

# NOVE USLUGE MREŽNOG KATALOGA KAO OSLOKAC RAZVOJA I POBOLJŠANJA KVALITETE USLUGA U KNJIŽNICAMA

NEW ONLINE CATALOG SERVICES AS A BASIS FOR  
DEVELOPMENT AND IMPROVEMENT OF LIBRARY SERVICES

*Ivan Jelić*

Knjižnice grada Zagreba – Knjižnica Božidara Adžije  
ivan.jelic@kgz.hr

UDK / UDC 025.3: 004: 027.3  
Stručni rad / Professional paper  
Primljeno / Received: 5. 3. 2015.

## *Sažetak*

Imajući na umu brz razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije, a u skladu s tim i mijenjanje navika naših članova, pri osmišljavanju i planiranju novoga mrežnog kataloga Knjižnica grada Zagreba, jedan od ciljeva bio je povezati tradicionalne usluge knjižnica s novim, modernim uslugama u skladu s potrebama naših članova koji žele koristiti usluge knjižnice na daljinu te imati kvalitetniju komunikaciju s knjižnicom, brzo i jednostavno pomoću obrasca za kontakt na mrežnom katalogu. Knjižnice, ako žele i u 21. stoljeću ostati značajan izvor informacija, moraju usvojiti nove modele poslovanja prilagođene potrebama novih naraštaja, moraju znati odgovoriti na informacijske potrebe naraštaja mladih ljudi koji računalom i mobilnim uređajem u svakom trenutku spojeni na internet te očekuju da se njihove informacijske potrebe neodložno ispune neovisno o njihovoj fizičkoj lokaciji i uređaju koji koriste. Budući da informacija više nije ovisna o obliku ili fizičkoj lokaciji, u Knjižnicama grada Zagreba je prepoznata potreba razvoja novih mrežno usmjerenih usluga, rezerviranje građe i kontakt pomoću mrežnog kataloga, koje omogućuju bolju virtualnu prisutnost, vidljivost, a s time povezano i veću fizičku posjećenost knjižnica.

*Ključne riječi:* mrežni katalog, rezervacija građe, komunikacija, korisnici, učinkovitost, nove usluge

### *Summary*

Due to the rapid development of information and communication technologies and the ever changing habits of our users, one of the goals when we designed and planned a new online catalog of the Zagreb City Libraries was to integrate traditional library services with the new, modern online services which would satisfy the needs of our users, who want to use library catalog and resources remotely and to have better, quicker and easier communication with the library through a contact form on the library's website. If the libraries want to remain a relevant source of information in the 21st century, they must adopt new business models to satisfy the needs of new generations of users, must know how to respond to the information needs of young people who are constantly on the Internet via their computers or mobile devices. These "new" users want information delivered without delay, regardless of their physical location and device used. Since the information is no longer dependent on the form or physical location, the Zagreb City Libraries has recognized the need to develop new online services through the library's website and the online catalog, which allow a better virtual presence, visibility, and consequently, an increase in physical visits to the libraries.

*Keywords:* online catalog, document reservation, communication, users, efficiency, new services

## **I. Uvod**

Charles Ammi Cutter je 1876. godine izričito iznio ciljeve bibliografskog sustava. Prvi cilj, omogućiti da se pronade knjiga za koju je poznat autor, naslov ili predmet, jest cilj pronalaženja, koji pretpostavlja da korisnik zna podatak o autoru, naslovu ili predmetu i da traži poznati dokument. Drugi cilj, pokazati što knjižnica posjeduje od nekog autora, o nekom predmetu ili o nekoj vrsti literature, jest cilj okupljanja, koji pretpostavlja da korisnik ima sličnu informaciju, ali traži skup dokumenata određenog autora, o određenoj temi ili određenog žanra. Treći cilj je pomoći u izboru knjige, vezano uz izdanje i vrstu, koji pretpostavlja da je korisnik naišao na više sličnih dokumenata te treba izabrati među njima. Međunarodna federacija knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) je 1997. godine preoblikovala ciljeve: pronaći entitete koji odgovaraju korisnikovu mjerilu pretraživanja, identificirati entitet, odabrati entitet koji odgovara korisnikovim potrebama i nabaviti entitet ili pristupiti tomu entitetu [6].

