

# Istraživanje percepcija, stavova i informacijskih potreba ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja

---

**Badurina, Gorana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*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:162:248736>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-29**



**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

Dvogodišnji diplomski sveučilišni studij informacijske znanosti (jednopedmetni izvanredni)

**Gorana Badurina**

**Istraživanje percepcija, stavova i informacijskih  
potreba ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja**

**Diplomski rad**

Zadar, 2023.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Dvogodišnji diplomski sveučilišni studij informacijske znanosti (jednopedmetni izvanredni)

Istraživanje percepcija, stavova i informacijskih potreba ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja

Diplomski rad

Student/ica:

Gorana Badurina

Mentor/ica:

Doc. dr. sc. Mate Juric

Zadar, 2023.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Gorana Badurina**, ovime izjavljujem da je moj diplomski rad pod naslovom **Istraživanje percepcija, stavova i informacijskih potreba ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja** 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, 27. ožujka 2023.

## Sažetak

Cilj i svrha rada je istražiti percepcije, stavove i informacijske potrebe ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja, dobiti uvid u razloge nekorisćenja knjižnice te saznati postoje li aktivnosti i usluge kojima bi se ne-korisnike privuklo u knjižnicu. Diplomski rad podijeljen je na teorijski i istraživački dio. U teorijskom dijelu opisana je uloga knjižnica u suvremenom društvu te su navedene promjene koje su uslijedile u knjižničnom poslovanju dolaskom tehnološke revolucije, razvoj novih knjižničnih usluga sa primjerima u hrvatskim knjižnicama, opisane su prakse vrednovanja poslovanja u narodnim knjižnicama, istraživanja korisnika knjižnica te su prikazani primjeri istraživanja ne-korisnika u svijetu i u Hrvatskoj. Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku ispitanika putem intervjua i ankete. U radu su prikazani rezultati istraživanja te je analizom utvrđeno kako ne-korisnici najčešće ne koriste knjižnicu zbog nedostatka vremena, a zatim nedostatka interesa za čitanje knjiga. Veći dio ispitanika knjižnicu posjećuje iz drugih razloga, kao što su primjerice edukativna ili stručna predavanja te predstavljanja knjiga, te su pokazali interes za učestalijim sudjelovanjem u takvim aktivnostima, smatrajući da bi knjižnica trebala u većoj mjeri nuditi takve programe te bolje informirati javnost o svojim uslugama i aktivnostima. Istraživanje je također pokazalo da su njihove percepcije i stavovi prema knjižnici pozitivnog smjera. Ovim radom željelo se istaknuti potrebu za istraživanjem ne-korisnika knjižnica, kojih u Hrvatskoj nedostaje.

**Ključne riječi** : ne-korisnici knjižnica, percepcije, stavovi, informacijske potrebe, razlozi nekorisćenja knjižnica

## Sadržaj

1. Uvod.....	4
2. Narodne knjižnice u suvremenom društvu .....	5
2.1. Promjene u knjižničnom poslovanju .....	8
2.2. Hibridne i digitalne knjižnice .....	9
2.3. Prostor knjižnice .....	10
2.4. Knjižničari suvremenog doba.....	10
2.5. Informacijske potrebe i korisnici knjižnica .....	11
3. Razvoj novih knjižničnih usluga u hrvatskim narodnim knjižnicama .....	12
3.1. Raznovrsnost aktivnosti i događanja na primjerima narodnih knjižnica u Hrvatskoj .....	14
4. Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama .....	17
4.1. Mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnica.....	18
5. Istraživanja korisnika knjižnica .....	20
5.1. Modeli, metode i tehnike istraživanja korisnika.....	22
6. Istraživanja ne-korisnika knjižnica .....	25
6.1. Istraživanja ne-korisnika u Hrvatskoj.....	32
7. Istraživanje percepcija, stavova i informacijskih potreba ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja 35	
7.1. Grad Novalja .....	36
7.2. Gradska knjižnica Novalja .....	37
7.3. Cilj istraživanja .....	38
7.4. Instrument i metodologija .....	39
7.4.1. Intervju .....	39
7.4.2. Anketa .....	40
8. Rezultati.....	41
8.1. Intervju.....	41
8.1.1. Nekorištenje knjižnice.....	41
8.1.2. Motivacija za (ponovni) posjet i korištenje knjižnice .....	43
8.1.3. Stavovi i percepcije o knjižnici.....	44
8.1.4. Informacijske potrebe ne-korisnika .....	47
8.2. Anketa.....	49
8.2.1. Sociodemografski podaci .....	49
8.2.2. Status članstva u Gradskoj knjižnici Novalja .....	50
8.2.3. Razlozi nekorištenja ili rijetkog korištenja knjižnice .....	50
8.2.4. Posjete i razlozi posjeta knjižnici.....	52
8.2.5. Poznavanje knjižničnih usluga .....	54
8.2.6. Motivacija za korištenje/učlanjenje u Gradsku knjižnicu Novalja .....	56

8.2.7.	Percepcije i stavovi ispitanika o knjižnici .....	58
8.2.8.	Informacijske potrebe .....	63
8.2.9.	Komentari ispitanika .....	65
8.2.10.	Uloga sociodemografskih čimbenika .....	66
9.	Rasprava .....	67
10.	Zaključak .....	75
11.	Literatura .....	77
12.	Prilozi .....	84
	Prilog 1. Upitnik za intervju .....	84
	Prilog 2. Anketni upitnik .....	86
	Prilog 3. Kodiranje .....	90

## 1. Uvod

Promjene u društvu koje su se počele događati na prijelazu iz 20. u 21. stoljeće, nastale kao posljedica tehnološke revolucije i pojave interneta, utjecale su na sve segmente života. Inovacije su iznjedrile nove medije i načine komuniciranja te promijenile navike čitavog društva. Svijet se mijenja iz industrijskog prema društvu znanja, a taj proces zahvatio je i narodne knjižnice, kao i sve ustanove u kulturi. Njihova tradicionalna zadaća izgradnje zbirki, što uključuje identificiranje, sakupljanje, organiziranje te osiguravanje pristupa građi i dalje je jedna od najvažnijih zadaća, no uloga knjižnica u suvremenom društvu u velikoj mjeri se proširila pod pritiskom novonastalih promjena. Razvojem novih informatičkih tehnologija, pojavom interneta i *world wide weba* te njihovom sve raširenijom primjenom, stvara se konkurentsko okruženje za narodne knjižnice u informacijskom društvu što dovodi do promjena u načinu njihova rada te potiče razvoj novih oblika informacijskih usluga (Sabolović-Krajina 2020,11-13; Petr Balog 2010,9). Narodne knjižnice brzo su se snašle u nastojanju da se prilagode prelasku iz industrijskog u društvo znanja, a jedan od načina prilagodbe očitovao se u promjeni knjižničnog poslovanja: umjesto izgradnje zbirki fokus je usmjeren na korisnike. Brojne promjene koje su uslijedile stremile su k tome da knjižnica „preraste“ okvire kulturnog i obrazovnog karaktera te da tiho i mirno mjesto za učenje i posudbu knjiga postane „treći prostor“ odnosno središte svoje lokalne zajednice, koje služi svima. No ni nekoliko desetljeća nakon uvedenih promjena, knjižničarska zajednica ne može sa sigurnošću reći da je cilj postignut. Unatoč raznovrsnim i besplatnim uslugama koje knjižnice nude za sve skupine svojih korisnika, još uvijek je velik broj onih koji se njome ne koriste. Brojna istraživanja korisnika knjižnica koja se provode u svijetu i u Hrvatskoj mogu dati odgovore na razna pitanja iz korisničke perspektive. No za poimanje razloga nekorištenja knjižnice, potrebno je istražiti mišljenja i stavove ne-korisnika knjižnica.

