

ANKETNO ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVO KORISNIKA GRADSKA KNJIŽNICE ZADAR

THE SURVEY RESEARCH THE USER SATISFACTION IN ZADAR PUBLIC
LIBRARY

Helena Novak
Gradska knjižnica Zadar
helena.novak@gkzd.hr

UDK / UDC 027.3(497.5)Zadar)
Istraživanje / Research paper
Primljeno / Received: 27. 9. 2010.

Sažetak

Anketno istraživanje *Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar* dio je opsežnog istraživanja studenata Odjela za sociologiju Sveučilišta u Zadru pod nazivom *Gradska knjižnica Zadar kao kulturni akter u gradu Zadru*. Istraživanje se provodilo od ožujka do srpnja 2009. Anketa je – kao svojevrsan nastavak istraživanja *Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar* iz 2001. godine – ispitivala specifične razloge dolaska korisnika u Knjižnicu, njihovo zadovoljstvo knjižničnim zbirkama, uslugama i kulturnom ponudom te ljudskim i materijalnim resursima Knjižnice, kao i uočavala prijedloge ispitanika za poboljšanje rada Knjižnice. U radu se komparativnom metodom uspoređuju rezultati anketa iz 2001. i 2009. radi uočavanja elemenata ponude Knjižnice koji su se poboljšali odnosno pogoršali u odnosu na 2001. godinu, iz čega bi se utvrdili elementi u kojima bi Knjižnica trebala poboljšati svoj rad. Uspoređivanjem se utvrdilo da su ispitanici većinu elemenata ocijenili s neznatnom razlikom u odnosu na 2001. godinu. Zbrojem srednjih ocjena svih elemenata ankete, ispitanici su Gradsku knjižnicu Zadar ocijenili visokom ocjenom 4,00, pri čemu su osobito visoko vrednovali prostor i knjižnično osoblje. Prijedlozi ispitanika o mogućim poboljšanjima najviše se odnose na materijalne preduvjete rada. Istraživanje je pokazalo da postoji paralelizam pri planiranju knjižničnih usluga koje provodi Knjižnica te želja i potreba korisnika Gradske knjižnice Zadar, ali i činjenicu da se bez poboljšanja materijalnih resursa ne može očekivati rast zadovoljstva korisnika. U tom smislu istraživanje daje vrijedan prilog mikroevaluacijskim vrednovanjima radi poboljšanja kvalitete zbirke, službi i usluga na mjesnoj razini, te pruža mogućnost srodnih istraživanja u ostalim hrvatskim narodnim knjižnicama.

Gljučne riječi: vrednovanje, knjižnice, knjižnične zbirke, knjižnične usluge, zadovoljstvo korisnika, narodne knjižnice, Gradska knjižnica Zadar

Summary

The survey research entitled *User satisfaction in Zadar Public Library*, as a part of the extensive survey *Zadar Public Library as cultural factor in the city of Zadar*, was done by the students of the Sociology Department, University of Zadar in the period from March to July 2009. The survey, which is a continuation of the research entitled *Library services, users and using in the new Zadar Public Library* done in 2001, examined specific reasons of users' visits to the Library, their satisfaction with library collections, services and cultural offer, and human and material resources of the Library. At the same time the survey was considering the suggestions of the examinees, regarding the improvement of the Library services. Using the comparative method, this paper analyzes the results of the 2001 and 2009 surveys in order to determine which library services have been improved and which have deteriorated, to find the elements which should be improved. The analysis showed that in the 2009 survey the users rated the services with only a slight difference compared to the one from 2001. The sum of the average grades of all the survey elements shows that the users rated the Library with a very high grade (4 out of 5), giving the highest grades to the library space and to the staff. The suggestions for improvements concern the material prerequisites and equipment. The research showed that there is a parallelism between the planning of library services by the Library itself, and the needs of the Library users. It has also revealed the fact that there cannot be any growth of the users' satisfaction without improving the material resources. Therefore, this research represents a valuable contribution to micro-evaluation processes in order to improve the quality of library collections and services on the local level, and opens the possibility for starting similar researches in other Croatian public libraries.

Keywords: evaluation, libraries, library collections, library services, user satisfaction, public libraries, Zadar Public Library

1. Uvod

Knjižnica kao središte zajednice postala je 1990-tih godina nova paradigma narodnog knjižničarstva.¹ Prelazeći s paradigme "spremišta knjiga" (*book container*) na paradigmu "središte zajednice" (*community center*),² koju prati i promjena knjižničnog poslovanja iz "transakcije" (knjiga) u "odnos" (knjižničara i korisnika, ali i korisnika međusobno),³ došlo je do jedne od najrevolucionarnijih pojava u knjižničarstvu uopće. Knjižnica se počela smatrati mjestom okupljanja građana/korisnika svih dobi, od novorođenčadi do treće životne dobi, što je i važan zahtjev

¹ Anderson, Barbara L. The library as community center – Library Finance : New Needs, New Models. // *Library Trends*, Winter 1994 [citirano 2010-09-15]. Dostupno na: http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_n3_v42/ai_15161627/?tag=content;col1

² Thorhauge, Jens. Editorial: The library space – a constant challenge [citirano 2010-09-15]. // *Scandinavian Public Library Quarterly* 41, 4(2007). Dostupno na: http://www.splq.info/issues/vol41_4/01.htm

³ Ibid.

dokumenta *New Library: The people's network* iz 1997.,⁴ te – posljedično – temeljna preokupacija IFLA-inog i UNESCO-vog Manifesta za narodne knjižnice,⁵ kao i novih IFLA-inih i UNESCO-vih smjernica za narodne knjižnice.⁶ U paradigmi *Knjižnica kao središte zajednice* osobito je važan postulat u kojemu bi narodna knjižnica trebala biti jedna od najreprezentativnijih zgrada u gradu, zgrada koja mjesnoj zajednici osigurava njezin legitimitet.⁷

Jedna od prvih hrvatskih knjižnica koja je krajem 1990-ih godina u hrvatskom narodnom knjižničarstvu u vizualnom, ali i stručnom smislu, postavila nove uporišne točke je Gradska knjižnica Zadar. Smještena u prostore bivše vojarne u Ulici Stjepana Radića, postala je jednim od arhitektonski najupečatljivijih prostora u Zadru i mjestom okupljanja Zadrana svih dobnih skupina, čija se prepoznatljivost u ovom dijelu Europe temelji na sustavno oblikovanom vizualnom identitetu.⁸ Od 1999. godine tzv. Plava knjižnica započela je s projektom *Knjižnica kao središte zajednice* koji je financirao Institut Otvoreno društvo, pri čemu je osobit naglasak na djelatnosti knjižnice “u području društvene uključenosti”.⁹

Važnost vrednovanja knjižničnih službi i usluga u narodnim knjižnicama kao put k uspješnosti knjižnica, danas više nije potrebno naglašavati.¹⁰ Unatoč tome “u Hrvatskoj se do sada nije ozbiljnije pristupalo mjerenju uspješnosti poslovanja niti jedne vrste knjižnica”.¹¹ Istraživanje *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga : akademske i narodne knjižnice* pokazalo je da narodne knjižnice “imaju pozitiv-

⁴ Usp. Brofi, Piter. *Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba*. Beograd : Clio, 2005. Str. 45-46.

⁵ Usp. *Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga*. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 75-77.

⁶ *Ibid.* Str. 6-10.

⁷ Usp. Anderson, Barbara L. Nav. dj.

⁸ Usp. Pavičić, Jurica; Nikša Alfrević; Ljiljana Aleksić. *Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti*. Zagreb : Masmedia, 2006. Str. 237.

