gubljenja vremena, nisam dobila traženo, dugo čekanje i nema knjige, vrijeme čekanja kraće, danas nekoliko sati ne radi lift za knjige.

Komentare korisnika, koji su imali teškoće s korištenjem usluga zatvorenog spremišta razvrstali smo u dvije osnovne skupine. Prva skupina korisnika upozorava na teškoće koje se odnose na nezadovoljavajuće funkcioniranje zatvorenog spremišta. Veći dio ovih primjedbi ne odnosi se zapravo

na zatvoreno spremište nego na problem što Knjižnica ima premalo primjeraka knjiga, naročito udžbenika. Zatvoreno spremište je samo izvršni odjel unutar Knjižnice. Korisnici u ovom segmentu upozoravaju na očito važan problem zagubljenih knjiga i na činjenicu da ne mogu dobiti brzu informaciju koje su knjige na raspolaganju (već spomenuti problem računalnog kataloga). Druga veća skupina korisnika ima problem s predugim čekanjem na knjigu, pri čemu im je faktor vrijeme vrlo bitan.

Komentari korisnika iz druge rubrike Tablice 6-5a i 5b, većim dijelom se podudaraju odnosno imaju zajednički nazivnik koji bismo mogli definirati kroz nekoliko točaka:

- kao najčešća primjedba javlja se problem vremena odnosno čekanja na knjigu iz zatvorenog spremišta
- potreba da se produlji radno vrijeme odnosno da se ubrza dostava knjiga iz zatvorenog spremišta nakon 17 sati
- primjedbe korisnika da knjiga nije na mjestu, da je izgubljena i slično upućuju na problem koji nije izravno vezan za zatvoreno spremište nego na problem Knjižnice da nema dovoljan broj primjeraka udžbenika odnosno knjiga koje se češće koriste
- komentari korisnika da im računalni katalog ne daje obavijest je li knjiga na raspolaganju i gdje se nalazi indikativan je za knjižnično osoblje koje se bavi ovom problematikom.

6.2 Traženje i korištenje časopisa

Pitanje B 2.5.1. Razlozi pozitivnih odnosno negativnih ocjena korisnika i njihovi komentari vezani uz traženje i korištenje časopisa u Knjižnici.

Svoje komentare na ovo pitanje dalo je 110 (18.8%) korisnika od čega pozitivne 73 ili 66.4%, negative 33 ili 30% i bez brojčanih ocjena ali s komentarima 4 ili 3.6%.

Tablica 6-6a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje B 2.5.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
brzo stigli iz ZS, bili na policama, nalaze se polici, našla u CROLIST-u i bio u OP, bio je u OP, sve je dobila, zna gdje stoji, tražim iste časopise pa znam gdje su, sve pronašao, nije tražio određeni broj časopisa, brzo dobivene publikacije, dobio sam što sam tražio, dobila sam određene brojeve časopisa koje sam tražila, skoro sve traženo i dobio, čekali su me, zadovoljavajuće, na 0 sam dobila signaturu, stalni korisnik, građa me uvijek čeka, bili su na polici OP, znam gdje se nalazi, unaprijed su naručeni; profesionalnost, pomoć djelatnika, uslužnost na	<p><i>komentari na posjedovanje i dostupnost:</i> noviji se teže dobiju, nedostaju neki brojevi, manjkavost brojeva na OP, veća dostupnost domaćih časopisa na OP, nešto sam dobila, nešto nema, izbor skroman, veća ažurnost obrade i dostupnost recentnih, znanstvenih i stručnih časopisa, postoje časopisi koji mi trebaju ali nema novih brojeva u 99.g., spora obrada novih časopisa, brža obrada, nadam se da u naručene časopise dobiti, podulje čekanje materijala, nova građa se teško koristi, korisnik je čekao 1 sat na traženi časopis.</p> <p><i>Komentari na instrumentarij za pretraživanje:</i> stariji časopisi nisu u CROLIST-u, u katalogu potrebni svi časopisi koji su dolazili ili dolaze, treba sto prije sve staviti u kompjuter, inače mora pretraživati dva izvora, to znači doći na 3. kat, pa natrag na 0, osoblju nije bio dostupan popis literature, a ni mjesto pronalaska, pretraživanje loše riješeno, nepotpuna baza, dio u starom katalogu.</p> <p><i>Komenatri sa snalaženjem u otvorenom pristupu:</i> problem s pronalaženjem čitaonice časopisa i kata knjižnice, poznavanje rasporeda, nema oznake na policama, nemogućnost pronalaženja, na BDI se teško može snaći na policama, vrijeme se gubi na pronalaženju pojedinog broja, jer nisu sortirani po volumenu i godištima.</p> <p><i>d) Komentari vezani uz osoblje Knjižnice:</i></p>

<p>informacijama, ljubaznost osoblja, dobila sam pomoć kod traženja časopisa, ljubazni, susretljivi, uslužnost, dobar knjižničar pomoć na informacijama, pristupačnost, osoblje je susretljivo, knjižničari svesrdno pomažu</p>	<p>neupućenost u postojanje ljudi koji mi mogu pomoći, pomoć bibliotekara u naslovima i sadržaju časopisa (^T^), pomoć osoblja, dio građe pretražio knjižničar, to je bilo lako, ali dio je u katalogu i korisnica je morala ići tražiti u katalog što nije baš lako, knjižničar mi je objasnio, sve je bilo u redu, u skladištu ne znaju pročitati rimske brojeve sa zadužnice. <i>Izravni prijedlozi:</i> ne volim sam kopirati, ali je poslijepodne i moram sam – servis za kopiranje, zašto ne posuđujete časopise? prigovor na korištenje - samo 5 svezaka, samo 6 primjeraka dnevno je premalo! - usko grlo!</p>
---	--

Iz komentara korisnika u Tablici 6-6a (prva rubrika) može se zaključiti da je brzina dobivanja časopisa i njihova raspoloživost na otvorenom pristupu zadovoljavajuća. Druga skupina komentara korisnika, koji su dali pozitivne ocjene uslugama vezanim oko dobivanja časopisa odnosi se na izraženo zadovoljstvo s pomoći i uslugama koje im je ponudilo knjižnično osoblje. Komentare i prijedloge korisnika iz druge rubrike Tablice 6a, radi lakšeg snalaženja, podijeli smo u nekoliko skupina. Prva skupina korisnika izrazila je svoje izvjesno negodovanje na posjedovanje i dostupnost časopisa u Knjižnici. Tako korisnici upućuju na problem nepotpunosti odnosno manjkavosti pojedinih brojeva časopisa, na problem skromnog izbora časopisa na otvorenom pristupu, neažurnost obrade i dostupnosti novih brojeva kao i na problem sporosti dobivanja starijih brojeva koji se nalaze u zatvorenom spremištu.

Druga skupina korisnika upućuje na poteškoće s kojima se susreću pri pretraživanju CROLIST-a odnosno kataloga: nepotpunost računalnog kataloga i loše riješen način pretraživanja.

Dio korisnika govori o problemu koji ne bi trebalo zanemariti, a to je snalaženje u Knjižnici odnosno na otvorenom pristupu. Ovdje se ponovno javlja već spominjani problem ne naročito jasnog označavanja polica i rasporeda građe, pri čemu su neki odjeli apostrofirani, npr. BDI. Dio primjedbi korisnika vezan je i uz knjižnično osoblje, gdje se uglavnom od njih očekuje pomoć, a dio korisnika nema informaciju od koga mogu tražiti pomoć. Izravnih prijedloga korisnika, kako bi željeli poboljšati ovu djelatnost, bilo je relativno malo. Uglavnom su vezani na veću dostupnost časopisa, npr. da se poveća broj koji se u istom danu može dobiti – više od 5 te da se časopisi posuđuju izvan Knjižnice. Ovaj posljednji prijedlog bit će vjerojatno teže realizirati, zbog složenosti situacije sa stranim časopisima u knjižnicama.

Tablica 6-6b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 2.5.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p><i>Komentari koji se odnose na posjedovanje i dostupnost časopisa:</i> kompliciranost signatura, teže pronalaženje signature časopisa- neinformiranost, aktualnost i recentnost, nepotpunost primjeraka, ograničenost broja časopisa za posudbu, ograničena količina građe koja se može dobiti, treba više od pet, građu treba čekati tj. kopije s MF, (2 dana ili više), dugo na obradi, kasno stižu, nema online povezanosti, nedostupnost novih brojeva, povećanje limita naručenih primjera, najnoviji broj nije na polici, trebao biti prije dva tjedna, predugo čekanje, slabo poznavanje kompjuterskog pretraživanja, dio građe na uvezu ili zaštiti, nerazumijevanje sistema, procedura dugo traje-višestruko vraćanje po jedan sat- izgubio nekoliko sati, da na kraju ne bi dobio- tek na obradi, a iz 1991. godine, podaci o posjedovanju određenih godišta ne nalaze se u bazi podataka niti u centralnom katalogu, signatura dobro ispisana- stigao krivi svezak časopisa, nepovezanost sustava što uzrokuje svaki put ponovno traženje na svom katu, pa onda i gubljenje vremena, nepostojanje časopisa koje sam tražio u katalogu, nisu bili</p>

dostupni, traženi naslov nije bio u kompjuteru, niti ga je našao informator- pronašla sam sama u katalogu, nisam dobila časopise koje sam tražila, nekih naslova uopće nije bilo, a neke sam našla djelomično, nepotpun fond, loš izbor stranih, a domaće časopise teško dobijem, samo neke dobio, dugo čekanje, nema brojeva iz 99. god., vremensko ograničenje za podizanje do 16, 17 sati, pravilo korištenja časopisa, ograničen broj naslova na dan, lift za građu ne radi već nekoliko sati.

Komentari koji se odnose na računalni katalog:

netočnost i nepotpunost u katalozima i stanja građe, baza podataka netočna – izmješani su časopisi i knjige, mali broj dobila, teško snalaženje s časopisima istih naziva - teško utvrditi u katalogu koji je meni potreban, očekujem da će doći, a onda ispadne da nije to taj koji sam tražila ili da je izgubljen ili ne postoji to godište, svi relevantni članci nisu zastupljeni u CROLIST-u - obrada u hrvatskim stručnim časopisima nije na zavidnoj razini, nesklad između podataka u bibliografiji i načina traženja u spremištu, netočnost klasifikacije i područja interesa.

c) Ostali komentari:

loša ocjena zbog nepoznavanja onog što sam tražio, potreban novi raspored, nisu pregledno postavljeni, pojednostavljivanje reprografskih usluga, skidanje zabrane fotokopiranja.

Komentari korisnika koji nisu bili zadovoljni uslugama korištenja časopisa, izraženi su kroz poteškoće, grubo razvrstane u tri skupine. Prva i najveća skupina korisnika nije zadovoljna s posjedovanjem i dostupnošću časopisa. Prema njihovom mišljenju Knjižnici nedostaju recentni i aktualni brojevi traženih časopisa (problem nabave i obrade!), nedostaju pojedini brojevi časopisa, smeta ih ograničavanje u broju naslova časopisa koji se dnevno mogu koristiti, sporost u dobivanju traženih naslova sa zatvorenog spremišta i problemi oko pronalaženje građe, npr. signature. Druga skupina nezadovoljnih korisnika komentira svoje nezadovoljstvo sadržajem baze podataka odnosno računalnog kataloga Knjižnice. Oni drže da su nepodudarni podaci u katalogu i stvarno stanje na policama, kritički se osvrću na sadržajnu obradu članaka iz hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa. Ova posljednja primjedba zaslužuje posebnu pažnju u smislu sustavnog i ozbiljnog istraživanja ovog problema.

Skupina primjedbi korisnika, svrstana pod *ostale komentare* govori o već spomenutim problemima – rasporedu građe i problemu neupućenosti korisnika u snalaženju u Knjižnici. Specifični su prijedlozi o reprografskim uslugama iz kojih se može zaključiti da korisnici nisu upućeni u problematiku zaštite knjižnične građe kao ni u problem autorskih prava.

Pitanje B 2.6.1. *Koji su razlozi pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni o jasnoći pravila i postupaka s kojima su se danas korisnici susreli u pronalaženju i dobivanju časopisa.*

Na ovo pitanje svoje je komentare dalo 76 (13%) korisnika, od čega s pozitivnom broječanom ocjenom 56 ili 73.7% , a s negativnom 20 ili 26.3%.

Tablica 6-7a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne broječane ocjene na pitanje B 2.6.

Pozitivni odgovori (čije su broječane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broječane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
jasno, jasna pravila i postupci, logična organiziranost pravila, dosta dobre upute, odmah uočila na OP, pravila su jasna i ja imam iskustva, nema problema pri nalaženju građe, bili su izloženi, osobna praksa, često korištenje, poznajem, iskustvo, lako našao, iz prakse i uputa, redovito koristim časopise u NSK, često koristim	objašnjenje postupka OP, prvi put sam tražila časopise pa mi nije baš sve bilo jasno, pitanje- da li treba napisati godište ili godinu časopisa koji se traži, pomoć stručnih djelatnika, čekali su od jučer, korisnica već duže koristi čitaonicu periodike, te joj je zbog toga jasno, ali u početku se teško snalazila, dosla je na treći kat u ^T^, pa onda natrag provjeriti u katalog – komplicirano, pomoć

čitaonicu časopisa, struka, upućenost u proceduru; dobila jasnu informaciju od osoblja, pomoć knjižničara, dobila sam informaciju da knjižnica nema tražene časopise, obavijesti od knjižničara.	drugih, modernizacija koja je neminovna; nedovoljno jasno pretraživanje CROLIST-a, svi časopisi nisu u CROLIST-u; smeta mi što se časopisi ne mogu posuditi
--	---

Već je iz postotka korisnika koji su dali pozitivnu ocjenu vidljivo da je najveći dio korisnika časopisa bio zadovoljan uslugama. Njihovi komentari u prvoj rubrici Tablice 6-7a razvrstani su u dvije skupine. U prvoj skupini korisnici izražavaju svoje zadovoljstvo najčešće stoga što se lako snalaze, pravila su im jasna i uglavnom imaju iskustvo. Manji dio korisnika zadovoljan je pravilima jer im je knjižnično osoblje u tome pomoglo i zahvaljujući njima uspješno su riješili svoj problem. U drugoj rubrici Tablice 7a, iako su korisnici rekli da su im pravila i postupci oko nalaženja i dobivanja časopisa jasni, zapravo izražavaju svoje poteškoće. Ponovno se javlja problem da korisnici nisu upoznati s pravilima i načinom korištenja građe kao ni s pretraživanjem CROLIST-a, a govore i o problemu nepotpunosti kataloga. Kroz komentare je izražena i potreba za posuđivanjem časopisa izvan Knjižnice.

Tablica 6-7b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 2.6.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
kompliciranost, nepristupačna sistematizacija, koristila samo OP, redosljed časopisa - 3 i 4 kat – tematski, bolja sredenost- tematski, nejasno- katalog, nisam dokućio princip dobivanja tj. dolaznja časopisa, nejasno sućelje, nejasna pravila, dosta konfuzno, upućen sam na pomoć knjižničara i na nju se oslanjam, neinformiranost, ne postoji popis časopisa koji BDI sadrži, u računalu nema podataka, znao sam gdje časopisi stoje, nije mi jasno koje brojeve NSK ima, ne znam gdje što stoji, ima časopisa i na 4 katu, to su mi rekli naknadno, otprilike su mi jasna, nisam baš često koristila časopise u NSK, često koristim knjižnicu; pomoć knjižničara, upućen sam na pomoć knjižničara i na nju se oslanjam, nisam samostalna, imala sam pomoć bibliotekara, nesusretljivost, bolja upućenost od strane osoblja.

Glavni zaključak iz komentara korisnika koji su procijenili da im pravila i postupci pri nalaženju i dobivanju časopisa nisu bili jasni, zapravo to jasno i izražavaju. Nejasnoće su okarakterizirali kroz sućelje za pretraživanje, preko njima neprilagođenog rasporeda građe na otvorenom pristupu i nepoznavanje rasporeda službi i usluga u Knjižnici. U prilog ovoj posljednjoj tvrdnji idu komentari korisnika koji ovise o pomoći i susretljivosti bibliotekara.

Pitanje B. 2.7.1. *Koji su razlozi pozitivne odnosno negativne ocjene za osmišljenost i kvalitetu organizacije otvorenog pristupa časopisima*

Na ovo pitanje bila su 83 (15.1%) korisnička komentara, od čega 53 ili 63.9% pozitivnih, negativnih 23 ili 27.7% i komentara bez ocjena (npr. nisam koristio, bolje tematski grupirati, pregledan raspored po područjima, korisnica nije znala da postoji OP časopisa) 6 ili 7.2%.

Tablica 6-8a. Komentari korisnika koji su dali pozitivne brojčane ocjene na pitanje B. 2.7.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p>svrstati u grupe po određenoj temi, bolji tematski raspored, dostupno i aktualno, struka, poredani po grupama, a unutar toga po abecedi, opravdan abecedni redosljed, poslagani po abecedi a ne po strukama, našao po abecedi, abecedni poredak čini pristup jednostavnijim, abecedni postav u redu, dobro se snalazim jer su časopisi složeni abecednim redom, najlakše po abecedi, pregledan abecedni raspored; dobro osmišljeno, brzina i potpunost, sve na jednom mjestu, sve je dostupno i jasno, lako snalaženje, dobro za snalaženje, nema problema u snalaženju, posebno kada se ima poseban popis časopisa iz struke koja me zanima, snalazim se jer često koristim knjižnicu, dobro se snalazim i sam bez pomoći stručne osobe, lagano snalaženje, logičan raspored lako snalaženje, pregledan, susretljivost osoblja, sve je dostupno, pregledno, dostupni noviji brojevi, lako uočljivo;</p> <p><i>Prijedlozi:</i> redosljed po strukama, razvrstavanje po jezičnim područjima, složiti po strukama, novi raspored po strukama, sustavnije složiti.</p>	<p>prostor s knjigama je bolje osmišljen, nema dovoljno časopisa, na policama stari brojevi, korisnici krivo vraćaju časopise, opravdanost abecednog reda, složeni po abecedi, ali ne znam gdje počinju domaći, mjenjanje mjesta, problem reorganizacije, potrebna bolja struktura, dobra organizacija ali može i bolje, kad se upoznate lako se snalaziti, osmišljenost je u redu, ali nisam našla tražene časopise, ne zna kojim kriterijem su složeni, nema istaknutih naziva područja, loše označeno, nesnalaženje bez uputa;</p> <p>premalo mjesta za rad s časopisima, dobro smješteni, ali nedostaje čitačkih mjesta,</p> <p><i>Prijedlozi:</i> staviti hrvatske stručne časopise na OP 4, treba biti pregledniji slijed časopisa, naslov istaknuti na polici, novi podaci trebaju biti u računalu, rječnici trebaju biti uz časopise</p>

Komentari korisnika na ovo pitanje u prvoj rubrici Tablice 6-8a razvrstani su po svome sadržaju u četiri skupine. Jedna skupina korisnika se pozitivno izražava o stručnom odnosno rasporedu po predmetnim područjima, druga skupina je jako zadovoljna abecednim rasporedom časopisa, a treća se skupina izražava vrlo pozitivno o postojećem rasporedu ne komentirajući ga posebno. Četvrta skupina korisnika u vidu svojih prijedloga traži sistematičniji raspored po strukama.

U drugoj rubrici Tablice 6-8a komentare smo u grubo rasvrstali u tri skupine. Prva skupina komentara odnosi se na organizaciju rasporeda časopisa na policama tj. opravdanost abecednog rasporeda, slabiju upućenost korisnika odnosno nesnalaženje korisnika na otvorenom pristupu s časopisima, slabu označenost na policama, ažuriranje i urednost slaganje i problem izbora časopisa na policama. Drugu skupinu čine komentari korisnika koji upućuju na problem nedostatka čitačkih mjesta za čitaonicu časopisa. U treću skupinu komentara uvrstili smo prijedloge korisnika koji žele pregledniji raspored časopisa na policama (bez obzira je li to abeceda ili predmetni raspored!), bolje označavanje na policama, ažurniji računalni katalog i pomagala uz čitaonicu stranih časopisa, npr. rječnike. Koliko je važna upućenost odnosno dobre oznake i putokazi govori činjenica da je jedan korisnik dao prijedlog da bi trebalo hrvatske časopise staviti u otvoreni pristup na 4. katu. Naime, ti časopisi se upravo i nalaze na 4. katu u otvorenom pristupu.

Tablica 6-8b. Komentari korisnika koji su dali negativne brojčane ocjene na pitanje B. 2.7.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>raspored po strukama, a unutar struka abecedno, po strukama, uvesti abecedno označavanje polica, oznake abecednog poretka na pripadajućoj stalazi, abecedni raspored- oduzima puno vremena pri traženju po određenom području, ne sviđa mi se složenost po abecednom redu, smještaj po znanostima bio bi bolji, bolja sistematizacija;</p>

dobra je odvojenost domaćih časopisa od stranih, nepregledno - veliki prostor teško snalaženje, nije označeno što gdje stoji, barem da postoji oznaka koje slovo je gdje, nije funkcionalna organizacija, nema bibliografija kojih bi trebalo biti uz časopise; loš izbor časopisa, dosta rupa, ograničen broj časopisa za dobivanje, nema uvida u stanje u spremištu, funkcionalno dobro osmišljen s malo građe, više godišta na OP-u, veći izbor časopisa.

Komentare korisnika koji su za osmišljenost i kvalitetu organizacije otvorenog pristupa časopisima dali negativnu ocjenu, razvrstali smo u tri skupine.

- Prvu skupinu čine komenatri koji preferiraju ili abecedni ili raspored na policama po strukama. Koji je sustav razvrstavanja bolji, teško je definitivno odlučiti. Za sada je postojeći raspored po abecedi naslova časopisa i ukoliko bi korisnici preferirali raspored po strukama onda bi to trebalo istražiti, na znatno većem uzorku i tek onda donijeti odluku. Međutim, na ovaj način se ne rješava problem trajno, npr. što je s interdisciplinarnim časopisima, kojih je sve više.
- Drugu skupinu korisnika smeta nedovoljno dobra označenost na policama i gubljenje vremena u traženju željenog naslova. Korisnici pored bolje označenosti polica traže i određene instrumentarije za pomoć u lakšem snalaženju, npr. bibliografije i popise po pojedinim strukama.
- U treću skupinu smo uvrstili komentare korisnika, s kojima smo se već susreli, a to je oskudan izbor časopisa i nepotpunost postojećih naslova.

Pitanje B 2.8.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz dobivanje časopisa iz zatvorenog spremišta.*

Na ovo pitanje svoje komentare je dalo 64 (10.9%) korisnika, od čega pozitivne 28 ili 43.7%, negativne 32 ili 50%, a komentar bez brojčane ocjene 4 ili 6.25 (koristio samo OP, kraće vrijeme čekanja, nisam koristila).

Tablica 6-9a. Komentari korisnika na pozitivne brojčane ocjena na Pitanje 2.8.

Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
brza usluga, brzina, točnost, brzo, točno, bez poteškoća, relativno brzo, sve na vrijeme, dobijem na vrijeme, građa je bila naručena i odmah dobivena, za pola sata, u roku od 20 minuta, efikasno i brzo, iskustvo i profesionalizam; uslužost, čuvanje časopisa za daljnje korištenje	vrijeme dobivanja časopisa zadovoljavajuće, ostalo nije na zavidnoj razina - ažurnost i obrada, sporost, unaprijed naručujem pa nema čekanja, čekanje na časopis više od 1 sata; problem dobivanja novijih godina, nema nekih godišta, ograničeni broj tražne građe, poteškoće u dostupnosti, danas lako, ali inače problemi-pošalju krivi časopis

Na osnovi komentara, u prvoj rubrici Tablice 6-9a, vidljivo je zadovoljstvo korisnika kroz brzinu usluge. Brzina dobivanja časopisa iz zatvorenog spremišta i točnost dobivanja upravo traženog naslova i broja, dvije su ključne kategorije vezane uz uspješnost rada zatvorenog spremišta. Kroz komentare korisnika vidimo da je brzina kojom dobivaju tražene časopise od dvadesetak minuta do pola sata. U drugoj rubrici Tablice 6-9a, korisnici su dali pozitivnu ocjenu ali imaju komentare čija je svrha da se ta djelatnost poboljša. Čekanje od sat vremena čini im se predugo i oni bi rado da se to vrijeme skрати. Druga skupina komentara vezana je uz poteškoće oko dobivanja određenih naslova i brojeva časopisa te ograničavanje broja časopisa koji se dnevno mogu posuditi.