Ovaj rad podijeljen je u dva dijela: teorijski i istraživački. U teorijskom dijelu biti će opisana uloga narodnih knjižnica u zajednici i njihovo poslovanje kroz proizvode i usluge koje pružaju, sa posebnim osvrtom na Gradsku knjižnicu Novalja. Istraživanje će obuhvatiti stanovnike sa područja Grada Novalje. Cilj ovog rada je istražiti kakvu percepciju o Gradskoj knjižnici Novalja imaju oni koji je ne koriste te kakvi su njihovi stavovi o knjižnici. Svrha ovog rada je utvrditi moguće razloge ne korištenja knjižnice, što daje osnovu za preispitivanje mogućnosti kreiranja novih proizvoda i usluga te privlačenja tih skupina stanovnika u knjižnicu.



## 2. Narodne knjižnice u suvremenom društvu

Prema UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice, pripremljenom u suradnji s IFLA-om (Međunarodnom federacijom knjižničarskih društava i ustanova) 1994. godine i dopunjenom 2022. godine, poslanje narodnih knjižnica temelji se na poštovanju temeljnih ljudskih vrijednosti, a to su sloboda, blagostanje i razvoj društva, koje se može postići kroz sposobnost dobro informiranih građana da, koristeći svoja demokratska prava, aktivno sudjeluju u društvu. Narodne knjižnice pružaju javno dostupan prostor i osnovne uvjete za cjeloživotno učenje, podupiru i omogućavaju stvaranje i dijeljenje svih vrsta znanja bez komercijalnih, tehnoloških i pravnih prepreka. One su lokalno informacijsko središte dostupno svim korisnicima, i njihove usluge temelje se na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, etničku pripadnost, spol, vjeru, nacionalnost, jezik, društveni status ili bilo koju drugu karakteristiku, a osobito moraju osigurati usluge i materijale za one korisnike koji iz bilo kojih razloga ne mogu koristiti redovne usluge. Knjižnice trebaju odražavati kulturnu i jezičnu raznolikost zajednice, a njihove zbirke i usluge ne bi smjele biti predmet bilo kakvog oblika ideološke, političke ili vjerske cenzure kao ni trgovačkih pritisaka. Narodne knjižnice financiraju nacionalne i lokalne vlasti, a njihove usluge u načelu su besplatne (IFLA-UNESCO 1994). Gledajući općenito, pojavom interneta i osobito *world wide weba*, informacije su postale dostupne širokom broju ljudi, pa se uz sve dostupniju informacijsko-komunikacijsku tehnologiju, stvorilo konkurentsko okruženje za informacijsku ulogu knjižnica u suvremenom društvu. Pojedini autori iskazali su bojazan za budućnost narodnih knjižnica u novonastalom konkurentskom okruženju, obzirom na njihovo financiranje od strane nacionalnih i lokalnih vlasti. Høivik smatra kako je tradicionalna uloga narodnih knjižnica bila jasna, dobro definirana i prihvaćena u industrijskim društvima te su ih njihovi financijeri podržavali, no u današnjem društvu njihova uloga slabi, knjižnice postaju manje vidljive i tradicionalni argumenti gube na snazi, stoga se otvara mogućnost da knjižnice izgube širu potporu političkih lidera i njihovih birača (Høivik 2006). Građanima su na raspolaganju raznovrsne slobodne aktivnosti, stoga knjižnice moraju poraditi na tome da svoje usluge i aktivnosti učine prepoznatljivima jer će samo tako moći opravdati svoje postojanje te legitimirati financiranje iz javnih izvora (Vogt 2004, 40). Aabø ističe kako se vrijednost i uloga narodnih knjižnica može promatrati iz različitih perspektiva, a ta se uloga definira kroz kulturne, obrazovne i demokratske vrijednosti koje knjižnice trebaju razvijati. Građani doživljavaju knjižnice toliko vrijednima, važnima i značajnima ovisno o tom koliko dobro

knjižnice obavljaju svoju ulogu i koliko je ta uloga važna u odnosu na druge društvene vrijednosti (Aabø 2005,206).

Tehnološka revolucija s jedne je strane značila napredak, osobito kroz brojne inovacije, i duboko je utjecala na svakodnevni život svakog pojedinca. S druge strane, uzrokovala je korjenite promjene na tržištu rada, a kao posljedica tih promjena pokazalo se da neka radna mjesta postaju nepotrebna, dok se istovremeno stvaraju nova zanimanja. Za nova zanimanja potrebno je usvajati i nove vještine, i upravo to je karakteristično za društvo znanja koje se temelji na kontinuiranom, cjeloživotnom učenju i usvajanju novih vještina. U srži cjeloživotnog učenja je informacijska pismenost stoga su narodne knjižnice razvile novu ulogu u suvremenom društvu te su pored poticanja čitanja, kao osnove za svaki oblik pismenosti, razvile niz usluga kojima se kod korisnika razvija informacijska pismenost, a osobito kod djece i mladih. Američko knjižničarsko društvo (*American Library Association*) navodi kako se informacijski pismenom osobom smatra osoba koja je sposobna prepoznati kada joj je potrebna informacija, zna pronaći informaciju, procijeniti ju i učinkovito se služiti njome. Informacijski pismeni ljudi su oni koji su naučili kako je organizirano znanje, kako pronaći informacije i kako ih koristiti (ALA 1989). Drugim riječima, zadaća knjižnice je podučiti korisnike kako da samostalno uče i pronalaze potrebne informacije. Citirajući Stričević, Sabolović-Krajina navodi kako narodne knjižnice osobito potiču bitne pismenosti 21. stoljeća – informacijsku, informatičku, medijsku i multikulturalnu pismenost, a prema *Smjernicama za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju*, ona obuhvaća znanja, vještine i stavove potrebne za vrednovanje informacija kako bi se mogle svrsishodno koristiti. U istom radu, autorica ističe kako se knjižnice vezuju uz koncept cjeloživotnog učenja, koji služi kao sredstvo prilagođavanja pojedinca tržištu rada jer omogućava prekvalifikaciju ili promjenu posla. Na taj način one se uključuju kao partneri u tom konceptu povezujući se sa dječjim vrtićima, školama, ustanovama za mlade podupirući jačanje kompetencija čitanja i pismenosti, što stvara poželjan preduvjet za sposobnosti cjeloživotnog učenja pojedinca (Sabolović-Krajina 2020,37-39). Promjene u društvu i na tržištu rada, starenje stanovništva, društvene migracije te drugi čimbenici u Europi, doveli su do stvaranja marginaliziranih skupina koje se u političkom diskursu počinju spominjati kao isključene, pa se politička promišljanja fokusiraju na to kako ih ponovno aktivno uključiti u društvo, umjesto održavanja takve situacije putem socijalnih pomoći. U skladu s promjenama političkih razmišljanja, mijenja se i knjižnica kao društvena ustanova te se sve više okreće različitim društvenim skupinama sa ciljem da ih privuče, pri čemu je najvažnije da se knjižnicom mogu služiti svi.