⁹ Masar, Mladen. *Gradska knjižnica Zadar : 1949. – 2009*. Zadar : Gradska knjižnica Zadar, 2009. Str. 154. Godišnja izvješća Gradske knjižnice Zadar od 2001. do 2009. izvješćuju o iznimno velikom broju događanja najrazličitijeg tipa, koji je svoj vrhunac dosegao 2009. godine u 60. obljetnici osnutka Gradske knjižnice Zadar i 10. obljetnici preseljenja knjižnice. “Ukupan zbroj svih događanja u Gradskoj knjižnici Zadar – 1029 događanja – oborio je rekorde Gradske knjižnice Zadar”, u: *Gradska knjižnica Zadar 2009 : Godišnje izvješće / urednik Helena Novak*. Zadar : Gradska knjižnica Zadar, 2010. Str. 86. [citirano 2010-09-15]. Dostupno i na: http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/izvjesce_2009.pdf

¹⁰ “Vrednovanje knjižničnih službi i usluga nezaobilazan je postupak za sve one koji su nastojali usmjeriti vlastite knjižnice prema zadovoljnome korisniku. Vrednovanje je nesumnjivo i temeljan oslonac mudrom upravljanju ustanovom i osobljem”, u: Aparac-Jelušić, Tatjana. *Evaluacija knjižničnih službi i usluga u narodnoj knjižnici*. // *Međunarodno savjetovanje Narodne knjižnice izazov promjena : zbornik radova*, Gradska biblioteka Rijeka HBD, Lovran 2.-27. rujna 1997. Rijeka ; Zagreb : Gradska biblioteka Rijeka ; Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1997. Str. 70.

¹¹ Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Maja Krtalić. *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010), 53. [citirano 2010-09-23]. Dostupno i na: http://www.hkdrustvo.hr/vbh_53_1_badurina_dragija-ivanovic_krtalic.pdf; Istraživački projekt *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga : akademske i narodne knjižnice*

niji stav od akademskih knjižnica prema svim dijelovima poslovanja uključenima u upitnik”.¹² Hrvatske narodne knjižnice osobito su usmjerene prema korisnicima, što je pokazalo i istraživanje iz 2002. o uvođenju novih usluga i poslovanja u hrvatskim narodnim knjižnicama.¹³ Iz tog istraživanja proizlazi da “čak 86,8% knjižnica redovito ili povremeno ispituje stupanj zadovoljstva postojećim uslugama, a 76,4% provodi ispitivanja korisnika kako bi saznale njihove potrebe za novim uslugama. (...) Značajan broj knjižnica koristi i metodu ankete (57,4%) i metodu promatranja (55,6%), što upućuje na spremnost da se prikupljanje potrebnih informacija obavlja znanstveno zasnovanim metodama.”¹⁴ Jedna od tih knjižnica je i Gradska knjižnica Zadar.

2. Istraživanje *Gradska knjižnica Zadar kao kulturni akter u gradu Zadru*

2.1. Metodologija istraživanja

Ubrzo nakon dolaska u nove prostore, Knjižnica je naručila istraživanje *Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar*, koje su 2001. proveli postdiplomanti Odjela za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu, Boris Badurina i Martina Dragija Ivanović, a pod mentorstvom prof. dr. sc. Tatjane Aparac-Jelušić.¹⁵ To istraživanje postalo je osnova kratkoročnih i dugoročnih planova rada Gradske knjižnice Zadar, kao osnova za “program stalnog poboljšavanja usluga korisnicima”.¹⁶

Povodom obljetničarske godine, Gradska knjižnica Zadar smatrala je potrebnim ispitati zadovoljstvo korisnika knjižničnim zbirkama i uslugama, čemu bi se pridružio i širi socijalni kontekstualni okvir: participacija Knjižnice kao kulturnog aktera u Zadru i interakcija Knjižnice s različitim akterima u kontekstu svakodnevnog života grada Zadra. Ovo opsežno istraživanje proveo je Odjel za sociologiju Sveučilišta u Zadru, odnosno studenti 1. godine diplomskog studija, a unutar kolegija *Kulturni studiji* (nositelj mr. sc. Mirko Petrić, viši predavač).¹⁷ Istraživanje je provelo 27 studenata tijekom ljetnog semestra AG 2008. / 2009. (od ožujka do lipnja 2009.) u Središnjoj knjižnici, ograncima i bibliobusu Gradske knjižnice Zadar te na

Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku predstavlja prvo sustavno istraživanje te problematike na makrorazini.

¹² Ibid., 61.

¹³ Usp. Pehar, Ivan. *Mogućnosti promicanja službi i usluga narodne knjižnice* : magistarski rad. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu, 2003. Str. 95-110.

¹⁴ Ibid. Str. 107.

¹⁵ Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Tatjana Aparac-Jelušić. *Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar : istraživanje*. Zadar, veljača 2001. [citirano 2010-09-15]. Dostupno na: http://www.gkzd.hr:4461/download/istrazivanje_korisnika.pdf

¹⁶ Pehar, Ivan. Nav. dj. Str. 125.

¹⁷ Koordinatoristi istraživanja (timska konceptualizacija zadataka i terenski rad) bile su asistentice Odjela za sociologiju, Valerija Barada i Željka Zdravković, koje su i analizirale rezultate istraživanja.

ulicama Zadra. Rezultati istraživanja bili su predstavljeni na konferenciji za tisak u Gradskoj knjižnici Zadar (listopad 2009.) te na 9. seminaru knjižnica u sustavu znanosti i visoke naobrazbe *Knjižnica uzvraća udarac : reorganizacija imperija* u Zagrebu (studen 2009.), dok je jedan njegov dio objavljen na mrežnim stranicama Gradske knjižnice Zadar,¹⁸ kao i na stranicama spomenutog 9. seminara.¹⁹

Metodološki pristup obuhvaćao je:

- a. kvantitativne metode (anketno istraživanje o zadovoljstvu korisnika Gradske knjižnice Zadar i anketno istraživanje o kulturnoj potrošnji Zadrana)
- b. kvalitativne metode (intervjui s djelatnicima knjižnice, fokusne grupe i promatranje Središnje knjižnice, ogranaka i bibliobusa).

Istraživanje je sveukupno obuhvaćalo:

- anketu o zadovoljstvu korisnika Gradske knjižnice Zadar (351 ispitanik)
- anketu o kulturnoj potrošnji Zadrana (870 ispitanika)
- 15 intervjuja s djelatnicima
- 6 fokusnih grupa s korisnicima, novinarima, kulturnim djelatnicima, predstavnicima civilnog društva
- 150 sati promatranja.

Istraživanje u cjelini obuhvaća i knjižničarske i sociološke vidove. Knjižničarski vid istraživanja očigledan je kroz anketno istraživanje o zadovoljstvu korisnika, koji je po instrumentu ispitavanja i sadržajnoj supstanci nastavak istraživanja iz 2001. Sociološki vid istraživanja proizlazi iz svih oblika istraživanja, budući da njega tvori mišljenje korisnika (anketa o zadovoljstvu korisnika i promatranje) i djelatnika Knjižnice (intervjui), novinara i kulturnih djelatnika (fokusne grupe), građana Zadra (anketa o kulturnoj participaciji).²⁰ Budući da je sklopljen ugovor između Odjela za sociologiju i Gradske knjižnice Zadar obuhvaćao samo rezultate anketnog istraživanja o zadovoljstvu korisnika, ovaj rad se odnosi isključivo na dotičnu anketu. Rezultati ankete o kulturnoj potrošnji/participaciji te intervjuja i fokusnih grupa vlasništvo su Odjela za sociologiju te – budući da nisu javno objavljeni – nisu dostupni Gradskoj knjižnici Zadar, zbog čega je šira kontekstualizacija izostavljena iz ovog rada.

