

Informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar

Pavlović, Marko

Master's thesis / Diplomski rad

2020

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:162:969388>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-27**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Marko Pavlović

**Informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske
knjižnice Zadar**

Diplomski rad

Zadar, 2019.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske knjižnice
Zadar

Diplomski rad

Student/ica:

Marko Pavlović

Mentor/ica:

dr. sc. Mate Juric

Zadar, 2019.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Marko Pavlović**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar** 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, 4. prosinca 2019.

Sadržaj

| | |
|--|----|
| 1. Uvod | 7 |
| 2. Narodna knjižnica | 9 |
| 2.1. Uloga i zadaće narodne knjižnice | 9 |
| 3. Bibliobus prema Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj..... | 12 |
| 4. IFLA-ine smjernice za pokretne knjižnice | 14 |
| 4.1. Vrste pokretnih knjižnica | 14 |
| 4.1.1. Pokretne knjižnice uz stacionirane knjižnice | 14 |
| 4.1.2. Samostalne pokretne knjižnice..... | 14 |
| 4.1.3. Specijalizirane pokretne knjižnice | 14 |
| 4.2. Financijski okvir | 15 |
| 4.3. IT oprema | 15 |
| 4.4. Vrste vozila | 15 |
| 4.5. Izgradnja zbirke | 16 |
| 5. Digitalna nejednakost..... | 17 |
| 5.1. Prethodna istraživanja..... | 19 |
| 6. Prethodna istraživanja o informacijskim potrebama korisnika knjižnica | 22 |
| 7. Povijesni presjek razvoja pokretnih knjižnica u svijetu..... | 24 |
| 7.1. Prve spoznaje..... | 24 |
| 7.2. Sjedinjene Američke Države | 24 |
| 7.3. Europa | 26 |
| 7.4. Ostatak svijeta | 27 |
| 7.5. Stanje danas | 27 |
| 8. Pokretne knjižnice u Hrvatskoj | 28 |
| 8.1. Povijesni razvoj | 28 |
| 8.2. Stanje danas | 29 |
| 9. Primjeri dobre prakse | 33 |
| 9.1. Primjeri dobre prakse u Hrvatskoj..... | 33 |
| 9.1.1. Koprivničko-križevačka županija..... | 33 |
| 9.1.2. Primorsko-goranska županija | 33 |
| 9.1.3. Zadarska županija | 34 |

| | |
|--|----|
| 9.1.4. Zaključno | 35 |
| 9.2. Primjeri dobre prakse u svijetu..... | 36 |
| 9.2.1. Digitalni bibliobus | 36 |
| 9.2.2. Bibliobrod/plutajuća knjižnica (Cedar Lake, Minneapolis) | 36 |
| 9.2.3. Bibliotramvaj (Brno, Češka) | 37 |
| 10. Prethodna istraživanja o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa..... | 38 |
| 10.1. Hrvatska..... | 38 |
| 10.2. Istraživanje provedeno u Grčkoj..... | 40 |
| 10.3. Istraživanje provedeno u Južnoj Africi..... | 41 |
| 10.4. Zaključno o istraživanjima | 41 |
| 11. Aktivnosti bibliobusne službe Gradske knjižnice Zadar | 43 |
| 12. Istraživanje o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar | 46 |
| 12.1. Metodologija istraživanja | 47 |
| 12.2. Rezultati istraživanja..... | 50 |
| 12.3. Rasprava o rezultatima istraživanja..... | 57 |
| 13. Zaključak..... | 63 |
| 14. Popis literature | 66 |
| 15. Prilozi | 71 |
| 15.1. Prilog 1: Anketni upitnik o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar..... | 71 |
| 15.2. Prilog 2: Analize podataka..... | 74 |
| 15.3. Tablica 6. Testiranje razlika u stupnju zadovoljstva pojedinim uslugama bibliobusa..... | 74 |

Sažetak

Bibliobus je jedan od oblika pokretnih knjižnica čija je primarna zadaća pružanje osnovnih knjižničnih usluga korisnicima koji žive u udaljenim naseljima ili osobama kojima je iz bilo kojih razloga onemogućen dolazak u knjižnicu. To se posebno odnosi na posebne skupine korisnika kao što su umirovljenici i osobe s posebnim potrebama. U ovom diplomskom radu prikazat će se rezultati istraživanja o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar. Istraživanje je provedeno anketnim upitnikom. Uzorak istraživanja čini 100 korisnika svih dobnih skupina. Rezultati istraživanja pokazali su visok stupanj zadovoljstva uslugama bibliobusa od strane korisnika, čime je potvrđena nezamjenjiva uloga bibliobusa Gradske knjižnice Zadar po pitanju pružanja usluga društveno isključenim korisnicima u najudaljenijim mjestima Zadarske županije.

Ključne riječi: bibliobus, Gradska knjižnica Zadar, informacijske potrebe, korisnici

1. Uvod

Od samih početaka, osnovni cilj i zadaća narodnih knjižnica bila je pružanje informacija, a kako bi bila u mogućnosti to i ostvariti mora se prilagoditi svojim korisnicima i oslušivati njihove potrebe. Postoje posebne skupine korisnika koji se iz raznih razloga ne mogu služiti uslugama knjižnice te im knjižnice, kao jedne od ustanova koje se bore protiv takve vrste nejednakosti, moraju omogućiti pravo na informaciju.

Upravo su bibliobusi jedan od boljih primjera kako službe i usluge određene narodne knjižnice trebaju funkcionirati na lokalnoj razini po pitanju pružanja informacijskih usluga društveno isključenim skupinama korisnika i posebnim skupinama korisnika. Prvenstveno se misli na osobe s invaliditetom, slijepi i slabovidne osobe i stanovnike udaljenijih naselja koji nemaju pristup informacijama, tj. pristup stacioniranoj knjižnici.

Bibliobus je najčešća vrsta pokretne knjižnice, ali nije jedina. Pregledom literature koja se bavi temom pokretnih knjižnica, nailazimo na različite termine koji se najčešće spominju. U domaćoj literaturi to su pojmovi „pokretna knjižnica“ i „bibliobus“, a u stranoj literaturi „bookmobile“ i „mobile library“. Ljiljana Črnjar i Ljiljana Vugrinec u svom članku objašnjavaju razliku između navedenih pojmova:

„Pokretna knjižnica, u najširem smislu, zbirka je knjižnične građe smještena u nekoj vrsti prijevoznog sredstva: cestovnog vozila, broda, zrakoplova i dr. Najčešća vrsta pokretne knjižnice je bibliobus – vozilo na autobusnom ili kamionskom podvozju, namjenski građeno i opremljeno za smještaj knjižnične građe.“¹

U IFLA-inim Smjernicama za pokretne knjižnice² iz 2010. godine, navodi se razlika između pojmova koji se spominju u stranim zemljama i literaturi. Konkretno, pojam *pokretna knjižnica (mobile library)* uvriježen je među australskim i britanskim knjižničarima, dok se pojmovima *bookmobile, bibliobus, Bucherbus*, itd., koriste knjižničari u drugim zemljama.³

U pokretne knjižnice također spadaju i bibliobrodovi, bibliovlakovi, bibliotramvaji, a u siromašnijim zemljama svijeta pokretne knjižnice se služe životinjama poput slona ili magarca. Također, fond bibliobusa ne sadrži isključivo knjižni fond i usluge se ne odnose samo na posudbu knjiga. Danas suvremeni bibliobusi trebaju svojim korisnicima omogućiti posudbu multimedijalne građe, korištenje računala, pretraživanje kataloga, pretraživanje baza

¹ Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Uloga i značaj pokretnih knjižnica u životu lokalne zajednice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), Str. 126.

² Mobile Library Guidelines 2010. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/123.pdf> (2019-09-17).

³ Isto. Str. 5.

podataka, upoznavati ih s novijim oblicima knjiga kao što su e-knjige ili zvučne knjige, osigurati provedbe raznih radionica, poticati razvijanje informacijske pismenosti, omogućiti predavanja, izložbe, gostovanja pisaca i sl.

Potreba za pokretnim knjižnicama u svijetu javlja se sredinom 19. stoljeća u Engleskoj, a u Hrvatskoj početkom 20. stoljeća. Danas u svijetu po broju bibliobusa prednjače bibliobusne službe u skandinavskim zemljama i Velikoj Britaniji.

U Republici Hrvatskoj danas je aktivno 9 bibliobusnih službi koje djeluju pri županijskim matičnim knjižnicama: Bjelovar, Čakovec, Karlovac, Koprivnica, Rijeka, Vinkovci, Zadar i Zagreb, dok bibliobusna služba u Križevcima djeluje u okviru manje gradske knjižnice.⁴ U ovom radu prikazat će se primjeri dobrih praksi i pregledi istraživanja, kako domaćih, tako i svjetskih pokretnih knjižnice. U istraživačkom dijelu rada prikazat će se informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar.

⁴ Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Uloga i značaj pokretnih knjižnica u životu lokalne zajednice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 128.

2. Narodna knjižnica

2.1. Uloga i zadaće narodne knjižnice

Prema IFLA-inom i UNESCO-ovom manifestu za narodne knjižnice iz 1994. godine⁵, narodna knjižnica je lokalno obavijesno središte, koje na raspolaganje svojim korisnicima daje sve vrste znanja i informacija. Također, ističe se jednakost pristupa svim vrstama korisnika, bez obzira na rasu, spol, vjeru, dob, nacionalnost, jezik ili socijalni status, kad je u pitanju pružanje usluga narodne knjižnice.⁶

Nadalje, ono što je bitno za ovaj rad, a neposredno se odnosi i na ulogu i zadaću samih bibliobusnih službi narodnih knjižnica, jest to da su narodne knjižnice dužne pružiti posebne usluge onim korisnicima koji iz određenih razloga nisu u stanju koristiti se redovitim uslugama knjižnice. To se prvenstveno odnosi na osobe s invaliditetom, umirovljenike, osobe u zatvoru ili bolnici i na korisnike nacionalnih manjina.⁷

U Manifestu je definirano 12 temeljnih zadaća narodne knjižnice koje se vezuju uz informiranje, opismenjivanje, obrazovanje i kulturu:

1. „stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi;
2. podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama;
3. stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj;
4. poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi;
5. promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija;
6. osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti;
7. gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti;
8. podupiranje usmene tradicije;
9. osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici;

⁵ IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. URL: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994> (2019-09-18).

⁶ Usp. Isto.

⁷ Usp. Isto.

10. pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama;
11. olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i kompjuterske pismenosti;
12. podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno.“⁸

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice⁹ donose dopunu navedenog Manifesta iz 1994. godine, a kao glavni razlog nameće se ubrzani razvoj tehnologije nakon 1994. godine te je IFLA-ina Sekcija za narodne knjižnice 2009. godine navela „Deset načina kako pokrenuti narodnu knjižnicu/poboljšati svoje knjižnice“, ne bi li pomogla narodnim knjižnicama da unaprjeđuju i razvijaju usluge u 21. stoljeću. Ukratko, poboljšanje usluga narodne knjižnice odnosi se na poboljšanje dostupnosti kataloga i baza podataka, omogućavanje pristupa cenzuriranim djelima, razvoj digitalne zbirke i znanja, rad na povezanosti sa svojom zajednicom gdje je to potrebno, iskoristiti mogućnosti Weba 2.0 i gledati prema Webu 3.0 i 4.0, ne dozvoliti da knjižnice budu samo skladišta znanja, već i kulturni prostor i prostor zajednice.¹⁰

Također, u samom uvodu IFLA-inih smjernica za narodne knjižnice nailazimo i na nezaobilazan pojam s kojim su narodne knjižnice povezane, a samim time i ovaj rad – „digitalni jaz“. Kao što je već ranije u Manifestu spomenuto, narodne knjižnice, po svom poslanju i zadaćama dužne su razvijati pismenost i računalne vještine svojih korisnika. Narodne knjižnice u novije su vrijeme sve više suočene s izazovom digitalne nejednakosti te moraju konstantno održavati službe (u ovom slučaju bibliobusne službe) i usluge koje osiguravaju različite pristupe informacijama. Nadalje, potrebno je osigurati javnu dostupnost informacijskih tehnologija, sudjelovati u programima borbe protiv nepismenosti i podučavati putem raznih radionica.¹¹

Službe narodnih knjižnica i usluge koje ona pruža moraju biti dostupne svima, potrebno je redovito procjenjivati potrebe zajednice zato što su narodne knjižnice lokalno zasnovane službe koje služe na dobrobit lokalne zajednice i treba težiti tzv. „Knjižnici bez

⁸ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice 1994. URL:

http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2019-09-18).

⁹ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. Izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

¹⁰ Usp. Isto. Str. 118.

¹¹ Isto. Str. 13.

zidova“. Sam koncept usko je povezan s temom rada, jer se prvenstveno odnosi na pružanje usluga u rijetko naseljenim područjima kao i pružanje usluga posebnim skupinama korisnika (umirovljenici, osobe s invaliditetom i sl.) putem pokretnih knjižnica.¹²

¹² Usp. Isto. Str. 22-25.

3. Bibliobus prema Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj

U Standardima za narodne knjižnice¹³ iz 1999. godine, definirani su oblici i način rada bibliobusa, kao i samo uređenje bibliobusa koji kao jedan od oblika pokretne knjižnice ima glavnu zadaću opskrbljivati korisnike knjigama, časopisima i drugim izvorima informacija, koji žive u gradskim četvrtima, prigradskim i seoskim naseljima, odnosno, ondje gdje nema osnovnih uvjeta za druge oblike djelovanja narodne knjižnice.¹⁴

Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, Članak 57., navode i opseg i način rada bibliobusa s obzirom na broj stanovnika u gradovima i naseljima¹⁵. U gradovima s više od 15 000 stanovnika, stacionarna knjižnica može ustupiti mjesto bibliobusu i to u gradskim i prigradskim područjima koji imaju do 10 000 stanovnika. U gradovima i općinama do 15 000 stanovnika bibliobus može imati prednost pred stacioniranim ograncima gradskih knjižnica, dok u razasutim područjima koja broje populaciju ispod 2000 stanovnika, bibliobus ima prednost pred stacioniranom knjižnicom.¹⁶

Standardom se navodi kako bibliobusi ne bi trebali služiti isključivo za posudbu knjiga. Bibliobusna služba određene narodne knjižnice treba prepoznati i druge potrebe korisnika i organizirati razna događanja kao što su npr. radionice, predstave, gostovanja pisaca, predavanja, izložbe i sl. Nadalje, Standardom je utvrđeno da korisnici bibliobusa imaju pravo biti i članovi određene središnje narodne knjižnice. Narodna knjižnica (bibliobusna služba) sama odlučuje o ustroju i načinu rada s obzirom na opseg posla, o oblikovanju knjižničkog fonda i o prostoru (mjestima) gdje je potrebno djelovati. Nadalje, ukupni fond knjižnične građe bibliobusa treba biti tri puta veći od kapaciteta, od toga 50% otpada na beletristiku, 30% na literaturu za djecu, 20% na popularno-znanstvenu literaturu, a manji dio postotka odnosi se na časopise i priručnu literaturu. Također, knjižnični fond bibliobusa mora sadržavati knjige koje obrađuju aktualne teme te je fond potrebno s vremena na vrijeme popunjavati. Zanimljivo je istaknuti kako se Standardom iz 1999. godine ne preporučuje u bibliobusu posjedovati AV građu zbog temperaturnih razlika.¹⁷

Što se tiče konstrukcije i unutarnjeg uređenja samog bibliobusa, propisana su osnovna tri modela bibliobusa:

¹³ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine, 58(1999). URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2019-09-22).

¹⁴ Usp. Isto.

¹⁵ Isto.

¹⁶ Usp. Isto.

¹⁷ Usp. Isto.

TIP I: dužina oko 12 m, širina 2.5 m, visina 3.30-3.60 m, kapacitet oko 5000 svezaka

TIP II: dužina do 9 m, širina 2.5 m, visina 2.80-3.30 m, kapacitet do 4000 svezaka

TIP III: dužina oko 5 m, širina 2 m, visina 2.50 m, kapacitet do 2000 svezaka

Od ostalih temeljnih značajki potrebno je izdvojiti nekoliko najosnovnijih preporuka kojih se treba pridržavati za uspješno funkcioniranje bibliobusa. Vozilo mora imati klima uređaj koji ljeti hladi, a zimi grije, preporučljivo je istaknuti logotip narodne knjižnice i postaviti svjetleće natipse zbog prepoznatljivosti bibliobusa. Preporuča se postavljanje dvoja vrata s desne strane bibliobusa za ulaz i izlaz korisnika, tj. za bolju cirkulaciju unutar bibliobusa i spriječavanja gužvi, postavljanje polica za svu vrstu građe (dužine do 1 metar) i postavljanje posebnih kutija za slikovnice. Od dodatne opreme preporučljivo je da bibliobus sadrži prenosivo računalo, mobitel za uspostavljanje veze sa središnjom knjižnicom, oglasni pano, aparat za gašenje požara, kutiju za prvu pomoć, itd. Broj stručnih djelatnika unutar bibliobusa ovisi o broju korisnika, posudbi i o tipu vozila.¹⁸

¹⁸ Usp. Isto.

4. IFLA-ine smjernice za pokretne knjižnice

Prvo izdanje IFLA-inih Smjernica za pokretne knjižnice datira još iz davne 1991. godine, a Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, zajedno sa Standardima za pokretne knjižnice (bibliobuse) objavljeni su 1999. godine. Prerađeno izdanje IFLA-inih Smjernica za pokretne knjižnice iz 2010. godine donosi nekoliko promjena u odnosu na spomenuta izdanja. Između ostalog, naglasak je stavljen na ubrzan razvoj informacijskih i komunikacijskih tehnologija, a samim time rastu i očekivanja korisnika. Prema smjernicama, IT oprema postala je neizostavan dio inventara svakog bibliobusa te bibliobus može funkcionirati poput malog knjižničnog ogranka.

4.1. Vrste pokretnih knjižnica

Na samom početku navedene su tri različite vrste pokretnih knjižnica s obzirom na vrste knjižničnih usluga koje pružaju, pa tako razlikujemo pokretne knjižnice uza stacionirane knjižnice, samostalne pokretne knjižnice i specijalizirane pokretne knjižnice.¹⁹

4.1.1. Pokretne knjižnice uza stacionirane knjižnice

Pokretne knjižnice uza stacionirane knjižnice najčešći su način djelovanja pokretne knjižnice. Središte područja po svojoj djelatnosti obuhvaća središnju knjižnicu koja svojim korisnicima omogućuje uslugu pokretne knjižnice u udaljenim naseljima i rubnim dijelovima grada, odnosno, primarno je namijenjena za naselja koja nemaju uvjete za stacioniranu knjižnicu.²⁰

4.1.2. Samostalne pokretne knjižnice

Djelatnost samostalnih pokretnih knjižnica odnosi se na rijetko naseljena područja, odnosno područja u kojima ne postoji glavno urbano središte i gdje stacionirane službe, zbog političkih, ekonomskih ili zemljopisnih čimbenika, nisu najbolje moguće rješenje za zadovoljavanje potreba korisnika. Ova vrsta pokretne knjižnice idealna je za područja koja su zahvaćena velikim vremenskim neprilikama ili za područja koja su pretrpjela veliko ratno razaranje.²¹

4.1.3. Specijalizirane pokretne knjižnice

Specijalizirane pokretne knjižnice svoje usluge prilagođavaju posebnim skupinama korisnika. Tako npr. imamo pokretne knjižnice za djecu koje svoju uslugu djecu pružaju najčešće u

¹⁹ Usp. Smjernice za pokretne knjižnice / prerađeno izdanje priredila skupina IFLA-ine Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Ianom Stringerom. 1. hrvatsko izd. (prema 2. prerađenom izd. Izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 13.

²⁰ Usp. Isto. Str. 13.

²¹ Usp. Isto. Str. 14.

školama ili za vrijeme određenih događanja. Između ostalih specijaliziranih pokretnih knjižnica, treba spomenuti i one pokretne knjižnice koje svoje usluge pružaju slabije pokretnim osobama, umirovljenicima u staračkim domovima, pokretne knjižnice za učenje i pisanje domaćih zadaća sa stručnim obrazovnim osobljem, specijalno vozilo (IT vozilo) koje omogućuje pristup internetu putem računala i ostalom računalnom opremom (DVD-i, CD-i, skener). Od ostalih specijaliziranih pokretnih knjižnica potrebno je istaknuti one koje pružaju uslugu američkim starosjediocima u rezervatima i tzv. „infomobil“, koji pruža usluge za osobe u potrazi za poslom.²²

4.2. Financijski okvir

Novčana sredstva za nabavu pokretne knjižnice mogu se pribaviti izravnom potporom vlasti ili kao kombinacija subvencija, bankovnog kredita ili posudbom. Donacije mogu biti iz nekoliko različitih izvora, a kao potencijalni donatori navode se: vlada, igre na sreću, privatne tvrtke s dobrotvornim namjenama, privatne tvrtke kojima je to uvjet prema određenim vladinim odredbama, dobrotvorne organizacije, ostavštine i skupine prijatelja knjižnice.²³

4.3. IT oprema

Od IT opreme, kako je propisano IFLA Smjernicama, nužno je da bibliobus posjeduje: računala s javnim pristupom, osobna računala samo za osoblje, uređaj za kopiranje, pisač, online pristup referentnoj građi i uslugu prijenosa podataka.²⁴

Preporučljivo je da veća vozila imaju širi spektar pružanja usluga, a to se prvenstveno odnosi na dodatne aktivnosti i dodatnu opremu koja uključuje televizor, zaslon za prezentacije u poer pointu, audio i ditalnu opremu i sl.²⁵

4.4. Vrste vozila

Što se tiče vrsta vozila, Smjernice navode četiri različite vrste: kombi vozilo, kamion, autobus i vozilo s prikolicom. Kombi vozilo najmanja je pokretna knjižnica, a kao nedostatak nameće se manjak prostora, a samim time i ograničenost prostora za smještaj knjiga te ograničenost broja osoblja. Autobus je prikladan za gradska područja do 5000 stanovnika, industrijskim zonama i školama srednje veličine. Za stanovnike koji žive u urabnim i rubnim ruralnim

²² Usp. Isto. Str. 15.