Sve šira upotreba interneta i elektronskih usluga putem mreže uzrokovala je podjelu stanovništva na one koji imaju pristup internetu i one koji nemaju. Taj se procjep naziva digitalnom podjelom, a narodne knjižnice ugradile su u svoje zadaće nastojanja da prevladaju tu podjelu pružajući mogućnost stanovništvu koje nema pristup internetu kod kuće, da se njime koriste u knjižnicama, istovremeno osposobljavajući ih da se nauče služiti digitalnim alatima (Horvat 2018,35; Sečić 1995,32). Kako se očituje u IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice, objavljenim u 2. izdanju 2010. godine upravo je način na koji postiže smanjenje digitalnog jaza novost u radu suvremenih knjižnica, osigurati javnu dostupnost informacijskih tehnologija te podučiti korisnike osnovnim računalnim vještinama (Sabolović-Krajina 2020,28-29).

Dokumenti krovnih organizacija UNESCO-a, Vijeća Europe, IFLA-e i EBLIDA-e, nastali na prijelazu u novo tisućljeće, temelj su na kojem knjižničarska struka treba razvijati knjižnice za suvremeno društvo sa naglaskom na korisnike, različite korisničke skupine i njihove potrebe (Horvat 2018; Sabolović-Krajina 2020). Prvi takav dokument bio je spomenuti UNESCO-v Manifest za narodne knjižnice iz 1994. godine pripremljen u suradnji sa IFLA-om, temeljen na demokratskim načelima, jednakosti pristupa svima te uzimajući u obzir sve skupine stanovništva. Smjernice Vijeća Europe i EBLIDA-e (*European Bureau of Library, Information and Documentation Associations*) za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi iz 2000. godine određuju sve ono što bi knjižnice trebale biti i što bi trebale omogućavati: slobodu izražavanja i slobodan pristup informacijama, jednakost pružanja knjižničnih usluga svima, bez obzira na rasu, vjeru, nacionalnost i dr.; knjižnične usluge trebaju biti financirane iz javnih sredstava te besplatne za korisnike i dostupne svima bez obzira na platežnu sposobnost; zbirke trebaju biti izgrađene tako da zastupaju i zadovoljavaju potrebe svih korisnika u zajednici u kojoj djeluju; smještaj građe i oprema trebaju biti takvi da ih mogu koristiti svi, pa i osobe s teškoćama u razvoju; te druge odredbe kojima se knjižnica definira kao mjesto otvoreno svima, temeljeno na demokratskim načelima (Council of Europe/ EBLIDA 2000). Razvijajući nove oblike usluga i prilagođavajući se društvenim promjenama, knjižnice suvremenog društva više nisu samo kulturne i baštinske ustanove već streme ka tome da postanu središnji javni prostori u svojoj zajednici, koji trebaju služiti različitim skupinama stanovništva.

## 2.1. Promjene u knjižničnom poslovanju

Američko knjižničarsko društvo 80 –ih godina 20. st. definiralo je knjižničnu znanost kao „skup spoznaja i saznanja o principima selekcije, nabave, organizacije i uporabe zabilježene informacije u skladu s informacijskim zahtjevima i potrebama određene zajednice korisnika“ dok se pod informacijskom znanošću podrazumijeva znanstveno proučavanje stvaranja, korištenja i upravljanja svim oblicima informacija. Godine 2001. ISO 5127 proširuje definiciju informacijske znanosti u „proučavanje funkcija, strukture i prijenosa informacija i upravljanja informacijskim sustavima“, a knjižnična znanost definirana je kao grana informacijske znanosti koja se bavi organizacijom knjižničnih zbirki i upravljanjem i radom knjižnica. U današnje vrijeme informacijske znanosti obuhvaćaju knjižnične i informacijske znanosti, dokumentaciju, arhivistiku, muzeologiju, leksikologiju i druge srodne discipline, pa današnji knjižničari osim što trebaju pratiti razvoj vlastite struke, trebaju pratiti i trendove u srodnim informacijskim disciplinama (Sečić 1995, 19-20).

Kroz proces prilagođavanja u suvremeno doba i primjenom novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija, promijenilo se i poslovanje narodnih knjižnica. Njihov posao oko nabavljanja fizičkih jedinica građe, organiziranja te građe i zatim posudbe korisnicima, proširio se na digitalne izvore i elektronsku građu. Ono što je ostalo isto, prema Schneidersu, su četiri temeljna stupa djelovanja narodnih knjižnica: zbirke, knjižnično osoblje, umrežavanje na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini te fizički prostor, a ono što se bitno promijenilo su: vrste knjižnične građe, metode i tehnike knjižničnog poslovanja te atmosfera, arhitektura i dizajn u kojima se nude knjižnične usluge (Sabolović-Krajina 2020,65).

Tradicionalne knjižnice posjedovale su građu na papirnatom mediju, a početkom 1990-ih godina došlo je do naglog povećanja količine, vrste i raznolikosti građe dostupne u elektroničkom obliku. Ta je pojava dovela do promjena u knjižničnom poslovanju. Sabolović-Krajina navodi podjelu prema vrsti građe kojom Michael Buckland razlikuje tri vrste knjižnica:

- Papirnu, tradicionalnu knjižnicu, čija se knjižnična građa i poslovanje zasniva na papiru
- Automatiziranu knjižnicu, čija je građa papirna, no poslovanje je automatizirano
- Elektroničku knjižnicu, čija je građa i poslovanje u elektroničkom obliku.

U odnosu elektroničkih i papirnih dokumenata, došlo je do razlika u nekoliko osnovnih knjižničnih funkcija:

- Funkcija čuvanja, jer se osnovne tehnike čuvanja razlikuju ovisno o mediju
- Funkcija omogućavanja pristupa, papirna građa dostupna je u knjižnici, a elektronička građa dostupna je svugdje
- Bibliografska funkcija, e- građa može povezati bibliografski zapis s tekstom
- Simbolična funkcija odnosno temelj i status zasnovan na temelju zbirke, pristup e- zbirka jednostavniji je i nepristraniji u odnosu na papirne dokumente

Te su se promjene medija odrazile i na knjižnično poslovanje jer su se uz pomoć tehnologije rutinski poslovi mogli obavljati pomoću strojeva (računala), ublaženi su troškovi za radnu snagu, a elektronički zapisi vrlo su fleksibilni za mijenjanje i preslagivanje. No istovremeno se javila potreba za standardizacijom zapisa, povećala se tehnička složenost i ovisnost o opremi koja je sklonija zastarijevanju nego tehnologija papirne knjižnice (Sabolović-Krajina 2020, 99-100).