¹⁸ Zdravković, Željka; Valerija Barada. Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar : izvještaj. Zadar : Odjel za sociologiju, Sveučilište u Zadru, prosinac 2009. [citirano 2010-09-15]. Dostupno na:

http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/GKZD_Anketa_Izvjestaj2009.pdf

¹⁹ Barada, Valerija; Željka Zdravković. Knjižnica kao generator kulturnog sadržaja u gradu Zadru : metodološki pristup i rezultati istraživanja. // 9. seminar knjižnica u sustavu znanosti i visoke naobrazbe : Knjižnica uzvraća udarac : reorganizacija imperija, 13. – 14. studenoga 2009., Zagreb [citirano 2010-09-15]. Dostupno na: http://nippur.irb.hr/szi_2009/szi_program.htm

²⁰ Važnost interdisciplinarnog pristupa istraživačkih postupaka naglašavaju i koordinatori istraživanja, po čijem mišljenju “ovakav spoj istraživanja i nastave predstavlja metodološku i tematsku inovaciju u akademskom prostoru Hrvatske, čime se studente/ice pripremaju za samostalan izlazak na strukovno tržište rada”, u: Zdravković, Željka; Valerija Barada. Nav. dj.

2.2. Rezultati anketnog istraživanja o zadovoljstvu korisnika Gradske knjižnice Zadar

Polazeći od Poslanja Gradske knjižnice Zadar,²¹ odnosno od ciljeva rada knjižnice, anketno istraživanje o zadovoljstvu korisnika za ciljeve istraživanja ima:

- “utvrditi specifične razloge dolazanja i učestalost korištenja usluga GKZD-a,
- istražiti zadovoljstvo uslugama te sadržajima i aktivnostima koje GKZD nudi,
- doznati prijedloge korisnika/ca za poboljšanje rada GKZD-a.”²²

Izvještaji anketa koriste zajednički instrument istraživanja. Nakon uvodnog dijela slijede:

1. Ciljevi i metoda istraživanja
2. Rezultati istraživanja
 - 2.1. Razlozi i učestalost dolazaka u GKZD
 - 2.2. Analiza podataka vezanih uz korištenje knjižničnih zbirki:
 - 2.2.1. Posudba knjiga²³
 - 2.2.2. Studijska čitaonica
 - 2.2.3. Čitaonica časopisa i novina
 - 2.2.4. Glazbeni odjel
 - 2.2.5. Dječji odjel
 - 2.3. Korištenje interneta i mrežna stranica GKZD-a
 - 2.4. Dodatni sadržaji u ponudi GKZD-a (predavanja i druga kulturna događanja)
 - 2.5. Ljudski i materijalni resursi GKZD-a:
3. Zaključak.

²¹ • “da bude općepoznato kulturno središte grada

- da bude istinsko središte zajednice
- da bude privlačno mjesto za rad, igru i druženje
- da podrži obrazovanje korisnika svih dobi
- da izgrađuje kvalitetne i raznolike zbirke na različitim medijima
- da omogući dostupnost svim vrstama informacija o građi koju Knjižnica posjeduje kao i o onoj koja nije u njezinu vlasništvu
- da potiče korištenje mrežnih izvora i usluga, poglavito oblikovanjem i održavanjem mrežnih stranica Knjižnice
- da oblikuje i nudi usluge i onim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u Knjižnicu
- da pridonosi razvoju knjižničarske struke”, Masar, Mladen. Nav. dj. Str. 164.

²² Zdravković, Željka; Barada, Valerija. Nav. dj.

²³ U oba istraživanja kao izdvojeni i obrađeni element nedostaje Odjel za odrasle. Premda se ocjena zbirki knjiga odnosi na sve dobne skupine, ipak se iz profila pitanja može zaključiti da se glavnina pitanja i rezultata odnosi na korištenje zbirki na Odjelu za odrasle. U bilješci 8. istraživanja iz 2009. jasno stoji da su “ovim dijelom upitnika obuhvaćene usluge Odjela za odrasle” (ibid.), a i ispitivači su rezultate o posudbi knjiga interpretirali kao istraživanje Odjela za odrasle. Primjerice, zaključak istraživanja iz 2009. navodi da je srednja ocjena Odjela za odrasle 4,05, što se odnosi upravo na ocjenu posudbe knjiga.

U ovom će se radu komparativnom metodom usporediti rezultati oba istraživanja, da bi se uvidjelo jesu li se – iz perspektive korisnika – poslovanje te ljudski i materijalni resursi Knjižnice mijenjali u razdoblju između 2001. i 2009., ali i da bi se uvidjeli konkretni problemi funkcioniranja Knjižnice.²⁴ Premda istraživanje iz 2009. koristi instrument istraživanja iz 2001., nije moguće u potpunosti usporediti podatke. Osnovne poteškoće pri uspoređivanju elemenata predstavljaju različite granice dobnih struktura ispitanika,²⁵ izostanak rezultata vezanih uz stupanj obrazovanja korisnika (u istraživanju iz 2009.),²⁶ odmak u pristupu istraživanja iz 2009., pri čemu se u istom elementu istraživanja iznose profili informacija koji su različiti od onih u 2001. U oba istraživanja postoje određene manje važne razlike u rasporedu elemenata istraživanja i njihovom nazivlju (ali koje nisu i sadržajne naravi), te će se zbog lakše usporedbe i veće zornosti nastojati pojednostaviti i sintetizirati prikaz elemenata.

Jedan prilog makroevaluacijskim istraživanjima mogla bi biti i ova dva mikroevaluacijska istraživanja, koja bi trebala “pridonijeti utvrđivanju dijagnoze postojećeg stanja knjižnične djelatnosti na lokalnim razinama”.²⁷

2.2.1. Razlozi i učestalost dolaska

U istraživanju iz 2001., anketu je ispunilo 543 ispitanika, a 2009. godine 351 ispitanik. Zbog velike brojčane razlike od gotovo 200 ispitanika, pri uspoređivanju rezultata dviju anketa posebno je potrebno ograditi se od apsolutiziranja rezultata i ocjena. Također, oba anketna istraživanja napominju da je glavni problem pri anketiranju bilo nepostojanje reprezentativnog uzorka ispitanika, čemu je razlog neprecizna postojeća baza korisnika Knjižnice.²⁸

U pogledu strukture ispitanika po spolu, iz Tablice 1 vidljivo je da su oba istraživanja ispitala približan postotak muškaraca i žena. Razlike su mnogo veće što se tiče dobne strukture ispitanika: 2001. učenička populacija je bila brojčano zastupljenija, a 2009. od 19-25 godina / studentska populacija.²⁹

²⁴ Budući da su rezultati anketa iz 2001. i 2009. javno dostupni, u ovom radu neće se koristiti grafovi iz anketa, već će se rezultati nastojati usporediti po najvažnijim elementima (deskriptivno i tablicama). Budući da je u daljnjem tekstu riječ o usporedbi numeričkih podataka dvaju istraživanja koja su javno dostupna, zbog praktičnosti i lakše prohodnosti teksta neće se navoditi bilješka o svakom pojedinom podatku.

²⁵ Istraživanje iz 2001. ima sljedeće dobne granice: od 13 do 25 godina, od 26 do 35, od 36 do 45, od 46 do 55, 56 i više. Istraživanje iz 2009. oblikuje skupine ispitanika unutar sljedećih dobnih granica: do 18 godina, od 19 do 25, od 26 do 35, od 36 do 45, 46 i više. U uspoređivanju podataka nastojat će se naći zajedničke točke gdje je to moguće (poput: ispitanici do 25 godina).