²³ Usp. Isto. Str. 20-21.

²⁴ Usp. Isto. Str. 31.

²⁵ Usp. Isto. Str. 37

područjima, idealan tip vozila je onaj s prikolicom koji može prevesti i do 5000 svezaka i uslužiti mjesta do 7500 stanovnika.²⁶

4.5. Izgradnja zbirke

Kod planiranja izgradnje zbirke na primjeru bibliobusa koji prevozi do 2000 svezaka, preporuča se da najzastupljenija vrsta literature bude beletristika (500 svezaka) i publicistika (400 svezaka) uz uvjet da je više građe s mekim uvezom, zato što su takve knjige lakše i zauzimaju manje mjesta, što je za bibliobus bitna stavka. Zatim slijedi književnost i publicistika za djecu (oboje 200 svezaka), slikovnice (također 200 svezaka), knjige za mlade (150 svezaka), uvećani tisak i strani jezici (100 svezaka), zvučne knjige (50 svezaka) i AV građa (100 svezaka). Fond je tijekom vremena potrebno revidirati i izmijenjivati, prilagođavati se potrebama korisnika, a od velike važnosti je i dobar sustav narudžbi.²⁷ Uspoređujući hrvatske Standarde s navedenim Smjernicama, možemo zaključiti kako postoje određene razlike pri određivanju odredbi koje se odnose na zastupljenost literature u bibliobusu. IFLA-ine Smjernice preporučuju manju zastupljenost beletristike i literature za djecu za razliku od Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, tj. onog dijela koji se odnosi na bibliobuse. Točnije, prema IFLA-inim Smjernicama, 25% od ukupno 2000 svezaka opada na beletristiku, dok Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj preporučuju 50%. Pored beletristike, IFLA standardi uvode kategoriju publicistika (20%) i knjige za mlade (7,5%), a pored književnosti i publicistike za djecu (10%) uvode kategoriju slikovnice (10%). Dakle, noviji IFLA standardi su detaljniji. Također, nedostatak Standarda iz 1999. se očituje u manjku odredbi koje se odnose na pružanje usluga korisnicima s posebnim potrebama (umirovljenici, slijepi i slabovidne osobe, osobe s posebnim potrebama) te detaljniji opis informatičke opreme u IFLA Smjernicama, kao i dio koji se odnosi na preporuku kako nije poželjno posjedovati AV građu u bibliobusu zbog temperaturnih razlika. Treba uzeti u obzir da su Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj objavljeni 1999. godine.

²⁶ Usp. Isto. Str. 23.

²⁷ Usp. Isto. Str. 43-44.

5. Digitalna nejednakost

U današnje vrijeme nemaju svi jednak pristup IKT-u (informacijske i komunikacijske tehnologije) što nas vodi do pojma – „digitalna podjela“, kojim se označava jaz između onih koji koriste prednosti nove tehnologije i onih koji to ne čine. Potrebno je razlikovati dva aspekta digitalne podjele. Prvi aspekt odnosi se na različite mogućnosti pristupa internetu koje su određene socio-ekonomskim razvojem i tehnološkom infrastrukturom. Drugi aspekt odnosi se na različite mogućnosti korištenja internetom koje su povezane s obrazovnim sustavom i osobnom motivacijom.²⁸ Također, potrebno je razlikovati i tri vrste digitalne podjele: globalna, društvena i demokratska. „Globalna podjela odnosi se na različite vrste pristupa i korištenja interneta između razvijenih zemalja i zemalja u razvoju. Društvena podjela odnosi se na nejednakost između onih koji imaju i onih koji nemaju pristup internetu unutar neke zemlje, a demokratska podjela razlikuje one koji aktivno koriste digitalne izvore i one koji to iz određenih razloga ne čine.“²⁹

Jasmina Vrkić-Dimić u članku „Problem digitalne podjele“³⁰ navodi da se globalna podjela odnosi na podjelu među državama, socijalna na podjelu između društvenih skupina i demokratska na podjelu između pojedinaca. Uz to navodi i različite indikatore digitalne podjele s obzirom na vrste.

Na globalnoj razini to je indikator fizičkog pristupa internetu, na socijalnoj razini indikator pristupa i uporabe informacija i na demokratskoj razini, indikator „načina uporabe alata i informacija s ciljem demokratskog sudjelovanja u javnom životu“.³¹ Uz navedene, autorica navodi i ostale čimbenike digitalne podjele kao što su: „ekonomski resursi, geografija, dob, rod, jezik, obrazovanje, društvena i kulturna osnova, zaposlenje i invaliditet“.³²

Aspekti globalne podjele očituju se u razlikama između zapadnih zemalja, postindustrijskih i zemalja u razvoju. Veliki dio problema leži u činjenici da će jaz u

²⁸ Musa, Anamarija. E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa Internetu u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj. Zagreb, 2006. Str. 8. URL:

https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problem_digitalne_podjele_2006%5B1%5D.pdf (2019-09-28).

²⁹ Norris, Pippa. Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. Citirano prema: Musa, Anamarija. Nav. dj. Str. 8. URL:

https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problem_digitalne_podjele_2006%5B1%5D.pdf (2019-09-28).

³⁰ Dimić-Vrkić, Jasmina. Problem digitalne podjele. // Napredak 155, 4(2014).

³¹ Uso. Isto. Str. 421.

³² Usp. Isto. Str. 421.

budućnosti biti još izraženiji iz razloga što će razvijene zemlje nastaviti investirati u digitalne tehnologije, zbog očitih financijskih mogućnosti, dok će nerazvijene zemlje teško pratiti korak i nastaviti će se trend digitalne nejednakosti (visoki troškovi nabave računala i dodatne opreme, ulaganje u infrastrukturu).³³ U prilog ovoj činjenici idu i podaci iz 2011. godine, prema kojima je jasno vidljivo kako se digitalna nejednakost smanjuje u zemljama koje raspolažu s većim prihodom, a povećava se u zemljama s niskim razinama prihoda. Međutim, ubrzani napredak tehnologije, kao i politička i međunarodna ekonomska pomoć u vidu opremanja suvremenom tehnologijom i obrazovanjem ljudi, pomoći će zemljama u razvoju da smanje digitalnu podjelu unutar država.³⁴

Kod društvene podjele, očite su razlike u odnosu na spol, dob, rasu, urbano i ruralno stanovništvo. Jasmina-Vrkić Dimić u svom članku navodi da žene čine čak 2/3 nepismenih u svijetu, što se tiče dobi, mlađe osobe brže i lakše usvajaju tehnološke inovacije i prate razvoj istih, za razliku od starijih osoba. Također, problem se javlja i zbog dominacije engleskog jezika jer kao takav predstavlja prepreku u vidu računalne komunikacije i uporabe raznih softvera. Problem je prisutan u ruralnim područjima s obzirom na nedostatak širokopojasne mreže za pristup internetu, za razliku od urbanog područja. Osobama s invaliditetom, zahvaljujući tehnologiji, pruža se način integracije u društvo, međutim i dalje nailaze na razne prepreke (psihološke, ekonomske, fizičke i društvene prirode) i dolazi do povećanja digitalne podjele.³⁵

Demokratska podjela odnosi se na utjecaj digitalne tehnologije na distribuciju moći i utjecaja u političkim sistemima. Internet bi trebao poslužiti kao alat za aktivno sudjelovanje građana u političkim procesima, tj. naglasak bi se trebao staviti na demokraciju i transparentnost političkih tijela i omogućavanje pristupa informacijama kako bi građani bili u mogućnosti aktivno sudjelovati u procesima odlučivanja. S druge pak strane, neistomišljenici nisu uvjereni u takav razvoj situacije, jer smatraju da se internet adaptirao na postojeću raspodjelu moći u društvu i političke procese te da je zanemarena razlika u odnosu na one kojima su informacije dostupne i one kojima nisu s obzirom na političko uređenje određene zemlje i da se upravo zbog tih razlika produbljuje digitalna nejednakost.³⁶

³³ Usp. Musa, Anamarija. Nav. dj. Str. 8. URL: https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problemi_digitalne_podjele_2006%5B1%5D.pdf (2019-10-28).

³⁴ Usp. Dimić-Vrkić, Jasmina. Nav. dj. Str. 422-423.

³⁵ Usp. Isto. Str. 421.

³⁶ Usp. Musa, Anamarija. Nav. dj. Str. 10.

Ono što je također bitno i u uskoj je vezi s tematikom ovoga rada, jest i stav Michaela Gormana, jednog od autora koji se bavi ovom problematikom. Prema njemu, digitalna nejednakost je klišej današnjeg doba, puno bitnija je i pažnju treba usmjeriti na socijalnu nejednakost u vidu obrazovanja, pismenosti, zdravstvene skrbi, mogućnosti zaposlenja, stanovanja. On vidi knjižnicu kao ustanovu, tj. središnju figuru čija bi uloga u društvu danas trebala biti da svojim uslugama i programima i pristupom novim tehnologijama, potiče djecu na čitanje i da se omogući pristup informacijama.³⁷

5.1. Prethodna istraživanja

Ivana Batarela i Iris Marušić provele su istraživanje 2003. godine u 121 školi diljem Hrvatske. U istraživanju je sudjelovalo preko 2000 učenika prosječne dobi od 14 godina. Ovim istraživanjem ustanovljeno je kako postoji digitalna nejednakost u odnosu na regiju u kojoj učenici žive, veličinu mjesta, obrazovanje njihovih roditelja i spol. Što se tiče domaćinstva, evidentno je kako se više služe računalom i internetom učenici koji žive u većim gradovima i učenici boljeg socio-ekonomskog statusa u odnosu na učenike čiji su roditelji slabije obrazovani i dolaze iz manjih mjesta ili regija. Što se tiče digitalne nejednakosti u školama ona je manja, jer škole omogućuju djeci iz manjih mjesta i regija pristup računalima.³⁸

Novije istraživanje o digitalnoj nejednakosti u školama Republike Hrvatske proveli su Ana Didović i Vatroslav Zovko 2011. godine. Njihov fokus bio je usmjeren na digitalnu nejednakost u urbanim i ruralnim područjima među osnovnoškolcima, a kao uzorak korišteni su učenici četvrtih razreda. Istraživanjem je utvrđeno da postoji nekoliko razlika. Učenici iz urbanih područja učestalije se koriste računalom u samoj školi za razliku od učenika ruralnih sredina. Također, vidljiva je razlika i po pitanju korištenja internetom za pristup društvenim mrežama. Naime, veći broj učenika iz ruralnih područja (71%), za razliku od učenika iz urbanih područja (47%), pristupa društvenim mrežama. Ostalih značajnijih razlika nema.³⁹

Za razliku od prethodnog istraživanja, ovdje su razlike po pitanju digitalne nejednakosti znatno manje, ali treba uzeti u obzir da se ovdje radi samo o učenicima četvrtih

³⁷ Usp. Gorman, Michael. Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. Str. 38-39.

³⁸ Usp. Batarela, Ivana ; Marušić, Iris. Digitalna podijeljenost u hrvatskim školama: razlike u korištenju računala s obzirom na neke socio-ekonomske varijable. // Sociologija sela 44(2006), str. 206-213.

³⁹ Usp. Zovko, Vatroslav ; Didović, Ana. Upotreba ICT-a u Osnovnim školama – analiza digitalne podjele u Republici Hrvatskoj. // Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje 15(2013), str. 357-361.

razreda osnovnih škola i da je vrijeme istraživanja relativno novije u odnosu na prvo istraživanje.

„U Hrvatskoj je 2004. godine provedeno istraživanje od strane Instituta za društvena istraživanja u Zagrebu, na reprezentativnom uzorku punoljetnog stanovništva Republike Hrvatske. S obzirom na raširenost telefona, mobitela i interneta, Hrvatska je u europskom prosjeku, a zaostaje brojem osobnih računala na sto stanovnika.“⁴⁰ Ono što je bitno istaknuti u odnosu na prethodna istraživanja jest to da je 2004. godine, računalo posjedovalo više od polovice kućanstava u „Zagrebu i samo oko četvrtine u selima i njima bliskim lokalnim centrima. Na internet je bilo priključeno oko dvije petine kućanstava u gradovima i oko jedne petine u selima i seoskim lokalnim centrima.“⁴¹

Primjer digitalne nejednakosti u ruralnim sredinama prikazan je na temelju istraživanja Ive Uskok Breulj za potrebe diplomskog rada.⁴² Cilj istraživanja bio je utvrditi postojanje digitalne nejednakosti u selima Posedarje i Podgradina koja pripadaju Općini Posedarje, a glavni istraživački problem odnosio se na utvrđivanje razlika u posjedovanju i korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija s obzirom na spol, dob i obrazovanje. Istraživanje je obuhvatilo uzorak od 70 ispitanika iz Posedarja i 60 ispitanika iz Podgradine, od kojih su u oba mjesta bili pola muškarci i pola žene. Također, istraživanje je obuhvatilo isključivo ispitanike starije od 18 godina. Statistički značajna razlika uočena je po pitanju samoprocjene poznavanja sigurnosti na internetu. Naime, ispitanice smatraju da dobro ili vrlo dobro znaju procijeniti sigurnost na internetu, za razliku od ispitanika koji smatraju da umjereno dobro znaju procijeniti sigurnost na internetu. Istraživanje je pokazalo da ispitanici s višim stupnjem obrazovanja u većoj mjeri posjeduju i koriste informacijsko-komunikacijske tehnologije.⁴³

Zaključno, pregledom navedenih istraživanja utvrđene su razlike s obzirom na urbana i ruralna područja, kako na primjeru među učenicima u osnovnim školama, tako i na primjeru istraživanja iz 2004. godine gdje je uočena razlika u posjedovanju računala između građana Zagreba u odnosu na okolna mjesta. Istraživanje Ive Uskok Breulj pokazalo je određene razlike s obzirom na spol i na stupanj obrazovanja, što je bilo i za očekivati s obzirom da ispitanici koji su za života stekli bolje obrazovanje imaju bolje razvijene vještine korištenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija. Povezanost između prvog i posljednjeg

⁴⁰ Krištofić, Branimir. Digitalna nejednakost. // Sociologija i prostor 45, 2(2007), str. 170

⁴¹ Krištofić, Branimir. Nav. dj. Str. 170-171.

⁴² Breulj Uskok, Iva. Digitalna nejednakost u ruralnim sredinama. (dipl.rad, Odjel za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru, 2016).

⁴³ Usp. Isto. Str. 41.

istraživanja može se iščitati po dobivenim rezultatima prema kojima se učenici čiji su roditelji obrazovaniji, više služe računalom i internetom u odnosu na učenike čiji su roditelji slabije obrazovani i dolaze iz manjih mjesta.

6. Prethodna istraživanja o informacijskim potrebama korisnika knjižnica

U okviru projekta Istraživanje čitateljski navika i informacijskih potreba građana Hrvatske, 2010. su provedena anketiranja roditelja predškolske djece, učenika osnovnih škola sedmih i osmih razreda, odraslih korisnika narodnih knjižnica i ravnatelja ili voditelja narodnih knjižnica.⁴⁴ Analizom rezultata istraživanja uočeni su nedostaci u provedbi programa i projekata popularizacije čitanja, razvoja osnovne pismenosti i razvoja informacijske pismenosti, što po broju programa unutar knjižnica, što po samom načinu provedbe. Zabrinjava činjenica da odrasli korisnici, učenici sedmih i osmih razreda osnovnih škola i roditelji predškolske djece ne prepoznaju knjižnicu i „knjižničare kao one koji im mogu pomoći u izboru materijala za čitanje“. U najvećoj mjeri oslanjaju se na vlastite procjene ili preporuke prijatelja, kako u izboru materijala za čitanje tako i u zadovoljavanju informacijskih potreba. 58,4% odraslih korisnika do informacija dolazi preporukom prijatelja, nešto manji broj njih (49,2%) putem radija i televizije, a 45,4% putem interneta. Što se tiče učenika sedmih i osmih razreda osnovnih škola, njih 60,4% samostalno bira knjiga za dobrovoljno čitanje, 37,7% učenika oslanja se na preporuke čitatelja, dok se 10,4% učenika za pomoć obraća knjižničaru u narodnoj knjižnici i 10,3% knjižničaru u školskoj knjižnici. Također, veći broj učenika će pomoć pri rješavanju svakodnevnih školskih zadataka potražiti putem interneta (39,1%), negoli će zatražiti pomoć knjižničara. Treba istaknuti i kako jedna trećina ispitanika pomoć pri pisanju zadaću traži od strane roditelja, a 2,5% ispitanika od strane učitelja, dok se školskom knjižničaru za pomoć obraća manje od 2% ispitanika. Zabrinjava podatak da se tek svaki deseti roditelj predškolskog djeteta slaže s preporukom knjižničara o tome što bi bilo dobro čitati djetetu. U prilog tome ide i činjenica kako se 35% roditelja ne slažu s tim da je najbolje tražiti savjet knjižničara. Iz navedenih rezultata istraživanje može se zaključiti da uloga knjižničara, s naglaskom na školskog knjižničara kao jednog od suradnika u odgojno-obrazovnom procesu nije prepoznata od strane odraslih korisnika, učenika osnovnih škola sedmih i osmih razreda i od strane roditelja predškolske djece.⁴⁵

Drugo istraživanje odnosi se na informacijske potrebe korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica.⁴⁶ Kao što je bio slučaj i kod prijašnjeg istraživanja, i ovdje većina korisnika do

⁴⁴ Usp. Stričević, Ivanka ; Jelušić, Srećko. Informacijske potrebe i čitateljski interesi građana Hrvatske. // Knjiga i slobodno vrijeme / uredila Elli Pecotić... [et. al.]. Split: Gradska knjižnica Marka Marulića, 2010. Str. 24-25.

⁴⁵ Usp. Isto. Str. 26.

⁴⁶ Grubačević, Ivana. Informacijske potrebe korisnika u narodnim knjižnicama: primjer Gradske knjižnice Velika Gorica. (dipl. rad, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2015).

potrebnih informacija dolazi samostalno, a manje uz pomoć knjižničara, dok mali postotak korisnika do informacija dolazi samostalno i uz upit knjižničaru. „Rezultati pokazuju da su ispitani korisnici u najvećoj mjeri vrlo zadovoljni dobivenim informacijama, dok je 23% zadovoljno“. Korisnici koji su vrlo zadovoljni dobivenim informacijama u velikoj se mjeri obraćaju knjižničaru, „dok stupanj zadovoljstva pada za one korisnike koji u najvećoj mjeri informacije traže samostalno“. Po tematskim područjima, korisnici u najvećoj mjeri posuđuju beletristiku, slijede zabava i obrazovanje, dok u najmanjoj mjeri posuđuju knjige vezane uz politiku i zdravlje. Od izvora informacija koje su dostupne u knjižnici, najveći broj korisnika koristi knjigu, a slijedi knjižničar i novine i časopisi. U najmanjoj mjeri koriste online katalog i web stranicu knjižnice.⁴⁷ Autorica Grubačević zaključuje kako je „zadovoljstvo korisnika dobivenim informacijama u uskoj vezi s ulogom knjižničara informatora kao posrednika znanja i stručne osobe u čiju prosudbu o relevantnosti pojedinih informacija korisnik ima povjerenja“.

⁴⁷ Usp. Isto. Str. 23-29.

7. Povijesni presjek razvoja pokretnih knjižnica u svijetu

7.1. Prve spoznaje

Prva saznanja o pokretnim knjižnicama sežu u 19. stoljeće, točnije, 1851. godinu, kada je Engleski viktorijanski trgovac i filantrop, George Moore, osmislio projekt tj. pokretnu knjižnicu „Perambulating Library“ kako bi knjigama opskrbio ruralno stanovništvo koje je uključivalo devet sela engleskog okruga Cumbrie.⁴⁸ Tadašnju pokretnu knjižnicu sačinjavale su kutije s knjigama na drvenim kolicima koje su se izmjenjivale između sela, a svako selo imalo je knjižničara volontera na jednoj od postaja, kako bi primio knjige i posudio ih članovima društva. Korisnici pokretne knjižnice plaćali su mjesečnu pretplatu od jednog penija ili godišnju pretplatu od jednog šilinga. Ovako inovativan način distribucije knjiga za ono vrijeme potaknuo je lokalno stanovništvo na čitanje, te se projekt kao takav pokazao vrlo uspješnim.⁴⁹

Nedugo zatim, točnije od 1858. godine⁵⁰ u funkciji je modernija inačica pokretne knjižnice Warrington, osnovana od strane Instituta za mehaniku Warrington koji je u ljeto 1858. godine odlučio prikupiti novac za kupnju konja koji je vukao veći broj knjiga smještenih u konjskim kolima. Na taj način povećano je zaduživanje s 3000 posuđenih knjiga godišnje na 12000 posudbi godišnje. Pokretna je knjižnica jednom tjednom bila na dispoziciji društveno isključenim korisnicima engleskog okruga Chesire.

