

**ANKETNO ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA
KORISNIKA/CA GRADSKE KNJIŽNICE ZADAR
- IZVJEŠTAJ -**

Željka Zdravković

Valerija Barada

Zadar, prosinac 2009.

Sadržaj:

1. Sažetak.....	2
2. Uvod.....	5
3. Ciljevi i metoda istraživanja.....	6
4. Rezultati istraživanja.....	9
4.1. Razlozi i učestalost dolazaka u GKZD.....	9
4.2. Posudba knjiga.....	14
4.3. Studijska čitaonica.....	18
4.4. Čitaonica časopisa i novina.....	19
4.5. Glazbeni odjel.....	22
4.6. Dječji odjel.....	25
4.7. Korištenje Interneta i mrežna stranica GKZD-a.....	27
4.8. Dodatni sadržaji u ponudi GKZD-a.....	28
4.9. Ljudski i materijalni resursi GKZD-a.....	31
5. Zaključak.....	35

1. SAŽETAK

Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika i korisnica Gradske knjižnice Zadar provedeno je u svibnju 2009. godine. Dio je obuhvatnijeg nekomercijalnog istraživačkog projekta naziva „Gradska knjižnica Zadar kao kulturni akter u gradu Zadru“, provedenog od ožujka do srpnja 2009. godine unutar kolegija „Kulturni studiji“ voditelj kojega je na prvoj godini diplomskog studija sociologije mr. sc. Mirko Petrić, viši predavač. Timsku konceptualizaciju istraživačkih zadataka i terenski rad koordinirale su asistentice Valerija Barada i Željka Zdravković, a istraživanje su na terenu provodili svi studenti i studentice te godine diplomskog studija sociologije.

Ciljevi anketnog dijela istraživanja bili su: 1) utvrditi specifične razloge dolaženja i učestalost korištenja usluga GKZD-a, 2) istražiti zadovoljstvo uslugama te sadržajima i aktivnostima koje GKZD nudi, te 3) doznati prijedloge korisnika/ca za poboljšanje rada GKZD-a. Uzorak je bio prigodan od 351 ispitanika/ca. Upitnik je sadržavao 61 pitanje kojima je ispitivano zadovoljstvo uslugama i aktivnostima koje pruža GKZD, kao i prikupljeni sociodemografski podaci ispitanika/ca. Anketa je bila anonimna. Za unos i obradu podataka korišten je programski paket SPSS 14.0.

Glavni rezultati istraživanja pokazuju sljedeće:

- Korisnici/ce u GKZD daleko najviše dolaze zbog posudbe knjiga, iako koriste i druge sadržaje i usluge. I žene i muškarci najčešće dolaze zbog posudbe knjiga, premda muškarci češće od žena koriste usluge posudbe i slušanja CD-a/DVD-a (70,30% i 25,90%), čitanje časopisa i druženje (71,10% i 45,90%).
- Dobna skupina koja najviše koristi sve usluge GKZD jest ona do 18 godina. Skupina od 19 do 25 godina najčešće u knjižnici traži informacije (91%) ili radi u studijskoj čitaonici (79%). Ispitanici/ce u dobi od 26 do 35 godina najčešće dolaze zbog razgledavanja (78%) i traženja informacija (73%). Dobna skupina u koju ulaze ispitanici/ce od 36 godina i stariji najčešće u GKZD dolaze u razgledavanje i čitati novine.
- Korisnici/ce najčešće u GKZD dolaze ili nekoliko puta tjedno ili nekoliko puta mjesečno. Nekoliko puta tjedno najčešće dolazi populacija do 18 godina (44,40%). Nekoliko puta mjesečno najčešće dolaze srednje dobne skupine korisnika/ca, oni od 36 do 45 (44,10%), koje slijede oni od 26 do 35 godina starosti (40,30%).
- Najčešća dužina posjeta u GKZD je do sat vremena.
- Na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) prosječan rezultat zadovoljstva zbirkom knjiga je 4,05. Dvije trećine ispitanika navodi da često i vrlo često pronalaze knjige koje ih zanimaju u fondu knjiga GKZD-a. Dvije trećine korisnika/ca navodi da često i vrlo često pronađu slobodan primjerak knjige koju žele posuditi.
- Dvije trećine ispitanika/ca često ili ponekad posuđuje knjige s police s preporučenim knjigama.

- Knjige na stranim jezicima posuđuje trećina svih ispitanika/ca. To su najčešće studenti/ce (47,7%) oni/e sa završenom višom školom ili fakultetom (26,5%), zatim 25% učenika/ca i 11% ispitanika/ca sa završenom srednjom školom.
- Rezultati na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) pokazuju da ispitanici/e nisu posebno zadovoljni knjigama na stranim jezicima. Prosječna vrijednost zadovoljstva na skali od 1 do 5 za zbirku knjiga na engleskom jeziku je 3,52, za onu na talijanskom 2,97, na francuskom 2,96, te na njemačkom jeziku 2,94.
- Ispitanici/ce koji koriste studijsku čitaonicu su je ocijenili kao dobro opremljenu, pa je na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) prosječna ocjena opremljenosti 3,95.
- Korisnici/ce su općenito zadovoljniji ponudom domaćih nego stranih časopisa i novina. Ispitanici/ce procjenjuju da su časopisi i novine na hrvatskom jeziku češće dostupni i raspoloživi nego oni na stranom jeziku.
- Na glazbenom odjelu ispitanici/ce su najzadovoljniji izborom CD-a (prosječna vrijednost 3,85) i izborom knjiga i časopisa (3,78), dok su nešto nezadovoljniji izborom videokazeta (3,35). Ispitanika/ca koji navode da često ili vrlo često glazbeni odjel ima građu koja ih zanima jest 59,89%, dok ih trećina navodi da se to dogodi ponekad. Oko polovice ispitanika/ca navodi da slobodan primjerak nađu često ili vrlo često, dok trećina navodi kako je to ponekad.
- Na dječjem odjelu ispitanici/ce su najzadovoljniji zbirkom knjiga (4,28), dok su nešto nezadovoljniji pristupom računalu (3,88) i izborom igračaka (3,96).
- Polovica ispitanika/ca je navela da koristi Internet u GKZD. Najviše ga koriste učenici/ce (83,30%), zatim studenti/ce (59,40%), ispitanici/ce sa završenom srednjom školom (36,8%) i konačno oni/e sa završenom višom školom ili fakultetom (31,5%). Polovica korisnika/ca Interneta za nezadovoljstvo uvjetima korištenja navodi nedovoljan broj računala, predugo čekanje na red, nedostatak privatnosti, kratak rok za pretraživanje, sporu internetsku vezu.
- Mrežnu stranicu GKZD-a pregledava polovica ispitanika/ca. Dobna skupina koja je najčešće pregledava je u dobi od 26 do 35 godina. Na stranici GKZD-a najrjeđe se nalaze najmlađi i najstariji korisnici/ce, odnosno ispitanici/ce do 18 i preko 46 godina.
- Korisnici/ce ocjenjuju informativnost mrežne stranice GKZD-a s 3,90, preglednost s 3,89, a izgled same stranice s 3,60.
- Među ispitanicima/cama koji su dolazili na predavanja ili kulturne događaje organizirane u GKZD najveći ih je broj bio od jedan do tri puta godišnje. S obzirom na obrazovni status, to su najčešće bili učenici/ce (46,15%), zatim studenti/ce (38,52%), ispitanici/ce sa završenom višom školom ili fakultetom (37,12%), te ispitanici/ce sa završenom srednjom školom (33,33%). Najčešće na predavanja dolaze ispitanici/ce stariji od 46 godina (61,90%).
- Informacije o planiranim događanjima ispitanici/ce najčešće dobivaju putem plakata (44,15%), zatim preko mrežne stranice (26,20%), putem radija (25,07%), citylightom ispred zgrade GKZD-a (20,79%), letcima (16,52%),

putem televizije (11,68%) ili pak nekim drugim putem (5,62%, npr. preko prijatelja).

- Korisnici/ce doživljavaju knjižnično osoblje kao temeljito, ljubazno, zainteresirano i stručno. Od knjižničara/ki najčešće traže pomoć za posudbu knjiga, zatim za tematska pretraživanja te preporuke naslova.
- Preko knjižničkog kataloga redovito naslove traži 20,40% ispitanika/ca, dok se njih 48,80% povremeno koristi katalogom. Jedna trećina ispitanika/ca pak navodi kako se uopće njime ne koristi (30,80%).
- Postojeće radno vrijeme GKZD-a odgovara 52,42% ispitanika/ca, dok njih 43,87% smatra da bi ono trebalo biti od 8,00h do 22,00h. Kada bi GKZD radila i nedjeljom, posjećivala bi je polovica ispitanika/ca.
- Cijeli prostor GKZD-a ispitanici/ce smatraju jako ugodnim, pa prosječne vrijednosti na skali od 1 do 5 variraju od 4,00 za glazbeni odjel do 4,55 za okoliš GKZD-a.

Preporuke i prijedlozi za poboljšanje kvalitete usluga i aktivnosti GKZD-a se uglavnom odnose na materijalno poboljšavanje uvjeta rada. Naime, riječima samih ispitanika/ca, GKZD bi poboljšala svoj rad povećavanjem postojećeg fonda knjiga i CD-ova, broja računala te poboljšanjem uvjeta korištenja Interneta. Najvažnije bi bilo proširiti glavnu zgradu, a posebno studijsku i čitaonicu novina i časopisa, kao i zaposliti veći broj djelatnika/ca. Korisnici/ce su iznimno zadovoljni uslugama i sadržajima koje nudi GKZD, ali bi htjeli da je ona veća i opremljenija. Ovakvi rezultati anketnog istraživanja nude izazov za budući rad Gradske knjižnice Zadar kako bi ona održala postojeću kvalitetu usluga, ali i pronašla prostor za unaprjeđivanje svoje ponude.

2. UVOD

Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca uslugama Gradske knjižnice Zadar provedeno je kao oblik suradnje između Odjela za sociologiju Sveučilišta u Zadru i Gradske knjižnice Zadar (dalje u tekstu GKZD). Radi se o dijelu većeg istraživanja koje je pod nazivom „Gradska knjižnica Zadar kao kulturni akter u gradu Zadru“ provedeno od ožujka do srpnja 2009. godine¹. NEKOMERCIJALNO

Istraživački projekt je realiziran kao dio djelatnosti Odjela za sociologiju Sveučilišta u Zadru koje se odvijaju u suradnji s lokalnom zajednicom, a koje su zamišljene kao doprinos transferu znanja u područjima u kojima Odjel znanstveno djeluje. Istraživanje je provođeno u okviru kolegija „Kulturni studiji“ u akademskoj godini 2008/2009, koji na prvoj godini diplomskog (magistarskog) studija sociologije vodi mr. sc. Mirko Petrić. Timsku konceptualizaciju istraživačkih zadataka i terenski rad koordinirale su asistentice Valerija Barada i Željka Zdravković, a istraživanje su na terenu provodili svi studenti i studentice te studijske godine. 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.

Sa strane Gradske knjižnice Zadar sudjelovanje u ovom projektu je bilo dijelom aktivnosti vezanih uz proslavu šezdesete godišnjice rada koji je obilježen utjecajem na lokalnu zajednicu i kontinuiranom brigom o kvaliteti usluga. Naime, u svom *Poslanju* kao ciljeve rada GKZD navodi, između ostalog, kako joj je namjera biti privlačno mjesto za rad, igru i druženje, podržavati obrazovanje korisnika/ca svih dobi, izgrađivati kvalitetne i raznolike zbirke na različitim medijima, omogućavati dostupnost svim vrstama informacija o građi koju knjižnica ima te biti mjesto susreta na predavanjima, tribinama i kreativnim radionicama (<http://www.gkzd.hr/onama.php#006>).

Upravo navedene smjernice koristile su kao ciljevi za anketno istraživanje čiji se glavni nalazi prikazuju u ovom izvještaju².

¹ Cilj cjelokupnog istraživanja bio je otkriti odnos grada i knjižnice kao kulturne institucije i središta lokalne zajednice, zbog čega je primjenjivana kompleksna kvantitativna i kvalitativna metodologija. Istraživanje je provođeno u glavnoj zgradi knjižnice, područnim knjižnicama, u bibliobusu te na ulicama Zadra, a na uzorku korisnika/ca GKZD-a, građana/ki Zadra, djelatnika/ca GKZD-a te djelatnika/ca kulturnih institucija u gradu Zadru. Uz ovdje prikazano anketno, cjelokupno je istraživanje kao metode obuhvatilo i promatranje s i bez sudjelovanja, intervju i fokusne grupe. Rezultati istraživačkog projekta su predstavljeni na javnoj prezentaciji 28. listopada 2009. u Multimedijalnoj dvorani GKZD-a.

² Ovo anketno istraživanje predstavlja svojevrsan nastavak onog provedenog 2001. godine, koje su vodili prof. dr. sc. Tatjana Aparac-Jelušić, Boris Badurina i Martina Dragija-Ivanović. Naime, instrument primjenjivan u ovom istraživanju konstruiran je na temelju izvještaja tog istraživanja dostupnog na http://www.gkzd.hr/download/istrazivanje_korisnika.pdf.

3. CILJEVI I METODA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje zadovoljstva korisnika/ca GKZD-a provedeno je tijekom svibnja 2009. godine u glavnoj zgradi knjižnice³.

Ciljevi istraživanja bili su:

- utvrditi specifične razloge dolaženja 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.

Prigodnim uzorkovanjem⁴, anketni je upitnik ispunio 351 ispitanik/ca, a nakon logičke provjere u analizu je ušla 341 anketa. Anketirani su korisnici/ce stariji od 13 godina.

Struktura uzorka vidljiva je iz sljedećih tablica.

Tablica 1. Ispitanici prema spolu.

Ispitanici po spolu	f	%
Muškarci	142	40,5
Žene	204	58,1
Nedostaje	5	1,4
Ukupno	351	100,0

Tablica 2. Ispitanici prema dobi.

Ispitanici po dobi	f	%
Do 18 godina	55	15,7
Od 19 do 25 godina	141	40,2
Od 26 do 35 godina	67	19,1

³ Anketari/ce su bili studenti/ce prve godine diplomskog studija sociologije: Meri Bilać, Josip Bračić, Kristina Čizmić, Matko Sorić, Katarina Šarac, Nikolina Šušić i Doris Zdravković.

