

**ISTRAŽIVANJE KORISNIKA
NACIONALNE I SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE U ZAGREBU
O NOVOM OLIKU USLUGE : TEMATSKO PRETRAŽIVANJE**

THE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARY IN ZAGREB
ONLINE SURVEY OF USER SATISFACTION WITH THE NEW
THEMATIC SEARCH SERVICE

Igor Baj

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
ibaj@nsk.hr

Vesna Golubović

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
vgolubovic@nsk.hr

Marko Orešković

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
moreskovic@nsk.hr

UDK / UDC 025.5:004

Istraživanje / Research paper

Primljeno / Received: 16. 9. 2013.

Sažetak

Od sredine prošle godine Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu (NSK) je korisnicima osigurala elektronički pristup usluzi Pitajte knjižničara – *tematsko pretraživanje* omogućavajući im postavljanje upita/zahtjeva za pretraživanje literature na određenu temu mrežnim obrascem. Za osiguravanje ovog pristupa Knjižnica je razvila vlastito programsko rješenje koje se temelji na otvorenom kodu. U radu će se, uz objašnjenje tehničke komponente aplikacije, predstaviti, s jedne strane, statistički

pokazatelji postavljenih značajnih parametara ove elektroničke usluge, a s druge strane, rezultati o zadovoljstvu korisnika ponuđenom elektroničkom uslugom dobiveni anketom provedenom na korisničkoj populaciji.

Ključne riječi: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, korisnička usluga, Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje, arhitektura aplikacije, korisnici, zadovoljstvo korisnika, anketa

Summary

Last year the National and university library in Zagreb (NUL) introduced a new online service “Ask a Librarian”. It enables all users to send search requests on particular topics using a web form. The Library developed its own software solution based on open source. This paper will explain technical components of the online application, and also present the statistical indicators for relevant parameters. Furthermore, the paper will give the results of the user satisfaction survey conducted on library users who use this service.

Keywords: National and University Library in Zagreb, customer service, Ask the librarian – a thematic search, application architecture, users, user satisfaction, survey

Uvod

Knjižnice kroz svoju cjelokupnu povijest imaju zadaću svojim proizvodima i uslugama osigurati korisnicima pristup zabilježenom znanju. Preseljenjem u novu zgradu, Knjižnica je djelomično, prostorno i sadržajno osigurala uvjete za ispunjavanje svoje sveučilišne zadaće koju do tada nije dosljedno provodila,¹ kao i rješavanje pitanja statusa i okruženja u kojem su se našle i sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj.² Novi korisnički prostori organizirani kao čitaonice s građom u slobodnom pristupu po poljima/granama znanosti omogućili su proizvode i usluge³ karakteristične za knjižnice u sustavu znanosti i visokog obrazovanja: organizacija znanja i informacija, pristup (informacijskim izvorima), pomoć (u učenju), pomagala (za pretraživanje), prostore za

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

² Petrak, Jelka; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicija i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), 13-30.

³ Mathews, Brian Scott. Marketing today's academic library : a bold new approach to communicating with students. Chicago : American Library Association, 2009. Str. 35-37.

rad (djelatnika), prostore za učenje, kulturna događanja i slobodno vrijeme. Na svim se razinama čitaonica sa slobodnim pristupom građi nalaze informacijski stolovi kao središnja mjesta gdje djelatnici Knjižnice pomažu korisnicima pri snalaženju i pronalaženju građe razvrstane po UDK skupinama za korištenje i posudbu, daju informacije, pretražuju bibliografsku bazu podataka Knjižnice te preusmjeravaju složenije korisničke upite knjižničarima-specijalistima⁴ (predmetnim stručnjacima). Zbog jasno definirane korisničke populacije,⁵ Knjižnici su se nametnule zadaće koje je morala ispuniti: *izgradnja knjižničnih zbirki koje podržavaju nastavu – podučavanje/učenje, i istraživanje, organizacija upravljanja izvorima znanja i informacija (lokalno i globalno) te organizacija brze opskrbe dokumenata (suvremena međuknjižnična posudba)*. Dakako, Knjižnica mora svojim korisnicima *osigurati i pristup elektroničkim izvorima informacija* koji podupiru studijske programe te znanstveno-istraživačku i umjetničku djelatnost na sveučilištu.

Pri izgradnji knjižničnih zbirki sveučilišna se knjižnica⁶ usmjerava prije svega na gradnju temeljnih zbirki (ispitne literature), koje obuhvaćaju referentnu građu i temeljna dijela s predmetnih područja sveučilišta.⁷ Uz to prikupljaju doktorske disertacije i magistarske radove nastale na sveučilištu.⁸ Te zbirke "...moraju osigurati dostupnost građe koja obrađuje određen predmet do potrebne širine i dubine proučavanja".⁹

⁴ Knjižničar-specijalist, specijalist za pronalaženje informacije pruža informacijsku uslugu temeljenu na bibliografskom pretraživanju kombiniranu sa specijalističkim znanjem određenog polja/grane znanosti. Vidjeti u: Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Benja, 1995. Str. 47.

⁵ Korisnici u sustavu znanosti i visokog obrazovanja su članovi sveučilišne (akademske) zajednice: nastavnici, znanstvenici, studenti i drugi sudionici u visokom obrazovanju, znanstvenom istraživanju, umjetničkom stvaralaštvu te stručnom radu; knjižničari; Rektorat Sveučilišta, ministarstva i druga tijela državne uprave, SRCE, CARNet, te svi mogući korisnici (građani, učenici...). Vidjeti u: Model sveučilišnog knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu / [urednica koordinatorica Marina Mihalić; suradnici na projektu Sonja Avalon...et al.; predgovor Josip Stipanov]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2006. Str. 70.

⁶ Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 201-210.

⁷ Leščić, Jelica. Smjernice za odabir građe za otvoreni pristup : nacrt. Interni dokument.

⁸ Zbirka doktorskih disertacija i magistarskih radova [citirano: 2013-09-16]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/doktorske-disertacije-i-magistarski-radovi/>

⁹ Dragija, Martina; Tatjana Aparac-Jelušić. Pristup i metodologija istraživanja o kvaliteti zbirki u knjižnicama visokih učilišta. // Glasnik društva bibliotekara Split, 7[2000(i.e. 2001)]; 162-188.

Uslugom Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje Knjižnica nudi pomoć pri opsežnijim informacijskim upitima, odnosno pretraživanjima.¹⁰ Zahtjeve za tematsko pretraživanje bilo je potrebno ispuniti na tiskanom obrascu te predati predmetnom stručnjaku za određeno polje znanosti na trećem¹¹ i/ili četvrtom¹² katu, što pokazuje da su se uslugom mogli koristiti samo korisnici koji su fizički bili u Knjižnici. Uz tradicionalnu referentnu uslugu u Knjižnici, koristeći mogućnosti informacijsko-komunikacijske tehnologije odlučili smo se na mrežnim stranicama Knjižnice ponuditi online referentnu uslugu.¹³ Tematska pretraživanja se provode za izradu disertacija, magistarskih, diplomskih, seminarskih i završnih radova, za potrebe istraživanja i rada na projektima.