Dok u većini modernih akademskih i specijalnih knjižnica tiskana građa više ne preladava na policama jer ju polako, ali sigurno zamjenjuje elektronička i mrežno dostupna građa [1], u narodnim knjižnicama tiskana knjiga je još uvijek na prvom mjestu po traženosti. Promatrajući razvoj i silan napredak

informatijske tehnologije u zadnjih dvadeset godina, moramo se vratiti malo u prošlost kako bismo sadašnje stanje sagledali iz druge perspektive. Kada sagledamo skok u razvoju informatijske tehnologije, koji je knjižnice mahom iznenadio, možemo se zapitati ako se svijet oko nas korjenito promijenio, a mi smo ostali isti, nismo li se onda mi promijenili?

Naši korisnici danas informacijama pristupaju pomoću računala i mobilnih uređaja stalno spojenim na internet te očekuju da se njihove informatijske potrebe neodložno ispune bez obzira na njihovu fizičku lokaciju i uređaj koji koriste [7]. I kada razmišljamo kako usvojiti nove modele poslovanja prilagođene potrebama milenijskog naraštaja i kako u 21. stoljeću ostati značajan izvor informacija, lako možemo vidjeti da su naše prednosti što čuvamo jedinstvene, iznimno vrijedne zbirke i informatijske izvore koji još nisu digitalizirani i za koje moramo pronaći način kako ih učiniti bolje javno vidljivijima prisutnošću na mreži i pomoću inovativnih mrežnih servisa [3]. Kao što je u viziji Knjižnica grada Zagreba jasno definiran cilj da se svim građanima Zagreba besplatno osigura jednaka dostupnost svim vrstama informacija, širokom spektru znanja, svjetskoj i nacionalnoj kulturnoj baštini i raznovrsnim oblicima kulturne razonode kao osnovama za učenje kroz cijeli život, neovisno odlučivanje i kulturni razvitak pojedinaca i društvenih skupina, tako jedan od prioriteta informatijskim ustanovama mora biti aktivna prilagodba promjenama koja ima čvrste temelje u planiranju novih usluga u skladu s vizijom i poslanjem ustanove.

## II. Metodologija

Ovo istraživanje provedeno je s ciljem ispitivanja korisnosti novih usluga na mrežnom katalogu, uočavanja prednosti i nedostataka u odnosu na starije modele poslovanja, a također prepoznavanju uzorka u ponašanju korisnika, kako bismo mogli učinkovito optimizirati sredstva koja su nam na raspolaganju [8]. Polazna pretpostavka bila je da će rezultati istraživanja pomoći pri donošenju pragmatičkih zaključaka o stvarnim potrebama korisnika i percepcije mrežnog kataloga u javnosti.

Preoblikovanje mrežnog kataloga KGZ-a započeto 2009. godine donijelo je niz novih usluga, poput provjere statusa i rezervacije građe, kojoj je cilj omogućiti jednostavniji i učinkovitiji prijelaz između otkrivanja informacije do isporuke pronađene informacije krajnjem korisniku te obrasca za kontakt koji omogućuje jednostavnu i brzu komunikaciju s korisnicima, pružajući im

odgovore na upite u najkraćem mogućem roku i time otvoriti vrijedne i jedinstvene zbirke KGZ-a publici koja ne može doći osobno u jednu od naših knjižnica.

Kvantitativnom analizom sadržaja obuhvaćeni su zaprimljeni zahtjevi za rezervaciju građe pomoću mrežnog kataloga, pristigli u razdoblju od 6 mjeseci, između 1. veljače i 31. srpnja 2014. godine. Upiti za rezervaciju odnose se na sve vrste građe koja je na raspolaganju za posudbu u Knjižnicama Božidar Adžija, Tin Ujević i Voltino. Uz upite za rezervaciju, analiziran je sadržaj poruka zaprimljenih obrascem za kontakt na mrežnom katalogu u razdoblju od 19. srpnja 2011. do 31. srpnja 2014. godine.