⁴ Postojeća baza korisnika/ca GKZD je neprecizna, pa se iz nje nije mogao izraditi reprezentativan uzorak. Naime, u bazu se korisnici/ce zavode samo prilikom upisa u članstvo, a bez daljnjeg ažuriranja, tako da je nemoguće dobiti uvid u trenutni sociodemografski status korisnika/ca. Isti problem s uzorkovanjem naveden je i u istraživanju 2001. godine.

Od 36 do 45 godina	34	9,7
Od 46 godina	47	13,4
Nedostaje	7	2,0
Ukupno	351	100,0

Tablica 3. Ispitanici prema statusu.

Ispitanici po statusu	f	%
Učenicima	54	15,4
Studenti	138	39,3
Zaposleni	94	26,8
Nezaposleni	63	17,9
Nedostaje	2	0,6
Ukupno	351	100,0

Upitnik korišten u istraživanju⁵ sadržavao je 61 pitanje koja obuhvaćaju opća pitanja o GKZD, zatim ona o raznim odjelima knjižnice (odraslom, dječjem, glazbenom, studijskoj čitaonici i čitaonici časopisa i novina) te pitanja sa sociodemografskim podacima ispitanika/ca. Uz pitanja zatvorenog tipa gdje su odgovori bili ponuđeni, upitnik je sadržavao i otvorena pitanja u kojima su ispitanici/ce mogli slobodnije izraziti svoje stavove i mišljenja, posebice oko prijedloga za poboljšanje rada. Uz razloge i učestalost dolazaka u knjižnicu, upitnikom se željelo ispitati i zadovoljstvo korisnika/ca s:

- kvalitetom zbirke knjiga (na hrvatskom i stranim jezicima),
- studijskom čitaonicom i uvjetima korištenja računala,
- čitaonicom časopisa i novina te ponudom domaćih i stranih časopisa,
- glazbenim odjelom,
- dječjim odjelom i programima za djecu,
- uvjetima korištenja Interneta te mrežnom stranicom GKZD-a,
- radom i stručnošću knjižničnog osoblja, prostorom GKZD-a te radnim vremenom i katalozima,

⁵ Neposredno prije samog anketnog, provedeno je pilot istraživanje kojim se provjerila jasnoća i preciznost instrumenta.

- raznim dodatnim događajima koji se organiziraju u GKZD.

Anketa je bila anonimna, a ispitanici/e su samostalno ispunjavali upitnik⁶. Prosječno vrijeme potrebno za njegovo ispunjavanje bilo je 20 minuta. Za unos i obradu podataka korišten je programski paket SPSS 14.0⁷.

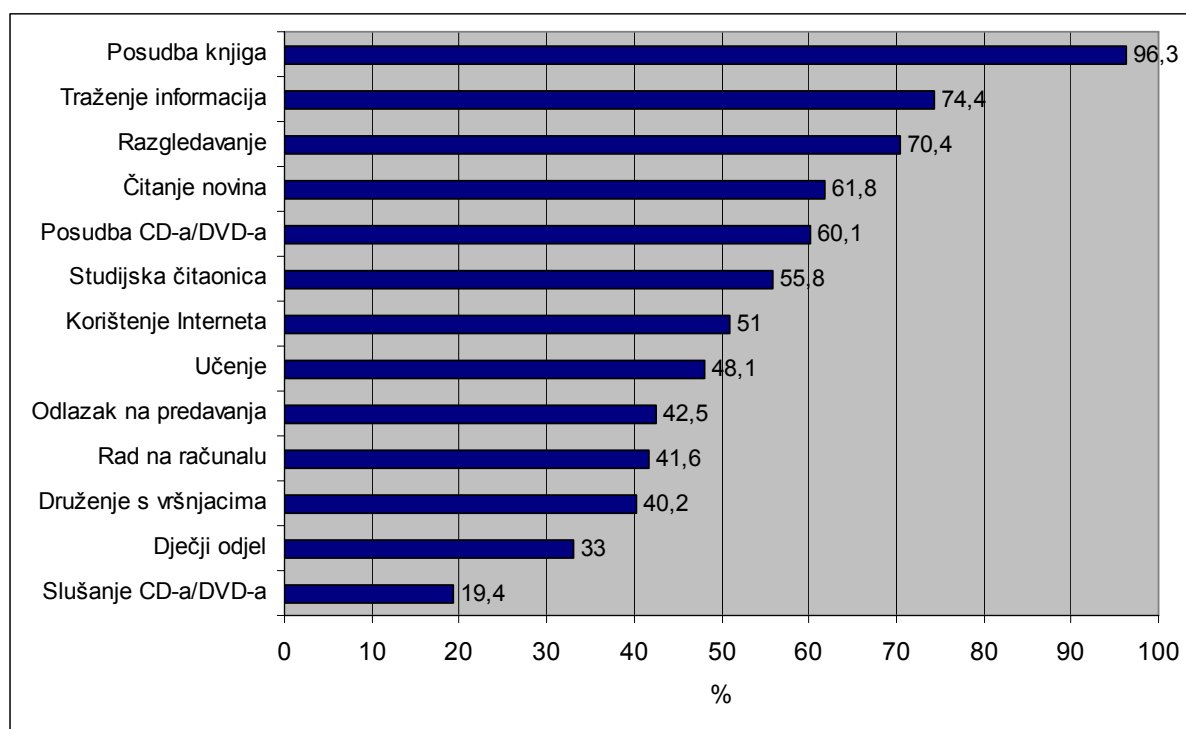
⁶ Onim ispitanicima/cama koji su to zatražili anketari/ke su pomogli pri ispunjavanju ankete (tzv. metoda licem-u-lice).

⁷ Temeljni metodološki nedostatak ovog anketnog istraživanja jest nemogućnost izrade reprezentativnog uzorka zbog razloga navedenih u fusnoti 4. Kako točni podaci za izradu reprezentativnog uzorka nisu bili dostupni, u istraživanju je korišten prigodni uzorak. S obzirom na vrstu korištenog uzorka potrebna je opreznost u zaključivanju i interpretaciji rezultata te njihovoj generalizaciji na cijelu populaciju korisnika/ca GKZD-a.

4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

4.1. Razlozi i učestalost dolazaka u GKZD

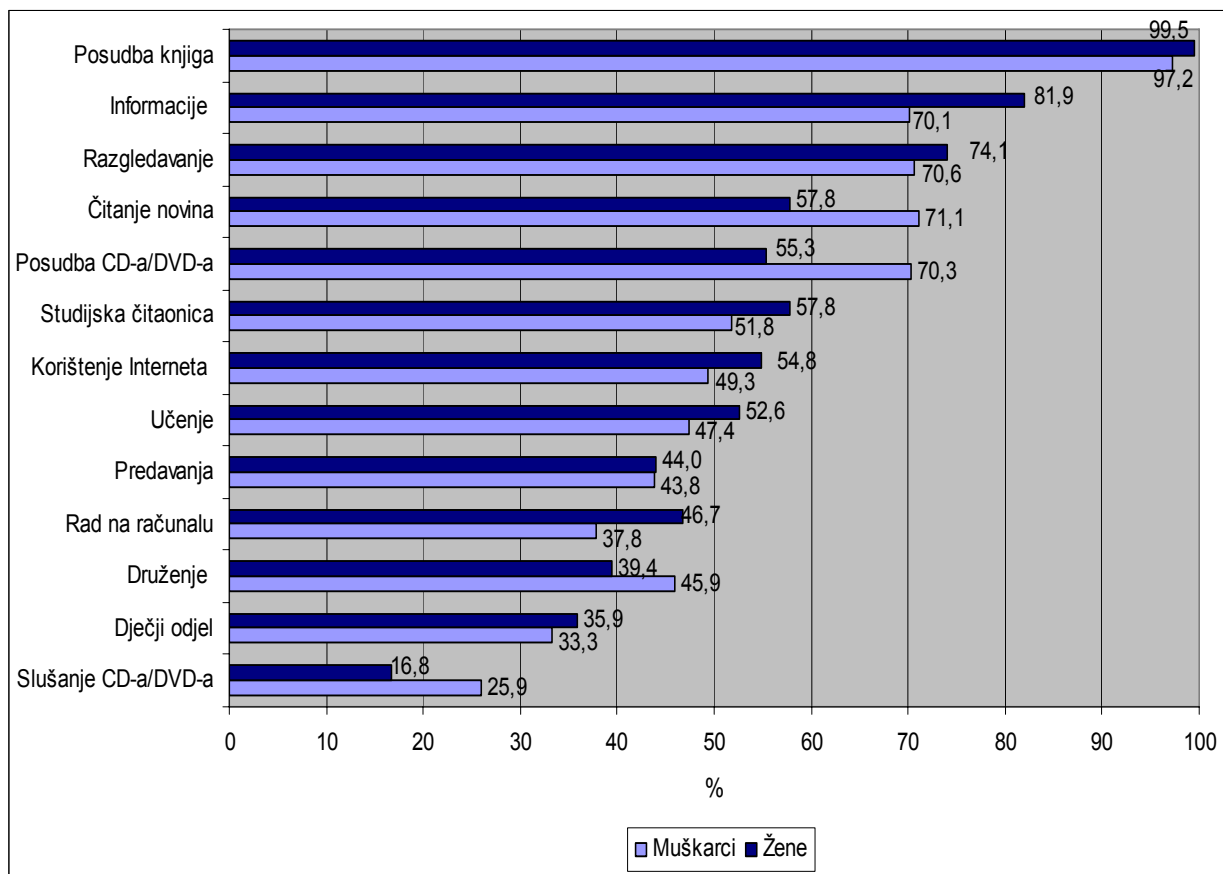
Uz temeljnu djelatnost ponude knjižne građe, GKZD nudi i čitav niz drugih sadržaja, kao što su posudba domaćeg i stranog tiska i glazbene građe, korištenje računala i čitaonica, te razna predavanja i radionice. Graf 1 prikazuje zašto korisnici/ce dolaze u GKZD.



Graf 1. Razlozi dolaska u GKZD.

Korisnici/ce u GKZD daleko najviše dolaze zbog posudbe knjiga, premda je razvidno da su i ostali sadržaji razlozi dolaska, odnosno da su i te usluge pronašle svoje redovite korisnike/ce. Tako se u GKZD dolazi i po razne informacije ili u razgledavanje te čitanje novina i posudbu CD-a i DVD-a. Sljedeći razlozi dolaska su korištenje studijske čitaonice ili pak Interneta, dok je učenje razlog u 48,10% dolazaka. Prate ih predavanja, osobni rad na računalu i druženje s vršnjacima. Posjet dječjem odjelu je razlog za 33% dolazaka. Slušanje CD-a korisnici/ce navode kao najrjeđi razlog dolaska u GKZD (19,40%).

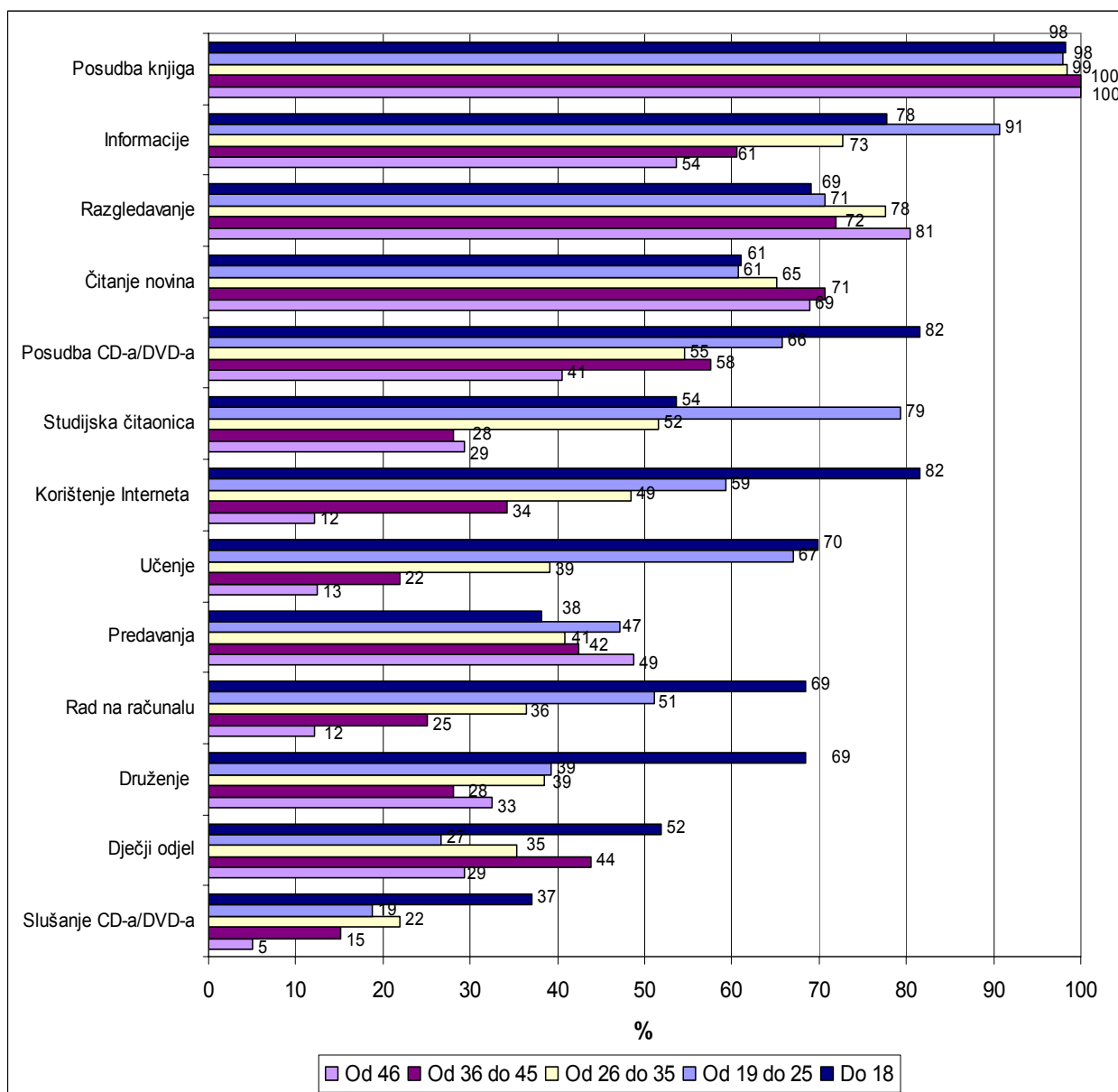
Kada se u obzir uzme spol ispitanika/ca, obrazac dolazaka u GKZD se ponešto uraznoličava.