Tablica 6-9b. Komentari korisnika na negativne brojčane ocjena na Pitanje 2.8.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>sporost, dugo čekanje, čekanje predugo, dugo čekanje na rezerviranu građu, dugotrajno i na kraju nema, dugo čekanje krivog časopisa, uvijek ti se sve izgubi i ne može se ući u trag časopisima npr. časopis koji je posuđen i rađen prošli tjedan ovaj tjedan je izgubljen i danas opet nađen, to se događa češće, dugo čekanje često se zaboravi dio, na nove brojeve časopisa je bolje ne računati, zašto se neki časopisi ne mogu dobiti, već sam naglasila - čekam više sati i popila sam nekoliko kava, dobila sam krivi časopis, dobila sam samo neke časopise</p> <p>čekanje časopisa koji ne postoje u spremištu;</p> <p>subotom se ništa ne može dobiti, nedostupnost subotom, iza 15.00 sati povećana učestalost nedobivanja građe;</p> <p>dužina čekanja i limit brojeva, premalo 5 svezaka dnevno za istraživačke projekte, ograničen broj primjeraka i dugo čekanje, ograničenje na 5 časopisa- loše;</p> <p>nedostaje popis časopisa koje knjižnica dobiva, nema uvida u stanje na spremištu, zbog provjera da li postoji pristup, problemi sa zadužnicama i gradom:</p> <p>nezainteresiranost djelatnika, nefunkcionalnost i samovolja djelatnika – kašnjenje, nedobivanje bez adekvatnog obrazloženja traženo sa spremišta;</p> <p><i>Prijedlozi:</i></p> <p>mogućnost da se više publikacija dnevno koristi, treba više ljudi u spremištu, duži rad spremišta do kraja radnog vremena, povećanje kapaciteta građe i broja ljudi</p>

Komentari iz Tablice 6-9b mogu se svrstati u tri skupine:

- U prvoj skupini najvećim dijelom su izraz nezadovoljstva korisnika brzinom dobivanja traženih časopisa, nepotpunošću dobivanja traženih naslova i brojeva, dobivanjem krivih naslova i dobivanjem odgovora da traženo nije na mjestu.
- Druga skupina korisnika nije zadovoljna uslugama zatvorenog spremišta jer subotom ne dobivaju traženo, a isto tako nisu zadovoljni brzinom dobivanja časopisa iza 15.00 sati. Dio korisnika nije zadovoljan instrumentarijem koji im pomaže u dobivanju pouzdanih informacija posjeduje li Knjižnica određeni časopis odnosno broj časopisa, a imaju i poteškoće oko ispunjavanja zadužnica.
- Treća skupina korisnika ima pritužbe na rad knjižničnog osoblja, npr. nezainteresiranost (vjerojatno za pomoć korisniku!).

Osim što su korisnici, zapravo kroz svoje komentare neizravno izrazili čime nisu zadovoljni i što bi željeli poboljšati, to su i izravno izrazili kroz nekoliko prijedloga:

- omogućiti dnevno korištenje većeg broja naslova časopisa
- skratiti vrijeme čekanja na časopise iz zatvorenog spremišta povećanjem broja zaposlenih
- više prilagoditi uredovno vrijeme zatvorenog spremišta s radnim vremenom Knjižnice.

6.3 Korištenje elektroničkih izvora

Pitanje B. 3.1.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj procjeni upotrebljivosti CROLIST-a.*

Na ovo pitanje svoje komentare je dalo je 96 (16.4%) korisnika, od čega je pozitivne ocjene dalo 69 ili 71.8%, a negativne 27 ili 28.1% korisnika.

Tablice 6-10a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.1.

Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p>precizne i jasne upute, parametri pretraživanja jasni, jasna pravila, nije kompliciran, jednostavnost, preglednost, funkcionalnost, postoje upute, savjeti knjižničara, dobro i jasno organiziran, jednostavnost uputa, dobro snalaženje, dobri podaci i mogućnosti pretraživanja, lako ga je koristiti, pretraživanje sistematizirano i lako se koristi zbirke, lako pronađem upute, upute su dobre, lako se dolazi do informacija u stručnim časopisima, jednostavne uputa, ispravno računalo, lako objasnivo - dobre mogućnosti pretraživanja, lagani sustav s velikim brojem podjela što uvelike olakšava pronalaženje knjiga, dobra pretraživanja i predmetizacija, pomoć bibliotekara u snalaženju i pretraživanju, lake upute za korištenje, dobra organizacija jednostavne upute, logičan niz koraka; tražio novu knjigu - bila je u kompjuteru, bio je samo jedan naslov, puno pomaze, iskustvo, dobila sve informacije, sve lako našao, često koristim, građa je uspješno informatizirana, pronašla što je tražila, znala autora i naslove- lako nasla, snalazim se, lako se pretražuje, a pri teškoćama tražim pomoć knjižničara</p>	<p>izbornik nije praktičan, sučelje je dosta nerazumljivo, navigacija otežana, ograničeni broj elemenata pretraživanja, jednostavno naći po autoru ili naslovu, predmetnice se mjenjaju, brzo pronalazi građu ali premalo podataka o pronađenoj knjizi, kod pretraživanja časopisa problem, pretraživanje po naslovu ili traženje korporativnog autora je kompliciranije, većinu knjiga nisam pronašao u bazi, postoje funkcije koje se uopće na mogu koristiti, *jezik* koji je bio serijska publikacija, može bolje, specifikacija određenih područja znanosti – ključne riječi, naslovi nisu svi po abecedi, otežano tematsko pretraživanje, jednostavan program ali morala sam ponoviti jer sam trebala novu signaturu, strane baze su lakše pretražive, provjeravanje da li je knjiga u OP ili ZS - nije jasno u izborniku što treba pritisnuti, našla sam što sam tražila, ali samo po autoru i naslovu, ne znam pretraživati po temi (ne mogu se snaći u tome); servisiranje, omogućiti lako ulaženje u BP - napisati password i login, ponekad treba više puta ponoviti opciju da bi se dobio rezultat- preopterećenost sustava, tehnički problemi- premalo računala i neispravna, trebalo vremena da se dođe do kompjutera; popunjenost baze loša, nije sva građa unutra, nije unesena sva starija građa, nije sva građa u CROLIST-u, a korisnike interesira stanje izvora; pomogao mi je bibliotekar, tražio pomoć bibliotekara</p> <p><i>Prijedlozi:</i> sučelje bi trebalo pojednostaviti</p>

Upotrebljivost CROLIST-a dobar dio korisnika smatra zadovoljavajućim, što izražavaju kroz svoje komentare u prvoj rubrici Tablice 6-10a. Ova skupina korisnika smatra način pretraživanja CROLIST-a jednostanim, logičnim i laganim. Upute su im jasne i znaju gdje ih trebaju potražiti. Ako ih ne mogu dobiti na računalu traže pomoć bibliotekara. Međutim i sljedeće je vidljivo:

- U drugoj rubrici iste tablice dio korisnika, iako su dali pozitivnu ocjenu CROLIST-u, kroz komentare izražavaju određeno nezadovoljstvo odnosno potrebu da im CROLIST bude lakše upotrebljiv. Smatraju sučelje nedovoljno jasnim, imaju poteškoća u pretraživanju odnosno u razlikovanju individualnog i korporativnog autora, teže pretražuju po predmetnicama odnosno slabije su upoznatimo s tematskim pretraživanjima.
- Druga skupina korisnika iz ove rubrike naglašava poteškoće s održavanjem računala u Knjižnici, kao i problem premalog broja raspoloživih računala.
- Dio korisnika govori o problemu nepotpunosti CROLIST-a odnosno računalnog kataloga i naglašava važnost retrospektivne obrade knjižnicne građe. Kako je računalni katalog namijenjen krajnjim korisnicima i trebao bi biti upravo njima prilagođen, na osnovi kometara korisnika, indikativno je da očekuju i traže pomoć od bibliotekara.

Od izravnih prijedloga korisnika bio je samo jedan, a taj je da bi sučelje trebalo pojednostaviti.

Tablica 6-10b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.1.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
nefunkcioniranje pretraživača, problem konfuznosti pretraživača, teško doći do potrebnih informacija, potrebna pomoć pri korištenju, predmetnice su nedosljedno i nepotpuno unesene, čudne upute na sistemu za pretraživanje, neintuitivno sučelje, lako po autoru i naslovu ostalo problem, zbog nepoznavanja, zbog nepoznavanja tehnike rada, problemi oko tematskog pretraživanja, program nije user-friendly, loše upute, malo informacija, nepreglednost korisničkog sučelja koje je presloženo za prosječnog korisnika, nedovoljno jasne upute, KISS je bio bolji jer je nudio i bibliografsku bazu podataka, možda ima i CROLIST ali korisnica to nije mogla otkriti, predugački i nepregledni katalozni spisi za časopise, teško dokučiti na temelju opisa je li to časopis koji trebam (više časopisa istih naziva), upute nejasne (suviše i zbunjujuće) za običnog korisnika, komplicirano i otežano pretraživanje, problem dijakritičkih znakova, nekoherentnost baze, postaviti na Windows 95 - potrebna pomoć stručne osobe, negostoljubivo sučelje- ne može se pretraživati na njemačkom, osuvremenjivanje baze podataka; prespor, sporost i nepotpunost, često se sistem ruši, a moglo bi se i jednostavnije napraviti pretraživanje, nije se moglo ući u sistem pretraživanja

Oko trećine ispitivanih korisnika koji su koristili CROLIST dalo je negativnu ocjenu njegovoj upotrebljivosti odnosno imali su poteškoće. Poteškoće s računalnim katalogom Knjižnice izražavaju najčešće u sljedećim skupinama:

- sučelja koje im nije dovoljno prilagođeno
- uputa koje ili nisu jasne ili ih nema,
- nepoznavanje pretraživanja i problem dijakritičkih znakova. Korisnici očitito nisu upoznati da CROLIST podržava pretraživanje po dijakritičkim znakovima, što je informacija za knjižnično osoblje.
- dio korisnika ima komentare na sporost sustava, često padanje sustava i nemogućnost ulaženja u sustav prema želji.

Pitanje B 3.2.1. *Koji su razlozi pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni uspjeha pri korištenju CROLIST-a.*

Na ovo pitanje dalo je komentare 85 (14.5%) korisnika, od čega s pozitivnim broječanim ocjenama 48 ili 56.5%, a s negativnim 37 ili 43.5%.

Tablica 6-11a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.2.

Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
našla naslove novina, našla sve, dobiveni svi relevantni podaci, sve dobio, znam kako dobiti informaciju, našla što je tražila, uspješno pronalaženje knjige, sve je OK, program je u redu, s lakoćom, lako našao, dobra tematska povezanost, mogućnost	nepotpunost, neki zapisi na predmetnici drugi ne, potrebni podaci o starijim knjigama, nove knjige nisu u bazi, unošenje starog knjižničnog fonda potrebno, stara građa nije dobro informatizirana, nedostatak starog fonda, ima građe koja je na tiskanom katalogu a nema je u CROLIST-u, nema dovoljno dostupne literature;

<p>traženja po više polja, pronašao potrebno, proučio sam upute i imam iskustva, zadovoljna sam, lagano se pretražuje, gotovo uvijek sve pronašla, našao više nego što sam mislio, pomoć knjižničara, možda ima i više, poznat autor, naslov, poznavanje autora i naslova knjige olakšava pronalazjenje</p>	<p>pretraživanje po svim aspektima nepotpuno, bolje strane baze podataka, bolje razrađene, sporo sam našao, bili su mi poznati i autor i naslov, možda je problem kod tematskog traženja, pronašla sam samo neke podatke. neke informacije teže dobiti, mogao mi je knjižničar na posudbi odmah reći da ne hodam gore dolje. <i>Prijedlozi:</i> umreživanje s drugim knjižnicama</p>
---	--

U prvoj rubrici Tablice 6-11a korisnici su izrazili zadovoljstvo odnosno svoju uspješnost pri korištenju CROLIST-a. Uglavnom su dobili što su tražili, nisu imali poteškoća u pretraživanju, upute su im bile jasne, a imaju i iskustvo u radu s CROLIST-om. U drugoj rubrici Tablice 6-11a, komentare korisnika smo razvrstali u dvije skupine:

- Prva skupina komentara se odnosi na sadržaj CROLIST-a, koji je po ovim korisnicima nepotpun, naglašavaju nedostatak starijeg fonda odnosno ne preveliko bogatstvo fonda.
- Druga skupina komentara odnosi se na pretraživanje, sporost sustava, probleme s tematskim pretraživanjem i očekivanu pomoć knjižničara.

Od prijedloga je bio samo jedan, ali vrlo interesantan i to umrežavanje s drugim knjižnicama. Od izuzetne važnosti je navedeni prijedlog, jer CROLIST ne bi trebao biti samo računalni katalog NSK nego računalni katalog knjižnica u mreži odnosno određenom sustavu. Naravno, za korisnike je povezanost većeg broja knjižnica izravnom vezom i mogućnošću lociranja knjižnične građe i njena posudba od izuzetne važnosti.

Tablice 6-11b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.2.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>nepouzdanost, podaci ne odgovaraju stvarnom stanju, neusklađenost stanja na CROLIST-u sa stanjem na spremištu, više od pola građe nije pronađeno u CROLIST-u iako je mlađa od 1975. godine, sva građa nije u računalu, tražena građa nije u CROLIST-u, neuspjeh pri traženju- neke knjige na policama, a nema ih u bazi, nepotpunost podataka, nedovoljan unos podataka, podaci nisu uneseni u BP-periodika, baza je neažurna, nemam povjerenja u rezultat pretraživanja, malo informacija, većina knjižnog fonda nije pohranjena, unošenje stare građe, knjižnica ili nema knjigu ili nemam točan podatak o autoru ili naslovu pa ne mogu naći knjigu, ne nalazi se sve u kompjuteru, neke novine nisu u bazi nego na listićima, nema ništa o traženoj temi, nezadovoljstvo dobivenim podacima, nema dovoljno podataka, nema dovoljno podataka o osobama, nema puno stvari - ubačene arbitrano iz starog kataloga (dojam da sve ima, a treba i stari pogledati), KISS bio bolji jer je imao više podataka od CROLIST-a, nisam našla neke stvari koje sam trebala (ne znam da li ih uopće ima u katalogu), dio časopisa bio i u starom katalogu papirnom, a da to nisam znala, nije sve upisano, nije direktna informacija, pojedini članci se teško pronalaze jer nisu obrađeni, mali izbor knjiga, fali mi tematsko pretraživanje, nepoznavanje, loš program za pretraživanje, nema naslova koji bi pomogli u radu, neke opaske o pretraživanju nisu jasne, ne daje dobru mogućnost pretraživanja tj. preklapanja pojmova; nisam mogla pokrenuti CROLIST na računalu u prizemlju; <i>Prijedlozi:</i> unos sve građe, obuhvatiti kompletni knjižni fond i stariju građu, ubrzati obradu časopisa</p>

Broj korisnika koji su procijenili da nisu bili uspješni u korištenju CROLIST-a veći je od 43% i svakako je indikativan. Najveći broj korisnika iz ove skupine komentirao je sadržajnu stranu CROLIST-a: da su podaci nepouzdana, ne postoji usklađenost stanja u računalnom katalogu i realnog stanja na policama odnosno u zatvorenom spremištu, tražena građa nije unesena u računalni katalog iako bi trebala, naglašava se problem obrade časopisa i novina – nema povezanosti naslova časopisa i obrađenih članaka. Korisnik dobiva kataložni opis časopisa, pri čemu ne dobiva signaturu kao najvažniji podatak i nikakvu informaciju o sadržaju tog časopisa odnosno člancima. Opet se javlja problem siromašnog fonda Knjižnice. Naznačen je i problem pretraživanja, nejasno sučelje i problem tematskih pretraživanja i neažurnost unosa podataka. Manji broj korisnika je imao poteškoće s fizičkom dostupnošću CROLIST-a, tj. nemogućnost pokretanja sustava vjerojatno zbog neispravnosti računala. Izravnih prijedloga korisnika nije puno, ali oni koji su bili pogađaju neke ključne nedostatke CROLIST-a, koje bi trebalo riješiti.

Pitanje B 3.3.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni o upotrebljivosti CD-ROM baza podataka*

Na ovo pitanje svoje komentare dalo je 16 (2.7%), od čega uz pozitivne broježane ocjene 15 ili 93.7% i 1 negativnu.

Tablice 6-12a. Komentari korisnika s pozitivnim broježanim ocjenama na pitanje B 3.3.

Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
obuhvatne baze, najnovije stvari iscrpne, pregledno, brzina dobivenih informacija, treba malo vremena dok se svladaju operatori na CD-ROM-u, ljubaznost osoblja, osoblje susretljivo.	pomoć pri pretraživanju, nisam samostalno pretraživala, pomoć knjižničara, savjetovanje koju bazu koristiti, pretraživao - knjižničar, stručnjak bibliotekar je to napravi umjesto mene, pomoć osoblja, telefonom naručeno pretraživanje; mali zaostatak, mnoštvo podataka, komplicirano sučelje, samo sam izvršio uvid u statistiku

Podatak da je manje od 3% korisnika ovog istraživanja, dalo svoje komentare na lakoću pretraživanja CD-ROM baza podataka držimo više nego upozoravajućim, a da ne spominjemo da uopće nije bilo komentara na klasična online pretraživanja baza podataka. U prvoj rubrici Tablice 6-12a korisnici su zadovoljni jer su pretraživanjem CD-ROM baza podataka dobili iscrpne, obuhvatne i ažurne informacije. Dio ovih korisnika svoj uspjeh u pretraživanju pridaje ljubaznosti i susretljivosti osoblja. U drugoj rubrici iste tablice komentari ne daju baš zadovoljavajuću sliku. Većina ovih korisnika nije samostalno pretraživala, što nije naročito pozitivno jer su baze podataka na CD-ROM-u upravo namijenjene krajnjim korisnicima. Druga manja skupina nije zadovoljna ažurnošću CD-ROM baza ili im je način pretraživanja kompliciran odnosno nisu dovoljno upoznati s mogućnostima pretraživanja.

Tablice 6-12b. Komentari korisnika s negativnim broježanim ocjenama na pitanje B 3.3.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
organizacija loša, postupak previše administrativan i nepraktičan

Iz Tablice 6-12b vidimo da je samo jedan korisnik dao svoj komentar i taj je korištenje CD-ROM baza podataka ocjenio kao loše organizirano i nepraktično. Nažalost, radi se o samo jednom komentaru, čija je svrha vjerojatno da se ovaj knjižnični servis odnosno usluga poboljšaju. Knjižnično osoblje je svjesno činjeničnog stanja, ali materijalno-financijske okolnosti nisu dozvolile veću dostupnost CD-ROM baza podataka tj. njihovo umrežavanje. Dostupnost CD-ROM baza podataka samo je jedan od problema. Nezaobilazan razlog ovakvom stanju korištenja ovih izvora informacija je u i sustavu obrazovanja na Sveučilištu. Međutim, ova dva spomenuta aspekta samo su dio uzroka kompleksnom stanju uloge knjižnica u sveučilištom i znanstvenom okruženju.

Pitanje B 3.4.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni uspjeha pri korištenju CD-ROM baza podataka*

Na ovo pitanje bilo je 14 komentara korisnika, od čega 13 ili 93% pozitivnih i 1 negativni.

Tablica 6-13a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.4.

Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
pronašao potrebne naslove, uglavnom ispunio očekivanja, sve traženo pronađeno, dobiven priličan broj materijala, interesirao me je samo broj naslova i naslovi CD-ROM baza, baza podataka je dobro opslužena, dobila sam točno željene reference	pomoć knjižničara, ispis, odabir pravog CD-ROM-a, mnoštvo podataka, pretraživanje je bilo uspješno usprkos nepotpunim podacima, odlično, možda nisam siguran u svoj odabir, dovoljno informacija zbog pomoći knjižničara

Najveći broj korisnika koji su koristili usluge pretraživanja CD-ROM baza podataka izrazio je svoje zadovoljstvo uspješnošću u korištenju. U prvoj rubrici Tablice 6-13a zadovoljni su dobivenim informacijama i njihovim brojem. U drugoj rubrici korisnici daju na neki način kontroverzne izjave, npr. odlično, ali nisam siguran da je to upravo to što sam tražio. Veći broj korisnika zapravo nije samostalno pretraživao i zadovoljni su jer su im pomagali knjižničari. Isto tako je diskutabilan komentar da je korisnik dobio mnoštvo podataka. Svrha pretraživanja baza podataka je da korisnik u što kraćem vremenu dobije relevantnu informaciju u optimalnom broju referenci.

Tablice 6-13b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.4.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
Organizacija loša, pristup spor

Komentar jedinog korisnika koji je dao negativnu ocjenu pojašnjava razlog davanja takve ocjene. On smatra da je organizacija loša i da je pristup bazama podataka spor. Ovaj komentar se može shvatiti i kao prijedlog Knjižnici da se nešto učini na poboljšanju ove usluge odnosno službe/i.

Pitanje B. 3.5.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni lakoće korištenja Internet-a?*

Na ovo pitanje svoje komentare dalo je 76 (13%) korisnika od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 30 ili 39.5%, negativnu 45 ili 59,2% i jedan komentar bez ocjene(spor server).

Tablice 6-14a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje B 3.5.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
komunikacija kuća- knjižnica, američke online baze lakše dohvatljive od eurposkih, lako, poznajem korištenje, znam se služiti, pomogle su mi informacije, direktan pristup, dobro je, odlično je, brzo sam otvorio stranice koje mi koriste za moj zadatak, imam predznanje	problem tehničkog rješenja- loše servisiranje, dugo čekanje, teško doći na red, puno zainteresiranih a malo kompjutera, prespor, javljaju se problemi-error, spor, mali broj mjesta, više kompjutera- malo jačih, često padanje sistema, dugo čekanje reda, spora veza, kratko vrijeme, neodržavanje PC-a, telnet ne radi na svim katovima, nije uvijek upotrebljiv; koristim samo e-mail; uz pomoć osoblja, imao pomoć knjižničara i WWW adrese, pomoć bibliotekarke koja mi je sugerirala upotrebu Interneta, pomoć bibliotekara WWW adrese. <i>Prijedlozi:</i> treba nabaviti brze modeme, riješiti problem stalne gužve

Korisnici koji su lakoći korištenja Interneta u Knjižnici dali pozitivne ocjene potkrijepili su to svojim komentarima. Oni uglavnom imaju iskustvo i znaju se koristiti odnosno dobili su potrebnu pomoć i objašnjenja od knjižničnog osoblja. U drugoj rubrici Tablice 6-14a najveći broj komentara korisnika odnosi se na tehničke poteškoće, iako je njihova brojčana ocjena o lakoći korištenja pozitivna. Kroz ove komentare doznajemo:

- da je premalo računala na kojima je dostupan Internet,
- da sustav često pada i da se računala u Knjižnici nedovoljno održavaju,
- da je prijenos podataka jako spor,
- da je vrijeme korištenja i pretraživanja po Internetu ograničeno.

Manji broj korisnika koristi samo usluge elektroničke pošte i nemaju posebnih komentara o drugim uslugama Interneta. Jedna skupina ovih korisnika nije samostalno pretraživala nego su to obavljali uz pomoć knjižničara. Kao u većini slučajeva do sada, korisnici su dali vrlo malo izravnih prijedloga. I na ovo pitanje bio je samo jedan komentar, čija je svrha bila riješiti problem sporosti Interneta. Međutim, prijedlog u osnovi stoji, ali na razini ovako velike institucije to se uglavnom ne riješava pomoću većeg broja modema.

Tablice 6-14b. Komentari korisnika s negativnim brojčanim ocjenama na pitanje B 3.5.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
neispravna računala- na ispravnima gužva, malo terminala, loša organizacija, računalo u studijskoj prostoriji staro - treba obnoviti, premalo kompjutera u upotrebi, prespor rad računala, premalo pristupa, gužva, sporost, loš računalni sustav, premalo računala s Internetom, loš interface za dolaženje do Explorera, čekanje, kratko vrijeme rada, potreba za većom dostupnosti, dugo čekanje, mali broj računala, slabe veze, premalo kompjutera, previše korisnika , spore veze,

oko podneva teško doći do mjesta, veći dio terminala je bio isključen, mreža nije dobro konfigurirana, neodržavanje kompjutera, presporo dolazim do podataka, vremenska ograničenost pretraživanja;
 studenti FER-a su prisvojili šifre, s prve stranice se ne mogu dalje maknuti, mnoga računala ne rade, hakeri stavljaju svoje šifre, zašto je zabranjeno korištenje e- maila, neiskorišten je potencijal kompjutera u prizemlju, neregulirana pravila korištenja Interneta na 0;
 nisam u potpunosti upućena u korištenju Internetom, nedovoljno iskustvo.

Podatak koji je uočljiv je da gotovo 60% korisnika nije zadovoljno lakoćom korištenja Interneta u Knjižnici. U Tablici 6-14b pokušali smo razvrstati komentare korisnika u nekoliko cjelina. Prva, najveća skupina korisnika upotrebljivost Interneta u Knjižnici smatra negativnom jer je premalo slobodnih računala, računala često nisu ispravna i slabo se održavaju, prijenos informacija je izuzetno spor, vrijeme dopušteno za pretraživanje je prekratko (1 sat). Druga, manja skupina nezadovoljnija je upotrebljivošću Interneta jer su prema njihovom mišljenju računala van funkcije zato što su ih korisnici legalno šifrirali, elektroničku poštu je teško ili nedopušteno koristiti, a jedan dio korisnika smatra da računala na 0 etaži nisu racionalno iskorištena. Manji broj korisnika navodi problem neiskustva u radu s Internetom.

Pitanje B. 3.6.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni uspjeha pri korištenja INTERNET-a.*

Komentare je dalo 56 (9.6%) korisnika, od čega 38 ili 67.8% pozitivne, 17 ili 30.3% negativne i jedan kometar bez ocjene (nisam uspio sve pronaći).

Tablice 6-15a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.6.

Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p>pronašao sve, znala sam točno što tražim i gdje mogu naći, dobra elektronička veza, često korištenje, na 1 katu dobre veze, znam se koristiti, sve je bilo dostupno, informatička naobrazba, uglavnom našao potrebno, vlastito znanje, e-mail, djelomično sam obavio na Yava programu, poznavanje Interneta, adresa i rukovanja kompjuterom, otvorila traženu stranicu i dobila informacije, pomaže mi za ispите, jer znam kako doći do informacije.</p>	<p>nadao sam se većoj količini podataka, nisu svi podaci pronađeni, presporo, pomalo spora veza, znali točnu adresu inače nije tako, nedovoljno iskustvo ispitanika, spore veze, ograničeno vrijeme korištenja, nisam prezahtjevan jer znam koje su mogućnosti ovog servera (spor, sporo se učitavaju stranice); bibliotekar mi je napravio pretraživanje, uputio u temu i sve sam dobio.</p>

Kod ovog pitanja komentari korisnika su u najvećem dijelu pozitivni. Uglavnom su pronašli ono što su tražili, zadovoljni su brzinom prijenosa informacija i uglavnom zadovoljstvo temelje na osnovi svog vlastitog iskustva i znanja. U drugoj rubrici Tablice 6-15a, komentari korisnika nisu u potpunosti u skladu s njihovim pozitivnim broječanim ocjenama. Uglavnom svoj manji uspjeh pri korištenju Interneta pripisuju sporosti servera i lokalne mreže, ograničenom vremenu korištenje Interneta, a uočljiv je i problem nedovoljne osposobljenosti pri korištenju Interneta, bilo eksplicite u komentarima bilo da traže pomoć bibliotekara.

Tablice 6-15b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 3.6.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
sporost, presporo a vrijeme ograničeno, djelomično uspješno, teškoće pri slanju e-maila, odustala sam – presporo, padanje sistema, često prekidanje, slabe veze, neuspješnost u uspostavljanju veza, kratkoća korištenja Interneta, preopterećenost mreže, mali memorijski kapaciteti računala, uspostava kontakta teza, rezultati pretraživanja potpuni, nervoza pri čekanju, brzina veze, da podignem stranicu treba mi 5 minuta, teško dobijanje pristupa određenim stranicama, teška komunikacija sa hotmail-om, računala izvan pogona, pretraživanje je dosta sporo; nedostaje dežurni stručnjak za pomoć, slabo znanje engleskog, teško pronalaženje određene teme.

Komentari korisnika koji su dali negativne ocjene svome uspjehu pri korištenju Interneta odnose se na sporost prijenosa informacija i komunikacije, dugo čekanje na slobodno i ispravno računalo, preopterećenost mreže i padanje sistema. Dio korisnika smatra da bi im trebao biti na raspolaganju dežurni informacijski stručnjak, a jedan manji dio nije zadovoljan svojim uspjehom pri korištenju Interneta jer ne vladaju dovoljno engleskim jezikom.

6.3 Građa iz specijalnih zbirka i novina

Pitanje B 4.4.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni u traženju i upotrebi građe iz specijalnih zbirki i novina.*

Na ovo pitanje svoje je komentare dao 61 korisnik ili 10.4%, od čega je uz pozitivne brođane ocjene odgovore dalo 49 ili 80.3%, a negativne 12 ili 19.7%.

Tablice 6-16a. Komentari korisnika s pozitivnim brođanim ocjenama na pitanje B 4.4.

Pozitivni odgovori (čije su brođane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brođane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
lako dolazim do tražene građe, prethodna upućenost i susretljivost osoblja, učinkovitost i brzina osoblja, brzo dobivena, brzina u dobivanju građe odmah dostupno, unaprijed dogovoreno, pristupačnost i uljudnost djelatnika pri pretraživanju, zadovoljan brzinom, novine su bile na raspolaganju, dostupnost materijala, uglavnom je sve dostupno, dobila sve, brzo doznali da nema građe, profesionalno, brzo susretljivo osoblje, vrlo zadovoljan, sve dobio, sve ekspeditivno i brzo, djelatnici- dobre informacije, dobio sam novine, krasno su usčvane, stare sa početka stoljeća, imala sam dogovoreni sastanak, planiranu temu, čekao me je izlist podataka i bibliotekar u dogovoreno vrijeme, lako dostupna, korisnik dobio svu postojeću građu vezanu uz temu rada, izvanredna, prva pomoć i dodatni izvori - od strane knjižničara, velika pomoć knjižničara i njegove sugestije, brzo pronalaženje i dobivanje, bilo je dostupno, na polici dopune u novinama (NN)	problem fotokopiranja i ograničenog radnog vremena, nabava i drugog knjižničnog fonda koji ne spada pod obavezni primjerak, neki volumeni nedostaju, razglednice nisu pohranjene po ulicama, trgovima i slično, građa nije dostupna u obliku fotografija ili pretraživanja preko kompjutera- pomoć osoblja nemogućnost iznošenja građe, lakše da se građa kompjuterizira, dio građe je na uvezu, nešto je izgubljeno, problem predugog korištenja građe <i>Prijedlozi:</i> ubrzati stizanje građe, mikrofilmirati i skenirati novine, ubrzati postupak donošenja.

Iz prve rubrike Tablice 6-16a uočljivo je zadovoljstvo korisnika. Zadovoljni su brzinom i dostupom traženih informacija odnosno građe, ulogom bibliotekara u specijaliziranim zbirka, što je vrlo značajno, gdje je uočljiv “prisniji” kontakt nego npr. na otvorenom pristupu. U ovakvim službama uloga bibliotekara će i dalje biti od velikog značaja. U drugoj rubrici Tablice 16a nalazimo manje komentara, ali oni imaju i manju dozu zadovoljstva svojim posjetom specijalnim zbirka i novinama. Ovi korisnici bi željeli da zbirke budu malo više prilagođene njihovim potrebama, npr. duže radno vrijeme, računalna obrada građe, obogaćivanje fonda zbirki, riješiti problem fotokopiranja i korištenja specijalne građe. Bio je i jedan prijedlog, a taj je vezan uz veću dostupnost građe i to, novine mikrofilmirati ili skenirati i ubrzati postupak njihovog dolaženja iz zatvorenog spremišta.

Tablice 6-16b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 4.4.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
dobivena građa poznata iz fundusa drugih ustanova, nedostatak građe, velik broj novina na uvezu ili zaštitu što predugo traje, mali fond u OP, dugo čekanje na literaturu, nisam našao potrebnu građu, ne mogu dobiti više od pet novina, a za njih mi je potrebno jedan sat rada. Za seminar bi trebalo dolaziti jednu godinu da pregledam sve novine koje me zanimaju, nisam dobio svu građu, teškoća nema ukoliko građa postoji, ali mali izbor (katalozi) u grafičkoj zbirki stariji brojevi - zaštita, manjkavost, nemogućnost kopiranja, novije novine - nisu obrađene

Komentari korisnika koji su imali određene teškoće pri korištenju usluga specijalnih zbirki i novina odnose se uglavnom na fond tih zbirki. Fond je prema njihovim komentarima nepotpun, oskudan, nisu dobili traženu građu, npr. zbog tehničke obrade, a teškoće im stvara limitiranje u korištenju građe, npr. moguće je dobiti samo određeni broj naslova novina.

6.5 Pomoć knjižničara

Pitanje B 5.2.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni o djelotvornosti osoblja pri Vašim današnjim komunikacijama.*

Komentiralo je 169 (28.9%), od čega uz pozitivnu ocjenu 135 ili 79.8% , uz negativnu ocjenu 23 ili 13.6% i komentar bez brojčane ocjene 11 ili 6.6% (npr. ljubaznost i brzina, nisu dovoljno informirani o drugim službama, neki komentiraju tražene knjige, dobro osmišljeno, 1. kat — ništa, 3. kat – super, ljubazni, stručni, imaju iskustva i volju).

Tablice 6-17a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 5.2.

Positivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Positivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
ljubazni i žele pomoći, pronašao signature, pomogli, riješe sve probleme, objasnila proces obrade, sve sam doznala od knjižničarke, pomagali u traženju knjiga- i kada nisam znao ni naslov ni autora, pronašla knjigu, daju sve informacije, stručnost i ljubaznost, stručna pomoć i kompetentnost, ponuđeno više od traženog, odmah i točno, uslužnost, ljubaznost, neformalnost, agilnost, gospodja me uputila da su brojevi koje tražim u OP, potrudili se da mi objasne	neki ljubazni a neki ne, čitala knjigu, potrebno više susretljivosti, kod nekih neljubaznost, nije me pogledala i kratko odgovorila, nisu znali da li

<p>nepoznato, susretljivost, dobivene informacije u vezi s kompjuterizacijom Knjižnica na visokom nivou, izlistala podatke, dobro iskustvo, visoka stručnost, htjela pomoći, no nije pronašla sve, dobio informaciju - uštedio vrijeme, ljubaznost osoblja, susretljivost informatora je maksimalna, pruža sve potrebne informacije, stručni su, brza i efikasna pomoć, pomogli u pretraživanju, traženo nađeno, dobar posrednik između korisnika i građe, jasna informacija, dobro usmjerena, stručnost osoblja i kvaliteta usluge poznaje područje, uputio me je u druge službe, objasnila katalog (CROLIST), volja za pomoć, trudi se bibliotekar, što nema dobila sam točne upute gdje trebam ići i kako doći do članaka, pomogao mi je s prijedlozima u odabiru časopisa, rekla mi je razlog zašto nema novih brojeva i kada se očekuju, pomogli su mi utoliko što su objasnili da nema časopisa koje tražim, saznanje o nekim člancima, brzo dobivanje časopisa i brzo pronalaženje signature, ubrzali su moje traženje, trudili su se, ali nisu uspjeli pomoći, dobila jasne informacije i građu, uvijek na usluzi, svesrdna pomoć u objašnjenju pravila, uputili me do police, upućenost i susretljivost, puno pomogli, dobivena građa i informacije, razgovor sa osobljem uvijek pomogne, vrlo ljubazni, željni pomoći i maksimalno se trude, stručne upute, riješenje nekih nedoumica, pronalazak slobodnog mjesta, ugodno ophođenje, od velike pomoći - snalaženje u mogućnostima knjižnice, inicijativa u daljnjem traženju građe, nisam znala od kuda da krenem, imala sam sreće jer mi je knjižničar pomogao, dobro poznavanje teme, kompletna usluga, pretraživanje je bilo gotovo po telefonskom dogovoru, znao je pomoći i pokazati gdje se građa nalazi, na svako pitanje sam dobio odgovor koji mi je pomogao</p>	<p>je građa na OP ili na ZS, uz malo više truda, djelotvornost potpuna, neljubaznost osoblja, nije se potpuno angažirao, nisu svi pomogli</p>
--	---

Gotovo 80% korisnika procijenilo je korisnim razgovore s knjižničarima. To je naročito vidljivo i iz njihovih komentara u prvoj rubrici Tablice 6-17a. Dobiva se dojam da je osoblje Knjižnice izuzetno susretljivo i uvijek spremno pomoći korisniku. Na raspolaganju su korisnicima od upućivanja u mogućnosti koje pruža knjižnica do pretraživanja računalnog kataloga i pronalaženje mjesta za rad. Korisnici djelatnike Knjižnice, s kojima su komunicirali smatraju kompetentnima. Manji dio korisnika, koji je dao pozitivnu ocjenu djelotvornosti u pomoći, imaju primjedbe na knjižničare u smislu njihove neljubaznosti i nedovoljne angažiranosti u pomoći korisniku.

Tablice 6-17b. Komentari korisnika s negativnim brojevanim ocjenama na pitanje B 5.2.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>zabranjuju mi knjige s jednog kata nositi na drugi, a na tom nema mjesta za sjesti. Prilikom upisa nije bilo informacija o korištenju građe, nije bilo spremnosti na pomoć- samo pokazali smjer gdje se knjiga nalazi, a ja se baš ne snalazim, niti uz informatorovu pomoć časopis nije pronađen, što ne znači da ga nema. Informatori sugeriraju odlazak na 0, šetali su me po katovima, dali informacije tek nakon dugotrajnog objašnjavanja i peripetija, knjiga je rezervirana, pa nije bila, zato što su samo preuzeli listić, ništa nisu specijalno napravili, meni je bio od male pomoći, bezbrižno mi je rekao da je knjiga posuđena, a nije spomenuo drugu signaturu istog naslova; nedovoljna osposobljenost, nezainteresiranost, nisu me razumjeli, drski, ne znaju i ne žele pomoći u pretraživanju, ne znaju raditi s kompjuterima niti kakva im je građa na katu, ne znaju svoj posao, djelatnik na 3. katu jako bezobrazan, knjižničarke uopće nema- kao i obično, potrebna velika pomoć, nema potpuni pregled nad službom u kojoj radi, očekujem efikasniju pomoć osoblja, previše opći odgovori, trebaju tiše pričati, mala pomoć s obzirom da nije bilo tražene građe (nije krivnja knjižničara).</p>

Korisnici koji nisu bili zadovoljni znanjem i upućenošću knjižničara, čije su usluge trebali, svoje su komentare izazili u Tablici 6-17b. Zajednički nazivnik za veći dio korisničkih komentara je da nedostaju obavijesti kojima bi korisnici bili upućeni u mogućnosti koje im Knjižnica nudi, kao i ograničenja kojih se korisnici trebaju pridržavati. Druga skupina korisnika smatra da osoblje nije dovoljno osposobljeno za poslove koje obavlja i očekuju efikasniju pomoć. Isto tako nisu zanemarive primjedbe na neljubaznost knjižničara.

Pitanje B. 5.3. 1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni o znanju i upućenosti osoblja (općenito osoblje knjižnice).*

Na ovo pitanje svoje komentare dalo je 126 (21.6%) korisnika, od čega uz pozitivne ocjene 96 ili 76.2%, uz 13 ili 10.3% negativne ocjene i komentari bez ocjene 17 ili 13.5% (zadovoljstvo s dobivenim informacijama, znaju riješiti zahtjeve).

Tablice 6-18a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 5.3.

Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
obrazovani, poznaju raspored građe na polici, upućeni, znaju sve, odlično se snalaze i maksimalno pomažu, verziranost i preciznost, dobro iskustvo, pomoć pri dobivanju informacija, objašnjenje svega što je trebalo, sve bitnije informacije se mogu dobiti, upozorila na puno važnih stvari, dobio jasan odgovor, stručnost osoblja i kvaliteta usluge, pomogla mi je baš u traženju časopisa određenog područja, potpuna upućenost, sve je kompjuterizirano pa je knjižničarima lakše, fino mi je objasnio gdje ima, ako nema gdje pronaći efikasnost, to se od njih i očekuje, brzo dobila informaciju, pomoć, proširenje mojih interesa upućivanje u CD-ROM baze, Internet, velika pomoć, pohvala informacijskoj službi, sugerirala mi je pretraživanje na Internetu, pretražila, dala WWW adresu, dobro poznavanje teme, dogovoren sastanak, korektan odnos, pripremljena građa, WWW adrese, ispis literature i oni maju probleme oko organizacije posla, časopisi se dugo traže neki su brojevi izgubljeni a neki su na zaštiti.	snalažljivi ali nisu temeljito upućeni, neki upućeni neki ne, osrednje upućeni, neinformiranost o građi, nisam bio previše zahtjevan, neki *šetaju* korisnika, upućenost, ali ne potpuna, ipak su znali na što mislim, nepoznavanje naslova, neupućenost gdje što tražiti, upućeni ali znanje malo, jednostavno nije mu se dalo taj dan raditi, uglavnom dobijem informacije, slaba komunikativnost, može bolje, ne poznaje sva područja, ali preko informacijske mreže znaju se snalaziti, u pravilu su upućeni

Najveći broj korisnika koji su dali pozitivne ocjene na ovo pitanje obrazložilo ih je mišljenjem da je osoblje kompetentno, da pozna svoj posao i korisnici smatraju da su dobili kvalitetne informacije. U drugoj rubrici iste tablice korisnici su dali pozitivne broježane ocjene, ali sadržaj njihovih komentara ne odražava veliko zadovoljstvo o znanju i upućenosti knjižničara s kojima su komunicirali. Ova skupina korisnika drži da su knjižničari prosječno upućeni u poslove koje obavljaju, ali da ne odaju osobe s prevelikim znanjima.

Tablice 6-18b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 5.3.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod
--

4)
nije bila sigurna da li to NSK ima, teško se snalazi u specifičnom području, neki ne znaju raditi na Internetu, neadekvatnost, ne znaju koju građu imaju, nezainteresiranost, nestručna knjižničarka, ne zna odgovoriti na pojedina pitanja, nezainteresiranost za ono što radi, nisam dobio traženu pomoć, moglo bi sve bolje, ne svi i ne uvijek, neki knjižničari me -vozaju- gore dolje

Komentari korisnika iz Tablice 6-18b odražavaju nezadovoljstvo upućenošću i znanjem knjižničara s kojima su kontaktirali. Uglavnom smatraju da osoblje nije zainteresirano za posao koji obavljaju i da nisu previše upućeni u pojedina područja odnosno s mogućnostima Knjižnice.

Pitanje B. 5.4. 1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni o ljubaznosti knjižničara.*

Na ovo pitanje dalo je 132 (24.1%) korisnika komentare, od čega uz pozitivnu ocjenu 112 ili 84.8%, a uz negativnu ocjenu 20 ili 15.2%.

Tablice 6-19a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 5.4.

Pozitivi odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su broježane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
uslužni, trude se, vrlo ljubazna - 4 kat, spremni uvijek pomoći, korektni, ugodan kontakt, susretljivost, uslužnost, ostali izvan radnog vremena, pokušao riješiti problem, spremnost, iskustvo, iznad očekivanja s obzirom na relativno niske plaće, tražila različite materijale i bili su susretljivi, ljubazan, tražio pomoć kolege da me posluže, sve objasnila, susretljiva, znaju posao, ljubazni, gostoljubivost, komunikativnost čak i izvan neophodnog, dobra suradnja, opuštajuće, prijateljski prilaze, sami uzmu knjigu s police i donesu korisniku, smješak, boja glasa, strpljivost, susretljivost, svojski se trudio, ugodno iznenađenje uslužnošću, korektno, volim kad su ljudi službeni, korektni su, sve je bilo u redu, bila je srdačna, vedra i željela pomoći, veliki trud, strpljenje i pomoć, bili su normalni, suzdržana ljubaznost, to je OK! stručna osoba je vrlo susretljiva, znaju postupati sa strankama, spremnost što iscrpnije objasniti, prema objektivnoj mogućnosti ispune potraživanja, puno su mi pomogle informacije, na 3 katu su ljubazni, odmah se ustao s deska, sve su napravili da bi pomogli, vrlo su se prijateljski odnosili, dobar pristup, pristojno ponašanje, izlaženje u susret u problemskim situacijama, već odgovoreno, velika pomoć, brižna susretljivost, uspješan dogovor telefonom, građa pripremljena, dobre informacije uspostavljena suradnja, znanje i upućenost, sve je bilo super, velika pomoć u području u kojem se dosta teško snalazim	neki nisu, varira od odjela do odjela, premala interakcija, arogantan knjižničar, neki mi nisu dali potpune informacije, možda prezaposleni, nervozni, subjektivno, na 1. katu radi knjižničarka koja nije uvijek ljubazna sa studentima (često više), ljubazna knjižničarka- ne odnosi se na 1 kat, kod prvog knjižničara morao sam sam pretraživati, a kod drugog sam krivo ispunio formular jer mi nije rekao koji treba <i>Prijedlozi:</i> treba sistematski za sve djelatnike biblioteke komunikacijski tečaj.

Vrlo indikativan podatak je u činjenici da je gotovo 85% korisnika, koji su dali ocjene na ovo pitanje, dalo pozitivne ocjene i komentare o ljubaznosti knjižničara. Korisnici su na puno načina izrazilo svoje zadovoljstvo knjižničarima NSK, i možda je najbolje ne komentirati, već pogledati prvu rubriku Tablice 6-18a. U drugoj rubrici iste tablice korisnici su manje oduševljeni ljubaznošću knjižničara. Zanimljiv je jedan prijedlog korisnika, a to je da bi knjižničari trebali proći komunikacijski tečaj.

Tablice 6-19b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 5.4.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
moglo bi i bolje, nije susretljiv ni nasmijan, očekuje da korisnik nešto zna, neki ljubazni, neki ne, na prvom katu djelatnica neljubazna- gruba, 1 kat neljubazno, starija gospodja s prvog kata-osjećaj da je to za nju gubljenje vremena, gospođa s prvog kata se dere, više, gnjavi, neugodna i neljubazna, 1. kat - očajno - nema pomoći! ovisi kako koji, 4. kat često ih nema, neljubaznost, zbunjene, kultura ponašanja loša- nekih, nisu nasmijani, nisu susretljivi, ovisi o pojedincu, zavisi od osobe, nezainteresirani za pomoć, drski, nezainteresiranost, nervozna knjižničarka, korektno ali se čovjek osjeća neugodno, većinom ljubazni, ali poneki nisu spremni pomoći, indiferentni su prema svemu, kad je vidio da imam potpis ravnatelja mogao je tražiti korisnika koji 7 mjeseci drži knjigu, njega to nije bila briga.

Komentari korisnika koji su dali negativne ocjene nisu u visokom postotku u odnosu na one koji su izrazili zadovoljstvo, ali upućuju na neke nedostake koje uprava i osoblje Knjižnice ne bi trebalo zanemariti. Na osnovi pregledanih komentara uočljivo je da se protežu primjedbe na pojedine knjižničare i na pojedine službe. Korisnicima je očito važno da se osjećaju ugodno u Knjižnici, žele osmjeh, ljubaznost i kompetenost kod knjižničara.

6.6 Prostorije - društvena uloga

Pitanje B 6.1.1. *Koji je razlog pozitivne odnosno negativne ocjene za osmišljenost i kvalitetu prostorija Knjižnice.*

Na ovo pitanje svoje komentare dalo je 362 (62%) korisnika koji su sudjelovali u anketi, od čega uz pozitivnu broječanu ocjenu 304 ili 84%, uz negativnu 55 ili 15.2% i bez broječane ocjene ali uz komentar 3 ili 0.8% (klima- buka, odvojiti učionicu za studente, nema mirnog mjesta za profesore, neiskorišten prostor, premalo liftova- dugo se čekaju, zrak je ljeti presuh i prehladan, suvremeno dizajniran namještaj, ugodno klimatizirani prostor).

Tablice 6-20a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje B 6.1.