### III. Interpretacija rezultata

Prema istraživanju koje je proveo OCLC 2009. godine, korisnici pri pretraživanju mrežnog kataloga žele odmah znati je li građa dostupna i ako je, kako do nje najlakše doći. Ako građa nije mrežno dostupna, kao što u većini slučajeva i nije, knjižnice bi trebale isporučiti kvalitetne metapodatke koji će korisnicima pomoći odlučiti je li ta pronađena građa vrijedna njihovog vremena i pružiti mogućnost rezervacije građe preko mreže [4]. Moderni mrežni katalogi novoga naraštaja, u koje ubrajamo i mrežni katalog KGZ-a, omogućuju korisnicima jednostavno pretraživanje oponašajući Google tražilicu, a istovremeno daju mogućnost intuitivnog kretanja i fasetnog sužavanja dobivenih rezultata i potom naručivanje pomoću usluge rezervacije građe. U biti, pronalazak informacije je značajan, ali isporuka pronađene informacije je jednako značajna, ako ne i značajnija od pronalaska. Za većinu korisnika, ako ne postoji mogućnost isporuke tražene informacije i građe, postupak pronalaženja je gubitak vremena.

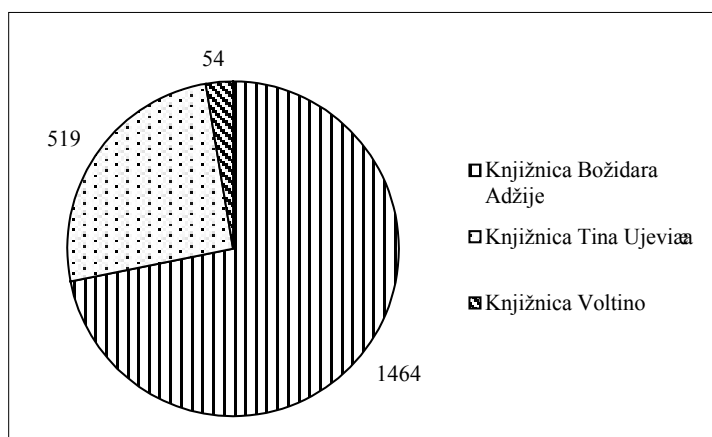
Oblikovanje mrežnog kataloga Knjižnica grada Zagreba započinje u svibnju 2009., a testna inačica objavljena je u srpnju 2010. godine kao pilot-projekt i za početnu stranicu postavljena u srpnju 2011. Nakon provjere literature o zadaćama, modelu i oblikovanju novoga naraštaja kataloga, smjernica IFLA-e koje su bile korektiv i provjera učinjenog, sastavljen je popis elemenata s prvenstvima izrade, od provjere osnovnih zadaća knjižničnog kataloga do svojstava koja dopunjavaju katalog obilježjima novoga naraštaja [2].

Iako nam je poznato da cirkulacija i rezervacija građe spadaju u temeljne usluge koje knjižnice pružaju, moramo se zapitati mogu li se ti postupci ubrzati i možda automatizirati, pomoću analize dostupnih podataka o korištenju

usluga na mrežnom katalogu i tumačenjem dobivenih rezultata koji nam mogu pomoći pri planiranju poslovnih postupaka [5].

#### A. Rezervacije pomoću mrežnog kataloga

Jedna od najvažnijih novina koje je preoblikovanje mrežnog kataloga donijelo, jest usluga rezervacije građe, kojoj je cilj omogućiti jednostavniji i učinkovitiji prijelaz između otkrivanja informacije do isporuke pronađene informacije krajnjem korisniku. S ciljem učinkovitijeg korištenja fonda, 2009. godine omogućena je rezervacija građe pomoću mrežnog kataloga KGZ-a, u početku građe koja je dostupna za posudbu i u tri knjižnice mreže KGZ-a (Knjižnica Božidara Adžije, Knjižnica Tina Ujevića i Knjižnica Voltino).