Graf 2. Razlozi dolaska u GKZD prema spolu.

Obrasci korištenja usluga GKZD kod muškaraca i žena su slični. Ipak neke razlike s obzirom na spol postoje, pa tako ispitanice nešto češće od muškaraca dolaze u knjižnicu zbog traženja informacija (81,90%) i rada na računalu (46,70%), dok ispitanici češće posuđuju i slušaju CD-e/DVD-e (70,30% i 25,90%), čitaju časopise ili se druže (71,10% i 45,90%).

Raspon razloga dolazaka prema dobi ukazuje na generacijske razlike u korištenju usluga GKZD-a.



Graf 3. Razlozi dolaska u GKZD prema dobi.

Naravno i ovaj graf pokazuje da je posudba knjiga glavni razlog dolaska svih korisnika/ica bez obzira na to kojoj dobnoj skupini pripadaju. Jednako frekventno sve dobne skupine dolaze u GKZD i zbog razgledavanja, čitanja novina i časopisa te predavanja. Međutim, u ostalim se razlozima dolaska pojavljuju razlike s obzirom na dob.

Ispitanici/ce do 18 godina koriste najviše svih usluga GKZD, a u odnosu na ostale ispitanike/ce najčešće posuđuju CD-ove, koriste Internet, uče, rade na računalu, družu se s vršnjacima u knjižnici, te koriste usluge dječjeg odjela i glazbene slušaonice. Iako studijsku čitaonicu najčešće koriste ispitanici/ce u dobi od 19 do 25 godina, često je koriste i oni do 18 koji općenito koriste knjižnicu za traženje

potrebnih informacija. Zanimljivo je da je čitanje novina češća aktivnost za sve korisnike/ce u dobi iznad 36 godina.

Analiza pet najčešćih razloga za dolazak u knjižnicu s obzirom na dob pokazuje da ispitanici/ce u dobnoj skupini do 18 godina najčešće dolaze zbog posudbe knjiga (98%), zatim posudbe CD-a/DVD-a (82%) i korištenja Interneta (82%), učenja (70%) te rada na računalu (69%) i druženja (69%).

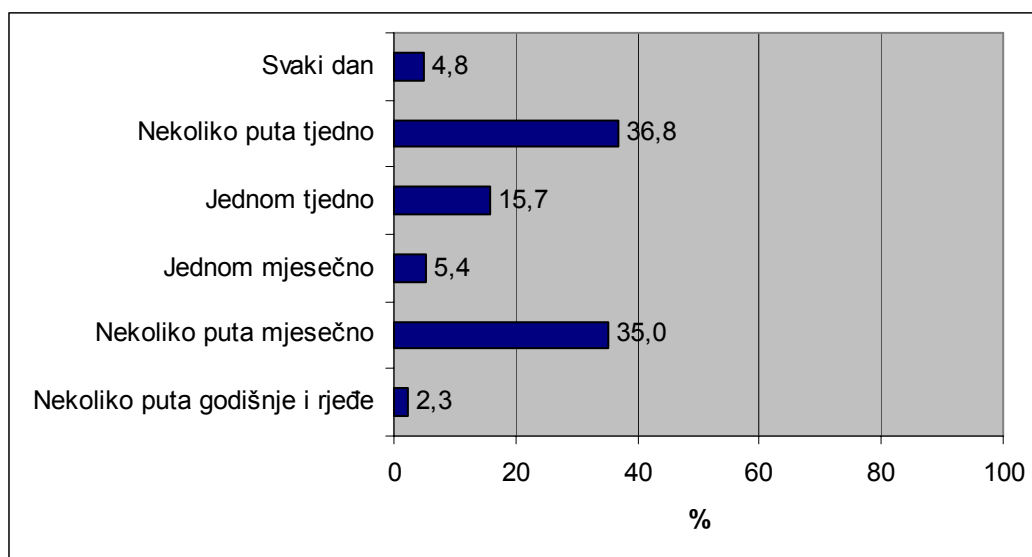
Dobna skupina od 19 do 25 godina također najčešće koristi knjižnicu za posudbu knjiga (98%) i traženje informacija (91%). Studijsku čitaonicu koristi 79% ispitanika/ca te dobi, dok ih 71% navodi neobavezno razgledavanje, a 67,10% navodi učenje kao učestali razlog dolaska u knjižnicu.

Ispitanici/ce u dobi od 26 do 35 godina u GKZD osim posudbe knjiga (98%) najčešće dolaze po potrebne informacije (91%). Zbog razgledavanja knjižnicu posjećuje 78%, a 65% kao razlog navodi čitanje novina i časopisa te posudbu CD-a/DVD-a (55%).

Dobna skupina koju čine ispitanici/ce od 36 do 45 godina ima sličan obrazac korištenja usluga kao i prethodna. Najčešće u GKZD dolaze zbog posudbe knjiga (100%), razgledavanja (72%), čitanja novina i časopisa (71%) zatim traženja informacija (61%), te posudbe CD-a/DVD-a (58%).

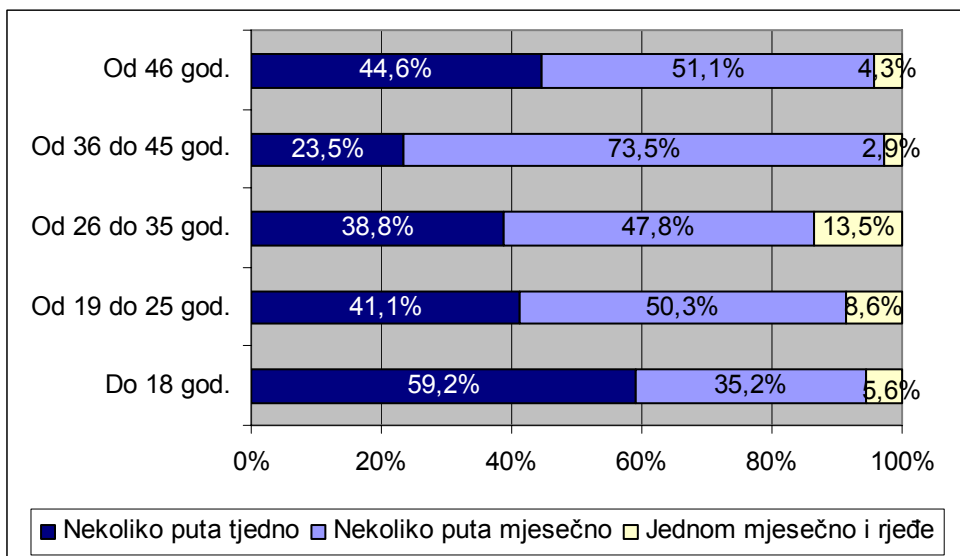
Najstariji ispitanici/ce, oni od 46 godina, najviše dolaze zbog posudbe knjiga (100%), razgledavanja (81%), čitanja novina i časopisa (69%) zatim traženja informacija (53,7%) i predavanja (49%).

Kada se razmotri učestalost dolazaka u GKZD, vidi se da korisnici/ce najčešće dolaze ili nekoliko puta tjedno ili pak nekoliko puta mjesečno.



Graf 4. Učestalost dolazaka u GKZD.

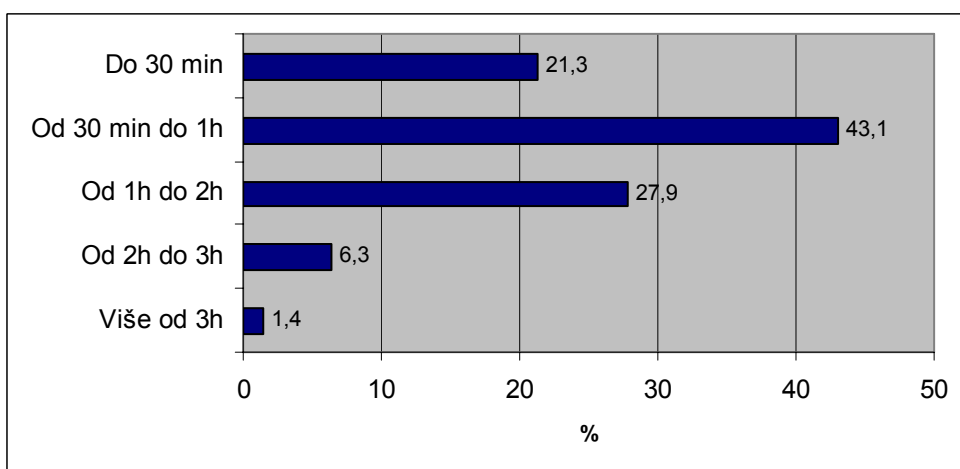
Takav raspored postaje razumljiviji kada se analizira učestalost dolazaka s obzirom na dob ispitanika/ca.



Graf 5. Učestalost dolazaka u GKZD prema dobi.

U skupini dolazaka do nekoliko puta tjedno najzastupljenija je populacija do 18 godina starosti (59,20%), zatim ona od 46 godina (44,60%) te konačno dobna skupina od 19 do 25 (41,10%). Nekoliko puta mjesečno najčešće dolaze srednje dobne skupine korisnika/ca, dakle oni od 36 do 45 godina (73,50%), koje slijede oni od 19 do 25 godina starosti (50,30%).

Kada dođu u GKZD korisnici/ce najčešće ostaju do sat vremena.



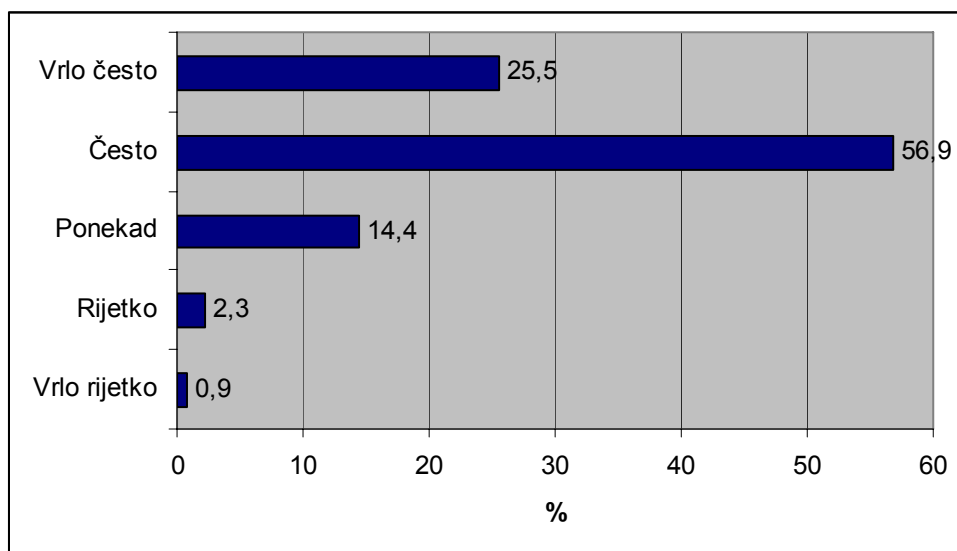
Graf 6. Vrijeme trajanja posjeta.

Analizirajući vrijeme provedeno u knjižnici s obzirom na dob ispitanika/ica utvrđeno je da se do 30 minuta najčešće zadržavaju oni u dobi od 36 do 45 godina (38,20%). Mladima do 18 godina prosječni posjet knjižnici traje od 30 minuta do jedan sat (50,00%) a zanimljivo je da se često u toj kategoriji nalaze i korisnici iznad 46 godina (47,10%). Upravo ispitanici/ce ovih dviju dobnih skupina najduže borave u knjižnici za vrijeme jednog posjeta, pa tako 40,20% starijih korisnika/ca i 33% mladih korisnika/ca provede u GKZD više od jedan sat.

4.2. Posudba knjiga⁸

Kvaliteta usluge posudbe knjiga ispitivana je kroz tri kategorije: dostupnost i raspoloživost knjiga te zadovoljstvo korisnika/ca knjižnom zbirkom.

Kategorijom dostupnosti se ispitivalo nudi li GKZD knjige koje korisnike/ce zanimaju.



Graf 7. Dostupnost knjiga.

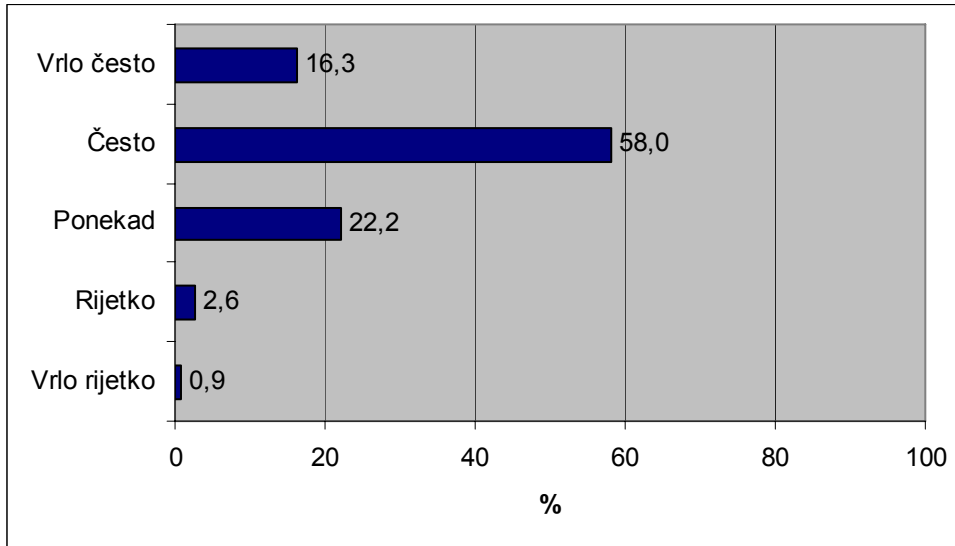
Većina ispitanika (82,40%) navodi da često i vrlo često pronalaze knjige koje ih zanimaju u fondu knjiga GKZD-a. Sličan obrazac odgovora daju ispitanici/ce svih obrazovnih skupina. Oko 6% učenika/ca, studenata/ica i korisnika/ca sa završenom srednjom školom navodi da zanimljive knjige pronalazi rijetko ili vrlo rijetko. Zanimljivo je za istaknuti da gotovo petina studenata/ica navodi kako takve knjige pronađe samo ponekad.