Pozitivni odgovori (čije su broječane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su broječane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
zdanje je monumentalno, za mene bolje od Keopsove piramide, arhitektonski dragulj Zagreba je NSK, sviđa mi se uređenje NSK, čisto, uredno, moderna zgrada, sviđa mi se, osmišljenost i kvaliteta prostorija, ugodna atmosfera, lijepo uređena, ugodno, svjetle i prostrane prostorije, dobra tlocrtna dispozicija, odabir materijala za interijer u skladu s namjenom, prostrano, svjetlo, opremljenost	arhitektura-estetski i funkcionalno bedasta, stvaraju se gužve, koncept stolova-zbijeni, restoran, terasa užas-turbulentna rupa, vjetar, moderna ali problem mjesta, nema dovoljno mjesta, gužva na garderobi, spori liftovi, problem mješanja umjetnog i danjeg svjetla, slabo osvjetljenje – neon, prostorije lijepe, klima loša, smeta mi klima, neadekvatan zrak i bučni liftovi, nedostaje zelenila- posaditi cvijeće, prostor pomalo bez zraka, zagušljiv, police i knjige u redu, ponekad loše osvjetljene radne prostorije, pomanjkanje čitaoničkog prostora za znanstvenike, loša rasvjeta, moglo bi i bolje, nedovoljen komfor, inovirati mjesto za rad, manjak svjetla, loše osvjetljenje radnih mjesta, prenatrane čitaonice, treći kat previše prolazan, velika cirkuliranja ljudi, gužva, buka između 11 i 15 sati, premala čitaonica periodike, gužva na kopirnom aparatu,

<p>prostora, klima, ugodan i funkcionalan prostor, veliko, ugodan boravak, dobar smjestaj prostorija, ugodna sjedala, dobar raspored, funkcionalno, udobnost stolica, povezanost polica s knjigama i mjesta za učenje-olakšava učenje, stručno osmišljen prostor, puno svjetla, ugodne boje, funkcionalno postavljena oprema, relativno dovoljno mjesta za učenje, dobro osvjetljenje, klima, lijepi dizajn trezora, tišina, sloboda pri kretanju knjižnicom i korištenju opreme, prostranost, mir u zbirci, mir i tišina, ugodan za rad, velik, svjetao i zračan, sve mi se sviđa, sviđa mi se izdvojena čitaonica časopisa, izvrsni uvjeti za rad na 4 katu, sve je funkcionalno, pozitivan ambijent, klimatizirano, radna atmosfera, pravilna podjela časopisa, literature i sjedećih mjesta, veliki radni stol, prostranost, prozračnost, klima, telefon, restoran, kompjuteri, fotokopiranje, pristup Internetu, čistoća, prostranost, obilje WC papira, mogućnost kompjuterskog pretraživanja, opuštanje u restoranu, pristupnost WC-u, telefonu, kompjuterima, izdvojenost prostorija za odmor, odličan dizajn, ugodan prostor, pohvale za fotelje, veliki broj sjedala, ventilacija, sve je super, brzo snalaženje, dobra podjeljenost po područjima, previše studenata, odgovarajuća temperatura, dobar raspored prostorija, vrhunska osmišljenost i kvaliteta prostorija, raspoređenost po katovima, prostornost, dobar raspored prostorija, suvremen, ogroman prostor, potiče suvremena razmišljanja, ugodno, tiho lijepo, udobni stolci, ugodan ambijent, brojne izložbe, sve što mi treba knjižnica posjeduje, ugodan ambijent koji dopušta maksimalno ugodan rad, prostranost, klimatiziranost, kvalitetan namještaj, namještaj izgleda svjetski, dobri uvjeti za rad i učenje, odličan prostor, više</p>	<p>nedostatak mjesta u garderobi, glasna klima, preveliki stolovi, klima-prehladno, nedovoljno svjetla za stolom, pregrade na stolovima, potrebno više prostorija za pričanje, više mjesta za sjedenje, više WC-a, velika zgrada, a dosta neiskorištenog prostora, premalo prirodnog svjetla- ovo umara, dizajn namještaja dobar, ali su stolovi preblizu, prevelika frekvencija korisnika, elektronička učionica nedostatak prozora i svemirsko ozračje, cijela zgrada nije dovršena, nedostaje kiosk, uvijek može bolje, više mjesta, stolova i stolica, bučna i slaba ventilacija-zagušljivo, svjetlo na nekim mjestima loše, premali stolovi, na velikima uče po dvoje, tehničari nemaju mjesta, klima-negdje hladno, negdje zagušljivo, paljenje i gašenje svjetla dekoncentrira, teško snalaženje u prostoru, premali fond, neuredan WC, premalo mjesta za učenje, odvojenost polica od studenata, prostornost, udaljenost liftova, buka-stvaraju je oni sto ne uče, razni aparati smetaju, sve to na 0 etaži, zimi 3 kat prevruć, a na 0 puše, 3 kat prevelika šetnja studenata, prostor u muzičkoj zbirci je klaustrofobičan, atmosfera u NSK je sterilna, otvoren prostor samo na 5 katu- greška, teško snalaženje, dio prostorija klaustrofobičan- nema prozora, nedostatak radnih mjesta, više mjesta, više zraka, neudobnost stolica, nedovoljno mjesta i zauzimanje mjesta, loši WC, nedostatak sapuna i papira, ljudi su preblizu, previše ljudi, puno ugodnije u staroj, telefoni na krivom mjestu, lupaju vrata od WC, glasan lift, manje grupe stolova i manji broj ljudi, još stolova i stolica, previše stolova-3 kat, stolovi previše zbijeni - bilo bi bolje kad bi lampa bila na stolovima i stolice tvrde, problem pronalaska mjesta, previše studenata na malom prostoru, zbijenost- redovi, nema prostorija za timski rad, čitaonica časopisa je mala! Znanstveni radnici su tu najčešći korisnici a imaju najmanje mjesta. Studenti već i tu dolaze učiti sa svojim skriptama! nejasan raspored - loši putokazi, manjak svjetlosti (prirodne), uglavnom dobro osim metalnih stolica koje nemaju udoban naslon za ruke, zadovoljan sam prostorijama i opremom, preskupe a nefunkcionalne, liftovi koče brzinu, zašto nemate pokretne stepenice? premalo mjesta za ne-studente, sanitarije skromnih dimenzija, premalo liftova, klima previše hladi, lijepo izgleda, ali nije funkcionalna, previše neiskorištenog prostora, tepih dobar, premalo sjedećih mjesta, premala garderoba, prebučne kopirke, peti kat organiziran kao SC, nedostatak WC papira, gužve u čitaonici periodike, nema profesorske čitaonice, većina studenata samo uči umjesto da koristi građu, istraživačima poseban prostor, loše rješenja zvučna izolacija prostora za učenje na mezaninu, premalo mjesta u čitaonici časopisa, čuje se buka iz hodnika, razgovor djelatnika u NSK, mjesta pored vrata su kritična, preskupa i preluksuzna zgrada, skućene prostorije za toliko studenata, više prirodnog svjetla, izvrsna oprema, dobro osmišljeno ali ne za toliki broj ljudi, korisnicima u prizemlju smeta glazba iz kafića, pohvala sobama za individualni rad, nema zraka, 3. kat nefunkcionalan, nefunkcionalnost sustava, rigorozna čuvarska služba, dopusta da 80% mjesta bude zauzeto, a da nema korisnika, sramotno stanje WC-a; bolja iskorištenost računala, kompjuteri-neuključenost, prezauzetost, korištenje kompjuterskog mjesta za učenje, u grafičkoj zbirci dobri uvjeti za rad no nedostaje mogućnost korištenja kompjutera za upis podataka, kompjuteri su prespori, loša računala, loša baza, nedostatak printera za korisnike, kompjuteri se često kvare, nedostaju priključci za LAP—TOP, predugo čekanje za Internet, smetaju kompjuteri koji ne rade, a zauzimaju mjesta;</p>
---	---

prostora za učenje, udobne stolice, prostrani stolovi, zadovoljavajuća osvjetljenost, raskošno opremljen prostor, koji pridonosi ugodnom osjećaju	nepovoljne cijene u restoranu, visoke cijene fotokopiranja <i>Prijedlozi:</i> udaljiti stolove od vrata, WC- više papira i sapuna, povećati broj mjesta za učenje, vidljivije označiti određena područja, lampe za stolove, postaviti pregrade na stolovima, kopirke treba premjestiti zbog buke, možda bi trebalo malo više zelenila da se razbije hladnoća modernog dizajna, više časopisa iz arhitekture i kopirni aparat u boji.
---	--

Činjenica, da je 62% korisnika koji su bili uključeni u ovo istraživanje dalo svoj komentar o osmišljenosti i kvaliteti prostorija i knjižnične opreme, govori o relativno visokom stupnju zainteresiranosti korisnika za Knjižnicu. Od toga broja najveći dio korisnika dao je pozitivnu ocjenu spomenutom, a uz to i obrazloženje. U prvoj rubrici Tablice 6-20a korisnici izražavaju svoje oduševljenje arhitektonskim rješenjima, dizajnom i funkcionalnošću namještaja, interijerom, unutarnjom atmosferom i organizacijom, prostorima za odmor i osvježenje. Kao izraz zadovoljstva ove skupine korisnika, možda bi najbolje mogao poslužiti komentar jednog korisnika: suvremen, ogroman prostor, potiče suvremena razmišljanja.

U drugoj rubrici nalazimo korisnike koji su kritičniji prema osmišljenosti i kvaliteti prostorija i knjižnične opreme. Ovu kritičnost držimo da treba shvatiti samo kao poticajnu kako bi Knjižnica više bila u funkciji svojim korisnicima. Najveći dio komentara, koji su zapravo u sebi prijedlozi korisnika, odnosi se na funkcionalnost zgrade. Korisnike najviše smeta problem s klimom unutar zgrade, svijeto, koje je uglavnom umjetno i neprimjereno radnim prostorijama, premali broj stolova za rad, neadekvatnost sanitarnih čvorova, problem buke (vrata, kopirni strojevi, telefoni, na mezaninu problem buke iz kafića), premalo radnih stolova u čitaonici časopisa, nepostojanje odvojenih radnih prostora za korisnike koji nisu studentska populacija i problem skućenog garderobnog prostora. Posebno su izdvojeni komentari korisnika koji se odnose na računala i njihovu iskoristivost. Korisnici daju primjedbe kojima žele poboljšati situaciju: veća iskoristivost i ispravnost računala, printeri uz računala (barem uz određeni broj) i mogućnost korištenja vlastitih računala. Manji dio korisnika naglašava problem previsokih cijena u restoranu i fotokopiranja. Korisnici su dali i svoje izravne prijedloge, koji su artikulirani i kroz dosadašnje komentare, npr. problem premalo mjesta za rad, problem boljeg osvjetljenja - svjetiljke na stolove, smanjenje buke, bolje održavanje sanitarnih čvorova, kopirne strojeve u boji i obogaćivanje fonda, s naglaskom na pojedina područja i bolje označavanje na policama radi lakšeg snalaženja.

Tablice 6-20b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje B 6.1.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
izbaciti fotokopirne strojeve, buka, numeriranje sjedišta, lift – buka, osrednji dizajn, zadovoljan s izgledom vitrina, malo mjesta, manji prostori bi bili ugodniji, nedovoljno posebnih studijskih prostorija, brža i jeftina gradnja, opasnost od gamadi- tepison, estetski lijepo uređeno, oprema teška za održavanje, velika buka, lupanje vrata, glasni razgovori jedne knjižničarke, premalo radnih mjesta, previše neiskorištenog prostora, nedostatak mjesta u garderobi, nedostatak stolova, loša klima, hladno i bučno, više mjesta za učenje, omogućiti cjelodnevni boravak- spavaonice, tuševi, nedovoljno stolica, nema dosta mjesta, prostor prebukiran - inače dobro, loše iskorišten prostor, loše raspoređeni izlazi klime- negdje zagušljivo, negdje hladno, škrice vrata, ponekad ili preslaba ili prejak klima, nedovoljno prostora za potrebe grada, male garderobe, previše stolova na jednom mjestu, bučnost djelatnika, telefoni ometaju učenje, glasni djelatnici na prvom katu, neljubazni, stolci su udobni, hladno u čitaonici časopisa i ima rupa na stropu, malo mjesta, nedostatak dodatnih sadržaja- kino, sportski sadržaji, slaba osvjetljenost - stalno se pali i gasi, loše prilagođena klima-

loša temperatura, preprometno, postojanje čuvara koje bi izbacivao osoblje koje radi buku i nered, loš raspored svjetla i stolova, loše održavanje WC, funkcionalno ali ima propusta, malo mjesta, razmještaj stolova u čitaonicama, loša organizacija prostora, preniska temperatura, nedostatak danjeg svjetla i zraka, smeta me * američki* stil, nepraktično, puno neiskorištenog prostora, neke čitaonice prazne, a studenti bi tamo učili, prevelik, tmuran, siv prostor, teško snalaženje u prostoru, nedostaje interna signalistika, previše umjetnih materijala, prehladno je, previše puše ventilacija, neudobni stolci, loše osvijetljenje, korisnici koji dođu sa svojim sendvičem i pušači nemaju prostor za sebe osim restorana, a zgrada je ogromna (tu je problem i garderobe - prekapacitiranost), malo prirodne svjetlosti, niski stropovi, ugodne prostorije, radne plohe nisu dovoljno izolirane, a vrata se preglasno otvaraju;

više kompjuterske opreme, smetaju kompjuteri koji ionako ne rade, spora računala, više računala, premalo kompjutera- Internet;

Prijedlozi:

više stolova, drugačija organizacija garderobe, omogućiti slušanje građe u zbirci muzikalija, istaknuti novo pridošle knjige, popunite prazne police.

Korisnici koji nisu bili zadovoljni osmišljenošću i kvalitetom prostorija i knjižnične opreme bili su vrlo konkretni u svojim komentarima. Dominira problem bučnosti, koji očito smeta korisnike u radu. Koji su to konkretni uzročnici buke navedeno je u Tablici 6-20b. Sličan je problem s klimom, sa svjetlom i radnim površinama. Susrećemo se ponovno s problemom premalog broja mjesta za rad odnosno sjedenje, malim kapacitetom garderobe. Korisnici iz ove skupine ambijent u Knjižnici ne doživljavaju stimulativnim, tmuran im je i rado bi imali malo više prirodnog svjetla i zelenila. Korisnici bi željeli da u Knjižnici postoje bolji putokazi za lakše snalaženje i manje gubljenje vremena. Manji broj korisnika opet se žali na premali broj i sporost odnosno ispravnost računala. Dio korisnika zamjećuje prazne police za knjige, a rado bi bili informirani o novim knjigama, imali bi više stolova, prostraniju garderobu, a rado bi i slušali glazbu u odgovarajućoj zbirci. Ova posljednja skupina primjedbi izražena je kao izravni prijedlozi korisnika.

Pitanje, B 7.2.1. *Koji je razlog pozitivne odnosno negativne ocjene za prikladnost knjižnice u poticanju društvenih kontakata,*

Na to pitanje svoje komentare dao je 171 (29.3%) korisnik, od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 141 ili 83%, uz negativnu brojčanu ocjenu 19 ili 11.1% , a komentara bez ocjene bilo je 10 ili 5.8% (preskup kafić i restoran, približno ista dobna skupina ljudi, slični interesi, protok informacija u vezi fakulteta, laka dostupnost hrane i pića, nezadovoljstvo uređenjem 5 kata- stolovi, pantera na sredini, prikladna za konzultacije i kraće pauze, održavanje seminara, skupova, predavanja, neophodno za pauze, jeftinija hrana)

Tablice 6-21a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje B 7.1.

Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
žarište studentskog života, svakodnevna velika frekvencija ljudi, velika koncentracija studentske i akademske populacije, 2 kafića i odmorišta, potpuno prikladna, ugodna atmosfera, prikladno, poticanje društvenih kontakata, razmjena informacija, prikladne sobe za odmor, restoran, predvorje, terasa, mogućnost upoznavanja i druženja, prostorni smještaj institucije, ugodne prostorije, upoznavanje novih ljudi, dobro osmišljeno-postojanje mjesta za odmor i dva kafića, prikladna svrsi, dovoljno	premallo prostorija za razgovor, premallo prostorija u kojima se može pričati- nedovoljan samo peti kat, dozvoljavam razgovore izvan prostora za učenje, tu smo da učimo a ne da se družimo, dolazak većine isključivo radi

<p>prostora za druženje, spoj učenja i druženja, akcije odjela za odnose s javnošću, prostor u predvorju i prostor oko NSK, velika mogućnost za nove društvene kontakte i poznanstva, širenje poznatog kruga ljudi, razgovor s kolegama, upoznavanje s prijateljevim prijateljima, ugodna atmosfera- dolazi puno ljudi, razgovori o ispitima, pomaganje u učenju, puno ljudi sličnih interesa, predah od učenja, upoznala kolege s drugih fakulteta, upoznajem ljude koji nisu moja struka, ljepša radna atmosfera- timski rad, velika mogućnost socijalnih kontakata, puno mladih s drugih fakulteta, ova knjižnica postaje središte okupljanja mladih, ponekad ne samo u svrhu učenja, studenti se osim učenja, mogu i odmoriti u društvu prijatelja, susreti s kolegama! Poticajna atmosfera! dok sam čekala raspletavanje situacije smirivala sam se kavom, mogu se često konsultirati sa svojim kolegama, mogućnost druženja s prijateljima, obogaćivanje društvenog života, dobra i jeftina kava, razvoj društvenih kontakata, okupljalište mladih koji izmjenjuju iskustva, znanja i zabavljaju se, na pauzama diskutiram kako se što koristi u knjižnici, u kratkom vremenu obavljani posao i druženje, za pauzu mogu obaviti konzultacije s kolegama u restoranu ili se vidjeti s njima, ljudi sa svih strana, jako puno susreta, mogu se konsultirati i dogovarati s kolegama, bogati sadržaji pogodni za druženje (aula, odmorišta, restoran, kafići), telefoni, kafići, mogućnost prehrane, danas je pitanje prestiža doći ovdje, vidjeti i biti viđen!!</p> <p><i>Prijedlozi:</i> neiskorištene djelove pretvoriti u neke oblike razonode.</p>	<p>učenja, svatko dolazi iz nekog svog razloga, potrebni saloni za razgovor, uvođenje iksice i jeftinije cijene, ima sve, kafić, restoran, telefon, odmorišta. Ali sve je okupirano preveselom mladošću, pretjerano prikladna, prvenstveni razlog mog dolaska učenje, a onda i druženje.</p>
---	--

Preko 80% korisnika, koji su odgovorili na ovo pitanje odnosno koji su dali svoje komentare na ovo pitanje, smatraju ovu Knjižnicu vrlo važnim i prikladnim mjestom za poticanje i održavanje društvenih kontakata. U prilog ovoj tvrdnji mogu se vidjeti komentari korisnika u prvoj rubrici Tablice 6-21a. Navest ćemo neke od komentara koji vrlo ilustrativno govore o spomenutoj ulozi NSK, npr. žariste studentskog života, velika koncentracija studentske i akademske populacije, prikladno, poticanje društvenih kontakata, kafić i restoran, razmjena informacija, ugodna atmosfera - dolazi puno ljudi, razgovori o ispitima, pomaganje u učenju, ova knjižnica postaje središte okupljanja mladih - ponekad ne samo u svrhu učenja, poticajna atmosfera, danas je pitanje prestiža doći ovdje, vidjeti i biti viđen!

U drugoj rubrici iste tablice, korisnici su dali pozitivne ocjene ovoj funkciji Knjižnice, ali su nešto suzdržljiviji u svom oduševljenju tom ulogom. Dio ovih korisnika smatra da nema dovoljno odgovarajućih prostora za razgovore, cijene u restoranu i kafiću nisu prilagođene studentskoj i akademskoj populaciji, a dio korisnika smatra da je knjižnica prvenstveno mjesto za učenje a ne za druženje.

Tablice 6-21b. Komentari korisnika s negativnim brojevnim ocjenama na pitanje B 7.1.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>kafić i restoran, treba pogledati fakultete i knjižnice u Nizozemskoj, nema organiziranih druženja, seminara, namjenjena za rad i učenje, jeftinije i više domaće hrane, društveni kontakt nije prioritet dolaska u NSK, pa nije prikladna, prevelika *sterilnost* prostora, tišina, odjeli nemaju prostora za kvalitetnu komunikaciju, zauzetost svojim poslom, dolazak radi učenja- grupe koje se međusobno druže- zatvoreni krug pa nema interakcije, ljudi ipak u prvom redu dolaze učiti, buka, gužva u kantini, jedini društveni sadržaj je kafić i prostorija za odmore u kojoj danas ljudi uče, baš nema prilike za druženje- svugdje mora biti tišina, ali to nije niti svrha dolaska ovdje</p>

Komentari korisnika koji su dali negativne ocjene na ovo pitanje u skladu su s tim ocjenama. Oni uglavnom misle da je knjižnica prvenstveno mjesto za učenje, da kafić i restoran nisu prilagođeni populaciji koja dolazi u Knjižnicu. Zanimljivo je da dio korisnika smatra da Knjižnica nema odgovarajuće prostore za kvalitetnu komunikaciju i ovu skupinu korisnika ne zadovoljavaju restoran ili kafić kao mjesto kontakata. Možda bi uprava Knjižnice o ovim komentarima, kao i o prijedlogu iznesenom u prvoj rubrici ove tablice, mogla razmisliti.

6.7 Procjena rezultata

Pitanje C 1.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz zadovoljstvo današnjim rezultatima postignutim u Knjižnici.*

Na ovo pitanje svoje komentare dalo je 286 (45.9%) korisnika, od čega uz pozitivne brojčane ocjene 217 ili 75.8%, a uz negativne brojčane ocjene 69 ili 24.2%.

Tablice 6-22a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje C 1.1.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p>obavio sve, dobio literaturu, pronašao mjesto i knjige, korištenje Interneta, koncentracija i druženje, našla sve u CROLIST-u, u velikoj mjeri zadovoljan, nađeni podaci izvan očekivanja, mogućnost pretraživanja- lakše snalaženje, brzo obavila posao, odgovarajuća atmosfera, slobodna mjesta, sve je brzo našao, pomoć adekvatna, optimalno iskoristio vrijeme za učenje, interesantna literatura, ambijent- koncentracija, sve unutar očekivanog, obavila željeni posao, volim tu učiti.</p>	<p><i>Komentari vezani uz prostorne mogućnosti Knjižnice:</i> moglo i bolje, dugo čekala na mjesto, premalo mjesta, djelomično, nedovoljno mjesta, buka – dekoncentracija, dugo čekanje, nedovoljno radnog prostora, gužva na garderobi, premalo mjesta, nisam dobio mjesto na OP a na prizemlju je previše prometno, teškoće pri pronalaženju mjesta, našao sve ali nisam imao to gdje pregledati.</p> <p><i>b) Komentari vezani uz fond Knjižnice:</i> većina traženoga se ne može iznijeti van, neadekvatna literatura, nedostatak aktualne literature, nisam dobio rječnik, nije dobivena tražena knjiga, nisam dobio sve knjige koje su mi trebale, relativna nedostupnost novina zbog uveza ili zaštite, mali broj popularne literature, a velik broj onoga što se ne čita, više knjiga u OP, napraviti drugačiji raspored - nelogičan je, nisam dobio časopis koji mi je potreban, dobio traženo ali uz teškoće, nepronalaženje samo 1 od više traženih knjiga i korištenje vlastite građe, pronađena literatura ali neuspjeh na Internetu, nepronadna literatura, problem iznošenja knjiga, nemogućnost korištenja časopisa, potrebnu literaturu moram donositi sa sobom, nema dobrih knjiga, dobila sam samo jednu knjigu, nova izdanja nisu dostupna, iznenađenje što nekih knjiga iz bivše države nema, nema onog što piše da ima, ne postoji knjiga na hrvatskom koja mi je potrebna, nemogućnost zaduživanja potrebne knjige, nisam našla enciklopediju iz umjetnosti, premalo knjiga iz budizma, borilačkih vještina, nisam dobio svu građu, jer je u obradi, koja predugo traje.</p> <p><i>c) Komenatri vezani uz korištenje računala i elektroničkih izvora:</i> nemogućnost pristupa CROLIST-u iz prizemlja, neuspostavljena veza- Internet, terminali su isključeni, nisam u bazi našla sve traženo.</p> <p><i>d) Komentari vezani uz osoblje:</i> nisam uspio konzultirati osobu koja me trebala uputiti u mogućnosti knjižnice, osoblje, neljubaznost jedne knjižničarke umanjila mi je današnje zadovoljstvo korištenja knjižnicom, nisam dobio sve potrebne informacije</p> <p><i>e) Komenari vezani uz funkcioniranje i mogućnosti Knjižnice:</i></p>

	<p>mislim da još nisam upoznala rad tako velike knjižnice, pretjeruju s osiguranjem, bolje staviti kôd na knjige.</p> <p><i>Subjektivni razlozi korisnika:</i> osobni razlog, subjektivno, loše sam učio, subjektivno + malo hladno, subjektivno-koncentracija, slabija koncentracija, nisam baš raspoložen</p>
--	--

Iako je preko 75% korisnika koji su odgovorili na ovo pitanje bilo zadovoljno rezultatima korištenja Knjižnice na dan anketiranja, njihovi komentari ne izražavaju potpuno zadovoljstvo. Komentari u prvoj rubrici Tablice 6-22a u skladu su s pozitivnim ocjenama tih korisnika. Oni su brzo i lako dobili traženu graduu, uspješni su bili u korištenju elektroničkih izvora, pomoć koju su tražili od knjižničara bila je odgovarajuća i zadovoljni su atmosferom i svojim radom (na dan kada su bili anketirani). Komentari iz druge rubrike Tablice 6-22a, radi lakšeg snalaženja podijeljeni su u više skupina. Prva skupina korisnika nije u cijelosti zadovoljna jer su dugo čekali na mjesto za rad ili ga čak nisu uspjeli dobiti, a i radni prostor je bio prebučan. Najveći dio komentara korisnika vezan je uz fond Knjižnice: nedovoljan broj primjeraka, siromašan fond za pojedina područja, sporost obrade i problem iznošenja građe izvan Knjižnice. Dio korisnika se žali na već upoznati problem premalog broja računala, njihove ispravnosti i brzine prijenosa informacija, ali i na sadržaj računalnog kataloga. Kroz komentare o osoblju i mogućnosti Knjižnice doznajemo da bi knjižničari trebali biti susretljiviji i da bi korisnike trebalo uputiti u mogućnosti odnosno usluge koje im Knjižnica može ponuditi. Kao posebna skupina komentara o zadovoljstvu postignutom taj dan u Knjižnici, korisnici su naveli i subjektivne razloge, koji nisu u izravnoj vezi s funkcioniranjem Knjižnice.

Tablice 6-22b. Komentari korisnika s negativnim brojeanim ocjenama na pitanje C 1.1.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>cilj nije ostvaren- vrijeme se izgubi u praznom hodu, zadovoljnija bi bila da je dobila traženo ali iz objektivnih razloga te građe nema, nije dobio svu građu, djelomično, nedostatak nekih knjiga, sporost usluge, nemogućnost posuđivanja, previše ljudi, buka, teško pronalaženje mjesta, nedostupnost traženja literature, djelomičan uspjeh pri korištenju Interneta, osobni razlog</p>

Komentari korisnika, koji nisu bili zadovoljni postignutim rezultatima u Knjižnici na dan anketiranja, u znatno su manjoj mjeri, ali u osnovi izražavaju iste probleme koje su naveli korisnici koji su dali pozitivne ocjene, premda nisu bili u potpunosti zadovoljni. Provlače se isti problemi sa slobodnim mjestima za rad, s nedostacima fonda, nemogućnost iznošenja građe izvan Knjižnice, djelomični uspjeh u pretraživanju Interneta kao i osobni razlozi.

Pitanje C 2.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz postignuće i uspješnost današnjim rezultatima postignutim u Knjižnici*

Komentare je dalo 262 (44.9%) korisnika, od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 187 ili 71.4% , a uz negativnu brojčanu ocjenu 75 ili 28.6%.

Na osnovi pregledanih komentara izdvojili smo odgovore koji su uz pozitivnu ocjenu imali i izrazito pozitivan komentar. Kako ih je bilo relativno malo u usporedbi s kometarima korisnika koji su dali pozitivnu ocjenu ali ne izražavaju potpuni uspjeh pri obavljenom poslu u Knjižnici, ove komentare navodimo na ovom mjestu:

subjektivno, pročitala potrebno, sve pročitala, postigao sve, pročitala neophodne članke, brzo dobio, uvid u dodatnu građu, istražena građa bit će pomoć u budućem radu.