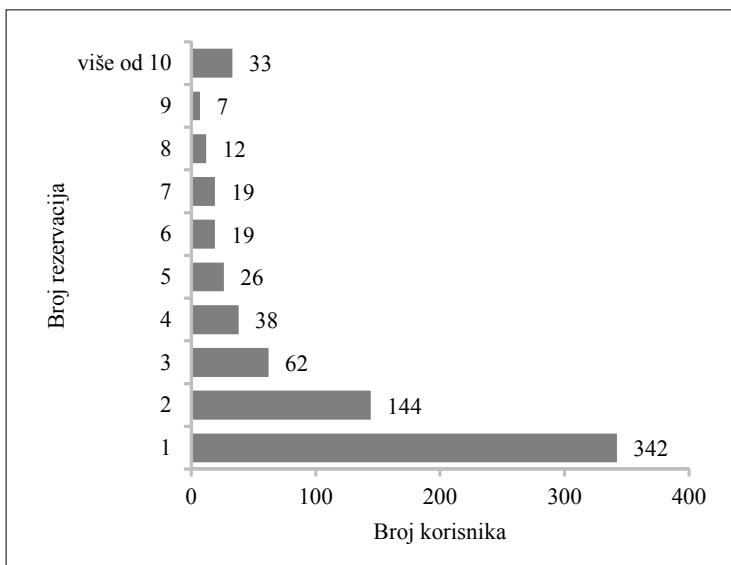


Grafikon 1. Broj rezervacija pomoću mrežnog Kataloga po knjižnicama

Kako bismo prepoznali trendove i uzorke koji se javljaju pri rezervaciji građe pomoću mrežnog kataloga, analizirani su zahtjevi za rezervaciju građe pristigli u razdoblju od 6 mjeseci, između 1. veljače 2014. i 31. srpnja 2014. godine. U navedenom razdoblju zaprimljeno je ukupno 2.037 upita za rezervaciju građe od 702 korisnika u samo tri knjižnice u mreži KGZ-a, kao što možemo vidjeti na Grafikonu 1.

Ako promatramo samo korisnike koji su koristili uslugu rezervacije (702 korisnika), prosječan broj zaprimljenih upita za rezervaciju građe je 2,9 primjeraka po korisniku. Na Grafikonu 2 možemo vidjeti kako je 48,72 posto korisnika napravilo samo jedan zahtjev za rezervaciju građe. Promatrajući samo

10 posto korisnika s najviše upućenih upita za provjeru statusa i rezervaciju građe, možemo vidjeti kako oni doprinose s 40,5 posto od ukupnog broja zaprimljenih upita.