²⁶ Dok istraživanje iz 2001. često navodi rezultate istraživanja i prema dobi i prema stupnju obrazovanja ispitanika, istraživanje iz 2009. iznosi rezultate uglavnom prema dobnj strukturi (tek u pojedinim slučajevima prema stupnju obrazovanja), čime su i usporedbe ponegdje neujednačene.

²⁷ Aparac-Jelušić, Tatjana. Nav. dj. Str. 71.

²⁸ Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Tatjana Aparac-Jelušić. Nav. dj. ; Zdravković, Željka; Valerija Barada. Nav. dj.

²⁹ Istraživanje iz 2009. navodi i tablicu ispitanika prema statusu (učenici, studenti, zaposleni, nezaposleni, nedostaje). Usp. bilj. 26.

Tablica 1: Uzorak ispitanika (prema spolu i dobi)

	muškarci	žene	do 18 g.	18-25	26-35	36-45	Od 46	Nedostaje
2001.	210 (39%)	333 (61%)	211 (38,8 %)	91 (16,7%)	119 (22%)	65 (12%)	57 (10,5%)	0
2009.	142 (40,5%)	204 (58,1%)	55 (15,7%)	141 (40,2%)	67 (19,1%)	34 (9,7%)	47 (13,4%)	7 (2%)

Tablica 2: Razlozi dolaska u GKZD

	posudba knjiga	traženje informacija	čitanje novina	posudba CD/DVD	Studijska čitaonica	Internet	Dječji odjel	Slušanje CD-ova
2001.	97,4%	62,8%	66,6%	54,8%	40,4%	37,9%	56,7%	31,4%
2009.	96,3%	74,4%	61,8%	60,1%	55,8%	51%	33%	19,4%

Tablica 2 pokazuje da je u oba istraživanja posudba knjiga najčešći razlog dolaska, a slušanje CD-ova najrjeđi. Istraživanje iz 2009. godine uključilo je još nekoliko razloga dolaska: razgledavanje, učenje, odlazak na predavanja, rad na računalu i druženje s vršnjacima. U 2009. godini, razgledavanje Knjižnice bilo je na 3. mjestu razloga dolaska (70,4 posto), što je važan podatak za postojanje Knjižnice kao arhitektonskoga, kulturnoga, društvenog (pa i turističkog) čimbenika u Zadru.

Oba istraživanja ispitala su razloge dolaska prema spolu i dobi. U godinama 2001. i 2009. i muškarci i žene najviše dolaze u Knjižnicu zbog posudbe knjiga. Muški ispitanici su u oba slučaja češće dolazili zbog posudbe CD-ova i DVD-ova nego žene. No, postoje i razlike: 2001. žene najčešće dolaze u Knjižnicu zbog korištenja Dječjeg odjela, a 2009. zbog traženja informacija i rada na računalu. Muškarci su u 2001. uglavnom dolazili zbog korištenja interneta, a 2009. zbog čitanja časopisa. Premda je posudba knjiga najčešći razlog dolaska svim dobnim skupinama, u ostalim dijelovima generacijske razlike su važne te stvaraju određene obrasce ponašanja. I u 2001. i u 2009. godini djeca i korisnici do 25 godina su skupine koje najčešće posuđuju CD-ove i DVD-ove, traže informacije i koriste internet.³⁰ Što je dobnja skupina starija, to korisnici rjeđe koriste internet. Isto se odnosi i na slušanje CD-ova. U oba ispitivanja Studijsku čitaonicu najviše su koristili studenti, što je samo po sebi razumljivo, kao i to da ispitanici stariji od 46 godina češće dolaze zbog čitanja novina i časopisa.

Što se tiče učestalosti dolazaka, rezultati su slični: u 2001. ispitanici najčešće dolaze u Knjižnicu ili nekoliko puta tjedno (45,2 posto) ili nekoliko puta mjesečno (39,9 posto). U 2009. godini, 36,2 posto korisnika dolazi nekoliko puta tjedno (učenici, studenti te oni iznad 46 godina) te 35 posto nekoliko puta mjesečno (ostale skupine). Istraživanje iz 2009. pokazalo je da se korisnici u Knjižnici najčešće zadržavaju do sat vremena (43,1 posto), što se ponovno odnosi na mlade i na korisnike iznad 46 godina. Ovi rezultati stoje u vezi s prethodnim rezultatima: mladi ispitanici koriste internet ili uče, a stariji čitaju u Čitaonici dnevnog tiska.

³⁰ Usp. Stričević, Ivanka; Srećko Jelušić. Knjižnične usluge za mlade : modeli i koncepti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), 14-15. [citirano 2010-09-23] Dostupno i na: http://www.hkdrustvo.hr/vbh_53_1_stricevic_jelusic

2.2.2. Posudba knjiga – Odjel za odrasle³¹

Posudba knjiga vrednuje se kroz dostupnost (posjeduje li knjižnica u svom fondu građu koju korisnik traži), raspoloživost (slobodan primjerak) i stupanj zadovoljstva zbirkom knjiga. U oba istraživanja koristile su se ocjene od 1 do 5.³² U 2001. godini, srednje ocjene kategorija bile su vrlo dobre: posjedovanje knjiga ocijenjeno je ocjenom 4,19, dostupnost 4,00, a najvišom ocjenom zadovoljstvo fondom 4,28. U 2009. godini, 82,4 posto ispitanika smatra da često i vrlo često pronalazi knjige, a 74,3 posto često i vrlo često pronalazi slobodan primjerak knjige. Prosječan rezultat zadovoljstva zbirkom bio je 4,05 – dakle, u 2009. ispitanici su bili manje zadovoljni knjižnim zbirkama nego u 2001. Police s preporučenom literaturom u oba istraživanja koristilo je oko dvije trećine ispitanika, i to češće žene, nego muškarci. Učestalost korištenja polica raste s dobi ispitanika. Značajno je da su ispitanici i 2001. i 2009. bili najmanje zadovoljni zbirkama knjiga na stranim jezicima.³³ Oscilacije u srednjim ocjenama su neznatne.

Tablica 3: Ocjena zbirke knjiga na stranim jezicima

	Engleski	Talijanski	Njemački	Francuski
2001.	3,07	2,68	2,83	/
2009.	2,96	2,97	2,94	2,96

Prosječna ocjena Odjela za odrasle u 2001. bila je 4,15, a u 2009. godini 4,05.

2.2.3. Studijska čitaonica

Oba istraživanja ispitavala su zadovoljstvo opremljenošću Studijske čitaonice, kao i korištenje računala. U 2001., opremljenost Studijske čitaonice ocijenjena je srednjom ocjenom 4,20, a 2009. godine 3,95.

Primjedbe ispitanika nisu se mijenjale tijekom godina: zbirka bi bila kvalitetnija kad bi bilo više referentne građe (osobito na stranim jezicima) te više računala, a problem buke (razgovora korisnika i djelatnika) također je ostao neriješen. Iskristivost računala Studijske čitaonice može se vidjeti u Tablici 4.

³¹ Usp. bilj. 23. Rezultate dobivene u ovom odjeljku treba uzeti s oprezom, budući da su u oba istraživanja korišteni podaci koje su dali i ispitanici do 18 godina (djeca i mladi koji koriste i Dječji i Odjel za odrasle).

³² Jedina iznimka je procjenjivanje knjižničnog osoblja, pri čemu se koristio semantički diferencijal.

³³ Ovako slabe ocjene vezane su uz višegodišnji nedostatak prostora kojega su u kasnijem dijelu istraživanja ispitanici naveli kao jedan od najvećih problema u radu Knjižnice, zbog čega Služba za nabavu i obradu u vrlo malom opsegu nabavlja knjižnu građu na stranim jezicima.