Arhitektura aplikacije

Aplikacija Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje razvijena je kao mrežna aplikacija u programskom jeziku PHP. PHP je jedan od najčešće korištenih jezika temeljenih na otvorenom kodu za razvoj mrežnih aplikacija.¹⁴ Baza podataka je MySQL, a poslužitelj na kojemu se aplikacija izvodi je temeljen na Linuxu. MySQL je jedan od popularnijih sustava za upravljanje bazom podataka temeljnih na otvorenom kodu.¹⁵ Razlog za odabir ovakve platforme je mogućnost i jednostavnost implementacije na skoro svim operacijskim sustavima koji su trenutno dostupni. Aplikaciji se pristupa internet-skim preglednikom, što ju čini pogodnom za pokretanje na svim računalima/uređajima koja imaju pristup internetu bez obzira na platformu.

¹⁰ Do 4. listopada 2012. Knjižnica je bila punopravna članica međunarodne kooperativne informacijske usluge QuestionPoint (Pitajte knjižničara).

¹¹ Čitaonica za društveno-humanističke znanosti [citirano: 2013-09-16]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/citaonica-za-drustveno-humanisticke-znanosti/>

¹² Čitaonica za prirodne i primijenjene znanosti [citirano: 2013-09-16]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/citaonica-za-prirodne-i-primijenjene-znanosti/>

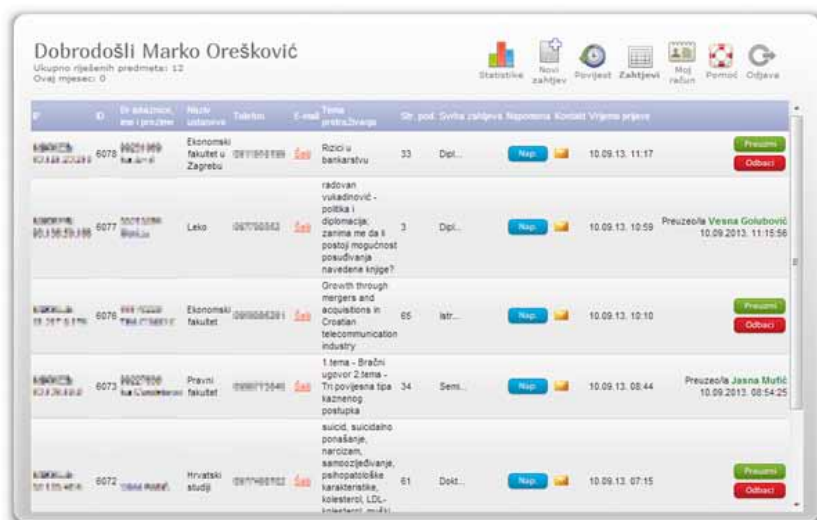
¹³ O razvoju i ulozi online referentnih usluga pogledati: Bosančić, Boris. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), 64-86.; Bosančić, Boris. Put k povezivanju : usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 80-92.

¹⁴ <http://www.php.net/manual/en/intro-what-is.php>

¹⁵ <http://dev.mysql.com/doc/refman/4.1/en/what-is-mysql.html>

Sučelje

Postupak korištenja aplikacije započinje stvaranjem zahtjeva za tematskim pretraživanjem kojega članovi knjižnice i korisnici na daljinu mogu predati mrežnim obrascem dostupnim na stranicama Knjižnice (www.nsk.hr) ili osobnim dolaskom u Knjižnicu gdje taj obrazac umjesto njih popunjava djelatnik knjižnice. Sučelje za postavljanje upita/zahtjeva za tematsko pretraživanje dizajnirano je tako da korisnik pri postavljanju zahtjeva popunjava određena polja: broj članske iskaznice, ime i prezime*, naziv ustanove (fakulteta, škole...)*, broj telefona*, elektronička pošta*, tema pretraživanja ili ključne riječi*, stručno područje* te svrhu zahtjeva*. Na kraju korisnik odlučuje želi li rezultate pretraživanja preuzeti osobno ili elektroničkom poštom. Polja označena zvjezdicom su obvezna za popunjavanje. Vodeći računa o stalnom stručnom opismenjivanju korisnika, prvenstveno studenata kao najbrojnijih korisnika usluge Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje korisnicima smo u polju stručno područje postavili glavne bročane oznake UDK skupine, te podskupine svake od njih prema rasporedu knjiga na policama čitaonica sa slobodnim pristupom građi. Uz brojčanu oznaku pojedine skupine stoji i naziv svake od njih, kako bi korisnik što lakše odabrao ono za što postavlja upit. Nakon što je korisnik predao zahtjev, predmetni stručnjaci kroz administrativno sučelje (Slika 1.) imaju uvid u stanje svih zahtjeva trenutno na čekanju ili u postupku obrade.

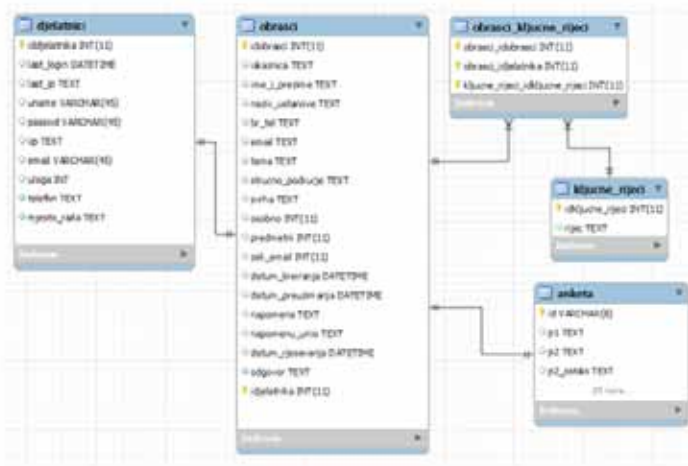


Slika 1. Administrativno sučelje aplikacije

Predmetni stručnjak nakon analize zahtjeva preuzima onaj koji pripada u njegovo područje rada, te se klikom na gumb *Preuzmi* u bazu unosi vrijeme preuzimanja i identifikator djelatnika koji trenutno radi na zahtjevu. Također, u tom se trenutku korisniku automatski šalje i elektronička pošta s obavijesti da je njegov predmet preuzeo knjižničar-specijalist. Nakon što završi tematsko pretraživanje, djelatnik ima mogućnost unosa odgovora kroz sustav. U tom trenutku korisniku elektroničkom poštom stiže poruka s rezultatima pretrage, kao i poveznica na anketni upitnik o zadovoljstvu pretragom. Kako bi se djelatnicima pojednostavio uvid u nove zahtjeve za tematskim pretraživanjem koji još nisu preuzeti, razvili smo i *Windows Gadget* aplikaciju, koja na djelatnikovoj radnoj površini ispisuje u stvarnom vremenu broj zahtjeva koji čekaju preuzimanje.