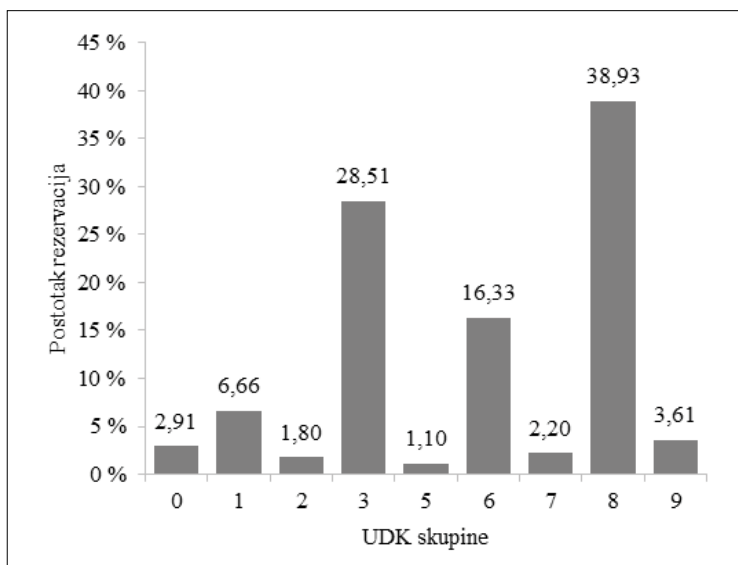


Grafikon 2. Broj rezervacija po korisniku

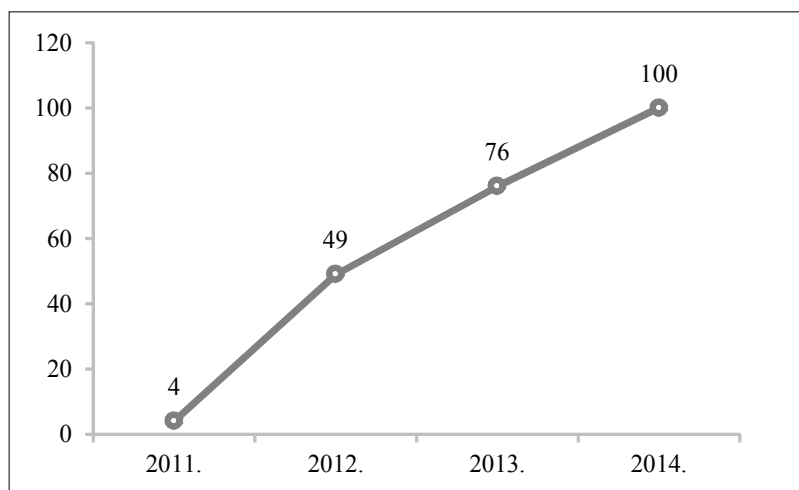
Analizom zastupljenosti rezerviranih naslova po glavnim skupinama Univerzalne decimalne klasifikacije (UDK), potvrđujemo pretpostavku o najtraženijim UDK skupinama (3 i 8) i možemo jasno iščitati preferencije korisnika za određenu vrstu sadržaja i tako sa sigurnošću utvrditi područje specijalizacije i osviještenost korisnika o postojanju tražene informacije (Grafikon 3.).

#### B. Obrazac za kontakt pomoću mrežnog kataloga

Knjižnice grada Zagreba čuvaju vrijedne i jedinstvene zbirke koje još uvijek uglavnom nisu dostupne na mreži i zbog toga moramo nastojati pronaći načine kako otvoriti naše zbirke publici koja ne može doći osobno u jednu od naših knjižnica. Jedan od načina poboljšanja komunikacije jest i obrazac za kontakt na mrežnom Katalogu, koji omogućuje jednostavnu i brzu komunikaciju s korisnicima pružajući im odgovore na upite u najkraćem mogućem roku. Na Grafikonu 4. možemo vidjeti rast broja zaprimljenih poruka obrascem za kontakt u promatranom razdoblju od 19. srpnja 2011. do 31. prosinca 2014.

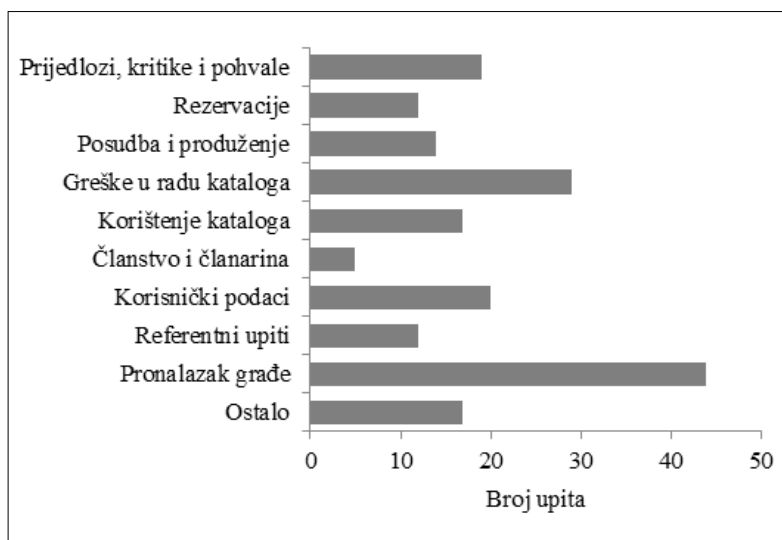


Grafikon 3. Raspodjela zaprimljenih zahtjeva za rezervaciju građe po glavnim UDK skupinama



Grafikon 4. Broj poruka pristiglih obrascem za kontakt

Analizom sadržaja 189 poruka zaprimljenih obrascem za kontakt u razdoblju od 19. srpnja 2011. do 31. srpnja 2014. godine, utvrđeno je da iako mrežni katalog KGZ-a pripada naraštaju modernih mrežnih kataloga, koji omogućuju korisnicima jednostavno pretraživanje u stilu Google tražilice, a istovremeno pruža mogućnost intuitivnoga fasetnog kretanja i sužavanja dobivenih rezultata te potom isporuke naručivanjem pomoću usluge rezervacije građe ili pristupom punom tekstu, korisnici najviše poteškoća imaju s pronalaskom, identifikacijom i dostupnošću građe. Taj podatak, vidljiv na Grafikonu 5. je indikativan jer u biti pronalazak tražene informacije jest važan, ali isporuka pronađene informacije je još važnija. Za većinu korisnika, ako ne postoji mogućnost isporuke tražene informacije, postupak pronalaženja je gubitak vremena.