7.2. Sjedinjene Američke Države

Početkom 1900-ih prve pokretne knjižnice javljaju se i u Sjedinjenim Američkim Državama, točnije, 1905. godine na zahtjev djelatnice Knjižnice okruga Washington u Marylandu, Mary Titcomb. Knjižnica je tri puta tjedno unajmljivala konje i vagone, kako bi opskrbljivali korisnike na ruti od 66 stanica, koje su se nalazile u raznim trgovinama i crkvama. Upravni odbor Knjižnice okruga Washington 1912. godine je dotadašnji vagon s konjima, zamijenio

⁴⁸ Usp. Chaudhary, Alapana. Mobile library. URL: https://www.academia.edu/5512708/Mobile_library (2019-06-05).

⁴⁹ Usp. Bookmobiles: A History. URL: <https://bookmobiles.wordpress.com/2015/01/19/the-first-mobile-library-mealsgate-england/?fbclid=IwAR2yv6-ljTO9aUcZ8gKoSlsWMrn35MD0kKz4KqSJyqSQ4I8XSFeYbvCAaig> (2019-06-05).

⁵⁰ Usp. Warrington Perambulating Library. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Warrington_Perambulating_Library?fbclid=IwAR23pJb92jI6H2ys0WsZ7IKRLQZDnABfeoFy39TvmSEIxYVItEMcZQrxgpg (2019-06-25).

mного suvremenijim kamionom. U tadašnje se vrijeme ovaj način pružanja usluga smatrao vrhuncem inovacije po pitanju proširenja knjižničnih usluga.⁵¹

Jedinstveni sustav dostave knjiga i pružanja usluga pokazao se kao pun pogodak. U idućim desetljećima velika većina knjižnica u Sjedinjenim Američkim Državama prihvatila je do tad relativno novi način pružanja usluga zbog praktičnosti i ekonomičnosti. Pokretna knjižnica izrađena po mjeri mogla se početkom 1900-ih kupiti za manje od tisuću dolara. Također, s vremenom se izrada putujućih knjižnica modernizirala i prilagođavala potrebama korisnika te su s vremenom korisnici ulaskom u vozilo (knjižnicu) imali slobodan pristup građi, a potrebno je istaknuti i da su se u sve većem broju knjižnica za vrijeme zimskih mjeseci koristile peći na ugljen. Do 1937. godine u Sjedinjenim Američkim Državama bilježi se broj od 60-ak pokretnih knjižnica. Ponukani ubraznim razvojem i modernizacijom pokretnih knjižnica, Američko knjižničarsko društvo (American Library Association) godine 1937., donosi prve smjernice za pokretne knjižnice pod nazivom „Book Automobiles“. Nažalost, ekonomska kriza za vrijeme Drugog svjetskog rata privremeno je usporila proizvodnju pokretnih knjižnica i daljnji razvoj ovakovog načina pružanja usluge.⁵²

Razdoblje nakon Drugog svjetskog rata, točnije od 1956. do 1964. godine, smatra se „zlatnim dobom“ pokretnih knjižnica u Sjedinjenim Američkim Državama, ponajprije zahvaljujući izmjenama Zakona o knjižničnim uslugama (Library Services Act) koje su stupile na snagu 1956. godine. Izmjenom navedenog zakona osigurana je svota od 40 000 dolara onim gradovima koji su zadovoljavali odredbe Zakona. Naglasak je stavljen na proširenje usluga za ruralna područja koja broje 10 000 stanovnika ili manje. Do 1964. godine, kao rezultat izmjene Zakona o knjižničnim uslugama, trećina novca potrošena je na pokretne knjižnice koje su u relativno kratkom vremenskom razmaku uspjele doprinijeti jednakopravnosti u pružanju knjižničnih usluga za preko 30 milijuna stanovnika iz ruralnih područja i pružiti novu uslugu za još 1.5 milijuna stanovnika.⁵³

1970-ih godina započeo je negativan trend po pitanju pokretnih knjižnica, a kao glavni razlog ističe se konstantan rast cijena goriva. Iako se 80-ih godina smanjuje cijena goriva, nastaju nove prepreke u pogledu financijskih problema knjižnica. Trend se nažalost nastavlja i

⁵¹ Usp. MSU Philosophy Club. The Bookmobile: Defining the Information Poor. URL: <https://msuphilosophyclub.blogspot.com/2009/03/bookmobile-defining-information-poor.html?fbclid=IwAR1gBqO4VRmmTxZpdJB5juqJnrqoSP-TMFCulq8fqY-1pBShyWEoG7QPrI0> (2019-09-12).

⁵² Usp. Isto.

⁵³ Usp. Isto.

u 21. stoljeću. Prema mišljenju autorice povijesnog pregleda razvoja pokretnih knjižnica, Sare Aye, kao problemi nameću se visoke cijene goriva i napredak digitalne tehnologije. U prilog ovoj činjenici ide i podatak od strane Američkog knjižničarskog udruženja (ALA), prema kojem se između 1990. i 2003. godine, broj pokretnih knjižnica U Sjedinjenim Američkim Državama smanjio s 1102 na 864.⁵⁴

7.3. Europa

Što se tiče Europe, Horrocks i Hargreaves⁵⁵ u članku *Bookmobile Operations Over the World* iz 1961. godine, između ostalog, ističu Švedsku i Norvešku kao zemlje koje su prve počele koristiti različite vrste pokretnih knjižnica krajem 1950-ih. Uz bibliobus, koristili su vlakove i bibliobrodove, zato što su u to vrijeme zajednice bile rastrkane diljem obje zemlje. Zbog velike udaljenosti među mjestima i loše prometne infrastrukture pristup je bio otežan, pa su posegnuli za novim načinima pružanja usluga korisnicima koji su živjeli u udaljenijim mjestima. Bibliobrodovi su imali opseg djelovanja po otocima koji su se nalazili u blizini velikih gradova poput Stockholma i Goteborga, a radili su za vrijeme proljeća i jeseni. U Norveškoj jedan je bibliobrod djelovao iz Trondheima, a drugi iz Bergena kako bi opsluživali korisnike koji žive na otocima u područjima Hordaland, Sogn i Fjordane. U Danskoj je pak knjižnica okruga Svenborg koristila motorni čamac koji je prevozio i do 500 knjiga, a posjećivao je otoke Birkholm, Hjorto i Skarii.

Ostale zemlje diljem Europe pratile su trend razvoja pokretnih knjižnica nakon Drugog svjetskog rata. U Engleskoj su se među prvim zemljama nakon rata počela pokrivati i urbana područja oko većih gradova. Za razliku od ostalih zemalja Velike Britanije, Engleske su knjižnične službe bile vrlo dobro organizirane i opremljene tada suvremenim vozilima koji su pokrivali dosta velika područja diljem zemlje. U Irskoj se prve pokretne knjižnice pojavljuju 1952. godine. Tadašnje pokretne knjižnice u Njemačkoj aktivne su isključivo u predgrađima velikih gradova poput Münchena, Augsburga, Hanovera, Brunswicka, itd., koji su već otprije imali razvijen i dobro organiziran sustav pružanja knjižničnih usluga. U Austriji (Beč) se prve pokretne knjižnice javljaju u travnju 1955. godine, u Belgiji (Antwerp) 1959. godine. Zahvaljujući UNESCO-u, Grčka je svoju prvu pokretnu knjižnicu dobila u srpnju 1957. godine, opremljenu projektorom i ekranom za prikazivanje filmova.⁵⁶

⁵⁴ Usp. Isto.

⁵⁵ Horrocks, S.H. ; Hargreaves, J.A. *Bookmobile Operations Over the World*. // *Library Trends* 8, 3(1961), str. 364.

⁵⁶ Usp. Isto. Str. 365-367.

7.4. Ostatak svijeta

Od ostatka svijeta potrebno je istaknuti Australiju u kojoj se prva pokretna knjižnica javlja 1949. godine u gradu Wollongongu (Novi Južni Wales). U Sydneyju se prva pokretna knjižnica pojavljuje 1957. godine, pokrenuta od strane Gradskog vijeća. U to vrijeme prenosila je 5000 svezaka knjiga i smatrala se najvećom pokretnom knjižnicom na svijetu. UNESCO je nastavio s pilot projektima i na drugim kontinentima. Tako se 1950-ih godina prve pokretne knjižnice javljaju u Indiji (New Delhi), Singapuru, Tajlandu, Gani, Nigeriji, Kolumbiji (Medellin), Peruu (Callao), Brazilu, a početkom 1960-ih i u Iraku (Bagdad).⁵⁷

7.5. Stanje danas

U 21. stoljeću, po broju pokretnih knjižnica prednjače zemlje sjeverne Europe koje imaju visoko razvijen sustav bibliobusnih službi. Poseban je naglasak na zemlje Skandinavije (Švedska, Norveška, Finska), Dansku i Veliku Britaniju koja broji preko 800 bibliobusa. Velika Britanija ujedno i prednjači po broju bibliobusa u nekoj zemlji, dok u skandinavskim zemljama taj broj raste. Pokretne knjižnice navedenih zemalja opremljene su najsuvremenijom opremom (računala, rampa za invalide, zvučne knjige, 3D printeri) te na dnevnoj bazi zadovoljavaju informacijske potrebe društveno isključenih korisnika.⁵⁸

Od sredine 19. stoljeća, pa sve do danas, knjižnice prepoznaju informacijske potrebe društveno isključenih osoba diljem svijeta, prilagođavajući način rada i ustroj bibliobusnih službi svojim korisnicima.

⁵⁷ Usp. Isto. Str. 368-371.

⁵⁸ Usp. Bastić, Davorka. Putujuće knjižnice u Hrvatskoj. // Putujuće knjižnice-stanje i perspektive : okrugli stol. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“, 2000. Citirano prema: Šadek, Vladimir. Bibliobusna služba Koprivničko-križevačke županije. // Podravina 4, 7(2005), str. 159.

8. Pokretne knjižnice u Hrvatskoj

8.1. Povijesni razvoj

Prve spoznaje o pokretnim knjižnicama u Hrvatskoj povezuju se s gradom Karlovcem i 1911. godinom kad su se knjige u obližnja sela odvozile u drvenim sanducima koji su bili smješteni u fijakerima. Kao i na primjeru pokretnih knjižnica u svijetu, i u Hrvatskoj nakon Drugog svjetskog rata dolazi do sve većeg djelovanja ovakvog oblika rada. Tada su u upotrebi bile različite vrste vozila, a knjige su se prevozile u kovčezima i to u sljedećim gradovima: Karlovac, Čakovec, Bjelovar, Đurđevac, Osijek, Rijeka i Vinkovci. Već 60-ih godina bilježi se i rad s posebnom skupinom korisnika, točnije, zahvaljujući pokretnoj knjižnici bjelovarske knjižnice koja je donosila knjige pacijentima lokalne bolnice, a potrebno je naglasiti kako su se već tada razvijali programi čitanja djeci u samoj bolnici. Taj period obilježen je i jačanjem svijesti o sve većoj potrebi za pokretnim knjižnicama, te s radom započinju bibliobusne službe, a prva je u Hrvatskoj ustrojena 1964. godine u Karlovcu. Zatim je uslijedila Rijeka koja je svoju bibliobusnu službu uspostavila 1969. godine. Gradska knjižnica Karlovac tada je za uporabu dobila kombi vozilo, a Gradska biblioteka Rijeka autobus, s tim da je riječko vozilo, za razliku od karlovačkog, preuređeno i prilagođeno za pružanje knjižničnih usluga po uzoru na pokretne knjižnice diljem svijeta.⁵⁹

Nakon toga, 70-ih i početkom 80-ih godina dolazi do ubrzanog razvoja bibliobusnih službi diljem zemlje. Slijedeći primjere Karlovca i Rijeke, bibliobusna služba Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar, počinje s radom 1972. godine, točnije s bibliokombijem. Četiri godine nakon, 1976. godine, s radom započinje i bibliobusna služba Knjižnice grada Zagreba, čija je Matična služba za potrebe obavljanja ove djelatnosti u suradnji s poduzećem TAM iz Maribora, nabavila suvremeno opremljeni bibliobus, dok drugi zagrebački bibliobus s radom započinje 1981. godine. Krajem 70-ih godina i ostale narodne knjižnice u Hrvatskim gradovima nabavljaju bibliobuse (Pula, Čakovec, Koprivnica). Sredina 80-ih godina označena je kao vrhunac razvoja bibliobusnih službi, da bi nedugo zatim uslijedio pad ove vrste djelatnosti. Kao glavni razlozi pada ističu se: zastarjelost vozila, nedostatak financijskih sredstava, rat koji je uslijedio početkom 90-ih. Navedeni razlozi doveli su do ukidanja bibliobusnih službi i smanjenja broja vozila. Jedina svjetla točka tog vremena bilo je usvajanje Standarda za pokretne knjižnice – bibliobuse u Republici Hrvatskoj

⁵⁹ Usp. Črnjar, Ljiljanja ; Vugrinec, Ljiljana. Pokretne knjižnice u Hrvatskoj : pogled iz prošlosti u budućnost. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 10-12.

(1990.), te je Hrvatska bila jedna od rijetkih zemalja koja je u to vrijeme imala standarde za pokretne knjižnice.⁶⁰

Stanje nakon rata bilo je podjednako loše, mnoge bibliobusne službe imale su zastarjela vozila i opremu, a kao uvijek aktualan problem isticao se i nedostatak financijskih sredstava za razvoj bibliobusnih službi. Međutim, početkom 21. stoljeća (2001.), dolazi do poboljšanja situacije i novog uzleta bibliobusnih službi u Hrvatskoj. Zahvaljujući naporu Zavoda za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice i ravnateljima županijskih matičnih knjižnica u kojima su djelovale bibliobusne službe, upućen je prijedlog nabave novih bibliobusa Ministarstvu kulture. Iste godine, gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (GISKO), osniva bibliobusnu službu, a primjer Osijeka prate i ostali gradovi (Bjelovar, Čakovec, Karlovac, Koprivnica i Rijeka) koji do 2004. godine nabavljaju suvremenija i bogatije opremljena vozila. Nadalje, bibliobusne službe Gradske knjižnice Zadar i Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci, s radom započinju 2006. godine.⁶¹ U preostalih 12 županija ne postoje bibliobusne službe

Za sam kraj ovog povijesnog presjeka valja napomenuti kako Hrvatsko knjižničarsko društvo od 1999. godine, pa sve do danas, održava okrugle stolove o pokretnim knjižnicama u svrhu izmjenjivanja iskustava i poboljšanja rada bibliobusnih službi u Hrvatskoj te Festival bibliobusa, koji kao manifestacija predstavlja i promiče pokretne knjižnice u Hrvatskoj.

8.2. Stanje danas

U Republici Hrvatskoj danas je aktivno 9 bibliobusnih službi koje djeluju pri županijskim matičnim knjižnicama: Bjelovar, Čakovec, Karlovac, Koprivnica, Rijeka, Vinkovci, Zadar i Zagreb, dok bibliobusna služba u Križevcima djeluje u okviru manje gradske knjižnice i za rad ima dostupan jedan bibliokombi.⁶²

Potrebno je napomenuti da od 2015. godine, zbog učestalih kvarova na vozilu više nije aktivna bibliobusna služba Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Međutim, veseli činjenica da je na 13. okruglom stolu o pokretnim knjižnicama, održanom u Puli 2017. godine, Ministarstvo kulture RH najavilo da će pomoći pri nabavi novijeg, suvremenijeg vozila, a svoj obol ovom projektu pružit će i gradovi i županije – osnivači knjižnica.⁶³ Od ostalih većih

⁶⁰ Usp. Isto. Str. 13-15.

⁶¹ Usp. Isto. Str. 16-18.

⁶² Usp. Isto. Str. 21.

⁶³ Usp. Miklič, Danijel. Knjižnica na kotačima vraća se među knjigoljupce, 2018. URL: <http://www.glas-slavonije.hr/368555/3/Knjižnica-na-kotacima-vraca-se-medju-knjigoljupce> (2019-09-27).

gradova čija je knjižnica bez bibliobusne službe, treba izdvojiti i grad Split, koji još od 1993. godine nema bibliobus u funkciji, a koji je tada prestao s radom zbog zastarjelosti vozila i visokih troškova održavanja.⁶⁴

Iz dostupnih izvora možemo zaključiti kako manje-više sve bibliobusne službe imaju potrebnu opremu za rad, ovisno o financijskim mogućnostima knjižnica i njihovih bibliobusnih službi. Bibliobusne službe većih gradova, poput Rijeke, Zadra i Zagreba na raspaloganju imaju dva bibliobusa, dok Karlovac posjeduje jedan bibliobus i jedan bibliokombi. Po broju stajališta prednjače Zagreb i Zadar, a prate ih Karlovac, Vinkovci, Rijeka i Koprivnica.

Usluge i programi svih bibliobusnih službi su raznovrsni i prilagođeni svim dobnim skupinama, iako se stječe dojam kako prednjače radionice, igrokazi, programi za poticanje čitanja i sl. za djecu predškolske i osnovnoškolske dobi.

Također, pohvalno je i treba naglasiti da većina bibliobusnih službi pruža posebne vrste usluga koje se odnose na društveno isključene skupine korisnika. Tako npr. bibliobus Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar⁶⁵, dostavlja knjige šticienicima Doma umirovljenika, pacijentima u bolnici i zatvorenicima. Bibliobus Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac⁶⁶, posjećuje Dom umirovljenika „Sveti Antun“ u Karlovcu. Bibliobus Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica⁶⁷, nudi uslugu posudbe zvučnih knjiga na CD-ima za vrtiće i škole. Bibliobus Gradske knjižnice „Franjo Marković“ Križevci⁶⁸, razvija posudbu zvučnih knjiga za slijepce i slabovidne osobe koje se posuđuju iz fonda matične knjižnice (Koprivnica) te ih dostavljaju na kućni prag. Gradski bibliobus Gradske knjižnice Rijeka⁶⁹, donosi građu na zahtjev teško pokretnim osobama u domu

⁶⁴ Usp. Gradska knjižnica Marka Marulića. URL: <https://www.gkmm.hr/o-nama/povijest-gkmm/> (2019-09-27).

⁶⁵ Pejić, Ilija ; Prohaska, Željko. Bibliobusna služba Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 40-41.

⁶⁶ Vojnović, Nataša ; Solomun, Nikola. Pokretna knjižnica i bibliobusna služba Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 62.

⁶⁷ Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica. URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=58&n=3&side=5> (2019-09-27).

⁶⁸ Kuzmić, Igor. Bibliobusna služba Gradske knjižnice „Franjo Marković“ Križevci. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 84.

⁶⁹ Črnjar, Ljiljana. Bibliobusna služba Gradske knjižnice Rijeka. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 104.

umirovljenika. Bibliobus Knjižnica grada Zagreba⁷⁰, dostavlja knjige i časopise u domove za starije i nemoćne u gradu Zagrebu, kao i ostalim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu.

Od ostalih posebnih usluga potrebno je izdvojiti da „bibliobus 1“ Gradske knjižnice Zadar⁷¹, posjeduje pristupnu rampu na električni pogon za osobe s invaliditetom, a bibliobusna služba Knjižnice „Nikola Zrinski“ Čakovec⁷², svojim korisnicima omogućuje besplatnu članarinu (financiraju je općine i tvrtke).

12. svibnja 2017. godine, u Puli je održan 13. okrugli stol o pokretnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj i 7. festival hrvatskih bibliobusa. Prema zaključcima, hrvatski bibliobusi su u 2016. godini pružali usluge na području 148 jedinica lokalne samouprave s ukupno 496 bibliobusnih stajališta. Za usporedbu, Hrvatska ima 555 jedinica lokalne samouprave, od čega su 428 općine. Sveukupno, 2016. godine bilo je 14693 članova, korisnika usluga bibliobusa u Hrvatskoj. Najdominantnija korisnička skupina su djeca (69%), posuđeno je preko 360000 jedinica knjižnične građe i provedeno je ukupno 388 raznih programa. Prema zaključcima, jasno se može iščitati kako u Hrvatskoj postoji inicijativa za pokretanjem većeg broja bibliobusnih službi. To se konkretno odnosi na Gradsku knjižnicu i čitaonicu Pula u okviru djelatnosti Matične službe za narodne i školske knjižnice, koja je pokrenula kampanju pod nazivom „Pokrenimo bibliobus! Ostvarimo pravo na knjigu dostupnu svima“, s ciljem promicanja jednakopravnosti u pružanju knjižničnih usluga na prostoru Istarske županije, odnosno, onih dijelova županije koje nemaju stacioniranu knjižnicu.⁷³ Financijska podrška osigurana je od strane Ministarstva kulture Republike Hrvatske i Grada Pule, dok je Istarska županija uvrstila nabavu vozila i osnivanje bibliobusne službe u razvojni dokument na području Istarske županije za period od 2014. do 2020. godine, pod nazivom „Istarska kulturna strategija 2.“⁷⁴

Ključne točke odnose se na povećanje broja bibliobusnih službi u onim županijama u kojima nisu uspostavljene, budući samo polovica hrvatskih županija ima uspostavljenu bibliobusnu službu. Između ostalog, potrebna je podrška javnosti šire društvene zajednice i

⁷⁰ Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/bibliobusna-sluzba/o-nama-246/osnovni-podaci-37829/37829> (2019-09-27).

⁷¹ Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Nav. dj. Str. 21.

⁷² Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec. URL: <http://www.kcc.hr/informacije-o-uslugama/> (2019-09-27).