Model baze podataka

U ovom poglavlju dat ćemo prikaz ERA (*Entity relations attributes*) modela koji grafički prikazuje logičke veze entiteta (ili objekata) koji stvaraju bazu podataka.¹⁶ Relacijski model ima dobru matematičku osnovu u teoriji skupova pa je izučavan i jasno definiran. Temeljen je na skupu “tablica”.¹⁷



Slika 2. ERA model sustava Pitajte knjižničara - tematska pretraživanja

¹⁶ <http://searchsqlserver.techtarget.com/definition/entity-relationship-model>

¹⁷ Pavlič, Mile. Oblikovanje baza podataka. Rijeka : Odjel za informatiku Sveučilišta u Rijeci, 2011. Str. 134.

Baza podataka sastoji se od pet tablica koje su međusobno vezane ključevima, a Slika 2. prikazuje ERA model sustava.

Prva tablica **djelatnici** sadrži atribute:

iddjelatnika – jedinstveni identifikator djelatnika u bazi, ujedno i primarni ključ

last_login – atribut tipa DATETIME koji sadrži vrijeme zadnje prijave u sustav

last_ip – zadnja IP adresa djelatnika

uname – korisničko ime

passwd – lozinka (MD5 sažetak, prava lozinka se iz sigurnosnih razloga ne pohranjuje u bazi)

iip – sadrži ime i prezime djelatnika

email – e-pošta djelatnika

uloga – uloga u sustavu (administrator, predmetni stručnjak, knjižničar)

telefon – kontakt telefon

mjesto_rada – mjesto na kojem djelatnik radi

Druga tablica **obraci** sadrži sve pristigle obrasce (zahtjeve za tematskim pretraživanjem). Tablica ima sljedeće atribute:

iskaznica – broj članske iskaznice korisnika

ime_i_prezime – ime i prezime korisnika

naziv_ustanove – naziv ustanove korisnika

br_tel – broj telefona korisnika

email – elektronička pošta korisnika

tema – tema pretraživanja

strucno_podrucje – područje pretraživanja

svrha – svrha pretrage (završni rad, diplomski rad, doktorska disertacija i sl.)

osobno – identifikator hoće li korisnik osobno preuzeti rezultate pretrage

zeli_email – identifikator želi li korisnik primiti rezultate elektroničkom poštom

datum_kreiranja – datum kreiranja zahtjeva

datum_preuzimanja – datum kada je predmetni stručnjak preuzeo zahtjev

napomena – napomena vezana uz pretragu

napomenu_unio – djelatnik koji je unio napomenu

datum_rjesavanja – datum rješavanja zahtjeva

odgovor – sadržaj odgovora

iddjelatnika – identifikator djelatnika koji je zahtjev obradio

poll_id – identifikator anketnog upitnika koji se šalje korisniku nakon što je tematsko pretraživanje završeno.

Tablica **obraci_ključne_riječi** služi kao slabi entitet i povezuje tablice obrasci i ključne riječi. Razlog za uvođenje slabog entiteta je postojanje

veze više-na-više. Na jedan obrazac moguće je dodijeliti više ključnih riječi, dok jedna ključna riječ može istovremeno biti na više obrazaca.

Katalog ključnih riječi nalazi se u tablici **ključne_rijeci**, a ima sljedeće atribute:

idključne_rijeci – sadrži jedinstveni identifikator riječi u bazi

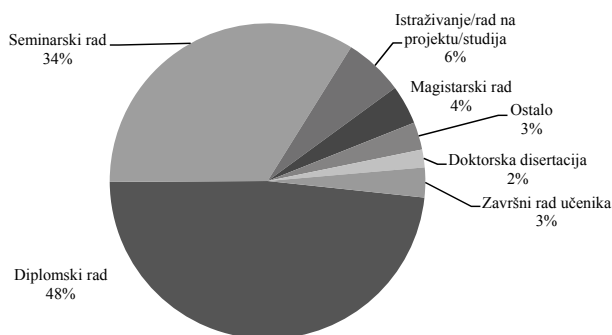
riječ – sadrži samu riječ.

Zadnja tablica služi za prikupljanje povratne informacije od korisnika o rezultatima tematskog pretraživanja. Tablica se zove **anketa** i uz identifikator sloga sadrži odgovore na pitanja koje je korisnik unio nakon što je elektroničkom poštom primio anketni obrazac.

Statistički pokazatelji korištenja usluge tematska pretraživanja

Za potrebe pisanja ovog rada izvučena je statistika za razdoblje od 15. svibnja 2012. do 31. kolovoza 2013. godine. U tom je razdoblju zaprimljeno 5.856 elektroničkih zahtjeva za TP, a zahtjeve je rješavalo 12 predmetnih stručnjaka.

Prema svrsi zahtjeva 2.826 (48 posto) korisnika koristilo je uslugu za potrebe diplomskog rada, 1.988 (34 posto) za potrebe seminarskog rada, 356 (6 posto) za potrebe istraživanja/rada na projektu/studije, 235 (4 posto) za potrebe magistarskog rada, 179 (3 posto) za potrebe završnog rada učenika, 107 (2 posto) za potrebe doktorske disertacije, a 165 (3 posto) korisnika za ostale potrebe. (Grafikon 1.)



Grafikon 1. Statistika prema svrsi zahtjeva

Kako su korisnici pri ispunjavanju zahtjeva mogli odrediti i znanstveno područje pretraživanja svoje teme, to nam je omogućilo i sagledavanje polja/grana znanosti čija se građa najviše traži i koristi što je prikazano u Tablici 1.

