

# Računala i Internet u narodnim knjižnicama sjeverozapadne Hrvatske

---

Huzjak, Sonja

Master's thesis / Diplomski rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:702316>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-03**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Izvanredni diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

**Sonja Huzjak**

**Računala i Internet u narodnim knjižnicama  
sjeverozapadne Hrvatske**

**Diplomski rad**

Zadar, 2018.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Izvanredni diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Računala i Internet u narodnim knjižnicama sjeverozapadne  
Hrvatske

Diplomski rad

Studentica:

Sonja Huzjak

Mentor:

doc. dr. sc. Krešimir Zauder

Zadar, 2018.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Sonja Huzjak**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Računala i Internet u narodnim knjižnicama sjeverozapadne Hrvatske** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 9. listopada 2018.

## **Sažetak**

Ovaj se rad bavi računalnim uslugama koje narodne knjižnice sjeverozapadne Hrvatske nude svojim korisnicima kao jednu od svojih temeljnih usluga. Cilj istraživanja bio je utvrditi na koji način i u kojoj mjeri hrvatske narodne knjižnice osiguravaju slobodan i neometan pristup novim informacijskim tehnologijama svim članovima svoje zajednice te utvrditi trendove razvoja ove usluge u vremenskom razdoblju od 2012. do 2018. godine. U teorijskom dijelu rada, temeljenom na proučavanju literature, razmatraju se znanstvene spoznaje o temeljnim uslugama narodnih knjižnica s posebnim osvrtom na ulogu knjižnice u prevladavanju „digitalnog jaza“ i društvene isključenosti pojedinih članova zajednice, zatim se iznose dostupni standardi, strategije i smjernice razvoja narodnih knjižnica, a razmatraju se i suvremeni pristupi računalima i internetu u knjižnici. U istraživačkom dijelu rada predstavljaju se i analiziraju rezultati anketnog istraživanja provedenog u 33 narodne knjižnice u šest županija sjeverozapadne Hrvatske tijekom svibnja i lipnja 2018. godine, koji su nakon toga uspoređeni s rezultatima istraživanja provedenog u narodnim knjižnicama istočne Hrvatske tijekom 2012. godine. Rezultati su potvrdili polazne pretpostavke da su narodne knjižnice svjesne svoje uloge i odgovornosti u osiguravanju slobodnog pristupa suvremenoj informacijskoj tehnologiji svim članovima svoje lokalne zajednice, da se ulažu dodatni naponi na razvoju informatičke i informacijske pismenosti korisnika, kao i da je primjetan napredak u razvoju računalnih usluga u promatranom razdoblju. U zaključnom dijelu rada narodnim se knjižnicama daju određeni prijedlozi za unapređenje usluge korištenja računala / interneta za njihove korisnike.

### **Ključne riječi:**

narodne knjižnice, sjeverozapadna Hrvatska, računalne usluge, usluga korištenja Interneta

## **Kazalo sadržaja:**

Sažetak.....	2
1. Uvod .....	1
2. Temeljne usluge narodnih knjižnica .....	3
2.1. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti.....	5
3. Standardi, strategija i smjernice razvoja narodnih knjižnica.....	7
3.1. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj.....	7
3.2. Strategija razvoja narodnih knjižnica Republike Hrvatske .....	8
3.3. Istraživanje i smjernice Vijeća Europe.....	11
4. Suvremeni pristup računalima i Internetu u knjižnici.....	13
4.1. „Internet u knjižnice“ i „Knjižnice na Internet“ .....	13
4.2. „Besplatni Internet za sve“ .....	14
4.3. „Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar“ .....	15
4.4. „Položaj knjižnice u umreženom društvu“ .....	16
4.5. „Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj“ .....	17
5. Računala i Internet u narodnim knjižnicama sjeverozapadne Hrvatske - istraživanje .....	21
5.1. Cilj i hipoteze istraživanja .....	21
5.2. Metodologija i uzorak.....	22
5.3. Rezultati istraživanja.....	25
5.4. Rasprava .....	34
5.5. Usporedba s rezultatima istraživanja u istočnoj Hrvatskoj.....	36
6. Zaključak.....	42
7. Literatura i digitalni izvori: .....	45
Computers and Internet in Public Libraries of the Northwestern Croatia .....	47
Abstract .....	47
Kazalo slika:.....	48
Kazalo tablica: .....	48
Prilozi.....	49
Prilog 1:.....	49
Prilog 2:.....	58

# 1. Uvod

Samom svojom definicijom, narodne knjižnice su temeljne informacijske ustanove koje svojim korisnicima trebaju osigurati slobodan pristup svim vrstama informacija bez obzira na kojem se mediju one nalazile te pružiti uvjete za cjeloživotno učenje, za kulturni i osobni razvoj svakog pojedinca, kao i čitave zajednice.

Slobodan, neometan i transparentan pristup informacijama bitan je za slobodu, jednakost, globalno razumijevanje i mir u svijetu. Knjižnice i informacijske službe dužne su olakšati i promicati javnost pristupa kvalitetnim informacijama i komunikaciji. Korisnicima treba pomoći u ovladavanju potrebnim vještinama te im pružiti odgovarajuće okruženje u kojem će se slobodno služiti odabranim izvorima i uslugama te povjerljivim informacijama.<sup>1</sup>

Internet i posebno World Wide Web, kao globalna mreža koja postaje ključni izvor informacija u suvremenom svijetu, neophodan je resurs koji suvremene knjižnice trebaju osigurati svojim korisnicima, a budući da su računala jedini pristup do tog resursa, informatizacija narodnih knjižnica ključni je preduvjet za ostvarivanje njihove temeljne uloge i zadaće. Također, budući da je Internet postao jedan od temeljnih resursa koji knjižnice pružaju korisnicima, pristup Internetu trebao bi biti besplatan, kao i sve ostale usluge.

*„Knjižnice i informacijske službe bitne su u osiguravanju pristupa Internetu. Nekima pružaju razne pogodnosti, upućuju ih i pomažu im, dok za druge predstavljaju jedino mjesto na kojem im se pruža mogućnost pristupa Internetu. Pomoću njih moguće je prevladati zapreke koje nastaju kao posljedica razlika u resursima, tehnologiji i izobrazbi.“<sup>2</sup>*

Uz mnoge vrijedne izvore, na Internetu postoje i oni koji su netočni, zlonamjerni ili uvredljivi, stoga je zadaća knjižničara da promiču odgovoran pristup kvalitetnim mrežnim informacijskim izvorima, da educiraju korisnike o ovladavanju potrebnih vještina nužnih za procjenu vrijednosti informacija, odnosno da razvijaju informacijsku pismenost svojih korisnika, osobito djece i mladeži.

Ovaj rad proučava dostupnost računala i pristupa Internetu za korisnike narodnih knjižnica u šest županija sjeverozapadne Hrvatske, uvjete pod kojima korisnici mogu koristiti

---

<sup>1</sup> Usp. IFLA-in manifest o Internetu. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-hr.pdf> (2017-01-14)

<sup>2</sup> Isto

navedenu uslugu te napore koje knjižnice ulažu u povećanje informacijske pismenosti svojih korisnika.

Prikupljeni rezultati istraživanja obrađeni su i uspoređeni s rezultatima pilot istraživanja koje je provedeno 2012. godine na području četiri županije istočne Hrvatske, a koji su objavljeni u istraživačkom radu Sanjice Faletar Tanacković i suradnika.<sup>3</sup>

Uzorak na kojem je istraživanje provedeno je 33 od 40 registriranih knjižnica prema Adresaru narodnih knjižnica<sup>4</sup> u šest županija sjeverozapadne Hrvatske: Varaždinskoj, Međimurskoj, Koprivničko-križevačkoj, Virovitičko-podravskoj, Bjelovarsko-bilogorskoj i Krapinsko-zagorskoj županiji.

Dobiveni rezultati mogu poslužiti kao poticaj provođenju sveobuhvatnog istraživanja o stanju u svim hrvatskim narodnim knjižnicama, a koje bi pomoglo u ujednačavanju stanja u narodnim knjižnicama i unapređenju njihovih temeljnih računalnih usluga za korisnike.

---

<sup>3</sup> Usp. Faletar Tanacković, Sanjica; et.al.. Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. URL: [http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208\\_Faletar\\_Lacovic\\_Cadovska\\_Horvat\\_2013\\_1.pdf](http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208_Faletar_Lacovic_Cadovska_Horvat_2013_1.pdf) (2017-01-14)

<sup>4</sup> Usp. Adresar narodnih knjižnica po županijama. URL: <https://data.gov.hr/dataset/adresar-narodnih-knjiznica> (2017-01-14)



## 2. Temeljne usluge narodnih knjižnica

U posljednjih nekoliko desetljeća vrlo brz i intenzivan razvoj informacijskih tehnologija potpuno je promijenio način sakupljanja, prikazivanja i pristupanja informacijama, a narodna knjižnica se suočava s izazovima drastičnih promjena u svim aspektima svoje organizacije i pružanja usluga korisnicima.

Da bi se iskoristile sve mogućnosti što ih pružaju informacijske i komunikacijske tehnologije, moraju biti zadovoljeni osnovni preduvjeti – pismenost, računalne vještine i pouzdana telekomunikacijska mreža. Narodna knjižnica ima nezaobilaznu ulogu u premošćivanju „digitalnog jaza“ osiguravanjem javne dostupnosti informacijskih tehnologija, podučavajući osnovnim računalnim vještinama i razvojem informacijske pismenosti svojih korisnika. No, ovdje se ne smije zanemariti niti osiguravanje ostalih službi i usluga koje osiguravaju različite pristupe informacijama, na primjer u tiskanom ili zvučnom obliku, a koji će i u doglednoj budućnosti vjerojatno biti vrlo važni.

Narodne knjižnice imaju važnu ulogu u izgrađivanju i razvoju demokratskog društva kroz zadovoljavanje potreba korisnika u obrazovne i informacijske svrhe, isto kao i potrebe za osobnim razvojem, uključujući i potrebe raronode i slobodnog vremena, omogućavajući pojedincu pristup širokom i raznolikom spektru znanja, ideja i mišljenja.

*„Knjižnice pružaju osnovnu potporu doživotnom obrazovanju, nezavisnom donošenju odluka i kulturnom razvoju kako pojedinaca, tako i skupina. Knjižnice pridonose razvoju i očuvanju intelektualne slobode i pomažu štititi osnovne demokratske vrijednosti i opća građanska prava. Knjižnice moraju jamčiti i olakšati pristup oblicima znanja i intelektualne aktivnosti. U tom će cilju knjižnice priskrbiti, čuvati i učiniti dostupnom najrazličitiju građu koja odražava raznovrsnost i raznolikost društva. Knjižnice će se pobrinuti da odabir i dostupnost knjižnične građe i usluga budu predmetom profesionalne prosudbe, a ne političkih, moralnih i vjerskih gledišta.“<sup>5</sup>*

U IFLA-inim i UNESCO-ovim Smjernicama za razvoj službi i usluga narodnih knjižnica<sup>6</sup> nedvosmisleno se ističe uloga narodne knjižnice kao ključnog mjesta za zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika. Kao javna služba otvorena svima, bez obzira na dob, spol, fizičke, ekonomske, socijalne ili političke karakteristike korisnika, knjižnica treba

---

<sup>5</sup> Knjižnice i intelektualna sloboda. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/kiis.htm> (2017-03-01)

<sup>6</sup> Usp. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb 2003.

poštivati načela intelektualne slobode, neometanog pristupa informacijama i slobode izražavanja uz poštivanje njihove privatnosti.

Kako bi svoju ulogu obavila na zadovoljavajući način, knjižnica mora raspolagati odgovarajućim financijskim i organizacijskim sredstvima, kako za osnivanje tako i za trajno razvijanje i održavanje svojih službi radi zadovoljenja potreba lokalne zajednice. Također treba osigurati odgovarajući broj stručno educiranog osoblja koji će korisnicima znati pružiti sve tražene informacije. Zadaća narodne knjižnice je prepoznati i pratiti promjene u potrebama korisnika, nastale kulturnim, društvenim ili ekonomskim razvojem, demografskim promjenama ili nekim drugim utjecajima kako ne bi izgubila svoju društvenu i kulturnu važnost u zajednici. Stoga knjižnica treba redovno analizirati potrebe unutar zajednice u kojoj djeluje, identificirati potencijalne korisnike te, shodno tome, osmisliti i organizirati svoje službe i usluge za korisnike.

Razvojem suvremenog društva, knjižnica sve više izlazi iz svojih zidova i postaje dostupna korisnicima putem informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Ipak, još uvijek ostaje potreba da korisnici u samoj zgradi knjižnice koriste tehnologiju za pronalazak ili korištenje informacija. Razlozi za to mogu biti različiti: od nedostupnosti računala i Interneta do nedovoljne educiranosti korisnika o njihovoj uporabi.

Ovdje dolazi do izražaja potreba da knjižnica posjeduje i osigurava dostatan broj računala namijenjenih korisnicima, brzu i pouzdanu mrežnu povezanost a isto tako i educirano osoblje koje će korisnicima znati i moći odgovoriti na pitanja i pomoći im u zadovoljavanju svih njihovih informacijskih potreba. Od izuzetne je važnosti i edukacija korisnika svih dobnih skupina na području informacijske pismenosti.

Kako je i u Smjernicama navedeno, zadaće narodne knjižnice vezane uz informacijske službe i usluge obuhvaćaju:

- *„omogućavati pristup informacijama na svim razinama*
- *prikupljati informacije o lokalnoj zajednici i osiguravati njihovu trenutačnu dostupnost, često u suradnji s drugim organizacijama*
- *obrazovati ljude svih dobnih skupina za služenje informacijskim i srodnim tehnologijama*
- *usmjeravati korisnike na odgovarajuće izvore informacija*
- *omogućavati osobama s posebnim potrebama samostalan pristup informacijama*

- djelovati kao prilaz informacijskom svijetu čineći ga pristupačnim svima i tako premostiti jaz između „informacijski bogatih“ i „informacijski siromašnih“. <sup>7</sup>

## 2.1. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti

Pojam društvene ili socijalne isključenosti definira se kao višedimenzionalni proces kojim su pojedinci ili skupine onemogućeni da u potpunosti sudjeluju u društvenom, kulturnom, ekonomskom i političkom životu društva. Društvena isključenost osobe ili skupine ljudi očituje se na više razina te primjerice može nastati zbog dugotrajne nezaposlenosti, pripadnosti određenoj manjini, starije životne dobi ili kombinacijom ovih čimbenika.

Neovisno o uzroku društvene isključenosti, ona postaje sve aktualnija tema u razvijenim i tranzicijskim europskim zemljama. Koncept socijalne isključenosti širi je od pojma siromaštva, s kojim ga mnogi povezuju, jer on uključuje i deprivaciju koja je posljedica slabljenja solidarnosti i veza između pojedinca i društva. „U zemljama Europske Unije socijalna se isključenost definira kao neuspješnost ostvarivanja integracije u jednom ili više socijalnih sustava – demokratsko-pravnom, radno-tržišnom, sustavu socijalne dobrobiti, te obiteljskom sustavu i sustavu lokalne zajednice.“<sup>8</sup>

Uzroci društvene isključenosti u Hrvatskoj povezuju se s nedovoljnom zaposlenošću i ograničenim mogućnostima zapošljavanja, niskom obrazovnom razinom te zastarjelim znanjima i sposobnostima populacije. Prema izvješću Državnog zavoda za statistiku, 2016. godine gotovo 28% stanovnika Hrvatske bilo je u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti i to u značajnoj mjeri više u kontinentalnoj nego u primorskoj regiji.<sup>9</sup> „Najosjetljivije skupine građana na socijalnu isključenost s područja sjeverozapadne Hrvatske su invalidi, osobe starije životne dobi, žene te Romi.“<sup>10</sup>

Budući da se radi o značajnom društvenom problemu, Vlada Republike Hrvatske je 2014. godine prihvatila Strategiju borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2014. – 2020. godine. Uz analizu stanja i uzroka siromaštva i socijalne isključenosti te definiranje najranjivijih skupina društva, u Strategiji se određuju glavni ciljevi, strateška

---

<sup>7</sup> Isto. str. 25-26.

<sup>8</sup> Isključeni iz društva. URL: <https://funkymem.com/zones/iskljuceni-iz-drustva> (2018-04-05)

<sup>9</sup> Usp. POKAZATELJI SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI U 2016. – revidirani podaci. URL: <https://www.dzs.hr/> (2018-04-05)

<sup>10</sup> Socijalna isključenost. URL: <http://udruga-umirovljenika-ludbreg.hr/projekti-udruge/integrativan-ludbreg/91-socijalna-iskljucenost.html> (2018-04-05)

područja i aktivnosti koje će pridonijeti rješavanju ovog problema.<sup>11</sup> Obrazovanje i cjeloživotno učenje određeno je kao dugoročno prioritetno strateško područje djelovanja a posebno se spominje važnost formalnog i neformalnog učenja kao jednog od ključnih faktora za povećanje društvene uključenosti.

Uloga narodnih knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti je višestruka i vrlo značajna. Kao sudionici života zajednice u lokalnom okruženju one su i mjesta na kojima članovi zajednice mogu dobiti točne i relevantne znanstvene, kulturne i društvene informacije. Pri tome je neophodno povezati tradicionalnu ulogu i shvaćanje knjižnica s novim mogućnostima koje se knjižnicama nude pojavom novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Korisnici se preko svojih knjižnica mogu uključiti u virtualni svijet te time proširiti znanja i dobiti informacije za svoj osobni razvoj a posljedično i razvoj zajednice i cjelokupnog društva.

Knjižničari, kao informacijski stručnjaci, imaju ključnu ulogu kao educirani posrednici između stvarnih i potencijalnih korisnika te informacija potrebnih za zadovoljavanje korisničkih potreba, bez obzira na medij u kojemu se tražene informacije nalaze. Pri tome je izuzetno važno razvijati suradnju s ostalim institucijama, udrugama i lokalnom samoupravom kako bi knjižnica zadržala svoju iskonsku ulogu kao kulturno i informacijsko središte zajednice.

*„Knjižničari bi trebali osvijestiti svoju ulogu u prevladavanju društvene isključenosti i težiti i biti otvoreni pozitivnim promjenama, koje nastaju uslijed procesa prevladavanja bilo kojeg oblika isključenosti, a i educirati se kako bi bili u toku s onim promjenama koje nove tehnologije i okolnosti donose u struku.“<sup>12</sup>*

Kako bi se sve navedene zadaće mogle funkcionalno ispuniti i narodna knjižnica i dalje ostati javna društvena ustanova u službi svoje zajednice koja utječe na osvještavanje moralne, političke i građanske odgovornosti, prepoznata je potreba usustavljanja i standardizacije knjižničnih usluga na području cijele Republike Hrvatske kao doprinos ravnomjernom razvoju svih regija, onemogućavanje eventualnih diskriminatorskih procesa prema bilo kojoj društvenoj skupini te povećanje socijalne kohezije cjelokupnog suvremenog društva.

---

<sup>11</sup> Usp. STRATEGIJA BORBE PROTIV SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLUČENOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ (2014. - 2020.). URL: [https://vlada.gov.hr/UserDocs Images/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siromaštva.pdf](https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siromaštva.pdf) (2018-04-05)

<sup>12</sup> Mihnjak, Jelena. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti. URL: <http://www.uaos.unios.hr/artos/index.php/hr/clanci-i-eseji/mihnjak-j-uloga-knjiznica> (2017-03-06)

### 3. Standardi, strategija i smjernice razvoja narodnih knjižnica

#### 3.1. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj

Važeći Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj<sup>13</sup> objavljeni su 1999. godine te, iako je u njima propisano da će se revidirati svakih deset godina, nisu mijenjani do danas.

U njima se određuju minimalni uvjeti za djelatnost narodnih knjižnica, a na temelju Zakona o knjižnicama te ciljevima i zadaćama utvrđenim UNESCO-ovim Manifestom iz 1994. godine.