Na ove komentare možda nije niti potreban dodatni komentar jer su uglavnom jasni sami po sebi. Veću pažnju zaslužuju komentari korisnika koji su dali pozitivnu ocjenu svome postignuću odnosno uspješnosti obavljenog posla u Knjižnici.

Tablice 6-23a. Komentari korisnika s pozitivnim broječanim ocjenama na pitanje C 2.1.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p><i>a) Komentari na fond i prostor:</i> nema svih časopisa i knjiga, nedostupan materijal, teškoće s radnim mjestom, nedovoljno detaljna literatura- nema točno onoga što tražim, nisam pronašao časopis koji sam trebao, neke informacije koje su izrazito nedostupne, ne posjedujete traženi broj časopisa, nisam pronašla literaturu, nemogućnost pronalazjenja mjesta, bespotrebno dugo rezerviranje stolova, željela bih novu literaturu iz područja koje vjerojatno još nije obrađeno, moram ići u potragu za časopisima, nisam našao nove brojeve časopisa zbog kojih sam došao danas u knjižnicu, nisam dobila časopise, malo sam zbunjena time da netko 7 mjeseci koristi knjigu, djelomično upućen na daljnju literaturu, dugo vremena potrošio tražeći knjige, na mikrofilmiranje novina mora se čekati i po deset dana, tri knjige nisam dobio jer su izgubljene.</p> <p><i>b) Komentari za elektroničke izvore informacija i računala:</i> neke informacije nisam dobio na Internetu, *Visual basic* nisam dobio - nema ga, teškoće s Internetom, čekanje slobodnog kompjutera.</p> <p><i>c) Subjektivni razlozi:</i> nedostatak koncentracije, moja volja za učenjem, slabija koncentracija, odvlače mi pažnju vrata za prostoriju s telefonskom govornicom na trećem katu, subjektivno, lijenost- subjektivni razlozi nema koncentracije, ometanja grupe što je razgledala knjižnicu, pokušala zanemariti buku, došla iz razonode, neefikasno provedeno vrijeme, previše druženja u odnosu na učenje.</p> <p><i>Prijedlozi:</i> radno vrijeme trezora – dulje.</p>

Prethodno pitanje o zadovoljstvu korištenjem Knjižnicom i pitanje o postignuću odnosno uspješnosti obavljenog posla u Knjižnici na dan anketiranja, veći dio korisnika komentira vrlo sličnim odgovorima. I ovdje susrećemo visoki postotak korisnika koji su pozitivno ocjenili svoje postignuće odnosno uspjeh obavljenim poslom u Knjižnici, ali ipak izražavaju određeno nezadovoljstvo. Uglavnom se nezadovoljstvo odnosi na fond, premali broj primjeraka, nepotpunost fonda, čekanje i na bučnost prostora za rad. Dio korisnika nije zadovoljan korištenjem Interneta i smeta ih što nema dovoljno računala na raspolaganju. Dobar dio korisnika, što je bilo i za očekivati, kategoriji uspješnosti obavljenog posla u Knjižnici pripisuje i subjektivne čimbenike, npr. slabiju koncentraciju koja je potencirana navedenim uzrocima. Korisnik koji je dao prijedlog za dužim radnim vremenom trezora očito nije bio zadovoljan iz tog razloga.

Tablice 6-23b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje C2.1.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
nema mjesta za sjediti, gubitak vremena na čekanje knjige, nije bilo knjige, samo časopis, teško dobio mjesto - sjedi gdje je kompjutor, buka, tražene literature nema, sve traženo nisam dobila, mali izbor knjiga, stara izdanja, nedostupnost građe u spremištu, kavu sam popio ali nisam dobio

sve što sam tražio, dosta toga je izgubljeno ili nije na mjestu, neuspjeh pri slanju e- maila.

Subjektivni razlozi:

malo vremena, previše poznatih, osobni razlozi.

Iako je gotovo 30% korisnika dalo negativne ocjene postignuću odnosno uspješnosti obavljenog posla u Knjižnici, u komentarima i prijedlozima, da se njihova uspješnost poveća, nisu bili opširni. Opet se susrećemo s poteškoćama koje smo i ranije susreli, nepotpunost i siromaštvo fonda, te poteškoće vezane uz brzinu dobivanja tražene građe. Navedeni su i subjektivni razlozi koji su nezaobilazni u procjeni uspješnosti, ali kod kojih uloga Knjižnice nije na prvom mjestu.

Pitanje C 3.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz očekivanja ispunjena današnjim rezultatima postignutim u Knjižnici.*

Komentirao je 251 (42.9%) korisnik, od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 172 ili 68.5% i uz negativnu brojčanu ocjenu 79 ili 31.5%.

Tablice 6-24a. *Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje C 3.1.*

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
dobio knjige, obavila sve, detaljno obradila, efikasno ispunjeno, obilje informacija, dovoljno mogućnosti, ispunio većinu, našla i više od traženog-iznenađena ponudom, našao knjigu za ispit, očekivanja i mogućnosti su bili u korelaciji, brzo, jednostavno i stručno riješen moj zahtjev, ispunjen plan	očekivala i manje, djelomično, očekivanje da neće biti svih časopisa i knjiga, nedovoljno poznavanje korištenja fondova, nedostaje dio građe, stari korisnik- znam što mogu očekivati, očekivala sam da ću naći više literature na polici, nema literature, očekivao sam više od ove institucije, nije bilo novih časopisa, a znam da su tu, očekivao sam- uvijek nečega nema, knjige-ipak nešto našao, nije odmah bilo mjesta za učenje, premalo mjesta, treba čekati, pojedini časopisi nemaju sva godišta, očekivala sam da NSK ima časopise koje trebam, očekuje da će čekati 1 sat i s tim se računa! međubibliotečna razmjena spora, rok prekoračen, nisam obavila željeni posao, nema svih novina koje bi NSK trebala imati. Zar nemate sustav obaveznog primjerka? unaprijed znao da neću naći sve, knjiga nema, ali Internet pomaže; Zbog CROLIST-a nisam dobila časopise koje sam htjela, gužva, malo kompjutera, nisam našao podatke na Internetu; Osobni razlozi – bez posebnog navoda o kojima je riječ

Najveći broj korisnika, koji su odgovorili na ovo pitanje bio je zadovoljno ispunjenim očekivanjima s obzirom na razloge dolaženja u Knjižnicu. U prvoj rubrici Tablice 6-24a navedeni su razlozi ispunjenja očekivanoga: dobili traženu građu, informacije na Internetu, zadovoljni uslugom. U drugoj rubrici iste tablice korisnici su dali svoje komentare o razlozima manje uspješnosti. U komentarima dominira nezadovoljstvo sadržajem fondova, brzinom dobivanja građe, problem premalog broja slobodnih mjesta za rad, premalo računala i u znatno manjoj mjeri osobni razlozi.

Tablice 6-24b. *Komentari korisnika s negativnim brojčanim ocjenama na pitanje C3.1.*

Negativni odgovori

(Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)

nedostatak potrebne građe, nedostatak rječnika, prevelika potrošnja vremena, malo vremena, došla prekasno, nije bilo veliko- trogodišnje iskustvo korištenja NSK- mala mogućnost dobiti knjigu za fakultet, nisu velika, puno vremena izgubila na proceduru, našla sam polovicu potrebne građe, očekivala sam više, očekivao sam da ću naći potrebne knjige, gužva, ometanje drugih, dekoncentriranje, ometanje šetnjom i glasovima očekivao sam naći članak, časopisa ima ali nema taj broj a važan mi je, neočekivani prestanak kupnje određenog stranog časopisa, nepronaden prijevod knjige, očekivala više, stara izdanja a trebaju mi nova, knjige u spremištu zagubljene, neki časopisi neaktualni, nije dobila građu, zbog problema sa zatvorenog spremišta, mislio sam da ću neke stručne knjige tu dobiti, očekivao bolju stručnu pomoć, nisam dobila sve knjige - nema dovoljno primjeraka, nisam očekivala da neću naći osnovne stvari koje ima svaka knjižnica - uglednih rječnika je premalo npr. (2-3 primjerka na OP), nije bilo svega što sam tražila;
Subjektivni razlozi, mislila da će puno više napraviti ali zbog velikog broja kolega i poznanika nije, društveni razlozi su ispunjeni, a učenje ne.

Komentari iz Tablice 6-24b po svom sadržaju vrlo su srodni komentarima korisnika koji se nalaze u drugoj rubrici Tablice 24a. Vidljivo je da su očekivanja korisnika bila veća od dobivenog, nisu zadovoljni potpunošću i bogatstvom fonda, predugo su čekali i potrošili dosta vremena. Detaljnija analiza komentara korisnika odnosno iscrpnija istraživanja, mogu biti od koristi upravi Knjižnice.

Pitanje C 4.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz povjerenje u informacije i građu koju ste danas dobili u Knjižnici.*

Komentiralo 142 (24.3%), od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 129 ili 90.8%, a uz negativnu brojčanu ocjenu 13 ili 9.2% korisnika.

Tablice 6-25a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje C.4.1.

Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
<p>dosta siguran, solidna baza podataka, pouzdane, nove, provjereno, stručnost osoblja, iskustvo, kompetentna informacija, ono što dobijem je vjerodostojno, vjeruje u izvore, zbog pozitivnih prijašnjih iskustava, nema razloga sumnjati, vjerujem da sve ide u dobrom smjeru razvoja NSK, imam i želim ponovo doći, dobila sam mnogo kvalitetnih informacija iz svih izvora (medija), vjerujem informaciji koju sam dobila od stručne osobe, pravovremena i jasna informacija, znaju sve što ih se pita, osoblje uvijek pomaže i neće nikome uskratiti informaciju, polazim od pretpostavke da ću dobiti potpunu informaciju, ljudi koji ovdje rade i literatura na viskoj su razini, nema razloga da informacije budu neistinite, kompletni izvori informacija, zbog dugogodišnje suradnje i povjerenja u baze koje su pretraživane; pronađena potrebna knjiga, adekvatna građa, korištenje udžbenika, literatura za ispit, korištenje svoje građe, propisana literatura, poznati autori, preporuka profesora, obavezna literatura-potpuno povjerenje, stručna literatura točna, trebao sam zakon.</p>	<p>nemogućnost razlučivanja povjerenja prema osobi i fondu, članak-sumnjam da je potpuna informacija, povjerenje prema autorima, ali literatura je zastarjela, Internet- s rezervom, osim službenih sajtova, povjesničari uvijek skeptični prema informacijama u građi, kompariranje više izvora, uvijek postoji neka sumnja, nije sigurna da su podaci u katalogu potpuni, pouzdani i jasni, mogućnost pogreške u sustavu, knjige su starijeg datuma, knjižničari ne znaju gdje što stoji, građa iz koje učim ne spada u kategoriju povjerenja, malo izvora, literatura nije najnovija.</p>

Podatak, da je preko 90% korisnika koji su odgovorili na ovo pitanje dalo pozitivnu ocjenu povjernju u informacije odnosno u izvore i građu, sigurno je indikativan. U prvoj rubrici Tablice 6-25a komentare korisnika razvrstali smo u dvije skupine. U prvoj skupini nalaze se komentari kojima korisnici potkrepljuju svoju pozitivnu ocjenu. Oni drže da najčešće na osnovi svojih iskustava nemaju razloga sumnjati u ispravnost i točnost dobivenih informacija odnosno građe i izvora. Zadovoljni su dobivenim informacijam i građom, a i osoblje koje im pri tom pomaže, smatraju kompetentnim. U drugoj skupini nalaze se komentari korisnika koji zapravo nemaju razloga sumnjati u pouzdanost građe jer rade po svojoj literaturi i obično je to preporučena literautura od strane stručnjaka ili profesora. U drugoj rubrici Tablice 25a komentari korisnika, iako su dali pozitivnu ocjenu, to ne odražavaju. Korisnici sumnjaju u dobivene informacije, postavljaju klasičnu tezu da treba uvijek biti skeptičan prema dobivenim sadržajima. Nepovjerljivi su prema zastarjeloj građi i informacijama, a nepovjerenje pripisuju i malom broju građe. Dio korisnika nema potpuno povjerenje u računalni katalog i izvore na Internetu.

Tablice 6-25b. Komentari korisnika s negativnim brojčanim ocjenama na pitanje C4.1.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
upitnost građe- relevantnost, točnost, nisam sigurna u točnost odgovora na moje zahtjeve, nemogućnost provjere, povjerljive informacije, svaku informaciju treba provjeriti, nema razloga - nema solucije; CROLIST često nepotpun pogotovo na području časopisnih članaka, podaci na CD-ROM-u nisu bili potpuni, puno podataka u kompjuteru krivo; dobivam oprečne informacije- jedan bibliotekar kaže da knjiga ide van a drugi da ne, problem novina uvezanih u sveske, neaktualno, ona informacija koja stigne sa spremišta ne može se provjeriti, zastarjelost, neadekvatnost građe- rječnika.

Komentari koje su dali korisnici koji nemaju povjerenja u dobivene informacije na vrlo su različitim razinama. Jedna skupina korisnika drži dobivene informacije upitnima, nemaju mogućnost provjere ili drže da sve treba provjeravati. Druga skupina smatra da je računalni katalog nepotpun i da ima dosta krivih podataka, a za CD-ROM baze podataka tvrde da nisu potpune. Treća skupina korisnika je konkretna. Oni nemaju povjerenja u informacije da li neka knjiga može ići na posudbu izvan Knjižnice ili ne, nemaju povjerenja prema informacijama dobivenim za neke novine je su li na uvezi ili ne i nemaju povjerenja u informacije koje dobivaju sa zatvorenog spremišta.

Pitanje C 5.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz uštedu vremena zahvaljujući današnjim informacijama i građi dobivenoj u Knjižnici.*

Komentiralo je 297 (50.9%) korisnika, od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 209 ili 70.4% i uz negativnu brojčanu ocjenu 88 ili 26.6%.

Tablice 6-26a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje C 5.1.

Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)	Pozitivi odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a čiji sadržaj nije pozitivan)
građa koje nema drugdje, blizina moje kuće, sve na jednom mjestu, druge knjižnice ne posjeduju tu građu, nisam trebao obilaziti mnoge knjižnice, ne mogu to drugdje naći, za ove	s knjigama koje sam dobila uštedjela sam vrijeme, ali nisam dobila sve, više bih uštedio da se knjigu može posuditi, izgubio

<p>informacije bi trebao putovati u strane knjižnice, drugdje bi duže trajalo, fond na jednom mjestu, brzo dobila građu, knjiga odmah nađena, dovoljan broj informacija, raznovrsna građa na okupu, blizina matičnog faksa, učila, prevodila, posudila knjige-sve na jednom mjestu, pronašla informacije za koje bi drugdje izgubila više vremena, bez potrebne literature, seminarski rad bih napisala puno sporije, doma nemam kompjuter- uštedio vrijeme, zbog OP-a nema čekanja, maksimalna, ušteda jer nisam morala kupiti knjigu, dostupna tehnologija, posjedovanje svega što se tiska u Hrvatskoj, ne postoji brži način za dobiti sve informacije, pronašao sam knjigu koje nema nigdje za kupiti u Zagrebu, u najkraćem roku obavljen posao, knjige me čekaju iz dana u dan; Vrijeme mi je naročito važno kod ove vrste posla, vrijeme nisam uštedio, već sam znanjem iz knjižnice vrijeme dobio, ušteda telefonom, dobivene reference za nastavak istraživanja, očekivani utrošak vremena, kod kuće ne bih uspio toliko napraviti (televizija, telefon, prijatelji); CROLIST-lako i brzo, korištenje e-maila, baza omogućuje uspješno pretraživanje; Zbog svesrdne pomoći bibliotekara, adekvatna pomoć, nisam lutao i tražio građu; Subjektivno, osobni razlozi</p>	<p>u traženju i dobivanju fonda, dobio u čitaonici, dugo čekanje knjiga, poznavanje postupka, nedostupne knjige, knjige nije mogao iznjeti van, nema literature a informacija dobivena od informatora; teško doći na red za Internet, dugo pretraživanje CROLIST-a- nema sve, gubim vrijeme na pretraživanjima, bila bi veća da je više kompjutera, gubitak vremena na pretraživanju kataloga za stariju građu.</p> <p><i>Prijedlozi:</i> Potrebna je suradnja s ostalim glazbenim zbirkama i knjižnicama u Zagrebu.</p>
---	--

Preko 70% korisnika smatra da je više manje uštedjelo vrijeme zahvaljujući informacijama i drugim izvorima odnosno dobivenoj građi u Knjižnici. U prvoj rubrici Tablice 6-26a razvrstali smo komentare korisnika. U prvoj skupini korisnici obrazlažu razloge svoje izrazito pozitivne ocjene. Jednom rečenicom bi se moglo reći da je za ovu skupinu korisnika NSK najvažnija knjižnica jer informacije i građu koju su dobili ovdje ne mogu dobiti na drugom mjestu. Dakle, uštedjeli su vrijeme jer traženo imaju na jednom mjestu i ono što su obavili, prema njihovom mišljenju obavili su u kratkom roku. Druga skupina zadovoljnih korisnika komentira svoj aspekt uštede vremena kroz usluge koje nudi samo ova knjižnica. Dio korisnika je uštedio vrijeme jer je brzo i lako došao do informacije zahvaljujući računalnom katalogu i mogućnostima koje im pruža računalo. Manji dio je uštedio vrijeme jer je dobio kompetentne i brze informacije od knjižničara. Najmanji dio korisnika je kao razlog uštede vremena naveo subjektivne razloge, na koje Knjižnica nije previše mogla utjecati. U drugoj rubrici iste tablice, korisnici su zadovoljni ali ne u potpunosti, što izražavaju kroz komentare da bi ušteda vremena bila veća da su traženu građu mogli koristiti kod kuće, da su manje čekali i da Knjižnica posjeduje više građe. Dio korisnika nije zadovoljan mogućnostima koje nudi računalni katalog i to smatraju gubitkom vremena. Prijedlog jednog korisnika o međusobnoj većoj suradnji specijaliziranih knjižnica sigurno je poticajan, jer bi korisnici na taj način mogli uštedjeti znatno više vremena.

Tablice 6-26b. Komentari korisnika s negativnim broječanim ocjenama na pitanje C 5.1.

<p>Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)</p>
<p>mogla sam dobiti i u drugim knjižnicama, građu koje nema potrebno tražiti na drugim mjestima, djelomično ispunjena očekivanja, dugo čekanje, nije dobiveno sve što je traženo, predugo čekanje- 3 kat, čekanje i na kraju nisam dobio- gubljenje vremena, dugo se čeka na zatvoreno spremište, dugo čekanje na informacije, neuspjeh u podugačkom traženju časopisa,</p>

sporost knjižničnih usluga, potrošila vrijeme a ništa nisam dobila, današnjim posjetom nisam uštedio ništa vremena, dugo sam čekala za jednu pa za drugu i još moram neke korake poduzeti, neobavljen posao, tražit ću drugdje, za geodeziju ima jako malo knjiga, pa uvijek idem od pretpostavke da neću pronaći potrebnu informaciju, bespotrebno čekanje na nešto što ne postoji, nedostupna knjiga, stalno potrebne knjige ne mogu posuditi van, dugo sam tražio mjesto, na fakultetu bih dobila istu knjigu, ali tamo nemam prostora za rad; zbog dugog čekanja na mjesto nisam uštedjela mnogo vremena; ako znate koga treba pitati to je ušteda, dobiveni odgovor pomogne, nezainteresiranost knjižničara za pomoć

Komentari navedeni u Tablici 6-26b u najvećem broju se odnose na gubljenje vremena čekajući građu odnosno na sporost knjižničnih usluga. Manji broj korisnika navodi da su izgubili vrijeme čekajući na mjesto za rad i jedan dio korisnika se tuži na knjižnično osoblje koje nije pridonijelo njihovom manjem gubljenju vremena za dobivanje informacija ili građe.

Pitanje C 6.1. *Koji je razlog pozitivnoj odnosno negativnoj ocjeni vezanoj uz ideje i informacije koje ste danas dobili a koje utječu na Vaše buduće korake vezane uz razloge današnje posjete Knjižnici.*

Komentiralo 273 (46.7%) korisnika, od čega uz pozitivnu brojčanu ocjenu 150 ili 54.9%, a uz negativnu 123 ili 45.1%.

Tablice 6-27a. Komentari korisnika s pozitivnim brojčanim ocjenama na pitanje C 6.1.

Pozitivni odgovori (čije su brojčane ocjene iznad 4, a sadržaj im je pozitivan)

sve na jednom mjestu, primjetio građu na polici za slijedeći ispit, naišla na dodatnu literaturu, vidjela zanimljivu literaturu, ugledao knjigu na polici, vidjela još zanimljivih časopisa, puno više informacija od očekivanoga, sadržajna građa- izvori, vidim materijale koji mi se sviđaju, velik izbor knjiga, znatiželjna sam, masa informacija - nisam znao da do njih mogu doći, novi izvori za rad, znam gdje slijedeći put moram nešto tražiti, znam kome se moram obratiti za pomoć, suvremenost časopisa pruža obilje ideja, mnoštvo novih informacija o literaturi za ispit, dobila nove smjernice, upotpunjenje potrebnog materijala, nastaviti ću raditi na toj temi, doći ću opet, polagat ću i druge ispite, radit ću diplomski rad ovdje, novi izvori informacija, koristit ću Internet, dobio ideje s Interneta, dugoročni planovi, nastavak rada na projektu, jedno istraživanje potiče novo, poticajno i motivirajuće za znanstveni rad- OP i BP, nove stvari, tematski se proširuje područje istraživanja, zbog međusobne komunikacije s kolegama, današnje informacije me ponukale da tražim dublje u mom području, novi impulsi za daljnji rad, nastaviti s učenjem, dovoljno ideja, uvid u dosad nepoznatu literaturu, volja za učenjem, mnogo ideja, upućen na drugu lokaciju, rezervirati knjigu, daljnji odabir građe prilikom katalogiziranja, radi se na istom zadatku duži period, to sam i očekivala, upućen na daljnje traženje građe, ideje dobivene ranije, danas došla raditi, dosta informacija o ispitima od kolega, razmijena znanja, informacija s kolegama, daljnje organiziranje vremena, nastavak rada, zanimljiva literatura uz obaveznu za učenje, uvijek se otvore nove ideje, nove ideje za temu, zbog pretraživanja- mogu dobiti i stvari koje nisam tražio, ponovno ću koristiti ovu knjižnicu, informacije gdje mogu naći traženo, mogućnost sužavanja teme nakon pročitane literature, dobila ideju za diplomski čitajući časopise, dobije se stimulacije za dalje, posao će me i dalje voditi u knjižnicu

Komentari korisnika, kojima obrazlažu pozitivne ocjene koje su dali na pitanje o tome koliko dobivene informacije, ideje ili upute utječu na njihov daljnji rad, vrlo su interesante. Ono što su dobili u Knjižnici na njih utječe poticajno, jer će nastaviti na radu koji su započeli, dobili su nove ideje, građa u otvorenom pristupu otvorila im je nove mogućnosti, korištenje Interneta u Knjižnici poticajno

je, komunikacije s kolegama o zajedničkim izmjenama iskustava, koje se događaju u Knjižnici korisne su im. Dio korisnika je zadovoljan daljnjim uputama na druge izvore informacija i građe.

Jedan dio korisnika, koji su dali pozitivne brojčane ocjene nije se u svojim komentarima izrazio sasvim u skladu s tim ocjenama. Evo njihovih komentara: zacrtane ideje od prije, knjige se nabavljaju nesistematski, treba dobiti više informacija, znao sam što hoću, slučajnim pretraživanjem naletio sam na drugo potrebno.

Tablice 6-27b. Komentari korisnika s negativnim brojčanim ocjenama na pitanje C 6.1.

Negativni odgovori (Odgovori koji izražavaju nezadovoljstvo odnosno na skali od 1 do 7 ocjenjeni su ocjenom ispod 4)
ravnim se prema ispitima, učenje, završavam projekt, prije prikupljene informacije, nema više potrebe za informacijama iz tog područja, zna točno što traži, nebitno, nisam tražio upute, treba koristiti i usluge drugih knjižnica gdje se građa manje posuđuje, dolazak samo na učenje, kontakt s kolegama za učenje ispita, medicina- uskogrudnost, nisam se interesirao, ograničen sam na učenje za ispit, od kolega informacije za ispite, nema potrebe za daljnje razvijanje, unaprijed određeno, usmjerenost na učenje za ispit, nisam nista našao što bi me ponukalo na daljnji rad, dovoljno informacija za daljnji rad na tom području, nisu mi ideje potrebne, spremam ispit, radio sam svoj seminar, učim svoje; ne znam gdje ću pronaći časopise koje NSK nema, štura informacija od knjižničara- odgovaraju otprilike i bez točne provjere, nedostatak obavijesti, osoblje mi nije pomoglo, nisam dobila nikakve informacija gdje da pronađem časopise (hrvatske!) kojih nema u NSK

Korisnike, prema komentarima kojima obrazlažu svoje negativne ocjene na ovo pitanje, razvrstali smo u dvije osnovne skupine. Prva skupina korisnika uglavnom uči i usmjerena je samo na određeni posao odnosno rade na temama s kojima su pri kraju. Druga skupina korisnika uglavnom nije zadovoljna uputama koje su dobili odnosno nisu dobili u ovoj Knjižnici, a važne su im za daljnji rad.