⁷³ Usp. 13. okrugli stol o pokretnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj i 7. festival hrvatskih bibliobusa. Pokrenimo bibliobus! Kako pokrenuti i održati službu? Pula: Gradska knjižnica i čitaonica Pula, 2017. URL: <http://hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/322/> (2019-10-28).

⁷⁴ Usp. Pokrenimo bibliobus! URL: http://bibliobus.gkc-pula.hr/?page_id=219 (2019-10-28).

čvrsta zakonska potpora osnivanju bibliobusnih službi, financijska podrška partnera i Ministarstva kulture Republike Hrvatske, nabavljena vozila trebaju biti suvremeno opremljena, trebaju pružati knjižničnu uslugu na razini stacioniranih knjižnica. Bibliobusne službe moraju se prilagođavati svojim korisnicima, pogotovo svojim ciljanim skupinama kao što su djeca, umirovljenici, osobe s invaliditetom, pacijenti u bolnicama, zatvorenici i nastaviti surađivati međusobno i s drugim državama, izmijenjivati iskustva i dojmove, raditi na poboljšanju usluga, nastaviti s promocijom putem festivala i održavanjem stručnih skupova radi unapređenja rada.⁷⁵

Održan je i 14. okrugli stol o pokretnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj i 8. festival hrvatskih bibliobusa u Rijeci, međutim, zaključci skupa nisu postavljeni na mrežnu stranicu Hrvatskog knjižničarskog društva.

Zaključno, Možemo ustvrditi da bibliobusne službe u Hrvatskoj svojim djelovanjem doprinose razvoju zajednice pružanjem informacija, znanja i razvijanjem usluga za društveno isključene korisnike te da sukladno financijskim mogućnostima prate razvoj stanja u svijetu i konstantno rade na razvijanju usluga i primjeni istih u praksi.

⁷⁵ Usp. 13. okrugli stol o pokretnim knjižnicama u republici Hrvatskoj i 7. festival hrvatskih bibliobusa. Nav.dj.

9. Primjeri dobre prakse

9.1. Primjeri dobre prakse u Hrvatskoj

9.1.1. Koprivničko-križevačka županija

Bibliobusna služba Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica djeluje od 1979. godine, s tim da je 2004. stari bibliobus, zamijenjen novim, suvremenijim vozilom, međutim, ključno za ovu županije jest nabava još jednog vozila 2007. godine (bibliokombi), a 2009. godine, s radom započinje i bibliobusna služba Gradske knjižnice „Franjo Marković“ Križevci. Ciljano je nabavljeno manje vozilo kako bi se lakše kretalo planinskim cestama oko Križevaca te su se na taj način pokrila i najudaljenija mjesta u županiji, koja prvotni bibliobus nije mogao posjećivati.⁷⁶

Bibliobusna služba Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica danas obilazi 50 stajališta u 39. naselja. Od toga 40 stajališta u 33 naselja na području 17 općina i 10 stajališta u 6 naselja u gradu Koprivnici (rubna naselja).⁷⁷

S druge pak strane, bibliobusna služba Gradske knjižnice „Franjo Marković“ Križevci obilazi 34 stajališta u naseljima grada Križevaca, uključujući i općine Sv. Ivan Žabno, Sv. Petar Orehovec i Kalnik.⁷⁸

Za primjer je odabrana Koprivničko-križevačka županija iz razloga što u jednoj županiji djeluju dvije bibliobusne službe i to u dva različita grada te je ovaj model kao takav jedinstven u Hrvatskoj i pokazao se vrlo korisnim i uspješnim jer bibliobusne službe pokrivaju gotovo cijelu županiju, a upotpunjuju i knjižničnu uslugu gradskih knjižnica kroz stajališta na širem području gradova i pružaju knjižnične usluge društveno isključenim skupinama korisnika.⁷⁹

9.1.2. Primorsko-goranska županija

Gradski bibliobus Gradske knjižnice Rijeka s radom započinje 1969. godine i pruža usluge samo na području grada Rijeke, u naseljima, udaljenijim gradskim četvrtima, raznim

⁷⁶ Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Uloga i značaj pokretnih knjižnica u životu lokalne zajednice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010), str. 133-134.

⁷⁷ Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica. URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=58&n=3&side=5> (2019-09-27).

⁷⁸ Gradska knjižnica „Franjo Marković“ Križevci. URL: http://www.knjiznica-krizevci.hr/bibliobus/karta_stajalista.asp (2019-09-27).

⁷⁹ Usp. Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Nav. dj. str. 135.

poduzećima i ustanovama (dom umirovljenika, dječji vrtići) i obilazi ukupno 18 stajališta. Od 2016. godine, staro vozilo zamijenjeno je novim.⁸⁰

Županijski bibliobus Gradske knjižnice Rijeka s radom započinje 2004. godine s ciljem pružanja knjižničnih usluga u općinama brdsko-planinskog područja, kao i u rubnim djelovima grada, odnosno, ondje gdje nema uvjeta za uspostavu stacioniranih knjižnica. Potrebno je naglasiti kako je Primorsko-goranska županija sufinancirala opremu i nabavu samog vozila te dan danas financira njegov rad.⁸¹ Obilazi 37 stajališta, od čega 27 u naseljima i 10 u ustanovama (vrtići, škole). Između ostalog potrebno je istaknuti da oba bibliobusa imaju nisku članarinu od 10 kn, s tim da je županijski bibliobus djeci do 4. razreda osnovne škole omogućio besplatnu članarinu.⁸² Kao i na primjeru Koprivničko-križevačke županije, i ova bibliobusna služba pruža dobar primjer kako se knjižnične usluge mogu osigurati korisnicima u najudaljenijim mjestima županije te kako dobro organizirane bibliobusne službe trebaju funkcionirati.

9.1.3. Zadarska županija

Bibliobusna služba Gradske knjižnice Zadar s radom započinje 2006. godine, a od 2014. godine, u funkciji je i drugi bibliobus čija je zadaća pružanje usluga na četirima otocima do kojih je pristup moguć samo brodskim linijama. Gradska knjižnica Zadar, 2002. godine prijavila se na natječaj CARDS programa koji se odnosio na održivi razvoj ratom zahvaćenih područja u Hrvatskoj, te odnijela pobjedu kao jedina institucija kojoj je kultura primarna djelatnost. Povodom toga, Gradskoj knjižnici Zadar odobren je iznos od 1.752.000 kuna koji je iskorišten za nabavu i uređenje prvog bibliobusa.⁸³ Drugi bibliobus (tzv. otočni bibliobus) rezultat je donacije iz Njemačke, točnije, Grada Freiburga, a posebne zahvale idu ravnateljici Gradske knjižnice Freiburg, Evangelističkoj župi Merzhausen i Stadtbibliothek, Jadroliniji d.d. Rijeka i Prirodoslovno-grafičkoj školi Zadar, čiji su učenici i profesori oslikali bibliobus.⁸⁴ Fond oba bibliobusa čine knjige, slikovnice, stripovi, dnevne novine i časopisi,

⁸⁰ Gradska knjižnica Rijeka. URL: <https://gkr.hr/Vodic-za-korisnike/Lokacije/Gradski-bibliobus> (2019-09-27).

⁸¹ Usp. Gradska knjižnica Rijeka. URL: <https://gkr.hr/Vodic-za-korisnike/Lokacije/Zupanijski-bibliobus> (2019-09-27).

⁸² Usp. Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Nav.dj. Str. 136.

⁸³ Usp. Gradska knjižnica Zadar. Godišnje izvješće Gradske knjižnice Zadar za 2005. godinu. Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2006. str. 34. Citirano prema: Radman, Nada. Bibliobusna služba Gradske knjižnice Zadar. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 120.

⁸⁴ Usp. Gradska knjižnica Zadar. Godišnje izvješće Gradske knjižnice Zadar za 2014. godinu. Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2015. Str. 34-35.

enciklopedije, leksikoni, rječnici, multimedijalna građa (CD i DVD), igračke i društvene zbirke.

Što se tiče tehničkih specifikacija samih bibliobusa, potrebno je naglasiti da bibliobus 1 posjeduje pristupnu rampu na električni pogon za osobe s posebnim potrebama, a godina proizvodnje je 2006., za razliku od bibliobusa 2 čija je godina proizvodnje 1986. i ne posjeduje rampu za osobe s posebnim potrebama. Osoblje bibliobusa 1 sastoji se od jednog vozača, jednog knjižničara i jednog pomoćnog knjižničara, a osoblje bibliobusa 2 čine jedan vozač i jedan knjižničar. Oba bibliobusa imaju pristup internetu i posjeduju multimedijalnu opremu (laptopi, pisači za račune, tableti za korisnike, TV i DVD-player, itd) iz čega se može zaključiti kako zadovoljavaju IFLA-ine Smjernice po pitanju IT opreme. Godine 2006., bibliobus je imao 24 stajališta u 21 mjestu, a danas oba bibliobusa posjećuju 66 naselja (kontinentalna, priobalna i otočna) i posjećuju sveukupno 76 stajališta.⁸⁵

9.1.4. Zaključno

Uz navedene aspekte koji su prikazani u primjerima dobre prakse, treba istaknuti i onaj koji se odnosi na financiranje i nabavu vozila. Bibliobusnu službu Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica, dugi je niz godina najvećim dijelom financirao sam grad, a kasnije, kako se područje obavljanja djelatnosti povećavao (veći broj mjesta i stajališta), u sufinanciranje su se uključile i općine koje koriste usluge bibliobusa.⁸⁶

Županijski bibliobus riječke bibliobusne službe nabavljen je u okviru programa nabave novih vozila koji je bio prihvaćen od strane Ministarstva kulture Republike Hrvatske, da bi se u cijelu priču konačno uključila i Primorsko-goranska županija, sufinanciranjem nabave i opreme samog vozila.⁸⁷

Drugačiji primjer nabave vozila, od prethodnog, odnosi se na bibliobusnu službu Gradske knjižnice Zadar. Bibliobus 1 kupljen je sredstvima projekta CARDS 2002, s tim da je dio sredstava dobiven iz fondova Europske unije, dok je bibliobus 2 rezultat donacije te je jedinstven po tome što je jedini bibliobus u Hrvatskoj koji obilazi stanovnike otoka koji nemaju pristupa osnovnoj knjižničnoj usluzi.

Navedene bibliobusne službe načinom financiranja i nabavom vozila mogu poslužiti kao dobar primjer i drugim bibliobusnim službama u Hrvatskoj, ali i onima izvan granica

⁸⁵ Usp. Gradska knjižnica Zadar. URL: <http://www.gkzd.hr/bibliobus> (2019-09-27).

⁸⁶ Usp. Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Nav. dj. Str. 133-134.

⁸⁷ Usp. Črnjar, Ljiljana. Nav. dj. Str. 103.

Republike Hrvatske. Unatoč nepristupačnim terenima i jedinstvenim geografskim karakteristikama navedenih županija, prepoznate su potrebe mještana u najudaljenijim mjestima i osmišljen je način/model kako bibliobusne službe mogu uspješno obavljati svoj posao.

9.2. Primjeri dobre prakse u svijetu

U ovom poglavlju prikazat će se primjeri netipičnih/neobičnih pokretnih knjižnica i odmak u odnosu na tipične bibliobuse u pogledu rada, ustrojstva i načina pružanja usluga, s ciljem da se naglasi veliki potencijal i ulogu pokretnih knjižnica u društvu danas.

9.2.1. Digitalni bibliobus

Digitalni bibliobus pokrenut je od strane vodećeg američkog distributera digitalnog sadržaja (e-knjige, audio knjige, glazba) – OverDrive-a i pruža usluge na području Sjeverne Amerike (SAD i Kanada). Pokrenut je sredinom 2008. godine, a funkcionira na način da knjižnice i škole pozivaju bibliobus kako bi se korisnici i/ili učenici mogli služiti njime čime se podiže svijest o programima posudbe e-knjiga u knjižnicama i školama. Uz knjižnice i škole, postoji i nekoliko interaktivnih postaja namijenjenih učenju. Jedinstven je i po tome što je jedini poznati bibliobus u svijetu koji ne prevozi knjige. Vozilo dužine i do 22.5 metara, dijeli unutarnji prostor na 5 zasebnih prostorija u kojima su izložene e-knjige, audio knjige, kao i uređaji za čitanje e-knjiga. Uz navedeno, cilj mu je informirati javnost i potaknuti knjižnice i škole da promoviraju svoje digitalne kataloge e-knjiga, audio knjiga i časopisa, unutar zajednice.⁸⁸

9.2.2. Bibliobrod/plutajuća knjižnica (Cedar Lake, Minneapolis)

Plutajuća knjižnica zbirka je umjetničkih knjiga i tiskovina na splavu izrađenom po mjeri, s policama za knjige na dvije strane. Pokrenuta je od strane umjetnice i spisateljice Sarah Peters. Knjižnici se može prići kanuima, kajacima, malim brodovima, a stacionirana je tijekom ljeta na jezeru Cedar pokraj grada Minneapolisa. Knjižnica posjeduje svoju web stranicu sa svim novostima i aktualnostima na kojoj se može pregledati i ilustrirani katalog, a aktivna je i na društvenim mrežama te je kao ljetni projekt zaživio među lokalnim stanovništvom.⁸⁹

⁸⁸ Usp. Digital Bookmobile. URL: <https://digitalbookmobile.com/#> (2019-09-28).

⁸⁹ Usp. The Floating Library. URL: <https://thefloatinglibrary.org/the-books/> (2019-09-28).

9.2.3. Bibliotramvaj (Brno, Češka)

Knjižnica „Jiri Mahen“ iz Brna, preuredila je stari tramvaj u pokretnu knjižnicu živih boja, nazvavši sam projekt: „Knjižnica u tramvaju – tramvajem do knjižnice“. Tramvaj navedene knjižnice aktivan je svakim danom i ne nudi samo knjižnične usluge, već za cilj ima educirati putnike o prednostima digitalnog čitanja. Posjetitelji imaju niz inovativnih usluga na raspolaganju od kojih treba istaknuti mogućnost skeniranja QR kodova mobilnim telefonima za pristup web stranici knjižnice, pretraživanje kataloga i preuzimanje besplatnih e-knjiga. Projekt je 2014. godine odnio IFLA-inu Međunarodnu nagradu za marketing.⁹⁰

⁹⁰ Usp. IFLA Public Libraries. URL: <https://blogs.ifla.org/public-libraries/2014/04/11/library-in-the-tram-tram-to-the-library/> (2019-09-28).

10. Prethodna istraživanja o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa

10.1. Hrvatska

Bibliobusna služba Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica, provela je 2009. godine, anketnim upitnikom istraživanje o zadovoljstvu uslugama bibliobusa. Upitnik je sadržavao 14 pitanja, od čega 13 zatvorenog tipa i jedno otvorenog tipa koje se odnosilo na prijedloge i sugestije korisnika o samom radu bibliobusa. Istraživanjem je obuhvaćen uzorak od 8% korisnika (162 korisnika).⁹¹

Prva tri pitanja u anketnom upitniku odnosila su se na općenite podatke o korisnicima (spol, dob i stupanj obrazovanja). Po spolu, veći postotak otpao je na žene (70%), korisnici najčešće posjeduju srednju stručnu spremu (42%), a dva korisnika imala su i titulu magistra. Što se tiče učestalosti korištenja uslugama bibliobusa, njih 70% koristi usluge prilikom svakog dolaska na stajalište, dok njih 25% povremeno. Detaljnijom analizom, dolazi se do spoznaja kako osobe starije od 15 godina, njih 77%, koriste uslugama bibliobusa redovito, dok povremeno 20% ispitanika starijih od 15 godina. Očekivano, velika većina korisnika smatra kako je bibliobus podigao kvalitetu njihova života i zadovoljna je uslugom djelatnika, a što se tiče ponude knjižnične građe bibliobusa, njih 68% u potpunosti je zadovoljno, a mlađa je populacija nešto manje zadovoljna. Također, većina populacije mlađe od 15 godina smatra kako bibliobus treba ponuditi više novog sadržaja, dok ispitanici stariji od 15 godina, uglavnom smatraju kako nema potrebe za novim sadržajima.⁹²

Pitanje otvorenog tipa, odnosno prijedlozi i sugestije najviše se odnose na prijedloge poboljšanja ponude građe, a slijede ih pohvale i zahvale korisnika, prijedlozi za programima unutar bibliobusa i prijedlozi za dulje stajanje bibliobusa i za otvaranjem novih lokacija stajališta.⁹³

U sklopu vrednovanja projekta županijske bibliobusne službe, Gradska knjižnica Rijeka provela je istraživanje putem anketnog upitnika. U istraživanju uzorak je činio tri različite skupine i to: korisnici bibliobusa (ocjena knjižničnih usluga, učestalost posjete bibliobusa, učenje i informiranje) roditelji predškolske djece (ocjena doprinosa bibliobusa pri

⁹¹ Vugrinec, Ljiljana. Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama bibliobusa. // Svezak, 12(2010), str. 15.

⁹² Isto. Str. 16.

⁹³ Isto. Str. 17.

razvijanju čitalačkih navika i pismenosti djece) i predstavnici političkih tijela (pitanja vezana uz dostupnost knjižničnih usluga i općenito mišljenje o projektu).⁹⁴

Obrađena su 182 anketna listića, od čega se najveći broj odnosio na korisnike bibliobusa, zatim na roditelje predškolske djece i na posljertku predstavnike političkih tijela.⁹⁵

Knjižnične usluge Županijskog bibliobusa vrednovane su visokim ocjenama. 48% korisnika Županijskog bibliobusa vrednovali su usluge s „odličan“, a 46% korisnika s „dobar“. 81% korisnika pozitivno je izrazilo mišljenje o doprinosu bibliobusa kvaliteti života, od čega četvrtina ispitanika smatra da je znatno pridonio. Također, velika većina korisnika smatra kako je bibliobus znatno pridonio kvaliteti života unutar županije. Potrebno je istaknuti odgovore roditelja predškolske djece koji smatraju da bibliobus itekako pomaže u razvijanju pismenosti i čitalačkih navika. Naposljetku, 96% ispitanika, prema rezultatima ankete, osobno bi se zauzelo za ovaj projekt, što može uputiti na zaključak da su građani shvatili vrijednost i značenje projekta.⁹⁶

Za razliku od prethodnog istraživanja, u ovom su istraživanju sudjelovale tri različite skupine ispitanika. Takva vrsta anketnog upitnika sadržavala je prilagođena pitanja za pojedinu skupinu ispitanika i pitanja zajednička za sve tri skupine te je samim time istraživanje dosta opširnije, a iscrpnost podataka je veća u odnosu na prethodno istraživanje. Treba pohvaliti ovakav pristup, pogotovo onaj dio ankete koji se odnosio na roditelje predškolske djece, jer su djeca osnovnoškolske dobi pokazala najveće zanimanje za usluge bibliobusa, te se putem ove korisničke skupine nastojalo dobiti povratne informacije od roditelja kako bi se usluge poboljšale u budućnosti, budući upitnik nije bio namijenjen djeci predškolskog uzrasta.

Gradska knjižnica Zadar vrednovala je postignute učinke bibliobusne službe godinu dana nakon početka rada bibliobusa putem anektnog upitnika. Istraživanje je provedeno 2007. godine, a sudjelovalo je ukupno 114 korisnika svih dobnih skupina. Potrebno je istaknuti da

⁹⁴ Usp. Črnjar, Ljiljana ; Alić Tadić, Jasenka ; Čermelj, Ivan. Primjena modela županijske bibliobusne službe na primjeru Primorsko-goranske županije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 50, 3(2007), str. 59.

⁹⁵ Usp. Isto. Str. 60.

⁹⁶ Usp. Isto. Str. 61.

88% korisnika svakih 15 dana koristi usluge bibliobusa, a 80% korisnika smatra da bibliobus podiže kvalitetu njihova života.⁹⁷

Zaključno, sva tri istraživanja, neovisno o dostupnosti rezultata samih anketa, potvrdila su nezamjenjivu ulogu bibliobusa u dostizanju poželjnoga kulturnog standarda građana. Bibliobusne su službe, prema rezultatima istraživanja, podigle kvalitetu života građana, korisnici su zadovoljni uslugama bibliobusnih službi te je prepoznato značenje i korist pokretnih knjižnica u životu lokalne zajednice.

10.2. Istraživanje provedeno u Grčkoj

Georgios Bikos i Panagiota Papadimitriou⁹⁸ proveli su istraživanje, također anketnim upitnikom, kojim su ustonavili profil korisnika i osnovne informacijske potrebe korisnika. Većina bibliobusa koji djeluju u Grčkoj, dio su javnih i školskih knjižnica te su one temelj rada i ustrojstva bibliobusa. Samim time bibliobusima se najviše služe učenici osnovnih škola, a manji broj čine učenici srednjih škola i studenti preddiplomskih studija. Budući bibliobusi funkcioniraju uglavnom uz školske knjižnice, škole su bile na prvom mjestu po broju posjeta, zatim su slijedile kulturne udruge, Centri otvorene skrbi za starije osobe, kampovi, vojni kampovi, javne knjižnice, roditeljske udruge i zatvori.⁹⁹

Potrebno je napomenuti da u sklopu bibliobusa djeluje i 19 automobila s knjigama (book-cars) s zadaćom održavanja rada bibliobusa i udovoljavanje zahtjevima korisnika koji žive u rubnim dijelovima gradova. Uz navedeno, neki od njih pružaju posudbu AV građe i organiziraju razna kulturna događanja.¹⁰⁰

Što se tiče rezultata istraživanja, profil prosječnog korisnika čine učenici od 6 do 14 godina, uglavnom djevojčice i preferira se uglavnom dječja književnost. Također, korisnici preferiraju literaturu za djecu i adolescente, koja je u izravnoj vezi s prosječnom dobnom skupinom korisnika. Nadalje, većina bibliobusa imala je samo nekoliko odraslih korisnika.¹⁰¹

⁹⁷ Radman, Nada. Bibliobusna služba Gradske knjižnice Zadar. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012. Str. 127.