Narodne knjižnice se, prema Standardima, dijele na općinske, gradske i županijske, a njihova glavna „djelatnost... obuhvaća osobito nabavu, stručnu obradu, čuvanje i zaštitu knjižnične građe, izradu biltena, kataloga, bibliografija i drugih informacijskih pomagala, sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka, omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima, osiguravanje korištenja i posudbe građe te protoka informacija, pomoć korisnicima pri izboru i korištenju građe, informacijskih pomagala i izvora, kao i vođenje dokumentacije i statistike o građi i korisnicima, te o poslovanju.“<sup>14</sup>

Nadalje, u člancima 9. i 18. Standardi propisuju veličinu i fond narodnih knjižnica prema broju stanovnika, kako slijedi:

Tablica 1: Standardi za veličinu narodnih knjižnica

broj stanovnika	tip narodne knjižnice	početni fond knjiga	najmanji broj naslova periodike
< 5.000	VII.	5.000	5
5.000 – 10.000	VI.	10.000	10
10.000 – 20.000	V.	20.000	20
20.000 – 35.000	IV.	30.000	30
35.000 – 60.000	III.	50.000	40
60.000 – 100.000	II.	60.000	50 domaće, 2 strane
> 100.000	I.	100.000	70 domaće, 5 strane

<sup>13</sup> Usp. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (NN 58/1999)

<sup>14</sup> Isto. Čl. 5.

U člancima 32. i 44. propisani su opći i posebni standardi za stručno osoblje te broj mjesta za rad korisnika:

„Opći standardi za stručno osoblje u narodnim knjižnicama su:

- 1 diplomirani knjižničar i 1 pomoćni knjižničar na 5.000 stanovnika ili
- 1 diplomirani knjižničar, odnosno knjižničar na svakih 10.000 posuđenih jedinica ili
- 1 diplomirani knjižničar, odnosno knjižničar na svakih 6.000 jedinica u fondu ili
- 1 diplomirani knjižničar, odnosno knjižničar na najmanje 300-500 članova.“<sup>15</sup>

„Broj aktivnih korisnika knjižnice	Broj mjesta za rad korisnika
do 500	1
500-2000	3
2000-5000	5
5000-8000	8
Više od 8000	1 na svakih 1000 korisnika“ <sup>16</sup>

Iako je Zakon o knjižnicama donesen 1997. godine i mijenjan već nekoliko puta (zadnja izmjena 2009. godine), Standardi za narodne knjižnice nisu se mijenjali, tako da u njima ne postoje odredbe koje bi detaljnije definirale obavezu narodnih knjižnica da korisnicima osiguraju pristup računalima ili Internetu, osim što se u članku 49. spominje da „...narodne knjižnice, pored obavljanja svojih osnovnih zadaća, trebaju omogućavati svojim korisnicima i:

- pristup bazama podataka knjižnice i mreže knjižnica (katalozi i dr.)
- pristup svim izvorima podataka dostupnim preko globalnih elektronskih mreža“<sup>17</sup>

Stoga je osnivačima, lokalnoj zajednici i samim upravama i djelatnicima narodnih knjižnica prepušteno da svoju djelatnost osuvremene u skladu s promjenama današnjeg društva te time ostanu informacijsko središte zajednice u kojoj djeluju.

### 3.2. Strategija razvoja narodnih knjižnica Republike Hrvatske

Strategija razvoja trebao bi biti temeljni krovni dokument neke djelatnosti. Nažalost, u Republici Hrvatskoj ne postoji detaljno razrađen plan razvoja narodnih knjižnica. Kako bi se to promijenilo, još 2004. godine u Osijeku je održano 2. savjetovanje za narodne knjižnice na

<sup>15</sup> Isto. Čl. 32.

<sup>16</sup> Isto. Čl. 44.

<sup>17</sup> Isto. Čl. 49.

kojem je ukazano na potrebu izrade strategije razvoja narodnih knjižnica. Prvi prijedlog strategije izrađen je za razdoblje od 2005. do 2010. godine, nakon toga prijedlog strategije za razdoblje od 2013. do 2015. godine, te posljednji nacrt strategije za razdoblje 2016. do 2020. godine. Do sada, nijedna od njih nije prihvaćena od strane Ministarstva kulture.

Nacrt Strategije za razdoblje od 2016. – 2020. godine bio je na javnom savjetovanju krajem 2015. godine.<sup>18</sup> U njemu je napravljena i detaljna SWOT analiza stanja u hrvatskom knjižničarstvu u lipnju 2015. godine koju je, u suradnji s članovima radnih skupina, priredila prof.dr.sc. Tatjana Aparac-Jelušić.

Kao dobre strane sustava istaknute su: školovano i profesionalno osoblje koje se spremno stalno stručno usavršavati; sustavno građena mreža narodnih knjižnica; tradicija strukovnog udruživanja knjižničara na nacionalnoj i regionalnoj razini, te članstvo u krovnim međunarodnim udrugama; razvijene usluge za sve dobne skupine, za osobe s posebnim potrebama, te promicanje multikulturalnosti; programi za poticanje čitanja i opismenjavanje kao i za podršku razvoju znanja na lokalnoj i nacionalnoj razini; prepoznata je važnost uporabe novih tehnologija i praćenje novih oblika komuniciranja s korisnicima kao i prilagođavanje potrebama suvremenih korisnika.

Od negativnih strana istaknute su: nepostojanje cjelovite analize postojećeg stanja u knjižničarstvu; zastarjelost i nepotpunost legislative; nedovoljna funkcionalna povezanost knjižnica na vertikalnoj i horizontalnoj razini; nedostatna primjena novih metoda u upravljanju knjižnicama; nedovoljna opremljenost knjižnica u skladu s brzim promjenama informacijsko-telekomunikacijske tehnologije te otežana provedba propisa uslijed podijeljene nadležnosti nad djelatnošću između Ministarstva kulture i Ministarstva znanosti i obrazovanja.

U nacrtu navedene strategije predviđeni su i ključni strateški ciljevi te mjere za njihovo postizanje:

- **„Razvijati temeljne i inovativne knjižnične usluge**
  - *Mjera 1.1. Unaprjeđivati slobodan pristup informacijskim izvorima*
  - *Mjera 1.2. Unaprjeđivati korištenje knjižničnih usluga u digitalnom okruženju*
  - *Mjera 1.3. Kontinuirano osposobljavati korisnike za korištenje svih vrsta izvora*
- **Uspostaviti učinkovitu i funkcionalnu mrežu knjižnica povezanih u jedinstveni nacionalni knjižnični informacijski sustav**

---

<sup>18</sup> Usp. Nacrt STRATEGIJE HRVATSKOG KNJIŽNIČARSTVA 2016.–2020. (<http://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=1850>) (2017-03-03)

- *Mjera 2.1. Zakonskim i podzakonskim rješenjima redefinirati funkcionalno i teritorijalno povezivanje knjižnica u nacionalnom knjižničnom sustavu i podsustavima, uz osigurano financiranje njegovih sastavnica*
- *Mjera 2.2. Funkcionalno povezati izvore i usluge u nacionalnom knjižničnom sustavu*
- *Mjera 2.3. Koordinirati nacionalni knjižnični sustav i podsustave u svrhu djelotvornog poslovanja knjižnica*
- *Mjera 2.4. Unaprijediti upravljanje knjižničnim kulturnim dobrom*
- *Mjera 2.5. Uspostaviti jedinstveni sustav u praćenju kvalitete knjižničnih usluga*
- ***Osigurati ravnomjerne infrastrukturne pretpostavke za obavljanje knjižnične djelatnosti***
- *Mjera 3.1. Osigurati temeljne infrastrukturne pretpostavke za obavljanje knjižnične djelatnosti: prostor, legislativnu osnovu, stručne djelatnike i kontinuiranu nabavu knjižnične građe*
- *Mjera 3.2. Osigurati temeljne infrastrukturne pretpostavke za obavljanje knjižnične djelatnosti: tehničku i telekomunikacijsku opremu*
- *Mjera 3.3. Osigurati računalnu podršku knjižnicama za digitalizaciju, upravljanje digitalnom građom te pružanje ujedinjene usluge digitalnih knjižnica za korisnike*
- ***Utvrđiti kompetencijski okvir stručnih znanja i vještina djelatnika u knjižničarstvu***
- *Mjera 4.1. Poticati i pratiti prijedloge i izvođenje studijskih programa u području informacijskih i komunikacijskih znanosti*
- *Mjera 4.2. Provoditi cjeloživotnu izobrazbu knjižničnih djelatnika usklađenu sa suvremenim potrebama rada u knjižnici*
- *Mjera 4.3. Poticati istraživački rad u knjižnicama*
- *Mjera 4.4. Uspostaviti protok informacija i znanja u sustavu*<sup>19</sup>

Na temu ovog rada osobito se odnosi prvi cilj i mjere unutar toga cilja, iako se određene značajne poveznice mogu prepoznati i u ostalim ciljevima i mjerama. Svakako bi se donošenjem i primjenom Strategije uskladilo postupanje u svim narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj te osigurala ujednačenost ostvarivanja informacijskih prava korisnika.

---

<sup>19</sup> Isto.



### 3.3. Istraživanje i smjernice Vijeća Europe

Još je sredinom 90-tih godina Vijeće Europe prepoznalo važnost odgovornog postupanja s informacijama na Internetu, te je 1999. godine započeo rad na nacrtu smjernica javnog pristupa umreženim informacijama.

U studiji koju je za Vijeće Europe izradio Paul Sturges<sup>20</sup> ističe se da na mjestima koja pružaju javni pristup Internetu treba biti zaposleno educirano osoblje koje će moći pomoći korisnicima, a sve bi takve ustanove trebale izraditi dokument s načelima kojima se ravnaju pri omogućavanju pristupa izvorima. Njegovo je stajalište da se nikako ne bi trebalo voditi zabranama i onemogućivanju pristupa jer se time ograničavaju prava korisnika, nego bi se svakako trebalo poraditi na preporukama knjižničara i olakšavanju pristupa kvalitetnom sadržaju, odnosno da se politika treba zasnivati na pozitivnim načelima, te na taj način unaprjeđivati razvoj informacijske pismenosti, osobito kod mlađih korisnika knjižnice. U svojoj se studiji složio s etičkim principom prema kojem informacijski stručnjak u svakom trenutku mora štiti pravo korisnika na slobodu informiranja u kontekstu pristupa informacijama, bez bilo kakvog pokušaja cenzure ili skrivanja informacija. Prisutnost i pomoć knjižničara treba olakšati i potaknuti selektivno korištenje vrijednih izvora informacija, a u slučaju da se dogodi nepromišljeno ili protuzakonito korištenje, na taj se način može brzo otkriti i sankcionirati.

*„S obzirom na načela pristupa elektroničkim mrežama, knjižnice trebaju:*

- u potpunosti iskoristiti potencijal umreženih informacija, napose Interneta, koje omogućavaju pristup informacijama na način koji nije moguć sa zbirnkama papirne građe;*
- osigurati korisnicima elektronički pristup informacijskim izvorima, a isto tako i mjesta javnog pristupa s odgovarajućom podrškom i podukom, koja će omogućiti samostalnu uporabu umreženih informacija;*
- izbjegavati svjesno dopuštanje pristupa građi na Internetu koja je protuzakonita na mjestu pristupa. Što se tiče ostale građe, treba ostaviti korisnicima da odrede kojim informacijama žele pristupiti;*
- oblikovati politiku korištenja Interneta tako da izrazi ciljeve i zadaće u stvaranju javnog pristupa umreženim informacijama;*
- poštovati korisnička prava uključujući i pravo na povjerljivost i privatnost pri korištenju elektroničkih izvora i službi;*

---

<sup>20</sup> Usp. Sturges, Paul. Sloboda izražavanja i javni pristup mrežama: istraživanje i smjernice Vijeća Europe. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), str. 7-19

*- stalno preispitivati politiku o mjestima javnog pristupa i primjenu te politike u praksi, savjetujući se s tijelima i udrugama građanskog društva, da bi osigurale ostvarivanje ciljeva i zadaća službe*“<sup>21</sup>

Stoga bi svaka knjižnica trebala imati jasna i svima dostupna pravila za korištenje računala i Interneta u svojim prostorima koja bi se povremeno trebala preispitati i revidirati u slučaju potrebe, a sve u skladu s konkretnom situacijom i navikama korisnika pojedine ustanove.

Dostupnost računala i mogućnost pristupa Internetu različiti su u pojedinim lokalnim sredinama, stoga je važno da korisnici budu upoznati s mogućnostima koja im pruža njihova narodna knjižnica i pod kojim uvjetima. Omogućavanje nesmetanog rada na računalima u knjižnici za neke je korisnike od velike važnosti, isto kao i prisutnost stručnih osoba koje im mogu pomoći u svrhovitom i pouzdanom pronalasku informacija na Internetu.

Budući da su korisnici narodne knjižnice vrlo heterogena skupina s različitim stupnjem znanja korištenja računala i Interneta, različitim ekonomskim, društvenim i socijalnim statusom i s različitim informacijskim potrebama, knjižničari imaju važnu ulogu u prevladavanju tih razlika, omogućavajući svakom korisniku zadovoljenje njegovih specifičnih informacijskih potreba. To iziskuje stalno stručno usavršavanje knjižničara na području korištenja suvremenih tehnologija.

---

<sup>21</sup> Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi (URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/preporuke.pdf>) (2018-03-30)

## **4. Suvremeni pristup računalima i Internetu u knjižnici**

Većina informacijskih stručnjaka u Republici Hrvatskoj svjesna je potrebe dostizanja svjetskih standarda i trendova knjižničarske struke u korištenju suvremene informacijske tehnologije pa se često osmišljavaju i provode različite akcije na popularizaciji ovog dijela temeljnih knjižničarskih usluga. Također, redovito se prati zadovoljstvo korisnika različitim istraživanjima i anketama te se razmatraju prijedlozi za poboljšanje usluga koje narodne knjižnice pružaju svojim korisnicima.

Nažalost, ovisnost o dostupnim sredstvima za poslovanje knjižnice često je ograničavajući faktor koji utječe na brzinu i opseg promjena u pojedinim narodnim knjižnicama pa dolazi do znatne neujednačenosti u vrsti i kvaliteti usluga koje pružaju svojim korisnicima.

### **4.1. „Internet u knjižnice“ i „Knjižnice na Internet“**

U ožujku 2000. godine, Komisija za automatizaciju Hrvatskog knjižničarskog društva potpomognuta Sekcijom za narodne knjižnice, pokrenula je akciju s ciljem pomoći informatizacije narodnih knjižnica i predstavljanju narodnih knjižnica na Internetu.<sup>22</sup>

Nakon provedene ankete u 132 hrvatske knjižnice, rezultati su pokazali da je većina knjižnica posjedovala računala koje je uglavnom koristila samo za knjižnično poslovanje, a većina ih nije imala niti priključak na Internet. Web stranice imalo je tek nešto više od 11% knjižnica a Internetu se uglavnom pristupalo preko modema. Informatičko obrazovanje knjižničara svodilo se uglavnom na samostalno učenje i razmjenu iskustva mimo knjižnice.

Budući da je jedan od najvećih problema istraživača u tom projektu bio utvrditi točan broj narodnih knjižnica u Hrvatskoj, nakon predstavljanja rezultata akcije na 12. proljetnoj školi školskih knjižničara u Crikvenici, odlučeno je da je sljedeći korak izraditi bazu podataka o narodnim knjižnicama u Hrvatskoj s parametrima potrebnim za izradu detaljnog plana daljnjeg provođenja akcije. Iako je cilj bio proširiti istraživanje na školske knjižnice, zbog problema s financiranjem i nedefiniranim ciljevima, ono nije provedeno.

---

<sup>22</sup> Usp. Badurina, Boris; Dragija, Martina; Golub, Koraljka. Akcija „Internet u knjižnice“ i „Knjižnice na Internet“ komisije za automatizaciju, anketa o stupnju informatizacije narodnih knjižnica. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 185-188

Iz ovog je istraživanja vidljivo da se u to vrijeme razmišljalo o tematici informatizacije knjižnica, ali da ju zbog nedostatnih uvjeta nije bilo moguće provesti.

## 4.2. „Besplatni Internet za sve“

Projekt Knjižnice Medveščak u Zagrebu provodio se tijekom osam mjeseci 2002. godine a cilj mu je bio omogućiti svim građanima, članovima knjižnice, ali i onima koji to nisu, besplatni pristup Internetu, a usluga se nudila kao dio redovite knjižnične djelatnosti.<sup>23</sup>

Svrha projekta bila je, uz osiguravanje besplatnog i slobodnog pristupa Internetu, i praćenje pokazatelja o korisnicima te načinu i razlozima korištenja Interneta. U tu su svrhu nabavljena dva računala namijenjena korisnicima, izrađeni su promidžbeni materijali i izvršenja interna edukacija osoblja za novu uslugu. Za korisnike, kojima je omogućen polusatni pristup Internetu na dan, izrađena su pravila korištenja s upozorenjima na sigurno ponašanje na Internetu, dnevnik korištenja usluge i anonimne ankete kojima su se prikupljali podaci i koje su kasnije obrađene s obzirom na dob, spol, obrazovni i radni status te svrhu pristupanja Internetu.

Rezultati su pokazali da je tijekom tog razdoblja uslugu koristilo ukupno 909 osoba od kojih je većina bila članova knjižnice. Internetu je bilo pristupljeno 5.060 puta i to najviše u svrhu korištenja elektroničke pošte, pretraživanja raznih informacija, zabavnih i edukativnih sadržaja. Analizom korisnika po dobi primijećeno je da su se Internetom najviše koristile mlađe osobe (do 30 godina) a najmanje osobe starije dobi iznad 50 godina (4,5%). Prema radnom statusu najviše je korisnika bilo učenika srednje škole, zatim studenata a na trećem su mjestu bile nezaposlene osobe.

Nakon analize prikupljenih podataka, istraživači su zaključili da je usluga javnog pristupa Internetu jedna od neophodnih usluga za ostvarivanje uloge narodne knjižnice u pružanju mogućnosti za slobodan pristup informacijama, edukaciju i cjeloživotno učenje, kulturni i osobni razvoj te zabavu i razonodu svima pod jednakim uvjetima. „*Pritom su pravodobna, kontinuirana i sustavna edukacija osoblja za rad s korisnicima, kao i edukacija korisnika za informacijsku pismenost, uvjet uvođenja i opstanka javnog pristupa Internetu kao redovite usluge i djelatnosti narodne knjižnice.*“<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Usp. Matovina, Jagoda; Pavlaković, Sanja; Stričević, Ivanka. Besplatni Internet za sve : Internet u narodnoj knjižnici. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, ¾(2002), str.184-194

<sup>24</sup> Isto. Str. 194.

Ovdje svakako treba skrenuti pozornost na dvije činjenice utvrđene istraživanjem: neki „vanjski“ korisnici usluge postali su tijekom projekta i članovi knjižnice jer su se zainteresirali i za ostale usluge, što će knjižnici dugoročno donijeti koristi, a drugi vrlo važan moment, je činjenica da su česti korisnici usluge bili nezaposleni koji su iskoristili javni pristup Internetu za traženje posla. Time se smanjuje i društvena i ekonomska isključenost pojedinih članova zajednice, kojih nažalost ima sve više u današnjem društvu.

### **4.3. „Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar“**

Anketno istraživanje provedeno je kao dio opsežnog istraživanja studenata Odjela za sociologiju Sveučilišta u Zadru pod nazivom „Gradska knjižnica Zadar kao kulturni akter u gradu Zadru“. Provedeno je 2009. godine a anketa je „*ispitivala specifične razloge dolaska korisnika u Knjižnicu, njihovo zadovoljstvo knjižničnim zbirkama, uslugama i kulturnom ponudom te ljudskim i materijalnim resursima Knjižnice, kao i uočavala prijedloge ispitanika za poboljšanje rada Knjižnice.*“<sup>25</sup> Rezultati su se komparativnom metodom uspoređivali s rezultatima ankete provedene 2001. godine, radi uočavanja elemenata rada Gradske knjižnice Zadar koji su se poboljšali ili eventualno pogoršali u promatranom razdoblju. U istraživanju iz 2001. anketu je ispunilo 543 ispitanika a 2009. godine 351 ispitanik.