Tablica 1. Znanstveno područje prema UDK skupinama

Znanstveno područje (prema UDK skupinama)	Broj pretraživanja	Znanstveno područje (prema UDK skupinama)	Broj pretraživanja
0 ZNANOST I ZNANJE	572	617 Kirurgija. Ortopedija. Oftalmologija	18
00 Znanje i kultura	22	618 Ginekologija. Opstetricija, Porodilstvo	14
004 Računalna znanost i tehnologija. Računarstvo	148	619 Veterinarska znanost	7
007 Informacijske znanosti. Kibernetika	42	62 Tehnika	62
06 Organizacije. Društva. Udruge. Kongresi. Izložbe. Muzeji	6	621 Strojstvo	24
070 Novinarstvo. Novinstvo	93	622 Rudarstvo	3
08 Poligrafije. Zbornici. Službene publikacije	18	623 Vojna tehnika	2
09 Rukopisi. Rijetke knjige. Bibliofilija	4	624 Građevinarstvo	46
1 Filozofija	32	628 Sanitarna tehnika	4
1 FILOZOFIJA. PSIHOLOGIJA	12	629 Tehnika prometnih sredstava	38
159.9 Psihologija	105	63 Poljoprivreda. Šumarstvo. Poljodjelstvo	61
2 RELIGIJE. TEOLOGIJA	33	636 Stočarstvo. Lovstvo. Ribarstvo	9
23/28 Kršćanstvo	9	64 Domaćinstvo	2
29 Druge religije. Mitologija	6	65 Menadžment. Organizacijsko poslovanje	255
3 DRUŠTVENE ZNANOSTI	302	656 Promet. Poštanske i prijevozne usluge	186
303 Teorija i metodologija društvenih znanosti	12	66 Kemijska tehnologija	29
305 Rodne studije	7	67 Zanati i obrti	5
308 Sociografija	10	68 Industrija	24
31 Demografija. Sociologija. Statistika	40	69 Građevinarstvo	11
311 Statistika	33	7 UMJETNOST. ZABAVA. SPORT	86
314 Demografija	35	70 Teorija umjetnosti. Povijest umjetnosti.	40
316 Sociologija	102	71 Prostorno planiranje. Urbanizam	13
32 Politika	174	72 Arhitektura	61
33 Ekonomija	1.287	73 Kiparstvo	10
34 Pravo	294	74 Crtanje. Primijenjena umjetnost	2
35 Javna uprava	39	75 Slikarstvo	15
36 Socijalni rad. Osiguranje	69	76 Grafička umjetnost	20
37 Odgoj i obrazovanje	134	77 Fotografija	20
39 Etnologija	3	78 Glazba	24
5 MATEMATIKA. PRIRODNE ZNANOSTI	11	79 Rekreacija. Zabava. Igre. Sport	84
50 Prirodne znanosti općenito	48	8 JEZICI. LINGVISTIKA. KNJIŽEVNOST	17
51 Matematika	16	808 Retorika	2
52 Astronomija	3	81 Lingvistika. Jezici	27
53 Fizika	12	82 Književnost	47
54 Kemija. Kristalografija. Mineralogija	38	9 GEOGRAFIJA. BIOGRAFIJE. POVIJEST	45
55 Geologija. Meteorologija. Mineralogija	10	902 Arheologija	7
56 Paleontologija	1	903 Pretpovijest	1
57 Biologija	28	904 Ostaci kultura povijesnih razdoblja	2
58 Botanika	15	908 Regionalne studije. Poznavanje zavičaja	6
59 Zoologija	8	91 Geografija	131
6 PRIMIJENJENE ZNANOSTI. MEDICINA. TEHNIKA	53	929 Biografije. Genealogija. Heraldika	4
60 Primijenjene znanosti općenito	11	93 Povijesne znanost	28
61 Medicinske znanosti	272	94 Povijest zemalja i naroda	112
611 Anatomija	7	UKUPNO:	5.856
612 Fiziologija	5		
613 Zdravlje i higijena	25		
614 Javno zdravstvo	15		
615 Farmakologija	21		
616 Patologija	10		

Prema Tablici, najviše je postavljenih zahtjeva za pisanje diplomskih i seminarских radova bilo iz područja ekonomskih, tehničkih, tehnoloških i informacijskih znanosti.

Anketa o zadovoljstvu korisnika uslugom Pitajte knjižničara - tematsko pretraživanje

Metodologija

Korištena je znanstvena metoda anketiranja,¹⁸ a anketa je provedena u kolovozu i rujnu 2013. godine. Poziv na mrežno dostupnu anketu poslan je elektroničkom poštom svim korisnicima (3.725)¹⁹ koji su pri ispunjavanju zahtjeva upisali važeću elektroničku adresu te u razdoblju od 15. siječnja 2012. do 28. kolovoza 2013. zatražili tematsko pretraživanje. Anketa se sastojala od 6 pitanja na koja su već bili ponuđeni odgovori, a tri pitanja nudila su i mogućnost unosa dodatnog komentara. Anketom smo željeli saznati *status korisnika, ocjenu zadovoljstva rezultata pretraživanja svih raspoloživih izvora znanja i informacija, ocjenu osoblja* koje je provodilo pretraživanja te je li preoblikovana usluga postala kvalitetnija i brža.

Rezultati

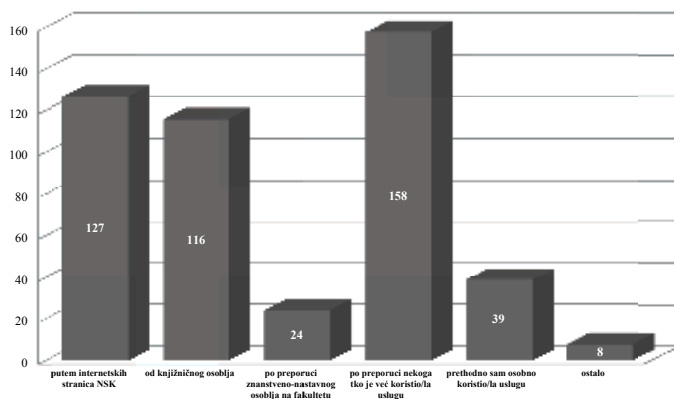
U anketi je sudjelovalo 400 (9,70 posto) korisnika koji su u navedenom razdoblju koristili uslugu Pitajte knjižničara – tematskog pretraživanja (TP). Najveći broj ispitanika bili su studenti diplomskoga sveučilišnog studija 146 (36,50 posto) i preddiplomskoga sveučilišnog studija 111 (27,75 posto), zatim maturanti 46 (11,50 posto), studenti diplomskoga stručnog studija 29 (7,25 posto), studenti preddiplomskoga stručnog studija 27 (6,75 posto), studenti poslijediplomskoga specijalističkog studija 16 (4 posto), znanstveno nastavno osoblje 15 (3,75 posto), studenti poslijediplomskoga doktorskog studija 9 (2,25 posto) te ostali 1 (0,25 posto) izvan navedenih kategorija.

Drugo je pitanje bilo na koji su način korisnici saznali za ovu uslugu i ponuđeno je 6 odgovora, a bilo je moguće označiti jedan ili više odgovora. Anketa je pokazala da su korisnici za elektroničko slanje zahtjeva i primanja rezultata elektroničkom poštom, najviše saznali po preporuci nekoga tko je

¹⁸ Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka : Ekonomski fakultet ; Ljubljana : Ekonomska fakulteta Univerze, 2000. Str. 366-375.

¹⁹ Prethodno su uklonjene duplicirane elektroničke adrese, kako bi svaki korisnik dobio samo jedan poziv na anketu.

već koristio uslugu tematsko pretraživanje 158 (33,47 posto), internetskim stranicama Knjižnice 127 (26,91 posto), u neposrednom kontaktu s knjižničnim osobljem 116 (24,58 posto), po preporuci znanstveno-nastavnog osoblja na fakultetu 24 (5,08 posto), pretraživanjem Interneta 8 (1,69 posto), a određeni broj korisnika već je osobno koristio uslugu tematskog pretraživanja 39 (8,26 posto).²⁰ (Grafikon 2.)