Isto tako, ako se razmotri dob, korisnici/ce svih dobnih skupina smatraju da u fondu knjiga koji nudi GKZD pronađu knjigu koja ih zanima. S dostupnošću željenih knjiga

⁸ Ovim dijelom upitnika obuhvaćene su usluge odjela za odrasle.

najviše su zadovoljni ispitanici/ce stariji od 46 godina (89,20%), dok su ispitanici od 26 do 35 godina izrazili najmanje zadovoljstvo zbirkom knjiga (78,90%).

Pitanje o raspoloživosti knjiga se odnosilo na to koliko često korisnici/ce mogu naći slobodan primjerak knjige koju traže.

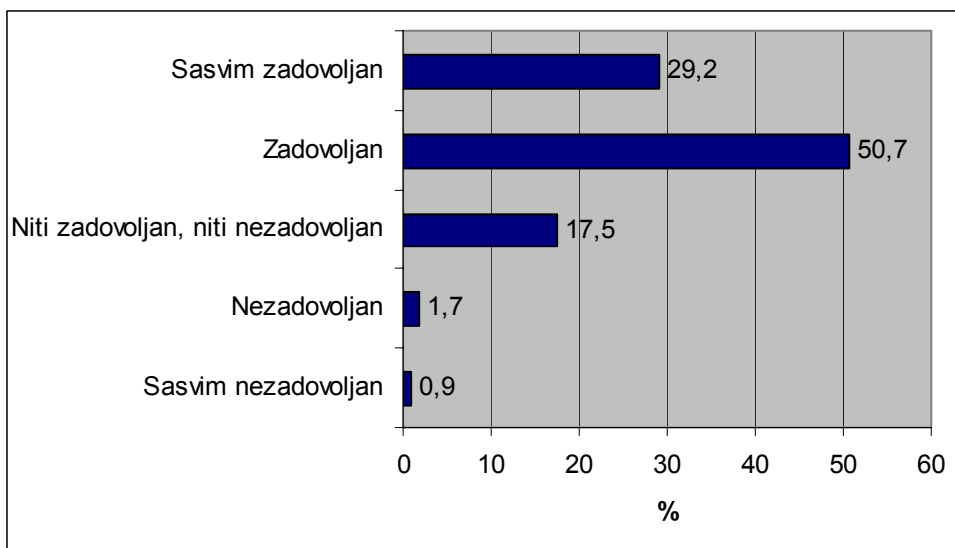


Graf 8. Raspoloživost knjiga.

Kao i kod dostupnosti knjiga, dvije trećine korisnika/ca navodi da često i vrlo često pronađu slobodan primjerak knjige koju žele posuditi. Korisnici/ce svih dobnih skupina navode da često i vrlo često u knjižnici mogu naći slobodan primjerak željene knjige, a to najviše ističu ispitanici/ce stariji od 46 godina (84,50%) i oni između 19 i 25 (71,90%).

Odgovor *ponekad* zastupljeniji je nego u kategoriji dostupnosti. Tako 36,84% korisnika/ca sa završenom srednjom školom *ponekad* pronađe slobodan primjerak, dok je to 24,09% studenata/ica, te 19,23% učenika/ca ili 18,80% onih sa završenom višom školom ili fakultetom.

Iz rezultata u grafu 9. može se vidjeti da su ispitanici/ce ipak vrlo zadovoljni ponuđenom zbirkom knjiga.



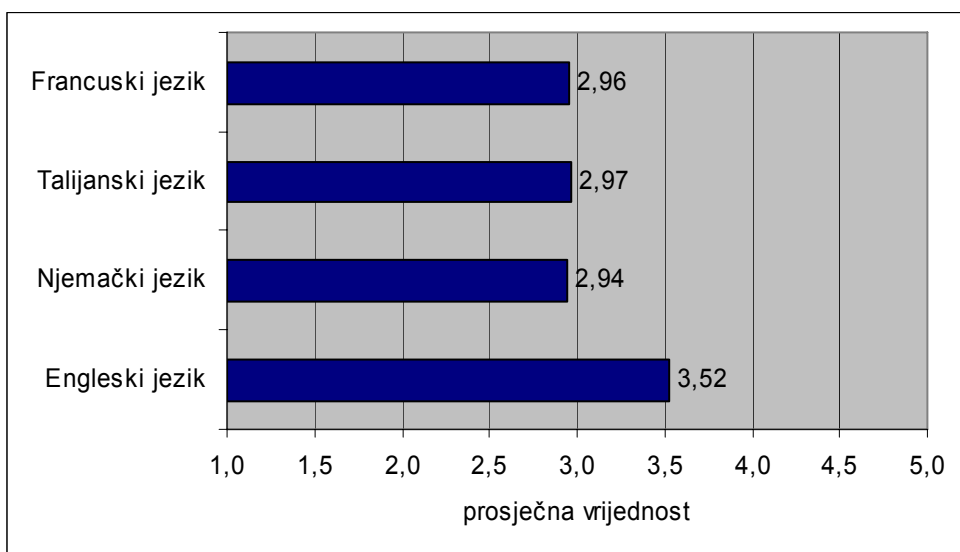
Graf 9. Zadovoljstvo zbirkom knjiga.

Na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) prosječan rezultat zadovoljstva zbirkom je 4,05. Najzadovoljniji su oni ispitanici/ce sa završenom srednjom školom (4,37), zatim oni/e sa završenom višom školom ili fakultetom (4,10), pa učenici/ce (4,07) i studenti/ce (3,95). Od dobnih skupina, najstariji korisnici/ce su ujedno i najzadovoljniji (4,33). Slijedi dobna skupina od 36 do 45 godina (4,15), pa najmlađa do 18 godina (4,09), zatim skupina od 26 do 35 (4,00) i konačno dobna skupina od 19 do 25 godina starosti (3,96).

Kvalitetu ponude knjižne građe upotpunjuje i polica s preporučenim knjigama, na kojoj osoblje knjižnice izdvaja određene naslove. S ove police dvije trećine ispitanika/ca često ili ponekad posuđuje knjige. Preporučene knjige podjednako posuđuju žene (79,50%) i muškarci (76,40%). Mladi korisnici/ce u dobnoj skupini do 18 godina najrjeđe posuđuju knjige s police preporuka (14,80%), ali valja naglasiti da kako raste dob ispitanika/ca tako raste i učestalost korištenja tih naslova. Daljnja analiza prema stupnju obrazovanja pokazala je da 27,21% visokoobrazovanih ispitanika/ca često posuđuje preporučene knjige, dok ih najrjeđe posuđuju učenici/ce (18,52%).

GKZD nudi knjige i na stranim jezicima koje posuđuje trećina svih ispitanika/ca (N=113). Od ispitanika/ca koji posuđuju knjige na stranim jezicima, najčešće ih posuđuju studenti/ce (47,70%) te oni/e sa završenom višom školom ili fakultetom (26,50%). Treba naglasiti da 25% učenika/ca navodi da čita literaturu na stranom jeziku, dok to radi samo 11% ispitanika/ca sa završenom srednjom školom.

Upitnikom je ispitivano zadovoljstvo građom na francuskom, talijanskom, njemačkom i engleskom jeziku. Rezultati na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) pokazuju da ispitanici/e nisu posebno zadovoljni ponuđenim knjigama.

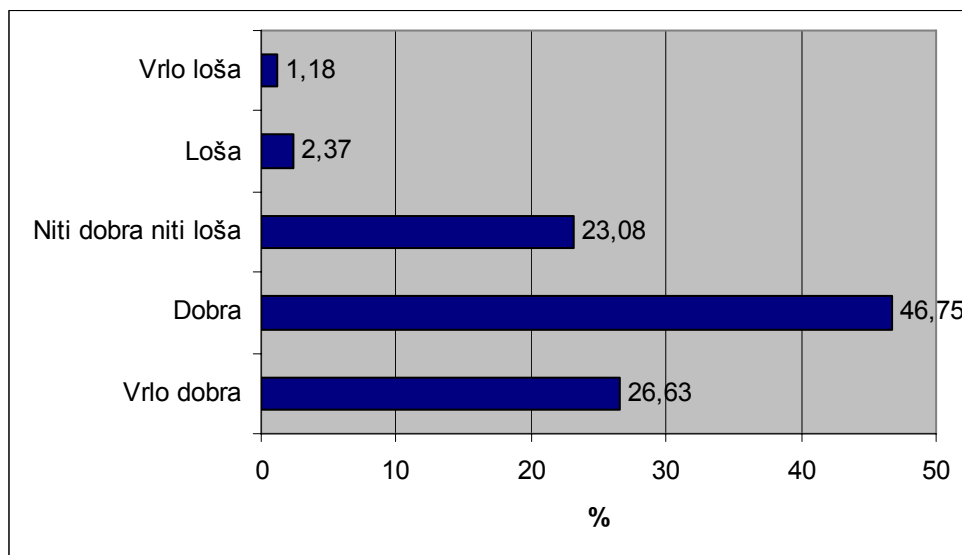


Graf 10. Zadovoljstvo zbirkom knjiga na stranim jezicima.

Prosječna vrijednost zadovoljstva na skali od 1 do 5 za zbirku knjiga na engleskom jeziku je 3,52, za onu na talijanskom 2,97, a na francuskom jeziku 2,96. Ponuda knjiga na njemačkom jeziku je ocijenjena s prosječnom ocjenom od 2,94.

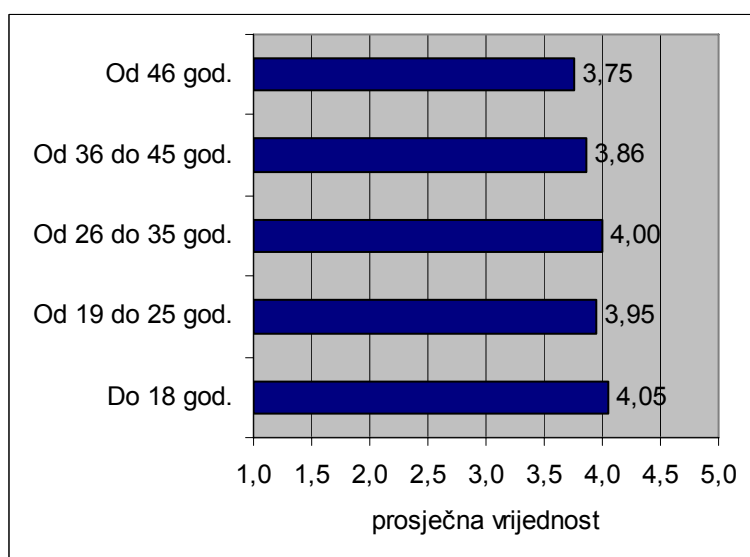
4.3. Studijska čitaonica

Ispitanici/ce koji koriste studijsku čitaonicu (N=169) su je ocijenili kao dobro opremljenu, pa je na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) prosječna ocjena opremljenosti 3,95.



Graf 11. Zadovoljstvo opremljenošću studijske čitaonice.

Dvije trećine ispitanika/ca smatra studijsku čitaonicu dobro ili vrlo dobro opremljenom. Mlađi ispitanici procjenjuju studijsku čitaonicu bolje opremljenom od starijih.



Graf 12. Zadovoljstvo opremljenošću studijske čitaonice prema dobi.

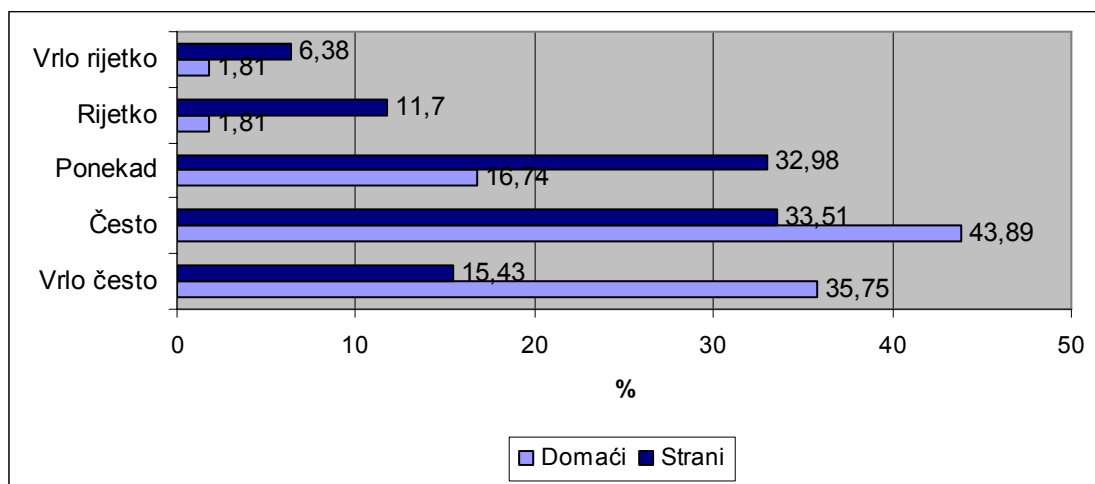
Trećina ispitanika/ce (N=120) se koristi računalima koja se nalaze u čitaonici i to najčešće za pretraživanje Interneta (31,30%), obradu teksta (14,50%), a najmanje u svrhu pretraživanja kataloga (9,70%) i ispis dokumenata (6,00%).

Ispitanici/ce smatraju da bi ponuda studijske čitaonice bila kvalitetnija kada bi se upotpunile zbirke enciklopedija, leksikona i priručnika kako na hrvatskom tako i na stranim jezicima. Vrlo bi važno bilo povećati i broj računala te produžiti dopušteno vrijeme za rad na njima. Korisnici/ce dodatno navode potrebu za kvalitetnijom i bržom internetskom vezom. U studijskoj učionici, prema korisnicima/cama, veliki problem predstavlja buka koju stvaraju kako sami korisnici/ce tako i zaposlenici/ce međusobnim razgovorima.