## 2.2. Hibridne i digitalne knjižnice

Kao posljedica pojave novih oblika medija knjižnične građe, javljaju se novi koncepti izraženi terminima *hibridna knjižnica* i *digitalna knjižnica*. Termin hibridna knjižnica koristi se za one knjižnice u kojima se koristi građa na svim vrstama medija, pri čemu se ravnopravno koriste i elektronički i papirni izvori. Kao knjižnični koncept javlja se 1990-ih godina i predstavlja spoj konvencionalne „fizičke“ dimenzije knjižnice i digitalne knjižnice te model pružanja knjižničnih usluga koji integrira tiskanu građu s digitaliziranom ili elektroničkom građom. Neki autori smatraju da hibridna knjižnica predstavlja fazu razvoja od tradicionalne ka digitalnoj knjižnici, dok je drugi opisuju kao model koji se može dalje razvijati i poboljšavati. Digitalna knjižnica predstavlja online zbirku digitalnih objekata provjerene kvalitete, koji su organizirani na smislen i održiv način sa ciljem pružanja usluge korisnicima da se mogu koristiti izvorima. Digitalne knjižnične zbirke mogu sadržavati građu koja je izvorno nastala u digitalnom formatu, građu koja je izvorno bila tiskana, a potom se skeniranjem digitalizirala te pristup građi na udaljenoj mrežnoj lokaciji (poveznice sa drugim knjižničnim zbirka ili računalnim poslužiteljima). Digitalizirana građa uređuje se i opisuje metapodacima i može uključivati raznovrsnu građu kao što su primjerice knjige, časopisi, novine, razglednice, kartografska građa i slično. Digitalizacijom knjižnične građe, knjižnice su proširile svoje zbirke i fondove, a digitalizacija je osobito pridonijela dostupnosti one građe koja je do tada bila dostupna isključivo dolaskom u knjižnicu ili čak posve nedostupna zbog lošeg stanja same građe, te se digitalizacijom korisnicima otvorila mogućnost za njeno korištenje (Skoko,

Marić Tokić, Ledić 2020,111-112; Sabolović-Krajina 2020,51-52). Novi koncepti rezultat su nastojanja knjižnica da se što više približe različitim skupinama korisnika, pri čemu je najvažnije da se njome mogu koristiti svi.

### 2.3. Prostor knjižnice

Knjižnice današnjice su višenamjenska mjesta, a zbirke sa knjižničnom građom samo su dio knjižničnog sustava. U planiranju knjižničnog prostora potrebno je pomaknuti fokus sa zbirki prema društveno, uslužno i korisnički orijentiranom planiranju. Fizički prostor odnosno arhitektura i unutrašnje uređenje pomiču fokus sa prvobitnog dizajna orijentiranog na čuvanje tiskanih, papirnih zbirki, prema prostoru dizajniranom tako da omogući pristup tehnologiji, digitalno pohranjenim informacijama, učenju i istraživanju. Jačanje uloge knjižnice kao društvenog mjesta, nameće planiranje prostora kao mjesta susreta i okupljanja različitih skupina, s računalnom opremom, kroz višenamjenske prostore, poštujući pravo dostupnosti i pristupa svima. O knjižničnom prostoru više se ne razmišlja na način kako se korisnik uklapa u knjižnicu već kako se knjižnica uklapa u život korisnika, a knjižnični prostori postali su i društveni prostori i tehnološki centri. Arhitekturom se suvremene knjižnice želi prikazati kao otvorene, demokratske i intelektualne komunikacijske ustanove. (Sabolović-Krajina 2020, 77-88, Aparac- Jelušić, Faletar Tanacković 2020,58-63).

### 2.4. Knjižničari suvremenog doba

Kako se mijenjala uloga knjižnica u društvu i njihovo poslovanje, mijenjala se i knjižničarska struka. Nove usluge koje razvijaju knjižnice zahtijevaju od knjižničara nove vještine i znanja, kako bi ispunili očekivanja korisnika i zadovoljili zahtjeve koje pred njih postavljaju korisničke potrebe. U fokusu knjižničnog poslovanja i njihova interesa su korisnici i zadovoljavanje njihovih potreba. Knjižničari više nisu samo djelatnici koji prikupljaju informacije i znanja već ih distribuiraju dalje te poučavaju korisnike kako ih koristiti, a i sami se moraju neprekidno stručno usavršavati kroz cjeloživotno učenje. Knjižničari su postali posrednici između internetskih sadržaja i izvora te korisnika, kao informatori i pomagači da se pronađu relevantne informacije u mnoštvu sadržaja koji je dostupan putem interneta. Oni posreduju informacije iz izvora kao što su katalogi, baze podataka, bibliografije, priručnici, knjižnični fondovi i slično. Kako navodi Sabolović-Krajina, Michael Gorman ističe

vrijednosti kojima se knjižničari trebaju rukovoditi u svom radu: dobro poznavati izvore, imati izvrsne komunikacijske vještine te predanost radu u informacijskoj službi. Pored stručnog znanja trebaju znati koristiti informacijske i komunikacijske tehnologije, a sukladno tim zahtjevima javlja se i novi profil zanimanja – *sistemska knjižničar* – koji objedinjava stručna knjižničarska i informatička znanja. Današnji knjižničari zaposleni u narodnim knjižnicama odgovaraju na upite raznovrsnih skupina korisnika, oni pomažu korisnicima uobličiti svoje upite, odabrati odgovarajuće baze podataka, tumačiti rezultate pretraživanja informacijskih izvora te potiču razvijanje informacijske pismenosti. I oni sami moraju neprekidno usavršavati svoja znanja i usvajati nove vještine. Kako bi što uspješnije posredovali informacije od izvora do korisnika, trebaju poznavati informacijske resurse za svoje najbrojnije korisnike, moraju se znati služiti informacijskim pomagalima kao što su mrežni katalozi, baze podataka, bibliografije, izvori na mreži i slično, trebaju znati informacijska ponašanja svojih korisnika, i trebaju znati napraviti što kvalitetniji odabir među mnoštvom dostupnih izvora. Drugim riječima, korisnici od knjižničara očekuju rješenja za svoje upite, a knjižničar se treba znati što bolje snaći u mnoštvu dostupnog znanja i za korisnika odabrati što je moguće više informacija koje će zadovoljiti korisničke potrebe (Sabolović-Krajina 2020, 88-91; Sečić 1995, 14,22)

## 2.5. Informacijske potrebe i korisnici knjižnica

Kako se mijenjalo društvo, mijenjale su se i navike i životni stilovi korisnika knjižnica, a suvremeni život utjecao je na njihove informacijske potrebe. Te su potrebe u osnovi svih informacijskih procesa poput stvaranja, dijeljenja, širenja, spajanja i uporabe, a ono što ih karakterizira jest da one pokreću i motiviraju informacijska ponašanja. U okviru informacijskih znanosti, najšira konceptualizacija informacijske potrebe definira ju kao stanje pojedinca u trenutku spoznaje da njegovo znanje o nekoj temi, predmetu ili situaciji nije dostatno stoga on želi ili očekuje dodatne informacije koje će mu pomoći donijeti odluku o nečemu ili poduzeti neke aktivnosti. Informacijska potreba postaje vidljiva tek kada uslijedi određeno informacijsko ponašanje, koje se, u najširem smislu, opisuje kao interakcija nekog izvora informacija i pojedinca sa ciljem zadovoljenja informacijske potrebe. Informacijsko ponašanje nije jedan proces, već skup procesa i aktivnosti koje se događaju kada pojedinac nastoji zadovoljiti informacijsku potrebu (Martinović, Bakota, Badurina 2018, 4-5).