Iako je u navedenom istraživanju procjenjivano zaista mnogo pokazatelja zadovoljstva korisnika, za potrebe ovog rada usredotočit ćemo se samo na rezultate vezane uz temu ovog rada, a to su razlozi i učestalost dolaska u knjižnicu, korištenje računala u studijskoj knjižnici, korištenje Interneta te ljudski i materijalni resursi Gradske knjižnice Zadar.

Rezultati su pokazali da najveći broj korisnika u Knjižnicu i dalje dolazi nekoliko puta tjedno (36,2%) ili nekoliko puta mjesečno (35%) i da se zadržavaju oko sat vremena, što je slično rezultatima iz 2001. godine. Iako je posudba knjiga najčešći razlog dolaska svim dobnim skupinama, primjećuje se značajan porast korisnika koji kao razlog ističu traženje informacija (porast od 12% u odnosu na 2001.), korištenje Studijske knjižnice (porast od 15%) i korištenje Interneta (51% ispitanika u odnosu na 37,9% u 2001.). Mlađi ispitanici češće koriste Internet ili uče, dok starija populacija uglavnom čita dnevni tisak u Čitaonici.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Novak, Helena. Anketno istraživanje Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol.53 No.3/4 (2011), str 140-157

<sup>26</sup> Usp. Isto. Str. 147.

Korištenje računala u Studijskoj čitaonici pokazalo je također zanimljive rezultate – uočen je porast za gotovo 8% a pretraživanje Interneta za gotovo 14%. Pri tome Internet koristi velika većina mlađih ispitanika (ukupno 70,9% korisnika do 26 godina) a samo 11,9% starijih od 46 godina. Broj mlađih korisnika se u odnosu na 2001. godinu povećao za 14%, a broj starijih korisnika dvostruko je veći.

Knjižnično osoblje procjenjivalo se kroz kategorije temeljitosti, ljubaznosti, zainteresiranosti i stručnosti, a rezultati istraživanja dokazuju njihovu važnost – čak 95% ispitanika u oba istraživanja navodi da redovito ili ponekad traže pomoć knjižničara i to pri posudbi, tematskom pretraživanju ili preporuci naslova. U oba istraživanja osoblje Gradske knjižnice Zadar dobilo je vrlo visoke ocjene korisnika (oko 4,5).<sup>27</sup>

Primjedbe korisnika vezane uz poboljšanja odnose se uglavnom na materijalne uvjete poslovanja Knjižnice – proširenje prostora, povećanje knjižničnog fonda i broja računala te zapošljavanje većeg broja djelatnika.

Ovo istraživanje svojom kompleksnošću pokazuje važnost provođenja vrednovanja i samovrednovanja knjižničnih službi i usluga u namjeri da narodna knjižnica opravda svoje postojanje i ulaganje financijskih sredstava osnivača a isto tako i da može učinkovito planirati strategiju razvoja sukladno potrebama svojih korisnika. „Osluškivanjem“ potreba zajednice te praćenjem i procjenjivanjem uspješnosti pojedinih službi i usluga, narodna knjižnica može u znatnoj mjeri pratiti i poboljšati učinkovitost svog poslovanja u cilju veće transparentnosti djelovanja knjižnice kao javne službe, uspostave sustava kvalitete te dokazivanja dobrobiti za cjelokupnu zajednicu.<sup>28</sup>

#### **4.4. „Položaj knjižnice u umreženom društvu“**

Od svibnja do rujna 2010. godine u Knjižnici i čitaonici Bojana Ogrizovića u Zagrebu provedeno je anketno istraživanje posjetitelja s ciljem prikupljanja podataka o percepciji korisnosti knjižnice i njenih usluga u suvremenom svijetu društvenih i tehnoloških promjena.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Usp. Isto. Str. 153.

<sup>28</sup> Usp. Badurina, Boris; Dragija-Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 1(2010), str. 47-63

<sup>29</sup> Usp. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Položaj knjižnice u umreženom društvu. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), str. 25-41. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/119732> (2018-04-05)

Analizirani su rezultati 104 ankete prema kojima je utvrđeno kako korisnici najviše dolaze zbog posudbe knjiga, ali sve više i zbog pristupa Internetu te učenja. Najviše ispitanika u knjižnicu dolazi više puta tjedno, vjerojatnije radi raznovrsnih aktivnosti koje knjižnica nudi. Najveće vrijednosti koje knjižnica promiče za ispitanike su cjeloživotno obrazovanje, kvalitetno provođenje slobodnog vremena, promicanje kulturnih vrijednosti i predstavljanje kulturne baštine. Kao najkorisnije izvore informacija ispitanici, uz knjige, navode i neposredni kontakt s osobljem knjižnice te Internet. Ispitanici su izrazili potrebu proširenja fonda, proširenja postojećih usluga i uvođenjem dodatnih aktivnosti te još većim brojem računala za korisnike i boljim pristupom Internetu.

*„Za posjetitelje knjižnice važna je stalnost pružanja usluga koje su temeljne za svaku narodnu knjižnicu, ali pritom žele i uvođenje usluga vezanih uz računala i Internet.“<sup>30</sup>*

Preoblikovanje uloge narodnih knjižnica, pojavom informacijske i komunikacijske tehnologije, u umrežena informacijska središta i mjesta za učenje kako bi obogatile kulturni i društveni život svoje lokalne zajednice neizbježna je stvarnost suvremenog digitalnog doba. Knjižnica koja prepoznaje i poštuje nove zahtjeve koji se pred nju postavljaju, ostat će vrijedno mjesto sastajališta članova svoje zajednice i imat će i dalje značajnu ulogu u smanjivanju digitalnog jaza između korisnika koji imaju mogućnost pristupa informacijskim izvorima i onima koji je nemaju.

Potvrdu ove tvrdnje dokazuju i odgovori korisnika da za veliku većinu ispitanika (preko 86%) Internet ne predstavlja odgovarajuću zamjenu za knjižničnu građu, ali i njihovo mišljenje da Internet ima veliki utjecaj na postojeći status knjižnica u društvu (gotovo 54%).<sup>31</sup>

#### **4.5. „Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj“**

U svom istraživačkom radu „Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj“, iz 2012. godine, Sanjica Faletar Tanacković i suradnici prikupili su i obradili podatke 25 knjižnica s područja Osječko-baranjske, Vukovarsko-srijemske, Požeško-slavonske i Brodsko-posavske županije o načinima na koje hrvatske narodne knjižnice pristupaju organizaciji usluge pristupa računalima i Internetu svojim korisnicima te kako

---

<sup>30</sup> Isto. Str. 40.

<sup>31</sup> Usp. Isto. Str. 37.

odgovaraju na svoje poslanje osiguravanja mjesnog pristupa informacijama i novoj tehnologiji te smanjuju jaz između onih hrvatskih građana koji imaju pristup računalima i Internetu i onih koji ga nemaju.<sup>32</sup>

Rezultati su potvrdili njihove pretpostavke „*da su hrvatske narodne knjižnice svjesne svoje uloge u osiguravanju slobodnog pristupa računalima i Internetu, ali isto tako i da manje od 20% ispitanih knjižnica osposobljava svoje korisnike za odgovorno korištenje računala i Interneta.*“<sup>33</sup>

Istraživanje je provedeno putem upitnika od 24 pitanja koji je bio poslan na elektroničke adrese 34 ravnatelja narodnih knjižnica istočne Hrvatske, od kojih se valjano ispunjenih vratilo 25, što čini odaziv od 73,5%.

Većina ispitanih knjižnica potvrdila je da posjeduje računala namijenjena korisnicima (88%), dok ih tri knjižnice nisu imale i to uglavnom radi manjka prostora. Gotovo polovica knjižnica nudi korisnicima do tri računala, prosječne starosti 4 – 5 godina na kojima je u velikoj većini instalirana neka od verzija MS Windows i koja su uglavnom smještene na posudbenom odjelu, odjelu za djecu ili u studijskoj čitaonici. U više od polovice ispitanih knjižnica nema ograničenja pristupa pojedinim mrežnim stranicama, gotovo u trećini ih ima na svim računalima, a u tri knjižnice „filteri“ su instalirani samo na računalima koja koriste djeca i mladi.

U najvećem broju knjižnica dnevno se računalima koristi do 25 osoba. Korištenje računala uglavnom nije vremenski ograničeno (42,9%) ili jest samo ako je gužva (također 42,9%). Iako je samo polovica knjižnica dala odgovor o vremenskom trajanju sesija, iz dobivenih odgovora zaključeno je da korisnici u većini knjižnica na raspolaganju imaju 60 minuta. U gotovo polovici knjižnica pravo korištenja imaju samo članovi knjižnice, dok se naplata primjenjuje samo u manjem broju knjižnica, uz najčešću cijenu od 10 kuna po satu.

Većina ispitanika smatra da korisnici najčešće koriste računala / Internet u knjižnici jer ga nemaju kod kuće (81%) a gotovo polovica misli da zato što u knjižnici mogu dobiti pomoć ako naiđu na neki problem. Kao najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala navode se pretraživanje Interneta (90,9%), komunikacija putem e-pošte i / ili društvenih mreža (77,3%) te

---

<sup>32</sup> Usp. Faletar Tanacković, Sanjica; et.al.. Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. URL: [http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208\\_Faletar\\_Lacovic\\_Cadovska\\_Horvat\\_2013\\_1.pdf](http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208_Faletar_Lacovic_Cadovska_Horvat_2013_1.pdf) (2017-01-14)

<sup>33</sup> Isto. Str. 36.



igranje igrica (72,7%). Najveći broj ispitanika smatra da se Internet koristi za komuniciranje (85,7%), zabavu i provođenje slobodnog vremena (81%) te različite aktivnosti vezane za posao (76,2%).

Formalno uređenje korištenja računala / Interneta u većini knjižnica nije definirano (55%), a odgovor na ovo pitanje nije dalo čak pet ispitanika. Ostali uglavnom to pitanje imaju uređeno pravilnicima. U velikoj većini knjižnica knjižničari nadziru korištenje računala / Interneta neprimjetnim promatranjem korisnika (81%) a sankcije za nedolično ili neprihvatljivo ponašanje svode se uglavnom na usmene opomene (52,9%). Na pitanje o sankcijama nije odgovorilo osam ispitanika.

Istraživanjem je utvrđeno da se podrška korisnicima uglavnom pruža pri pretraživanju mreže (81%), i tehničkim problemima (također 81%), dok se obučavanje korisnika rijetko provodi (19%), bez obzira radilo se o korištenju računala ili odgovornom korištenju Interneta.

Pri ispitivanju stavova o korisnosti i potrebi osiguravanja pristupa računalima i Internetu u narodnim knjižnicama, najveće su slaganje ispitanici pokazali s dvije tvrdnje koje su na ljestvici od 1 do 5 dobile srednju vrijednost od 4,7. To su tvrdnje: „*Računalne je usluge u narodnim knjižnicama potrebno kontinuirano razvijati.*“ i „*Narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju.*“<sup>34</sup>.

Vrednovanje računalnih i internetskih usluga za korisnike ispitanici najčešće provode kroz neformalni razgovor s korisnicima (66,7%) te sustavnim praćenjem interne evidencije o korištenju računala / Interneta (42,9%), dok se samo u jednoj knjižnici provode organizirana istraživanja odnosno ispitivanja korisnika o zadovoljstvu tim uslugama i njihovom kvalitetom i to kroz ankete ili intervjue. Četiri ispitanika nisu dala odgovor na ovo pitanje, a tri su ispitanika navela da se u njihovim knjižnicama ove usluge ne vrednuju.

U zaključku istraživanja, autori se slažu da su ispitane knjižnice načelno i u teoriji svjesne svoje uloge u osiguravanju slobodnog i neometanog pristupa računalima i Internetu te da se većina njih trudi svojim korisnicima ponuditi kvalitetnu uslugu o čemu svjedoče relativno nova računala i uređena pravila o korištenju ove usluge. No, s druge strane, u praksi se knjižničari susreću s nizom problema vezanih uz poticanje i promicanje intelektualnih sloboda i osiguravanje slobodnog pristupa svim vrstama informacija.

---

<sup>34</sup> Isto. Str. 47.

Prostor za napredak moguć je u mnogo segmenata poslovanja ispitanih narodnih knjižnica – od sustavne organizacije informacijskog i informatičkog opismenjavanja svojih korisnika, preko formalne organizacije ove usluge u pojedinim knjižnicama, dostupnosti usluge za sve zainteresirane članove zajednice, naplate i vremenskog ograničenja korištenja usluge pa sve do redovitog i iscrpnog samovrednovanja te vanjskog vrednovanja ponuđenih usluga. Time bi se smanjio dojam da knjižnice svojim korisnicima nude samo pristup tehnologiji, ali ne i neophodnu podršku u korištenju iste.

Jedno od ponuđenih rješenja koje nude autori istraživanja glasi: „*S obzirom na to da će knjižničari uvijek reći da im za to nedostaje vremena, prostora i stručnog osoblja, valja ovdje upozoriti na dobru praksu jedne knjižnice koja za pružanje podrške korisnicima upošljava volontere.*“<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Isto. Str. 51.

## **5. Računala i Internet u narodnim knjižnicama sjeverozapadne Hrvatske - istraživanje**

Svrha ovog rada je prikupiti i analizirati podatke knjižnica sjeverozapadne Hrvatske o organizaciji korištenja računala i pristupu Internetu za svoje korisnike te nakon toga dobivene rezultate usporediti s rezultatima pilot istraživanja koje je provedeno 2012. godine na području četiri županije istočne Hrvatske.<sup>36</sup>

Budući da su autori navedenog istraživanja u svom zaključku iskazali potrebu provođenja sličnih istraživanja šireg obuhvata kako bi se dobila cjelovitija slika o ovom vrlo važnom segmentu poslovanja narodnih knjižnica u suvremenom svijetu, ovo će istraživanje ponuditi odgovore na pitanja o sličnosti i razlikama osiguravanja jedne od temeljnih knjižničarskih usluga između županija istočne i sjeverozapadne Hrvatske, s neophodnim uvažavanjem vremenskog odmaka od šest godina u kojem se situacija zasigurno promijenila.

### **5.1. Cilj i hipoteze istraživanja**

Cilj istraživanja je utvrditi na koji način i u kolikoj mjeri hrvatske narodne knjižnice (prvenstveno one iz sjeverozapadne Hrvatske) provode jednu od svojih temeljnih usluga: slobodan i neometan pristup novim informacijskim tehnologijama svim članovima svoje zajednice.

Pritom polazimo od sljedećih pretpostavki:

1. Narodne knjižnice sjeverozapadne Hrvatske svjesne su svoje uloge i odgovornosti u osiguravanju slobodnog pristupa suvremenoj informacijskoj tehnologiji svim članovima svoje lokalne zajednice.
2. Ulažu se dodatni napor na razvoju informatičke i informacijske pismenosti, osobito za djecu i mlade.
3. Primjetan je globalni napredak u razvoju navedene usluge u razdoblju od 2012. do 2018. godine.

Potvrđivanje ili nepotvrđivanje navedenih pretpostavki pružit će detaljniji uvid u stvarnu praksu narodnih knjižnica i njihovu spremnost da odgovore na izazove suvremenog

---

<sup>36</sup> Isto.

informativnog društva, kojeg bi one trebale biti središte, kako u svojoj lokalnoj zajednici, tako i u hrvatskom društvu u cjelini.

## 5.2. Metodologija i uzorak

Za potrebe ovog istraživanja korištena je kvantitativna metoda, koja omogućuje opsežnije istraživanje i veći broj ispitanika, a za instrument provedbe odabrana je anketa, kojom su se prikupljali i analizirali podaci u svrhu potvrđivanja polaznih pretpostavki.

Kvantitativnim metodama dolazi se do sažetih podataka koji podržavaju poopćavanje o fenomenu koji se proučava i koji često uključuju veći broj ispitanika, a za procjenu pouzdanosti i valjanosti koriste unaprijed propisane procedure. Anketa se definira kao vrsta statističkog istraživanja, skup postupaka pomoću kojih se prikupljaju i analiziraju podaci prikupljeni od pojedinaca, institucija ili nekih drugih statističkih jedinica, kako bi se saznali detalji o njihovu ponašanju ili stavovima, mišljenjima, namjerama, interesima i slično. Provode se zbog potreba službene statistike, poslovnih istraživanja, ispitivanja javnoga mišljenja, istraživanja tržišta ili istraživanja u neke druge svrhe. Anketa je pogodna za opisna i uzročna istraživanja, a očituje se u prikupljanju podataka ispitivanjem uz primjenu posebnog formulara (anketnog upitnika). Ankete se razlikuju prema načinu prikupljanja podataka, uz pomoć ili bez pomoći anketara i prema vrsti anketnog upitnika, papirnatom ili u elektroničkoj formi.<sup>37</sup>

Konkretno istraživanje za potrebe ovog rada provedeno je on-line anonimnim anketnim upitnikom od 27 pitanja izrađenom i obrađenom aplikacijom Google Forms, osmišljenim po uzoru na anketni upitnik koji je korišten u pilot istraživanju u istočnoj Hrvatskoj, s ciljem usporedivosti dobivenih rezultata. U upitniku su korištena pitanja višestrukog izbora uz mogućnost dopisivanja potrebnih podataka i jedno pitanje tipa Likertove skale o stupnju slaganja ispitanika s pojedinim tvrdnjama.

Upitnik je podijeljen u tri cjeline: u prvoj cjelini, koja se sastojala od 8 pitanja, ispitivali su se stavovi ispitanika o dostupnosti računala / interneta za korisnike dok su se druga i treća cjelina odnosile na konkretne podatke o računalima namijenjenim korisnicima u ispitanim

---

<sup>37</sup> Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisлити, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: M.E.P., 2010. Str. 18-19

knjižnicama, formalno uređenje korištenja računalnih usluga, način pružanja podrške korisnicima te vrednovanje ili samovrednovanje navedenih usluga.

Planirani ispitanici su narodne knjižnice registrirane u šest županija sjeverozapadne Hrvatske: Varaždinskoj, Međimurskoj, Koprivničko-križevačkoj, Virovitičko-podravskoj, Bjelovarsko-bilogorskoj i Krapinsko-zagorskoj županiji. Ukupno je distribuirano 40 upitnika ravnateljima narodnih knjižnica u navedenim županijama, sukladno Adresaru narodnih knjižnica.<sup>38</sup>

Od ispitanih knjižnica, broj članova po knjižnici kreće se od 180 do 10.000. 15 knjižnica spada u manje knjižnice (do 1.000 članova) a ostalih 17 u knjižnice s više od 1.000 članova. Jedna knjižnica nije navela broj članova.

