

# Student: U potrazi za knjižnicom

*Mystery shopping u hrvatskim knjižnicama*

**Mentor:** Mihaela Banek Zorica

**Studenti:** Maja Benčec, Iva Brunšek, Tomislav Ivanjko,  
Ivana Mišalongin, Lidija Šajatović

Ožujak, 2006.

Filozofski fakultet u Zagrebu  
Odsjek za informacijske znanosti

# Sadržaj

1. Uvod
2. O projektu
3. Metodologija
4. Rezultati – Gradska knjižnica
5. Rezultati – Knjižnica *Božidara Adžije*
6. Rezultati – Nacionalna i sveučilišna knjižnica
7. Zaključak

# Uvod

## ▪ Glavni razlozi:

- Reforma visokoškolskog obrazovanja – Bolonjski proces
- Slični projekti u svijetu
- Poboljšanje usluge, poboljšanje ponašanja osoblja, te usporedba sa drugim sličnim ustanovama

## ▪ Opis tehnike:

- *Mystery Shopping* jedna je od metoda evaluacije razina usluga u nekoj ustanovi
- U području knjižnica, tajni kupci uglavnom se orijentiraju na ispitivanje kvalitete usluge koje pruža informacijska služba

## O projektu

- Zamišljeno kao pilot-projekt koji najavljuje opsežnije istraživanje
- Namjera mu je ukazati na neke od problema s kojima se susreću studenti kada koriste usluge knjižnica
- Usmjereno na visokoškolsko obrazovanje (društveno-humanističke znanosti)
- Iz perspektive studenta
- Idealno oruđe za procjenu zadovoljstva korisnika
- Prilika da se pohvali dobro obavljen posao, ali i da se vidi što se treba popraviti
- Mali broj posjeta
- Subjektivnost pristupa (iskustva i kriteriji)

## O projektu (2)

- Izvori:

- Katz, W. A. *Introduction to reference work.*
- IFLA: *The Public Library Service. Guidelines for Development (Customer Care)*
- Slični projekti u svijetu navedeni u radu Hannelore Vogt *Putting the Customer First! Managing Customer Satisfaction*

# Metodologija

## Koraci:

### ▪ Vrednovan je:

- Stav prema korisniku i informativnost
- Način odgovora i korisnost informacija
- Opći dojam

### ▪ Odlasci u knjižnice

- Tijekom veljače 2006.
- 3 posjeta svakoj od knjižnica

# Metodologija (2)

## Koraci:

- **Odabir najprikladnijih knjižnica:**
  - Gradska knjižnica Zagreb
  - Knjižnica *Božidara Adžije*
  - Nacionalna i sveučilišna knjižnica
- **Odlasci u knjižnice**
  - korišteni pripremljeni upitnici
  - pripremljena lista pitanja
  - unaprijed pronađeni relevantni odgovori u knjižnicama FF-a i putem online usluge *Pitajte knjižničare*
- **Obrada i prikaz rezultata**

# Rezultati – Gradska knjižnica Zagreb

## ▪ Stav prema korisniku i informativnost

- Informacijski pult nalazi se prilično daleko u unutrašnjosti knjižnice
- U sva tri slučaja bilo je potrebno ili čekati kako bi nam se informator obratio ili smo se prvi morali obratiti informatoru
- U dva slučaja zabilježen je razgovor s kolegama, a jednom se moralo čekati kako bi informator završio duži privatni poziv za što nije bilo nikakve isprike
- U sva tri slučaja stav prema korisniku bio je prilično nezainteresiran i nemaran
- Stav prema korisniku u sva tri slučaja bio je administrativan, bez želje za kvalitetnim odgovorom na informacijski upit

## Rezultati – Gradska knjižnica Zagreb (2)

### ▪ Način odgovora i korisnost informacija

- U jednom slučaju na upit je odgovoreno odmah – odgovor nepotpun
- U dva slučaja upućeni na ispunjavanje obrasca – rezultati za tjedan dana
- Dobiveni rezultati potpuno različiti
  - U jednom slučaju na zahtjev odgovoreno samo jednom publikacijom
  - U drugom slučaju na upit odgovoreno iscrpno i opširno, upućeni smo na tiskanu građu (uključujući i časopise), elektroničku građu, NSK te građu na stranim jezicima

# Rezultati – Gradska knjižnica Zagreb (3)

## ▪ Opći dojam

- Nespretna uređenost prostora, administrativan odnos prema korisnicima, mala korisnost i nepotpunost pruženih informacija
- Gradska knjižnica zbog svog bogatog fonda najbolje funkcionira kao servis za posuđivanje knjiga, dok rješavanju informacijskih upita nije posvećena dovoljna pažnja
- Zaista kvalitetno riješen informacijski upit u trećem slučaju pokazuje kako ta pretpostavka uopće ne mora biti točna, te kako se i taj dio poslovanja info službe može vrlo kvalitetno i profesionalno obaviti