⁹⁸ Bikos, Georgios ; Papadimitrou, Panagiota. Mobile Libraries in Greece: Historical Perspectives and the state of the art. // Procedia – Social and Behavioral Sciences 147(2014).

⁹⁹ Usp. Isto. Str. 379

¹⁰⁰ Usp. Isto. Str. 378.

¹⁰¹ Usp. Isto. Str. 379-380

10.3. Istraživanje provedeno u Južnoj Africi

Međunarodni testovi opismenjavanja pokazuju da učenici osnovnih škola u Južnoj Africi posjeduju manje znanja i vještina u odnosu na vršnjake iz drugih dijelova svijeta. K tome, učenici u ruralnim školama u zemlji imaju znatno lošije uvjete za rad, za razliku od svojih vršnjaka koji pohađaju škole u urbanim područjima zemlje, a razlozi leže u siromaštvu, odnosno, nedostatku financijskih sredstava od strane škola. Ponukani tim činjenicama SAPESI (South African Primary Education Support Initiative), zajedno sa svojim partnerima, pokrenuo je projekt u kojem su se mini-busevi prenamijenili u pokretne knjižnice s ciljem obilaska onih škola koje nemaju knjižnice, kako bi nastavnicima i učenicima pružili osnovnu informacijsku uslugu.¹⁰²

U istraživanju je korišten pristup participativnog akcijskog istraživanja. Korištene su metode intervjuiranja, fokus grupe i zapažanja od strane djelatnika pokretnih knjižnica, učitelja i ravnatelja u ukupno 10 škola.¹⁰³

Rezultati istraživanja pokazuju da u nekim školama nastavnici odabiru knjige za svoje učenike, dok u drugim učenici sami odabiru knjige iz pokretne knjižnice. Većina učitelja knjige drži u svojim učionicama na posebno vidljivim mjestima za učenike te nakon što učenik pročita knjigu, vraća je na isto mjesto kako bi i drugi učenici imali priliku pročitati istu knjigu. Na ovaj način olakšana je cirkulacija i posuđivanje knjiga unutar razreda. Nadalje, u samo nekoliko škola učenicima je dozvoljeno da knjige ponesu kući, iz razloga što su učitelji zabrinuti da učenici neće vratiti knjige u dobrom stanju. Istraživanje je pokazalo da su učenici i učitelji uvjereni kako im ovaj način pružanja usluge omogućuje poboljšavanje opismenjavanja. Iako su korisnici u velikoj mjeri zadovoljni, potreban je veći broj knjiga na afričkim jezicima, a javlja se i problem komunikacije između pokretnih knjižnica i škola zbog nemogućnosti komunikacije putem faks uređaja ili elektroničke pošte.¹⁰⁴

10.4. Zaključno o istraživanjima

Zaključno, na primjeru istraživanja provedenih u Grčkoj i Južnoj Africi vidljivo je prisustvo pružanja usluga društveno isključenim skupinama korisnika od strane bibliobusa, kao i na primjerima iz Hrvatske. Također, može se utvrditi da su Grčki i Južnoafrički bibliobusi, kao i na primjeru riječkog županijskog bibliobusa uočili potrebu za opismenjavanjem i razvojem

¹⁰² Usp. Jacobs, Lynette ; Stals, Ernst ; Leroy, Lieve. Providing Books to Rural Schools through Mobile Libraries. // Education Provision to Every One: Comparing Perspectives from Around the World 14, 1(2016), str. 58.

¹⁰³ Usp. Isto. Str. 59.

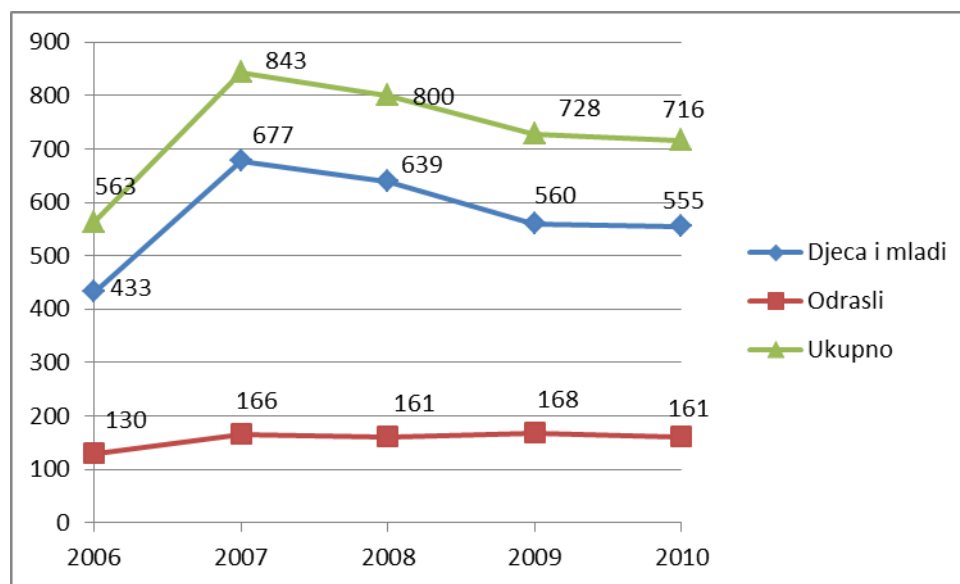
¹⁰⁴ Usp. Isto. Str. 60-62.

čitalačke navike kod djece od najranije dobi, s tim da su bibliobusi na prikazanom primjeru Južne Afrike usmjereni isključivo na osnovne škole. Grčkim bibliobusima se koriste i druge korisničke skupine, ali u najvećoj mjeri djeca. Nadalje, istraživanje provedeno u Koprivnici pokazalo je da se djeca osnovnih i srednjih škola najviše zalažu za unapređenjem usluga, odnosno, ponudom novih usluga.

Analizom rezultata navedenih istraživanja i samom politikom ustrojstva i rada bibliobusa koji su navedeni u ovom poglavlju, možemo zaključiti kako su povezani s ranijom tvrdnjom Michaela Gormana na temu socijalnog jaza kako knjižnice, u ovom slučaju njihove službe (bibliobusne) trebaju djeci od najranije dobi omogućiti pristup informacijama, omogućiti pristup novim tehnologijama i poticati djecu na čitanje od najranije dobi.

11. Aktivnosti bibliobusne službe Gradske knjižnice Zadar

Prema izvješću o radu Gradske knjižnice Zadar (GKZD) za 2018. godinu¹⁰⁵ učlanjenih korisnika bibliobusa bilo je 2194, odnosno 4,46% od ukupnog broja stanovnika područja koji bibliobusi obilaze (49112). Za usporedbu, 2016. godine broj korisnika bibliobusa bio je 1683, odnosno 3,61% od ukupnog broja stanovnika područja koji bibliobusi obilaze (46599). Sveukupni broj korisnika GKZD u 2018. bio je 16510, što čini 21,5% stanovnika grada Zadra, tj. 9,5% stanovnika županije. Članovi knjižnice nisu samo stanovnici grada Zadra, već i stanovnici drugih mjesta, kao i studenti iz drugih županija, pa je stvarni broj stanovnika grada Zadra koji su članovi knjižnice nešto niži. Bibliobus 1 i bibliobus 2 su tijekom 2018. godine posjetili ukupno 78 stajališta u 67 naselja Zadarske županije. Rad oba bibliobusa financirali su: Ministarstvo kulture RH, Zadarska županija, Grad Zadar, općine/gradovi obuhvaćeni uslugom i Gradska knjižnica Zadar. U prve dvije godine od osnivanja bibliobusne službe (od 2006. do 2007. godine) bilježi se rast broja korisnika, nakon čega se u iduće tri godine bilježi blagi pad i stagnacija broja korisnika (Slika 1.).

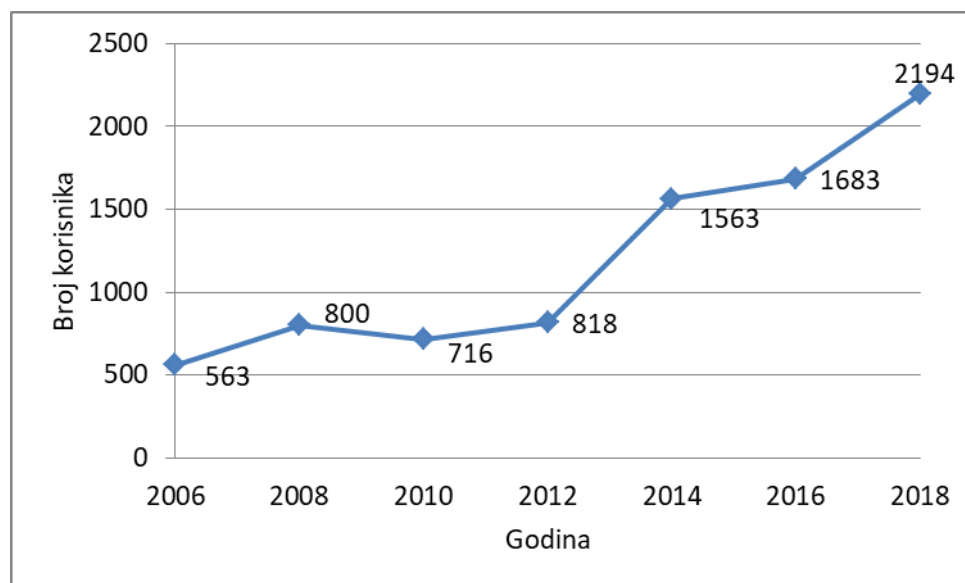


Slika 1. Broj djece i mladih, te odraslih korisnika bibliobusa od 2006. do 2010. godine

Većinski korisnici usluga bibliobusa bila su djeca i mladi (Slika 1.) U narednim godinama, od 2010. bilježi se konstantan rast broja korisnika u odnosu na prošle godine (Slika 2.), a jedan od razloga je i taj što je učenicima prvih razreda osnovnih škola diljem cijele Županije omogućen besplatan upis. Relativno velik rast broja korisnika tijekom 2014. godine posljedica je uvođenja drugog bibliobusa i širenje bibliobusne mreže stajališta na priobalno područje i

¹⁰⁵ Gradska knjižnica Zadar. Izvješće o radu Gradske knjižnice Zadar i financijsko izvješće za 2018. godinu. Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2019.

otoke. Također, iz godišnjih izvješća može se iščitati kako bibliobusna služba u budućnosti ima u planu povećati broj stajališta i poboljšati uvjete rada bibliobusa.¹⁰⁶



Slika 2. Broj korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar od 2006. do 2018. godine

U Izvješću o radu Matične službe za 2018. godinu (narodne knjižnice)¹⁰⁷ poseban naglasak stavljen je na aktivnost bibliobusne službe po pitanju provedbi radionica u prethodnoj godini. Novost u odnosu na prošle godine je mogućnost posudbe micro:bitova, koja je nastala kao rezultat suradnje Gradske knjižnice Zadar i Instituta za razvoj i inovativnost mladih. Bibliobusnoj službi donirano je 40 micro:bitova. Određeni dio namijenjen je posudbi korisnicima, a preostali dio za provedbu radionica početnog programiranja pod nazivom „MICRO:BITno“, koje su namijenjene učenicima osnovnih škola. U samom Izvješću istaknuta je uspješnost provedbe radionice jer je povećana posudba micro:bitova među učenicima 4. razreda osnovnih škola. U protekloj godini održane su 24 radionice koje su u najvećoj mjeri bile usmjerene na učenike osnovnih škola. Potrebno je istaknuti suradnju sa drugim ustanovama po pitanju provedbi radionica, kao što je Odjel za psihologiju Sveučilišta u Zadru i sudjelovanje volonterki Gradske knjižnice Zadar u nizu radionica. Radionice su obuhvatile ukupno pet edukativnih programa („MICRO:BITno“, „Pišem na glagoljici“, „Ni pisma ni razglednice“, „Istražujemo Europu“, „Radionica za mlade buntovnike“). Radionica „Ni pisma, ni razglednice“, provedena je u sklopu programa „Zadar čita 2018.“ Djelatnici

¹⁰⁶ Usp. Isto. Str. 6-7.

¹⁰⁷ Gradska knjižnica Zadar : Izvješće o radu Matične službe za 2018.godinu (narodne knjižnice). Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2019.

Gradske knjižnice Zadar priredili su ostale programe. U jednoj školi obilježen je „Tjedan Europe“, a u pet škola „Mjesec hrvatske knjige.“¹⁰⁸

Od ostalih aktivnosti, izdvojit ćemo posjete bibliobusa vrtićima i školama čiji su se polaznici po prvi put susreli s pokretnom knjižnicom, njezinim ustrojem i načinom rada. Također, uređeno je spremište za knjižničnu građu bibliobusa u Središnjoj knjižnici, prilikom kojeg se obavio detaljan pregled fonda i izvršilo se izlučivanje suvišne građe kao što su duplikati i zastarjela građa te su dodani novi naslovi u fond bibliobusa. Bibliobusna služba Gradske knjižnice Zadar nastavila je s promocijom svojih aktivnosti dijeljenjem informacijskih letaka i priređivanjem rasporeda stajališta bibliobusa.¹⁰⁹

¹⁰⁸ Usp. Isto. Str. 10.

¹⁰⁹ Usp. Isto. Str. 10.

12. Istraživanje o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar

Cilj ovog istraživanja jest utvrditi informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar.

Istraživačka pitanja bila su sljedeća:

1. Koje usluge korisnici bibliobusa najčešće koriste?

1.1. Postoje li razlike u korištenju bibliobusa s obzirom na sociodemografske osobine ispitanika, na mjesto korištenja i načine dolaženja do informacija?

2. Utvrditi zadovoljstvo uslugama bibliobusa Gradske knjižnice Zadar.

2.1. Postoje li razlike u zadovoljstvu uslugama bibliobusa s obzirom na sociodemografske osobine ispitanika, mjesto korištenja i načine dolaženja do informacija?

3. Postoji li mogućnost poboljšanja usluga bibliobusa na temelju povratnih informacija korisnika?

Postavljene su sljedeće hipoteze:

1. Korištenje građe i usluga bibliobusa sukladno je općem korištenju građe i usluga u središnjoj knjižnici. Za očekivati je da korisnici za razloge korištenja bibliobusom u najvećem broju navedu posudbu knjiga, dok će zastupljenost ostalih razloga korištenja bibliobusom ovisiti o dobi, spolu i obrazovanju korisnika¹¹⁰;

2. Korisnici bibliobusa Gradske knjižnice Zadar zadovoljni su uslugama koje bibliobus pruža.

Mogu se očekivati razlike među pojedinim skupinama korisnika (u skladu s razlikama pristupnim među korisnicima središnje knjižnice);

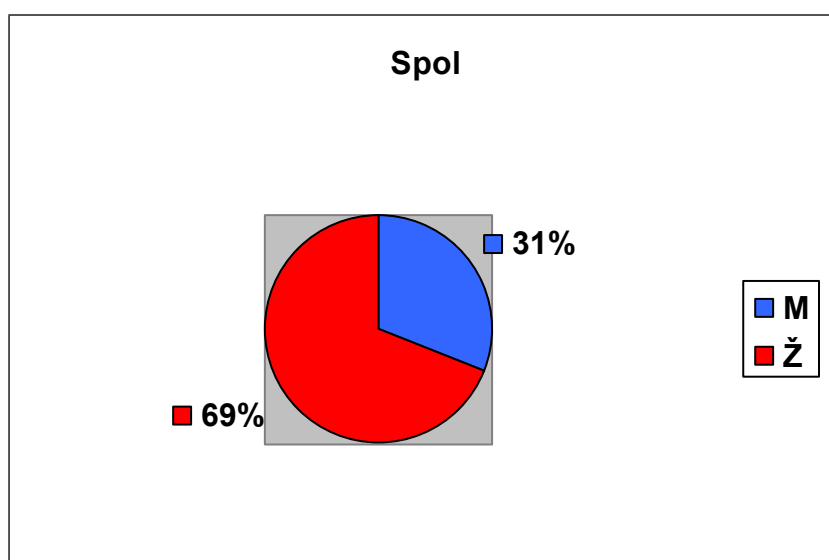
3. Korisnici bibliobusa Gradske knjižnice Zadar imaju konkretne prijedloge kako unaprijediti određene usluge.

¹¹⁰ Zdravković, Željka ; Barada, Valerija. Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar. (izvještaj, Odjel za sociologiju Sveučilišta u Zadru, 2009). URL: http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/GKZD_Anketa_Izvjestaj2009.pdf (2019-10-18).

12.1. Metodologija istraživanja

Istraživanje je provedeno anketnim upitnikom koji je sadržavao 12 pitanja. Knjižničar bibliobusa omogućio je provedbu samog istraživanja na način da je dijelio upitnike korisnicima. Pitanja su se odnosila na opće podatke o korisnicima, na informacijske potrebe korisnika, na zadovoljstvo korisnika uslugama bibliobusa, a posljednje pitanje bilo je otvorenog tipa i odnosilo se na sugestije i prijedloge korisnika na moguće poboljšanje usluga i rada samog bibliobusa. Uzorak je činio 100 ispitanika svih dobni skupina, a potrebno je naglasiti da se istraživanje provelo za vrijeme ljeta (sredinom kolovoza), kada bibliobusi Gradske knjižnice Zadar obilaze manji broj stajališta. Dio uzorka, tj. 9% ispitanika odnosio se na tzv. „vikendaše“, koji se uslugama bibliobusa služe isključivo za vrijeme ljeta. Podaci su prikupljeni u ukupno 20 mjesta, i to: Nevidane, Pašman, Ždrelac, Kukljica, Preko, Ugljan, Lukoran, Sutomišćica, Banj, Dobropoljana, Veli Iž, Posedarje, Privlaka, Nin, Vrsi, Vir, Pakoštane, Seline, Rovanjaska i Starigrad Paklenica. Najveći odaziv zabilježen je na Velom Ižu (16 ispitanika) i Preku (11 ispitanika), a najmanji, odnosno samo 1 ispitanik u Sutomiščici, Vrsima, Pakoštanima i Selinama.

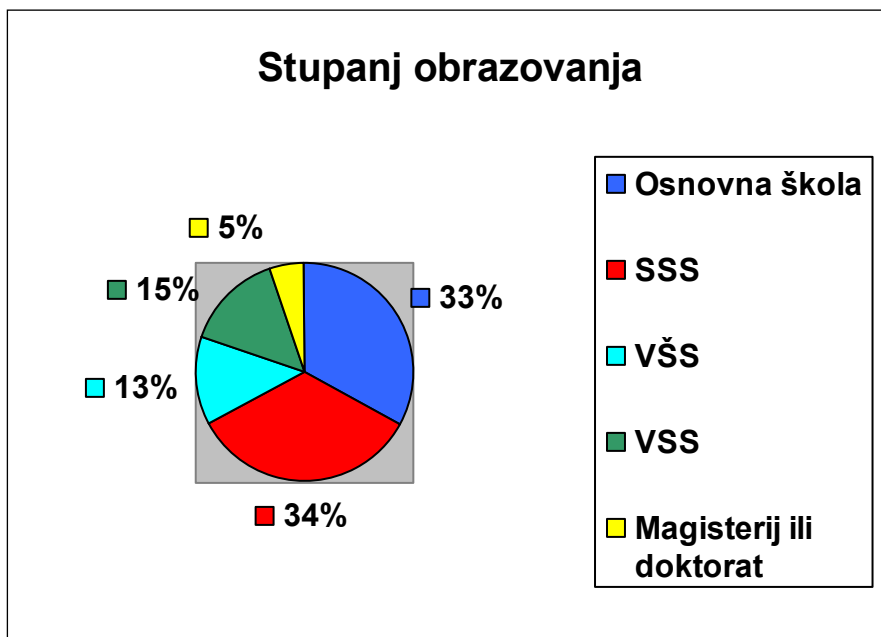
Kao što je vidljivo iz Slike 3., većina ispitanika bilo je ženskog spola, 69%, dok su ispitanici muškog spola činili 31%. Prosječna starost ispitanika iznosi 38 godina. Prosječna starost ispitanika muškog spola je 41 godina (1 ispitanik nije naveo dob), a prosječna starost ženskih ispitanika je 37 godina.