Broj stanovnika ovih županija za 2015. godinu, prema procjeni Državnog zavoda za statistiku, kreće se od 80.610, koliko ih ima Virovitičko-podravska županija, pa do 171.879 koliko je procjena za Varaždinsku županiju. Od 2011. godine i posljednjeg popisa stanovništva, broj stanovnika je u opadanju, slično kao i u ostatku Hrvatske, ali on je najmanji u Međimurskoj županiji.<sup>39</sup>

1. PROCJENA UKUPNOG STANOVNIŠTVA REPUBLIKE HRVATSKE PO ŽUPANIJAMA SREDINOM GODINE OD 2011. DO 2015. MID-YEAR TOTAL POPULATION ESTIMATE OF REPUBLIC OF CROATIA, BY COUNTIES, 2011 – 2015						
Županija	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	County of
Republika Hrvatska	4 280 622	4 267 558	4 255 689	4 238 389	4 203 604	Republic of Croatia
Zagrebačka	317 594	318 235	318 837	318 453	316 506	Zagreb
Krapinsko-zagorska	132 672	131 734	130 895	129 967	128 905	Krapina-Zagorje
Sisačko-moslavačka	171 725	169 379	167 036	163 975	160 292	Sisak-Moslavina
Karlovačka	128 495	126 997	125 688	124 127	121 840	Karlovac
Varaždinska	175 771	175 150	174 434	173 454	171 879	Varaždin
Koprivničko-križevačka	115 424	114 846	114 346	113 688	112 357	Koprivnica-Križevci
Bjelovarsko-bilogorska	119 448	118 083	116 959	115 536	113 746	Bjelovar-Bilogora
Primorsko-goranska	296 004	295 300	294 705	293 811	291 654	Primorje-Gorski kotar
Ličko-senjska	50 697	49 942	49 364	48 670	47 634	Lika-Senj
Virovitičko-podravska	84 621	83 820	83 029	82 162	80 610	Virovitica-Podravina
Požeško-slavonska	77 775	76 651	75 801	74 991	73 473	Požega-Slavonia
Brodsko-posavska	158 249	157 086	155 956	154 082	151 012	Slavonski Brod-Posavina
Zadarska	170 212	170 955	171 594	171 462	170 168	Zadar
Osječko-baranjska	304 541	302 751	300 950	298 272	294 233	Osijek-Baranja
Šibensko-kninska	109 072	107 595	106 540	105 532	104 315	Šibenik-Knin
Vukovarsko-srijemska	178 959	177 583	175 932	173 441	169 224	Vukovar-Sirmium
Splitsko-dalmatinska	454 683	454 777	454 711	454 627	453 155	Split-Dalmatia
Istarska	208 028	207 719	207 793	208 201	208 180	Istria
Dubrovačko-neretvanska	122 456	122 337	122 197	122 355	122 280	Dubrovnik-Neretva
Međimurska	113 746	113 561	113 417	113 159	112 576	Međimurje
Grad Zagreb	790 450	793 057	795 505	798 424	799 565	City of Zagreb

Slika 1: Procjena broja stanovnika po županijama<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Adresar narodnih knjižnica po županijama. URL: <https://data.gov.hr/dataset/adresar-narodnih-knjiznica> (2017-01-14)

<sup>39</sup> PROCJENE STANOVNIŠTVA REPUBLIKE HRVATSKE U 2015. (URL: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2016/07-01-04\\_01\\_2016.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/07-01-04_01_2016.htm)) (2018-07-07)

<sup>40</sup> Isto.

Dostupnost knjižnica po županijama također je nejednako raspoređena, pa tako imamo podatak da županija s najvećim brojem stanovnika (Varaždinska) ima najmanje knjižnica u odnosu na broj naselja i stanovnika dok, na primjer, Krapinsko – zagorska županija ima daleko najveći broj knjižnica od svih ispitanih.

Taj se nesrazmjer može vidjeti u sljedećoj tablici:

*Tablica 2: Prosjek broja stanovnika po narodnoj knjižnici*

ŽUPANIJA	POVRŠINA km <sup>2</sup>	BROJ STANOVNIKA	NASELJA		KNJIŽNICE		PROSJEK
			GRADOVI	OPĆINE	GRADSKE	OPĆINSKE	
Bjelovarsko-bilogorska	2.640	113.746	5	18	5	1	18.958
Virovitičko-podravska	2.024	80.610	3	13	3	2	16.122
Koprivničko-križevačka	1.748	112.357	3	22	3	2	22.471
Varaždinska	1.262	171.879	6	22	5	0	34.376
Krapinsko-zagorska	1.229	128.905	7	25	7	6	9.916
Međimurska	729	112.576	3	22	3	3	18.762

Najlošije stanje je u Varaždinskoj županiji gdje postoji samo 5 gradskih knjižnica i niti jedna općinska. Čak ni svi gradovi nemaju svoju narodnu knjižnicu (Varaždinske Toplice). Tako je prosjek stanovnika na jednu knjižnicu visokih 34.376, što nikako ne doprinosi dostupnosti informacijskih usluga svima pod jednakim uvjetima. Najbolje je stanje u Krapinsko-zagorskoj županiji, koja uz 7 gradskih ima još i 6 općinskih knjižnica, što prema broju stanovnika čini prosjek od 9.916 po jednoj knjižnici.

Ti bi podaci trebali biti značajni lokalnoj samoupravi koja je nadležna za planiranje mreže narodnih knjižnica, njihovo osnivanje i osiguravanje uvjeta rada. Nažalost, budući da ne postoji Strategija razvoja narodnih knjižnica, osuvremenjeni Standardi za narodne knjižnice kao ni propisane obaveze jedinicama lokalne samouprave, sve se manje ulaže u razvoj kulturnih sadržaja po općinama, što pod izlikom financijske krize, a što i zbog nerazumijevanja lokalnih čelnika za potrebe njihovih stanovnika.

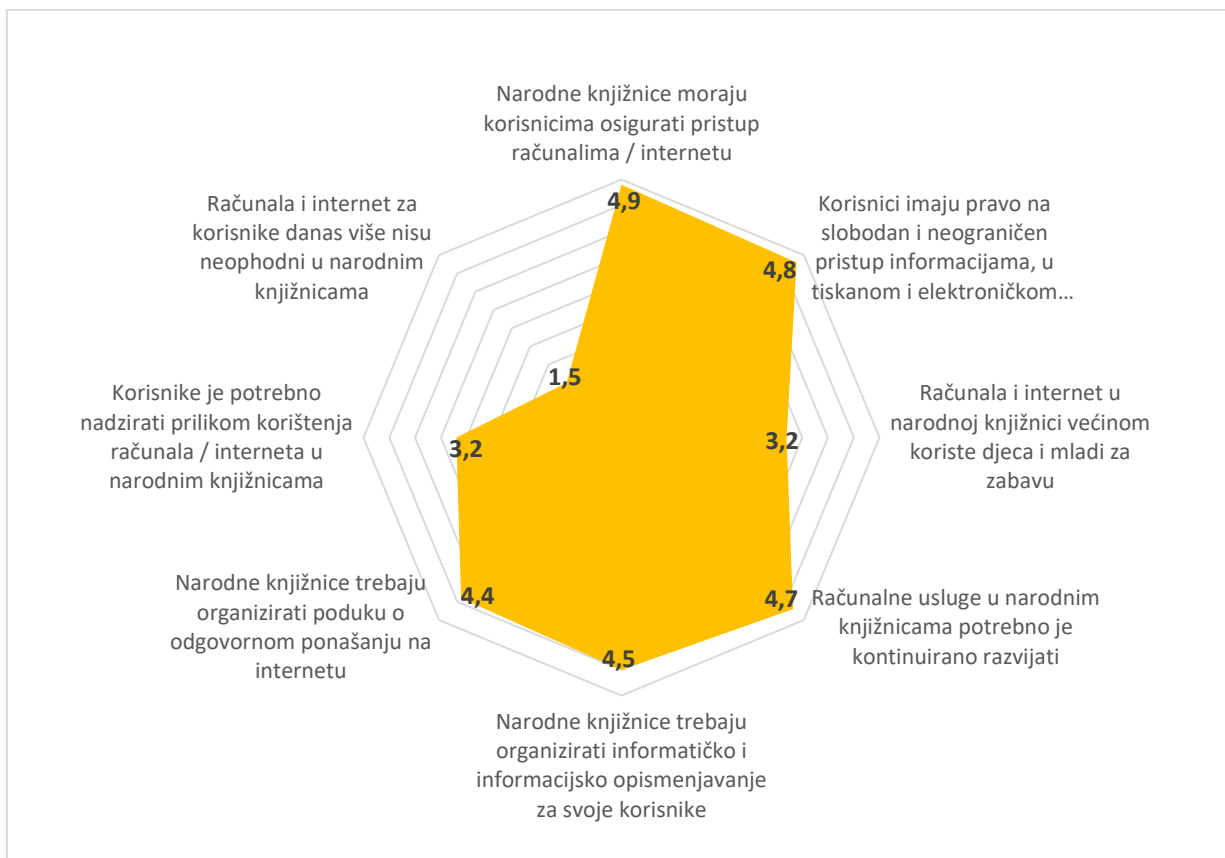
Ovo se istraživanje nije fokusiralo na navedeni problem, ali je prilikom analize rezultata važno imati na umu postojanje velike neujednačenosti u položaju i radu pojedinih knjižnica.

Anketiranje je provedeno tijekom svibnja i lipnja 2018. godine. Budući da je u prvom krugu ankete odgovorilo svega 15 knjižnica, upitnik je ponovno poslan na sve dostupne adrese, nakon čega je ukupno prikupljeno 33 odgovora, što čini odaziv od 82,5% registriranih narodnih knjižnica u sjeverozapadnoj Hrvatskoj i predstavlja relevantni uzorak potreban za generalizaciju rezultata.

### 5.3. Rezultati istraživanja

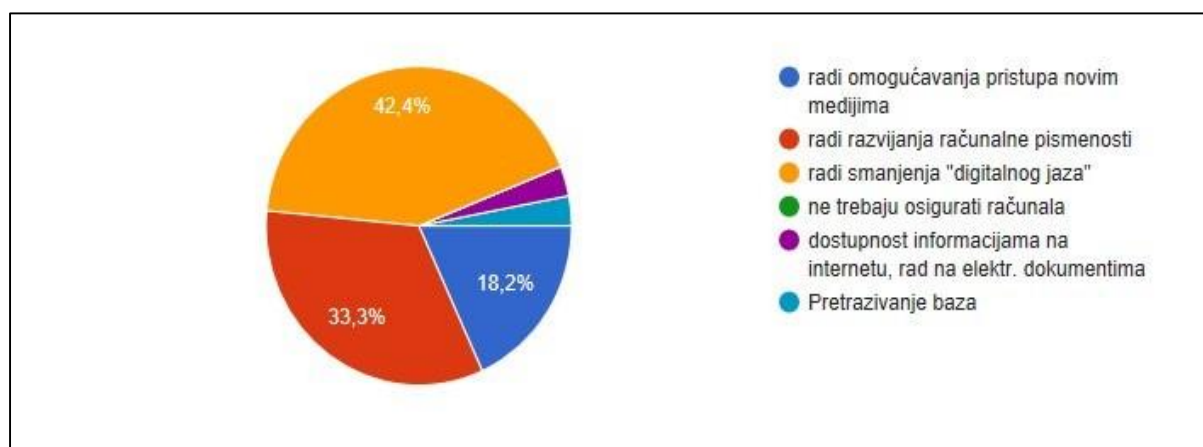
U prvoj cjelini anketnog upitnika ispitivali su se stavovi knjižničara o potrebi, namjeni i svrsi osiguravanja dostupnosti računala / interneta za korisnike.

Prvo je pitanje ispitivalo stupanj slaganja s ponuđenim tvrdnjama. Bilo je ponuđeno 8 tvrdnji a stupanj slaganja u rasponu od 1 („uopće se ne slažem“) do 5 („u potpunosti se slažem“). Kao što se moglo i očekivati, velika većina knjižnica se složila ili u potpunosti složila s tvrdnjama da „narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima / internetu“ (33 odgovora), da je „računalne usluge u knjižnicama potrebno kontinuirano razvijati“ (32 odgovora), te da „narodne knjižnice trebaju organizirati informatičko i informacijsko opismenjavanje“ (31 odgovor), kao i „poduku o odgovornom ponašanju na internetu“ (28 odgovora). Tvrdnja da „računala i internet u narodnoj knjižnici većinom koriste djeca i mladi za zabavu“ podijelila je ispitanike, te se s time složilo 17 ispitanika, nije se složilo 14, a 3 nisu o tome imali posebno mišljenje. Velika većina ispitanika ne slaže se s tvrdnjom da „računala i internet za korisnike danas više nisu neophodni u narodnim knjižnicama“ (31 odgovor). Zanimljivo je da gotovo svi ispitanici smatraju da „korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku“ (31 odgovor), a u isto vrijeme se s tvrdnjom da je „korisnike potrebno nadzirati prilikom korištenja računala / interneta u narodnim knjižnicama“ složilo 17 ispitanika, nije se složilo 12 ispitanika a 4 nisu imala posebno mišljenje. Analizom odgovora uočljivo je da u narodnim knjižnicama postoji razvijena svijest o ulozi i odgovornosti knjižnica u segmentu osiguravanja i kontinuiranog razvoja računalnih usluga za svoje stvarne i potencijalne korisnike, kao i za njihovo informatičko i informacijsko opismenjavanje te poduku o sigurnom ponašanju na internetu. Detaljan prikaz rezultata vidljiv je u grafikonu na Slici 2.



Slika 2: Stupanj slaganja ispitanika s ponuđenim tvrdnjama

Na drugo pitanje: „Zbog čega, po Vašem mišljenju, narodne knjižnice trebaju osigurati računala za korisnike?“ najveći broj ispitanika odabrao je odgovor „radi smanjenja digitalnog jaza“ (14 odgovora), a odmah nakon toga „radi razvijanja računalne pismenosti“ (11 odgovora).



Slika 2: Zbog čega, po Vašem mišljenju, narodne knjižnice trebaju osigurati računala za korisnike?

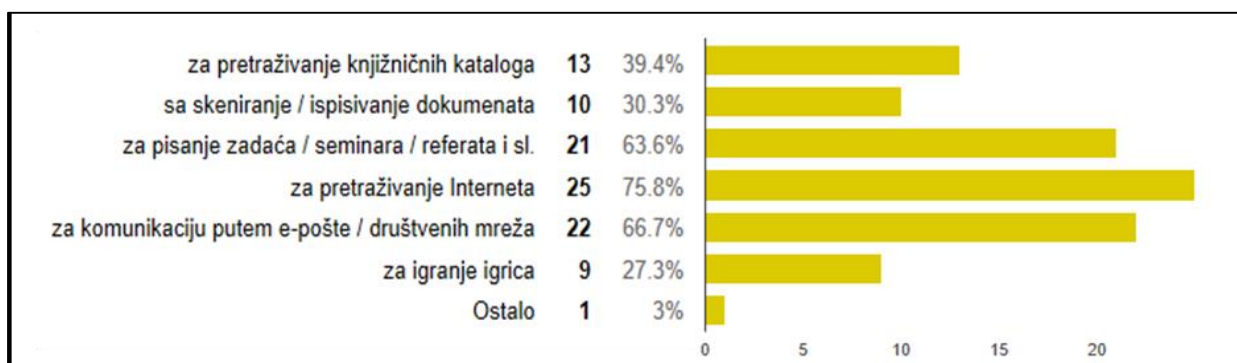


U trećem je pitanju istraženo mišljenje knjižničara „Zbog čega korisnici najviše koriste računala u knjižnici?“ gdje su ispitanici mogli odabrati najviše 3 odgovora. Kao najčešći razlozi odabrane su tvrdnje: „zato što nemaju računalo / pristup internetu kod kuće“ (23 odgovora), zatim „zato što ih nemaju gdje drugdje koristiti“ (20 odgovora) i kao treći najčešći razlog „zato što im knjižničari mogu pomoći ako naiđu na problem“ (14 odgovora). Ostala raspodjela odgovora vidljiva je u grafikonu na Slici 4.

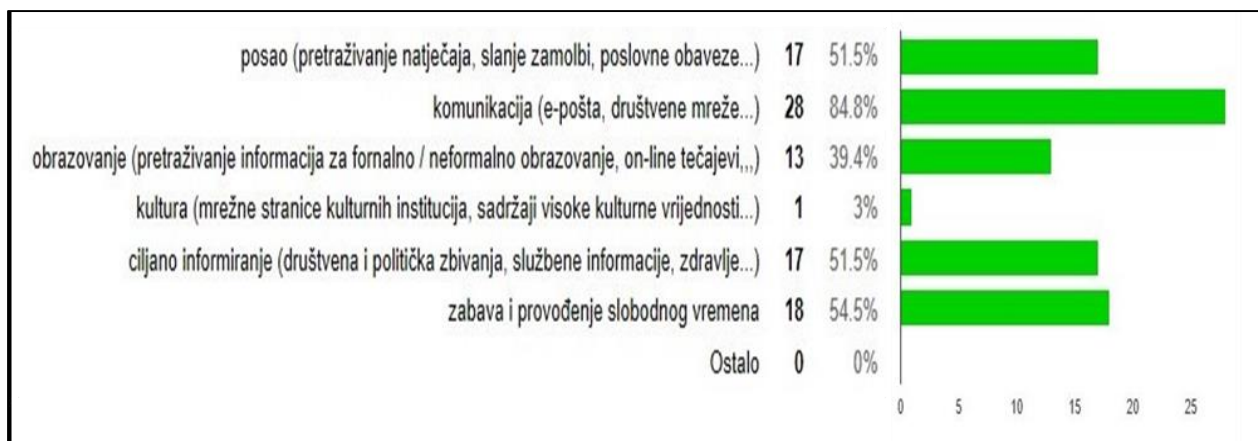


Slika 3: Zbog čega, po Vašem mišljenju, korisnici najviše koriste računala u knjižnici?

U 4. i 5. pitanju ispitanici su procjenjivali „najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala“, odnosno „korištenja interneta na knjižničnim računalima“. Također je bilo moguće odabrati najviše tri odgovora. Kao najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala navode se: „za pretraživanje interneta“ (25 odgovora), „za komunikaciju putem e-pošte / društvenih mreža“ (22 odgovora) i „za pisanje zadaća / seminara / referata i slično“ (21 odgovor), dok se kao svrhe korištenja interneta uglavnom procjenjuju: „komunikacija“ (28 odgovora), „zabava i provođenje slobodnog vremena“ (18 odgovora), „posao“ (17 odgovora) te „ciljano informiranje“ (17 odgovora).



Slika 4: Procijenite tri najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala od strane korisnika



Slika 5: Procijenite tri najčešće svrhe korištenja interneta na knjižničnim računalima od strane korisnika

U drugoj cjelini upitnika ispitivano je stvarno stanje posjedovanja računala za korisnike te tehnički aspekti organizacije računalnih usluga namijenjenih korisnicima ispitanih knjižnica.

Od 33 ispitane narodne knjižnice, njih 32 imaju računala namijenjena korisnicima, a samo 1 nema, nažalost, bez navođenja razloga. Ostatak upitnika stoga je popunjavalo 32 ispitanika, odnosno samo oni koji posjeduju korisnička računala.

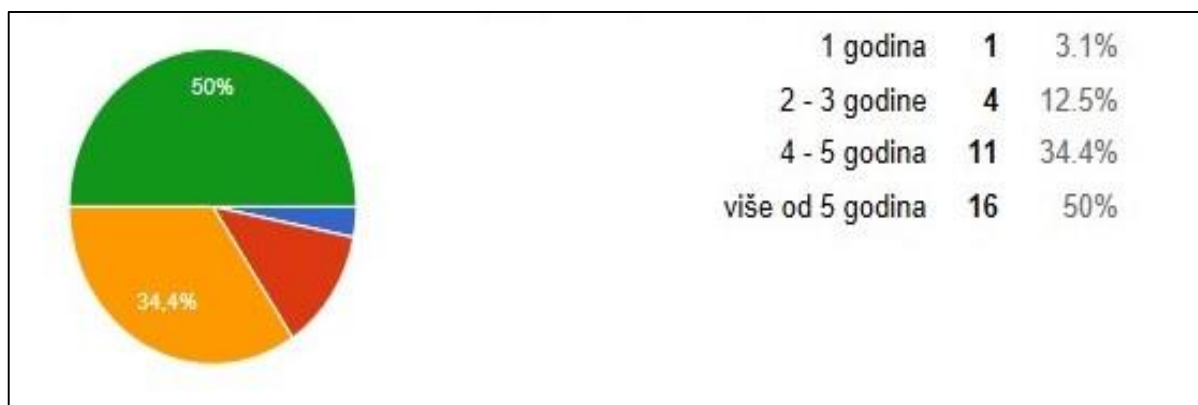
Broj računala koja su na raspolaganju korisnicima varira od knjižnice do knjižnice, i kreće se od raspona od 1 do 3 računala pa sve do više od 10 računala. U 28 ispitanih knjižnica sva računala imaju pristup internetu, u 3 knjižnice pristup imaju samo neka računala, a u 1 uopće nemaju pristup internetu. Ovdje je zanimljivo da veličina knjižnice (procijenjena brojem članova) nije proporcionalna s brojem računala namijenjenih korisnicima. Tako postoji knjižnica s 377 članova i više od 10 korisničkih računala, od kojih sva imaju pristup internetu, a ima i knjižnica s daleko većim brojem članova (preko 4.000) koje svojim članovima nude od 1 do 3 računala, od kojih samo 2 imaju pristup internetu. Distribucija rezultata prikazana je u grafikonu na Slici 7.



