

Borna Petrović

Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
bpetrovic@ffos.hr

Irena Poje

Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
ipoje@ffos.hr

Bruno Sadiković

Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
bsadikovic@ffos.hr

prof. dr. sc. **Kornelija Petr Balog**

Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
kpetr@ffos.hr

'Tajni kupac' u hrvatskim narodnim knjižnicama

Sažetak

Glavna je svrha ovoga rada prikazati rezultate vrednovanja dviju hrvatskih narodnih knjižnica, Gradske knjižnice Požega i Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci, metodom tajnoga kupca. Istraživanje prikazano u radu provedeno je tijekom svibnja 2024. godine te je inspirirano benchmarking projektom pod nazivom Library Ranking Europe u kojem se metodom tajnog kupca vrednuju i rangiraju europske narodne knjižnice. Ovaj je projekt jedan od rijetkih u svijetu koji kod vrednovanja knjižnica naglasak stavlja na perspektivu primatelja usluge, a ne na objektivne pokazatelje uspješnosti. U ovom istraživanju knjižnice su procijenjene prema sljedećim kategorijama: informacije o knjižnici (na internetu, kartama grada i turističkim vodičima); lokacija, vidljivost i pristup (pristupačnost zgradama, oznake na i unutar zgrade i lokacija knjižnice); usluge i opskrba (kvaliteta temeljnih knjižničnih usluga, ali i onih dodatnih, npr. kafić, restoran); objekti / prvi dojmovi (iskorištenost, estetika i uporabljivost prostora); fond (raznolikost sadržaja); sloboda izražavanja i izbora (zastupljenost kontroverznih naslova i autora) te multikulturalnost / inkluzija (vidljivost knjižnica na stranim jezicima, uključenost u promicanje multikulturalnosti i inkluzije, dostupnost informacija i građe za ranjive i ugrožene skupine te migrante i ratne izbjeglice). Vrednovanje performansi provodilo se ocjenjivanjem svake pojedine usluge prema ljestvici s razrađenim kriterijima od 1 do 5. Ocjene su pretvorene u postotak zadovoljstva po kategorijama, a ukupno zadovoljstvo performansama po knjižnici izraženo je kumulativnim postotkom. Vrijednost ovoga istraživanja je u njegovoj jedinstvenosti, s obzirom na to da se ovakva istraživanja na razini Republike Hrvatske rijeko provode. Dodatna vrijednost ovog rada je zasebna kategorija posvećena multikulturalnosti / inkluziji budući da ove teme nisu bile uključene u projekt Library Ranking Europe, niti su zastupljene u radovima vrednovanja hrvatskih knjižnica pomoću ove metode, a izuzetno su važne s obzirom na dinamiku i opseg društveno-političkih događanja u Europi i šire te su, kao takve, ne samo moralna obaveza, nego i strateški imperativ za hrvatske knjižnice. Rezultati istraživanja mogu poslužiti kao smjernice za daljnje unaprjeđenje knjižničnih usluga u narodnim knjižnicama, ali i kao poziv na provođenje sličnih istraživanja i u drugim vrstama knjižnica sa svrhom poboljšanja kvalitete usluga knjižnica i zadovoljstva njihovih korisnika.

Ključne riječi: Hrvatska; multikulturalnost/inkluzija; narodne knjižnice; tajni kupac; vrednovanje

Oblik izlaganja: izlaganje

'Mystery' Shopper in Croatian Public Libraries

Abstract

The primary purpose of this paper is to present the evaluation results of two Croatian public libraries, the Požega City Library and the Vinkovci City Library and Reading Room, using the mystery shopper method. The research was conducted during May 2024, and is inspired by a benchmarking project called Library Ranking Europe, where European public libraries are evaluated and ranked using the mystery shopper method. This project is one of the few in the world that, in evaluating libraries, places emphasis on the perspective of the service recipient, rather than on objective performance indicators. In this research, libraries were evaluated according to the following categories: library information (online, on city maps and tourist guides); location, visibility, and access (accessibility to the buildings, signage on and within the building and the location of the library); services and supply (the quality of core library services, as well as supplementary ones, i.e. café, restaurant); facilities / first impressions (utilization, aesthetics, and usability of space); collection (diversity of content); freedom of expression and choice (representation of controversial titles and authors); and multiculturalism / inclusion (the visibility of libraries in foreign languages, involvement in promoting multiculturalism and inclusion, and the availability of information and materials for vulnerable and endangered groups, as well as migrants and war refugees). The performance evaluation was conducted by rating each individual service according to a scale with developed criteria from 1 to 5. The ratings were converted into a satisfaction percentage by categories, and the overall satisfaction with performance per library was expressed as a cumulative percentage. The value of this research is in its uniqueness, considering that such studies are rare at the level of the Republic of Croatia. An additional value of this work is a separate category dedicated to multiculturalism / inclusion, as these topics were not included in the Library Ranking Europe project, nor are they represented in the works evaluating Croatian libraries by using this method, but are extremely important given the dynamics and extent of socio-political happenings in Europe and beyond and, as such, are not only a moral obligation, but also a strategic imperative for Croatian libraries. The research results can serve as guidelines for further improvement of library services in public libraries, but also as a call for conducting similar research in other types of libraries with the aim of improving the quality of library services and the satisfaction of their users.