Slika 3. Spol ispitanika

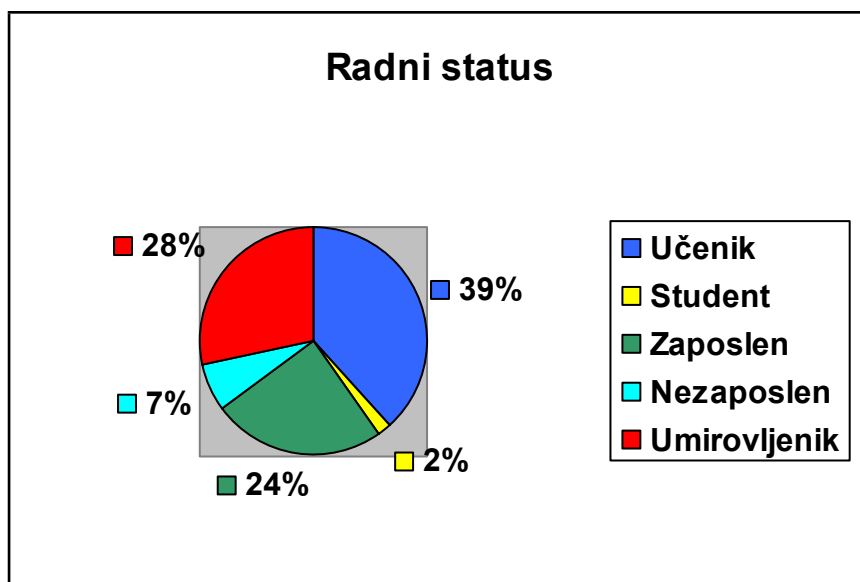
Slika 4., prikazuje stupanj obrazovanja ispitanika iz koje je vidljivo da su istraživanju u najvećoj mjeri pristupili ispitanici sa srednjom stručnom spremom – 34%, slijede ispitanici kojima je stupanj obrazovanja osnovna škola – 33%, visoku stručnu spremu ima 15%

ispitanika, a višu stručnu spremu 13%. Magisterij ili doktorat kao stupanj obrazovanja navelo je 5% ispitanika.



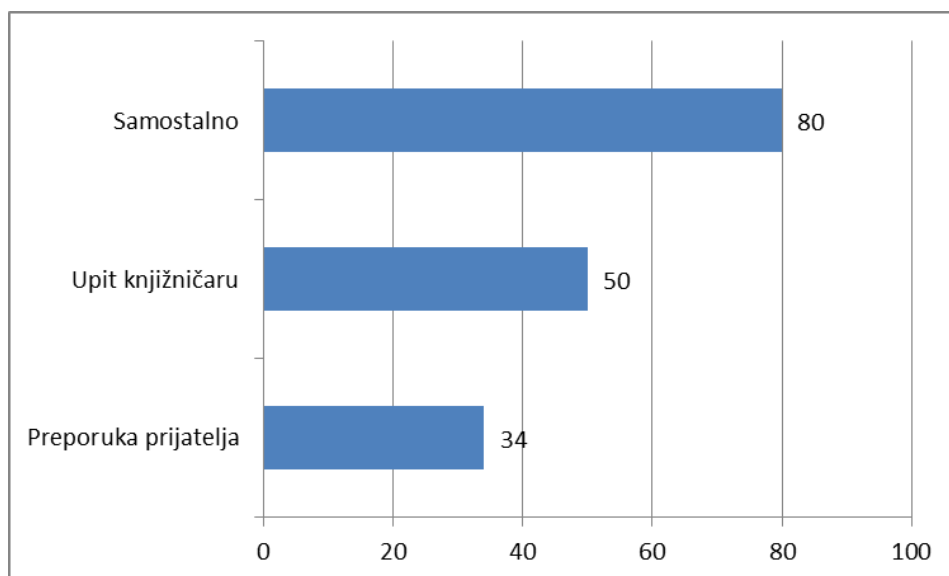
Slika 4. Stupanj obrazovanja

Na Slici 5. prikazan je radni status ispitanika. Najveći broj čine učenici – 39%, slijede ih umirovljenici – 28% i zaposleni – 24%. Nezaposlenih ispitanika je 7%, a samo 2% uzorka čine studenti.



Slika 5. Radni status

Slika 6., prikazuje načine dolazaka do informacija od strane ispitanika. Ukupno 80 ispitanika samostalno dolazi do informacija, 50 ispitanika preko upita knjižničaru, dok 34 preporukom prijatelja.



Slika 6. Dolazak do informacija

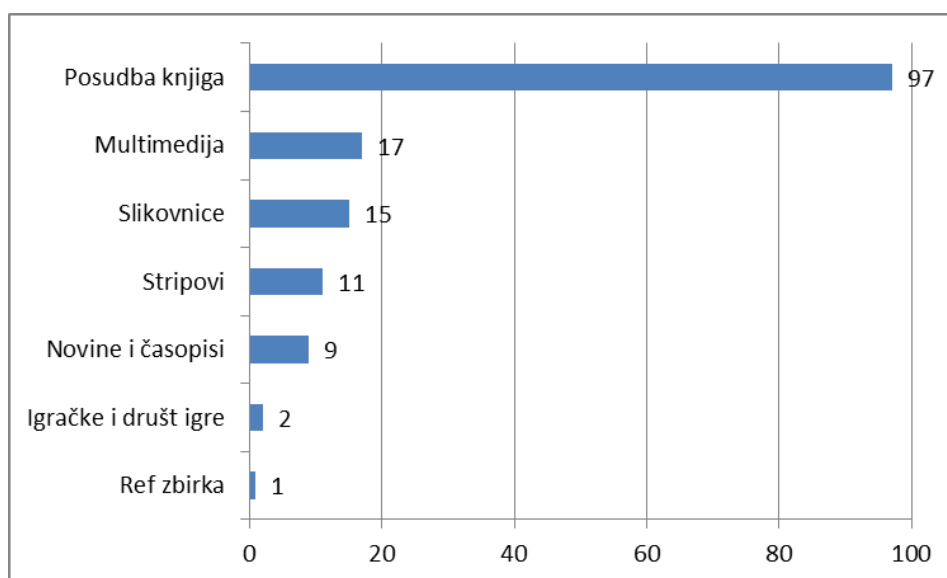
Detaljniji prikaz dolaska do informacija od strane korisnika nalazi se u priložima (Tablica 1.).

12.2. Rezultati istraživanja

Istraživačko pitanje:

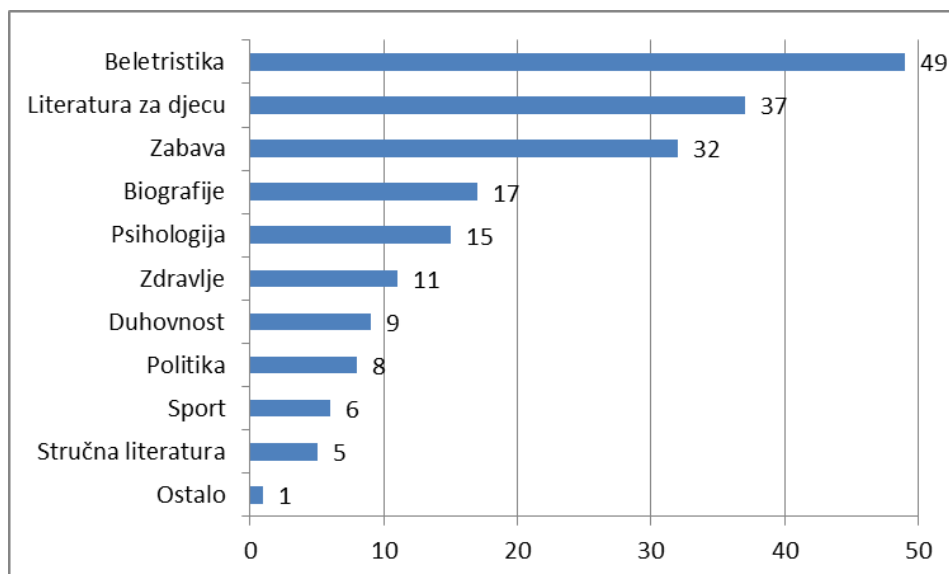
1. Koje usluge korisnici bibliobusa najčešće koriste (razlozi korištenja bibliobusom) i koje vrste knjiga po tematici najviše posuđuju?

Prema rezultatima istraživanja (Slika 7), najveći broj korisnika (97 korisnika) kao razlog korištenja bibliobusom navelo je posudbu knjiga, a slijede ih korisnici koji posuđuju multimedijalnu građu (17 korisnika). Što se tiče usluga kojima se najmanje koriste prednjače korištenje igrački i društvenih igara (2 korisnika), a samo 1 korisnik služi se referentnom zbirkom.



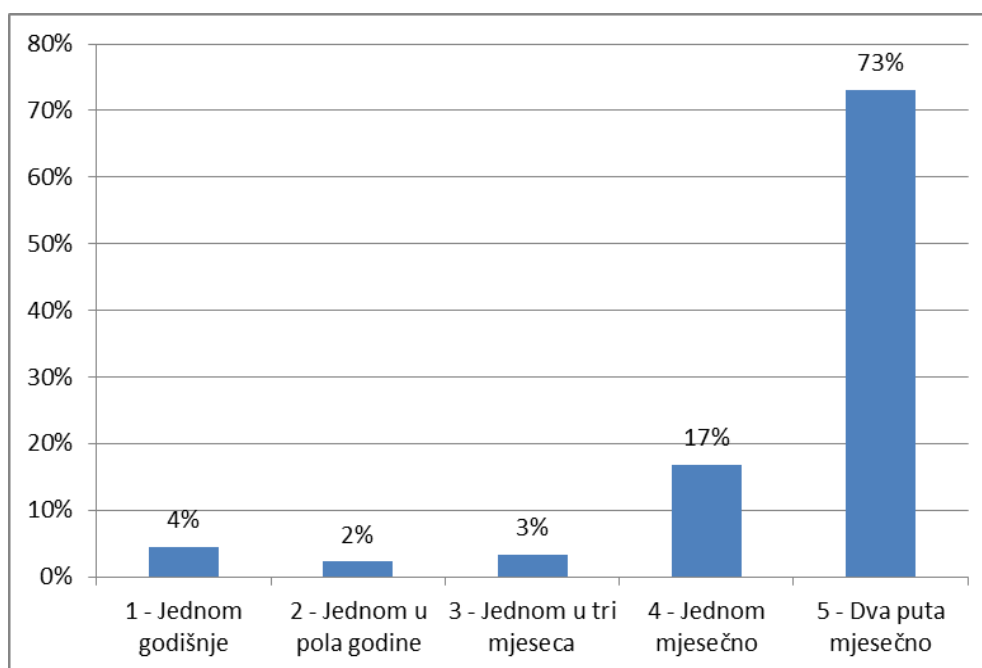
Slika 7. Razlozi korištenja bibliobusom

Što se tiče posudbe građe s obzirom na tematiku, na Slici 8. vidljivo je kako najveći broj ispitanika, njih 49 posuđuje beletristiku, dok 37 ispitanika posuđuje literaturu za djecu. Ispitanici najmanji interes pokazuju za knjige vezane uz sport (6 ispitanika) i stručnu literaturu (5 ispitanika). Jedan je ispitanik pod ostalo naveo fantastiku.



Slika 8. Posudba knjiga po tematici

Također, potrebno je u ovom dijelu prikazati i učestalost korištenja bibliobusom među korsknicima (Slika 9.). Čak 73% ispitanika uslugama bibliobusa koristi se dva puta mjesečno, dakle svaki put kad bibliobus posjeti njihovo mjesto, a najmanji postotak ispitanika (2%) jednom u pola godine.



Slika 9. Učestalost korištenja uslugama bibliobusa

Istraživačko pitanje:

1.1. Postoje li razlike u korištenju bibliobusa s obzirom na sociodemografske osobine ispitanika, na mjesto korištenja i načine dolaženja do informacija?

Analizom rezultata istraživanja utvrđeno je da veći broj muških ispitanika kao jednu od usluga bibliobusa koristi čitanje novina i časopisa (Tablica 2.). Međutim, treba uzeti u obzir da je broj ispitanika koji se koristi navedenom uslugom malen. Samo 6 ispitanika i 3 ispitanice čitaju novine i časopise.

Tablica 2. Čitanje novina i časopisa s obzirom na spol

| Spol | Ne čitaju | Čitaju |
|------|-----------|--------|
| M | 23 | 6 |
| Ž | 62 | 3 |

Yates $\chi^2 = 4.27$ df=1 p=.04

Od ostalih statistički značajnih razlika koje se odnose na spol potrebno je prikazati i onu koja se odnosi na posudbu knjiga političke tematike. Kao i na prethodnom primjeru, broj ispitanika koji posuđuje tu vrstu građe izrazito je malen. Samo 5 ispitanika i 2 ispitanice posuđuju ovu vrstu građe. Ostale razlike nisu statistički značajne.

Tablica 3. Posudba knjiga po tematici s obzirom na spol

| Spol | Ne posuđuju (Tema politika) | Posuđuju (Tema politika) |
|------|--------------------------------|-----------------------------|
| M | 23 | 5 |
| Ž | 61 | 2 |

Yates $\chi^2 = 3.999091$ df=1 p=.045

Također, u Tablici 4., prikazano je kako ne postoji razlika ni u učestalosti korištenja bibliobusa s obzirom na spol.

Tablica 4. Testiranje značajnosti razlike u učestalosti korištenja bibliobusa s obzirom na spol

| Mann-Whitney U Test | Median (Muškarci) | Median (Žene) | U | Z | p |
|-----------------------|----------------------|------------------|-------|-------|-------|
| Učestalost korištenja | 5 | 5 | 679.0 | 0.726 | 0.468 |

Istraživačko pitanje:

2. Utvrditi zadovoljstvo korisnika uslugama bibliobusa Gradske knjižnice Zadar.

Tablica 5. Stupanj zadovoljstva uslugama bibliobusa

| | N | M | Minimum | Maksimum | SD |
|--------------------------------------|----|-------------|---------|----------|------|
| Usluga djelatnika | 88 | 4.98 | 4 | 5 | 0.15 |
| Mjesto stajanja bibliobusa | 85 | 4.75 | 3 | 5 | 0.55 |
| Izbor slikovnica | 59 | 4.68 | 3 | 5 | 0.65 |
| Izbor dječje literature | 61 | 4.67 | 3 | 5 | 0.63 |
| Učestalost dolaska bibliobusa | 84 | 4.67 | 2 | 5 | 0.68 |
| Izbor knjiga | 94 | 4.57 | 3 | 5 | 0.68 |
| Izbor stripova | 57 | 4.49 | 3 | 5 | 0.71 |
| Izbor multimedije | 57 | 4.49 | 3 | 5 | 0.76 |
| Radionice | 50 | 4.00 | 1 | 5 | 1.16 |

Iz navedenih analiza rezultata vidljivo je da su korisnici najviše zadovoljni uslugama djelatnika (M=4,98, Tablica 5), a najmanje radionicama, s tim da su u prosjeku zadovoljni i radionicama (M = 4,00, Tablica 5). Stupanj zadovoljstva uslugama djelatnika je statistički značajno viši nego stupanj zadovoljstva radionicama, te izborom stripova i multimedije (Prilog 2, Tablica 6). Stupanj zadovoljstva izborom radionica je značajno niži u odnosu na sve ostale usluge.

2.1 Postoje li razlike u zadovoljstvu uslugama bibliobusa s obzirom na sociodemografske osobine ispitanika, mjesto korištenja i načine dolaženja do informacija?

Jedina značajna razlika odnosi se na zadovoljstvo radionicama (Tablica 7.). Ispitanice su zadovoljnije radionicama u odnosu na ispitanike. Potrebno je uzeti u obzir podatak da je najmanji broj ispitanika odgovorio na pitanje o zadovoljstvu radionicama što može biti pokazatelj da radionice najmanje i pohađaju.

Tablica 7. Razlike u zadovoljstvu uslugama bibliobusa s obzirom na spol (Welch t-test)

| Usluge | M (m) | M (ž) | t | df | p | Nm | Nž | SD (m) | SD ž |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------|------|--------------|----|----|--------|------|
| Izbor knjiga | 4.46 | 4.64 | -1.04 | 42.1 | 0.305 | 28 | 61 | 0.79 | 0.61 |
| Izbor stripova | 4.44 | 4.51 | -0.32 | 31.2 | 0.753 | 18 | 35 | 0.78 | 0.70 |
| Izbor slikovnica | 4.63 | 4.69 | -0.31 | 31.0 | 0.759 | 19 | 36 | 0.76 | 0.62 |
| Izbor dječje literature | 4.60 | 4.70 | -0.53 | 31.0 | 0.598 | 20 | 37 | 0.75 | 0.57 |
| Izbor multimedije | 4.50 | 4.51 | -0.06 | 25.9 | 0.955 | 16 | 37 | 0.82 | 0.73 |
| Radionice | 3.63 | 4.31 | -1.94 | 26.6 | 0.064 | 16 | 29 | 1.20 | 1.00 |
| Učestalost dolaska bibliobusa | 4.65 | 4.66 | -0.05 | 40.0 | 0.961 | 23 | 56 | 0.71 | 0.69 |
| Mjesto stajanja bibliobusa | 4.76 | 4.76 | -0.03 | 40.4 | 0.979 | 25 | 55 | 0.60 | 0.51 |
| Usluga djelatnika | 4.96 | 5.00 | -1.00 | 24.0 | 0.327 | 25 | 58 | 0.20 | 0.00 |

ANOVA F (8, 384) = 11,81, p=0,001; M – aritmetička sredina, df- stupnjevi slobode, SD – standardna devijacija; m- muškarci, ž – žene, N – broj ispitanika

Tablica 8. Rang korelacije dobi, obrazovanja, učestalosti korištenja i zadovoljstva uslugama bibliobusa (Spearman R)

| | Dob | Obrazovanje | Učestalost korištenja |
|-------------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Učestalost korištenja | 0.04 | -0.01 | 1.00 |
| Izbor knjiga | -0.38 | -0.29 | 0.06 |
| Izbor stripova | -0.34 | -0.13 | -0.05 |
| Izbor slikovnica | -0.41 | -0.24 | 0.07 |
| Izbor dječje literature | -0.28 | -0.17 | 0.24 |
| Izbor multimedije | -0.30 | -0.25 | 0.35 |
| Radionice | -0.02 | -0.01 | 0.26 |
| Učestalost dolaska bibliobusa | -0.01 | 0.01 | 0.17 |
| Mjesto stajanja bibliobusa | 0.12 | 0.16 | -0.10 |

U Tablici 8., vidljivo je da su mlađi korisnici zadovoljniji gotovo svim uslugama bibliobusa, pogotovo izborom slikovnica i knjiga, za razliku od starijih korisnika. Obrazovaniji korisnici manje su zadovoljni izborom knjiga ($R = -0.29$, Tablica 8.). Korisnici koji češće koriste usluge bibliobusa zadovoljniji su izborom multimedije.

Tablica 9. Zadovoljstvo izborom knjiga s obzirom na radni status

| Radni status | Izbor knjiga | Izbor knjiga | Izbor knjiga | {1} | {2} | {3} |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | M | N | SD | | | |
| Učenik {1} | 4.92 | 37 | 0.28 | | 0.03* | 0.00* |
| Zaposlen {2} | 4.45 | 22 | 0.60 | 0.03* | | 0.56 |
| Umirovljenik {3} | 4.27 | 26 | 0.87 | 0.00* | 0.56 | |

* $0 < 0,05$ (Tukey HSD test); ANOVA $F(2, 82) = 9,89$, $p = 0,0001$; M – aritmetička sredina; N – broj ispitanika; SD – standardna devijacija

U Tablici 9, vidljivo je da su učenici najzadovoljniji izborom knjiga, dok se zaposleni ispitanici i umirovljenici ne razlikuju značajno po pitanju zadovoljstva izborom knjiga ($p = 0,56$, Tablica 9). Može se zaključiti kako su umjereno zadovoljni izborom knjiga.

Tablica 10. Razlike u zadovoljstvu uslugama bibliobusa s obzirom na način dolaženja do informacija

| Usluge | M | M | t | df | p |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------|----|-------------|
| | (grupa koja ne pita knjižničara) | (grupa koja pita knjižničara) | | | |
| Izbor knjiga | 4.59 | 4.56 | 0.22 | 92 | 0.83 |
| Izbor stripova | 4.69 | 4.29 | 2.22 | 55 | 0.03 |
| Izbor slikovnica | 4.77 | 4.57 | 1.19 | 57 | 0.24 |
| Izbor dječje literature | 4.78 | 4.55 | 1.45 | 59 | 0.15 |
| Izbor multimedije | 4.56 | 4.43 | 0.60 | 55 | 0.55 |
| Radionice | 4.19 | 3.79 | 1.23 | 48 | 0.23 |
| Učestalost dolaska bibliobusa | 4.71 | 4.62 | 0.64 | 82 | 0.53 |
| Mjesto stajanja bibliobusa | 4.80 | 4.70 | 0.83 | 83 | 0.41 |
| Usluga djelatnika | 4.98 | 4.98 | -0.06 | 86 | 0.95 |

M – aritmetička sredina, prosječni stupanj zadovoljstva uslugom

Iz priloženog je vidljivo da su ispitanici koji pitaju knjižničara za informacije i savjete manje zadovoljni izborom stripova ($M=4,29$) za razliku od ispitanika koji ne pitaju knjižničare za informacije ($M=4,69$).

Tablica 11. Posudba stripova s obzirom na način dolaženja do informacija

| Korisnici | Ne pitaju knjižničara za informacije i savjete | Pitaju knjižničara za informacije i savjete | Σ |
|----------------------|--|---|----------|
| Ne posuđuju stripove | 48 | 41 | 89 |
| Posuđuju stripove | <u>2</u> | <u>9</u> | 11 |
| Σ | 50 | 50 | 100 |

Yates $\chi^2=3.678$, $df=1$, $p=0,055$

Među korisnicima koji posuđuju stripove veći je broj onih koji pitaju knjižničara za savjet ili dodatne informacije ($N=9$, Tablica 11.), za razliku od onih koji ne pitaju ($N=2$, Tablica 10.). Razlika je na granici statističke značajnosti, pa se zaključak o razlici ne može sa sigurnošću generalizirati.