Slika 6: Koliko računala je na raspolaganju korisnicima?

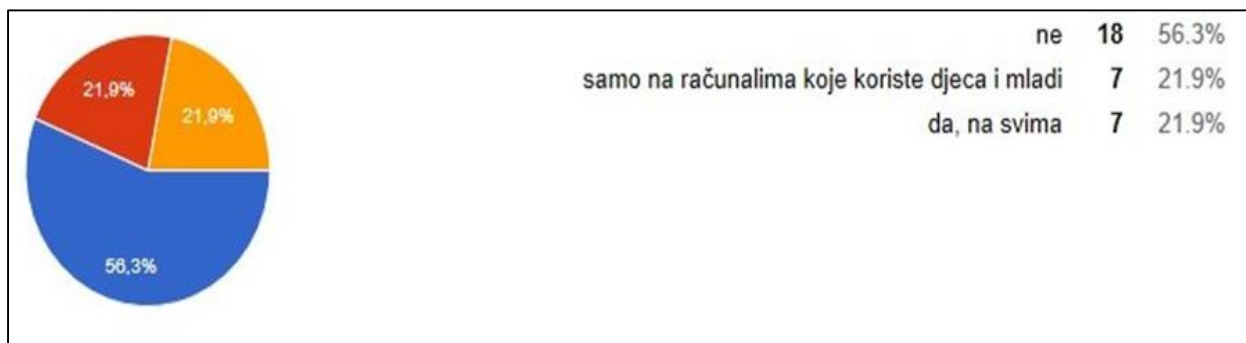
Što se tiče prosječne starosti korisničkih računala, situacija se ne može nazvati zadovoljavajućom, prvenstveno zbog toga što većina ispitanih narodnih knjižnica ima računala starija od 5 godina (16 odgovora) ili starosti između 4 i 5 godina (11 odgovora).

Na računalima je uglavnom instaliran operativni sustav MS Windows (30 odgovora) uz pripadajuće Office alate (22 odgovora) i Internetske pretraživače (8 odgovora). Pomalo su bili iznenađujući odgovori tipa „*aplikacije*“, „*sve*“, „*ne znam*“ i „*ne koriste ih*“ na pitanje broj 14: „*Koje softverske alate koriste korisnici na računalima?*“, što bi se moglo protumačiti kao nepoznavanje problematike od strane osoba koje su popunjavale upitnik.



Slika 7: Kolika je prosječna starost računala namijenjenih korisnicima?

U 15. pitanju ispitanici su odgovarali na pitanje: „*Jesu li na računalima instalirani posebni programi (filteri) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama?*“. Najviše odgovora bilo je da nisu (18), a podjednaki broj ispitanika naveo je da su instalirani na svima ili samo na računalima koje koriste djeca i mladi (po 7 odgovora).

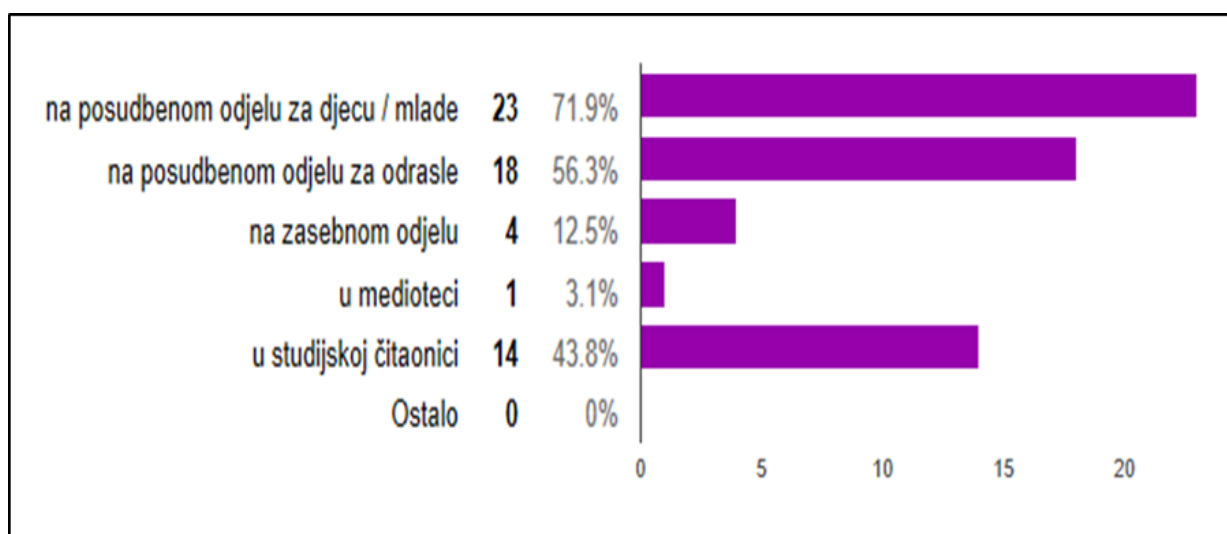


Slika 8: Jesu li na računalima instalirani posebni programi (filteri) kojim sa ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama?

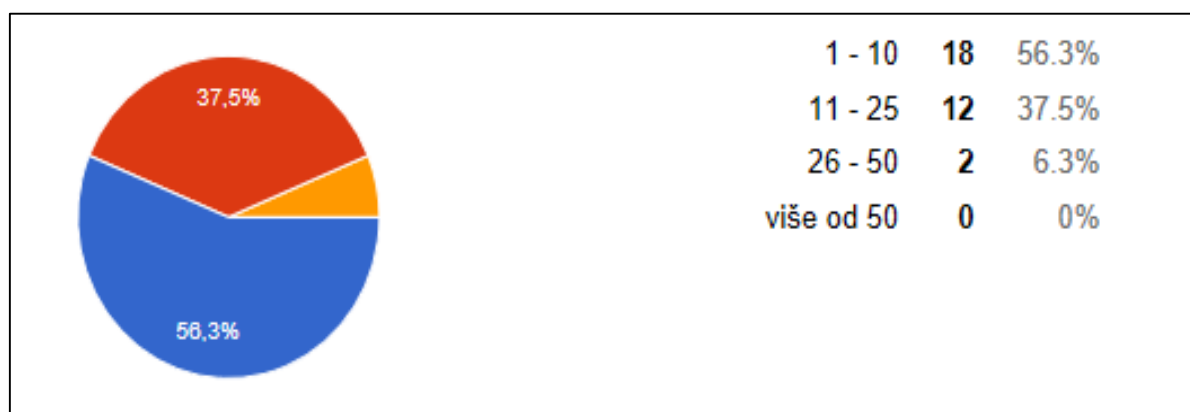
Računala za korisnike uglavnom su smještena na posudbenom odjelu za djecu / mlade (23 odgovora), na posudbenom odjelu za odrasle (18 odgovora) ili u studijskoj čitaonici (14 odgovora).

U 26 knjižnica, računalima / internetom se mogu koristiti sve osobe koje uđu u knjižnicu, dok je to pravo rezervirano samo za članove knjižnice u 6 ispitanih knjižnica.

Dnevno se, prema procjeni ispitanika, u najviše knjižnica računalima koristi od 1 do 10 osoba (18 odgovora) ili od 11 do 25 osoba (12 odgovora), dok se samo u 2 knjižnice računalima koristi od 26 do 50 osoba.



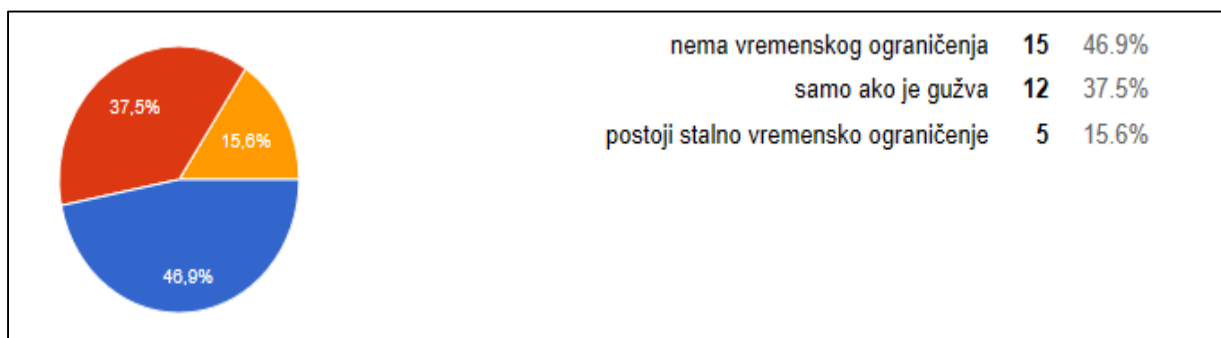
Slika 9: Gdje su smještena računala za korisnike?



Slika 10: Koliko se korisnika u prosjeku dnevno koristi računalima u Vašoj knjižnici?

Vremenskog ograničenja korištenja računala u većini knjižnica nema (15 odgovora) ili ga ima samo ako je gužva (12 odgovora). Stalno vremensko ograničenje postoji u 5 ispitanih knjižnica.

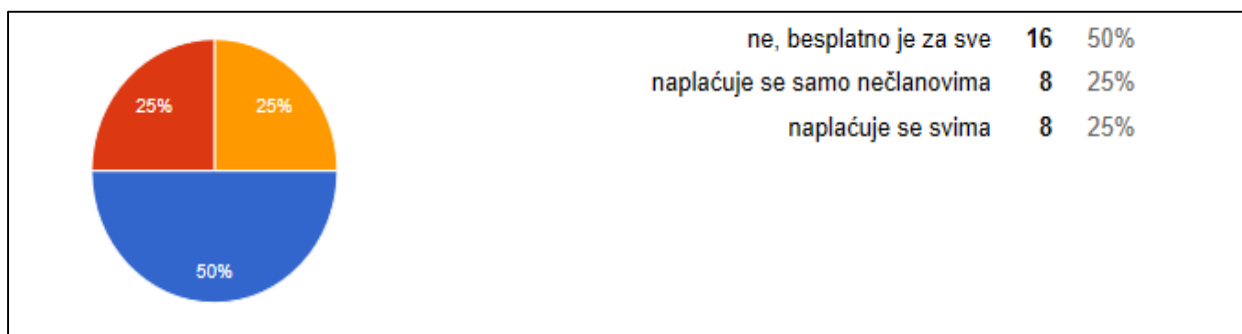
U knjižnicama gdje postoji vremensko ograničenje, ono iznosi uglavnom 30 minuta (8 odgovora) ili 60 minuta (6 odgovora). U dvije knjižnice ono iznosi 90 minuta, a u jednoj 45 minuta.



*Slika 11: Da li je korištenje računala za korisnike vremenski ograničeno?*

Na pitanje „*Naplaćuje li se korištenje računala / interneta u Vašoj knjižnici?*“, polovica ispitanika odgovorila je da se ne naplaćuje (16 odgovora), u 8 se knjižnica naplaćuje svima, a u ostalih 8 se naplaćuje samo nečlanovima.

Zamoljeni da pojasne model naplate usluge, ispitanici su naveli različite modele i tarife naplate, a prema dobivenim odgovorima, najčešće je to 5,00 kuna po satu i za članove i nečlanove. Neke knjižnice imaju različite iznose za članove i nečlanove, a neke imaju i početni besplatni period za članove i on uglavnom iznosi 30 minuta, nakon čega se naplaćuje. Zanimljivo je da veće knjižnice (iznad 1.000 članova) uglavnom imaju neki model naplate, dok je u manjima korištenje računala ili interneta besplatno.

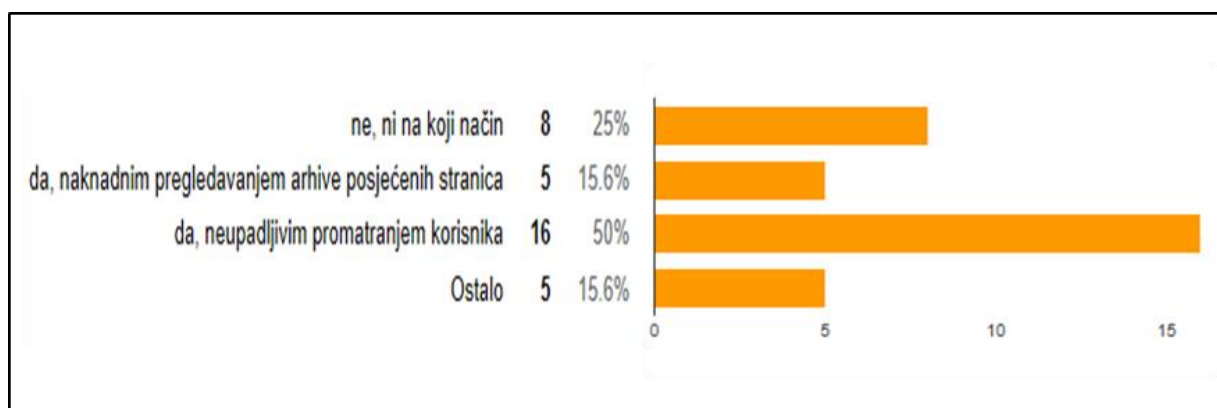


*Slika 12: Naplaćuje li se korištenje računala / interneta u Vašoj knjižnici?*

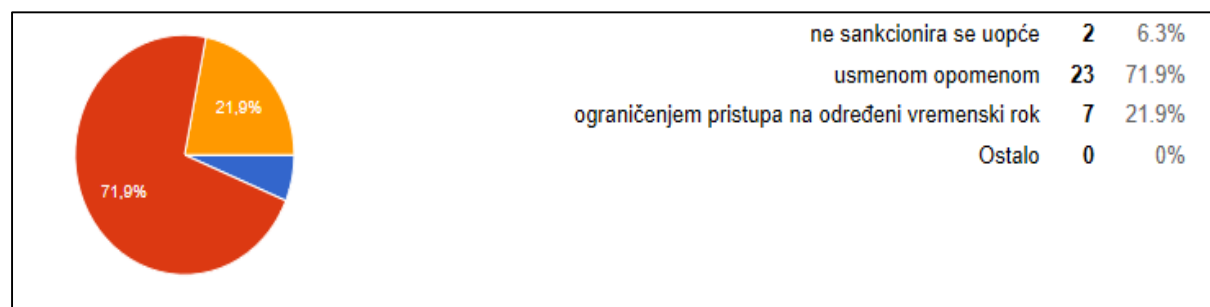
Korištenje računala / interneta u polovici ispitanih knjižnica uopće nije formalno uređeno (16 odgovora) dok u drugoj polovici knjižnica (16 odgovora) postoje određeni pravilnici ili pravila korištenja računalne opreme, korištenja računala i usluga ili pravilnici o uvjetima i načinu korištenja knjižnične građe, odnosno pravilnici o uslugama knjižnice. Zanimljivo je da u 4 najveće knjižnice nema formalnog uređenja ove usluge.

Najveći broj knjižnica nadzire korištenje računala / interneta od strane korisnika, i to najveći broj „neupadljivim promatranjem korisnika“ ili „prisutnošću u prostoru“ (17 odgovora), „naknadnim pregledavanjem arhive posjećenih stranica“ (5 odgovora), „nadzornim programima“ (3 odgovora), dok u 8 knjižnica nema nikakvog nadzora.

Ako se uoči „nedolično ili neprihvatljivo ponašanje korisnika“, ono se uglavnom sankcionira usmenom opomenom (23 odgovora) ili ograničenjem pristupa na određeni vremenski rok (7 odgovora), a u dvije se knjižnice ono uopće ne sankcionira.



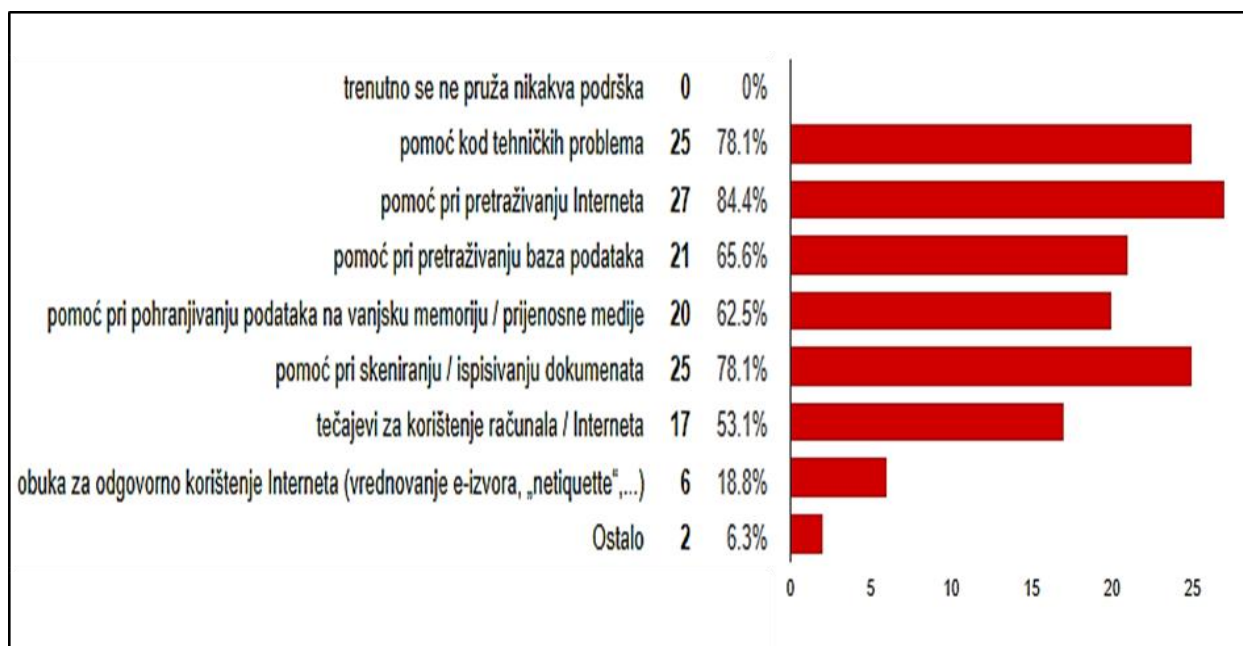
Slika 13: Nadziru li knjižničari korištenje računala / interneta od strane korisnika?



Slika 14: Na koji se način sankcionira nedolično ili neprihvatljivo ponašanje korisnika?