Kada govorimo o korisnicima, tada podrazumijevamo pojedince od kojih svaki ima svoje specifične informacijske, obrazovne, psihološke i društvene potrebe, a informacijske potrebe ima svaka pojedina osoba bez obzira na svoj društveni status ili intelektualnu razinu. Razlikujući više kategorija korisnika, Sečić navodi slijedeća određenja: **individualni korisnici** su pojedinci koji se koriste knjižničnim i informacijskim uslugama, dok su organizacije ili ustanove **kolektivni korisnici**; **potencijalni korisnik** se ne koristi knjižnicom, ali bi mu ona na temelju njegovih informacijskih potreba odgovarala; **naslućeni korisnik** ima pristup knjižničnim službama, ali se njima ne koristi; **stvarni korisnik** se koristi uslugama informacijske službe; **korisnik** kojem dobivena informacijska usluga donosi **stvarnu korist**; **virtualni korisnik**, koji se knjižničnim uslugama koristi putem mreže. Pojedini korisnik ima svoje specifične potrebe i knjižničari na to trebaju obratiti pažnju, a informacijske usluge u knjižnici temeljene su na dva načela koja govore da se: a) informacije daju konkretnoj osobi čije potrebe treba poznavati b) korisnik dolazi u knjižnicu s točno određenom potrebom prema kojoj knjižničar kreira informacijsku uslugu (Sečić 1995,13, 25-27).

Unatoč ranije navedenim nastojanjima i razvijanju novih usluga, knjižnice nisu postigle veću vidljivost u društvu, a mnogi korisnici nisu svjesni svojih informacijskih potreba koje bi mogli zadovoljiti u knjižnicama (Sečić 1995, 13). Pojedini istraživači došli su do zaključka kako mlađe generacije svoje informacijske potrebe ispunjavaju putem interneta i radije se služe internetskim pretraživačima umjesto knjižničnih izvora (Vrana, Kovačević 2010,26-27).

### 3. Razvoj novih knjižničnih usluga u hrvatskim narodnim knjižnicama

Današnje knjižnice nastoje se što bolje predstaviti javnosti te kroz razne programe i aktivnosti zadržati postojeće korisnike i privući nove, a u svoju ponudu uključile su usluge i proizvode koji se temelje na primjeni informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Implementacijom novih tehnologija u knjižnično poslovanje razvijene su i nove knjižnične usluge. Začetnikom pružanja elektroničkih informacijsko-referalnih usluga smatra se mrežna usluga *Pitajte knjižničara*, koja ujedno predstavlja jednu od najuspješnijih primjena knjižničarskih vještina i kompetencija na internetu. Informacijska služba *Pitajte knjižničara* nastala je 1997. godine u Velikoj Britaniji, a utemeljio ju je EARL- konzorcij za mrežu narodnih knjižnica. Njene se pružene usluge ne razlikuju formalno od onih koje korisnici mogu dobiti u knjižnicama, no velika je prednost ove usluge u tome što se njome mogu koristiti svi, bilo kad i bilo gdje, i namijenjena je apsolutno svima. Usluga se ubrzo proširila iz



Velike Britanije širom svijeta, pa su knjižnice na svojim mrežnim stranicama nudile obrasce za popunjavanje upita, te ispunjavale informacijske potrebe svakog tko je ispunio obrazac. Pitanja postavljena iz bilo kojeg područja ljudskog znanja i djelatnosti, automatski su elektroničkom poštom bila prosljeđena do neke od umreženih narodnih knjižnica, koje su se izmjenjivale u dežurstvu. Po postavljenom pitanju, zadatak knjižničara je pronaći najrelevantniji izvor, tiskani ili digitalni, koji pomaže odgovoriti na pitanje te se odgovor slao elektroničkom poštom u najkraćem mogućem vremenu (Bosančić 2003, 80-82). U Hrvatskoj je razvoj usluge na daljinu pokrenula Središnja informacijska služba Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i u početku su se postavljali zahtjevi u sklopu obrasca Pišite knjižnici, zatim su se pružale usluge bibliografskih i kataložnih informacija izravno preko sučelja OPAC-a te naposljetku informacijske usluge na daljinu Pitajte knjižničara – QuestionPoint. Mrežnu uslugu Question Point zajednički su razvili OCLC (Online Computer Library Center) i Kongresna knjižnica iz Washingtona 2002. godine, a pomoću te usluge omogućeno je jednostavno zaprimanje korisničkih upita mrežnim obrascem te slanje odgovora korisniku e-poštom. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu je bila redovna članica konzorcija od 2005. godine, a istovremeno je u sklopu svoje Čitaonice pružala uslugu Pitajte knjižničara na tiskanim obrascima. Bila je to usluga tematskog pretraživanja, kojom su predmetni stručnjaci izrađivali popise relevantne literature na određenu temu za potrebe korisnika. Ta je usluga tematskog pretraživanja „preseljena“ na mrežu 2012. godine kada je uslugu Pitajte knjižničara QuestionPoint OCLC-a zamijenila usluga Pitajte knjižničara koja je omogućila slanje zahtjeva mrežnim obrascima za opće upite ili tematsko pretraživanje. Odgovori su se korisnicima mogli slati e-poštom ili kroz sustav, a ovom uslugom mogu se koristiti svi, bez obzira na članstvo u knjižnicama (Milovanović, Kežić Pucketić, Mumelaš 2021, 286-287).

Jedna od temeljnih zadaća knjižnica je poticanje svih oblika pismenosti, a u srži pismenosti jest čitanje. Stručnjaci upozoravaju kako se u posljednjih desetak godina interes za čitanje, kao i čitalačke navike, smanjuju. Narodne knjižnice okrenule su se promociji čitanja, bilo na tiskanom mediju ili u digitalnom obliku, te u suradnji sa raznim udrugama pokrenule promicanje čitanja. Aktivnosti promicanja čitanja uglavnom se odnose na organiziranje brojnih događanja i projekata na nacionalnoj razini poput Mjeseca hrvatske knjige, radionica i aktivnosti obilježavanja Međunarodnog dana pismenosti, a možda najbolji primjer dobre prakse je kampanja Čitaj mi!, koju su 2013. godine pokrenuli Hrvatsko knjižničarsko društvo, Komisija za knjižnične usluge za djecu i mladež, Hrvatsko čitateljsko društvo i drugi, uz podršku UNICEF-a, pod pokroviteljstvom Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i

socijalnu politiku. Cilj kampanje Čitaj mi! je potaknuti prvenstveno roditelje, a potom i druge odrasle osobe da čitaju naglas djetetu od njegova rođenja kako bi čitanje postalo dijelom svakodnevnog ugodnog druženja roditelja i djece. Tom kampanjom također se želi potaknuti i privući roditelje da s najmlađom djecom što prije počnu dolaziti u lokalnu narodnu knjižnicu (Bokan, Cupar 2017, 52-53).