Grafikon 5. Raspodjela kategorija upita zaprimljenih obrascem za kontakt

### **Primjeri vrsta pitanja postavljenih obrascem za kontakt:**

#### **Prijedlozi, kritike i pohvale:**

*Novi katalog je katastrofa. Vratite nam stari. Šta mene zanima izdavač, godina i ostali podaci, koje, kad bi me baš i zanimali, mogu dobiti kod informatora.*



*Zanima me ima li taj i taj naslov u knjižnici. I šta još ima od istog autora. Stari katalog je zadovoljavao moje upite. Zašto toliko kompliciranja? Kako bi ispali što pametniji? Glupost! S poštovanjem.*

**Rezervacije:** Upiti vezani uz rezervaciju građe pomoću mrežnog kataloga.

*Pozdrav vidio sam na vašoj stranici (katalog.kgz.hr) opciju Za članove. Tamo piše da moram upisati broj iskaznice i PIN. Što ja dobijem s tim??? Mogu li ja preko interneta naručiti knjige koje želim i netko drugi s mojom iskaznicom ih dođe pokupiti?? Zanima me mogu li dobiti pin elektronskim putem ako vam pošaljem broj iskaznice i fotokopiju osobne iskaznice???*

**Posudba i produženje:** Upiti vezani uz posudbu građe i produženja roka posudbe građe.

*Dobar dan, ispričavam se na smetnji. Potrebna mi je knjiga Velimira Deželića "Iz njemačkog Zagreba. Prinos kulturnoj povijesti Hrvata". Ne mogu je dobiti na posudbu, vjerojatno jer je iz 1901. godine pa me zanima postoji li njeno izdanje u elektroničkome obliku? Hvala!*

**Greške u radu kataloga:** Prijava problema i grešaka u dizajnu i radu mrežnog kataloga.

*Poštovani! Prije svega, pohvale za moderniji izgled kataloga. Uočio sam jedan bug u radu kataloga. Kad je korisnik ulogiran u "Moji podaci" i pokuša tražiti nešto u tražilici na vrhu stranice, ona neće vraćati rezultate nego će otvoriti početnu stranicu "Mojih podataka".*

**Korištenje kataloga:** Upiti vezani uz korištenje mrežnog kataloga i njegovih funkcionalnosti.

*Poštovani, Ne znam zašto se ne mogu logirati u katalog iako ispravno unosim i svoj broj i svoj pin koji sam dobio u knjižnici. U nadi da ćete mi pomoći.*

**Članstvo i članarina:** Upiti vezani za učlanjenje i produženje članstva u Knjižnici.

*Poštovani, oprostite na ometanju, ja Vas molim za odgovor na upit po pitanju zvučne knjige, da li postoji kod Vas takvih knjiga i da li se može postati*

*član knjižnice i podizati knjige takvog formata. Upit je iz razloga što sam slabovidna osoba, a htjeo bih vreme slobodno korisno potrošiti. Unaprijed Vam se zahvaljujem. S poštovanjem.*

**Korisnički podaci:** Upiti i zahtjevi za promjenu korisničkih podataka.

*Poštovani! Molim Vas, možete li mi odgovoriti zašto u mojim članskim podacima kod zanimanja piše da sam umirovljenik? Kad sam popunjavala upitnik, koji sam dobila od Vaših službenika, jasno sam navela svoje zanimanje. Možda ono nije toliko bitno, ali nikako nije istina da sam umirovljenik jer sam zaposlena u jednoj školi i radim kao profesor hrvatskoga jezika, što mi je i zanimanje. Mislila sam da Vam je taj podatak važan zato što želite imati uvid u profil Vaših članova, ali ako to nije važno, možda bi bilo bolje tu rubriku ukinuti, nego upisivati podatke koji nisu odraz stvarnosti. Oprostite na direktnosti! Srdačan pozdrav!*

**Referentni upiti:** Tematski upiti za pretraživanje literature prema određenoj temi za potrebe pisanja seminarskih, završnih, diplomskih, magistarskih i doktorskih radova.