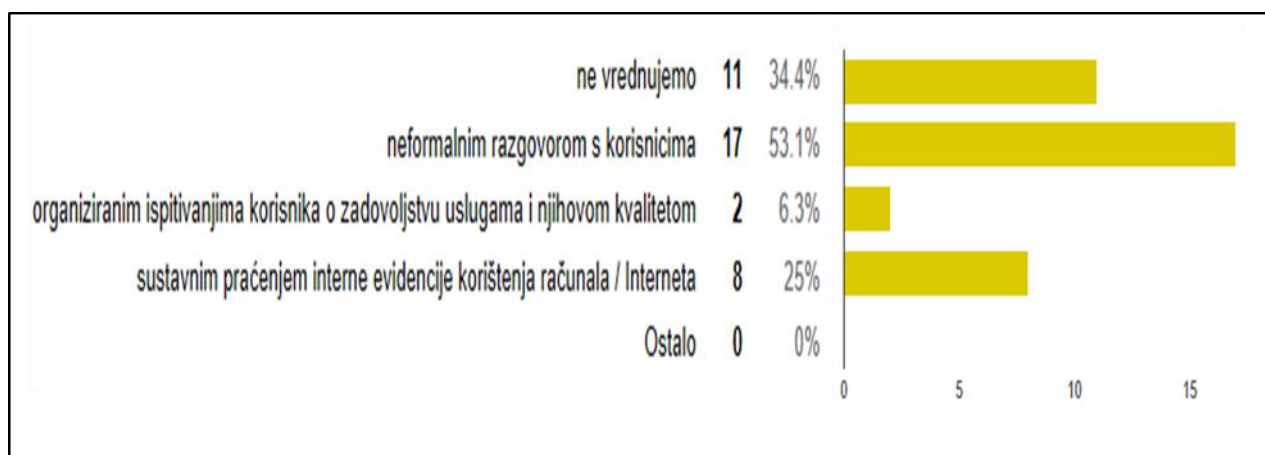
U zadnjoj se cjelini upitnika ispitivalo pružanje podrške korisnicima pri korištenju računala / interneta te načini na koje ispitane knjižnice vrednuju svoje računalne usluge za korisnike. U oba pitanja ispitanici su mogli odabrati više odgovora, primjerenih njihovoj stvarnoj situaciji.

Što se tiče „*pružanja podrške korisnicima pri korištenju računala / interneta*“, nijedna knjižnica nije odgovorila da se ne pruža nikakva podrška. Većina odgovora odnosi se na pružanje pomoći pri pretraživanju interneta (27 odgovora), pomoći kod tehničkih problema (25 odgovora) te pomoći pri skeniranju / ispisivanju dokumenata (25 odgovora). Tečajeve za korištenje računala / interneta provodi 17 knjižnica, a obuku za odgovorno korištenje interneta 6 knjižnica. Kad su u pitanju veće knjižnice, provode se uglavnom obje aktivnosti, dok se kod manjih knjižnica većinom provodi jedna od navedenih aktivnosti i to kada ima zainteresiranih korisnika.



*Slika 15: Na koji način Vaša knjižnica pruža podršku korisnicima pri korištenju računala / interneta?*

„*Vrednovanje svojih računalnih / internetskih usluga za korisnike*“ uopće ne provodi čak 11 ispitanih knjižnica, 17 knjižnica vrednuje ih kroz neformalne razgovore s korisnicima, 8 knjižnica sustavno prati internu evidenciju korištenja računala / interneta, dok samo 2 knjižnice provode organizirana ispitivanja korisnika o zadovoljstvu uslugama i njihovom kvalitetom.



*Slika 16: Vrednujete li i na koji način svoje računalne / internetske usluge za korisnike?*

## 5.4. Rasprava

Provedeno istraživanje u 33 narodne knjižnice sjeverozapadne Hrvatske donekle je potvrdilo pretpostavke koje su postavljene na početku ovog rada.

Iako se radi o vrlo raznolikom uzorku knjižnica, veličine od 180 članova pa sve do 10.000 članova, iako se radi i o županijskim, gradskim i općinskim knjižnicama vrlo gusto naseljenog dijela Republike Hrvatske, rezultati su pokazali da su narodne knjižnice sjeverozapadne Hrvatske većinom svjesne svoje uloge i odgovornosti u osiguravanju slobodnog pristupa suvremenoj informacijskoj tehnologiji svim članovima svoje lokalne zajednice.

Iz rezultata ispitivanja stavova knjižničara vezanih uz pružanje računalnih ili internetskih usluga za njihove korisnike vidljivo je da su se gotovo svi ispitanici složili s tvrdnjama kako narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima / internetu, kako je vrlo važno da se te usluge kontinuirano razvijaju, kao i da su knjižnice odgovorne za informatičko i informacijsko opismenjavanje svojih korisnika te podučavanje korisnika o odgovornom ponašanju na internetu. Gotovo 76% ispitanika kao svrhu uvođenja i provođenja ove usluge navodi smanjenje „digitalnog jaza“ i razvijanje računalne pismenosti, koje su i dvije temeljne zadaće i uloge suvremenih narodnih knjižnica.

Tome u prilog govore i podaci o stvarnom stanju u ispitivanim knjižnicama. Čak 96,7% narodnih knjižnica u sjeverozapadnoj Hrvatskoj posjeduje računala namijenjena korisnicima, od kojih čak 96,9% ima i pristup internetu. Starost računala koja su na raspolaganju korisnicima je relativno visoka - u polovici knjižnica radi se o računalima starijim od 5 godina. Dnevno se



uslugom u 56,3% knjižnica koristi do 10 osoba, u 37,5% do 25 osoba, a u samo dvije knjižnice uslugom se koristi od 26 do 50 osoba. Iako knjižničari u najvećoj mjeri procjenjuju da se internet na knjižničnim računalima najčešće koristi za komunikaciju putem e-pošte i društvenih mreža, nije zanemariv podatak da se kao svrha korištenja računala i interneta često navode i poslovne ili školske obaveze, ciljano informiranje i obrazovanje.

Važna je i procjena da korisnici koriste računala u knjižnici zato što ih nemaju gdje drugdje koristiti ili zato što im knjižničari mogu pomoći ako naiđu na problem. To dokazuje da računalne usluge narodnih knjižnica pridonose smanjenju socijalne isključenosti osoba u riziku od siromaštva, ali isto tako i da su stručni i educirani knjižničari vrlo važna karika u prevladavanju socijalne i obrazovne depriviranosti članova lokalne zajednice u kojoj djeluju. Tome u prilog govore i rezultati upitnika prema kojem u čak 81,3% ispitanih knjižnica pravo korištenja računala ili interneta imaju sve osobe koje uđu u knjižnicu, što dokazuje da je usluga dostupna velikoj većini stanovništva. Također je znakovito da u samo 15,6% knjižnica postoji stalno vremensko ograničenje, dok u ostalim knjižnicama tog ograničenja nema, ili se ono provodi samo ako je gužva i uglavnom iznosi od 30 do 60 minuta.

Odgovori na pitanje vezano uz naplatu računalnih usluga pokazali su, nažalost, da još uvijek ova usluga nije shvaćena kao dio osnovne usluge narodnih knjižnica, budući da se ne naplaćuje samo u polovici ispitanih knjižnica. Zabrinjavajući je podatak da se korištenje računala / interneta u 25% knjižnica naplaćuje svima – i članovima i nečlanovima, dok se u ostalih 25% naplaćuje samo nečlanovima. Na taj se način bitno umanjuje dostupnost usluge cjelokupnoj društvenoj zajednici.

Dakle, iako postoje tehnički i organizacijski preduvjeti vezani uz broj računala i dostupnost računalnih usluga, slobodan pristup suvremenoj informacijskoj tehnologiji još uvijek nije u potpunosti osiguran svim članovima lokalnih zajednica ispitanih narodnih knjižnica.

Također, još je uvijek prisutan i stav knjižničara da je korisnike potrebno nadzirati prilikom korištenja računala / interneta u narodnim knjižnicama (prosječna ocjena 3,2), što se i dokazuje podatkom da su na gotovo 44% računala instalirani posebni programi (filteri) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama, od čega polovica na svim korisničkim računalima, a polovica samo na računalima kojima se koriste djeca i mladi. S druge strane, samo u polovici ispitanih knjižnica usluga korištenja računala / interneta je formalno uređena, najčešće pravilnicima o korištenju, dok u 50% ostalih knjižnica ta usluga nije formalno uređena.

Nadziranje upotrebe računala knjižničari uglavnom provode neupadljivim promatranjem korisnika, a nedolično ili neprihvatljivo ponašanje najčešće se sankcionira usmenom opomenom ili, u 21,9% ispitanih knjižnica, ograničenjem pristupa na određeni vremenski rok.

Ohrabruje podatak da se u 78% ispitanih knjižnica redovito ili povremeno provode tečajevi za korištenje računala / interneta i obuka za odgovorno korištenje interneta što potvrđuje pretpostavku da se u velikoj većini knjižnica ulažu dodatni napor na razvoju informatičke i informacijske pismenosti članova lokalne zajednice. Takvim će se aktivnostima u budućnosti vjerojatno smanjiti potreba nadzora korisnika prilikom korištenja računalnih usluga te pridonijeti slobodi informiranja selektivnim i odgovornim korištenjem vrijednih izvora informacija.

Kako bi se to postiglo, potrebno je da narodne knjižnice redovno vrednuju svoje računalne / internetske usluge za korisnike. Analiza rezultata dobivenih odgovora pokazala je, nažalost, da čak 34,4% ispitanih knjižnica uopće ne vrednuje svoje usluge, samo 6% provodi organizirana ispitivanja korisnika o zadovoljstvu uslugama i njihovom kvalitetom, dok ostatak knjižnica vrednovanje provodi neformalnim razgovorima s korisnicima ili praćenjem internih evidencija korištenja računala / interneta. Ovi rezultati nikako nisu zadovoljavajući i u ovom segmentu postoji potencijalni prostor za poboljšanje računalnih usluga narodnih knjižnica sjeverozapadne Hrvatske.

## **5.5. Usporedba s rezultatima istraživanja u istočnoj Hrvatskoj**

Iako je od provođenja pilot istraživanja u istočnoj Hrvatskoj prošlo već šest godina u kojima su se zasigurno promijenili neki segmenti poslovanja narodnih knjižnica, a time vjerojatno i osiguravanje računalnih usluga za korisnike, usporedit će se rezultati provedenih istraživanja kako bi se utvrdilo u kojoj se mjeri narodne knjižnice prilagođavaju ubrzanom tehnološkom napretku društva te procijeniti kreću li se promjene u očekivanom smjeru zadovoljavanja potreba korisnika vezanih uz slobodan i neometan pristup svim izvorima informacija.

Prije usporedbe dobivenih rezultata također treba napomenuti da je u upitniku provedenom 2012. godine ostavljena mogućnost ispitivanim knjižnicama da ne odgovore na pojedina pitanja, dok to 2018. godine nije bilo moguće, pa su sve 33 knjižnice sjeverozapadne Hrvatske odgovorile na sva pitanja postavljena upitnikom.

Osiguravanje računala s pristupom internetu za korisnike narodnih knjižnica doživjelo je pozitivan pomak u odnosu na istraživanje iz 2012. godine. Od tadašnjih 88% knjižnica koje su posjedovale računala namijenjena korisnicima, 2018. godine taj se postotak povećao na visokih 96,7%, što je primjetna razlika, iako još uvijek postoje narodne knjižnice u kojima ta usluga nije dostupna.

Broj računala koja su dostupna korisnicima također je povećan u rezultatima istraživanja u sjeverozapadnoj Hrvatskoj. Dok je 2012. godine 40% knjižnica nudilo korisnicima do 3 računala, 36% knjižnica između 4 i 9 računala, a svega 12% knjižnica deset i više računala, 2018. godine samo 22% knjižnica osigurava do 3 računala, 53% knjižnica između 4 i 10 računala, a 25% knjižnica nudi korisnicima više od 10 računala.

Prosječna starost računala je u istraživanju provedenom 2012. godine bila nešto manja – samo su u 18% knjižnica računala bila starija od 5 godina, dok je to u 2018. godini bilo čak u 50% knjižnica. Većina računala 2012. godine bilo je starosti od 4 – 5 godina (64,6%), a u 2018. godini taj je postotak iznosio 34,3%. Obrazloženje za takav trend vjerojatno leži u nedostatku financijskih sredstava za redovno obnavljanje računalne opreme, pa kad se knjižnice jednom opreme računalima, ona ostaju nepromijenjena sve dok služe svrsi.

Korisnička računala smještena su u uglavnom u studentskim čitaonicama te na posudbenim odjelima za odrasle ili djecu i mlade i u istočnoj i u sjeverozapadnoj Hrvatskoj, a samo ih je manji broj na zasebnim odjelima ili u medioteci. Rezultati jednog i drugog istraživanja razlikuju se u samo nekoliko postotnih poena, pa obrazloženje za takve rezultate možemo tražiti u prostornim i organizacijskim uvjetima svake pojedine knjižnice.

Broj korisnika koji se dnevno koriste računalnim uslugama narodnih knjižnica potrebno je promatrati s određenom rezervom, budući da nisu u potpunosti poznati podaci o veličini ispitivanih knjižnica u 2012. godini, a i osam knjižnica u tom istraživanju nije dalo odgovor na to pitanje. Tadašnji su rezultati pokazali da se u 35,3% knjižnica uslugom koristilo 1-10, odnosno 10-25 osoba, a u gotovo četvrtini knjižnica računalima / internetom koristilo se 25-50 osoba. U istraživanju 2018. godine ispitanici u gotovo 94% knjižnica navode da se dnevno uslugom koristi 1-10, odnosno 11-25 osoba, dok se samo u 2 knjižnice (6%) uslugom koristi 26-50 osoba. Ovdje bi se kao obrazloženje moglo razmotriti povećanje broja računala te kvalitetne internetske veze u kućanstvima, tako da korisnici u današnje vrijeme vjerojatno češće koriste kućna ili prijenosna računala te „pametne“ telefone nego li je to bio slučaj 2012. godine.

Ono što ohrabruje su odgovori na pitanje „*Tko ima pravo koristiti računala / internet u Vašoj knjižnici?*“. Dok je u istraživanju 2012. godine čak 48% ispitanih knjižnica to pravo ograničavalo na članove knjižnice, a samo 36% ga je omogućavalo svima, u 2018. godini čak 81,3% knjižnica uslugu pruža svim osobama koje uđu u knjižnicu, a tek 18,7% knjižnica još uvijek rezervira uslugu samo za svoje članove. Ovdje je zamijećen značajan napredak u osiguravanju usluge korištenja računala / interneta svim članovima lokalne zajednice, bez obzira na članstvo u knjižnici, što pokazuje spremnost narodnih knjižnica da se otvore društvu i trude se zadovoljavati potrebe stanovništva u zajednici u kojoj djeluju.

Rezultati ispitivanja vremenskog ograničenja za korisnike vrlo su slični u oba ispitivanja. U 14%, odnosno 15% knjižnica postoji stalno vremensko ograničenje, u gotovo polovici ispitanih knjižnica tog ograničenja nema, dok u ostatku knjižnica vremensko ograničenje postoji samo ako je gužva. Trajanje sesija uglavnom se kreće od 30 do 60 minuta.

Nažalost, naplata korištenja usluge računala / interneta u ispitanim narodnim knjižnicama nije se značajno promijenila u odnosu na 2012. godinu. I tada je samo u polovici knjižnica korištenje ove usluge bilo besplatno, dok se u ostatku naplaćivalo, što svima, a što samo nečlanovima knjižnice. Jedina promjena odnosi se na cijenu naplate, koja je u 2012. godine u prosjeku iznosila 10,00 kuna po satu, u 2018. godini cijena se smanjila na prosječno 5,00 kuna po satu, iako još uvijek postoje i knjižnice koje naplaćuju i 10,00 kuna po satu.

Procjene knjižničara o razlozima korištenja računala u knjižnicama u 2018. godini variraju ponešto u odnosu na ispitivanje u 2012. godini, ali se ispitanici slažu u odabiru tri najčešća razloga. Najčešće odabrani odgovor i dalje je „*zato što nemaju računalo / pristup internetu kod kuće*“ (71,9% u odnosu na 81% 2012. godine). Odgovor „*zato što ih nemaju gdje drugdje koristiti*“ odabralo je više ispitanika nego 2012. godine (62,5% u odnosu na 50%). Treći je razlog „*zato što im knjižničari mogu pomoći ako naiđu na problem*“ iako je 2018. godine taj razlog odabralo 18% ispitanika manje nego 2012. godine.

Kao tri najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala ispitanici su 2012. godine procijenili pretraživanje interneta (90,9%), komunikaciju putem e-pošte ili društvenih mreža (77,3%) i igranje igrice (72,7%). U istraživanju 2018. godine pretraživanje interneta ostalo je i dalje na prvom mjestu (78,1%), komunikacija na drugom (68,8%), dok je na trećem mjestu istaknuto pisanje zadaća / seminara / referata (65,6%). Zanimljivo je da su 2018. godine knjižničari procijenili da računala za igranje igrice koristi daleko manje korisnika – samo 28,2% u odnosu na spomenutih 72,7% u 2012. godini. Iako postoji mogućnost da je razlog smanjenja

ovog postotka postojanje ograničenja pristupa igrama (što ovim istraživanjem nije ispitano), vjerojatnije je da današnji korisnici igrice igraju na svojim računalima ili „pametnim“ telefonima.

Svrha korištenja interneta na knjižničnim računalima također je u 2018. godini procijenjena vrlo slično kao i 2012. godine, uz određena postotna odstupanja. Najčešće se spominje komunikacija (u oba istraživanja preko 85%), poslovne obaveze (23 % manje u 2018. nego u 2012.) te zabava i provođenje slobodnog vremena (24,7% manje nego u 2012.). Ostali odgovori koji su navedeni također su raspoređeni u sličnom postotku, osim što je zabilježen velik pad korištenja interneta u kulturne svrhe, koje su 2012. godine procijenjene na 38%, a u 2018. godini na samo 3%.

Formalno uređenje računalnih usluga u ispitanim narodnim knjižnicama nije doživjelo veće promjene u razdoblju od 2012. do 2018. godine. I u jednom i u drugom ispitivanju otprilike polovica knjižnica nema uslugu formalno uređenu, dok su u drugoj polovici na snazi različite vrste pravilnika.

Pitanja vezana uz nadzor rada korisnika na knjižničnim računalima i sankcioniranje nedoličnog i neprihvatljivog ponašanja također imaju relativno slične odgovore.

Posebni programi (filteri) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama nisu instalirani na više od 55% računala. 2012. godine u istočnoj Hrvatskoj filteri su bili instalirani na 28,6% svih korisničkih računala, a samo 14,3% na računalima koja koriste djeca i mladi, dok četiri knjižnice (16%) nisu odgovorile na to pitanje. 2018. godine u sjeverozapadnoj Hrvatskoj filtere na računalima imalo je ukupno 44% knjižnica, od čega je polovica bila na svim računalima (22%) a druga polovica (22%) samo na računalima za djecu i mlade.

Nadzor korištenja računala / interneta se 2018. godine, kao i 2012., najčešće provodio neupadljivim promatranjem korisnika, samo u daleko manjem postotku (50% u odnosu na 81% u 2012.). Smanjilo se također i naknadno pregledavanje arhive posjećenih mrežnih stranica (15,6% u odnosu na 28,6% u 2012.), dok se značajno povećao broj knjižnica koje ni na koji način ne nadziru korištenje ispitivane usluge. U 2018. godini 25% knjižnica nije nadziralo rad korisnika, a u 2012. godini to nije radilo samo 14,3% ispitivanih narodnih knjižnica.

Sankcioniranje nedoličnog ili neprihvatljivog ponašanja korisnika uopće se ne provodi u otprilike 5 – 6 % ispitanih knjižnica, dok su ostale metode uglavnom ostale iste. Usmenom se

opomenom 2018. godine sankcionira u gotovo 72% knjižnica, dok je to u 2012. bilo znatno manje (53%). Ograničenje pristupa na određeni vremenski rok provodi se manje u 2018. godini (22% u odnosu na 35% 2012. godine). Ovdje rezultate također treba promatrati s određenom rezervom, budući da 2012. godine čak 8 knjižnica nije odgovorilo na to pitanje, što čini 32% ispitanika.