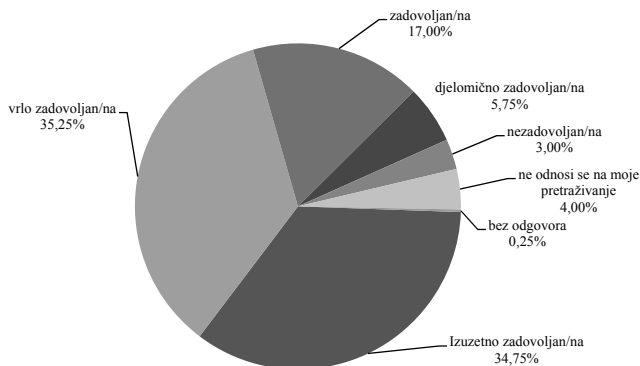


Grafikon 2. Način saznavanja usluge Pitajte knjižničara-tematsko pretraživanje

Na treće su pitanje korisnici trebali ocijeniti svoje zadovoljstvo dobivenim rezultatima tematskog pretraživanja prema postavljenim izvorima znanja i informacija: a) preporučenom literaturom iz fonda NSK; b) preporučenim člancima iz znanstvenih elektroničkih baza podataka s cjelovitim tekstovima; c) preporučenim cjelovitim tekstovima portala znanstvenih časopisa RH (HRČAK); d) ostalim preporučenim izvorima; e) brojem preporučenih knjiga, članaka i ostalih izvora; f) sveukupnim zadovoljstvom preporučene literature i elektroničkih izvora.

Preporučenom literaturom iz fonda NSK iznimno je bilo zadovoljno 139 (34,75 posto) korisnika, vrlo zadovoljno 141 (35,25 posto) korisnik, zadovoljno 68 (17 posto) korisnika, djelomično zadovoljno 23 (5,75 posto) korisnika te nezadovoljno 12 (3 posto) korisnika. Bilo je i 16 (4 posto) korisnika koji su označili da se rezultati pretraživanja nisu odnosili na njihov upit, odnosno da ne mogu ocijeniti zadovoljstvo te 1 (0,25 posto) korisnik koji nije odgovorio

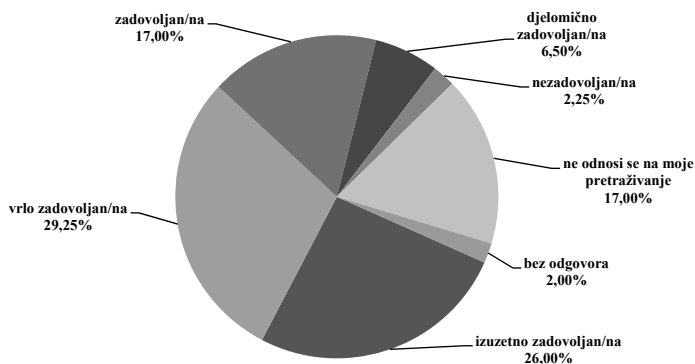
²⁰ Treba spomenuti da zbog povećeg broja zahtjeva Knjižnica unapređenje ove usluge nije promovirala na službenom Facebook profilu Knjižnice, što bi zasigurno utjecalo ne samo na broj postavljenih zahtjeva, nego i na rezultate ovog odgovora.



na pitanje. (Grafikon 3.)

Grafikon 3. Zadovoljstvo rezultatima tematskog pretraživanja - preporučena literatura iz fonda NSK

Preporučenim člancima iz trenutačno dostupnih znanstvenih elektroničkih baza s cjelovitim tekstovima (*Ebsco*, *Science Direct* i sl.) iznimno je bilo zadovoljno 104 (26 posto) korisnika, vrlo zadovoljno 117 (29,25 posto), zadovoljno njih 68 (17 posto), djelomično zadovoljno 26 (6,50 posto) i nezadovoljno 9 (2,25 posto). Bilo je i 68 (17 posto) korisnika koji su označili da se dobiveni rezultati nisu odnosili na njihovo pretraživanje, odnosno da ne mogu

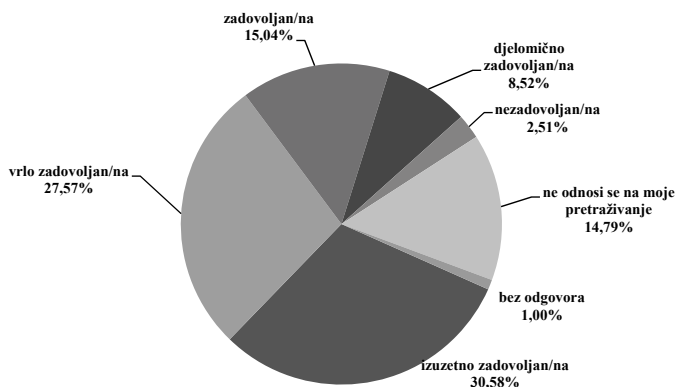


ocijeniti zadovoljstvo te 8 (2 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 4.)

Grafikon 4. Zadovoljstvo rezultatima tematskog pretraživanja - preporučeni članci iz znan. el. baza s cjelovitim tekstovima

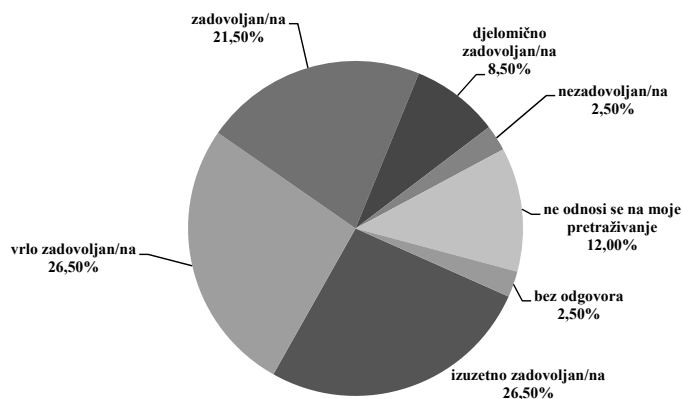
Preporučenim cjelovitim tekstovima portala znanstvenih časopisa RH (HRČAK) iznimno je bilo zadovoljno 122 (30,58 posto) korisnika, vrlo za-

dovoljno 110 (27,57 posto), zadovoljno njih 60 (15,04 posto), djelomično zadovoljno 34 (8,52 posto) i nezadovoljno 10 (2,51 posto). Bilo je i 59 (14,79 posto) korisnika koji su označili da se dobiveni rezultati nisu odnosili na njihovo pretraživanje, odnosno da ne mogu ocijeniti zadovoljstvo te 4 (1 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 5.)



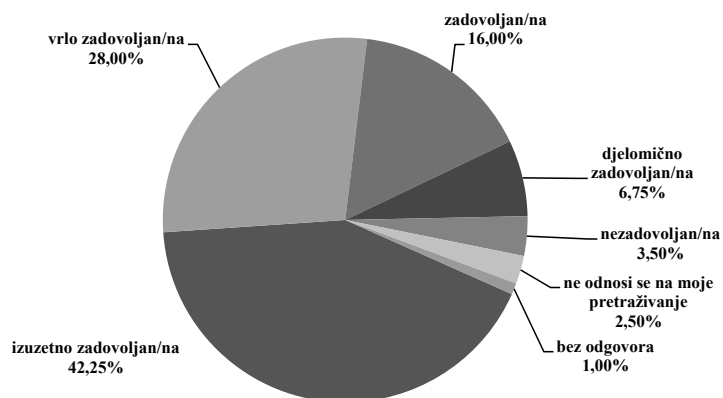
Grafikon 5. Zadovoljstvo rezultatima tematskog pretraživanja - preporučeni cjeloviti tekstovi portala HRČAK

Svim ostalim preporučenim izvorima iznimno je bilo zadovoljno 106 (26,50 posto) korisnika, vrlo zadovoljno isto 106 (26,50 posto), zadovoljno 86 (21,50 posto), djelomično zadovoljno 34 (8,50 posto) te nezadovoljno 10 (2,50 posto). Bilo je i 48 (12 posto) korisnika koji su označili da se dobiveni rezultati nisu odnosili na njihovo pretraživanje, odnosno da ne mogu ocijeniti zadovoljstvo te 10 (2,50 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 6.)