6.8 Vox populi: opće primjedbe i prijedlozi

Pitanje D 4.1. Kakvu bi vrstu edukacije željeli dobiti u Knjižnici.

Svoje komentare dao je 491 (84.1%) korisnik, pri čemu su svi bili zainteresirani za edukaciju. O kakvim se prijedlozima i željama radi može se vidjeti u Tablici 6-28.

Tablica 6-28. Prijedlozi korisnika za vrstama edukacije koje bi prema njihovom mišljenju trebala organizirati Knjižnice

Upute o službama i uslugama	Upute o pretraživanju elektroničkih izvora informacija i mogućnosti samostalnog korištenja
Pismene upute i usmena informacija - tečajevi ne, kratke pisane upute, pismene upute, pismene upute i tečajevi, elektroničkim putem- na ekranu, od strane osoblja, pismena uputstva i upute osoblja, o korištenju Knjižnice,	Pismene upute o pretraživanju, Internet, CROLIST, CD-ROM, kratki tečajevi i upute, CROLIST, elektronički resursi, Internet -

elektroničkim izvorima, objasniti što znači OP, CROLIST, katalog, uvod u zbirke starih majstora, fototeke, o korištenju knjižnicom i snalaženje u prostoru, online katalozi, ažuriranje kataložnih listića, snalaženje u OP, priručnik za korištenje kataloga, prekomplikirano signiranje, detaljne upute, edukacijska literatura, prospekti, kratki tečajevi i brošure, kratki ciljani tečajevi, osobe koje bi pomagale pri traženju literature, kako sam pronaći potrebne knjige, detaljnije informacije o dobivanju knjiga, korištenje kompjutera i CD-ROM-a, referalni centar mora pružiti informacije kako nešto dobiti, službe u knjižnici- upute o korištenju, posudba građe i CROLIST-a, upoznavanje s knjižnicom, elektronički izvori i tečaj o traženju knjiga općenito- kako pronaći knjigu ovdje i kako one što nismo, pronaći u drugim knjižnicama, mogućnosti koje pruža knjižnica, fotokopiranje, CD-ROM, ostale mogućnosti knjižnice, postupak posudbe knjiga, naručivanje časopisa, kuda ići ako se želi koristiti međuknjižnična posudba- nešto kao tour na početku akademske godine, provesti korisnika kroz sve službe i pokazati što nudi NSK, naročito časopise, točna procedura posudbe, tiskane jednostavne upute, detaljne tiskane upute, provesti kroz knjižnicu, letci, brošure, prvi puta se teško snalazi, upućivanje u rad knjižnice, upućivanje za korištenje novina, kako ih naći, nema ih u CROLIST-u, upute za rječnike, snalaženje, korištenje građe, korištenje kataloga i bibliotekarske oznake, o korištenju knjižnicom – tiskano, što sve knjižnica ima na CD-ROM-u, o knjižnici i uslugama, za svako područje znanosti jedan voditelj koji će davati upute, više propagandnog materijala za korisnika, što knjižnica nudi, kako doći do tražene knjige, Internet i korištenje knjižnice, osuvremenjivanje postojećih pamfleta, predmetno označivanje, pristup knjiga iz ZS, potrebne oznake u cijeloj knjižnici, način organizacije rada i usluga, bilo bi dobro da na informacijama postoji osoba koja može uputiti na korištenje kataloga koji je loše organiziran, jer osoblja na informacijama nema dovoljno, kratki tečaj 30 min (može Web stranica), duži tečaj 1-2 h (ture po biblioteci) sa specializiranim osobljem, kontinuiran s obzirom na nove programe bilo preko Web stranica ili klasično - kratke pisane upute, bibliotekarska edukacija i trebao bi biti precizniji plan dostupniji korisnicima, uporaba specijalnih knjižničnih resursa, upute za pojedini sektor, veza CROLIST-a i snalaženje na policama, katalozi - rad s pomoćnom literaturom, brzi tečajevi, detaljnije upute o fondu, specijalne zbirke- koje postoje, što nude..., da sam samostalan u korištenju knjižnice, vodič kroz NSK- nemam ni globalnu sliku mogućnosti usluga NSK, aktivnija promidžba vaših usluga, bibliotekarska edukacija, organizirati informacijski odjel da ne lutam po zgradi, o knjižnici, katalozima, izvorima informacija, pregledni tlocrti pojedinih katova s označenim mjestima gdje se što nalazi, tlocrt svakog kata s nacrtanim policama i oznakom što se gdje nalazi, kratke upute o službama za korisnike; obavijesti o novim knjigama u vidu promocija, predstavljanje novih izdanja, korištenje knjižnice u

upute o korištenju knjižnice, jezici, informatički tečajevi, kompjuterski tečajevi, CD-ROM i kako pronaći literaturu, jednostavni kratki tečajevi, brošure, CROLIST, korištenje informatičkog sustava- pretraživanje knjiga, računalna edukacija, tečajevi za korištenje kompjutera u knjižnici i provesti kroz sve službe, upute o radu na programima, elektronički resursi- snalaženje, tečajevi korištenja kompjutera, Internet i programi, upućivanje korisnika u rad s računalom za potrebe knjižnica, osnove računala-tečaj, računalna pretraživanja- tečaj ili tiskane upute, pretraživanje svih vrsta građa- što je na raspolaganju, tjedno educiranje korištenja elektroničkih resursa, e-mail, radionice za načine pretraživanja, o korištenju baze podataka na kompjuteru, pristup informacijama, o pretraživačima, tečajevi za studente - Internet, e-mail, programiranje, pisanje, online baze podataka, pretraživanje na mreži, novosti pri pretraživanju kataloga knjižnice, priručnik o korištenju računala i Interneta na svakom stolu napisan jednostavnim jezikom, posebno o CROLIST-u (promijenite ga - mislim na tematsko pretraživanje, ne znam što NSK nudi), baze na CDROM-u, kratki tečajevi o elektroničkim resursima; CROLIST, osoblje sa pulta se ne snalazi na kompjuteru.

specijalnim zahtjevima- npr. kako napraviti novinarsko istraživanje, bolje predstavljanje građe i usluga knjižnice, zbivanja u muzičkoj zbirci, o novim postignućima u bibliotekarstvu, znanstveni kružoci, općenito događanje, prezentacije usluga NSK, javna predavanja u upotrebi bibliografskih pomagala, malo više događaja u samoj knjižnici (npr. izložbe, malo više predavanja o bilo čemu),	
--	--

Podatak da je 84.1% korisnika, uključenih u istraživanje dalo svoje prijedloge, što očekuju ili misle da bi Knjižnica trebala za njih raditi na području edukacije, kako bi bila iskorištenija i korisnici zadovoljniji, govori o velikoj zainteresiranosti korisnika za ovu Knjižnicu. U grubo smo podijelili prijedloge korisnika u dvije skupine, premda je teško razdijeliti, npr. pretraživanje CROLIST-a i njegovu vezu s građom na otvorenom pristupu. U prvoj rubrici Tablice 6-28 nalazi se mnoštvo korisničkih prijedloga vezanih uz bolju upućenost korisnika u mogućnosti Knjižnice, u sadržaje pojedinih službi i specijaliziranih zbirki, snalaženje na policama otvorenog pristupa, korištenje kataloga, posuđivanje građe. Korisnici predlažu izradu kratkog pismenog pregleda službi i usluga koje nudi Knjižnica, kao i kratke pismene upute vezane uz korištenje određene djelatnosti na stolovima za rad ili na web stranici u elektroničkom obliku. Isto tako smatraju da bi organizirano provođenje korisnika po Knjižnici bilo vrlo korisno, jer se uz stručno vodstvo izravno upoznaju s mogućnostima koje nudi Knjižnica. Zanimljivi su prijedlozi korisnika za angažiranjem ulogom Knjižnice u širem smislu, npr. promoviranje novih izdanja, izložbe, predavanja. Ovu djelatnost djelomično Knjižnica obavlja, ali o intenzivnijem angažiranju na ovom području svakako se može razmisliti.

U drugoj rubrici Tablice 6-28 nalaze se prijedlozi korisnika vezani uz želju da sami više sudjeluju u pretraživanjima elektroničkih izvora. Korisnici žele i tečejeve i pisane upute za pretraživanje gotovo svih elektroničkih izvora kojima Knjižnica raspolaže. Željeli bi znati bolje pretraživati računalni katalog – CROLIST, baze podataka na CD-ROM-u i Internet. Dio korisnika želi u Knjižnici organizirane kratke tečajeve za osnove rada s računalima, pisanje i obrada teksta, elektroničku poštu. Neki korisnici očekuju od Knjižnice i organiziranje tečajeva programiranja.

Pitanje D.9. *Komentari, mišljenja, primjedbe i prijedlozi korisnika koji se odnose na Knjižnicu ili njene službe i usluge*

Svoje komentare dalo je 415 (86.3%) korisnika, koje smo radi preglednosti razvrstali u više skupina.

Tablica 6-29a. Komentari i prijedlozi korisnika vezani uz knjižničnu građu

Fondovi - knjižna građa:

nedovoljan broj primjeraka knjiga, kemija- nema tablica elemenata, nabaviti matematička pomagala i programe, iz genealogije nabaviti više stranih knjiga, knjige se ne mogu posuditi, više knjiga na OP a manje u ZS, veći fond knjiga iz informatike - nova izdanja, spora obrada novih knjiga, ažuriranje knjižničnog fonda, bolja opremljenost suvremenom, stručnom literaturom, potrebna bolja opremljenost knjigama, brza obrada novih izdanja, malo građe iz veterine, obrada knjiga - previše vremena, povećanje broja primjeraka građe, više novije strane literature, veći broj primjeraka često korištenih knjiga, mjesečni pregled prinova, većina knjiga se ne može iznositi van, nezadovoljstvo uslugama knjižnice- premali broj udžbenika za ispite i nemogućnost njihovog posuđivanja, problem zatvorenog spremišta-1 knjiga ostaje i po 30 dana kod jednog korisnika zbog ostavljanja na pult, veća povezanost knjižnice s fakultetima u vezi literature, napraviti barem fotokopije najtraženijih udžbenika, smanjite malo birokraciju, ubrzajte postupak dobivanja literature, više literature za van, aktualna građa nije dostupna- sumnja da osoblje posuđuje građu svojim poznanicima, bolja opskrbljenost stranom građom, više knjiga- nekih važnih nema, mali broj knjiga za posudbu, mogućnost posudbe bitnih knjiga za ispite, premalo ispitne literature, zatvoreno spremište- teško dostupne knjige, dugo se čekaju, izgubljene, oštećene knjige- nedostaju stranice, u zatvoreno spremištu se ne može dobiti dosta knjiga spora obrada knjiga, nabava izgubljenih knjiga, brzi rad

službe za zaštitu knjiga i bolje funkcioniranje nabave, sporost u obradi i manjak literature, brža katalogizacija, olakšati posudbu- omogućiti ju, uvesti posuđivati knjige koje je izdalo Sveučilište, preduga obrada knjiga, slaba zastupljenost naslova iz država nastalih na području bivše Jugoslavije tiskanih nakon 1991. godine, mogućnost iznošenja nekih knjiga na jedan dan uz jamstvo korisnika, drugačija organizacija da bi knjige bile prije dostupne korisnicima, mali fond arheologije-nisu sve knjige uvedene, više aktualnih knjiga iz financija, više primjeraka postojeće literature, premalo knjiga- rijetke su one koje se mogu iznijeti tj. posuditi za van, povećati asortiman knjiga iz svih područja, stručne knjige, nedovoljno rječnika, poboljšati nabavku publikacija na stranim jezicima- recentna literatura, ubrzati izdavanje iz ZS, obogatiti fond novim knjigama iz specijaliziranih područja, nema recentne strane literature, literatura nedovoljna- tehničke znanosti, preduga obrada, zašto NSK nema hrvatskih knjiga a ima ih po knjižarama, nema knjiga iz područja Afrike, Azije... , kasne u obradi - postoje u katalogu ali ne mogu doći do njih, vojna literatura i publikacije trebale bi biti zastupljenije, brža obrada knjiga, proširiti broj naslova iz edukacije, premalo knjiga vezanih uz moju struku- agronomija, malo literature s grafičkog područja, stare publikacije treba radi čuvanja presnimiti na CD-ROM, bibliografije dosta kasne, mali fond knjiga iz filozofije, poboljšati fond knjiga iz umjetnosti, dosta građe na uvezu, ponekad neku građu dobijem tek na intervenciju ravnatelja, veći broj leksikona iz područja medicine, više rječnika, pravopisa i literature koje ima premalo s obzirom na broj korisnika, više knjiga iz prirodnih znanosti posebno kemije, malo strane literature iz tehničkih znanosti, malo ispitne literature, mala količina literature iz arhitekture- Janson, Gideon, više strane literature, kontinuirano kupovati knjige i srediti katalog kompjuterski, sve knjige s popisa za ispite, a pogotovo recentna izdanja, premalo referentne građe - konkretno, engleskih rječnika, ubrzati obradu novo izašlih publikacija, povećati broj primjeraka udžbenika.

Časopisi:

novija godišta časopisa nisu obrađena, povećati limit dobivenih časopisa, redovno primanje časopisa bitnih za razvoj znanosti u Hrvatskoj i knjiga, potreban popis hrvatskih časopisa, veći broj dobivanja časopisa i novina iz spremišta u jednom danu, časopisi ne dolaze na vrijeme, nedostaje čitaonica novina i tjednika, potrebna sadržajna obrada časopisa, veći izbor, nema aktualnih časopisa, građa raspoređena po abecedi, časopisi krivo odlaze po katovima, više arhitektonskih časopisa, više časopisa iz prometa, strani časopisi bi morali redovitije dolaziti, nadopuniti godišta časopisa, naručivanje većeg broja novina i časopisa ukoliko su u svrhu znanstvenog istraživanja, želio bih da časopisi koje tražim budu redoviti-iz informatike.

Ostala knjižnična građa:

razglednice staviti u zaštitne folije, razglednice bi trebale biti elektronički dostupne, nabava novih izdanja, razglednice na CD-u, bolja zaštita, bolja dostupnost zbirke plakata, ovitaka i razglednica, obrada novih knjiga traje predugo - recentna literatura se ne može često konzultirati, da se Grafička zbirka bolje opremi literaturom prijedlog - da se učini dostupnijom građa (originali) bilo direktno (prvenstveno) ili putem elektroničnih medij, olakšati pristup i korištenje magistarskih, doktorskih radova- objasniti teti na prvom katu da je tu zbog korisnika

ostalo:

međuknjižnična posudba- olakšavanje pristupu fonda izvan Hrvatske, bolje umreživanje i povezivanje knjižnica

Iz broja primjedbi, komentara i prijedloga korisnika vidljiv je interes da se stvari s knjižničnim fondom trebaju mijenjati odnosno poboljšati. Korisnici upućuju na problem nedovoljne popunjenosti fonda gotovo za sva područja znanosti. Upravo kroz prijedloge iz kojih područja nedostaje građa doznaje se da je ova knjižnica središnja knjižnica Zagrebačkog sveučilišta. Komentari da se knjižna građa presporo obrađuje i da nije ažurno dostupna, govore o razini znanja korisnika vezanog uz postupke obrade u Knjižnici i praćenja zbivanja na području izdavaštva odnosno svog područja. Knjižničnom osoblju, pak ovaj podatak treba biti upozoravajući. I za ostale vrste knjižnične građe vrijede slični komentari i držimo da bi ih trebalo prihvatiti kao konstruktivne.

Tablica 6-29b. Komentari, primjedbe i prijedlozi korisnika vezani uz otvoreni pristup

Otvoreni pristup:

na OP-u neke neaktualne stvari, premalo građe na OP, na OP staviti važne matematičare, često netko krivo uloži namjerno knjigu kako bi je samo on mogao koristiti, omogućiti korisnicima da utječu na izbor građe na OP ili u referentnoj zbirci, u OP nejasno složene knjige unutar područja, loš izbor knjiga na OP i dugo čekanje na knjiga iz ZS, više knjiga na OP, knjige na OP iz područja elektrotehnike- potpuni promašaj, više knjiga na OP i to novih izdanja, više beletristike, poboljšati OP referentnom literaturom, nedovoljno časopisa o suvremenoj umjetnosti, frustrirana činjenicom da mi je trebao jedan sat da utvrdim koje časopise iz područja psihologije knjižnica posjeduje, više knjiga na OP- geodezija, potrebno uskladiti smještaj literature na OP-u i njen prikaz na računalu, redovita nabava stranih časopisa i logičko redanje knjiga, premalo knjiga na OP, veći broj primjeraka, premalo knjiga na hrvatskom, popunjenje polica OP-a, OP časopisima mora osigurati ažurnost dotoka publikacija, a danas- 20.5.1999 nema inozemnih časopisa za 1999 osim pogrešaka zbog inercije dobavljača, knjige nisu vraćene na svoje mjesto, u OP mogućnost utjecaja na izbor knjiga za OP, ISIP- češće mijenjanje izloženih naslova, izložiti aktualne novine i časopise i odvojiti prostor za čitanje, na OP se događa da dulje vrijeme knjiga koja bi po bazi trebala biti na mjestu, nije na tom mjestu;

problem čitačkih mjesta, problemi sa zauzimanjem čitačkog mjesta, na 0 nema dovoljno stolica, prezauzetost čitaonica, novi prostori za korisnike, povećanje broja stolova - drugi kat je prazan, mjesta za stolovima numerirati kao u staroj knjižnici, u čitaonici periodike mjesto zauzimaju studentu prava koji uče iz svojih knjiga, ljudi zauzimaju mjesta i sakrivaju knjige na krive police, previše stolova uz prozore, prenatrpano na OP 3, neiskorišten prostor;

treći kat, polukat i prizemlje prebučni- radi kafića, prehladno je, svjetla se pale i gase;

jasnije označiti gdje se nalazi koje područje na OP, treba označiti police drugim bojama i slovima i drugom logikom, razne šifre, vizualno označiti područje, putokazi do polica u OP nisu dobri;

Množina kometara i prijedloga korisnika upućuje na zaključak da je otvoreni pristup vrlo prihvaćen način ponude građe u Knjižnici. Prijedlozi i komentari koji sadrže kritičke poglede samo su dobrodošli kako bi otvoreni pristup bio što više u funkciji korisnika. Konkretni prijedlozi korisnika za pojedine katove ili službe odnosno veću iskoristivost prostora upravi Knjižnice mogu biti izravan putokaz što bi trebalo mijenjati i u kojoj mjeri.

Tablica 6-29c. Komentari, primjedbe i prijedlozi korisnika vezani uz računala i elektroničke izvore informacija u Knjižnici

Računala i elektronički izvori:

CROLIST: doraditi bazu podataka, za pretraživanje baze se mora najaviti – što nije dobro, CROLIST je izvan knjižnice djelomično dostupan, za pretraživanje baze trebam pomoć knjižnicar, korigirati pogreške u CROLIST-u, upute za CROLIST na svakom računalu, poboljšati bazu podataka- tematsko pretraživanje, pojednostavniti CROLIST- da je više *user friendly*, treba katalog na listićima prebaciti na kompjuter, dopuna CROLIST-a starim bibliografskim zapisima iz kataloga na listićima, pristup CROLIST-u sa svih računala, CROLIST je težak za korištenje, baza podataka netočna, mogućnost pretraživanja slaba, teško saznati što Knjižnica ima - loš sistem pretraživanja, brži server, pojednostaviti kompjuterski pristup, istaknuti što je bitno korisnicima a ne službenicima, signature se ne mogu naći na računalu, bolja mogućnost pretraživanja, tematske odrednice u CROLIST-u nisu dobro ispunjene- pretraživanje nije bogato, što prije uskladiti kompjuterski i papirnat katalog! (neka nova građa pronađena u papirnatom a nema je u kompjutorskom katalogu!), pojednostaviti sustav pretraživanja podataka, informatizirati kataloge, poboljšati informacije u CROLIST-u, zaposliti više informatičara, poboljšati CROLIST- holding baza nedostupna, evidentirajte knjige u BP koje su izgubljene, nekompatibilnost kataloga periodike s obavjesu na III katu i u spremištu;

Internet: Internet na svim kompjuterima, premali broj računala s Internetom, uput za Internet više računala s Internetom, osposobiti mrežu i pristup korištenja računala za istraživanje, preslaba mogućnost pristupa Internetu, Internet prespor a vrijeme ograničeno na jedan sat, rasteretiti i ubrzati Internet, duže vrijeme korištenja Interneta- barem 1. 45 min, Internet bolje softverski usavršiti, oformiti listu ili Internet stranicu na kojima će se moći predlagati knjige ili časopisi kojih nema,

omogućiti čitanje e-maila, poboljšati vezu s Internetom, te da se može ostati duže na Internetu, produžiti Internet na 2 sata;

Ostalo: računala za obradu teksta, pretraživanje vizualne građe u PC, mogućnost snimanja i kompjuterskog pretraživanja u grafičkoj zbirci, pojačati memoriju kompjutera, poraditi na informatizaciji sustava što je bit ove knjižnice, više kompjutera, treba zaposliti osobu koja bi čuvala računala od vandala i pomagala u snalaženju, pomoć pri korištenju elektroničkim resursima, održavanje mreže, povećati cijenu članarine i broj računala, uvesti edukaciju korisnika - kompjuterski tečajevi, veći broj računala, mogućnost pisanja na kompjuteru, bolja informatička opremljenost, više kompjutera i poboljšati ih, računalni katalog ne radi odnosno računala se kvare.

Prijedloge i komentare korisnika koji se odnose na bilo koji način na pretraživanje izvora informacija dostupnih u elektroničkom obliku pokušali smo sortirati u Tablici 6-29c. Iako su kroz ovaj anketni upitnik bila postavljena pitanja vezana uz elektorničke izvore informacija, korisnici su očito smatrali vrlo važnim još jednom naglasiti i komentirati ono što bi oni željeli da se poboljša na ovom području. Komentare i prijedloge vezane uz CROLIST, kao glavni elektronički proizvod ove Knjižnice, trebalo bi uzeti ozbiljno u razmatranje. Detaljnije analize namijenjene komentara upućene su stručnom osoblju Knjižnice koje se bavi ovom problematikom. Dostupnost i korištenje Interneta, kao nezaobilazni izvor informacija, kroz komentare i prijedloge korisnika očito treba znatno poboljšati. Dio komentara i prijedloga neizravno je vezan uz funkcioniranje i brzinu CARNet-a, jer je u ovoj Knjižnici Internet dostupan preko CARNet-a i njegova brzina ovisi o protoku i prijenosu informacija koju nudi ova mreža. Komentari i prijedlozi korisnika svrstani pod *Ostalo*, odnose se na želje korisnika da su računala generalno dostupnija i za osnovne potrebe.

Tablica 6-29d: Primjedbe, prijedlozi i komentari korisnika na tehničke usluge

Tehničke usluge:

skupo fotokopiranje, preskupo fotokopiranje, kompliciranost fotokopiranja, laserski fotocopy color, smanjiti cijenu fotokopiranja i uvesti neki drugi sistem da se ne mora kupiti cijela kartica za samo par kopija, fotokopirni aparati izvan čitaonica, drugačija organizacija fotokopiranja- bez kupnje preskupe kartice, korištenje skenera, uvesti skenere, ubrzati uvezivanje stare građe, veći broj mikročitača, usluge printanja i skeniranja slika, uvesti mikrofilmiranje novina, zbog sitnog novca na pultovima korisnika se ne može slati da mijenja novac. Tehnika mikrofilmiranja je katastrofalna, dugo čekanje, naznačena je jedna cijena, a druga se naplaćuje

Iz podataka u Tablici 6-29d razvidno je da bi trebalo poboljšati i osuvremeniti usluge fotokopiranja i uvesti mogućnost skeniranja tekstova. Ključna primjedba koja se najčešće pojavljuje, a vezna je uz fotokopiranje jest previsoka cijena kopiranja u usporedbi s istim uslugama izvan Knjižnice.