Tablica 12. Razlika u posudbi biografija s obzirom na načine dolaska do informacija (Upit knjižničaru)

| Korisnici | Ne pitaju knjižničara | Pitaju knjižničara | Σ |
|-------------------------------|-----------------------|--------------------|----------|
| Ne posuđuju biografije | 44 | 36 | 80 |
| Posuđuju biografije | <u>4</u> | <u>13</u> | 17 |
| Σ | 48 | 49 | 97 |

Yates $\chi^2= 4.37$ $df=1$ $p=.037$

Među korisnicima koji posuđuju biografije, veći je broj onih koji pitaju knjižničara za savjete i informacije ($N=13$, Tablica 12.) nego onih koji ne pitaju ($N=4$, Tablica 12.).

Tablica 13. Razlika u posudbi biografija s obzirom na načine dolaska do informacija (Preporuka prijatelja)

| Korisnici | Ne traže preporuku prijatelja | Traže preporuku prijatelja | Σ |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------|
| Ne posuđuju biografije | <u>57</u> | <u>23</u> | 80 |
| Posuđuju biografije | 7 | 10 | 17 |
| Σ | 64 | 33 | 97 |

Pearson $\chi^2= 5.64$ $df=1$ $p=.01747$

Također, iz Tablice 13., vidljivo je kako je veći broj korisnika koji ne posuđuje biografije, a pritom traži ne preporuku prijatelja ($N=57$, Tablica 13.), za razliku od onih koji traže preporuku prijatelja, a ne posuđuju biografije ($N=23$, Tablica 13.).

Među korisnicima koji posuđuju beletristiku veći je broj onih koji pitaju knjižničara za savjet i informacije, dok je među korisnicima koji ne posuđuju beletristiku, veći broj onih koji ne pitaju knjižničara za informaciju i savjet (Tablica 14.).

Tablica 14. Razlika u posudbi beletristike s obzirom na načine dolaska do informacija (Upit knjižničaru)

| Korisnici | Ne pitaju knjižničara | Pitaju knjižničara | Σ |
|--------------------------|-----------------------|--------------------|----------|
| Ne posuđuju beletristiku | <u>30</u> | 18 | 48 |
| Posuđuju beletristiku | 18 | <u>31</u> | 49 |
| Σ | 48 | 49 | 97 |
| Pearson $\chi^2=$ | 6.439355 | df=1 | p=.01116 |

Istraživačko pitanje:

3. Postoji li mogućnost poboljšanja usluga bibliobusa na temelju povratnih informacija korisnika?

Najveći broj ispitanika izrazio je želju za većim brojem knjiga (7 ispitanika, Tablica 15.), a po 1 ispitanik predlaže bolju informiranost, ukidanje naplate rezervacije, učestaliji dolazak bibliobusa i rad klima uređaja.

Tablica 15. Prijedlozi i sugestije korisnika

| Komentar | Broj odgovora |
|----------------------------------|---------------|
| Širi izbor knjiga | 7 |
| Više novijih izdanja | 4 |
| Nezadovoljstvo rasporedom knjiga | 3 |
| Duži ostanak bibliobusa | 2 |
| Bolja informiranost | 1 |
| Ukidanje naplate rezervacije | 1 |
| Učestaliji dolazak bibliobusa | 1 |
| Rad klima uređaja | 1 |

12.3. Rasprava o rezultatima istraživanja

Kako je već ranije navedeno, anketni upitnik sadržavao je 12 pitanja i bio je namijenjen korisnicima bibliobusa Gradske knjižnice Zadar. Analizom rezultata istraživanja stječe se uvid o informacijskim potrebama i zadovoljstvu korisnika bibliobusa.

Uvodna pitanja anketnog upitnika odnosila su se na opće podatke o ispitanicima s obzirom na dob, spol, stupanj obrazovanja i radni status. Prema dobivenim rezultatima istraživanja prosječna dob svih ispitanika iznosi 38 godina, od čega je prosječna dob muškaraca 41 godina (jedan ispitanik nje naveo dob), a žena 37 godina. Znatno je veći broj ženskih ispitanika (69%), u odnosu na muške ispitanike (31%). Prema stupnju obrazovanja najviše je ispitanika sa srednjom stručnom spremom (34%) i osnovnom školom (33%). Preostalih 33% ispitanika su visokoobrazovani. Po pitanju radnog statusa najveći je broj učenika (39%), slijede umirovljenici (28%) i zaposleni (24%). Najmanji je postotak nezaposlenih (7%) i studenata (2%). Ovakvi rezultati su očekivani s obzirom na to da je već ranije (Tablica 1.) prikazano kako su djeca i mladi dominantna korisnička skupina.

Navedene rezultate potrebno je usporediti s rezultatima istraživanja Željke Zdravković i Valerije Barade iz 2009. godine: *Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar*.¹¹¹ Na taj način mogu se identificirati specifičnosti korisnika bibliobusa u odnosu na korisnike knjižnice. Potrebno je napomenuti da rezultati navedenog istraživanja nisu izravno usporedivi s obzirom na godinu provedbe i veliku razliku po pitanju uzorka. Sličnost dvaju istraživanja je u tome što je u istraživanju iz 2009. također sudjelovao veći broj ispitanica (58,1%) u odnosu na ispitanike (40,5%). S druge pak strane, može se primijetiti razlika u odnosu na radni status ispitanika. Naime, u istraživanju iz 2009. sudjelovalo je 39,8% studenata i činili su najbrojniju skupinu, dok je zastupljenost studenata u istraživanju o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa vrlo malena, samo 2%.¹¹² Tako velika razlika nije slučajnost. Studenti u znatno većem broju borave u gradu Zadru negoli u okolnim mjestima koja obilazi bibliobus.

Najveći broj ispitanika do informacija dolazi samostalno (80 ispitanika), 50 ispitanika traži pomoć putem upita knjižničaru, a ukupno 34 ispitanika do informacija dolazi preporukom prijatelja. Budući je ovo pitanje bilo višestrukog izbora, potrebno je detaljnije prikazati analizu dobivenih rezultata iz koje proizlazi da 34 ispitanika isključivo samostalno

¹¹¹ Zdravković, Željka ; Barada, Valerija. Nav. dj.

¹¹² Isto. Str. 6-7.

dolazi do informacija, 21 ispitanik samostalno i upitom knjižničaru. Sve tri mogućnosti dolaska do informacija koristi svega 18 ispitanika, 8 ispitanika do informacija dolazi isključivo upitom knjižničaru. Samostalno i preporukom prijatelja, 7 ispitanika, a preporukom prijatelja i upitom knjižničaru, 5 ispitanika. Isključivo preporukom prijatelja do informacija dolazi 3 ispitanika. 2 ispitanika su kao odgovor naveli isključivo internet, a 1 ispitanik do informacija dolazi samostalno, preporukom prijatelja i putem interneta. Jedan ispitanik nije odgovorio na ovo pitanje. Dobiveni rezultati u skladu su sa rezultatima prethodnih istraživanja prikazanih u radu^{113 114}. Korisnici u najvećoj mjeri samostalno dolaze do informacija, a manje upitom knjižničaru i preporukom prijatelja.

Prema dobivenim rezultatima istraživanja došlo se do spoznaje koje usluge korisnici bibliobusa najčešće koriste. Najveći broj ispitanika, njih 97, kao razlog korištenja bibliobusom navelo je posudbu knjiga, 17 ispitanika posuđuje multimedijalnu građu, slijedi posudba slikovnica (15 ispitanika), posudba stripova (11 ispitanika), dok 9 ispitanika koristi bibliobus za čitanje novina časopisa. Samo 2 ispitanika koristi igračke i društvene igre, a 1 ispitanik služi se referentnom građom i riječ je o učeniku osnovne škole. Prema IFLA-inim Smjernicama AV građa treba činiti 10% zbirke bibliobusa, plus 5% zvučne knjige. Preostali postotak čine knjige. Također, Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj preporučuju da se „manji dio postotka odnosi na časopise i priručnu literaturu“. Na temelju toga, za očekivati je bilo kako će korisnici u najvećem broju posuđivati knjige, a znatno manje koristiti usluge bibliobusa po pitanju posudbe multimedijalne građe i čitanja novina i časopisa. Zanimljivo je da nijedan ispitanik nije naveo radionice kao razlog korištenja bibliobusom, iako su kasnije mnogi ispitanici vrednovali zadovoljstvo tom uslugom. Također, prema Izvještaju o radu Matične službe Gradske knjižnice Zadar iz 2018. godine, navedeno je održavanje velikog broja radionica koje su u najvećoj mjeri bile usmjerene na učenike osnovnih škola, stoga čudi podatak kako nijedan ispitanik nije prisustvovao nekoj od radionica. Učenici osnovnih i srednjih škola u najvećem broju posuđuju multimedijalnu građu (12 ispitanika), dok u posudbi slikovnica i stripova prednjače ispitanici starije životne dobi, a temeljna pretpostavka jest da se radi o roditeljima koji građu posuđuju za svoju djecu. Očekivano, veći broj ispitanika starije životne dobi čita novine i časopise u odnosu na ostale dobne skupine. Zanimljiva je također činjenica da nijedan ispitanik nije naveo korištenje

¹¹³ Stričević, Ivanka ; Jelušić, Srećko. Nav. dj. Str. 25-26.

¹¹⁴ Grubačević, Ivana. Nav. dj. Str. 27.

micro:bitova, iako u izvještaju Matične službe Gradske knjižnice Zadar za 2018. godinu stoji kako je povećana posudba među učenicima 4. razreda osnovnih škola.

Navedene rezultate potrebno je usporediti s rezultatima istraživanja Željke Zdravković i Valerije Barade.¹¹⁵ Kao što je slučaj u ovom istraživanju, tako je i tada najveći broj korisnika kao razlog korištenja Gradskom knjižnicom Zadar naveo posudbu knjiga. Razlika je vidljiva po pitanju posudbe multimedijalne građe i čitanja novina i časopisa. Naime, prema rezultatima iz 2009. godine, veći broj korisnika služi se knjižnicom za čitanje novina i časopisa (61,8%), negoli posudbom multimedije (60,1%), iako je malena razlika u postocima, za razliku od korisnika bibliobusa koji češće posuđuju multimedijalnu građu (17 ispitanika) negoli čitaju novine i časopise (9 ispitanika).

Što se tiče posudbe građe s obzirom na tematiku, najveći broj ispitanika, njih 49 posuđuje beletristiku, 37 ispitanika posuđuje literaturu za djecu, dok 32 ispitanika od građe posuđuje zabavu kao tematiku. Biografije posuđuje 17 ispitanika, slijedi psihologija (15 ispitanika), zdravlje (11 ispitanika), duhovnost (9 ispitanika) i politika (8 ispitanika). Korisnici od tematike najmanje posuđuju sport (6 ispitanika) i stručnu literaturu (5 ispitanika). Jedan je ispitanik pod ostalo naveo fantastiku.

Uspoređujući dobivene rezultate s GfK-ovim istraživanjem tržišta knjiga u Republici Hrvatskoj¹¹⁶ iz 2018. godine, možemo utvrditi kako ima određenih sličnosti i razlika. Prema GfK-ovom istraživanju, beletristika je najčitanija (60%), a slijedi je stručna literatura (30%), dok samo 5 korisnika bibliobusa iz ovog istraživanja posuđuje stručnu literaturu. Razlog male posudbe stručne literature od strane korisnika bibliobusa vjerojatno leži u već ranije navedenoj činjenici kako je mali broj studenata pristupio anketi, a upravo su oni korisnička skupina koja bi trebala preferirati takvu vrstu literature. Nadalje, razlika je vidljiva i kod čitanja/posudbe literature za djecu, naime, korisnici bibliobusa, njih 37, posuđuje ovu vrstu građe i nakon beletristike druga je najčitanija tematika, dok prema GfK-ovom istraživanju, 12% populacije čita ovu vrstu građe. Naravno, ove usporedbe rezultata istraživanja treba uzeti s rezervom s obzirom na veliku razliku po broju ispitanika koji su sudjelovali u istraživanjima.

¹¹⁵ Zdravković, Željka ; Barada, Valerija. Nav. dj. Str. 9.

¹¹⁶ Issuu. Istraživanje tržišta knjiga u RH – GfK 2018. URL: https://issuu.com/modernavremena/docs/prezentacija_no_knjige_23.04.2018. (2019-10-18).

Po pitanju učestalosti korištenja bibliobusom, 73% ispitanika uslugama bibliobusa koristi se dva puta mjesečno, dok njih 17% jednom mjesečno. Slijede ih korisnici koji se uslugama bibliobusa koriste jednom godišnje (4%), jednom u tri mjeseca (3%) i jednom u pola godine (2%). Uspoređujući dobivene rezultate istraživanja s onima u Koprivnici¹¹⁷, nailazimo na slične podatke, budući je u tom slučaju 70% ispitanika navelo da redovito koristi usluge bibliobusa (gotovo kod svakog dolaska bibliobusa), a 25% ispitanika je navelo da se uslugama bibliobusa koristi povremeno, dok je samo 4% ispitanika navelo da se rijetko koristi uslugama bibliobus. Iz navedenog možemo zaključiti kako bibliobus ima redovite i vjerne korisnike.

Analizom rezultata istraživanja utvrđene su razlike u korištenju bibliobusa s obzirom na spol ispitanika. Naime, veći broj ispitanika vrijeme u bibliobusu provodi čitajući novine i časopise u odnosu na ispitanice. Potrebno je uzeti u obzir činjenicu kako se ovom uslugom koristi malen broj ispitanika, točnije njih 9, od čega 6 ispitanika i 3 ispitanice. Još jedna statistički značajna razlika odnosi se na spol i to po pitanju posudbe knjiga koje se odnose na politiku. Prema rezultatima istraživanja samo 5 ispitanika i 2 ispitanice posuđuju ovu vrstu građe. Ostale razlike s obzirom na spol i korištenje uslugama nisu statistički značajne, kao ni razlike u učestalosti korištenja s obzirom na spol.

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da su korisnici najviše zadovoljni uslugom djelatnika ($M = 4.98$), a najmanje radionicama ($M = 4.00$). Nakon usluge djelatnika najviše su zadovoljni mjestom stajanja bibliobusa ($M = 4.75$) i izborom slikovnica ($M = 4.68$). Jednakom su zadovoljni izborom dječje literature u učestalošću dolaska bibliobusa ($M = 4.67$). Slijedi izbor knjiga ($M=4.57$), izbor stripova ($M = 4.49$) i izbor multimedije ($M = 4.49$). Treba napomenuti da nisu svi ispitanici odgovorili na ovo pitanje, a ponajviše umirovljenici. Također, gotovo svi ispitanici smatraju da im bibliobus podiže kvalitetu života. Samo jedna ispitanica i jedan ispitanik se ne slažu s tom tvrdnjom. Navedeni rezultati o zadovoljstvu uslugama u skladu su s provedenim istraživanjem u Rijeci¹¹⁸, iako se u navedenom istraživanju zadovoljstvo vrednovalo na drugačiji način. Isto vrijedi i za istraživanje provedeno u Koprivnici¹¹⁹ gdje je 68% korisnika u potpunosti zadovoljno uslugama bibliobusa, a čak 93% korisnika zadovoljno je uslugom djelatnika, što je gotovo istovjetno zadovoljstvu uslugama djelatnika zadarskog bibliobusa

¹¹⁷ Vugrinec, Ljiljana. Nav. dj. Str. 16.

¹¹⁸ Črnjar, Ljiljana ; Alić-Tadić, Jasenka ; Čermelj, Ivana. Nav. dj. Str. 61.

¹¹⁹ Vugrinec, Ljiljana. Nav. dj. Str. 16.

Također, utvrđene su i razlike s obzirom na spol i zadovoljstvo uslugama bibliobusa. Rezultati pokazuju da su žene zadovoljnije radionicama od muškaraca. Potrebno je uzeti u obzir podatak da je najmanji broj ispitanika odgovorio na pitanje o zadovoljstvu radionicama što može biti pokazatelj da radionice najmanje i koriste, pogotovo ako se uzme u obzir podatak da nijedan ispitanik nije naveo radionice kao razlog korištenja bibliobusom. Nadalje, ispitanici i ispitanice u jednakoj mjeri zadovoljni su mjestom stajanja bibliobusa, a gotovo podjednako zadovoljstvo dijele po pitanju učestalosti dolaska bibliobusa i izboru multimedije.

Razlike s obzirom na dob i zadovoljstvo uslugama bibliobusa očituju se po rezultatima koji pokazuju da su mlađi korisnici zadovoljniji gotovo svim uslugama bibliobusa, pogotovo izborom slikovnica i knjiga, za razliku od starijih korisnika, što je zanimljivo, budući je već ranije navedeno kako uglavnom stariji korisnici posuđuju slikovnice, ali s pretpostavkom za svoju djecu, što također treba uzeti u obzir. Sukladno tome, po pitanju izbora knjiga, najveće zadovoljstvo iskazuju učenici, slijede ih zaposleni ispitanici i umirovljenici koji se međusobno ne razlikuju značajno po pitanju zadovoljstva izborom knjiga. Vidljivo je da su mlađi korisnici i učenici najzadovoljniji uslugama i izborom knjiga te su upravo oni korisnička skupina koja je u najvećem broju sudjelovala u istraživanju.

Obrazovaniji korisnici manje su zadovoljni izborom knjiga u odnosu na korisnike s manjim stupnjem obrazovanja, a korisnici koji češće koriste usluge bibliobusa zadovoljniji su izborom multimedije.

S obzirom na načine dolaženja do informacija (upit knjižničaru) analiza rezultata pokazuje da su ispitanici koji pitaju knjižničara za informacije i savjete, manje zadovoljni izborom stripova, za razliku od ispitanika koji ne pitaju knjižničara za informacije. Sukladno tim rezultatima, nailazimo na podatak da ukupno 11 ispitanika posuđuje stripove, a od toga čak njih 9 traži informacije od knjižničara. S obzirom na to da su korisnici koji pitaju za savjete manje zadovoljni izborom stripova, možemo samo pretpostaviti da se upiti ili primjedbe u najvećoj mjeri odnose na mali broj stripova i željom za novijim naslovima. Potrebno je napomenuti da su ispitanici koji ne postavljaju upit knjižničaru općenito zadovoljniji svim uslugama, za razliku od ispitanika koji traže informacije od knjižničara. Ove rezultate usporedit ćemo s rezultatima istraživanja Ivane Grubačević¹²⁰, prema kojima vrlo zadovoljni korisnici (50%), postavljaju upit knjižničaru, a 31% vrlo zadovoljnih korisnika do informacija dolazi samostalno, dok zadovoljni korisnici do informacija dolaze

¹²⁰ Grubačević, Ivana. Nav. dj. Str. 29.

samostalno (83%), a 17% postavlja upit knjižničaru. Razlika o istom načinu dolaska do informacija uočena je i kod posudbi biografija. Biografije posuđuje ukupno 17 ispitanika, od kojih 13 ispitanika postavlja upit knjižničaru, a 4 ispitanika ne postavlja. Također, 10 ispitanika koji čitaju biografije, traži preporuku prijatelja, a 7 ispitanika ne traži. Razlike su uočene i po pitanju posudbe beletristike s obzirom na upit knjižničaru. Među ispitanicima koji posuđuju beletristiku veći je broj onih koji pitaju knjižničara za savjet i informacije, dok ispitanici koji ne posuđuju beletristiku u manjoj mjeri traže informacije od knjižničara. Točnije, od 49 ispitanika koji posuđuju beletristiku, njih 31 postavlja upit knjižničaru. Budući beletristiku posuđuje najveći broj ispitanika, za očekivati je da će veći broj ispitanika imati razloga postaviti upit knjižničaru.

Na otvoreno pitanje koje se odnosilo na sugestije i prijedloge korisnika u vidu poboljšanja rada i unaprijeđenja usluga bibliobusa, samo 15% ispitanika dalo je svoje prijedloge i sugestije, što je znatno manje u odnosu na istraživanje provedeno u Koprivnici¹²¹ gdje je čak 48% ispitanika dalo svoj prijedlog ili sugestiju, od čega najvećim dijelom ispitanici mlađi od 15 godina, što nije bio slučaj u ovom istraživanju jer su svoje prijedloge i sugestije iznijeli uglavnom ispitanici starije životne dobi.

U najvećoj mjeri, prijedlozi su se odnosili na želju za širim izborom knjiga (7 ispitanika). 4 ispitanika želi više novijih izdanja, nezadovoljstvo rasporedom knjiga izrazila su 3 ispitanika, dok 2 ispitanika žele duži ostanak bibliobusa na stajalištu. Po 1 ispitanik predlaže bolju informiranost, ukidanje naplate rezervacije, učestaliji dolazak bibliobusa i rad klima uređaja.

Izdvojit ćemo neke od zanimljivijih prijedloga korisnika: „Da bibliobus dolazi češće i da više ostaje“. „Ukinuti cijenu rezervacije, u digitalno doba naplaćivati takvu uslugu je sramotno!!!“ Želio bih da u izboru knjiga bude više najnovije literature iz strane književnosti i stručne literature.“ „Ako je moguće više naslova i novih autora, svjetskih i domaćih.“ Za usporedbu, prema istraživanju provedenom u Koprivnici¹²² korisnici su se po pitanju prijedloga za poboljšanje ponude također najviše založili za više novih naslova i bestsellera (82%), zatim za više građe koja se odnosi na lektire i stručnu literaturu (58%), a korisnici mlađi od 15 godina predložili su proširenje ponude bibliobusa multimedijalnom građom i kompjuterskim igricama (18%).