Tablica 4: Korištenje računala u Studijskoj čitaonici

	ispis teksta	pretraživanje kataloga	obrada teksta	pretraživanje interneta	ne koristi računala
2001.	12,7%	5,1%	13,2%	17,8%	73,2%
2009.	6,0%	9,7%	14,50%	31,3%	65,81%

Ova usporedba pokazuje nešto veću informatičku, ali i informacijsku pismenost ispitanika u odnosu na 2001. godinu: korištenje računala u Studijskoj čitaonici povećalo se za gotovo 8 posto, a pretraživanje interneta za gotovo 14 posto.

2.2.4. Čitaonica dnevnog tiska

U istraživanju iz 2009. godine, 60 posto ispitanika koristi usluge Čitaonice dnevnog tiska. Kvaliteta usluga istraživala se kroz parametre istovjetne onima pri posudbi knjiga: dostupnost, raspoloživost i zadovoljstvo ispitanika ponudom domaćih i stranih časopisa i novina. Rezultati istraživanja pokazali su da se ponuda Čitaonice dnevnog tiska u 2009. ne razlikuje mnogo od stanja 2001. – srednja ocjena “vrlo dobar” karakteristična je za oba istraživanja. Ispitanici su zadovoljniji ponudom domaćih časopisa i novina nego stranih: preko dvije trećine ispitanika često i vrlo često pronađe domaće časopise, a tek polovina pronađe strane. Slični se rezultati odnose i na raspoložive primjerke časopisa. Usporede li se srednje ocjene zadovoljstva zbirkom domaćih odnosno stranih časopisa, vidljivo je da se zadovoljstvo ponudom domaćih časopisa gotovo nije mijenjalo u proteklih 8 godina (2001. godine: 4,15; 2009. godine: 4,14), dok je ponuda stranih časopisa 2009. ocijenjena bolje nego u prvom istraživanju (2001. godine: 3,44; 2009. godine: 3,71).

Dok se istraživanje iz 2001. usredotočilo na ocjenjivanje prema stupnju obrazovanja, i u 2009. istraživanje je iznosilo ocjenjivanje vezano uz dob. U istraživanju iz 2001. najmanje zadovoljni ispitanici bili su studenti (ocjena 4,10), a najzadovoljniji ispitanici sa srednjom stručnom spremom koji Čitaonicu ocjenjuju vrlo visokom ocjenom 4,53. Godine 2009. najzadovoljniji su ispitanici iznad 46 godina (ocjena 4,43), a najnezadovoljniji oni do 18 godina (3,97), što se može odnositi i na ponudu časopisa na Dječjem odjelu. Dok je srednja ocjena zadovoljstva fondom Čitaonice u 2001. iznosila 3,88, u 2009. ocijenjena je nešto više (3,92). Primjedbe ispitanika ostale su nepromijenjene tijekom godina: nedovoljan broj naslova i stranih i domaćih časopisa, potreba za većim i udobnijim prostorom.

2.2.5. Glazbeni odjel

I u ovom dijelu istraživanja kvaliteta odjela ispitivala se kroz spomenute tri kategorije: dostupnost, raspoloživost te zadovoljstvo ponudom. Rezultati su u odnosu na 2001. vrlo slični. U 2001. ocjene ispitanika bile su sljedeće: posjedovanje je ocijenjeno ocjenom 3,58, a dostupnost 3,39. U 2009. dvije trećine (59,89 posto) ispitanika često ili vrlo često pronađe građu koja ih zanima, a 55,83 posto pronađe slobodan primjerak. Zanimljiva je usporedba zadovoljstva uslugama Glazbenog

odjela, čijim se zajedničkim elementima u istraživanju u 2009. dodaje i ponuda DVD-a.³⁴

Tablica 5: Zadovoljstvo uslugama Glazbenog odjela

	Uvjeti posudbe	Slušaonica glazbe	Izbor knjiga	Izbor nota	Izbor VHS/DVD	Izbor CD-a	srednja ocjena
2001.	3,93	4,32	3,99	3,61	3,09	3,65	3,81
2009.	3,56	3,76	3,78	3,47	3,52	3,85	3,61

Iz usporedbe je vidljivo da su – u odnosu na 2001. – u 2009. ispitanici slabije ocijenili usluge čak 4 elementa (uvjeti posudbe, slušaonica glazbe, izbor knjiga i izbor notnih materijala), dok je poraslo zadovoljstvo izborom DVD-ova i CD-ova. U 2009., ispitanici su bili najzadovoljniji izborom CD-ova, što je značajno poboljšanje nabavne politike Glazbenog odjela u odnosu na 2001. Ipak, srednja ocjena zadovoljstva uslugama Glazbenog odjela iz 2001. (3,81) nešto se snizila u 2009. godini (3,61).

Prijedlozi za poboljšanje kvalitete usluga Glazbenog odjela slični su onima iz 2001. Zajednička su područja glazbe čiju bi nabavu trebalo pojačati (s iznimkom klasike, čiji se nedostatak navodi u istraživanju iz 2001.), a i osnovne zamjerke nisu se promijenile: trebalo bi produžiti rok posudbe, povećati izbor CD-ova te proširiti prostor Odjela koji bi trebalo opskrbiti većim brojem CD-playera za preslušavanje.

2.2.6. Dječji odjel

Za razliku od prethodnih odjela, Dječji odjel nije se procjenjivao po dostupnosti i raspoloživosti, nego se u oba istraživanja istraživalo samo zadovoljstvo Dječjim odjelom. Uz zajedničku jezgru elemenata (zbirka knjiga, zbirka igračaka, igraonica i popratni sadržaji), neki se elementi razlikuju. U 2001. ispitalo se i zadovoljstvo prostorom te fondom knjiga za odrasle, a 2009. umjesto njih ispitala se sigurnost djece, obrazovanje i pristup računalu. Usporedba usluga Dječjeg odjela u Tablici 6 obuhvaća samo zajedničke elemente, a ukupna srednja ocjena odnosi se na sve elemente koji su se istraživali u pojedinoj godini.

Tablica 6: Zadovoljstvo uslugama Dječjeg odjela

	zbirka knjiga	zbirka igračaka	igraonica	popratni sadržaji	srednja ocjena
2001.	4,41	4,23	4,47	4,40	4,38
2009.	4,28	3,96	4,16	3,91	4,06

³⁴ U Tablici 5 izostavljeni su sljedeći elementi: uvjeti korištenja građe i korištenje VHS-a. Uvjeta korištenja građe nema u istraživanju iz 2009., no taj se element preklapa s uvjetima posudbe. Korištenje VHS-a kao poseban element doduše postoji u novijem istraživanju. Ovdje se korištenje VHS-a izostavlja jer je zbog tehnoloških promjena za stvarnu ponudu AV-građe na Glazbenom odjelu ključna ponuda građe na DVD-u, a ne VHS-u.

Iz oba istraživanja vidljivo je da su ispitanici najzadovoljniji zbirka knjiga. Dok su ispitanici 2001. visoko vrednovali popratne sadržaje (radionice), ocjena se smanjuje u 2009. Prosječna ocjena “vrlo dobar” blago se snižava u svim elementima, pa tako i u ukupnoj srednjoj ocjeni (sa 4,38 na 4,06). Značajna je sljedeća promjena ocjena s obzirom na dob/stupanj obrazovanja ispitanika, pri čemu je moguća usporedba oba istraživanja. U 2001. učenici (do 18 godina) bili su najzadovoljniji zbirkom knjiga (prosječna ocjena 4,5) i igračka (4,4). U 2009. upravo su ti ispitanici bili najmanje zadovoljni: knjige su ocijenili ocjenom 4,0, a igračke 3,5. U 2009. najzadovoljniji ispitanici bili su stariji od 46 godina, koji su gotovo sve elemente ocijenili vrlo visokim ocjenama između 4,0 i 4,6. Ti ispitanici bili su najzadovoljniji igraonicom (ocjena 4,6), što je u 2009. ujedno i najviša ocjena nekog elementa Dječjeg odjela, zanimljiva i stoga što su svi ispitanici kao najslabiji element Dječjeg odjela naveli upravo zbirku igračaka (ocjena 3,96).