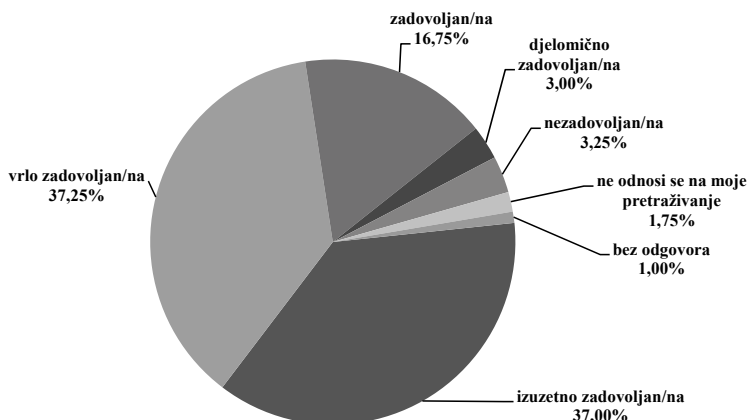
Grafikon 6. Zadovoljstvo rezultatima tematskog pretraživanja - ostali preporučeni izvori

Brojem preporučenih knjiga, članaka i ostalih izvora iznimno je bilo zadovoljno 169 (42,25 posto) korisnika, vrlo zadovoljno 112 (28 posto), zadovoljno 64 (16 posto), djelomično zadovoljno 27 (6,75 posto) te nezadovoljno 14 (3,50 posto). Bilo je i 10 (2,50 posto) korisnika koji su označili da se dobiveni rezultati ne odnose na njihovo pretraživanje, odnosno da ne mogu ocijeniti zadovoljstvo te 4 (1 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 7.)



Grafikon 7. Zadovoljstvo rezultatima tematskog pretraživanja - broj preporučenih knjiga, članaka i ostalih izvora

Korisnici su mogli ocijeniti i sveukupno zadovoljstvo preporučenom literaturom i elektroničkim izvorima, pa je tako iznimno bilo zadovoljno 148 (37 posto) korisnika, vrlo zadovoljno 149 (37,25 posto), zadovoljno 67 (16,75 posto), djelomično zadovoljno 12 (3 posto) i nezadovoljno 13 (3,25 posto). Bilo je i 7 (1,75 posto) korisnika koji su označili da se dobiveni rezultati nisu odnosili na njihovo pretraživanje, odnosno da ne mogu ocijeniti zadovoljstvo te 4 (1 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 8.)



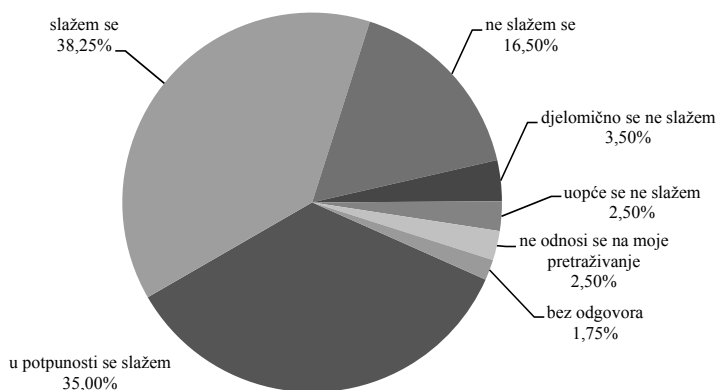
Grafikon 8. Zadovoljstvo rezultatima tematskog pretraživanja - sveukupno zadovoljstvo preporučenom literaturom i el. izvorima

Komentari na rezultate pretraživanja koje su korisnici mogli upisati:

Potpuno sam zadovoljan uslugom pruženom od osoblja NSK i nadam se da će se ova usluga nastaviti razvijati i dalje.... Dobio sam veliki broj izvora, no nisam imao velike koristi od njih. Moguće zato što mi je tema rada bila usko specijalizirana... Rezultati pretraživanja su bili preopćeniti u odnosu na postavljenu temu... Iznimno sam zadovoljna brzinom Vašeg odgovora na tematsko pretraživanje. Preporučena literatura je bila dovoljna za izradu diplomskog rada i tematsko pretraživanje ubrzalo je postupak izrade istog... Sama sam pronašla mnogo značajnih knjiga koje se nisu nalazile na popisu... Mislim da bi obuhvat pronađene literature mogao biti malo veći s obzirom na količinu literature kojom NSK raspolaze... Tema pretraživanja je dosad jako slabo obrađena i istražena, tako da nisam ni mogao dobiti veliku količinu građe. Ovim putem se zahvaljujem osoblju knjižnice na svesrdnoj pomoći... Nisam pronašla odgovarajuće materijale za svoj rad pa mi NSB nije puno pomogla... Odlični ste i puno ste mi pomogli u pisanju seminarskih radova i diplomskog rada.

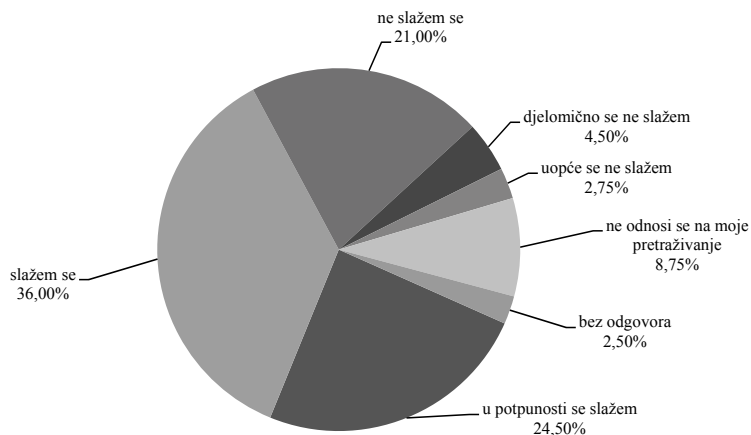
Na četvrto su se pitanje korisnici trebali izjasniti sa sljedećim tvrdnjama:
 a) popis preporučene literature sadržavao je prijedlog literature koja obrađuje moju temu; b) preporučeni popis literature sadržavao je prijedlog recentne literature; c) konzultacije s predmetnim stručnjakom bile su korisne.