Keywords: Croatia; evaluation; multiculturalism/inclusion; mystery shopper; public libraries

Presentation format: presentation

Biografije

Borna Petrović, student 2. godine diplomskog studija Informatologije i Engleskog jezika i književnosti na Filozofskom fakultetu u Osijeku. Sudionik je znanstvenog projekta *Digitalizacija hrvatske gramatikografske i paremiološke građe*, glavni je urednik časopisa studenata informacijskih znanosti *Libros* i demonstrator u nastavi na nekoliko kolegija koji se tiču knjižnične organizacije i poslovanja te organizacije informacija. Područja interesa su mu organizacija informacija, predmetno označivanje i pretraživanje te sažimanje i tezaursi.

Irena Poje, studentica 2. godine diplomskog studija Informatologije i Hrvatskog jezika i književnosti na Filozofskom fakultetu u Osijeku. Sudionica je znanstvenog projekta *Digitalizacija hrvatske gramatikografske i paremiološke građe*, članica uredničkog tima novinara časopisa studenata informacijskih znanosti *Libros* i demonstratorica u nastavi iz područja sadržajne obrade građe. Područja interesa su joj organizacija informacija, predmetno označivanje i pretraživanje te sažimanje i tezaursi.

Bruno Sadiković, student 2. godine diplomskog studija Informatologije i Engleskog jezika i književnosti na Filozofskom fakultetu u Osijeku. Aktivno se usavršava u područjima znanstvenog, tehničkog, simultanog i konsektivnog prevođenja te sudjeluje u obradi zbirke monografija iz područja umjetnosti u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku. Područja interesa su mu organizacija informacija, predmetno označivanje i pretraživanje te sažimanje i tezaursi.

prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog, redovita profesorica u trajnom izboru uposlena na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Bila je voditeljica nacionalnog znanstvenog projekta (2007.-2013.) Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: narodne i akademske knjižnice (br. 122-1221210-0759). Od 2018. godine bavi se pitanjima knjižničnih usluga za stare i bolesne kroz projekte: Informacijske potrebe oboljelih od Alzheimerove bolesti i članova njihovih obitelji (2016.-2018) te Izgradnja demenciji prijateljskih narodnih knjižnica: teorijske i praktične pretpostavke (2021.2024.).

Biographies

Borna Petrović, 2nd year graduate student of Information Sciences and English at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. A participant in the scientific project Digitization of Croatian Grammatical and Paremiological Material, editor-in-chief of the information science students' periodical Libros and student assistant in courses related to library organization and operation and organization of information. His areas of interest are organization of information, subject indexing, information retrieval, abstracting and thesauri.

Irena Poje, 2nd year graduate student of Information Sciences and Croatian at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. A participant in the scientific project Digitization of Croatian Grammatical and Paremiological Material, member of the editorial team of journalists of the information science students' periodical Libros and student assistant in subject cataloguing. Her areas of interest are organization of information, subject indexing, information retrieval, abstracting and thesauri.

Bruno Sadiković, 2nd year graduate student of Information Sciences and English at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. He is actively improving his skills in the fields of scientific, technical, simultaneous and consecutive translation and participates in processing the collection of monographs in the field of art at the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. His areas of interest are organization of information, subject indexing, information retrieval, abstracting and thesauri.

prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog, full-time tenured professor employed at the Department of Information Sciences at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. She was the leader of the national scientific project (2007-2013) Evaluation of library services and services: public and academic libraries (no. 122-1221210-0759). Since 2018, she has been dealing with issues of library services for the elderly and sick through projects: Information needs of Alzheimer's patients and their family members (2016-2018) and Building dementia-friendly public libraries: theoretical and practical assumptions (2021-2024).