*Poštovani, imam seminar pod temom "Specifičnosti izražavanja emocija u različitim kulturama". Zanima me možete li mi predložiti neku literaturu. Hvala unaprijed.*

**Pronalazak građe:** Potraga za određenom jedinicom građe; najčešće kontaktiraju korisnici mrežnog kataloga koji ne mogu doći osobno u Knjižnicu.

*Spoštovani! Ja sam iz Slovenije. Tražim knjigu Osnovne duhovno-duševne snage umetnosti vaspitanja : devet predavanja održanih u Oksfordu avgusta 1922. I vidim, da se može ova knjiga dobiti u Vašoj knjižnici. Zanima me, jer ako dođem kod Vas jer je mogu dobiti na upogled? I ako nađem unutra to što tražim, jer je mogu kopirati kod Vas (ili ako znate gde, bilo bi mi još bolje ako jo mogu kupiti)? Hvala unaprijed za Vaš odgovor!*

**Ostalo:** Potraga informacija o fondu i općih informacija o određenoj knjižnici.

*Poštovani, zanimalo bi me koje sve knjižnice imaju engleski odsjek, i koja od knjižnica grada Zagreba ima najveći izbor knjiga na engleskom jeziku. Unaprijed hvala*

#### IV. Zaključak

Uz analizu podataka o posjećenosti mrežnih mjesta i usluga, povratna informacija korisnika knjižnica iznimno je važna pri planiranju razvoja novih i poboljšanja postojećih usluga u knjižnicama. Praćenje i analiza dostupnih podataka o ponašanju i zadovoljstvu korisnika omogućuje nam stalno preispitivanje našeg rada, aktivnu prilagodbu potrebama korisnika te optimizaciju korištenja sredstava i učinkovitije iskorištavanje mogućnosti za stvaranje dodane vrijednosti. Analizom dostupnih podataka o korištenju usluga dobivamo okvir slike navika, ponašanja i zadovoljstva naših korisnika, prema kojoj možemo planirati razvoj novih temeljnih usluga, kojima bismo naše vrijedne zbirke učinili javno vidljivijima na mreži, na zadovoljstvo korisnika i posjetitelja knjižnice. Planiranjem i stvaranjem inovativnih mrežnih usluga, sukladno poslanju i viziji Knjižnica grada Zagreba, svim građanima Zagreba besplatno osiguravamo slobodan pristup raznim vrstama informacija, širokom spektru znanja, svjetskoj i nacionalnoj kulturnoj baštini i raznovrsnim oblicima kulturne razonode kao osnovama za učenje kroz cijeli život, neovisno odlučivanje i kulturni razvitak pojedinaca i društvenih skupina.

#### LITERATURA

- [1] Emanuel, J. Usability of the VuFind next-generation online catalog. // *Information Technology & Libraries* 30, 1(2011), 44-52.
- [2] Gjurković-Govorčin, R. Novi naraštaj knjižničnih kataloga : katalog Knjižnica grada Zagreba. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 3(2013), 127-146.
- [3] Nagy, A. Analyzing the next-generation catalog. // *Library Technology Reports* 47, 7(2011).
- [4] OCLC. Online catalogs : what users and librarians want – Research report from OCLC. Dublin, OH : OCLC, 2009. Dostupno na: <http://www.oclc.org/reports/onlinecatalogs/fullreport.pdf> (15.1.2015.)
- [5] Sridhar, M. Document reservation pattern in a special library : a case study. // *Library Science* 20, 1(1983), 39-48.
- [6] Svenonius, Elaine. *Intelektualne osnove organizacije informacija*. Lokve : Benja, 2005.

- [7] Tyler, K.; N. B. Hastings. Factors influencing virtual patron satisfaction with online library resources and services. // *Journal Of Educators Online* 8, 2(2011).
- [8] Yongming, W.; T. A. Dawes. The next generation integrated library system : A promise fulfilled. // *Information Technology & Libraries* 31, 3(2012), 76-84.