S tvrdnjom da je popis preporučene literature sadržavao prijedlog literature koja obrađuje navedenu temu, u potpunosti se slaže 140 (35 posto) korisnika, slaže se 153 (38,25 posto) korisnika, ne slaže se 66 (16,50 posto) korisnika, djelomično se ne slaže 14 (3,50 posto) korisnika i uopće se ne slaže njih 10 (2,50 posto). Bilo je i 10 (2,50 posto) korisnika koji su označili da se dobiveni rezultati nisu odnosili na njihovo pretraživanje, odnosno da ne mogu ocijeniti tvrdnju te 7 (1,75 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 9.)



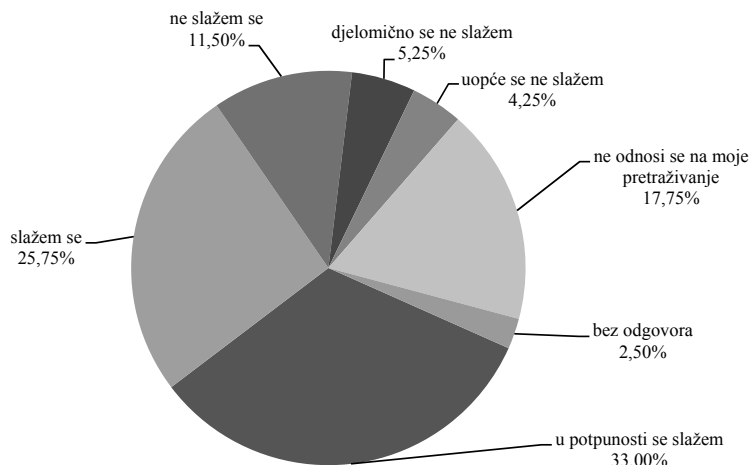
Grafikon 9. Zadovoljstvo preporučene literature u obradi teme

S tvrdnjom da je preporučeni popis literature sadržavao prijedlog recentne literature u potpunosti se slaže 98 (24,50 posto) korisnika, slaže se 144 (36 posto), ne slaže se 84 (21 posto), djelomično se ne slaže 18 (4,50 posto) i uopće se ne slaže 11 (2,75 posto) korisnika. Kako određene teme nužno ne iziskuju recentnu literaturu, bilo je i 35 (8,75 posto) korisnika koji su navedenu tvrdnju označili da se ona ne odnosi na njihovo pretraživanje, odnosno da je ne mogu ocijeniti te 10 (2,50 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 10.)



Grafikon 10. Zadovoljstvo recentnom literaturom

S tvrdnjom da su im konzultacije s predmetnim stručnjakom bile korisne u potpunosti se slaže 132 (33 posto) korisnika, slaže se 103 (25,75 posto), ne slaže se 46 (11,50 posto), djelomično se ne slaže 21 (5,25 posto) i uopće se ne slaže 17 (4,25 posto) korisnika. Ukupno 71 (17,75 posto) korisnik je navedenu tvrdnju označio da se ona ne odnosi na njihovo pretraživanje, odnosno da je ne mogu ocijeniti te 10 (2,50 posto) korisnika bez odgovora. (Grafikon 11.)



Grafikon 11. Zadovoljstvo konzultacijama s predmetnim stručnjakom

Korisnici su u anketi u petom pitanju imali prigode odgovarajućom ocjenom ocijeniti i zadovoljstvo predmetnim stručnjakom (*stručnost i kompetentnost, ljubaznost, komunikativnost, pristupačnost, kvalitetu i brzinu odgovora*) koji je preuzeo i riješio njihov zahtjev, što je prikazano u Tablici 3.

Tablica 2. Zadovoljstvo predmetnim stručnjakom

ZADOVOLJSTVO PREDMETNIM STRUČNJAKOM KOJI JE PREUZEIO I RIJEŠIO ZAHTEJEV						
	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	bez odgovora	nezadovoljan	djelomično zadovoljan	zadovoljan	vrlo zadovoljan	izuzetno zadovoljan
Stručnost i kompetentnost	5	9	13	59	104	210
Ljubaznost	4	7	10	32	65	282
Komunikativnost	7	7	16	36	68	266
Pristupačnost	10	8	12	40	74	256
Kvaliteta odgovora	3	10	19	63	112	193
Brzina odgovora	5	9	15	33	94	244

Korisnici su unutar ovog pitanja po želji mogli upisati dodatni komentar: *prezadovoljna sam sa svime... osoba koja je mene savjetovala bila je veoma pristupačna i susretljiva*

... jako zadovoljna... Predmetni stručnjak omogućio mi je literaturu do koje sama ne bih znala doći, specijaliziranu za moje područje istraživanja i osigurao mi puno kvalitetnije i lakše istraživanje.

Vrlo zadovoljna kvalitetom i predanošću predmetnog stručnjaka... Samo riječi hvale. I stvarno sam zadovoljan brzinom odgovora... Većina predmetnih stručnjaka u Vašoj knjižnici nije motivirana da pomogne studentima ili da savjetuje kako do neke literature doći. Općenito sam nezadovoljna uslugom... Dobro je uz mogućnost postavljanja elektroničkog zahtjeva po potrebi imati izravni kontakt. Time se u nekim slučajevima skraćuje pretraživanje jer se već u početku dobije prva eliminacija... Iznimno sam zadovoljna. Odgovor na upit sa svom literaturom bio je u roku od 2 sata. Predmetni stručnjak bio je ljubazan i mogla sam se obratiti za bilo koje nejasnoće. Pohvale!

U zadnjem nas je pitanju zanimalo služe li se elektroničkom uslugom naši stari ili novi korisnici, pri čemu smo dobili sljedeće rezultate. Uslugu tematskog pretraživanja prije uvođenja elektroničkog obrasca na mrežnim stranicama Knjižnice koristilo je 115 od ukupno 400 anketiranih, što znači da se 71 posto korisnika počelo koristiti uslugom tek kada je postala elektronički dostupna.

Korisnici koji su imali prigodu koristiti uslugu tematskog pretraživanja dok ona nije bila elektronički dostupna, mogli su usporediti tiskani i elektronički način rada, što prikazuje Tablica 4.

Tablica 3. Mogućnosti elektroničkog zahtjeva

U usporedbi s prijašnjim načinom rada, kada je zahtjev na tiskanom obrascu trebalo osobno predati predmetnom stručnjaku, elektronički zahtjev omogućuje:			
	DA	NE	Bez odgovora
Jednostavnije i brže postavljanje zahtjeva	105	5	5
Jednostavniju i bržu obradu zahtjeva (zaprimanje i preuzimanje rezultata)	99	12	4
Kvalitetnije rezultate pretraživanja	66	45	4
Bolju komunikaciju s predmetnim stručnjakom	59	51	5

I ovdje je bila mogućnost upisivanja komentara, sugestija ili prijedloga za unapređenje usluge:

...Brže odgovaranje i kada pitam za literaturu da se to može naći na policama, a ne da većina toga bude u zatvorenom spremištu... Proširiti prijedloge recentnijih znanstvenih članaka u literaturi... pojeftiniti kopiranje, ali zbilja... Nađite kakvo rješenje za istraživače iz inozemstva... samo tako nastavite. hvala... Šire područje pregleda literature, stoga, veće poznavanje određenog polja znanosti... Možda da se rezultati koji se šalju elektroničkom poštom grupiraju u zip file prije slanja... Eventualno da se proširi literatura i da ima više toga što se može posudit za van i da kopiranje tj. neka iskaznica od 30 kn za koju se dobije 25 kopija, preskupo za studenta... sve pohvale! uistinu olakšava rad!... Poraditi

na brzini odgovora i kompetentnosti kako bi konzultacije s predmetnim stručnjakom iole bile korisne.