4.4. Čitaonica časopisa i novina

Kao i kod posudbe knjiga, kvaliteta usluge ove čitaonice ispitivana je kroz tri kategorije: dostupnost i raspoloživost te zadovoljstvo korisnika/ca ponudom domaćih i stranih časopisa i novina.

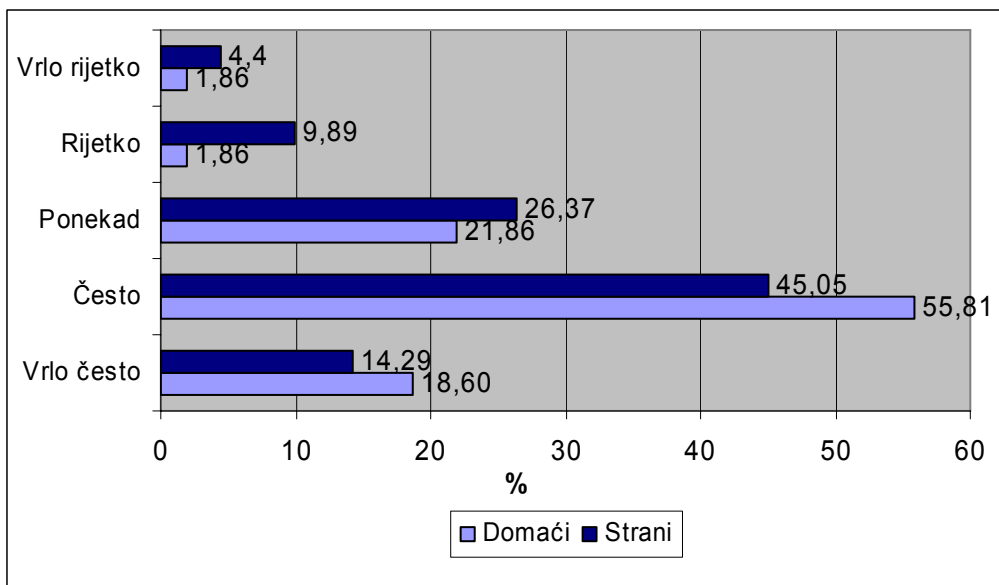
Kategorija dostupnosti je ispitivala nudi li GKZD domaće i strane časopise i novine koje korisnike/ce zanimaju.



Graf 13. Dostupnost domaćih i stranih časopisa i novina.

Usluge čitaonice časopisa i novina koristi oko 60% ispitanika/ca (N=210). Preko dvije trećine navodi kako često i vrlo često pronađu domaće časopise i novine u čitaonici, dok tek polovina ispitanika/ca pronađe tražene strane časopise ili novine, a trećina ih navodi da strane časopise pronađe tek ponekad. Dakle, ispitanici/ce procjenjuju da su domaći časopisi i novine češće dostupni nego oni na stranom jeziku.

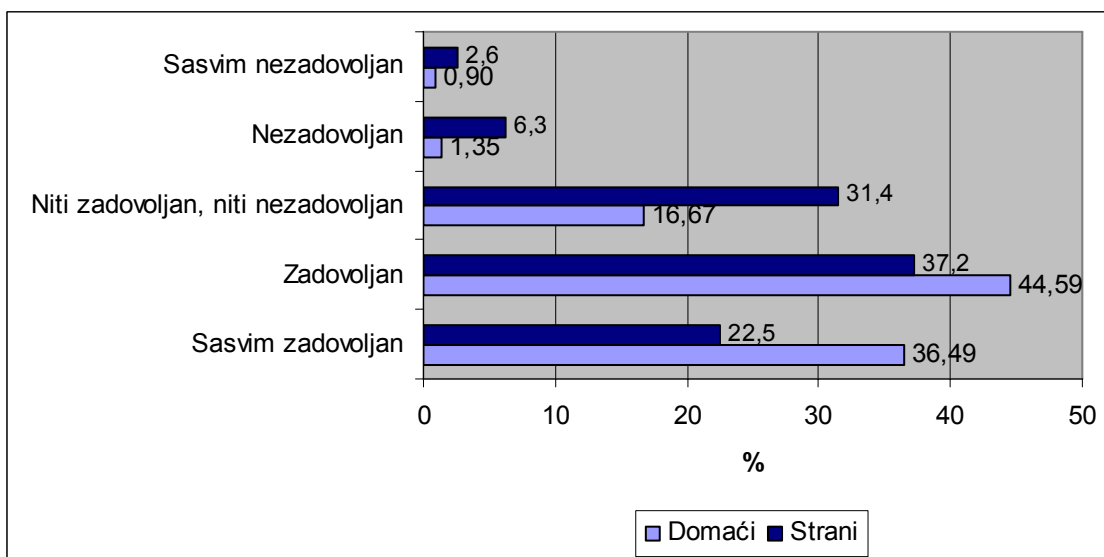
Sličan je raspon odgovora i na pitanje o raspoloživosti domaćih i stranih časopisa i novina.



Graf 14. Raspoloživost domaćih i stranih časopisa i novina.

Dvije trećine ispitanika/ca navodi kako su im često i vrlo često raspoloživi slobodni primjerci domaćih časopisa i novina, dok 59,34% korisnika/ca pronađe slobodne strane časopise ili novine. Slobodni primjerci domaćih časopisa i novina češće se mogu pronaći u čitaonici nego raspoloživi primjerci stranih.

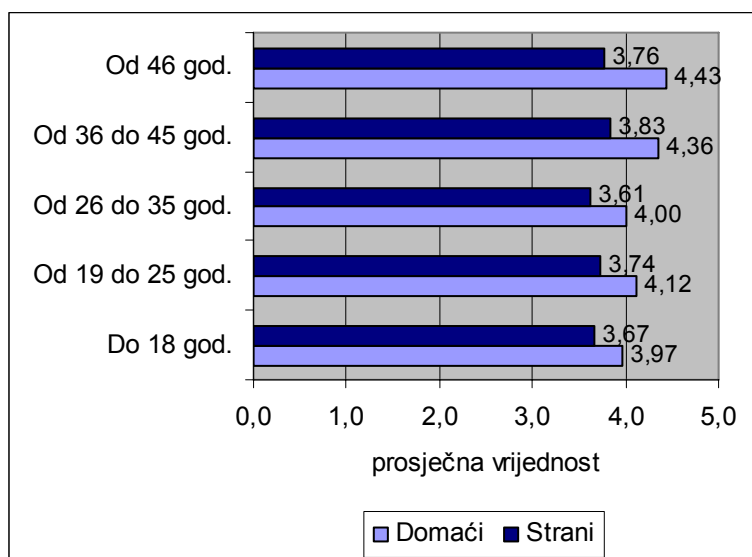
Zadovoljstvo zbirkom domaćih i stranih časopisa i novina vidljivo je iz donjeg grafa.



Graf 15. Zadovoljstvo domaćim i stranim časopisima i novinama.

Od onih ispitanika/ca koji se služe čitaonicom časopisa i novina, većina ih (80,08%) je zadovoljna i vrlo zadovoljna zbirkom domaćih časopisa i novina. No, tek 58,70% ispitanika/ca su zadovoljni ili vrlo zadovoljni ponudom časopisa na stranim jezicima. Na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan), domaću zbirku su ispitanici/ce procijenili srednjom vrijednošću 4,14. Zadovoljstvo zbirkom stranih časopisa korisnici/ce su procijenili srednjom vrijednošću 3,71.

S obzirom na dob, zadovoljstvo ispitanika/ca može se prikazati na sljedeći način:



Graf 16. Zadovoljstvo domaćim i stranim časopisima i novinama prema dobi.

Domaćim su časopisima i novinama najzadovoljniji korisnici/ce dobne skupine od 46 godina (4,43) a najmanje su zadovoljni upravo oni do 18 godina starosti (3,97). Na istoj skali, zbirkom stranih časopisa i novina su najzadovoljniji ispitanici/ce u dobnoj skupini od 36 do 45 godina (3,83), a najmanje zadovoljni korisnici/ce od 25 do 36 godina (3,61).

S obzirom na obrazovni status, upravo su učenici/ce iskazali najmanje zadovoljstvo ponudom domaćih i stranih časopisa i novina u čitaonici. Valja naglasiti da nema razlike u zadovoljstvu po spolu ispitanika/ca.

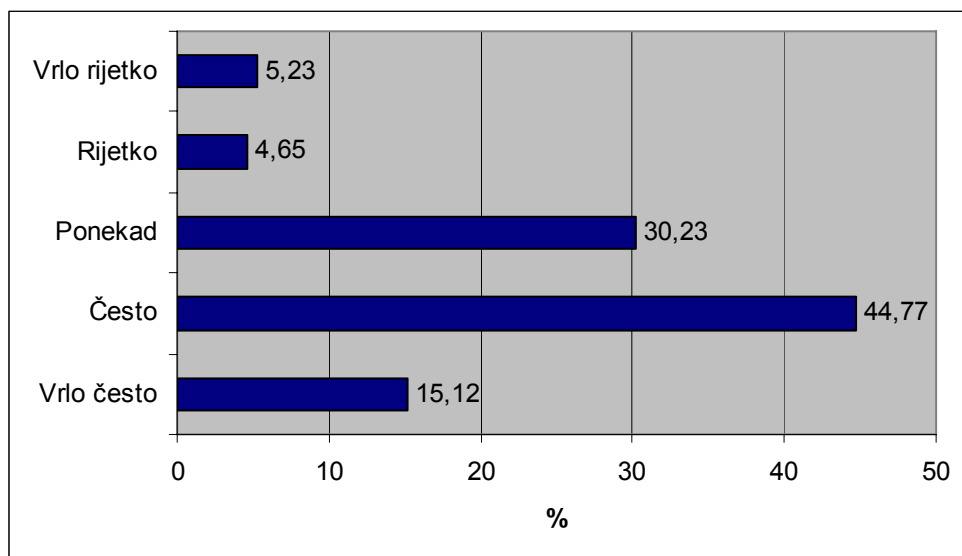
Može se reći da su korisnici/ce općenito zadovoljniji zbirkom domaćih nego stranih časopisa, a kao glavni nedostatak čitaonice korisnici/ce izdvajaju nedovoljan broj naslova i primjeraka postojećih časopisa, kako stranih tako i domaćih⁹. Osim toga, istaknuta je i potreba za većim i udobnijim prostorom¹⁰.

⁹ Prijedlozi korisnika/ca za obogaćivanje ponude časopisa i novina po područjima su sljedeći: tzv. ženski časopisi (npr. *Ljepota i zdravlje*), tzv. muški časopisi (npr. *Playboy*), glazbeni časopisi, časopisi o računalnim igrama i informatički časopisi (*PC player*, *Game play*), sportski časopisi (*Autoblic*,

4.5. Glazbeni odjel

Kvaliteta usluge glazbenog odjela ispitivana je kroz tri kategorije: dostupnost i raspoloživost glazbene građe te zadovoljstvo korisnika/ca tom ponudom.

Dostupnost se odnosi na to nudi li GKZD glazbenu građu koja korisnike/ce zanima.



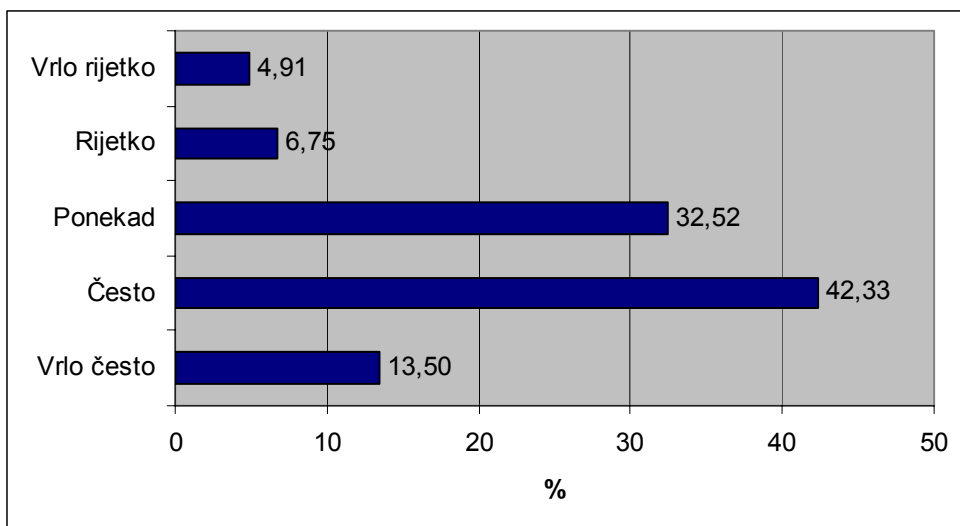
Graf 17. Dostupnost glazbene građe.

Usluge glazbenog odjela koristi oko 60% ispitanika/ica. Od te brojke, postotak onih ispitanika/ca koji navode da često ili vrlo često glazbeni odjel ima građu koja ih zanima jest 59,89%, dok ih trećina navodi da se to dogodi ponekad. Gotovo 10% ispitanika/ca zanimljivu glazbenu građu nađe rijetko ili tek vrlo rijetko.

Korisnici/ce su slično procjenjivali raspoloživost glazbene građe, kao što se vidi iz donjeg grafa.

Autoklub), časopisi za mlade, dnevne novine na stranim jezicima, stručni časopisi na hrvatskom i stranom jeziku.