2.2.7. Korištenje interneta i mrežna stranica Knjižnice

Istraživanje iz 2001. pokazalo je da internet najviše koriste ispitanici od 13-25 godina (56,3 posto), a najmanje iznad 46 godina (4,9 posto), tj. što su ispitanici stariji, to opada interes za internet. Sličan obrazac ponašanja vrijedi i u 2009., ali su rezultati daleko drastičniji: internet koristi čak 83,60 posto učenika do 18 godina i 58,20 posto ispitanika do 26 godina (ukupno: 70,9 posto) te samo 11,9 posto ispitanika iznad 46 godina. Premda mnogi korisnici vjerojatno imaju računala s internetom i kod kuće, broj mladih ispitanika koji koriste internet u Knjižnici povećao se za gotovo 14 posto, a onih iznad 46 godina dvostruko je veći.

Premda su zamjerke ispitanika na korištenje interneta u Knjižnici u 2001. i 2009. iste, u 2009. godini ispitanici su postali daleko zadovoljniji (Tablica 7). Ovakvi rezultati mogu se objasniti znatnim višegodišnjim ulaganjima Knjižnice u računalnu opremu.

Tablica 7: Problemi korisnika s internetom

	predugo čekanje	kratak rok za surfanje	nedovoljan broj računala	nešto drugo
2001.	60,4%	53,5%	69,3%	31,7%
2009.	21,4%	10,3%	33%	35,3%

Mrežnu stranicu Knjižnice 2001. pregledavalo je 29,1 posto ispitanika, dok je 2009. godine postotak znatno veći: 47,3 posto. U 2009. dvije skupine ispitanika, koji najčešće pregledavaju mrežnu stranicu, jesu: ispitanici između 26 i 35 godina koji su ujedno i najobrazovaniji (VŠS i VSS). Kategorije procjenjivanja zadovoljstva mrežnom stranicom u 2001. jesu: sadržaj, preglednost i korisnost, dok su u 2009. sadržajno srodne, ali opisane drugim pojmovima: izgled, informativnost i preglednost. Tablica 8 pokazuje da je ukupna ocjena mrežne stranice iz vizure ispitanika iz ocjene dobar (2001.) napravila skok u ocjenu vrlo dobar (2009.).

Tablica 8: Ocjena mrežne stranice Knjižnice

	sadržaj/izgled	korisnost/informativnost	preglednost	srednja ocjena
2001.	4,4	2,57	2,75	3,24
2009.	3,6	3,9	3,89	3,79

Oba istraživanja su pokazala da ispitanici najviše koriste mrežnu stranicu zbog pristupanja OPAC-u Knjižnice (40 posto odnosno 42,5 posto ispitanika). Međutim, prijedlozi ispitanika se razlikuju: u 2009. mladi ispitanici daleko su osvješteniji i traže više sadržaja za mlade, te mrežne servise poput foruma i Facebooka.

2.2.8. *Dodatni sadržaji (predavanja i druga događanja)*

Usporedba nekih elemenata između 2001. i 2009. pokazuje slične rezultate. Dobna skupina ispitanika koji najčešće posjećuju predavanja su ispitanici iznad 46 godina (2001. godine: 53,7 posto; 2009. godine: 61,9 posto). Najčešći razlog nedolazaka na predavanja je nedostatak vremena (2001. godine: 55,4 posto; 2009. godine: 49,85 posto), potom nedostatak interesa (27,8 posto, odnosno 16,23 posto) itd.

Prijedlozi o temama predavanja i o tipovima kulturnih događanja koje ispitanici smatraju korisnima i koje bi htjeli posjetiti u Knjižnici ponešto su drugačiji nego 2001. Budući da je Knjižnica od 2001. nadalje organizirala većinu sadržaja i tema predavanja koje su ispitanici predlagali u prvom istraživanju, u drugom istraživanju konkretniji prijedlozi više se tiču promicanja književnosti, ali i sadržaja za mlade (poput odjela za tinejdžere, parlaonice za mlade, modne revije i dr.).

Daljnji elementi usporedbe dvaju istraživanja ovdje završavaju. Istraživanje iz 2001. ispituje termine predavanja (odgovaraju li korisnicima termini predavanja), što se istraživalo po dobi, spolu i stupnju obrazovanja ispitanika. Istraživanje iz 2009. ne ispituje te elemente, nego učestalost dolazaka na predavanja te načine informiranja o planiranim događanjima. U 2009. najviše ispitanika pohađalo je predavanja jednom do triput godišnje. Ispitanici su se najčešće informirali o planiranim događanjima plakatima (44,15 posto), potom na mrežnoj stranici (26,2 posto), na radiju (25,07 posto), citylightom ispred zgrade Knjižnice (20,79 posto), lecima (16,52 posto), televizijom (11,68 posto) ili na neki drugi način, primjerice usmeno (5,62 posto). Plakati su najčešći medij informiranja za sve dobne skupine. No, ispitanici do 18 godina nakon plakata najviše se informiraju lecima, stariji od 46 godina najviše se informiraju na radiju, a ostale skupine (od 19 do 45) godina mrežnom stranicom Knjižnice. Ovaj element istraživanja nije važan samo za sadašnje i buduće poslovanje Gradske knjižnice Zadar, nego nosi i šire društveno-kulturološko značenje koje bi trebalo vrednovati.

2.2.9. *Ljudski i materijalni resursi Gradske knjižnice Zadar*

Posljednji dio istraživanja odnosio se na četiri elementa: knjižnično osoblje, knjižnični katalog, radno vrijeme Knjižnice te prostor i okoliš Knjižnice.

Knjižnično osoblje procjenjivalo se kroz kategorije temeljitosti, ljubaznosti, zainteresiranosti i stručnosti. Oba istraživanja pokazuju da su knjižnično osoblje i informacijska služba iznimno važan čimbenik u radu Knjižnice: gotovo 95 posto ispitanika (2001. i 2009.) redovito ili ponekad traže pomoć knjižničara pri posudbi, tematskom pretraživanju ili preporuci naslova. Ocjene ispitanika su vrlo visoke:³⁵ srednja ocjena knjižničnog osoblja u 2001. je 4,64. U 2009. knjižnično osoblje je temeljito (4,4), ljubazno (4,5), zainteresirano (4,3) i stručno (4,5) te srednja ocjena iznosi 4,4.

Učestalost služenja knjižničnim katalogom (OPAC) pokazuje promjene u informacijskoj pismenosti ispitanika tijekom osam godina. Dok se 2001. gotovo 60 posto ispitanika nikada nije služilo katalogom, 2009. taj se postotak smanjio na trećinu (30,80 posto). U 2001. samo 3,1 posto ispitanika redovito je koristilo OPAC, dok je 2009. to redovito činilo čak 20,40 posto ispitanika. Ovi rezultati su u skladu s većim korištenjem mrežne stranice Knjižnice u 2009., te s podatkom da je najčešći razlog korištenjem mrežne stranice Knjižnice upravo pristup online katalogu. Veći stupanj korištenja OPAC-om znači i veću kritičnost ispitanika: ocjena zadovoljstva katalogom u 2009. smanjila se (u odnosu na 2001.) sa 4,09 na 3,09.