Puno bi pomoglo da se pri ućlanjenju u NSK-a, dobije i ispisani vodić svih usluga i mogućnosti koje su dane korisniku... Bilo bi lijepo da se može staviti opcija za koje jezike želimo literaturu, tako da, recimo, knjižničarka ne gubi vrijeme na traženje literature na engleskom jeziku...

sve je na razini, sve pohvale !... meni je i dalje bolje doći osobno kod predmetnog stručnjaka jer mu na licu mjesta mogu pojasniti svoju temu i što mi točno treba, a to mi elektroničkim putem nije uspjelo. Mislim da bi bilo dobro da postoje obje mogućnosti, i elektroničkim putem i osobno.

Zaključak

Iz ovoga i ranijih istraživanja,²¹ i nadalje je najviše zahtjeva za pisanje diplomskih i seminarskih radova (ukupno 82 posto) iz područja ekonomskih, tehničkih, tehnoloških i informacijskih znanosti studenata diplomskog i preddiplomskoga sveučilišnog studija. Usluga je sada dostupna i korisnicima na daljinu koji su za nju saznali po preporuci nekoga tko je već koristio uslugu, mrežnim stranicama NSK te od knjižničnog osoblja. Korisnici su u osnovi zadovoljni rezultatima pretraživanja i brojem preporučene literature iz različitih izvora znanja i informacija. Slažu se i da je popis preporučene literature obrađivao zadanu temu i sadržavao recentnu literaturu te i nadalje smatraju da su im potrebne stalne konzultacije s predmetnim stručnjacima. Za ocjenjivanje zadovoljstva predmetnih stručnjaka (*stručnost i kompetentnost, ljubaznost, komunikativnost, pristupačnost, kvaliteta odgovora i brzina*) korisnici su im dodijelili najviše ocjene – *iznimno zadovoljan i vrlo zadovoljan*.

²¹ Bačić, Mira; Zagorka Majstorović. Nacionalna i sveučilišna knjižnica : stanje i perspektive tematskih pretraživanja za korisnike. // 7. Seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnost suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture. Zbornik radova (uredila Tinka Katić). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004., str. 47-52.; Majstorović Zagorka. Korištenje hrvatskih ekonomskih časopisa prema rezultatima tematskih pretraživanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 47, 1/2(2004), 109-114., Grečl, Biserka. Tematska pretraživanja u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu u središnjoj službi čitaonica. // Knjižnice : kamo i kako dalje? : pohrana i zaštita knjižnične građe : profesija "knjižničar" : usluge i korisnici : zbornik radova / 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 11.-14. svibnja 2011. ; uredile Alisa Martek i Elizabeta Rybak Budić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013., str. 348-357.

U usporedbi s prijašnjim načinom rada, kada je zahtjev na tiskanom obrascu trebalo osobno predati predmetnom stručnjaku, elektronički zahtjev je prema rezultatima omogućio jednostavnije i brže postavljanje zahtjeva i jednostavniju i bržu obradu zahtjeva. Razina kvalitete rezultata pretraživanja i komunikacija s predmetnim stručnjacima je ostala ista.

Rezultati provedene ankete u cilju ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugom Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje pružaju mogućnosti za trajno unapređivanje kvalitete usluge boljom organizacijom rada s korisnicima: sustavnim praćenjem njihovih potreba i stavova i njihovim stalnim poučavanjem o raspoloživim informacijskim izvorima. Podaci ukazuju na potrebnu literaturu i služe za izgradnju fonda zbirke: stalnim praćenjem dostupnosti literature, odgovarajući doseg i dubina pokrivenosti nekog područja, ugled autora i izdavača, točnost prezentiranih informacija. Sve to omogućuje analizu i vrednovanje pokazatelja o uspješnosti rada Knjižnice kroz dva segmenta – kvaliteta i raspoloživost knjižnične građe.

LITERATURA

Bačić, Mira; Zagorka Majstorović. Nacionalna i sveučilišna knjižnica : stanje i perspektive tematskih pretraživanja za korisnike. // 7. Seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnost suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture. Zbornik radova (uredila Tinka Katić). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

Bosančić, Boris. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), 64-86.

Bosančić, Boris. Put k povezivanju : usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 80-92.

Dragija, Martina; Tatjana Aparac-Jelušić. Pristup i metodologija istraživanja o kvaliteti zbirke u knjižnicama visokih učilišta. // Glasnik društva bibliotekara Split, 7[2000(i.e. 2001)]; 162-188.

Čitaonica za društveno-humanističke znanosti [citirano: 2013-09-16]. <http://www.nsk.hr/citaonica-za-drustveno-humanisticke-znanosti/>

Čitaonica za prirodne i primijenjene znanosti [citirano: 2013-09-16]. <http://www.nsk.hr/citaonica-za-prirodne-i-primijenjene-znanosti/>

Grečl, Biserka. Tematska pretraživanja u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu u središnjoj službi čitaonica. // Knjižnice : kamo i kako dalje? : pohrana i zaštita knjižnične građe : profesija "knjižničar" : usluge i korisnici : zbornik radova / 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 11.-14. svibnja 2011. ; uredile Alisa Martek i Elizabeta Rybak Budić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013., str. 348-357.

<http://www.php.net/manual/en/intro-what-is.php> [citirano: 2013-09-15]

<http://dev.mysql.com/doc/refman/4.1/en/what-is-mysql.html> [citirano: 2013-09-15]

<http://searchsqlserver.techtarget.com/definition/entity-relationship-model> [citirano: 2013-09-15]

Leščić, Jelica. Smjernice za odabir građe za otvoreni pristup : nacrt. Interni dokument.

Majstorović Zagorka. Korištenje hrvatskih ekonomskih časopisa prema rezultatima tematskih pretraživanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 47, 1/2(2004), 109-114.

Mathews, Brian Scott: Marketing today's academic library : a bold new approach to communicating with students. Chicago : American Library Association, 2009.

Model sveučilišnog knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu /(urednica koordinatorica Marina Mihalić; suradnici na projektu Sonja Avalon... et al.; predgovor Josip Stipanov). Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2006.

Pavlić, Mile. Oblikovanje baza podataka. Rijeka : Odjel za informatiku Sveučilišta u Rijeci, 2011.

Petrak, Jelka; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicija i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), 13-30.

Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Benja, 1995.

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

Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 201-210.

Zbirka doktorskih disertacija i magistarskih radova [citirano: 2013-09-16] <http://www.nsk.hr/doktorske-disertacije-i-magistarski-radovi/>

Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka : Ekonomski fakultet ; Ljubljana : Ekonomska fakulteta Univerze, 2000.