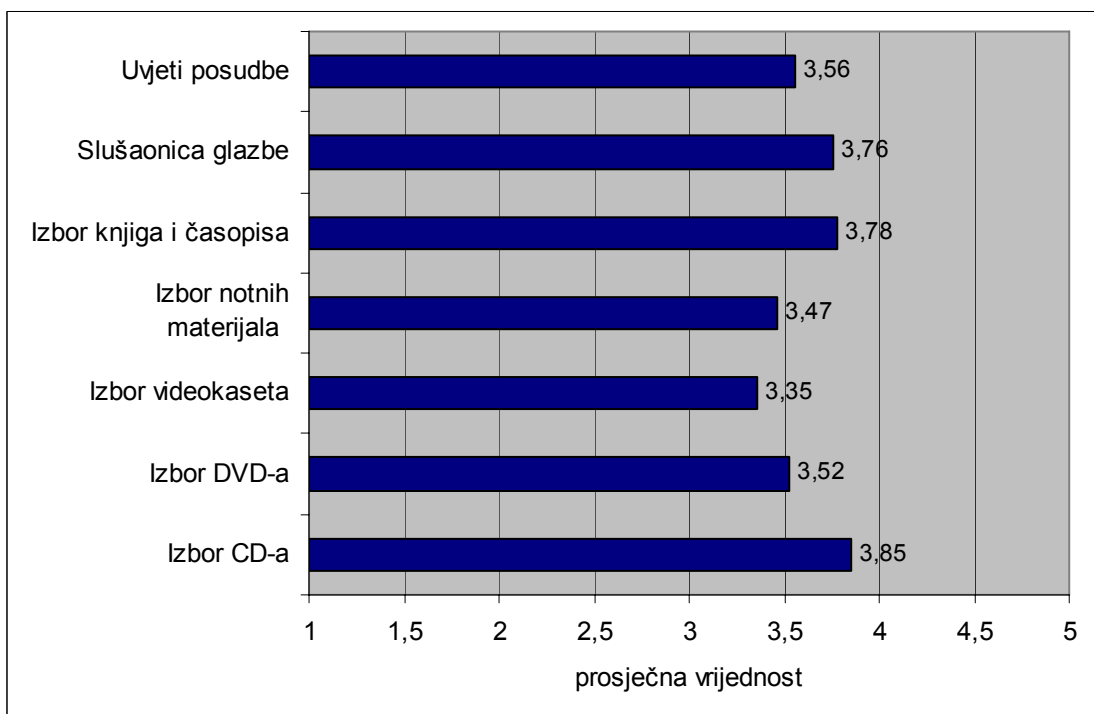
¹⁰ Ispitanici/ce smatraju da bi prostor čitaonice trebao biti klimatiziran, da bi stolice trebale biti udobnije, a police preglednije.



Graf 18. Raspoloživost glazbene građe.

Oko polovice ispitanika (55,83%) navodi da slobodan primjerak nađu često ili vrlo često, dok trećina navodi da je to ponekad. Desetina ispitanika/ca (10,66%) pak navodi da slobodan primjerak glazbene građe nađe rijetko ili vrlo rijetko.

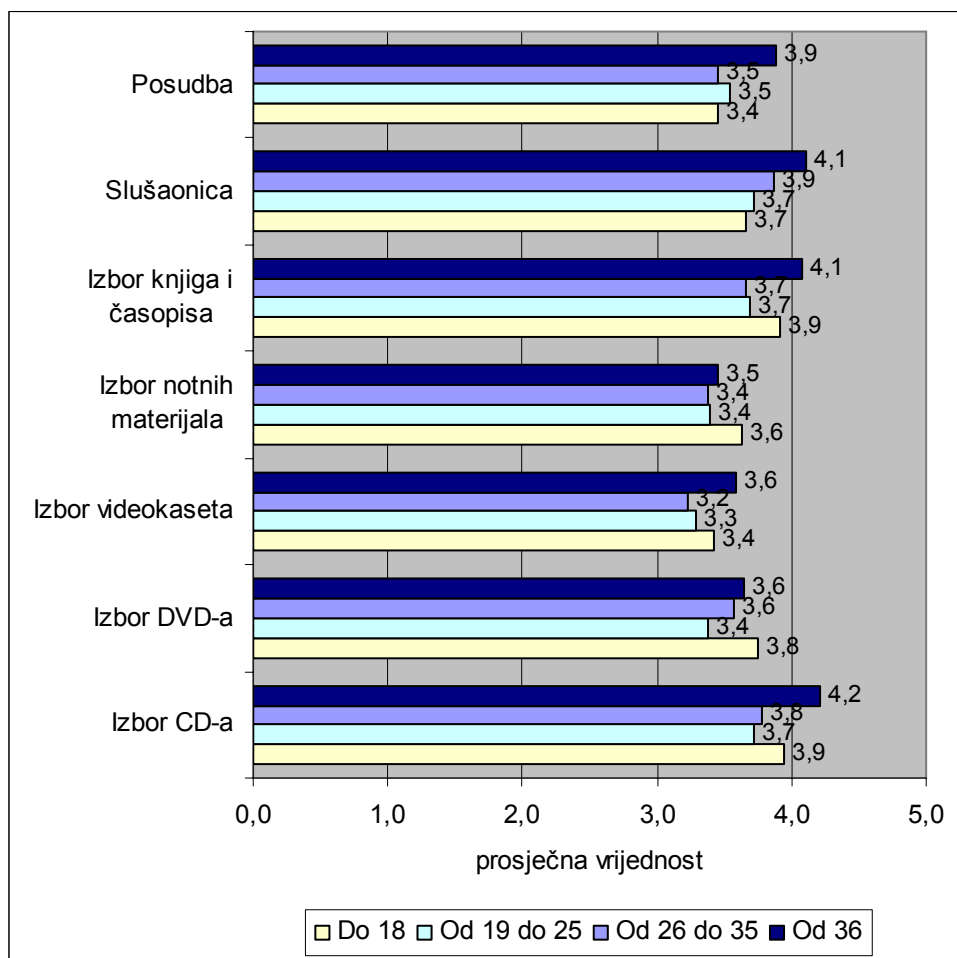
Zadovoljstvo ispitanika/ca glazbenim odjelom je razvidno iz sljedećeg grafa:



Graf 19. Zadovoljstvo glazbenim odjelom.

Na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) ispitanici/ce su procjenjivali zadovoljstvo uvjetima posudbe, slušaonicom glazbe, izborom knjiga i časopisa, izborom notnih materijala, izborom videokazeta, DVD-a i CD-a. Procjena zadovoljstva različitim elementima ponude varira od 3,35 do 3,85. Ispitanici/ce su najzadovoljniji izborom CD-a, knjiga i časopisa te slušaonicom glazbe, dok su nešto nezadovoljniji izborom videokazeta (3,35), izborom notnih materijala (3,47) i uvjetima posudbe glazbene građe (3,56).

Razmatranje zadovoljstva glazbenim odjelom, na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan), a prema dobi ispitanika/ca ukazuje na to da su svi najzadovoljniji izborom CD-a.



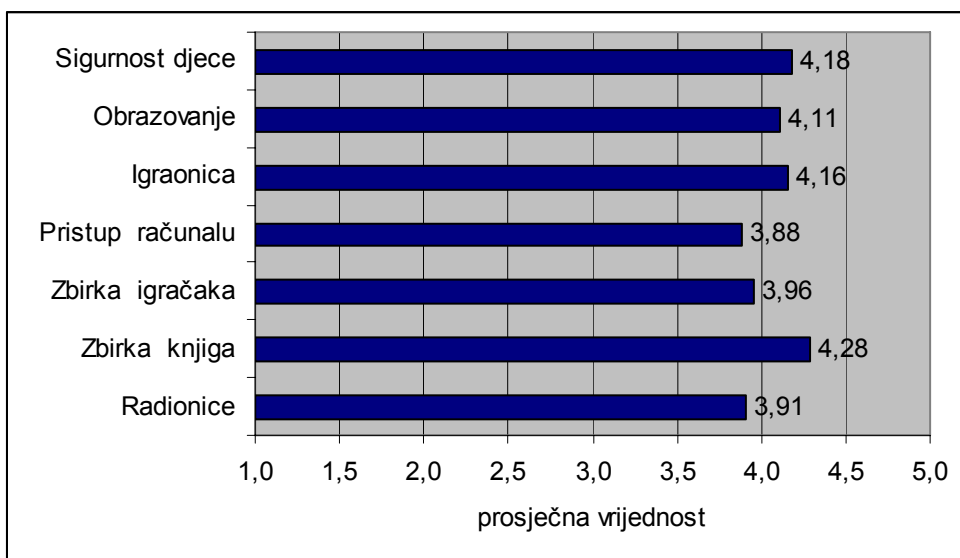
Graf 20. Zadovoljstvo glazbenim odjelom prema dobi.

Sve dobne skupine ispitanika/ca su najzadovoljnije izborom CD-a. Za ispitanike/ce do 18 godina slijedi izbor knjiga i časopisa (3,9) te DVD-a (3,8), za ispitanike/ce od 19 do 25 izbor knjiga i časopisa (3,7) te slušaonica (3,7), za ispitanike/ce u dobi od 26 do 35 slušaonica (3,9) i izbor DVD-a (3,6) i konačno, ispitanici/ce stariji od 36 godina, uz izbor CD-a, najzadovoljniji su izborom knjiga i časopisa (4,1) te slušaonicom (4,1).

U prijedlozima za poboljšanje kvalitete usluge glazbenog odjela, ispitanici/ce su uz razna područja glazbe navodili i nešto specifičnije sadržaje. Područja ili žanrovi glazbe koje predlažu za ovaj odjel obuhvaćaju široki raspon od narodne i etno glazbe, preko *death metala*, dječjih pjesama i glazbe za meditaciju, sve do crkvene glazbe. Sadržaji koji bi, prema mišljenju korisnika/ca, mogli upotpuniti ponudu jesu općenito veći izbor i dulji rok posudbe građe, njen sustavniji raspored, zatim veća ponuda enciklopedija glazbe i životopisa glazbenika, kao i organiziranje smotri folkloru ili tematskih slušaonica. Prema ispitanicima/cama, glazbeni odjel bi trebao zauzimati veći prostor, u kojemu bi na raspolaganju bilo više slušalica ili čak odvojenih prostora (kabina) za slušanje i pregledavanje građe.

4.6. Dječji odjel

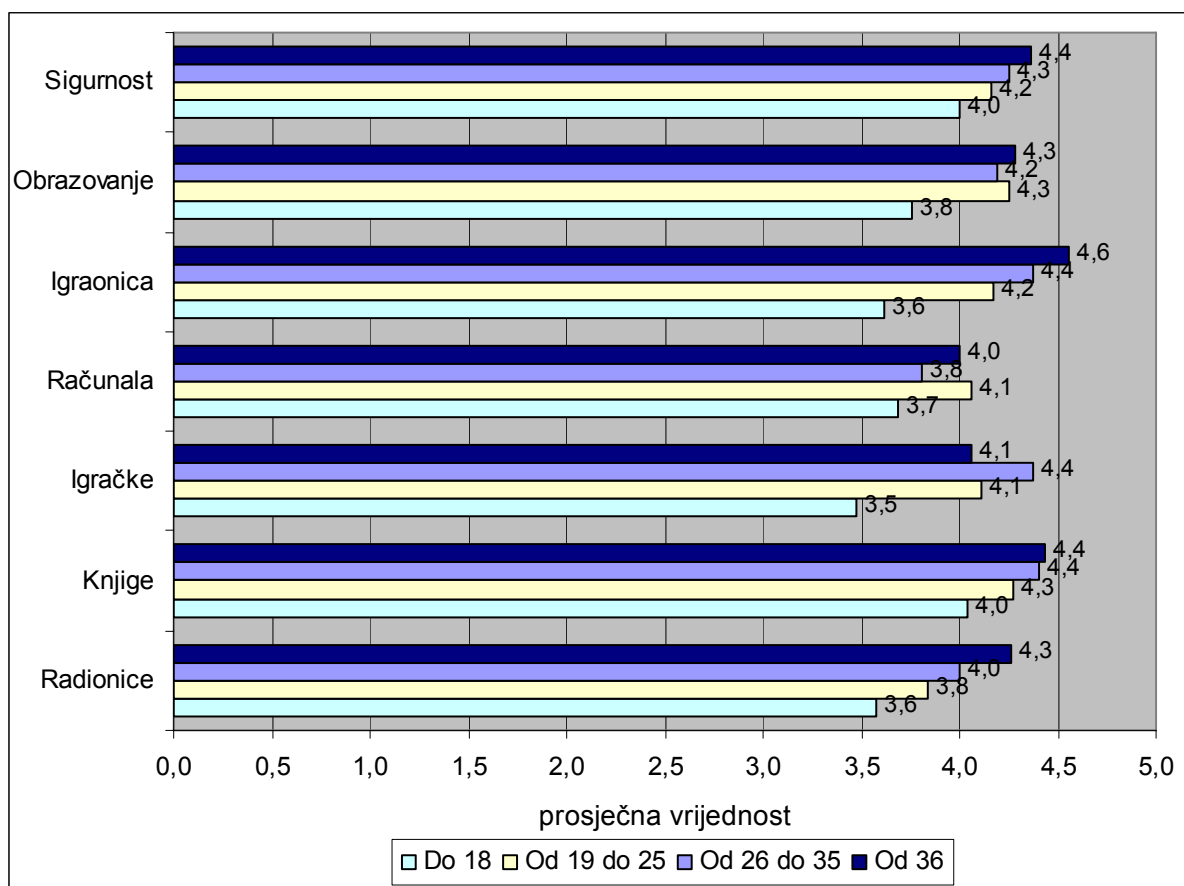
Usluge koje pruža dječji odjel koristilo je 33% anketiranih ispitanika/ca. Njihovo zadovoljstvo dječjim odjelom razvidno je iz donjeg grafa.



Graf 21. Zadovoljstvo dječjim odjelom.

Na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) ispitanici/ce su procjenjivali zadovoljstvo radionicama, zbirkom knjiga i igračkaka, pristupom računalima, igraonicom, obrazovanjem i sigurnošću djece. Procjena zadovoljstva tim elementima kreće se od 3,88 do 4,28. Ispitanici/ce su najzadovoljniji zbirkom knjiga (4,28), dok su nešto nezadovoljniji pristupom računalu (3,88) i izborom igračkaka (3,96).

Zadovoljstvo dječjim odjelom prema dobi pokazuje sljedeće obrasce:



Graf 22. Zadovoljstvo dječjim odjelom prema dobi.

Ispitanici/ce u dobi do 18 godina najnezadovoljniji su uslugama koje nudi dječji odjel, tako da je za tu dobnu kategoriju najmanja prosječna vrijednost zadovoljstva iznosi 3,5 za izbor igračaka, a najveća 4,0 za izbor knjiga i sigurnost. Ako se pak zajedno analiziraju dobne skupine od 36 do 45 i od 46 godina, razvidnim postaje da su upravo najstariji korisnici/ce najzadovoljniji dječjim odjelom. Najniža vrijednost koju ti ispitanici/ce daju jest 4,1 za izbor igračaka, a najviša 4,6 za igraonice.