Što se tiče radnog vremena Knjižnice, u 2001. 90,3 posto ispitanika smatralo je da Knjižnica treba raditi cijeli dan (8-20 h), jer je u tom razdoblju Knjižnica radila dvokratno. U godini 2009. polovica ispitanika (52,42 posto) zadovoljna je cjelodnevnim radnim vremenom, dok bi 43,87 posto smatralo da bi ga trebalo produžiti do 22 h. U pogledu mogućnosti rada Knjižnice nedjeljom, postoci ispitanika koji su se pozitivno izjasnili značajno su se smanjili: sa 61 posto (2001.) na 50 posto (2009.). Profil tih ispitanika nije se mijenjao: nedjeljom bi najviše dolazili ispitanici između 19 i 25 godina, odnosno studenti.

Novi prostor Gradske knjižnice Zadar u 2001. dobio je najvišu ocjenu ispitanika: 4,81. U godini 2009. ispitanici su također bili jako zadovoljni prostorom, no manje nego 2001. Ispitivalo se zadovoljstvo svim odjelima, pultom, multimedijalnom dvoranom te okolišem knjižnice, pri čemu su prosječne vrijednosti varirale od 4,00 (Dječji odjel) do 4,55 (okoliš). Prosječna ocjena zadovoljstva prostorom iznosi 4,27.

3. Razrada

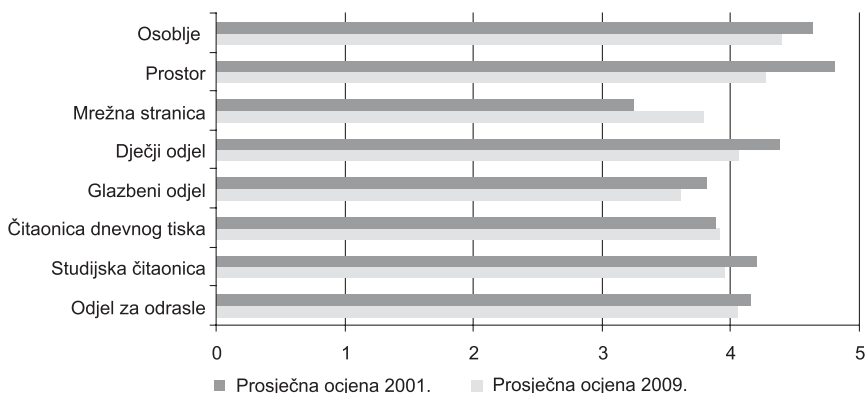
Provedena istraživanja iz 2001. i 2009. prikupila su i obradila znatan broj pokazatelja koji se tiču zadovoljstva korisnika/ispitanika. Odgovori su bili iskazivani kroz nekoliko struktura ispitanika: po dobi, spolu i obrazovnoj strukturi/sta-

³⁵ Istraživanje iz 2001. nije prevelo ocjene od -3 do 3 u skalu od 1 do 5, dok istraživanje iz 2009. jest. Zbog lakše usporedbe ovdje se prevode ocjene iz 2001. u skalu od 1 do 5: 2,24 = 4,49 (zainteresiranost),

^{2,46} = 4,63 (stručnost), 2,59 = 4,72 (uslužnost i uljudnost).

tusu.³⁶ Istraživanja su obuhvatila i konkretne opisne prijedloge ispitanika u pogledu nabave građe, usluga, događanja i dr.

U oba istraživanja ispitanici su bili vrlo zadovoljni uslugama i sadržajima u ponudi Gradske knjižnice Zadar, što pokazuju srednje ocjene svakog elementa. Ukupna ocjena Knjižnice bila je visoka u oba istraživanja: 2001. godine 4,13, a 2009. godine 4,00.



Grafikon 1. Usporedba ocjena zadovoljstva ispitanika 2001. i 2009.

U 2001. ocjene koje su se odnosile na zadovoljstvo zbirkama građe i uslugama pojedinih odjela, prostorom i osobljem zadobile su vrlo visoke ocjene, a kao najslabiji element ocijenjena je mrežna stranica. Od odjela, tada je najbolje bio ocijenjen Dječji odjel, dok je novi prostor Knjižnice očekivano postigao je najvišu ocjenu koju su potvrdile i deskriptivne primjedbe ispitanika. Usporedbom elemenata oba istraživanja uočava se slabi pad ocjena ispitanika u većini elemenata, što se osobito odnosi na zadovoljstvo knjižničnim zbirkama. U istraživanju iz 2009. Odjel za odrasle (4,05) i Dječji odjel (4,06) dijele istu visoku ocjenu, a od odjela u oba istraživanja upravo je Glazbeni odjel bio najslabije ocijenjen. Niže ocjene knjižničnih zbirki – koje su u skladu s prijedlozima ispitanika o poboljšanju zbirki – mogu se uvidjeti kao rezultat više silnica djelovanja.

S jedne strane, nedostatak prostora za nove knjige u simbiozi s razmjerno malim otpisom građe i znatnim kvantitativnim uvećanjem fonda u razdoblju od 2001. do 2009.³⁷ u proteklom razdoblju postao je sve alarmantniji. Nedostatak

³⁶ Usp. bilj. 26 i 29.

³⁷ Usp. Gradska knjižnica Zadar 2009 : Godišnje izvješće. / urednik Helena Novak. Zadar : Gradska knjižnica Zadar, 2010. Str. 8. [citirano 2010-09-15]. Dostupno i na: http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/izvjesce_2009.pdf ; U tablici *Nabava knjižnične građe od 2000. – 2009.* uočava se rast broja jedinica nabavljene građe iz godine u godinu. Fond Knjižnice se više nego udvostručio u 8 godina: s 92.305 (2001.) na 205.875 jedinica (2009.).

prostora najčešće je primjedba ispitanika u istraživanju iz 2009.³⁸ S druge strane, potražnja mladih korisnika proistječe iz nedostatnih fondova zadarskih školskih i visokoškolskih knjižnica, čiju slabu opremljenost jedna narodna knjižnica ne može nadoknaditi. Treća strana je i višegodišnja naviknutost zadarskih korisnika na visoku kvalitetu knjižničnih usluga, uslijed čega korisnici pokazuju sve veći stupanj očekivanja. Četvrta strana su tehnološke promjene koje mijenjaju korisničke potrebe, što se osobito referira na građu i usluge glazbenih odjela.

Istraživanja su pokazala da ispitanici najviše vrednuju prostor i osoblje Knjižnice: iznimno im je važna ugodna atmosfera u prostoru i okolišu Knjižnice, kojoj doprinose stručnost i ljubaznost djelatnika Knjižnice. Premda ove ankete imaju prvenstveno knjižničarsko značenje, istraživanje iz 2009. potvrdilo je društveno-kulturni značaj Knjižnice, u kojem je razgledavanje Knjižnice na 3. mjestu razloga dolaska u Knjižnicu. Knjižnica kao mjesto boravka i susreta osobito je važna mladim i starijim korisnicima, koji nekoliko puta tjedno pohađaju Knjižnicu i u njoj provode po sat vremena, bilo zbog korištenja interneta i Facebooka (mladi), bilo zbog čitanja dnevnog tiska i predavanja (stariji). Središnja Knjižnica pri tom nije samo središte (mjesne zajednice) grada Zadra, nego i središte zajednice svoje gradske četvrti (Voštarnica). Pohađanje predavanja i drugih kulturnih događanja u ovom segmentu je iznimno važno, a ispitivanje poslovnih elemenata otkriva važne informacijske navike Zadrana i može poslužiti kao konkretan instrument poslovne komunikacije Knjižnice i korisnika. Relativno mali broj tematskih prijedloga u području knjižničnih usluga, kulturnih programa i događanja pokazuje da je Knjižnica ispunila očekivanja korisnika iz 2001. Niz novih programa i usluga koje je Knjižnica uvela između 2001. i 2009. popunio je praznine u traženim sadržajima zadarskih korisnika (primjerice bibliobus i kućna dostava knjiga starijima i nemoćnima,³⁹ Mala igraonica za bebe i roditelje, Muška dječja klapa KoLibrići, smotre i Festival dječjih klapa, Morski utorak, Svaštarnica za tinejdžere,⁴⁰ "Soba 6", književna manifestacija *Zadar čita*, tečajevi rada na računalu za umirovljenike, *Zajedno kroz priče*, ali i svakodnevnice izložbe, tribine, predavanja, okrugli stolovi i dr.).