Tablica 6-29e: Primjedbe, komentari i prijedlozi koji se odnose na funkcioniranje zgrade

Funkcioniranje zgrade:

Upute i putokazi: nedostatak uputa, smjerokazi, putokazi, odmah po ućlanjenju potrebno uručiti korisniku brošure o korištenju knjižnicom, korisnik koji dođe prvi put slabo se snalazi, nema korisniku jasnih oznaka da li knjiga ide van, premalo objašnjenja o Knjižnici i mogućnostima, treba više propagande o funkcijama biblioteke i ostalih baza. Biblioteka nudi puno više nego što očekujem, a ne znam kako do svega toga doći, upoznavanje s cjelovitim načinom rada i usluga koje se nude, nepostojanje (postaviti) oglasne ploče, okvirni plan prostorija tj. službi na vidnom mjestu na 0, brošure slične onoj *Vodič kroz vaša prava* iz svih područja, vodič o uslugama pretraživanja drugih baza i uslugama NSK, redari bi trebali održavati red- postaviti pravila korištenja NSK, više uočljivih uputa, nedostaju putokazi-teško snalaženje u prostoru, nepreglednost građe na policama nedostaje

uputa, generalna za korištenje i više oznaka za čitačka mjesta, tečajevi, edukacija pojedinih područja, upoznavanje s knjižnicom - osnovno uvođenje kad se dođe prvi put, pregledni tlocrti rasporeda sadržaja na pojedinim katovima, kako bi posjetioci ovladali sadržajem NSK, potrebna uočljivija signalizacija;

Klimatizacija:

loše osvjetljenje prostorija, izjednačiti klimatizaciju, bolja ventilacija, problem klime, neodvojenost prostorija za odmor-buka, buka, prehladno, neadekvatno osvjetljenje, previše ljudi na malom prostoru, ljeti prehladno - loša klima, buka na BDI, mobiteli, loš klima uređaj- ljeti hladno, direktno puše na korisnika, više svjetla- uspavljujuća atmosfera, loša klimatizacija, poboljšati rasvjetu- pojačati, potrebno odmaknuti stolove od telefona na 4 katu, zabraniti pušenje u tim prostorijama, smanjiti buku u prizemlju, staklena vrata na ulazu u svaki kat trebala bi biti zatvorena da bi bila što bolja atmosfera za učenje, bolja klimatizacija;

Sanitarne prostorije:

pomanjkanje sanitarnog materijala, bolje održavanje sanitarnih čvorova, brisanje ruku u WC- ima nije prikladno- trebalo bi postaviti role ili listiće, WC-a, neopremljen WC, sanitarni čvorovi - bolja opskrba toaletnim papirom i papirom za ruke, posebno poslije podne, nedostatak sapuna i papira, nabaviti adekvatan papir za brisanje ruku, loša služba održavanja sanitarnih čvorova- nema sapuna, papira, neredovitost popravaka, muški WC na 4 katu kritičan, elektroniku na pisoarima;

Radno vrijeme:

radno vrijeme do 22 sata, u vrijeme ispitnih rokova radno vrijeme 24 sata, mogućnost dužeg radnog vremena, radno vrijeme na 0 do 24 sata, duže radno vrijeme do 22 sata, subotom i nedjeljom, radno vrijeme 24 sata barem jedan kat, ujutro da nema čekanja ispred NSK, produžiti radno vrijeme, radno vrijeme nedjeljom, subotom duže, ranije otvaranje, duže radno vrijeme- da jedan prostor radi cijelu noć, omogućiti da dio prostora budu otvoreni i noću, duže radno vrijeme non-stop ili minimalno do 23, da radi i vikendom, radno vrijeme do 22 sata, a subotom do 18, radno vrijeme od 0 do 24, bilo bi dobro da knjižnica radi noću do 12h ili do 6 ujutro, sa smanjenim kapacitetom, (pokus bi se mogao izvršiti na jednom katu samo);

Iskoristivost prostora:

bolja iskorištenost prostora, povećanje garderobe, gužva na garderobi, problemi s garderobom, više mjesta za korisnike, reguliranje sjedala i garderobe, ravnopravno korištenje soba za individualni rad na kraći rok, elektronička učionica za seminarske i druge radove, nedostatak profesorske čitaonice, ograničenje korištenja soba za individualni rad, omogućiti kolektivni rad u nekom prostoru, osigurati radna mjesta za korisnike koji nisu studenti, otvoriti profesorsku čitaonicu s rječnicima- odvojiti studente, premalo radnih mjesta, nedostatak brojeva na garderobi, red na garderobi, previše zauzetih a praznih mjesta, osigurati bolji način zauzimanja mjesta za učenje, omogućiti uzimanje torbi u tijeku rada u knjižnici iz garderobe, pojednostavljivanje sustava garderobe- da se organizira na svakom katu, kontrola zauzimanja mjesta, rezervacija mjesta za rad, loš raspored, zimi premalo mjesta za garderobu, spojeni stolovi- odvlače pažnju, muzička zbirka nije u potpunoj funkciji - treba opremiti slušaonice i pribaviti partiture recentnih djela klasične glazbe, prednost profesora nad studentima, otvaranje profesorske čitaonice, kroz seminarski rad organizirati upoznavanje NSK, drugačija organizacija stolova, ako se dolazi oko 13 sati nema mjesta u garderobi, prijedlog - u vrijeme ispitnih rokova da se uvede pravilo da se mjesto ne napušta na duže od sat vremena bez uzimanja svojih stvari, gužva pred garderobom- još ima mjesta za pet garderoba, prilikom ulaska da se dijele platnene vrećice u koje bi stavljali neophodne stvari koje inače nosimo u rukama, studenti iz domova imaju potvrde kojima mogu dizati ostale s mjesta, a ja npr. mogu literaturu za diplomski nabaviti samo ovdje, osigurati manju čitaonicu za ljude koji bi koristili samo referentnu zbirku da imaju gdje sjesti (oni i onako ne ostaju dugo), pregrade na stolovima, potrebni manji stolovi, čitaonica dnevnog tiska, zašto slušaonice na drugom katu još nisu otvorene? mogućnost kolektivnog rada u nekom prostoru;

Ostalo:

više telefona, manjak telefona, nedostaju veliki satovi na zidovima, prostori za istraživače, potrebni zidni satovi, potreban veliki sat na vidljivom mjestu, premalo zelenila; liftovi prespori, nedostatak liftova, smanjiti kvarove na liftovima; osigurati čuvanje bicikla, parking za bicikle, više koševa za smeće raspoređenih po prostorijama gdje se uči, premalo koševa za smeće;

Gotovo da je nepotrebno naglašavati da su putokazi i vidljiv način upućivanja korisnika na pojedine službe i usluge Knjižnice od izuzetne važnosti. Korisnici osim ove vrste uputa traže bolje označavanje polica na otvorenom pristupu kao i klasične tiskane upute za bolje snalaženje u Knjižnici. Veliki broj korisnika ima primjedbe na klimu i njeno održavanje, a naročito se ističe problem osvjetljenja. Držimo da bi se, svakako, problemu osvjetljenja na radnim stolovima trebalo posvetiti više pažnje, jer relativno velik broj korisnika to smatra nedostatkom. Konkretni prijedlozi, npr. postavljanje fiksnih svjetiljki na stolove možda bi moglo biti prihvatljivo rješenje. Komentari i primjedbe na održavanje sanitarnih prostorija upućuju da bi se trebalo malo pažnje posvetiti i ovom problemu. Radno vrijeme Knjižnice vrlo često je dotaknut problem u ovom istraživanju. Iako je Knjižnica preko tjedna otvorena od 8.00 do 21.00 sat očito njenim korisnicima to nije dovoljno. Ovo je vrlo kompleksan problem i njegovo rješavanje je povezano s više čimbenika i izvan Knjižnice. Problem racionalnije organizacije prostora koji se nameće kroz korisničke komentare i prijedloge nije zanemariv u ovom istraživanju. Dio korisnika, koji ne pripadaju skupini studentske populacije traže odvojene prostore za svoj studijski i istraživački rad. S druge strane studenti za vrijeme ispitnih rokova ističu problem premalo i neracionalno iskorištenih mjesta za rad. Kroz veći dio komentara korisnika studentske populacije nameće se i problem studentske učionice ili učionica. Korisnici se susreću s nekim nedostacima u prostorima Knjižnice, koji su im od praktične vrijednosti, npr. veći broj telefona, brži liftovi, parking za bicikle i slično.

Tablica 6-29f.: Prijedbe, komentari i prijedlozi koji se odnose na knjižnično osoblje

knjižnično osoblje:

izuzetno zadovoljan knjižničarima na 4 katu, pohvala djelatnicima informacija, zaposliti više djelatnika na pultovima, bibliotekari bi trebali nositi pločice s imenom i prezimenom, potrebna veća pomoć osoblja;
 osoblje bi se moglo bolje informirati o službama unutar kuće, neki knjižničari neljubazni, ljubaznije osoblje, knjižničari ostavljaju knjige prijateljima, prvi kat-preglasni djelatnici, starije knjižničarke su neljubazne, zamjena određenog osoblja, primjedba na određeno osoblje, neznanje i neinformiranost bibliotekara, paničan pristup djelatnika- kontradiktorno s njenom akademskom ulogom, bučni službenici, neinformirano osoblje, voditelj muzičke zbirke nije kompetentan za izvršavanje te dužnosti- nesusretljiv, neprofesionalan, neprisutan na radnom mjestu, nezainteresiran za sređivanje građe u trezoru, da se umjesto novih tiskovina i nosača zvuka katalogiziraju rukopisi, obrazovati osoblje + odgojiti da budu na usluzi korisnicima, preglasno osoblje što jako smeta pri učenju, zabraniti osoblju da glasno priča- 4 kat, osoblje neupućeno u način rada, premalo susretljivo i ljubazno, popraviti usluge knjižničara, veća komunikacija i suradnja radi edukacije na kompjuterima, veća pomoć pri korištenju tehničkih sredstava, problem neljubazne knjižničarke, neki od osoblja bi mogli poraditi na svom eksterijeru i interijeru, veća ljubaznost na pultovima, sve osoblje nije susretljivo i stručno, neispoljavanje frustracija djelatnika na studente, problemi na prvom katu- knjižničarka bučna i bezobrazna, na katovima za učenje nedostaje tišine- pogotovo osoblje nije nimalo obzirno;
 služba osiguranja i dežurni knjižničari trebaju biti prisutni u prostorijama korištenih knjiga, voditi računa o čuvanju građe i ponašanju korisnika i regulirati način zauzimanja stolova, osiguranje – nekulturni - uz časne izuzetke, prevelika samoovlast čuvara, redara, previše ograničenja s obzirom da se radi o otvorenoj javnoj ustanovi, osiguranje-neljubazni, osiguranje- strogi, umišljeni, nečovječni, osiguranje- grubi, netaktični, ne nose uvijek uniforme, pa ih se ne može raspoznati, humaniziranje ambijenta, veća susretljivost zaposlenih, da osoblje ne radi preveliku buku, bahatost redara, služba osiguranja nije ljubazna, gruba je i ne primjerena brojnošću instituciji, osiguranje- neljubazni.

Premda su korisnici imali priliku dati svoje komentare na knjižnično osoblje i na ovom mjestu su je još jednom iskoristili. Najveći broj komentara odnosi se na nezadovoljstvo vezano uz znanje i ljubaznost knjižničkog osoblja. Druga skupina komentara odnosi se na nezadovoljstvo vezano uz ponašanje i brojnost osoblja koje radi u službi osiguranja.

Tablica 6-29g. Komentari, prijedbe i prijedlozi vezani uz prostore za odmor i srodne usluge

Funkcioniranja prostora za odmor i osvježenje i srodne usluge:
 pretrpan restoran i kafić, uvesti iksice, smanjenje cijene dnevnog menua u restoranu, preskup restoran, prenatrpanost prostorija za prehranu, bezobrazan vlasnik kafića u prizemlju, preskup kafić; uvesti automate za piće i hranu, trgovine, mogućnost unošenja hrane, nedostatak prostorije za pušenje, a ne smije se unositi vlastita hrana, nedovoljno prostora za pušenje, unos jela i pića u aulu i prostorija za pričanje, premalo prostora za pričanje, automati za kavu sokove i cigarete, popratni sadržaji- kiosci;
 uvesti studentsku prehranu, otvaranje teretane i sportskog prostora za studente, otvorenje male papirnice s osnovnim pomagalicama, časopisi za razonodu, aparat za kavu u sobi za odmor, slabo peru čaše u kafićima na 5. katu i na 0 etaži

Na ovo pitanje najviše se kometatra odnosilo na povoljnije i kvalitetnije usluge u restoranu i kafiću. Korisnici, očito studentska populacija, žele da u restoranu postoji mogućnost prehrane prilagođene studentima. Problem o kojem bi uprava Knjižnice trebala razmisliti je mogućnost da korisnici imaju određeni prostor (neki predlažu aulu) u kojem mogu konzumirati donesenu hranu i piće. Problem je prozaične naravi – preskupa kava, hrana i piće za korisnike Knjižnice.

Tablica 6-29h. Prijedlozi korisnika vezani uz društvenu ulogu Knjižnice

Društvena uloga Knjižnice:
 organiziranje okruglih stolova kao u Gradskoj knjižnici i Europskom domu, više popratnih sadržaja, otvaranje knjižare, javno propagiranje knjige i knjižnice, informirati o svjetskim izdanjima, povećati pristupačnost, osnovni zadatak- održati kondiciju naroda u korištenju knjige i permanentnom radu s knjigom na svim područjima, organizirati javne tribine o aktualnijim temama, loša upućenost korisnika na događanja u knjižnici, ustupanje ili iznajmljivanje prostorija studentskim udrugama za njihov rad, studenti neinformirani o mogućnostima Knjižnice, više sadržaja zabavnog karaktera, priredbe koje se održavaju u predvorju trebale bi imati svoje određeno mjesto, književne večeri, kino, koncerti, javne tribine, posebni seminari o pitanjima mladih, održavanje izložbi u predvorju s građom iz grafičke zbirke, NSK bi trebala upozoriti grad da studentima nedostaju učionice - premalo mjesta, popularizirati NSK, ne dopustiti da bude samo učionica, privući druge korisnike, ne samo studente, koncerti i druge aktivnosti, kulturna događanja i više koristiti novinski i TV medij, održavanje predavanja – interdisciplinarnih

Kroz različitost komentara i prijedloga korisnika vidljiva je važnost Knjižnice u našem društvu. Korisnici bi željeli da Knjižnica ima još aktivniju ulogu u kulturnom životu grada i zemlje, kroz niz aktivnosti od predavanja, okruglih stolova, tribina, predstavljanja novih izdanja, koncerata i sl.

Tablica 6-30. Korisničke primjedbe na anketu.

Anketu bi trebale provoditi neutralne osobe a ne djelatnici!!!
 Ako se već obavlja anketiranje da bi se poboljšala usluga, onda ankete trebaju biti konkretnije i smislenije!!!
 Anketa mi se čini neprikladna za ovaj tip knjižnice!
 prije ispunjavanja ankete bio sam dobre volje – predugačko!

U retrospektnom pogledu o anketi i anketiranju tu su naši zaključci koji bi mogli uputiti na poboljšanje slijedeće ankete, ako i kad se održi:

Podatke bi bilo znatno lakše i brže obraditi da su anketari bili upućeniji u problematiku. U nekim slučajevima bilo je dosta teškoća u razumijevanju njihovih zapisa i pismenosti. Često puta anketari se

nisu držali uputa iz ankete, pa su korisnici odgovarali na pitanja iz područja koja taj dan uopće nisu koristili.

6.9 Poboljšanje usluga knjižnice - glavne teme korisničkih primjedbi

Na osnovi detaljno obrađenih komentara, primjedbi i prijedloga korisnika može se zaključiti da je najveći broj korisnika uključenih u ovo istraživanje dao pozitivne ocjene za usluge koje su koristili u Knjižnici za vrijeme anketiranja. Osnovna namjera ovog istraživanja bila je upoznati se u kojoj su mjeri naši korisnici zadovoljni uslugama i službama NSK, odnosno čime nisu zadovoljni, kako bi se razina knjižnične aktivnosti mogla povećati. U kometrima i analizi naglasak je dat upravo na ono čime korisnici nisu zadovoljni odnosno što bi željeli da se poboljša.

Neke teme iz primjedaba korisnika su naglašene u njihovim ponavljanjima i u tonu. Ovdje smo izabrali teme koje su izravno povezane s mogućnostima poboljšanja rada Knjižnice. Uopćeno rečeno moglo bi se zaključiti:

- da korisnici od Knjižnice traže da se za pojedina područja nabavi veći broj primjeraka knjiga (pravo, povijest, financije, kemijska tehnologija, medicina)
- da se poveća broj udžbenika i referentne literature (enciklopedije i rječnici)
- da knjige budu aktualnije, da se poveća broj stranih časopisa i da se riješi nepotpunost postojećih naslova
- da bi se trebalo skratiti vrijeme čekanja za dobivanje građe odnosno da se ubrza postupak obrade građe
- da bi računalni katalog, CROLIST, trebao biti primjereniji za pretraživanje, da se baza upotpuni i da veći broj računala bude u funkciji
- da je u ovom istraživanju zastupljenost korištenja CD-ROM baza podataka bila izuzetno slaba. Komentare i primjedbe dalo je samo 16 (2.7%) korisnika, a što je još nepovoljnije pretraživanja su uglavnom za korisnike obavljali bibliotekari
- da je zadovoljstvo korisnika dostupnošću resursa na Internetu preko NSK relativno vrlo nisko, prvenstveno zbog sporosti sistema
- da bi u otvorenom pristupu na policama trebalo postaviti uočljivije i jasnije oznake
- da korisnici nisu upoznati s pravilima poslovanja Knjižnice
- da korisnici nisu informirani o knjižničnim uslugama i mogućnostima Knjižnice
- da korisnici žele organiziranu edukaciju o korištenju resursa Knjižnice i njenim mogućnostima
- da korisnici od knjižničnog osoblja očekuju da bude kompetentnije i više na raspolaganju
- izuzetno je naglašena uloga Knjižnice u društvenom životu grada, koja daje Knjižnici jednu novu, pa čak i nepredviđenu dimenziju koja se i te kako može njegovati za dobrobit kako Knjižnice tako i korisnika.

7. ZAKLJUČCI

U ovom je izvještaju opisana studiju korisnika koja je provedena u 1999. godini, tri godine nakon što se NSK preselila u novu zgradu, u Ulicu Hrvatske bratske zajednice. Studijom je obuhvaćen 481 korisnik čiji odgovori i primjedbe, izraženi kroz opširan anketni upitnik, čine njen okvir.

Upitnik je sadržavao niz zatvorenih i otvorenih pitanja, na koja su odgovarali korisnici, a bilježili su ih, za tu priliku posebno obučeni, anketari. Korisnici su imali mogućnost izbora jednog ili više odgovora i mogućnost davanja ocjene, za pojedinu službu ili knjižničnu usluga, na skali od 1 do 7. Kod otvorenih pitanja korisnici su mogli izraziti svoje želje, negodovanja, primjedbe, komentare i sl. Zatvorena pitanja smo obradili statistički, a otvorena smo saželi i klasificirali. Obadvije obrade, kvantitativna i kvalitativna, detaljno su predočene i prokomentirane, stoga ne ćemo ponavljati rezultate, koji su i tako opširno diskutirani. U ovom dijelu donosimo ukratko nekoliko općih primjedbi i zaključaka.

Studija ove vrste nije jednostavna i zahtijeva:

- koncentriran rad mnogo ljudi koji izravno rade na studiji,
- potpunu podršku vodstva knjižnice,
- visoku razinu suradnje bibliotekara iz svih odjela i
- dobru volju korisnika.

Nijedna studija korisnika ne može uspjeti bez potpunog funkcioniranja svih četiriju navedenih komponenata. U ovoj studiji uspješno su objedinjene sve komponente i to na vrlo pozitivan način. Naglasak na objedinjavanju i dobrom funkcioniranju svih komponenti na neki način je i poduka za sve buduće korisničke studije.

Ova studija je studija i ocjena korisnika i samo korisnika. Ovdje nisu iznesena mišljenja o Knjižnici stručnjaka iz bibliotekarstvu ili stručnjaka iz bilo koje drugog područja. Rezultati se moraju tako i interpretirati. Rezultati izneseni u ovoj studiji govore o tome kako korisnici vide i doživljavaju Knjižnicu.

Studija ima obilje rezultata, tako da svako novo čitanje može uputiti čitaoca na neke nove nalaze i interpretacije. Mi smo bili prilično šturi s interpretacijama i prijedlozima što bi se trebalo raditi na osnovi tih rezultata, što smo i objasnili u ciljevima studije. Međutim, ti rezultati mogu poslužiti izravno za operativne i konkretne odluke. Nama je cilj bio predočiti rezultate na način koji bi naveo na razmišljanje i na odluke koje bi poboljšale rad i usluge Knjižnice na zadovoljstvo dobrobit korisnika.

U općim crtama se može zaključiti da se korisnici iz ove studije odnose pozitivno prema Knjižnici. Potvrda ovoj tvrdnji su mnoge visoke ocjene i mnogi pozitivni komentari, s čime se zapravo NSK može i ponositi. Ali isto tako, bilo je dosta primjedbi i komentara koji upućuju da se mnoge stvari mogu i poboljšati. Treba oprezno i detaljno uočiti one komponente koje su pridonijele uspjehu, kao i one koje su bile na negativnoj strani. Uspjeh svake knjižnice, kao i svakog sistema, je da je svjesno teži, u svom redovnom poslovanju prema **stalnom poboljšanju**. Korisničke studije, formalne i neformalne, mogu značajno doprinostiti takvim nastojanjima.

Rezultati dobiveni ovom studijom postaju vrlo interesantni i zbog jednog drugog razloga. Naime, usporedbom *NSK Ankete '99* i rezultata iz *Ankete '94*, dobivena je izvanredna i vrlo rijetka prilika da se usporede rezultati studija korisnika jedne knjižnice iz dva razdoblja. Longitudinalne studije knjižnica su vrlo rijetke, skoro nepostojeće, a upravo spomenute studije su takve longitudinalne studije.

Funkcioniranje knjižnice ovisi o mnogo čimbenika, a među ostalim o ekonomskoj, političkoj, kulturnoj i socijalnoj potpori svoje okoline, društva i nadležnih tijela. Ali vjerovatno više od ičega ovise od potpori svojih korisnika. Ako korisnici podupiru svoju knjižnicu, ako korisnici vide da je knjižnica njima u funkciji, da postoji radi njih i da nije sama sebi svrhom, onda ti korisnici podupiru knjižnicu u širom društvenom kontekstu, jer utječu na potporu društva i nadležnih tijela. Jedna od osnovnih svrha studija korisnika je da pomognu da se knjižnice sve više orijentiraju prema korisnicima.

Danas knjižnice imaju mnoge konkurente kako izravne tako i indirektne. Htjele to ili ne, knjižnice se moraju mijenjati. U tim promjenama knjižnice trebaju objediniti u svoje programe i usluge, ono što je najbolje iz njihove tradicije s onim što nova vremena i tehnologije zahtjevaju i pružaju. U lakšem prilagođavanju promjenama, korisnici sa svojim potrebama i prijedlozima mogu biti jedan od važnih putokaza.

Upravo u tome i jest važnost studija korisnika.

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

Kambič, Borut (1993). NSB - digitalizirana baština. *Kompjutorizacija Nacionalne i sveučilišne biblioteke jedan je od opsežnijih informatičkih projekata koji se realizira u Hrvatskoj. Byte, siječanj 1993.* 87-89.

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

Nacionalna i sveučilišna biblioteka. Vlasta Doležal, Ivan Mihel, Dubravka Plašćar. (1994). *Organizacija otvorenog pristupa u novoj zgradi Nacionalne i sveučilišne biblioteke u Zagrebu.* Zagreb: NSB.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica. Radna grupa: dr Josip Stipanov (koordinator), Višnja Čanjevac, Marina Mihalić, Dora Sečić, Marta Softa i Vesna Turčin. (1997) *Polazišta i glavne odrednice otvorenog pristupa u novoj zgradi Nacionalne i sveučilišne biblioteke.* Zagreb: NSK.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica. (1997). *Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga u NSK.* Zagreb: NSK.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica. (1999). *Izvjescje o radu za 1998. godinu.* Zagreb: NSK.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica. (1999). URL: <http://www.konbib.nl/gabriel/en/countries/croatia-en.html>

Republika Hrvatska. (1997). *Zakon o knjižnicama.* Narodne novine br. 105/1997, 19. rujna 1997., III. čl.14-21, te IX, čl.37-44.

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

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

Saračević, Tefko. & Kantor, Paul. (1997). Studying the value of library and information services. I. Establishing a theoretical framework. II. Methodology and Taxonomy. *Journal of the American Society for Information Science*, 48 (6), 527-542, 543-563.

Saračević, Tefko (1999a). *Istraživanje korisnika i korištenja NSK: Nacrt projekta.* Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

Saračević, Tefko. (1999b) *Priručnik za obuku anketara. Istraživanje korisnika i korištenja 1999.* Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

Saračević, Tefko et al. (1999). *NSK Anketa '94*. Studije korisnika i korištenja NSK. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

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

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

Stipanov, Josip (1995). Nova zgrada Nacionalne i sveučilišne knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 38, 1/4, 1-47.