Većina ispitanika/ca se izjasnila kako ne bi dolazili na predavanja ili tribine vezane uz odgoj djece (59,54%), dok bi njih trećina ipak dolazila¹¹.

¹¹ Ispitanici/ce koji bi dolazili na takva predavanja na njima bi voljeli slušati o djeci i školovanju, zdravlju djece, njihovoj samostalnosti i razvoju inteligencije, religiji i odgoju, djeci s posebnim potrebama, mladim majkama, nasilju nad djecom, računalnim igrama i Internetu, ovisnosti, hiperaktivnoj djeci, odnosima s vršnjacima, odnosu djece prema glazbi.

4.7. Korištenje Interneta i mrežna stranica GKZD-a

Polovica ispitanika/ca je navela da koristi Internet u GKZD, i to podjednako muškarci i žene. Kako raste dob ispitanika/ca tako opada korištenje Interneta. Naime, 83,60% najmlađih korisnika/ca do 18 godina se služi Internetom u GKZD. U sljedećoj dobnoj skupini od 19 do 25 godina taj postotak pada na 58,20%, da bi bio 46,30% za dobnu skupinu od 26 do 35 godina starosti, a 30,30% za ispitanike/ce u dobi od 36 do 45 godina. Internet u GKZD najmanje koristi dobna skupina od 46 godina naviše, točnije njih 11,90%.

Ako se razmotri obrazovna struktura ispitanika/ca, onda Internet u GKZD najviše koriste učenici/ce (83,30%), zatim studenti/ce (59,40%), ispitanici/ce sa završenom srednjom školom (36,8%) i konačno oni sa završenom višom školom ili fakultetom (31,50%).

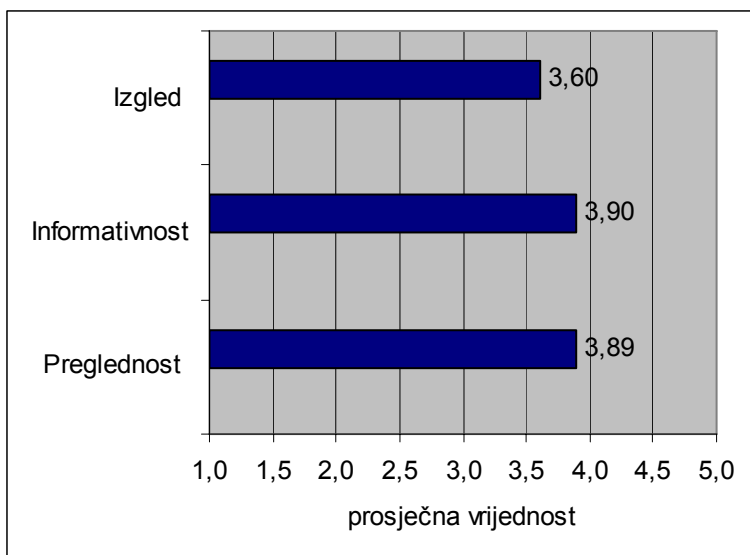
Od onih ispitanika/ca koji koriste Internet u GKZD, njih 53,40% navodi kako im odgovaraju uvjeti njegovog korištenja. Druga polovica korisnika/ca Interneta za nezadovoljstvo uvjetima korištenja najčešće navodi sljedeće razloge: nedovoljan broj računala, predugo čekanje na red, nedostatak privatnosti, kratak rok za pretraživanje, spora internetska veza¹².

Mrežnu stranicu GKZD-a pregledava 47,30% ispitanika/ca, podjednako muškarci i žene, kao i kod korištenja Interneta. Dobna skupina koja je najčešće pregledava jest ona od 26 do 35 godina, a zatim one od 19 do 25 i od 36 do 45 godina. Na stranici GKZD-a najrjeđe se nalaze najmlađi i najstariji korisnici/ce, odnosno oni ispitanici/ce do 18 i preko 46 godina¹³. S obzirom na obrazovanje, ispitanici/ce koji su najobrazovaniji su najčešće na stranici GKZD-a (ispitanici/ce s višom školom ili završenim fakultetom 56,10%), dok je to 53,00% studenata/ica, zatim 43,40% učenika/ca i 17,60% onih sa završenom srednjom školom.

Zadovoljstvo mrežnom stranicom ispitanici/ce su procjenjivali kroz kategorije izgleda, informativnosti i preglednosti stranice na skali od 1 do 5.

¹² Nedovoljan broj računala navodi 33,00% ispitanika/ca koji koriste Internet u GKZD, predugo čekanje na red 21,40%, nedostatak privatnosti 13,70%, kratak rok za pretraživanje (tzv. surfanje) 10,30%, sporu internetsku vezu 10,80%, dok 2,70% ispitanika navodi nešto drugo.

¹³ U dobnoj skupini od 26 do 35 godina 60,70% ispitanika/ca pregledava mrežnu stranicu GKZD, od 36 do 45 godina njih 54,50%, od 19 do 25 godina 55,40%, a u dobnoj skupini do 18 godina 38,90% te od 46 godina 33,3%.



Graf 23. Ocjena mrežne stranice GKZD-a.

Korisnici/ce ocjenjuju informativnost mrežne stranice GKZD-a s 3,90, a preglednost s 3,89. Nešto manje povoljno ocjenjuju izgled same stranice, kojoj su dodijelili prosječnu vrijednost od 3,60.

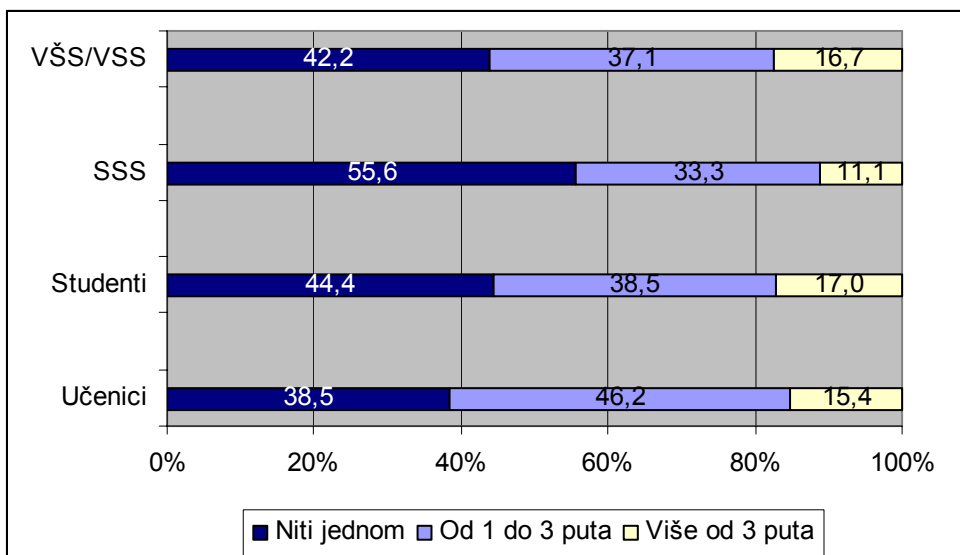
Sadržaj koji se najčešće posjećuje jest katalog knjižnice (42,50% ispitanika/ca pregledava katalog). U znatno manjem postotku (17,70%) ispitanici/ce pregledavaju aktualna događanja ili se pak informiraju o kulturnim događanjima (11,40%). Samo 7,10% ispitanika/ca koji posjećuju mrežnu stranicu GKZD-a se na njoj informira o njenom radu.

Uz novi dizajn i češće obnavljanje stranice, ispitanici/ce za poboljšanje kvalitete mrežne stranice predlažu sadržaje za mlade, kao i informacije o kulturnim i glazbenim sadržajima u drugim gradovima, a od mrežnih servisa predlažu sa bi mogla nuditi diskusijski forum i Facebook stranicu.

4.8. Dodatni sadržaji u ponudi GKZD-a

Uz usluge posudbe razne građe, GKZD organizira i ugošćava predavanja koja posjećuje oko polovice ispitanika/ca. Na predavanja dolazi 54,50% žena i 56,30% muškaraca anketiranih u ovom istraživanju.

Učestalost dolazaka na predavanja prema obrazovnom statusu vidljiva je iz donjeg grafa.



Graf 24. Učestalost dolazaka na predavanja.

Među ispitanicima/cama koji su dolazili na predavanja ili kulturne događaje organizirane u GKZD najveći ih je broj bio od jedan do tri puta godišnje. S obzirom na obrazovni status, to su najčešće bili učenici/ce (46,15%), zatim studenti/ce (38,52%), ispitanici/ce sa završenom višom školom ili fakultetom (37,12%), te ispitanici/ce sa završenom srednjom školom (33,33%).

Analizira li se dob korisnika/ca, pokazuje se da najčešće na predavanja dolaze ispitanici/ce stariji od 46 godina (61,90%). Slijede ih ispitanici/ce dobne skupine od 19 do 25 godina (57,20%), te oni do 18 (54,70%). Na predavanja dolazi i polovica ispitanika u dobi od 36 do 45 godina (51,50%), a 47,80% ih je u dobi od 26 do 35 godina.

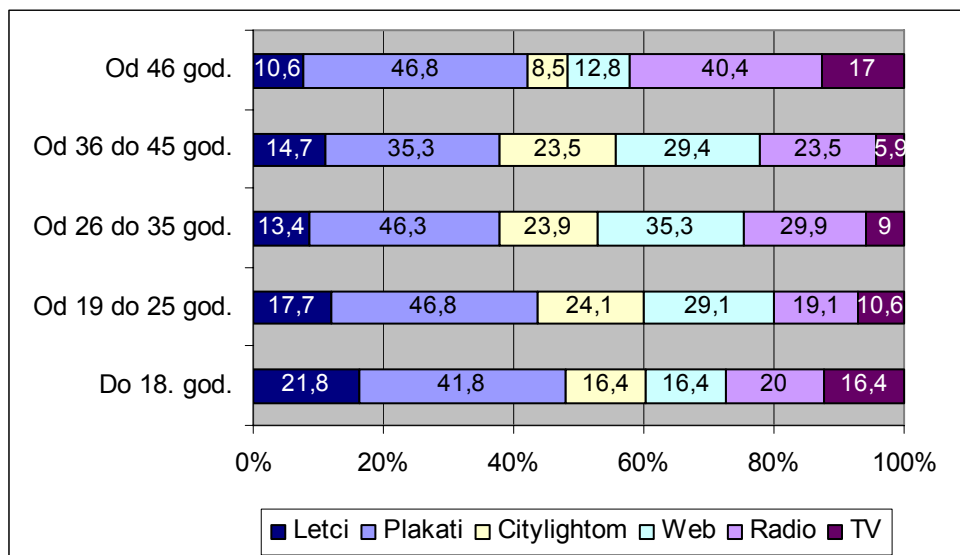
Od onih ispitanika/ca koji ne dolaze na predavanja, najveći ih broj kao razlog nedolaska navodi nedostatak vremena (49,85%), zatim to što nemaju naviku praćenja takvih sadržaja (26,49%), nedostatak interesa za ponuđene teme (16,23%), te neinformiranost o održavanju predavanja (10,82%), dok ih 3,08% navodi nešto drugo.

Prilikom slobodnog navođenja prijedloga za predavanja, tribine ili radionice koje bi rado posjetili, ispitanici/ce navode teme koje se kreću u rasponu od pitanja ovisnosti i zdravlja, sporta, ljepote, politike, glazbe, umjetnosti, cjeloživotnog obrazovanja, poljoprivrede, marketinga, povijesnih tema do radionica izrade nakita i posuđa ili pak večeri komedije¹⁴.

¹⁴ Nešto konkretniji prijedlozi ispitanika/ca za dodatne sadržaje i usluge uključuju: gostovanja zadarskih pjesnika, odjel za tinejdžere, ples, putovanja i nagradne igre, radionice za mlade, razne tečajeve, automate s pićem i grickalicama, modne revije, klub čitatelja poezije, računalne igrice.

Informacije o planiranim događanjima ispitanici/ce najčešće dobivaju putem plakata (44,15%), zatim preko mrežne stranice (26,2%), putem radija (25,07%), citylightom ispred zgrade GKZD-a (20,79%), letcima (16,52%), putem televizije (11,68%) ili pak na neki drugi način (5,62%, npr. preko prijatelja).

Iz donjeg je grafa još jasnije da su plakati najčešći medij informiranja i to za sve dobne skupine:

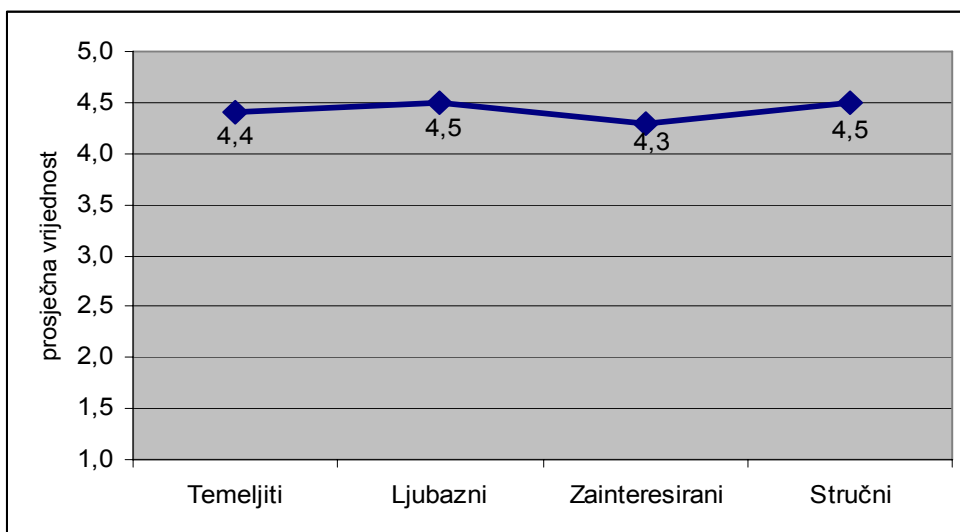


Graf 25. Informiranje o događanjima u GKZD prema dobi.