Svakodnevnu podršku korisnicima knjižničari uglavnom pružaju pri pretraživanju interneta ili kod tehničkih problema (u oba istraživanja između 78% i 84%) te kod skeniranja / ispisivanja dokumenata (2012. godine 66,7%, 2018. godine 78%). U istraživanju provedenom 2012. godine, 9,5% knjižnica nije pružalo nikakvu podršku korisnicima, dok u istraživanju 2018. godine nije zabilježen ni jedan takav odgovor. Ono što se pokazalo kao izuzetan pozitivan pomak je organiziranje tečajeva za korištenje računala i obuka za odgovorno korištenje interneta. U istraživanju 2012. godine zabilježeno je da je svega 23,8% knjižnica provodilo ovu vrstu podrške, dok je 2018. godine čak 78% ispitanika navelo to kao svoje redovite ili povremene aktivnosti. Razvijanje informatičke i informacijske pismenosti tako je zauzelo očekivano mjesto u ostvarivanju temeljnih zadaća narodnih knjižnica.

Vrednovanje knjižničnih računalnih / internetskih usluga za korisnike nije toliko napredovalo u promatranom razdoblju, moglo bi se čak reći da se 2018. godine provodi u manjem obimu nego 2012. godine. Organizirana istraživanja 2012. godine provodila je svega jedna knjižnica, a u 2018. godini dvije, što je u odnosu na ukupan broj ispitanih knjižnica zanemariva razlika i poražavajući rezultat. Sustavno praćenje interne evidencije korištenja računala / interneta pala je sa 42,9% u 2012. na svega 8% u 2018. godini. Neformalni razgovori s korisnicima također se provode u manjoj mjeri nego u 2012. godini (sa 66,7% na 53%). Zabilježen je značajni porast knjižnica koje uopće ne vrednuju ove usluge. U 2018. godini čak 34% ispitanih knjižnica navelo je da vrednovanje uopće ne provodi, dok je to u 2012. godini navelo samo 14,3% knjižnica. Iako 2012. godine odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika, silazni trendovi u provođenju vrednovanja su zabrinjavajući.

Ispitivanje stavova knjižničara u 2012. i 2018. godini pokazuje da su se s većinom ponuđenih tvrdnji ispitanici uglavnom složili otprilike u istoj mjeri u oba ispitivanja. Značajnije razlike zabilježene su kod tvrdnji „*Korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama u tiskanom i elektroničkom obliku*“ gdje je srednja vrijednost povećana sa 4,0 iz 2012. godine na 4,8 u 2018. godini, te kod tvrdnje „*Narodne knjižnice trebaju organizirati informatičko i informacijsko opismenjavanje za svoje korisnike*“ kod koje je zabilježen porast srednje vrijednosti sa 4,0 na 4,5. Nešto niže slaganje 2018. godine iskazali su ispitanici s

tvrdnjom „*Korisnike je potrebno nadzirati prilikom korištenja računala / interneta u narodnim knjižnicama*“ kod koje srednja vrijednost iznosi 3,2, u odnosu na 3,7 u istraživanju provedenom 2012. godine.

Usporedba rezultata oba istraživanja pokazala je neke očekivane rezultate, dok su neki rezultati i zamijećeni trendovi iznenađujući i svakako omogućuju prostor za napredak.

Prvenstveno se to odnosi na formalno uređenje usluge korištenja računala / interneta u narodnim knjižnicama. U tom se segmentu poslovanje knjižnica vrlo malo promijenilo u odnosu na stanje 2012. godine, pa polovica ispitanih knjižnica još uvijek nema jasno definirana i javno dostupna pravila o korištenje ove usluge.

Iako se stav knjižničara o pravu korisnika na slobodan i neograničen pristup informacijama promijenio u pozitivnom smislu i ima srednju vrijednost od 4,8, u praksi smo još uvijek svjedoci da su na 44% korisničkih računala instalirani posebni programi kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama i da uz to knjižničari na neki način nadziru korištenje računala / interneta od strane korisnika u gotovo 75% ispitanih narodnih knjižnica sjeverozapadne Hrvatske. Uz to, dostupnost ove usluge svim članovima lokalne zajednice bitno je ograničena naplatom korištenja računala / interneta u ispitivanim knjižnicama, iako je situacija ponešto bolja nego 2012. godine, osobito u mogućnosti da uslugu koriste i nečlanovi knjižnice.

Ipak, najveći prostor za napredak prepoznat je u segmentu vrednovanja knjižničnih usluga, gdje su rezultati bili iznenađujuće lošiji nego u istraživanju provedenom 2012. godine. Kako bi knjižnice mogle prepoznati potrebe svojih stvarnih i potencijalnih korisnika neophodno je da se vrednovanje zadovoljstva knjižničnim uslugama redovno provodi, što je trenutno praksa u vrlo malom broju narodnih knjižnica sjeverozapadne Hrvatske.

## 6. Zaključak

Problematika računalnih usluga za korisnike, koja se u najvećoj mjeri iskazuje kroz osiguravanje knjižničnih računala i pristupa internetu u prostorima narodnih knjižnica, relativno je nova i o njoj se intenzivnije raspravlja od 90-ih godina 20. stoljeća.

Bez obzira na manjkavu zakonsku regulativu te nepostojanje strategije i smjernica razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj, u hrvatskim se knjižnicama osiguravanje ove usluge shvaća vrlo ozbiljno i odgovorno pa stoga velika većina knjižnica, ovisno o svojim financijskim i organizacijskim preduvjetima, ulaže dodatne napore kako bi pridonijele razvoju i očuvanju intelektualne slobode te olakšale pristup svim oblicima znanja. Na taj se način pruža potpora cjeloživotnom obrazovanju, prevladavanju društvene isključenosti i premošćivanju „digitalnog jaza“ osiguravanjem javne dostupnosti informacijskih tehnologija te razvojem informatičke i informacijske pismenosti svojih korisnika.

Istraživanje koje je provedeno u 33 knjižnice sjeverozapadne Hrvatske, s ciljem utvrđivanja na koji način i u kojoj mjeri narodne knjižnice osiguravaju i provode slobodan i neometan pristup novim informacijskim tehnologijama svim članovima svoje lokalne zajednice, u potpunosti je potvrdilo polazne pretpostavke.

Da su narodne knjižnice svjesne svoje uloge i odgovornosti u osiguravanju slobodnog pristupa suvremenoj informacijskoj tehnologiji svim članovima svoje lokalne zajednice potvrđuje podatak da 96,7% ispitanih knjižnica posjeduje računala namijenjena korisnicima, te da 96,9% tih računala ima pristup internetu.

Drugu pretpostavku, da se ulažu dodatni naponi na razvoju informatičke i informacijske pismenosti korisnika, osobito djece i mladih, potvrdio je podatak da se u čak 78% knjižnica u sjeverozapadnoj Hrvatskoj stalno ili povremeno provode tečajevi za korištenje računala / interneta te obuka za odgovorno korištenje interneta (vrednovane e-izvora, „netiquette“,...).

Treća se pretpostavka odnosila na procjenu napretka u razvoju usluge osiguravanja računala / interneta za korisnike u razdoblju od 2012. do 2018. godine. S tom je svrhom izvršena usporedba rezultata, dobivenih ovim istraživanjem, s rezultatima koji su prikazani u



istraživačkom radu Sanjice Faletar Tanacković i suradnika<sup>41</sup> a koji su 2012. godine analizirali stanje ove usluge u narodnim knjižnicama istočne Hrvatske.

Napredak u razvoju promatrane usluge u navedenom razdoblju najviše se očituje u povećanju broja knjižnica koje osiguravaju računala / pristup internetu za svoje korisnike, u povećanju broja korisničkih računala po pojedinim knjižnicama te u smanjenju ograničenja usluge samo na članove knjižnice, odnosno povećana je dostupnost korištenja usluge svim osobama koje uđu u knjižnicu. Također, zamjetan je napredak u broju knjižnica koje organiziraju informatičko i informacijsko opismenjavanje svojih korisnika.

Primijećena je i lagana promjena stavova knjižničara gdje se pokazalo da sve više ispitanika smatra da korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama u tiskanom i u elektroničnom obliku te da narodne knjižnice trebaju organizirati informatičko i informacijsko opismenjavanje za svoje korisnike.

Iako je došlo do smanjenja broja ispitanika koji smatraju da je korisnike potrebno nadzirati prilikom korištenja računala / interneta u prostoru narodnih knjižnica, u praksi se to nije dokazalo, jer je još uvijek prisutan velik broj računala na kojima su instalirani posebni programi (filteri) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama, kao i da se knjižničari služe raznim metodama nadzora korištenja računalnih usluga u svojim knjižnicama.

Bez obzira što je ovo istraživanje pokazalo da je stanje u narodnim knjižnicama sjeverozapadne Hrvatske relativno zadovoljavajuće, u praksi postoji nekoliko segmenata ove temeljne knjižničarske usluge koje bi svakako trebalo unaprijediti.

Prvenstveno se to odnosi na osiguravanje slobodnog i neometanog pristupa novim informacijskim tehnologijama svim članovima svoje zajednice, što bi se svakako moglo povećati ukidanjem naplate i vremenskog ograničenja korištenja računala / interneta za sve korisnike, formalnim uređenjem ove usluge u svim knjižnicama izradom i objavom jasnih i nedvosmislenih pravila korištenja, te smanjenjem ograničavanja pristupa pojedinim mrežnim stranicama i nadzora korištenja knjižničnih računala namijenjenim korisnicima.

Kako bi se utvrdile informacijske potrebe stvarnih i potencijalnih korisnika, svaka bi narodna knjižnica trebala redovno i sustavno provoditi vrednovanje svojih računalnih /

---

<sup>41</sup> Usp. Faletar Tanacković, Sanjica; et.al.. Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. URL: [http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208\\_Faletar\\_Lacovic\\_Cadovska\\_Horvat\\_2013\\_1.pdf](http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208_Faletar_Lacovic_Cadovska_Horvat_2013_1.pdf) (2017-01-14)

internetskih usluga za korisnike, što trenutno nije slučaj. Kako zamjetan broj ispitivanih knjižnica u sjeverozapadnoj Hrvatskoj (34%) vrednovanje svojih usluga uopće ne provodi, a došlo je i do smanjenja rezultata u odnosu na situaciju 2012. godine u istočnoj Hrvatskoj, trebalo bi uložiti dodatan napor na posvećivanje veće brige tom načinu komunikacije s korisnicima.

Otvaranje knjižnice lokalnoj zajednici i „osluškivanje“ njezinih potreba zasigurno može pomoći pri planiranju razvoja knjižničarskih službi i usluga te pridonijeti da narodne knjižnice dostignu svoj puni potencijal kao informacijsko središte zajednice u kojoj djeluju.

Zaključno, ovaj je rad ponudio odgovore na pitanja o sličnosti i razlikama osiguravanja jedne od temeljnih knjižničarskih usluga između županija istočne i sjeverozapadne Hrvatske, te trendove razvoja ove usluge u vremenskom razdoblju od 2012. do 2018. godine.

Dobiveni podaci mogu pomoći narodnim knjižnicama u planiranju razvoja i unapređenju računalnih usluga, a korištena metodologija može poslužiti i kao polazište za buduća slična istraživanja.

## 7. Literatura i digitalni izvori:

1. Adresar narodnih knjižnica po županijama. URL: <https://data.gov.hr/dataset/adresar-narodnih-knjiznica> (2017-01-14)
2. Badurina, Boris; Dragija, Martina; Golub, Koraljka. Akcija „Internet u knjižnice“ i „Knjižnice na Internet“ komisije za automatizaciju, anketa o stupnju informatizacije narodnih knjižnica. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 185-188
3. Badurina, Boris; Dragija-Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 1(2010), str. 47-63
4. Bunić, Sanja. Volonteri u knjižnici - okolnosti i mogućnosti. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), str. 115-124
5. Društvena isključenost. URL: <http://struna.ihjj.hr/naziv/drustvena-iskljucenost/25519/> (2018-04-05)
6. Faletar Tanacković, Sanjica; et.al.. Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. URL: [http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208\\_Faletar\\_Lacovic\\_Cadovska\\_Horvat\\_2013\\_1.pdf](http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208_Faletar_Lacovic_Cadovska_Horvat_2013_1.pdf) (2017-01-14)
7. Fenomen društvene isključenosti. URL: <http://cultstud.ffri.hr/istrazivanje/radovi/421-fenomen-drustvene-iskljucenosti> (2018-04-05)
8. Hrvatske županije. URL: <http://croatia.eu/article.php?lang=1&id=30> (2018-07-07)
9. IFLA-in manifest o Internetu. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-hr.pdf> (2017-01-14)
10. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb 2011.
11. Isključeni iz društva. URL: <https://funkymem.com/zones/iskljuceni-iz-drustva> (2018-04-05)
12. Knjižnice i intelektualna sloboda. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/kiis.htm> (2017-03-01)
13. Kolarić, Alica. Opasnosti interneta u narodnoj knjižnici. URL: [www.knjiznicari.hr/.../OPASNOSTI\\_INTERNETA\\_U\\_NARODNOJ\\_KNJIŽNICI2.ppt](http://www.knjiznicari.hr/.../OPASNOSTI_INTERNETA_U_NARODNOJ_KNJIŽNICI2.ppt) (2017-03-06)
14. Matovina, Jagoda; Pavlaković, Sanja; Stričević, Ivanka. Besplatni Internet za sve : Internet u narodnoj knjižnici. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, ¾(2002), str.184-194
15. Mihnjak, Jelena. Uloga knjižnica u prevladavanju društvene isključenosti. URL: <http://www.uaos.unios.hr/artos/index.php/hr/clanci-i-eseji/mihnjak-j-uloga-knjiznica> (2017-03-06)

16. Mrežne stranice knjižnica sjeverozapadne Hrvatske - prema adresaru
17. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb 2003.
18. Nacrt STRATEGIJE HRVATSKOG KNJIŽNIČARSTVA 2016.–2020. (URL: <http://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=1850>) (2017-03-03)
19. Novak, Helena. Anketno istraživanje Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol.53 No.3/4 (2011), str 140-157
20. POKAZATELJI SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI U 2016. – revidirani podaci. URL: <https://www.dzs.hr/> (2018-04-05)
21. Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi (URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/preporuke.pdf>) (2018-03-30)
22. PROCJENE STANOVNIŠTVA REPUBLIKE HRVATSKE U 2015. (URL: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2016/07-01-04\\_01\\_2016.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/07-01-04_01_2016.htm)) (2018-07-07)
23. Socijalna isključenost. URL: <http://udruga-umirovljenika-ludbreg.hr/projekti-udruga/integrativan-ludbreg/91-socijalna-iskljucenost.html> (2018-04-05)
24. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (NN 58/1999)
25. STRATEGIJA BORBE PROTIV SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ (2014. - 2020.). URL: <https://vlada.gov.hr/UserDocs/Images/ZPPI/Strategije/Strategija%20borbe%20protiv%20siromaštva.pdf> (2018-04-05)
26. Strategija razvoja narodnih knjižnica RH 2013.-2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (2017-03-03)
27. Sturges, Paul. Sloboda izražavanja i javni pristup mrežama: istraživanje i smjernice Vijeća Europe. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), str. 7-19
28. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: M.E.P., 2010. Str. 18-19
29. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Položaj knjižnice u umreženom društvu. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), str. 25-41. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/119732> (2018-04-05)

# Computers and Internet in Public Libraries of the Northwestern Croatia

## Abstract

This paper deals with computer services that Public Libraries of Northwestern Croatia offer to their users as one of their core services. The aim of the research was to determine how and to what extent Croatian public libraries provide free and unimpeded access to new information technologies to all members of their community and to identify the development trends of this service over the time period from 2012 to 2018. In the theoretical part of the study, scientific knowledge on basic services of public libraries is considered, with particular reference to the role of the library in overcoming the "digital divide" and social exclusion of individual members of the community. The available standards, strategies and guidelines for the development of public libraries are examined, and modern computer and internet access in the library is presented. In the research part of this paper, we present and analyse the results of the survey carried out in 33 public libraries in the six counties of Northwestern region of Croatia during May and June 2018, which were then compared with the results of research carried out in the public libraries of Eastern region of Croatia during 2012. The results of the study confirmed the basic hypotheses that public libraries are fully aware of their role and responsibilities in ensuring free access to modern information technology to all members of their local community, that additional efforts are made in the development of computer and information literacy skills, as well as significant improvement in the development of computer services of public libraries in the observed period. In the conclusion of the thesis, public libraries are given some suggestions for improving the use of computer / internet services for their users.

## Keywords:

Public Libraries, Northwestern Croatia, Computer Services, Internet Service

## **Kazalo slika:**

<u>Slika 1: Procjena broja stanovnika po županijama.....</u>	23
<u>Slika 2: Stupanj slaganja ispitanika s ponuđenim tvrdnjama.....</u>	26
<u>Slika 3: Zbog čega, po Vašem mišljenju, narodne knjižnice trebaju osigurati računala za korisnike? .....</u>	26
<u>Slika 4: Zbog čega, po Vašem mišljenju, korisnici najviše koriste računala u knjižnici? .....</u>	27
<u>Slika 5: Procijenite tri najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala od strane korisnika.....</u>	27
<u>Slika 6: Procijenite tri najčešće svrhe korištenja interneta na knjižničnim računalima od strane korisnika .....</u>	28
<u>Slika 7: Koliko računala je na raspolaganju korisnicima? .....</u>	28
<u>Slika 8: Kolika je prosječna starost računala namijenjenih korisnicima?.....</u>	29
<u>Slika 9: Jesu li na računalima instalirani posebni programi (filteri) kojim sa ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama? .....</u>	29
<u>Slika 10: Gdje su smještena računala za korisnike?.....</u>	30
<u>Slika 11: Koliko se korisnika u prosjeku dnevno koristi računalima u Vašoj knjižnici?.....</u>	30
<u>Slika 12: Da li je korištenje računala za korisnike vremenski ograničeno?.....</u>	31
<u>Slika 13: Naplaćuje li se korištenje računala / interneta u Vašoj knjižnici? .....</u>	31
<u>Slika 14: Nadziru li knjižničari korištenje računala / interneta od strane korisnika?.....</u>	32
<u>Slika 15: Na koji se način sankcionira nedolično ili neprihvatljivo ponašanje korisnika? .....</u>	32
<u>Slika 16: Na koji način Vaša knjižnica pruža podršku korisnicima pri korištenju računala / interneta? .....</u>	33
<u>Slika 17: Vrednujete li i na koji način svoje računalne / internetske usluge za korisnike?.....</u>	34

## **Kazalo tablica:**

Tablica 1: Standardi za veličinu narodnih knjižnica .....	7
Tablica 2: Prosjek broja stanovnika po narodnoj knjižnici .....	24

## Prilozi

### Prilog 1:

#### RAČUNALA I INTERNET U NARODNIM KNJIŽNICAMA SJEVEROZAPADNE HRVATSKE

*anketni upitnik*

**1. Molim Vas da na ljestvici od 1 do 5 izrazite svoj stupanj slaganja sa sljedećim tvrdnjama:** (1 - uopće se ne slažem; 5 - u potpunosti se slažem)

rb	tvrdnja	uopće se ne slažem	ne slažem se	nemam posebno mišljenje	slažem se	u potpunosti se slažem
1.	Narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima / internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju.	1	2	3	4	5
2.	Korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku.	1	2	3	4	5
3.	Računala i internet u narodnoj knjižnici većinom koriste djeca i mladi za zabavu.	1	2	3	4	5
4.	Računalne usluge u narodnim knjižnicama potrebno je kontinuirano razvijati.	1	2	3	4	5
5.	Narodne knjižnice trebaju organizirati informatičko i informacijsko opismenjavanje za svoje korisnike.	1	2	3	4	5
6.	Narodne knjižnice trebaju organizirati poduku o odgovornom ponašanju na internetu.	1	2	3	4	5
7.	Korisnike je potrebno nadzirati prilikom korištenje računala / interneta u narodnim knjižnicama.	1	2	3	4	5
8.	Računala i internet za korisnike danas više nisu neophodni u narodnim knjižnicama.	1	2	3	4	5

**2. Zbog čega, po Vašem mišljenju, narodne knjižnice trebaju osigurati računala za korisnike?** (označite samo jedan odgovor)

- a) radi omogućavanja pristupa novim medijima
- b) radi razvijanja računalne pismenosti
- c) radi smanjenja „digitalnog jaza“
- d) ne trebaju osigurati računala
- e) ostalo \_\_\_\_\_

**3. Zbog čega, po Vašem mišljenju, korisnici najviše koriste računala u knjižnici?**

(označite najviše 3 odgovora)

- a) zato što im knjižničari mogu pomoći ako naiđu na problem
- b) zato što mogu koristiti besplatan ispis materijala
- c) zato što im je usput (dok čekaju vraćanje ili posudbu knjiga)
- d) zato što nemaju računalo / pristup internetu kod kuće
- e) zato što ih nemaju gdje drugdje koristiti
- f) zato što im je internet brži nego kod kuće
- g) zato što ih pri korištenju nitko ne ograničava ili kontrolira
- h) ostalo \_\_\_\_\_

**4. Procijenite tri najčešće svrhe korištenja knjižničnih računala od strane korisnika:**

- a) za pretraživanje knjižničnih kataloga
- b) za skeniranje / ispisivanje dokumenata
- c) za pisanje zadaća / seminara / referata i sl.
- d) za pretraživanje interneta
- e) za komunikaciju putem e-pošte / društvenih mreža
- f) za igranje igrica
- g) ostalo \_\_\_\_\_

**5. Procijenite tri najčešće svrhe korištenja interneta na knjižničnim računalima od strane korisnika:**

- a) posao (pretraživanje natječaja, slanje zamolbi, poslovne obaveze...)
- b) komunikacija (e-pošta, društvene mreže,...)