¹²¹ Vugrinec, Ljiljana. Nav. dj. Str. 16-17.

¹²² Isto. Str. 17.

13. Zaključak

Od sredine 19. stoljeća, pa sve do danas, knjižnice diljem svijeta prepoznaju informacijske potrebe društveno isključenih osoba, prilagođavajući način rada i ustroj bibliobusnih službi svojim korisnicima te doprinose smanjenju nejednakosti između stanovnika urbanih i ruralnih područja po pitanju pružanja znanja, informacija i usluga. Razdoblje nakon Drugog svjetskog rata, smatra se „zlatnim dobom“ organiziranog djelovanja pokretnih knjižnica u cijelom svijetu pa tako i Hrvatskoj.

Bibliobusne službe u Hrvatskoj su već dugi niz godina neizostavan dio knjižnične prakse i djelatnosti. Svojim djelovanjem doprinose razvoju zajednice pružanjem informacija, znanja i razvijanjem usluga za društveno isključene korisnike te sukladno financijskim mogućnostima prate razvoj stanja u svijetu i konstantno rade na razvijanju usluga i primjeni istih u praksi, s naglaskom na primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u pogledu smanjenja digitalne nejednakosti, ustraju na popularizaciji djelatnosti pokretnih knjižnica i poticanju razvoja postojećih. Ustanovljeno je da su usluge i programi svih bibliobusnih službi su raznovrsni i prilagođeni svim dobnim skupinama, a prednjače radionice, igrokazi, programi za poticanje čitanja i sl. za djecu predškolske i osnovnoškolske dobi.

Pregledom literature možemo zaključiti da bibliobusne službe u Hrvatskoj znaju prepoznati i potrebe onih korisnika koji zbog raznih poteškoća nisu u mogućnosti doći u knjižnicu ili na stajalište bibliobusa, a te usluge prije svega odnose na pacijente u bolnicama, zatvorenike, štíćenike domova umirovljenika, posudba zvučnih knjiga za slijepe i slabovidne osobe, itd. Također, ustanovljeno je da su bibliobusne službe u Hrvatskoj sposobne pronaći način (unatoč nepristupačnim terenima), kako pružiti osnovne knjižnične usluge korisnicima koji žive u najudaljenijim mjestima određenih županija i mogu poslužiti kao primjer i drugim bibliobusnim službama u Hrvatskoj, ali i u svijetu.

Utvrđeno je da postoji kontinuitet bibliobusnih službi u Hrvatskoj u vidu stručnog okupljanja i predstavljanja pokretnih knjižnica radi unapređivanja rada službi. Redovito se održavaju okrugli stolovi o pokretnim knjižnicama i Festivali bibliobusa. Pregledom prijašnjih istraživanja i provedbom istraživanja vezanog uz ovaj rad, utvrđeno je da korisnici prepoznaju značaj i ulogu pokretnih knjižnica. Pokretne knjižnice podižu kvalitetu života korisnicima i vrlo su zadovoljni uslugama koje im pokretne knjižnice nude.

Bibliobusne službe u Hrvatskoj, ali i u svijetu, moraju se i u budućnosti prilagođavati potrebama korisnika, moraju prepoznavati njihove potrebe i želje i moraju redovito

vrednovati zadovoljstvo uslugama korisnika i pratiti razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologija s obzirom na ubrzani razvoj tehnologije.

Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi informacijske potrebe korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar kroz tri istraživačka pitanja:

1. Koje usluge korisnici bibliobusa najčešće koriste?

1.1. Postoje li razlike u korištenju bibliobusa s obzirom na sociodemografske osobine ispitanika, na mjesto korištenja i načine dolaženja do informacija?

2. Utvrditi zadovoljstvo uslugama bibliobusa Gradske knjižnice Zadar.

2.1. Postoje li razlike u zadovoljstvu uslugama bibliobusa s obzirom na sociodemografske osobine ispitanika, mjesto korištenja i načine dolaženja do informacija?

3. Postoji li mogućnost poboljšanja usluga bibliobusa na temelju povratnih informacija korisnika?

Korisnici bibliobusa Gradske knjižnice Zadar uvjerljivo najviše koriste usluge bibliobusa za posudbu knjiga, a slijedi posudba multimedijalne građe, slikovnica, stripova, čitanje novina i časopisa, korištenje igrački i društvenih igara i korištenje referentne zbirke. Po tematici, očekivano, najviše se posuđuje beletristika, zatim literatura za djecu i zabava, dok u manjoj mjeri biografije, psihologija, zdravlje, duhovnost, politika, sport i stručna literatura.

Detaljnijom analizom dobivenih rezultata uočene su razlike u korištenju bibliobusa s obzirom na spol. Ispitanici u većem broju čitaju novine i časopise za razliku od ispitanica te u većem broju posuđuju knjige koje se po tematici odnose na politiku. Uočene su i razlike s obzirom na zadovoljstvo uslugama i spol, koje pokazuju da su ispitanice zadovoljnije radionicama od ispitanika. Nadalje, mlađi korisnici zadovoljniji su gotovo svim uslugama bibliobusa, pogotovo izborom slikovnica i knjiga, za razliku od starijih korisnika. Uočene su razlike u zadovoljstvu uslugama s obzirom na način dolaženja do informacija iz kojih proizlazi da su ispitanici koji ne postavljaju upit knjižničaru zadovoljniji svim uslugama od ispitanika koji postavljaju upit knjižničaru. Također, veći broj korisnika koji posuđuje biografije, postavlja upit knjižničaru, za razliku od korisnika koji ne postavljaju upit..

Na temelju povratnih informacija korisnika postoji mogućnost poboljšanja usluga bibliobusa, a to se ponajprije odnosi na širi izbor knjiga i nabavu novijih izdanja domaćih i

stranih autora. U manjoj mjeri, ispitanici su nezadovoljni rasporedom knjiga i zahtijevaju duži ostanak bibliobusa na stajalištu.

Korisnici su izrazito zadovoljni uslugama koje im pruža bibliobus, ponajviše uslugom djelatnika, mjestom stajanja bibliobusa i učestalošću dolaska bibliobusa. Najmanje su zadovoljni radionicama, s tim da su u prosjeku zadovoljni navedenom uslugom. Također, treba uzeti u obzir i da je najmanji broj ispitanika vrednovao radionice.

Na početku istraživanja postavili smo i tri hipoteze:

1. Korištenje građe i usluga bibliobusa sukladno je općem korištenju građe i usluga u središnjoj knjižnici. Za očekivati je da korisnici za razloge korištenja bibliobusom u najvećem broju navedu posudbu knjiga, dok će zastupljenost ostalih razloga korištenja bibliobusom ovisiti o dobi, spolu i obrazovanju korisnika ¹²³;
2. Korisnici bibliobusa Gradske knjižnice Zadar zadovoljni su uslugama koje bibliobus pruža. Mogu se očekivati razlike među pojedinim skupinama korisnika (u skladu s razlikama pristupnim među korisnicima središnje knjižnice);
3. Korisnici bibliobusa Gradske knjižnice Zadar imaju konkretne prijedloge kako unaprijediti određene usluge.

Analizom rezultata istraživanja i kroz samu raspravu utvrđeno je potvrđivanje navedenih hipoteza. Možemo zaključiti kako je provedeno istraživanje potvrdilo nezamjenjivu ulogu bibliobusa Gradske knjižnice Zadar u pogledu pružanju usluga i informacija stanovnicima u najudaljenijim mjestima Zadarske županije i smanjivanju digitalne nejednakosti, s nadom da će i u budućnosti nastaviti s odličnim radom te da će nastaviti „oslušivati“ potrebe korisnika i sukladno tome raditi na unaprijeđenju usluga za dobrobit svih korisnika.

¹²³ Zdravković, Željka ; Barada, Valerija. Nav. dj.

14. Popis literature

1. 13. okrugli stol o pokretnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj i 7. festival hrvatskih bibliobusa. Pokrenimo bibliobus! Kako pokrenuti i održati službu? Pula: Gradska knjižnica i čitaonica Pula, 2017. URL: <http://hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/322/> (2019-10-28).
2. Batarelo, Ivana ; Marušić, Iris. Digitalna podijeljenost u hrvatskim školama: razlike u korištenju računala s obzirom na neke socio-ekonomske varijable. // Sociologija sela 44(2006).
3. Bikos, Georgios ; Papdimitrou, Panagiota. Mobile Libraries in Greece: Historical Perspectives and the state of the art. // Procedia – Social and Behavioral Sciences 147(2014).
4. Bookmobiles: A History. URL: <https://bookmobiles.wordpress.com/2015/01/19/the-first-mobile-library-mealsgate-england/?fbclid=IwAR2yv6-IjTO9aUcZ8gKoSlsWMrn35MD0kKz4KqSJygSQ4l8XSFeYbvCAaig> (2019-06-05).
5. Breulj Uskok, Iva. Digitalna nejednakost u ruralnim sredinama. (dipl.rad, Odjel za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru, 2016).
6. Chaudhary, Alapana. Mobile library. URL: https://www.academia.edu/5512708/Mobile_library (2019-06-05).
7. Črnjar, Ljiljana. Bibliobusna služba Gradske knjižnice Rijeka. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012.
8. Črnjar, Ljiljanja ; Vugrinec, Ljiljana. Pokretne knjižnice u Hrvatskoj : pogled iz prošlosti u budućnost. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012.
9. Črnjar, Ljiljana ; Vugrinec, Ljiljana. Uloga i značaj pokretnih knjižnica u životu lokalne zajednice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, ¾(2010).
10. Črnjar, Ljiljana ; Alić Tadić, Jasenka ; Čermelj, Ivan. Primjena modela županijske bibliobusne službe na primjeru Primorsko-goranske županije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 50, 3(2007).
11. Digital Bookmobile. URL: <https://digitalbookmobile.com/#> (2019-09-28).
12. Dimić-Vrkić, Jasmina. Problem digitalne podjele. // Napredak 155, 4(2014).
13. Gorman, Michael. Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

14. Gradska knjižnica „Franjo Marković“ Križevci. URL: http://www.knjiznica-krizevci.hr/bibliobus/karta_stajalista.asp (2019-09-27).
15. Gradska knjižnica Marka Marulića. URL: <https://www.gkmm.hr/o-nama/povijest-gkmm/> (2019-09-27).
16. Gradska knjižnica Rijeka. URL: <https://gkr.hr/Vodic-za-korisnike/Lokacije/Gradski-bibliobus> (2019-09-27).
17. Gradska knjižnica Zadar. URL: <http://www.gkzd.hr/bibliobus> (2019-09-27).
18. Gradska knjižnica Zadar. Godišnje izvješće Gradske knjižnice Zadar za 2014. godinu. Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2015.
19. Gradska knjižnica Zadar. Izvješće o radu Gradske knjižnice Zadar i financijsko izvješće za 2018. godinu. Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2019.
20. Gradska knjižnica Zadar : Izvješće o radu Matične službe za 2018.godinu (narodne knjižnice). Zadar: Gradska knjižnica Zadar, 2019.
21. Grubačević, Ivana. Informacijske potrebe korisnika u narodnim knjižnicama: primjer Gradske knjižnice Velika Gorica. (dipl. rad, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2015).
22. Horrocks, S.H. ; Hargreaves, J.A. Bookmobile Operations Over the World. // Library Trends 8, 3(1961).
23. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. Izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
24. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. URL: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994> (2019-09-18).
25. IFLA Public Libraries. URL: <https://blogs.ifla.org/public-libraries/2014/04/11/library-in-the-tram-tram-to-the-library/> (2019-09-28).
26. Jacobs, Lynette ; Stals, Ernst ; Leroy, Lieve. Providing Books to Rural Schools through Mobile Libraries. // Education Provision to Every One: Comparing Perspectives from Around the World 14, 1(2016).
27. Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec. URL: <http://www.kcc.hr/informacije-o-uslugama/> (2019-09-27).
28. Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/bibliobusna-sluzba/o-nama-246/osnovni-podaci-37829/37829> (2019-09-27).

29. Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica. URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=58&n=3&side=5> (2019-09-27).
30. Krištofić, Branimir. Digitalna nejednakost. // Sociologija i prostor 45, 2(2007).
31. Kuzmić, Igor. Bibliobusna služba Gradske knjižnice „Franjo Marković“ Križevci. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012.
32. Miklić, Danijel. Knjižnica na kotačima vraća se među knjigoljupce, 2018. URL: <http://www.glas-slavonije.hr/368555/3/Knjiznica-na-kotacima-vraca-se-medju-knjigoljupce> (2019-09-27).
33. Mobile Library Guidelines 2010. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/123.pdf> (2019-09-17).
34. MSU Philosophy Club. The Bookmobile: Defining the Information Poor. URL: <https://msuphilosophyclub.blogspot.com/2009/03/bookmobile-defining-information-poor.html?fbclid=IwAR1gBqO4VRmmTxZpdJB5juqJnrqoSP-TMFCulq8fqY-1pBShyWEoG7QPrI0> (2019-09-12).
35. Musa, Anamarija. E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa Internetu u EU i republici Hrvatskoj. Zagreb, 2006.
36. Pejić, Ilija ; Prohaska, Željko. Bibliobusna služba Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012.
37. Pokrenimo bibliobus! URL: http://bibliobus.gkc-pula.hr/?page_id=219 (2019-10-28).
38. Radman, Nada. Bibliobusna služba Gradske knjižnice Zadar. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012.
39. Smjernice za pokretne knjižnice / prerađeno izdanje priredila skupina IFLA-ine Sekcije za narodne knjižnice na čaelu s Ianom Stringerom. 1. hrvatsko izd. (prema 2. prerađenom izd. Izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
40. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine, 58(1999). URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2019-09-17).
41. Stričević, Ivanka ; Jelušić, Srećko. Informacijske potrebe i čitateljski interesi građana Hrvatske. // Knjiga i slobodno vrijeme / uredila Elli Pecotić... [et. al.]. Split: Gradska knjižnica Marka Marulića, 2010.

42. Šadek, Vladimir. Bibliobusna služba Koprivničko-križevačke županije. // Podravina 4, 7(2005).
43. The Floating Library. URL: <https://thefloatinglibrary.org/the-books/> (2019-09-28).
44. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice 1994. URL:
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2019-09-18).
45. Vojnović, Nataša ; Solomun, Nikola. Pokretna knjižnica i bibliobusna služba Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac. // Pokretne knjižnice u Hrvatskoj / uredile Ljiljana Vugrinec, Ljiljana Črnjar, Frida Bišćan. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo ; Karlovac: Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2012.
46. Vugrinec, Ljiljana. Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama bibliobusa. // Svezak, 12(2010).
47. Zdravković, Željka ; Barada, Valerija. Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar. (izvještaj, Odjel za sociologiju Sveučilišta u Zadru, 2009). URL:
http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/GKZD_Anketa_Izvjestaj2009.pdf (2019-10-18).
48. Zovko, Vatroslav ; Didović, Ana. Upotreba ICT-a u Osnovnim školama – analiza digitalne podjele u Republici Hrvatskoj. // Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje 15(2013).
49. Warrington Perambulating Library. URL:
https://en.wikipedia.org/wiki/Warrington_Perambulating_Library?fbclid=IwAR23pJb92jI6H2ys0WsZ7lKRLQZDnABfeoFy39TvmSEIxYVItEMcZQrxgpg (2019-06-25).

Bibliobus users' information needs at Zadar public library

Abstract

Bibliobus or bookmobile service is one of the forms of mobile libraries that primarily provides basic library services to users who live in remote settlements or to people who are disadvantaged in library access. This especially applies to user groups such as pensioners, people with special needs, disabled, blind and partially sighted persons, etc. In this paper, results of the survey of Zadar Public Library bibliobus users' information needs are presented. A questionnaire was administered to 100 bibliobus users of all ages. The results of the research showed a high level of satisfaction with bibliobus services by users, which confirms the irreplaceable role of the Zadar Public Library bibliobus in providing services to socially excluded users in the outermost places of Zadar County.

Keywords: bibliobus, bookmobile, Zadar Public Library, information needs, users, patrons, library bus, mobile library

15. Prilozi

15.1. Prilog 1: Anketni upitnik o informacijskim potrebama korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar

Poštovani korisnici bibliobusa Gradske knjižnice Zadar,
Pred vama se nalazi anketni upitnik putem kojeg se nastoje prikupiti informacije o Vašim informacijskim potrebama. Anketni upitnik u potpunosti je anonimn i sadrži 12 pitanja.
Hvala na sudjelovanju.

1. Spol: M/Ž

2. Dob: _____

3. Stupanj obrazovanja:

- a) Osnovna škola
- b) SSS (srednja stručna sprema)
- c) VŠS (visoka stručna sprema)
- d) VSS (viša stručna sprema)
- e) Magisterij ili doktorat

4. Radni status:

- a) Učenik
- b) Student
- c) Zaposlen
- d) Nezaposlen
- e) Umirovljenik

5. Mjesto korištenja bibliobusom?

6. Koliko često posjećujete bibliobus?

- a) Dva puta mjesečno

- b) Jednom mjesečno
- c) Jednom u tri mjeseca
- d) Jednom u pola godine
- e) Jednom godišnje
- f) Ostalo: _____

7. Razlozi vašeg korištenja bibliobusom? (moguće je odabrati više odgovora)

- a) Posudba knjiga
- b) Posudba stripova
- c) Posudba slikovnica
- d) Posudba multimedijalne građe (glazba i filmovi)
- e) Korištenje referentne zbirke (enciklopedije, rječnici, leksikoni)
- f) Čitanje novina i časopisa
- g) Korištenje igračkaka i društvenih igara
- h) Korištenje računala s pristupom internetu
- i) Fotokopiranje i skeniranje
- j) Radionice
- k) Korištenje micro:bitova
- l) Ostalo: _____

8. Koje vrste knjiga po tematici najčešće posuđujete? (moguće je odabrati više odgovora)

- a) Beletristika
- b) Zdravlje
- c) Zabava
- d) Literatura za djecu
- e) Psihologija
- f) Politika
- g) Duhovnost
- h) Sport
- i) Biografije

j) Stručna literatura (obrazovanje)

k) Ostalo: _____

9. Na koji način dolazite do potrebnih informacija? (moguće je odabrati više odgovora)

a) Samostalno

b) Preporuka prijatelja

c) Upit knjižničaru

d) Ostalo: _____

10. Koliko ste zadovoljni sljedećim uslugama bibliobusa?

1 – Potpuno nezadovoljan 2 – Nezadovoljan 3 – Niti zadovoljan, niti nezadovoljan

4 – Zadovoljan 5 – Potpuno zadovoljan

| | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Izbor knjiga | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Izbor stripova | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Izbor slikovnica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Izbor dječje literature | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Izbor multimedijalne građe (CD i DVD) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Radionice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Učestalost dolaska bibliobusa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pristanište bibliobusa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Usluga djelatnika | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11. Smatrate li da je bibliobus podigao kvalitetu Vašeg života?

DA/NE

12. Molimo Vas, ukoliko imate ideje ili prijedloge na koji način bi bibliobus mogao unaprijediti i razvijati svoje usluge, da ih ovdje napišete:

15.2. Prilog 2: Analize podataka

Tablica 1. Dolazak do informacija

| <i>Dolazak do informacija</i> | <i>Broj odgovora</i> |
|--|----------------------|
| Samostalno | 34 |
| Samostalno, Upit knjižničaru | 21 |
| Samostalno, Preporuka prijatelja, Upit knjižničaru | 18 |
| Upit knjižničaru | 8 |
| Samostalno, Preporuka prijatelja | 7 |
| Preporuka prijatelja, Upit knjižničaru | 5 |
| Preporuka prijatelja | 3 |
| Ostalo: Internet | 2 |
| Samostalno, Preporuka prijatelja, Ostalo: Internet | 1 |
| Nije odgovoreno | 1 |

15.3. Tablica 6. Testiranje razlika u stupnju zadovoljstva pojedinim uslugama bibliobusa

| | (Tukey HSD test) | <i>M</i> | <i>{1}</i> | <i>{2}</i> | <i>{3}</i> | <i>{4}</i> | <i>{5}</i> | <i>{6}</i> | <i>{7}</i> | <i>{8}</i> | <i>{9}</i> |
|----------|-------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Izbor knjiga | 4.6735 | | 0.87 | 1.00 | 1.00 | 0.77 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 0.20 |
| 2 | Izbor stripova | 4.5102 | 0.87 | | 0.87 | 0.93 | 1.00 | 0.00 | 0.77 | 0.40 | 0.00 |
| 3 | Izbor slikovnica | 4.6735 | 1.00 | 0.87 | | 1.00 | 0.77 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 0.20 |
| 4 | Izbor dječje literatue | 4.6531 | 1.00 | 0.93 | 1.00 | | 0.87 | 0.00 | 1.00 | 0.99 | 0.13 |
| 5 | Izbor multimedije | 4.4898 | 0.77 | 1.00 | 0.77 | 0.87 | | 0.00 | 0.65 | 0.29 | 0.00 |
| 6 | Radionice | 3.9796 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 7 | Učestalost dolaska bibliobusa | 4.6939 | 1.00 | 0.77 | 1.00 | 1.00 | 0.65 | 0.00 | | 1.00 | 0.29 |
| 8 | Mjesto stajanja bibliobusa | 4.7551 | 1.00 | 0.40 | 1.00 | 0.99 | 0.29 | 0.00 | 1.00 | | 0.65 |
| 9 | Usluga djelatnika | 4.9592 | 0.20 | 0.00 | 0.20 | 0.13 | 0.00 | 0.00 | 0.29 | 0.65 | |