PRILOG A: Izvedena klasifikacija vrijednosti korištenja knjižničnih i informacijskih službi

Shema 1. Opća struktura *Klasifikacije*

IZVEDENA KLASIFIKACIJA VRIJEDNOSTI U KORIŠTENJU KNJIŽNIČNIH I INFORMACIJSKIH SLUŽBI

Glavni razredi ili fasete

A. RAZLOZI za korištenje knjižnične ili informacijske službe

A.1 Za **ZADATAK** ili projekt

A.2 **OSOBNI** razlozi

A.2.1 Kognitivni razlozi

A.2.2 Afektivni razlozi

A.2.3 “Zamjenski razlozi”

A.3 Da bi se dobio **PREDMET, INFORMACIJA** ili da bi se obavila neka **DJELATNOST**

A.3.1 Fizički (vidljivi) predmeti

A.3.2 Nevidljivi predmeti

A.3.3 Obavljanje djelatnosti

B. INTERAKCIJA s knjižničnom službom

B.1 **IZVORI** – raspoloživost, dostupnost

B.2 **KORIŠTENJE** izvora, usluga

B.3 **POSLOVI i OKOLINA**

B.3.1 Postupci i načela

B.3.2 Sredstva i oprema, organizacija

B.3.3 Uspješnost osoblja

B.3.4 Uspješnost opreme

C. REZULTATI korištenja knjižničnih službi

C.1 **KOGNITIVNI** rezultati

C.2 **AFEKTIVNI** rezultati

C.3 **POSTIGNUĆA** u odnosu na zadatak

C.4 Ispunjenje **OČEKIVANJA**

C.5 **VREMENSKI** aspekti

C.6 **NOVČANE** procjene

Shema 2. Osnovni razredi i specifične kategorije**IZVEDENA KLASIFIKACIJA VRIJEDNOSTI U KORIŠTENJU KNJIŽNIČNIH I INFORMACIJSKIH SLUŽBI****Osnovni razredi i specifične kategorije**

A. **RAZLOZI** za korištenje knjižnične ili informacijske službe

A.1 Za ZADATAK

A.1.1 Istraživanje

1.2 Disertacija/znanstveni rad

1.3 Rad na projektu

1.4 Stručni ili drugi posao vezan uz zanimanje

1.5 Rad, izvještaj, članak – pisanje, započinjanje

1.6 Knjiga – pisanje, započinjanje

1.7 Bibliografija, bilješke, citati, izvori – sastavljanje, provjeravanje

1.8 Školski zadatak, na razini škole i fakulteta

1.9 Ispit, test, razumijevanje

1.10 Podučavanje, instrukcije – priprema, prikupljanje materijala

1.11 Prezentacija, usmeno izvješće

1.12 Prijedlog za stipendiju, financijsku pomoć

1.13 Traženje posla, prijava za posao, intervju za posao, zaposlenje

1.14 Kritika, pregled, procjena knjige, poziva, prijava i drugih predmeta, građe

1.15 Planiranje za neku djelatnost, posao

1.16 Rad za drugog ili pomaganje drugom

A.2 OSOBNI razlozi**A.2.1 Kognitivni razlozi**

A.2.1.1 Učenje, potvrđivanje nečeg

2.1.2 Biti u tijeku u određenom području, predmetu

2.1.3 Snalaženje u knjižnici, s izvorima, službama, opremom; upoznavanje s

korištenjem

A.2.2 Afektivni razlozi

A.2.2.1 Opuštanje, uroda, rekreacija, odmor, znatizelja

2.2.2 Rješavanje stresa, brige

A.2.3 Razlozi za "zamjensko korištenje"

A.2.3.1 Korištenje knjižnične službe u zamjenu za ostale mogućnosti – druge informacijske izvore, službe, ljude

A.3 Da bi se dobio PREDMET, INFORMACIJA ili obavila DJELATNOST**A.3.1 Fizički (vidljivi) predmeti**

A.3.1.1 Dobivanje knjige, časopisa, članka, snimke, slike, filma, video-filma

3.1.2 Korištenje međuknjižnične posudbe ili službe za dostavu građe da bi se dobila

jedinica građe

3.1.3 Korištenje reklamacije da bi se dobila jedinica građe

A.3.2 Nevidljivi predmeti

A.3.2.1 Dobivanje informacija, činjenica, podataka; pojašnjenje

3.2.2 Upućivanje na druge izvore informacija unutar ili van knjižnice

A.3.3 Obavljanje djelatnosti ili posla

A.3.3.1 Učenje, čitanje u knjižnici

- 3.3.2 Gledanje filma, slušanje snimke, korištenje specijalne opreme
- 3.3.3 Pretraživanje elektroničkih izvora – kataloga, baza podataka
- 3.3.4 Pretraživanje tiskanih izvora – kataloga, kazala, sadržaja
- 3.3.5 Letimično pregledavanje (browsing)
- 3.3.6 Kopiranje
- 3.3.7 Korištenje računala za neknjižnični zadatak (ako postoji kao usluga)
- 3.3.8 Obavljanje ostalih neknjižničnih neinformacijskih djelatnosti i poslova

B. INTERAKCIJA s knjižničnom službom

B.1 IZVORI – raspoloživost, dostupnost

- B.1.1 Raspoloživost željenih jedinica građe – u kojoj mjeri
 - 1.2 Potpunost danih izvora – u kojoj mjeri
 - 1.3 Ažurnost, pravovremenost – u kojoj mjeri
 - 1.4 Dostupnost, mogućnost korištenja određenog izvora, službe – u kojoj mjeri

B.2 KORIŠTENJE izvora, usluga

- B.2.1 Prikladnost, jednostavnost korištenja izvora ili službe – u kojoj mjeri
 - 2.2 Trud koji je potrebno uložiti za korištenje; lakoća korištenja - u kojoj mjeri
 - 2.3 Frustracija pri korištenju - u kojoj mjeri
 - 2.4 Rad korisnika – stupanj očekivane sposobnosti
 - 2.5 Trud koji je potrebno uložiti da bi se došlo od jednog izvora ili službe do drugog - u kojoj mjeri

B.3 RAD i OKOLINA

B.3.1 Načela i postupci

- B.3.1.1 Jasnoća - u kojoj mjeri
 - 3.1.2 Pridonose lakoći, prikladnosti, učinkovitosti pristupa – u kojoj mjeri
 - 3.1.3 Dužnosti korisnika, prijaznost, razumnost - u kojoj mjeri

B.3.2 Sredstva i oprema, organizacija

- B.3.2.1 Prostor – u kojoj je mjeri prikladan
 - 3.2.2 Fizički raspored, dizajn i organizacija – koje je kvalitete
 - 3.2.3 Adekvatnost, kvaliteta intelektualne organizacije izvora, građe, službi - u kojoj mjeri
 - 3.2.4 Udobnost, ambijent prostora – koje je kvalitete

B.3.3 Djelotvornost osoblja

- B.3.3.1 Obrazovanost, stručnost – stupanj
 - 3.3.2 Uslužnost, empatija, osjećajnost - u kojoj mjeri
 - 3.3.3 Učinkovitost - u kojoj mjeri

B.3.4 Djelotvornost opreme

- B.3.4.1 Tehničko funkcioniranje - u kojoj mjeri
 - 3.4.2 Raspoloživost i jasnoća uputa, vodiča, dokumentacije
 - 3.4.3 Pristupačnost (user-friendliness), lakoća korištenja - u kojoj mjeri
 - 3.4.4 Teškoće u radu s opremom - u kojoj mjeri

C. REZULTATI korištenja knjižničnih službi**C.1 KOGNITIVNI rezultati**

- C.1.1 Učenje, proširivanje znanja
- 1.2 Utvrđivanje znanja
- 1.3 Mijenjanje gledišta, perspektive, pogleda
- 1.4 Dobivanje ideja, pogleda o tome kako ići dalje
- 1.5 Traženje jednog, pronalaženje drugog (serendepity) – dobivanje ideja o različitim, sličnim stvarima
- 1.6 Nisu se dobile nove ideje; ništa se nije naučilo

C.2 AFEKTIVNI rezultati

- C.2.1 Osjećaj ispunjenja, zadovoljstva, uspjeha – u kojoj mjeri
- 2.2 Osjećaj neuspjeha – u kojoj mjeri
- 2.3 Osjećaj povjerenja, pouzdanja – u kojoj mjeri
- 2.4 Osjećaj zadovoljstva, sreće – u kojoj mjeri
- 2.5 Osjećaj frustracije, stresa – u kojoj mjeri

C.3 POSTIGNUJA u odnosu na zadatak

- C.3.1 Doprinos dovršavanju zadatka ili pomoć pri nastavljanju rada na određenom zadatku; olakšavanje ili pomoć u radu – u kojoj mjeri
- 3.2 Izvršenje zadatka – u kojoj mjeri
- 3.3 Omogućavanje pristupa drugim izvorima informacija
- 3.4 Omogućavanje slijedećeg koraka, zadatka, djelatnosti koja traži informaciju – u kojoj mjeri

C.4 Ispunjenje OČEKIVANJA

- C.4.1 Dobivanje potrebnog, traženog, očekivanog – u kojoj mjeri
- 4.2 Dobilo se previše
- 4.3 Ništa se nije dobilo
- 4.4 Povjerenje u izvore ili sigurnost u dobiveno – u kojoj mjeri
- 4.5 Nadmašena očekivanja, dobilo se više nego što se očekivalo
- 4.6 Ako se nije dobilo što se očekivalo, koliki je gubitak; traganje za drugim načinima

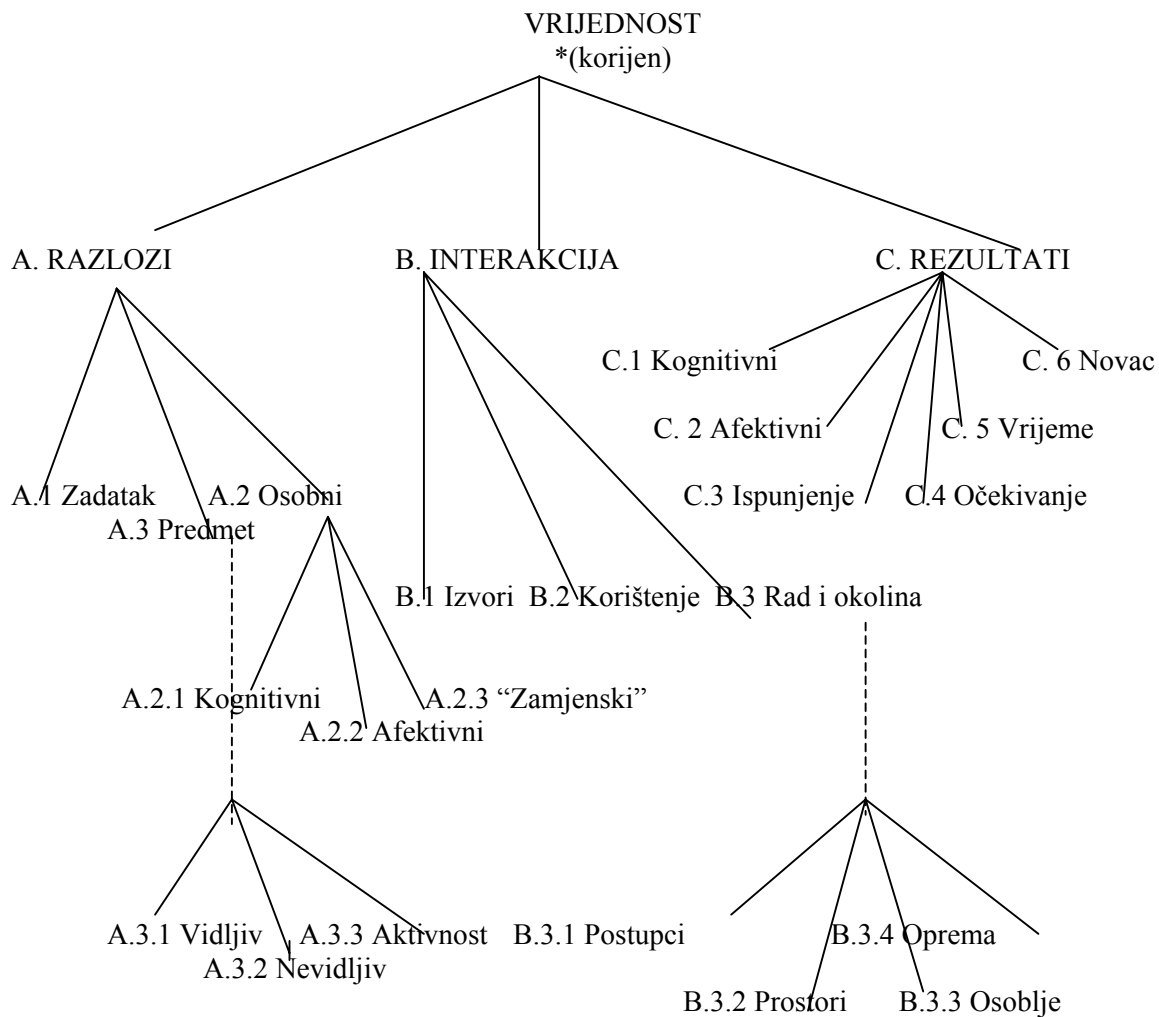
C.5 VREMENSKI aspekti

- C.5.1 Ušteda vremena kao rezultat korištenja usluge – koliko, usporedba
- 5.2 Gubljenje vremena pri korištenju usluge – koliko, usporedba
- 5.3 Vrijeme čekanja da bi se dobila usluga – koliko
- 5.4 Brzina usluge – usporedba
- 5.5 Vrijeme potrebno da se služba pronade ili koristi – koliko
- 5.6 Vrijeme raspoloživo ili predviđeno za korištenje usluge – je li dovoljno

C.6 NOVČANE procjene

- C.6.1 Procjena rezultata ili informacija dobivenih u određenoj službi u dolarima
- 6.2 Procjena količine uštedenog novca zbog korištenja usluge
- 6.3 Procjena troškova (u dolarima) pri korištenju službe ili stvarna potrošena vrijednost
- 6.4 Procjena troškova u drugim, sličnim službama za slične rezultate
- 6.5 Procjena dolarske vrijednosti izgubljene u slučajevima kad usluga nije bilo ili korištenje nije bilo uspješno

Slika 1. Struktura Izvedene klasifikacije u obliku stabla
(specifične kategorije NISU navedene)



PRILOG B. Upitnik**Nacionalna i sveu~ili{na knji`nica****Istra`ivanje korisnika i kori{tenja u 1999. godini****Upitnik**Broj korisnika: _____ /1/
Datum: _____ /3/Broj anketara: _____ /2/
Mjesto: _____ /4/
{ifra: _____ /5/

Dobar dan! Ja sam _____ . U ime Nacionalne i sveu~ili{ne knji`nice provodimo istra`ivanje o kori{tenju knji`nicom. Molimo Vas da odgovorite na nekoliko pitanja o Va{em dana{njem slu`enju knji`nicom te o Va{im iskustvima i rezultatima kori{tenja. Sva su pitanja anonimna.

Kojoj grupi korisnika pripadate?

/6/

- Znanstveno-nastavno osoblje
 Postdiplomant
 Student

 Srednjo{kolic

- Istra`iva~, stru`njak iz instituta ili ustanove
 Ostalo, navedite: _____

A RAZLOZI DANA{NJEG KORI{TENJA KNJI@NICOM**A.1 Navedite razlog zbog kojeg ste danas do{li u knji`nicu?**

<input type="checkbox"/> U~enje:	<input type="checkbox"/> koristim samo vlastitu literaturu za u~enje (knjige, bilje{ke...) <input type="checkbox"/> koristim graju dobivenu u knji`nici <input type="checkbox"/> koristim oboje, vlastite i knji`ni~ne materijale	/7/
<input type="checkbox"/> Knjige: posuditi, koristiti	<input type="checkbox"/> na hrvatskom <input type="checkbox"/> na drugome jeziku <input type="checkbox"/> oboje	/8/
<input type="checkbox"/> ^asopisi: dobiti, koristiti	<input type="checkbox"/> na hrvatskom <input type="checkbox"/> na drugome jeziku <input type="checkbox"/> oboje	/9/
<input type="checkbox"/> Novine: dobiti, koristiti		/10/

<input type="checkbox"/> Specijalna graja: dobiti, koristiti iz	<input type="checkbox"/> Grafi~ke zbirke <input type="checkbox"/> Zbirke stare i rijetke graje i rukopisa <input type="checkbox"/> Zbirke muzikalija i audio materijala <input type="checkbox"/> Zbirke karata i atlasa <input type="checkbox"/> Zbirke slu`benih publikacija <input type="checkbox"/> Zbirke doktorata i magistarskih radova	/11/
<input type="checkbox"/> Informacije: dobiti informacije, podatke, ~injenice iz informacijskih slu`bi		/12/
<input type="checkbox"/> Tematska pretra`ivanja: bilo kojih izvora informacija		/13/
<input type="checkbox"/> Tiskani izvori: pretra`ivati kataloge, kazala, indekse, kataloge, bibliografije		/14/
<input type="checkbox"/> Elektroni~ki izvori: pretra`ivati	<input type="checkbox"/> CROLIST <input type="checkbox"/> CD ROM baze podataka <input type="checkbox"/> Online baze podataka <input type="checkbox"/> Internet	/15/
<input type="checkbox"/> Me uknji`ni~na posudba: naru~iti, posuditi, vratiti		/16/
<input type="checkbox"/> Upoznavanje: uvid u knji`ni~nu graju, upoznati se sa slu`bama, mogu}nostima, opremom		/17/
<input type="checkbox"/> Dru{tveni i osobni interesi: dru`enje s prijateljima, opu{tanje, rekreacija, odmor, znati`elja		/18/
<input type="checkbox"/> Ostalo: navedite {to		/19/

A.2 [to je osnovni razlog, koji Vas je doveo u knji`nicu?

Mogu}e je vi}e odgovora

- | | |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> Ispit, seminarski rad, referat | /20/ |
| <input type="checkbox"/> Projekt | /21/ |
| <input type="checkbox"/> Diplomski, magistarski ili doktorski rad | /22/ |
| <input type="checkbox"/> Zadatak vezan uz posao | /23/ |
| <input type="checkbox"/> ^lanak, izvje{taj, knjiga - pisanje, priprema | /24/ |
| <input type="checkbox"/> Bibliografija, citati - dobivanje, provjeravanje, potvr ivanje | /25/ |
| <input type="checkbox"/> Pripreme za nastavu | /26/ |
| <input type="checkbox"/> Prezentacija, usmeno izlaganje - priprema, dotjerivanje | /27/ |
| <input type="checkbox"/> Obavljanje posla za nekog drugog, pomaganje | /28/ |
| <input type="checkbox"/> Dru{tveni, osobni razlozi | /29/ |
| <input type="checkbox"/> Ostalo, navedite: | /30/ |

PROVJERI JO[JEDNOM KOJE USLUGE KORISNIK DANAS KORISTI U KNJI@NICI. UKOLIKO KORISTI KNJIGE IDI NA STR. 3, AKO KORISTI ^ASOPISE IDI NA STR. 5, AKO KORISTI ELEKTONI~KE RESURSE IDI NA STR. 7, AKO KORISTI SPECIJALNE ZBIRKE IDI NA STR. 9

B**B.1**

Ako ispitanik nije danas tra`io/la knjige presko`ite ovaj set pitanja

B.1.1

Posjeduje li knji`nica tu knjigu ili knjige?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da	Ne	Nisam mogao utvrditi

B.1.2

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da	Ne	Samo neke sam dobio

B.1.3

ste zadovoljni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nezadovoljan/a			Zadovoljan/a			

B.1.4

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	Nije bitno
Neaktualne						Aktualne	

ISKUST

TRA@E

Posjedov

/31/

Dostupn

/32/

Zadovolj

/33/

Aktualno

/34/

B.1.5

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Teško			Lako			

Teško je:
/35/

B.1.5.1

Koji je r
/36/

B.1.6

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nejasni			Jasni			

Pravila, p
/37/

B.1.6.1

Koji je r
/38/

B.1.7
pomogle, a 7 da su pomogle.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nisu pomogle			Pomogle su			

Oznake
/39/

B.1.7.1

Koji je r
/40/

B.1.8
knjigama loše osmišljen, a 7 da je dobro osmišljen i organiziran.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Loše						Dobro

B.1.8.1

B.1.9
a 7 da je dobivanje bilo lako.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Teško						Lako

B.1.9.1

B.2

Ako ispitanik nije danas tražio/la časopise preskočite ovaj set pitanja

B.2.1
Posjeduje li knjižnica taj časopis ili časopise koje ste danas tražili?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da	Ne	Nisam mogao utvrditi

B.2.2

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da	Ne	Samo sam neke dobio

B.2.3
da ste zadovoljni.

Otvoreni

/41/

Koji je r

/42/

Zatvoreni

/43/

Koji je r

/44/

TRA@E

Posjedov

/45/

Dostupn

/46/

Zadovolj

/47/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nezadovoljan			Zadovoljan			

B.2.4

Aktualno
/48/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	Neva`no
Neaktualni						Aktualni	

B.2.5

Te{ko}e:
/49/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Te{ko}			Lako			

B.2.5.1

Koji je r
/50/

B.2.6

Pravila,
/51/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nejasni			Jasni			

B.2.6.1

Koji je r
/52/

B.2.7

~asopisa loše osmi{ljen, a 7 da je dobro osmi{ljen ili organiziran.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Loše			Dobro			

Otvoreni

/53/

B.2.7.1

Koji je r

/54/

B.2.8

dobivanje bilo lako.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Teško			Lako			

Zatvoreni

/55/

B.2.8.1

Koji je r

/56/

B.3**KORI[TE**

Ako ispitanik nije danas tra`io/la elektroni~ke izvore presko~ite ovaj set pitanja.

Kori{tenje CROLISTa - online kataloga Knji`nice

Ako ispitanik nije danas koristio/la CROLIST prijelite na pitanje B.3.3.

B.3.1

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Te{ko			Lako			

Lako}a k
/57/**B.3.1.1**

Koji je r
/58/**B.3.2**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neuspje{no			Uspje{no			

Uspjeh p
/59/**B.3.2.1**

Koji je r
/60/

Kori{tenje online baza podataka i CD-ROMova

Ako ispitanik nije danas koristio/la baze podataka (na CD ROM-u ili Online) prijelite na pitanje B.3.5.

B.3.3

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Te{ko			Lako			

Lako}a k
/61/**B.3.3.1**

Koji je r
/62/

B.3.4

podataka na CD-ROMovima, gdje 1 zna~i neuspje{no, a 7 uspje{no.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neuspje{no					Uspje{no	

Uspjeh p

/63/

B.3.4.1

Koji je r

/64/

Kori{tenje INTERNET-a

Ako ispitanik nije danas koristio/la INTERNET prijelite na pitanje B.4.

B.3.5

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Te{ko					Lako	

Lako}a k

/65/

B.3.5.1

Koji je r

/66/

B.3.6

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neuspje{no					Uspje{no	

Uspjeh p

B.3.6.1

/67/

Koji je r

B.4

TRA@E

Ako ispitanik nije danas tra`io/la novine ili gra|u iz specijalnih zbirki presko~ite ovaj set pitanja.

B.4.1

Posjedov

Posjeduje li knji`nica gra|u koju ste **danas** tra`ili? t.j. Postoje li u knji`nici?

/68/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da	Ne	Nisam mogao utvrditi

B.4.2

Dostupn

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da	Ne	Samo sam neke dobio

/69/

B.4.3

Zadovolj

niste zadovoljni, a 7 da ste zadovoljni.

/70/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nezadovoljan			Zadovoljan			

B.4.4

Te{k}o}e:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Te{k}o			Lako			

/71/

B.4.4.1

Koji je r

/72/

B.5**POMOJ**

B.5.1

Jeste li DA NE**Ako ispitanik nije danas tražio pomoć knjižničara priježi na pitanje B.6**

B.5.2

Djelotvor

/74/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Od male pomoći			Od velike pomoći			

B.5.2.1

Koji je r

/75/

B.5.3

Znanje, u**gdje 1 znači neznanje, neupućenost, a 7 predstavlja vrlo dobro znanje i upućenost.**

/76/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neznanje, neupućenost			Vrlo dobro znanje i upućenost			

B.5.3.1

Koji je r

/77/

B.5.4

Ljubazno

/78/

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neljubazan/a			Ljubazan/a			

B.5.4.1

Koji je r

/79/

B.6

B.6.1

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Loše						Dobro

B.6.1.1

B.7

B.7.1

- Da
- Ne

Ako je odgovor NE prijelji na pitanje C.1

B.7.2

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neprikladna						Prikladna

B.7.2.1

OPJE K

Prostorij
/80/

Koji je r
/81/

DRU[TV

Jeste li
/82/

Prikladn
/83/

Koji je r
/84/

C

C.1

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nezadovoljan/a			Zadovoljan/a			

C.1.1

C.2

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Nepostignuto			Postignuto			

C.2.1

C.3

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Neispunjena o~ekivanja			Ispunjena o~ekivanja			

PROCJ

Zadovol

/85/

Koji je r

/86/

Postign

/87/

Koji je r

/88/

O~ekiva

/89/

C.3.1

Koji je r

/90/

C.4

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	Nije bitno	
Nepovjerenje						Puno povjerenje		

Povjere

/91/

C.4.1

Koji je r

/92/

C.5*puno dobili na vremenu*

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	
Nikakva ušteda vremena				Velika ušteda vremena			

Ušteda v

/93/

C.5.1

Koji je r

/94/

C.6*a 7 da imate puno ideja ili uputa.*

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	
Bez ideja/uputa				Mnogo ideja/uputa			

Slijedej

/95/

C.6.1

Koji je r

/96/

D**D.1**

- Da
 Ne

Ako je odgovor NE prijelji na pitanje D.2

D.1.1

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jednom	2 puta	3 puta	4 puta	5 puta ili više

D.2

- Da
 Ne

Ako je odgovor NE prijelji na pitanje D.3

D.2.1

- knji`nica/e fakulteta ili instituta
 specijalne ili javne knji`nice
 drugi izvori; koji: _____

D.3

knji`nicom.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7
Bez iskustva			S puno iskustva			

D.4

(CROLIST, Internet, CD-ROM)?

- Da
 Ne

Ako je odgovor NE prijelji na pitanje D.5

D.4.1**PRIJA[****Prija{nje**

/97/

Koliko s

/98/

Kori{ten

/99/

Ako ste

/100/

Iskustvo

/101/

Edukaci

/102/

Kakva e

/103/

D.5

- Muško
 @ensko

Spol:

/104/

D.6

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ispod 18	18-24	25-29	30-39	40-49	50-59	60 i više

Dob: Ko

/105/

D.7

- Prirodoslovno područje
 Tehničko područje
 Biomedicinsko područje
 Biotehničko područje
 Društveno područje
 Humanističko područje
 Umjetničko područje
 Ostalo; što? _____

Područje

/106/

D.8

Fakultet

/107/

D.9

Primjed

/108/