- c) obrazovanje (pretraživanje informacija za formalno i neformalno obrazovanje, on-line tečajevi)
- d) kultura (mrežne stranice institucija iz kulture, sadržaji visoke kulturne vrijednosti...)
- e) ciljano informiranje (društvena i politička zbivanja, službene informacije, zdravlje..)
- f) zabava i provođenje slobodnog vremena
- g) ostalo \_\_\_\_\_

6. Trenutan broj članova Vaše knjižnice je \_\_\_\_\_ .

7. Posjeduje li Vaša knjižnica računala namijenjena korisnicima?

DA                      NE

8. Ako ne, zbog čega:

- a) nema dovoljno prostora u knjižnici
- b) manjak sredstava
- c) korisnici ne pokazuju interes
- d) nešto drugo \_\_\_\_\_

Ako Vaša knjižnica ne posjeduje računala namijenjena korisnicima, završili ste s ispunjavanjem ankete. Zahvaljujem na Vašem vremenu i trudu.

Pitanja u nastavku ankete ispunjavaju oni koji imaju računala namijenjena korisnicima.

9. Koliko računala je na raspolaganju korisnicima?

- a) 1-3
- b) 4-5
- c) 6-7
- d) 8 - 10
- e) više od 10

10. Imaju li računala pristup internetu?

- a) da, sva
- b) ne
- c) samo neka

11. Ako ste na prethodno pitanje odgovorili „c“, molimo napišite koliko računala ima pristup internetu: \_\_\_\_\_

12. Kolika je prosječna starost računala namijenjenih korisnicima?

- a) 1 god.
- b) 2 - 3 god.
- c) 4 - 5 god.
- d) više od 5 god.

**13. Koji je operativni sustav instaliran na računalima:**

- a) MS Windows                      b) Linux                                  c) MAC OS

**14. Koje softverske alate koriste korisnici na Vašim računalima?**

---

---

---

**15. Jesu li na računalima instalirani posebni programi (filteri) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama?**

- a) ne  
b) samo na računalima koje koriste djeca i mladi  
c) da, na svima

**16. Gdje su smještena računala za korisnike? (možete označiti više odgovora)**

- a) na posudbenom odjelu za djecu i / ili mlade  
b) na posudbenom odjelu za odrasle  
b) na zasebnom odjelu  
c) u medioteci  
d) u studijskoj čitaonici  
e) ostalo \_\_\_\_\_

**17. Tko ima pravo koristiti računala / Internet u Vašoj knjižnici?**

- a) samo članovi knjižnice  
b) sve osobe koje uđu u knjižnicu

**18. Koliko se korisnika u prosjeku dnevno koristi računalima u Vašoj knjižnici?**

- a) 1 - 10                      b) 11 - 25                      c) 26 - 50                      d) više od 50

**19. Da li je korištenje računala za korisnike vremenski ograničeno?**

- a) nema vremenskog ograničenja  
b) samo ako je gužva  
c) postoji stalno vremensko ograničenje

**20. Koliko iznosi vremensko ograničenje korištenja korisničkih računala?**

- a) 30 min                      b) 60 min                      c) 90 min                      d) ostalo \_\_\_\_\_

**21. Naplaćuje li se korištenje računala / interneta u Vašoj knjižnici?**

- a) ne, besplatno je za sve  
b) naplaćuje se samo nečlanovima  
c) naplaćuje se svima

**22. Ako se naplaćuje, molim pojasnite model naplate:**

*(ima li besplatnog perioda, kolika je cijena po satu, postoje li različite tarife za članove / nečlanove...)*

---

---

---

---

---

**23. Da li je korištenje računala / interneta u Vašoj knjižnici na neki način formalno uređeno?**

- a) nije formalno uređeno  
b) uređeno je (kojim aktom ? \_\_\_\_\_ )

**24. Nadziru li knjižničari korištenje računala / interneta od strane korisnika?**

*(možete označiti više odgovora)*

- a) ne, ni na koji način  
b) da, naknadnim pregledavanjem arhive posjećenih stranica  
c) da, neupadljivim promatranjem korisnika  
d) na drugi način \_\_\_\_\_

**25. Na koji se način sankcionira nedolično ili neprihvatljivo ponašanje korisnika?**

- a) ne sankcionira se uopće  
b) usmenom opomenom  
c) ograničenjem pristupa na određeni vremenski rok  
d) na drugi način \_\_\_\_\_

**26. Na koji način Vaša knjižnica pruža podršku korisnicima pri korištenju računala / interneta?** *(možete označiti više odgovora)*

- a) trenutno se ne pruža nikakva podrška
- b) pomoć kod tehničkih problema
- c) pomoć pri pretraživanju interneta
- d) pomoć pri pretraživanju baza podataka
- e) pomoć pri pohranjivanju podataka na vanjsku memoriju / prijenosne medije
- f) pomoć pri skeniranju / ispisivanju dokumenata
- g) tečajevi za korištenje računala / interneta
- h) obuka za odgovorno korištenje interneta (vrednovanje e-izvora, „netiquette“,...)
- i) neki drugi način \_\_\_\_\_

**27. Vrednujete li i na koji način svoje računalne / internetske usluge za korisnike?**

*(možete označiti više odgovora)*

- a) ne vrednujemo
- b) neformalnim razgovorom s korisnicima
- c) organiziranim ispitivanjima korisnika o zadovoljstvu uslugama i njihovom kvalitetom
- d) sustavnim praćenjem interne evidencije korištenja računala / interneta
- e) drugi način \_\_\_\_\_

*Ovime ste završili ispunjavanje ankete.*

*Zahvaljujemo na utrošenom vremenu i iskrenim odgovorima na postavljena pitanja.*

*U slučaju da Vas zanimaju obrađeni rezultati ispitivanja, molim javite se na e-mail.*

## Prilog 2:

NARODNE KNJIŽNICE ZA ISTRAŽIVANJE									
rb	Knjiznica	Adresa	Grad	Telefon	E-mail	www	Odgovorna osoba	E-mail odg. osobe	Zupanija
1.	Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar	Trg Eugena Kvaternika 11	Bjelovar	043 243 624, 043 242 621	info@knjiznica-bjelovar.hr	<a href="http://www.knjiznica-bjelovar.hr/">http://www.knjiznica-bjelovar.hr/</a>	Marinko Iličić	marinko.ilicic@knjiznica-bjelovar.hr	Bjelovarsko-bilogorska županija
2.	Gradska knjižnica „Slavko Kolar“ Čazma	Ulica Alojza Vulinca 3	Čazma	043 771 089	gradska.knjiznica.cazma@email.t-com.hr	<a href="http://www.gradska-knjiznica-cazma.hr/">http://www.gradska-knjiznica-cazma.hr/</a>	Vinka Jelić Balta	vinka.gradska.knjiznica.cazma@email.t-com.hr	Bjelovarsko-bilogorska županija
3.	Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar	Stjepana Radića 5	Daruvar	043 331 592	pkic@bj.t-com.hr	<a href="http://knjiznica-daruvar.hr/">http://knjiznica-daruvar.hr/</a>	Romana Horvat		Bjelovarsko-bilogorska županija
4.	Hrvatska knjižnica i čitaonica „Đuro Sudeta“ Garešnica	Vladimira Nazora 3	Garešnica	043 445 297, 043 531 232	gradska.knjiznica.garesnica@gmail.com	<a href="http://www.knjiznica-ds-garesnica.hr/">http://www.knjiznica-ds-garesnica.hr/</a>	Maja Dizdarević		Bjelovarsko-bilogorska županija
5.	Gradska knjižnica „Mato Lovrak“ Grubišno Polje	Ivana Nepomuka Jemeršića 1	Grubišno Polje	043 485 016	knjiznica.gp@gmail.com	<a href="http://www.gkml.hr/">http://www.gkml.hr/</a>	Ivana Ledić	ledicivana@gmail.com	Bjelovarsko-bilogorska županija
6.	Hrvatska knjižnica Općine Hercegovac	Moslavačka ulica 142	Hercegovac	043 524 359	knj.hercegovac@gmail.com		Tihomir Pokopac		Bjelovarsko-bilogorska županija
7.	Gradska knjižnica Đurđevac	Trg sv. Jurja 1	Đurđevac	048/812701	gradska.knjiznica@djurdjevac.hr	<a href="http://www.knjiznica-djurdjevac.hr/">http://www.knjiznica-djurdjevac.hr/</a>	Antonija Mandić		Koprivničko-križevačka županija
8.	Općinska knjižnica Sidonije Rubido Erdödy	Trg S. R. Erdödy 3	Gornja Rijeka	048/855-370	opcinska.knjiznica.s.r.erdody@kc.t-com.hr	<a href="http://www.gornjarijeka.hr/opcinska-knjiznica/">http://www.gornjarijeka.hr/opcinska-knjiznica/</a>	Marina Srblić		Koprivničko-križevačka županija
9.	Knjižnica i čitaonica "Franjo Galović" Koprivnica	Zrinski trg 6	Koprivnica	048/622363	info@knjiznica-koprivnica.hr	<a href="http://www.knjiznica-koprivnica.hr/">http://www.knjiznica-koprivnica.hr/</a>	Dijana Sabolović-Krajina		Koprivničko-križevačka županija
10.	Gradska knjižnica "Franjo Marković" Križevci	Florijanski trg 14	Križevci	048/682-646	048/270-132: 048/270-129	knjiznica-krizevci@kc.t-com.hr	<a href="http://www.knjiznica-krizevci.hr/">http://www.knjiznica-krizevci.hr/</a>	Marjana Janeš-Žulj	Koprivničko-križevačka županija
11.	Narodna knjižnica Virje	Trg Stjepana Radića 1	Virje	048/897095	narodna.knjiznica.virje@kc.t-com.hr	<a href="http://www.narodna-knjiznica-virje.hr/">http://www.narodna-knjiznica-virje.hr/</a>	Ivanka Ferenčić Martinčić		Koprivničko-križevačka županija

12.	Općinska knjižnica i čitaonica Bedekovčina	Trg Ante Starčevića 3	Bedekovčina	049/2130353	anica.kopjar@kr.t-com.hr		Anica Kopjar	anica.kopjar@kr.t-com.hr	Krapinsko-zagorska županija
13.	POU Donja Stubica - Knjižnica Donja Stubica	Nova ulica 1	Donja Stubica	049/286133	info@pou-stubica.hr		Suzana Deak	suzana@pou-stubica.hr	Krapinsko-zagorska županija
14.	Narodna knjižnica Hum na Sutli	Hum na Sutli 175	Hum na Sutli	049/382384	knjiznica@humnasutli.hr				Krapinsko-zagorska županija
15.	Gradska knjižnica i čitaonica "Antun Mihanović"	Trg Antuna Mihanovića 2	Klanjec	049/550235	gkk@post.t-com.hr		Mirjana Čelec		Krapinsko-zagorska županija
16.	Gradska knjižnica Krapina	Šetalište hrv.g nar. preporoda 13	Krapina	049/370132	gradska.knjiznica.krapina@kr.t-com.hr	<a href="http://www.gkkr.hr/">http://www.gkkr.hr/</a>	Zdravko Štefanić		Krapinsko-zagorska županija
17.	Općinska knjižnica Krapinske Toplice	Ljudevita Gaja 27	Krapinske Toplice	049/232288	knjiznica.ktoplice@kr.t-com.hr	<a href="http://www.okkt.hr">http://www.okkt.hr</a>	Nadica Majsec-Kobaš		Krapinsko-zagorska županija
18.	Općinska knjižnica i čitaonica Marija Bistrica	Zagrebačka bb	Marija Bistrica	049/468860	knjiznica-m.b@kr.htnet.hr		Mira Pižir	knjiznica-m.b@kr.htnet.hr	Krapinsko-zagorska županija
19.	Gradska knjižnica Oroslavje	Milana Prpića 80	Oroslavje	049/264199	gradska.knjiznica.oroslavje@kr.t-com.hr		Lidija Fuštin		Krapinsko-zagorska županija
20.	Gradska knjižnica Pregrada	Trg Gospe Kunagorske 3	Pregrada	049/376111	knjiznica-pregrada@kr.t-com.hr		Draženka Gretić	knjiznica-pregrada@kr.t-com.hr	Krapinsko-zagorska županija
21.	Općinska knjižnica i čitaonica Sveti Križ Začretje	Trg hrvatske kraljice Jelene 2	Sveti Križ Začretje	049/228389	opcinska.knjiznica.zacretje@kr.t-com.hr		Franjo Kučko	fkucko63@gmail.com	Krapinsko-zagorska županija
22.	Općinska knjižnica i čitaonica općine Veliko Trgovišće	Trg Stjepana i Franje Tuđmana 2	Veliko Trgovišće	049/236424	opcina-veliko-trgovisce@kr.htnet.hr				Krapinsko-zagorska županija
23.	Gradska knjižnica "Ksaver Šandor Gjalski"	Stjepana Radića 1	Zabok	049/221451	knjiznica@knjiznica-zabok.hr	<a href="http://knjiznica-zabok.hr/">http://knjiznica-zabok.hr/</a>	Andreja Šagud	knjiznica@knjiznica-zabok.hr	Krapinsko-zagorska županija
24.	Gradska knjižnica Zlatar	Zagrebačka 2	Zlatar	049/466845	gradska.knjiznica.zlatar@kr.t-com.hr	<a href="http://www.knjiznica-zlatar.hr/novosti.php">http://www.knjiznica-zlatar.hr/novosti.php</a>	Lovorka Puklin		Krapinsko-zagorska županija

25.	Knjižnica "Nikola Zrinski" Čakovec	Trg Republike 4	Čakovec	040/310-595, 040/310-656	knjiznica- cakovec@ck.t- com.hr	<a href="http://www.kcc.hr/">http://www.kcc.hr/</a>	Ljiljana Križan		Međimurska županija
26.	Knjižnica i čitaonica Šenkovec	Josipa Bedekovića 11	Čakovec	040/343751	knjiznicasenkove c@gmail.com	<a href="http://www.senkovec.hr/?page_id=1050">www.senkovec.hr/ ?page_id=1050</a>	voditeljica	Božica Mezga	Međimurska županija
27.	Knjižnica i čitaonica Goričan	Trg sv. Leonarda 22	Goričan	040/601-191	knjiznica@gorica n.hr	<a href="http://gorican.hr/knjiznica-citaonica-gorican.html">http://gorican.hr/k njiznica-citaonica- gorican.html</a>	Sanja Glavak		Međimurska županija
28.	Knjižnica i čitaonica Kotoriba	Kralja Tomislava 121	Kotoriba	040/682-887	knjiznica@kotori ba.hr	<a href="http://www.kotoriba.hr/knjiznica_i_citaonica.html">http://www.kotorib a.hr/knjiznica_i_cit aonica.html</a>	Mario Friščić		Međimurska županija
29.	Gradska knjižnica i čitaonica M. Središće	Trg bana Josipa Jelačića 10	Mursko Središće	040 543-113	grad-mursko- sredisce@ck.t- com.hr	<a href="http://www.mursko-sredisce.hr/">http://www.mursk o-sredisce.hr/</a>	Vlasta Horvat		Međimurska županija
30.	Knjižnica i čitaonica grada Preloga	Glavna 33	Prelog	040/646-753	knjiznica_prelog @ck.t-com.hr	<a href="http://knjiznica-prelog.webs.com/">http://knjiznica- prelog.webs.com/</a>	Maja Lesinger	nina.lesinger@g mail.com	Međimurska županija
31.	Gradska knjižnica i čitaonica "Gustav Krklec" Ivanec	Akademika Ladislava Šabana 3	Ivanec	042 782-165	knjiznica.krklec@ optinet.hr		Marina Grudenić		Varaždinska županija
32.	Gradska knjižnica Lepoglava	Ulica hrvatskih pavlina 7	Lepoglava	042/792-742	knjiznica- lepoglava1@vz.t- com.hr		Karmela Geček		Varaždinska županija
33.	Gradska knjižnica i čitaonica "Mladen Kerstner" Ludbreg	Trg Svetog Trojstva 19	Ludbreg	042/306067	info@knjiznica- ludbreg.hr	<a href="http://www.knjiznica-ludbreg.hr">http://www.knjizni ca-ludbreg.hr</a>	Edita Kutnjak Zlatar		Varaždinska županija
34.	Gradska knjižnica i čitaonica Novi Marof	Antuna Mihanovića 3	Novi Marof	042/611234	gknm@gknm.hr	<a href="http://www.gknm.hr/">http://www.gknm. hr/</a>	Lidija Zečević		Varaždinska županija
35.	Gradska knjižnica i čitaonica "Metel Ožegović" Varaždin	Trg slobode 8a	Varaždin	042/212766	gknjizmo@vz.t- com.hr	<a href="http://knjiznica-vz.hr/index.php?lang=hr">http://knjiznica- vz.hr/index.php?lan g=hr</a>	Mario Šoštarčić		Varaždinska županija
36.	Gradska knjižnica Orahovica	Trg pl. Mihanovića 1	Orahovica	033 673 629	gradska.knjiznica. orahovica@vt.t- com.hr		Ante Todorić		Virovitičko- podravska županija
37.	Knjižnica i čitaonica Pitomača	Trg kralja Tomislava 2	Pitomača	033 782 284	knjiznica.pitomac a@vt.htnet.hr	<a href="http://knjiznice.nsk.hr/pitomaca/">http://knjiznice.nsk .hr/pitomaca/</a>	Irena Gavrančić		Virovitičko- podravska županija

38.	Gradska knjižnica i čitaonica Slatina	Šetalište Julija Burgera 1	Slatina	033 551 278	knjiznica.citaonica.slatina@vt.t-com.hr	<a href="http://www.knjiznica-slatina.hr/">http://www.knjiznica-slatina.hr/</a>	Ana Knežević		Virovitičko-podravska županija
39.	Općinska knjižnica čitaonica Matija Gubec	Trg sv. Terezije 1	Suhopolje	033 771 546					Virovitičko-podravska županija
40.	Gradska knjižnica čitaonica Virovitica	Trg bana Josipa Jelačića 5	Virovitica	033 721 415	gkc@vt.htnet.hr	<a href="http://www.knjiznicavirovitica.hr/">http://www.knjiznicavirovitica.hr/</a>	Višnja Romaj		Virovitičko-podravska županija