Pojava društvenih mreža i njihova popularnost potaknula je narodne knjižnice da komuniciraju svoje aktivnosti putem raznih društvenih mreža. Mrežne stranice knjižnica pretpostavljaju jednosmjernu komunikaciju, od knjižnice prema javnosti, pa korištenje društvenih mreža predstavlja iskorak u načinu komuniciranja jer omogućava interaktivnu komunikaciju istovremeno stvarajući pozitivan imidž ustanove otvorene prema korisnicima. Vjerojatno najkorištenija društvena mreža u Hrvatskoj je Facebook, na kojoj su prisutne i brojne knjižnice. Jednostavnija i dvosmjerna komunikacija između korisnika odnosno pratitelja stranice i djelatnika knjižnice, komunikacija na Facebooku ne slijedi tradicionalne obrasce i stručna nazivlja, a obzirom na vizualni karakter društvene mreže Facebook, svaka informacija može biti popraćena slikom ili zvukom što stvara dojam ležernosti. (Novosel 2015,30-31; Krišković Baždarić, Pemper, Cuculić 2015,19). Zanimljiv primjer komuniciranja putem Facebooka je Knjižnica Medveščak, koja na svojoj Facebook stranici povremeno objavljuje fotografije kućnih ljubimaca svojih djelatnika i posjetitelja, popraćene kratkim tekstom, te na taj način privlači pažnju javnosti i gradi pozitivan imidž knjižnice koju smiju posjećivati korisnici sa svojim kućnim ljubimcima. Pored Facebooka neke narodne knjižnice koriste i druge kanale poput Youtube, Twittera ili Instagrama, kojima mogu doprijeti do šire javnosti.

### 3.1. Raznovrsnost aktivnosti i događanja na primjerima narodnih knjižnica u Hrvatskoj

Narodne knjižnice u Hrvatskoj nastoje se prilagoditi i zadovoljiti zahtjeve suvremenog doba, a njihovo poslovanje slijedi primjere drugih knjižnica u svijetu. U svoja poslanja ugradile su brigu o svim skupinama korisnika svoje zajednice, bez obzira na spolne, dobne, obrazovne i druge razlike, te pružaju usluge od kojih korisnici imaju neposrednu korist u osobnim, obrazovnim, ekonomskim i ostalim aspektima svog života. Nastojeći se što bolje predstaviti javnosti, u svoje knjižnične programe uključile su razna događanja kao što su primjerice izložbe, koncerti, predavanja, razni tečajevi i radionice i slično (Vrana, Kovačević 2013, 25). Širina spektra pružanja knjižničnih usluga i organizacija događanja vidljiva je u njihovim

programima rada koje većina knjižnica objavljuje na svojim mrežnim stranicama. Knjižnice se ne oslanjaju samo na nove tehnologije već kroz nastojanja da što bolje privuku sve skupine korisnika, one koji već jesu članovi knjižnica i one koji bi to mogli postati, ostvaruju suradnju sa raznim udrugama, organizacijama i drugim ustanovama, kako bi što više doprli do stvarnih, potencijalnih i naslućenih korisnika. Kreativnim pristupom neprekidno osmišljavaju nove aktivnosti kojima se obraćaju svim članovima svojih zajednica.

Jedan od primjera realizacije uspješne suradnje je Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ iz Koprivnice, koja je u suradnji sa Udrugom slijepih i slabovidnih Koprivničko-križevačke županije, te uz pomoć sredstava Europske unije dobivenih na natječaju, razvila knjižničnu uslugu namijenjenu slijepim i slabovidnim osobama, omogućivši im primjerenu knjižničnu građu sa ciljem uključivanja u zajednicu kroz pomoć u obrazovanju, informiranju, pristupima znanja te pomoći u njihovom osamostaljivanju. Ključne aktivnosti u uvođenju usluge za slijepe i slabovidne osobe bile su: obrazovanje knjižničnog osoblja za pružanje takve usluge, nabava knjižnične građe kao što su taktilne slikovnice, zvučne knjige, publikacije na uvećanom tisku, nabava i instalacija specijalne opreme kao što su računala s govornom jedinicom i čitačem ekrana, Brailleovog retka, Brailleovog pisaa, elektroničkog povećala standardnog crnog tiska te transportera za teško pokretne korisnike. Korisnici su potom informirani o novoj usluzi, posudbi knjižne građe i pomoći prilikom korištenja tehničke opreme te su organizirani i obrazovno animacijski programi poput radionica, predavanja, književnih večeri i okruglog stola. Razvijanjem usluge za osobe koje se ne mogu služiti knjižničnom građom na redovan način, knjižnica podupire inkluziju slijepih i slabovidnih osoba u društvo. (Sabolović-Krajina, Vugrinec, Petrić 2010, 77-80).

Drugi primjer je Projekt 65 plus, kojeg već duži niz godina provode Knjižnice Grada Zagreba, a namijenjen je osobama treće životne dobi i njihovom aktivnom uključenju u društvena događanja. Projektom su obuhvaćene aktivnosti dostave knjiga i časopisa u domove za starije i nemoćne te osobama koje nisu u mogućnosti doći u knjižnicu, besplatne likovne radionice kojima se potiče kreativno izražavanje starijih osoba te radionice za informatičko i informacijsko opismenjavanje, aktivno sudjelovanje u radionicama s djecom predškolske dobi, te izložbe radova autora treće životne dobi. Ovim projektom, starije osobe nisu samo korisnici ili „primaoci usluga“ već i sami stvaraju programe, učeći nova i prenoseći vlastita znanja (Bunić 2010, 17).

Kreativnost u stvaranju raznovrsnog programa namijenjenog svim skupinama korisnika u svojoj zajednici može se vidjeti na primjeru Gradske knjižnice „Juraj Šišgorić“

Šibenik, koja gotovo svakodnevno nudi i po nekoliko različitih događanja u obliku predstavljanja knjiga za sve dobne skupine, znanstvenih kolokvija, tribina, okruglih stolova, raznovrsnih izložbi, radionica, koncerata i sličnih događanja kojima se obraćaju svim skupinama korisnika svoje zajednice.(Arhiva događanja. Izmijenjeno 29. listopada 2022).

Primjer dobre prakse u predanosti svom poslanju i radu u izvanrednim uvjetima rada te kreiranje novih usluga kroz prilagođavanje takvim uvjetima je Gradska knjižnica Rijeka, koja je za vrijeme pandemije uzrokovane Covid 19 virusom i *lockdowna* u ožujku i travnju 2022. godine prilagodila postojeće i razvila nove usluge. Fizički posjeti knjižnici bili su na neko vrijeme onemogućeni, pa je Gradska knjižnica Rijeka razvila nove usluge kojima je nastavila rad s korisnicima unatoč otežanim uvjetima rada. Već krajem siječnja 2020. godine pokrenuta je usluga e-knjige, koja se pokazala značajnom u povećanju broja korisnika jer je potaknula nova učlanjenja u knjižnicu. Uoči samog *lockdowna*, kada je broj posjetitelja u zatvorenim prostorima bio ograničen, broj knjiga za posudbu po korisniku povećan je sa četiri na šest, kako bi se izašlo u susret korisnicima te smanjili posjeti knjižnici zbog epidemioloških mjera i opasnosti zaraze virusom. Tijekom *lockdowna* otvorena je mogućnost *online* učlanjivanja ili obnove članarine, a preporuke za čitanje knjiga snimane su u obliku video- poruka u ciklusu pod nazivom „GKR bira...“. Za potrebe snimanja takvih video-poruka, dvoje djelatnika knjižnice neformalno se educiralo za montažu video-uradaka kroz besplatni program, dok su se ostali djelatnici sami snimali putem pametnih telefona u svojim domovima ili u prostorijama knjižnice, a video-poruke objavljujane su putem Youtube kanala. Gradska knjižnica Rijeka koordinira rad desetak čitateljskih klubova različitih dobnih skupina, pa im je za vrijeme izolacije pružena podrška u obliku virtualnog prostora i vremena za održavanje sastanaka putem Zoom i Jitsi platformi za video-pozive, a djelatnici knjižnice poticali su članove klubova na takve virtualne sastanke (Babić, Cvjetković, Pavić 2021,160-168).