Dok je stručni rad Knjižnice, a osobito njezini djelatnici, dobio vrlo visoke ocjene, ispitanici u oba istraživanja smatraju da se moguća poboljšanja najviše tiču materijalnih preduvjeta rada. Oni se odnose na povećanje fonda i broja računala, proširenje Središnje knjižnice i zapošljavanje većeg broja djelatnika. Navedeni prijedlozi ispitanika – osobito oni koji se tiču potrebe za organiziranjem

³⁸ Knjižnica već od samog preseljenja 1999. svojom površinom od 1600 m² nije udovoljavala Standardima za narodne knjižnice. Usp. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), 163-180.

³⁹ Uvođenjem bibliobusa (2006.) i kućne dostave knjiga (2008.) ispunilo se višegodišnje planiranje upravljanja Knjižnice na temelju istraživanja iz 2001. o poboljšanju u dostupnosti knjižnične građe. Usp. Pehar, Ivan. Nav. dj. Str. 125.

⁴⁰ Svaštarnica je kao primjer dobre prakse uvrštena u nove Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Vidjeti u: Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 27.

Odjela za mlade – stoje u uskoj vezi s dugo planiranim proširenjem Središnje knjižnice na susjednu zgradu, u kojoj bi se trebali smjestiti sadržaji Odjela za mlade i budućeg Centra za mlade. Bez obzira na programe koji su namijenjeni mladima, nepostojanje zasebnog Odjela za mlade osjeća se kao osobit problem u radu Knjižnice i zadovoljavanju korisničkih potreba.⁴¹ Mladi korisnici do 18 godina kolebaju između Dječjeg odjela i Odjela za odrasle, što je bila otežavajuća okolnost pri istraživanjima i ostavlja prostor za nove korekcije.⁴²

4. Zaključak

Gradska knjižnica Zadar godinama slovi kao primjer dobre knjižničarske prakse u Hrvatskoj i ovom dijelu Europe, pri čemu je primjer knjižnice kao središta zavičajne zajednice. U stvaranju svojih knjižničnih zbirki i usluga, posebnu pažnju usmjerava na zadovoljavanje korisničkih potreba, pri čemu na različite načine nastoji što preciznije ustvrditi što korisnici smatraju dobrim i lošim stranama Knjižnice. Jedan od tih načina su i opsežna anketna istraživanja o zadovoljstvu korisnika, provedena 2001. i 2009. Usporedba istraživanja pokazala su da postoji paralelizam pri planiranju knjižničnih usluga koje provodi Knjižnica te želja i potreba korisnika Gradske knjižnice Zadar, ali i činjenicu da se bez poboljšanja materijalnih resursa ne može očekivati rast zadovoljstva korisnika. Bez obzira na svoje nedostatke i neujednačenosti, novo istraživanje iz 2009. predstavlja vrijedan prilog mikroevaluacijskim vrednovanjima u svrhu poboljšanja kvalitete zbirki, službi i usluga na zavičajnoj razini, te pruža mogućnost srodnih istraživanja u ostalim hrvatskim narodnim knjižnicama.

LITERATURA

Anderson, Barbara L. The library as community center – Library Finance : New Needs, New Models. // Library Trends, Winter 1994 [citirano: 2010-09-15]. Dostupno na: http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_n3_v42/ai_15161627/?tag=content;coll

Aparac-Jelušić, Tatjana. Evaluacija knjižničnih službi i usluga u narodnoj knjižnici. // Međunarodno savjetovanje Narodne knjižnice izazov promjena : zbornik radova, Gradska biblioteka Rijeka HBD, Lovran 2.-27. rujna 1997. Rijeka ; Zagreb : Gradska biblioteka Rijeka; Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1997. Str. 69-75.

Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Tatjana Aparac-Jelušić. Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar : istraživanje. Zadar, veljača 2001.

⁴¹ “Odjel za mlade valjalo bi osnivati u svim županijskim i gradskim knjižnicama (...) kao dio redovitih knjižničnih i u tom smislu cjelovitih usluga (kurziv H. N.), te odvojeno od odjela za djecu i odjela za odrasle (kurziv H. N.), ali s dobrom komunikacijom među odjelima i njihovom suradnjom”, u: Stričević, Ivanka; Srećko Jelušić. Nav. dj. Str. 32.

⁴² Usp. bilj. 31.

[citirano 2010-09-15]. Dostupno na: http://www.gkzd.hr:4461/download/istrazivanje_korisnika.pdf

Badurina, Boris; Martina Dragija-Ivanović; Maja Krtalić. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010), 47-63. [citirano 2010-09-23]. Dostupno i na: http://www.hkdrustvo.hr/vbh_53_1_badurina_dragija-ivanovic_krtalic.pdf

Barada, Valerija; Željka Zdravković. Knjižnica kao generator kulturnog sadržaja u gradu Zadru : metodološki pristup i rezultati istraživanja. // 9. seminar knjižnica u sustavu znanosti i visoke naobrazbe : Knjižnica uzvraća udarac : reorganizacija imperija, 13. – 14. studenoga 2009., Zagreb [citirano 2010-09-15]. Dostupno na: http://nippur.irb.hr/szi_2009/szi_program.htm

Brofi, Piter. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd : Clio, 2005.

Gradska knjižnica Zadar 2009 : Godišnje izvješće / urednik Helena Novak. Zadar : Gradska knjižnica Zadar, 2010. [citirano 2010-09-15]. Dostupno i na: http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/izvjesce_2009.pdf

Masar, Mladen. Gradska knjižnica Zadar : 1949. – 2009. Zadar : Gradska knjižnica Zadar, 2009.

Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.

Pavičić, Jurica; Nikša Alfrević; Ljiljana Aleksić. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb : Masmedia, 2006.

Pehar, Ivan. Mogućnosti promicanja službi i usluga narodne knjižnice : magistarski rad. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu, 2003.

Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 43, 3(2000), 163-180.

Stričević, Ivanka; Srećko Jelušić. Knjižnične usluge za mlade : modeli i koncepti. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010), 1-34. [citirano 2010-09-23]. Dostupno i na: http://www.hkdrustvo.hr/vbh_53_1_stricevic_jelusic

Thorhauge, Jens. Editorial: The library space – a constant challenge [citirano 2010-09-15]. // *Scandinavian Public Library Quarterly* 41, 4(2007). Dostupno na: http://www.splq.info/issues/vol41_4/01.htm

Zdravković, Željka; Valerija Barada. Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar : izvještaj. Zadar : Odjel za sociologiju, Sveučilište u Zadru, prosinac 2009. [citirano 2010-09-15]. Dostupno na: http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/GKZD_Anketa_Izvjestaj2009.pdf