# Rezultati – Knjižnica *Božidara Adžije*

## ▪ Stav prema korisniku i informativnost:

- U sva tri dolaska doček je bio korektan
- Čim nas je primijetio, informator nam se obratio pozdravom i ponudio svoje usluge
- U jednom slučaju informator je pokazao iznimnu ljubaznost i zainteresiranost u pružanju informacija
- U dva slučaja pristup bio korektan, no bez velike zainteresiranosti za što boljim odgovorom na upit
- U prvom slučaju informacijski intervju bio je detaljan, u ostala dva slučaja informator se zadovoljio postavljenim upitom i nije osjećao potrebu dalje razraditi upit
- Ponašanje informatora u sva tri slučaja bilo je prihvatljivo i profesionalno, a u prvom slučaju i veoma pohvalno

## Rezultati – Knjižnica *Božidara Adžije* (2)

### ▪ Način odgovora i korisnost informacija

- U sva tri slučaja pronađena je tiskana monografska građa čiji je izbor bio ograničen samo na fond sustava Knjižnica grada Zagreba
- U nijednom slučaju nismo bili upućeni na nijedan drugi knjižnični sustav, časopise ili elektronički izvor
- Jedino upućivanje vršilo se na druge knjižnice u sustavu, posebno na Gradsku knjižnicu
- Velika prednost usluge u knjižnici *Božidara Adžije* bila je u tome što su sve trenutno raspoložive knjige odmah predočene korisniku kako bi ih mogao pregledati i eventualno odmah posuditi

## Rezultati – Knjižnica *Božidara Adžije* (3)

### ▪ Opći dojam

- Knjižnica *Božidara Adžije* dobro funkcionira kao mjesto na kojem se mogu pronaći početne informacije o nekom predmetu
- Svako ozbiljnije istraživanje priječi ograničavanje na fond sustava Knjižnica grada Zagreba i tiskanu građu
- Unutar svog fonda, knjižnica funkcionira reprezentativno
- Posebno nam se svidjelo ugodno radno ozračje, ljubazno osoblje, te osjećaj dobrodošlice koji se potiče kod korisnika

# Rezultati – NSK (1)

## ▪ Stav prema korisniku i informativnost

- U sva tri dolaska pri postavljanju upita info službi na razini 0, upućeni smo na 3. kat, gdje se nalazi predmetno (tematsko) pretraživanje
- Kada se stigne na 3. kat nema jasnih uputa gdje se predmetno pretraživanje nalazi, tako da se korisnik mora ponovno informirati na informacijama 3. kata
- Predmetni informator u sva tri slučaja pokazao se iznimno susretljivim, stručnim i zainteresiranim za što bolje ispunjavanje potrebe korisnika
- Tijekom temeljitog informacijskog intervjua, postavljana su mnoga pitanja, kako bi informator dobio što bolji uvid u potrebe korisnika, te što bolje odogovorio na naš upit

## Rezultati – NSK (2)

### ▪ Način odgovora i korisnost informacija

- U dva slučaja upućeni smo na ispunjavanje obrasca za predmetno pretraživanje, a informaciju smo u oba slučaja dobili dva dana kasnije kako nam je i rečeno
- Jednom smo osobno došli po rezultate u NSK, dok su nam u drugom slučaju, na naš zahtjev, rezultati poslani elektroničkom poštom
- U trećem slučaju na naš upit odgovoreno je odmah po dolasku
- U sva tri slučaja dobili smo ispis bibliografskih jedinica sa ručno ispisanim signaturama i uputama gdje se navedene jedinice mogu pronaći
- Niti jednom nismo bili upućeni na bilo kakve elektroničke izvore ili na neke druge knjižnice

## Rezultati – NSK (3)

### ▪ Opći dojam

- Usluge predmetnog pretraživanja pokazala se kao najinformativnija i najopsežnija u pružanju relevantnih rezultata, što je razumljivo obzirom na velik fond knjižnice
- Opći je dojam kako je ovo najkorisnija usluga pružanja bibliografske informacije s kojom smo se susreli i preporučujemo je svim studentima
- Sama usluga nedovoljno je naglašena u ponudi NSK, te je naše mišljenje kako bi je trebalo više približiti studentima
- Problem edukacije korisnika

# Zaključak

## ▪ Korisnost

- Studenti će najviše potrebne literature pronaći u NSK – tematsko pretraživanje je opširno i temeljito, što je logično obzirom na opseg fonda NSK
- U ostalim knjižnicama korisnik se većinom mora oslanjati sam na sebe i svoje sposobnosti pronalaženja relevantne literature
- Knjižnica *Božidara Adžije* funkcionira reprezentativno unutar svog fonda
- Gradska knjižnica – kvalitetno riješen posljednji upit pokazuje kako postoji solidna baza za rješavanje informacijskih upita na koje uvelike utječe ljudski faktor