Navedeni primjeri odnose se na narodne knjižnice u većim gradskim središtima u Hrvatskoj, no i knjižnice u manjim lokalnim sredinama prilagodile su svoja poslovanja i razvile nove usluge kroz implementaciju novih tehnologija, poštujući načelo knjižnice otvorene svima te nastojeći zadovoljiti potrebe korisnika, koje se vremenom također mijenjaju. Vrana i Kovačević navode kako je poslovanje u knjižnicama „usmjereno prema dodavanju vrijednosti knjižničnim uslugama“ razumijevanjem vrijednosti koje korisnici traže, a cilj primjene konkretnih poslovnih aktivnosti u knjižnicama je poboljšati usluge, dok Vogt ističe kako se pored primarnih usluga knjižnice korisnicima mogu ponuditi i sekundarne

usluge koje će im pružiti veću vrijednost ili korist od konkurentne ponude i tako ih privući i vezati uz knjižnicu (Vogt 2004, 55). Kako bi struka mogla razumjeti korisničke potrebe i tražene vrijednosti, potrebno je provoditi istraživanja korisnika o uslugama knjižnice te na njima temeljiti razvoj poslovnih strategija (Vrana, Kovačević 2013, 27-29).

#### 4. Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama

Kao što je ranije navedeno, promjene u društvu utječu i na poslovanje narodnih knjižnica, koje su suočene s potrebom da dugoročno učvrste i unaprijede svoj položaj i da opravdaju svoje postojanje i financijerima i svojoj zajednici. Knjižnice stoga moraju mjeriti i vrednovati svoje poslovanje te provoditi istraživanja korisnika, prilikom čega sami korisnici vrednuju knjižnične usluge i proizvode, a temeljem dobivenih podataka knjižnice mogu oblikovati svoje poslovne strategije i planirati poslovne aktivnosti. Da bi uspješno mogle provoditi mjerenja uspješnosti poslovanja, knjižnice trebaju razviti kulturu vrednovanja, što donekle otežava dio struke koji pogrešno promišlja kako su knjižnice društveno neophodne te je njihova vrijednost u društvu samorazumljiva te ne vidi potrebu za prikupljanjem dokaza o svojoj učinkovitosti i kvaliteti. Knjižnice već duže vrijeme prikupljaju statističke podatke, na kojima bi trebale temeljiti svoje strateške odluke, no to još uvijek nije dovoljno učinkovito. Petr Balog ističe kako mnogi autori navode tri ključna čimbenika za mjerenje uspješnosti poslovanja: knjižnice to moraju shvatiti kao politički motiviranu aktivnost koja uključuje vrlo složene mehanizme vrednovanja te je istovremeno aktivnost koja zahtjeva motivaciju uprave i djelatnika. U istom radu, Petr Balog citira autore Lakosa i Phippsa koji kulturu vrednovanja određuju kao „organizacijsko okruženje u kojem su odluke utemeljene na činjenicama, istraživanju i analizi te gdje su usluge planirane i isporučene na način koji će dovesti do maksimalno pozitivnih krajnjih rezultata (*outcomes*) i učinaka (*impacts*) kako za korisnike knjižnice tako i za sve zainteresirane sudionike (*stakeholders*). Vrana i Kovačević navode kako su Parasurman, Zeithaml i Berry tijekom 1980-ih godina definirali model pružanja usluga, na temelju rasta uslužnog sektora. Ti su autori došli do zaključka kako je usluge teže vrednovati nego proizvode jer „percepcija kvalitete pružanja usluge ovisi o usporedbi očekivanja korisnika sa stvarnom izvedbom pružanja usluge, a kvaliteta usluge nije određena isključivo na temelju rezultata pružanja usluge već ovisi i o vrednovanju samoga postupka pružanja usluge“ (Vrana, Kovačević 2013, 28-30; Petr Balog 2012, 2-12). Prema Tuškan Mihočić, vrednovanje je jedno od upravljačkih pomagala jer prikupljanje ključnih podataka pomaže upravi donositi informirane odluke i unaprijediti poslovanje te omogućava

predstavljanje ustanove prema javnosti. Vrednovanje u knjižničnom upravljanju znači vrednovanje značajnih vidova poslovanja knjižnice, a prema ISO normi 11620:2008 definirano je kao postupak utvrđivanja uspješnosti, učinkovitosti, korisnosti i značajnosti neke usluge ili ustanove (Tuškan Mihočić 2011, 212-213).

#### 4.1. Mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnica

Počeci mjerenja uspješnosti poslovanja datiraju iz 60-ih godina prošlog stoljeća, kada su se provodila kvantitativna mjerenja određenih aspekata knjižnične djelatnosti, najčešće knjižnična zbirka i knjižnični katalog. Kasnih 60-ih te 80-ih godina teoretičari su kategorizirali niz knjižničnih usluga koje treba vrednovati, napravili popis kriterija *dobrih mjera*, te se kritički osvrnuli na do tad korištene mjere. Uskoro je, 1982. godine, pripremljen i praktični priručnik za narodne knjižnice – *Output Measures for Public Libraries*, autora D. Zweiziga i E.J. Rodgera, a mnoge od mjera opisanih u priručniku preoblikovane su za korištenje i u drugim vrstama knjižnica. Temeljna svrha vrednovanja je dobiti saznanja o tome kako knjižnica posluje i kako rezultate poslovanja može što bolje predstaviti onima koje to zanima (Petr Balog 2010, 45-57). Prema mišljenju Dragije Ivanović, jedan od najboljih priručnika koji služi kao pomagalo u predstavljanju vrijednosti kojima knjižnica utječe na život u zajednici donositeljima odluka i financijerima je kanadski *The Library's Contribution to Your Community: A Resource Manual* iz 2007. godine. Dragija Ivanović navodi 4 najvažnija elementa izdvojena u Priručniku, koja utječu na odluke o financiranju i prosuđivanje o radu knjižnica: osnovni statistički podaci o poslovanju; informacije o podršci zajednice i zadovoljstvo poslovanjem knjižnice; doprinos širem krugu korporativnih tijela i drugim ustanovama u zajednici; usporedba s drugima radi dokazivanja isplativosti (Dragija Ivanović 2012, 89-90). Za dobro poslovanje i pružanje usluga, ključno je imati jasnu viziju onoga što se želi postići, znajući što se događa i uspoređujući s onim što se planira napraviti. Ono što se danas koristi za vrednovanje su uložena sredstva (*inputs*), izlazni proizvodi (*outputs*), učinci (*outcomes*) i utjecaji (*impacts*). Uložena sredstva predstavljaju resurse koji se primjenjuju na pružanje usluge i sadrže financijske i druge podatke (utrošeni novac, broj zaposlenika, radno vrijeme, opis dostupnih zbirki uključujući i digitalne izvore), oprema i drugo. Izlazni proizvodi opisuju što korisnik dobiva izravno od usluge (količina, kvaliteta i vrijednost onoga što usluga pruža. Kvantitativni izlazni proizvodi predstavljaju posjete knjižnici, broj posudbi, isporučeni dokumenti, odgovori na zaprimljena pitanja, organizacija događanja i drugo. Kvalitativni izlazni proizvodi mogu biti primjerice relevantnost