Međutim, nakon plakata, medij informiranja se diferencira za različite dobne skupine. Tako se ispitanici/ce stariji od 46 godina informiraju putem radija, a oni iz dobne skupine do 18 godina uz radio, još i više preko letaka. Dobne skupine od 19 do 25, zatim od 26 do 35 i od 36 do 45 godina se o predavanjima u GKZD nakon plakata, najčešće informiraju putem mrežne stranice GKZD-a.

4.9. Ljudski i materijalni resursi GKZD-a

Osobine knjižničnog osoblja ispitanici/ce su procijenili na način razvidan iz donjeg grafa:

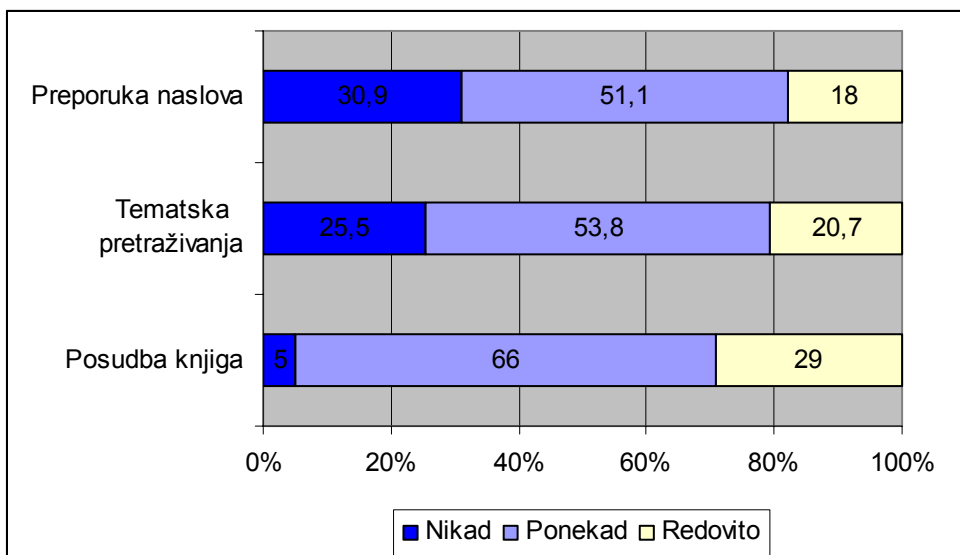


Graf 26. Procjena osobina knjižničnog osoblja¹⁵.

U grafu su prikazane prosječne vrijednosti ocjena knjižničnog osoblja. Dobiveni rezultati pokazuju da korisnici/ce doživljavaju knjižnično osoblje kao temeljito, ljubazno, zainteresirano i stručno.

Od knjižničara/ki koje percipiraju na opisani način, korisnici/ce najčešće traže pomoć za posudbu knjiga, zatim za tematska pretraživanja, te preporuke naslova.

¹⁵ Za procjenu osobina knjižničnog osoblja korišten je semantički diferencijal. Preko četiri skale omeđene suprotnim pojmovima (površni-temeljiti, otesiti-ljubazni, nezainteresirani-zainteresirani, nestručni-stručni) ispitanici/ce su procjenjivali svoju percepciju tih karakteristika osoblja na skali od -2 do 2. Radi lakšeg predočavanja rezultati su transformirani na skalu od 1 do 5.



Graf 27. Učestalost traženja pomoći od knjižničara/ki.

Naime, u 95% slučajeva korisnici/ce redovito ili ponekad traže pomoć u posudbi knjiga, u 74,50% slučajeva redovito i ponekad traže pomoć za tematska pretraživanja, a u 69,10% slučajeva ih konzultiraju za preporuke naslova.

Preko knjižničkog kataloga redovito naslove traži 20,40% ispitanika/ca, dok se njih 48,80% povremeno koristi katalogom. Jedna trećina ispitanika/ca pak navodi kako se njime uopće ne koristi (30,80%). Na skali od 1 (sasvim nezadovoljan) do 5 (sasvim zadovoljan) ispitanici/ce su ocjenjivali vlastito snalaženje u pretraživanju kataloga i općenito zadovoljstvo katalogom. Tako 73,60% ispitanika/ca smatra da se dobro i vrlo dobro snalaze u pretraživanju kataloga, s prosječnom vrijednosti zadovoljstva vlastitim snalaženjem od 4,09. Na istoj skali od 1 do 5, ispitanici/ce izražavaju zadovoljstvo knjižničnim katalogom vrijednošću od 3,09.

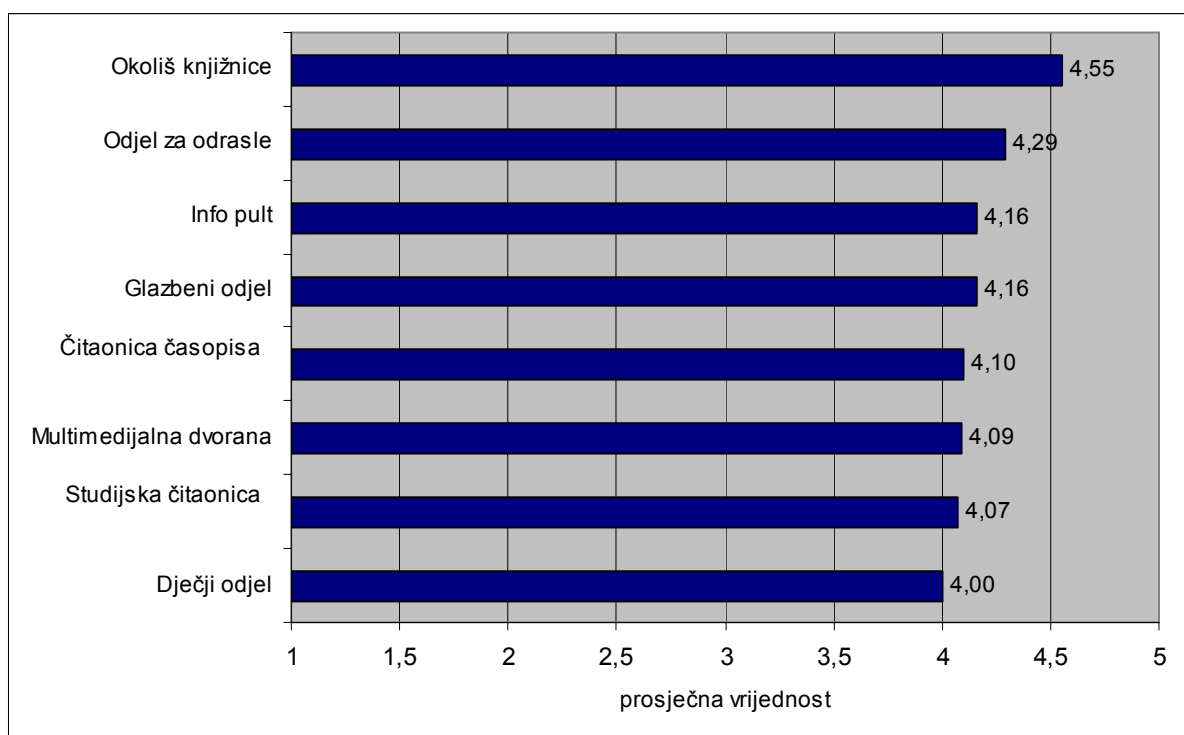
Dosadašnje radno vrijeme GKZD-a odgovara 52,42% ispitanika/ca, dok njih 43,87% smatra da bi ono trebalo biti od 8,00h do 22,00h. Najmanjem broju ispitanika/ca bi odgovaralo dvokratno radno vrijeme (1,70%) ili pak turnusno, s jutarnjom i poslijepodnevnom izmjenom radnog vremena (0,85 %).

Kada bi GKZD radila i nedjeljom, posjećivala bi ju polovica ispitanika/ca (54,30% muškaraca i 56,40% žena). Najčešće bi dolazili ispitanici/ce u dobnoj skupini od 19 do 25 (61,70%), zatim oni do 18 godina (58,20%) te oni preko 46 (56,80%). Nedjeljom bi dolazila i točno polovica ispitanika/ca od 26 do 35 godina te 35,30% onih od 36 do 45 godina starosti.

S obzirom na obrazovnu strukturu, nedjeljom bi podjednako dolazili i učenici/ce i studenti/ce i oni/e sa završenom srednjom školom¹⁶. Nedjeljom bi u GKZD dolazilo manje od polovice ispitanika/ca sa završenom višom školom ili fakultetom.

Upitani kako se snalaze u samostalnom pronalaženju knjiga na odjelu za odrasle, 80,80% korisnika/ca navodi kako se snalazi dobro. Ostatak ispitanika/ca kao razlog nesnalaženja najčešće navodi činjenicu da zapravo ne traže samostalno građu, zatim vlastito nesnalaženje u prostoru knjižnice te nepoznavanje njenog ustroja i ponude. Fizička organiziranost Knjižnice se ne navodi kao razlog nesnalaženja.

Cijeli prostor GKZD-a ispitanici/ce smatraju jako ugodnim, pa prosječne vrijednosti na skali od 1 do 5 variraju od 4,00 do 4,55.



Graf 28. Procjena ugodnosti prostorija GKZD-a.

Od okoliša knjižnice, koji je najpozitivnije ocijenjen s prosječnom vrijednošću od 4,55, zadovoljstvo korisnika/ca se proširuje i na sve ostale prostorije u glavnoj zgradi GKZD-a. Odjel za odrasle, prostor info-pulta, glazbeni odjel, čitaonica časopisa, multimedijalna dvorana, studijska čitaonica i dječji odjel su također visoko ocijenjeni,

¹⁶ Nedjeljom bi u GKZD dolazilo 61,10% učenika/ca, 61,60% studenata/ica, 63,20% onih sa završenom srednjom školom, a onih sa završenom višom školom ili fakultetom 47,40%.

tako da nijedna prostorija ne ostvaruje manju prosječnu vrijednost od 4,00. Uz zadovoljstvo svim uslugama i aktivnostima koje GKZD pruža, korisnici/ce su zadovoljni i samim fizičkim prostorom Knjižnice u kojem se osjećaju vrlo ugodno.

5. ZAKLJUČAK

Anketnim istraživanjem zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar istraživani su stavovi korisnika/ca o uslugama i aktivnostima koje GKZD nudi, kao i obrasci njihovog korištenja.

Glavni nalazi ukazuju da su korisnici/e iznimno zadovoljni uslugama i sadržajima u ponudi GKZD-a, knjižnično osoblje doživljaju kao ljubazno, motivirano, zainteresirano i stručno, a sam prostor knjižnice kao ugodan i suvremen. Zadovoljstvo kvalitetom usluga različitih odjela i prostorija GKZD-a uglavnom je ujednačeno. Ispitanici/ce su odjel za odrasle procijenili s prosječnom ocjenom 4,05. Vrlo su zadovoljni zbirkom knjiga u kojoj vrlo često mogu pronaći zanimljive i slobodne primjerke knjiga. No, nešto su manje zadovoljni raspoloživim fondom knjiga na stranim jezicima. Studijsku su čitaonicu ispitanici/ce ocijenili prosječnom vrijednošću od 3,95. Rado bi da je opremljenija referentnom literaturom i manje bučna. Čitaonica časopisa i novina bi, pak, prema ispitanicima/cama trebala imati bolju ponudu stranih tiskovina. Ponudu domaćih tiskovina su procijenili boljom i kvalitetnijom. I glazbeni odjel nudi građu zanimljivu ispitanicima/cama, premda je to jedini odjel na kojemu je postotak onih ispitanika/ca koji tvrde da rjeđe pronalaze tražene primjerke veći nego na drugim odjelima. Ponudom knjiga na dječjem odjelu su ispitanici/ce zadovoljniji nego ponudom radionica. Korištenjem računala i Interneta u GKZD bi korisnici/ce bili zadovoljniji kada bi broj raspoloživih računala bio veći, a dopušteno vrijeme boravka na Internetu duže.

Analiziraju li se obrasci korištenja usluga i aktivnosti GKZD-a dobiveni ovim anketnim istraživanjem, može se zaključiti da prosječni korisnik/ca, ispitanik/ca ovog istraživanja dominantno dolazi posuđivati knjige. Dolazi često, barem jednom tjedno i ostaje do sat vremena. Tijekom boravka u GKZD povremeno koristi Internet, pročita novine, posudi CD, a na dječji odjel ode po potrebi. Za traženje knjiga koristi katalog, ali se konzultira i s knjižničarom/kom. U samoj zgradi, među policama, snalazi se dobro i ugodno osjeća. Na predavanja koja se odvijaju u GKZD dođe jednom do tri puta godišnje, o čemu se informira najviše preko plakata, mrežne stranice GKZD-a ili radio-emisija. Rado bi da knjižnica radi do 22,00h, a dolazio bi i nedjeljom. Ovakav prosječni korisnik/ca GKZD-a podjednako može biti i muškarac i žena, a mlađe je životne dobi.

Prostor za poboljšanje rada GKZD-a korisnici/ce vide u povećavanju postojećeg fonda knjiga i CD-ova, broja računala te poboljšanju uvjeta korištenja Interneta. Smatraju da bi najvažnije bilo proširiti glavnu zgradu, a posebno studijske i čitaonicu novina i časopisa, kao i zaposliti veći broj djelatnika/ca. Korisnici/ce su iznimno zadovoljni uslugama i sadržajima koje nudi GKZD, ali bi htjeli da je ona veća i opremljenija. Dakle, preporuke i prijedlozi za poboljšanje kvalitete usluga i aktivnosti koje nudi GKZD uglavnom se odnose na materijalno poboljšavanje uvjeta rada.

Predstavljeni rezultati anketnog istraživanja potvrđuju kvalitetu šezdesetogodišnjeg djelovanja Gradske knjižnice Zadar, ali istovremeno predstavljaju izazov njenom

budućem radu. Zbog visokih očekivanja korisnika/ca, uz ulaganje napora u održavanje postojeće kvalitete usluga, pred GKZD se postavlja zadatak pronalaženja načina za daljnje poboljšanje ljudskih i materijalnih resursa, kao i za kontinuirano unaprjeđivanje svoje cjelokupne ponude. U tom smislu i ovo anketno istraživanje, kao i ono provedeno 2001. godine (vidi fusnotu 2), predstavlja jedan od načina prikupljanja informacija, stavova i mišljenja korisnika/ca u svrhu poboljšanje kvalitete ponude Gradske knjižnice Zadar.