## Zaključak (2)

### ▪ Problemi

- Niti jedna knjižnica nije nas uputila na elektroničke izvore (Internet, specijalizirane baze podataka)
- Niti jednom nismo bili upućeni na online usluge poput *Pitajte knjižničare*
- Samo jednom smo bili upućeni na neki drugi knjižnični sustav (NSK)

### ▪ Dojam

- Dobar opći dojam
- Postoji prostor za poboljšanje usluga
- Problem u komunikaciji student - knjižničar
- Potreba za sveobuhvatnim istraživanjem koje bi potvrdilo ili opovrgnulo naše rezultate



Hvala na pažnji!

Pitanja, komentari...?

# Student: U potrazi za knjižnicom

*Mystery shopping u hrvatskim knjižnicama*

**Mentor:** Mihaela Banek Zorica

**Studenti:** Maja Benčec, Iva Brunšek, Tomislav Ivanjko,  
Ivana Mišalongin, Lidija Šajatović

Ožujak, 2006.

Filozofski fakultet u Zagrebu  
Odsjek za informacijske znanosti

# Primjer upitnika

Lista pitanja za projekt «Mystery Shopping»

Ime ispitivača: \_\_\_\_\_ Ime knjižnice: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_ Vrijeme: \_\_\_\_\_

|                                                                                                    |    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1. Jesu li Vas zaposlenici primijetili kada ste ušli u knjižnicu?                                  | Da | Ne |
| 2. Jeste li dočekani na prijateljski način?                                                        | Da | Ne |
| 2.a Ako da koji je to bio pozdrav?                                                                 |    |    |
| 3. Da li su oznake pultova bile jasne i razumljive?                                                | Da | Ne |
| 4.b. Kada ste zamolili za pomoć, da li vam je bila omogućena?                                      | Da | Ne |
| 4.c Ako ne, koje je bilo obrazloženje?                                                             |    |    |
| 5. Kada ste postavili svoj upit, koliko ste trebali čekati na odgovor?                             |    |    |
| 5.a Ako ste trebali čekati, kada ste konačno dobili odgovor, da li su vam zahvalili na strpljenju? | Da | Ne |
| 6. Kada ste postavili svoj upit, da li vam se zaposlenik nasmijao i ponašao na prijateljski način? | Da | Ne |
| 7. Da li su vas gledali u oči barem 50% vremena?                                                   | Da | Ne |

## Primjer upitnika (2)

|                                                                                                            |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 8. Da li su vas ispitivali potpitanja pokušavajući otkriti vaše potrebe?                                   | Da | Ne |
| 9. Da li su pokazali volju i želju pomoći vam?                                                             | Da | Ne |
| 10. Da li su pokazali ikakve neprimjerene geste ili ponašanja?                                             | Da | Ne |
| 10.a Objasnite:                                                                                            |    |    |
| 11. Da li su vas otpratili do polica, izvora podataka, materijala ili kompjutera odgovarajući na vaš upit? | Da | Ne |
| 12. Da li su provjerili da dobiveni podatci zadovoljavajuće odgovaraju na vaš upit                         | Da | Ne |
| 13. Da li su pronašli točan odgovor?                                                                       | Da | Ne |
| 14. Da li ste imali njihovu potpunu pozornost?                                                             | Da | Ne |
| 14.a Ako ne, koje su bile smetnje?                                                                         |    |    |
| 14.b Da li su se ispričali radi smetnji?                                                                   | Da | Ne |

|                                                                                                                                                                 |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 15. Da li su vas uputili na bazu podataka?                                                                                                                      | Da | Ne |
| 16. Da li ste vidjeli zaposlenike da jedu ili piju pred korisnicima?                                                                                            | Da | Ne |
| 17. Da li ste za vrijeme svog posjeta vidjeli ili čuli zaposlenike u<br>neprimjerenom osobnom razgovoru sa kolegama,<br>članovima<br>obitelji ili prijateljima? | Da | Ne |
| 17.a Objasnite:                                                                                                                                                 |    |    |
| 18. Kada ste im na odlasku zahvalili i pozdravili, da li su vam odzdravili?                                                                                     | Da | Ne |
| 19. Da li je zaposlenik imao i zadržao pozitivan stav tijekom vašeg razgovora?                                                                                  | Da | Ne |
| 20. Komentari:                                                                                                                                                  |    |    |

Sveukupni dojam:

[povratak](#)

Da li je bilo lako surađivati s ovom knjižnicom?

Da, jer \_\_\_\_\_

Ne, jer \_\_\_\_\_

Ako bi ste imali potrebu vratiti se, da li bi ste to i učinili?

Da, jer \_\_\_\_\_

Ne, jer \_\_\_\_\_