dostavljenih dokumenata, točnost dane informacije i slično. Učinci predstavljaju doprinos usluge korisniku, bilo da se radi o poslu, učenju ili slobodnom vremenu. Oni predstavljaju interakciju između korisnika i usluge. Utjecaji podrazumijevaju širi utjecaj koji knjižnične usluge imaju na zajednicu: promjene u zajednici koju je stvorila pružena usluga, doprinos kulturnom i društvenom životu te ekonomski prosperitet, podrška u učenju i istraživanju, i slično (Davies 2006, 17-20). Vrednovanjem mogu biti obuhvaćene sve usluge u knjižnici, a metode koje se primjenjuju mogu biti kvantitativne, kvalitativne, subjektivne i objektivne. Uz vrednovanje se vezuju i prateći postupci i metode kao što je primjerice prikupljanje statističkih podataka, utvrđivanje razine kvalitete, *benchmarking* analize, te mjerenje uspješnosti poslovanja pomoću pokazatelja. Za mjerenje uspješnosti poslovanja korisne su dvije publikacije: međunarodna norma ISO 11620:2008 *Library performance indicators* te priručnik autora Roswitha Poll i Peter te Boekhorsta, drugo izdanje iz 2007. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement*, poznat i kao IFLA- in priručnik. Tuškan Mihočić navodi kako norma ISO 11620:2008 daje definiciju pojma uspješnosti poslovanja kao uspješnost knjižnice u pružanju usluga te učinkovitost pri raspodjeli i korištenju sredstava pri ponudi usluga (Tuškan Mihočić 2011, 213- 215). Pokazatelji uvršteni u normu ISO 11620 moraju zadovoljiti 6 mjerila: informativnost, pouzdanost, valjanost, prikladnost, praktičnost i usporedivost. Za mjerenja uspješnosti poslovanja važne su još dvije norme koje se odnose na statističke podatke i metode i postupke za procjenu utjecaja knjižnica. Norma ISO 2789 iz 1974. godine odnosi se na knjižničnu statistiku i daje jasnu terminologiju i definicije, opis metoda za prikupljanje i analizu podataka, uključuje e-izvore i sve podatke povezane s njima, te navodi podatke koji se prikupljaju kroz knjižničnu statistiku: podaci o zbirkama, posudbi i međuknjižničnoj posudbi, broju korisnika, prostoru i opremi, djelatnicima i financijama. Revidiranjem te norme nastaje Norma ISO 2789:2013 pod nazivom „Informacije i dokumentacija. Knjižnična statistika“, te su njome dodatno obuhvaćeni podaci o izdavačkoj djelatnosti, promocija knjižničnih zbirki, digitalizacija građe, prisutnost knjižnice na društvenim mrežama i drugo. Norma ISO 16439: 2014 pod nazivom „Informacije i dokumentacija. Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica“, razvijena je kao odgovor na potražnju za specifikacijama procjena utjecaja knjižnice i daje smjernice knjižničnoj zajednici o metodama za procjenu utjecaja i vrijednosti knjižnica. Metode opisane u ovoj međunarodnoj normi ne odražavaju sve moguće metode ili evaluaciju tehnike, već se navode one za koje se smatra da su najviše korištene i koje su se pokazale najučinkovitijima za procjenu utjecaja knjižnice.

## 5. Istraživanja korisnika knjižnica

Pored vrednovanja knjižničnih usluga i mjerenja uspješnosti poslovanja, knjižnice su fokus svog istraživanja usmjerile na korisnike jer razumijevanje korisnika, njihovih potreba i njihova informacijskog ponašanja je ključno za uspješno i učinkovito poslovanje knjižnica. Istraživanje korisnika uključuje širok spektar studija usmjerenih na dobivanje rezultata kojima knjižničarska zajednica nastoji steći uvid u njihove potrebe, stupanj zadovoljstva knjižničnim uslugama, njihova informacijska ponašanja, očekivanja, stavove, percepcije, motivacije i drugo. Istraživanja korisnika neposredno utječu na djelotvoran rad knjižnica jer učinkovitost knjižničnog i informacijskog sustava ovise o tom u kojoj mjeri karakteristike tog sustava odgovaraju korisnicima te koliko su potencijalni korisnici potaknuti da ga koriste. Povezivanje usluge koju se planira razviti s percipiranom potrebom onih kojima je namijenjen, te imati saznanja o korisnicima su bitni za uspješan rad. (Sridhar 1995, 153). Istraživanjem kako, koliko i da li uopće se koristi knjižnica, te ispitivanjem razloga ako se njene usluge ne koriste onoliko koliko se očekuje, moguće je planirati poboljšanja u poslovanju i način kako postići optimalno korištenje. Istraživanja potreba korisnika kao i stupnja zadovoljstva uslugom i ponudom te pokazatelji učinkovitosti načini su kako se prati postignuće knjižnica (Badurina, Dragija-Ivanović, Krtalić 2010, 49-50). Obzirom da se u osuvremenjenom radu knjižnica fokus rada promijenio sa izgradnje zbirke na korisnike ta usmjerenost na korisnike podrazumijeva cjelovito i kontinuirano istraživanje i analizu njihovih očekivanja sa ciljem ostvarivanja dugoročnih stabilnih odnosa te postizanje visoke razine kvalitete što rezultira zadovoljstvom korisnika (Vogt 2004, 34-38).

Istraživanje informacijskih potreba korisnika ima dugu povijest, no u početku nisu bile postavljene jasne metode i konceptualni okviri. (Bawden, 2006, 672). Tom Wilson u svom radu „On user studies and information needs“ objavljenom 1981. godine piše kako „osim pronalaženja informacija, praktički ne postoji drugo područje informacijske znanosti koje je uložilo toliko istraživačkog napora i pisanja kao 'korisničke studije'. Unutar korisničkih studija istraživanje 'informacijskih potreba' bilo je predmetom mnogih rasprava i nemale zabune“ te ističe kako je cilj ovog rada „pokušati umanjiti tu zbrku posvećujući pozornost definiciji nekih pojmova i predlažući osnovu za teoriju motivacije kod ponašanja traženja informacija.“ (Wilson 1981, 658). Wilson se u svom radu bavi definiranjem pojma „informacije“ u kontekstu istraživanja korisnika; istraživanjima korisnika i predstavljanjem modela informacijskog ponašanja; konceptualnim modelom u kontekstu traženja informacija;



u zaključnom dijelu identificira tri promjene koje bi se trebale primijeniti u istraživanjima informacijskih potreba korisnika, a to su : pomak prema kvalitativnim metodama kao nadopuna kvantitativnih metoda istraživanja, sužavanje fokusa istraživanja na precizno definirane skupine te širenje konceptualnih perspektiva ponašanja korisnika nadilaženjem isključivo informacijskih koncepata te uključenjem ideja iz psihologije i sociologije (Wilson 1981,659-667; Bawden 2006, 672 – 676). Te su promjene i uslijedile u kasnijim istraživanjima korisnika. Sridhar u svom radu „Understanding the user – why, what and how?“ objavljenom 1995. godine ističe kako je osim neizravnih podataka koji mogu dati saznanja o korištenju i korisnicima knjižnice potreban izravan kontakt s korisnicima. Promatranjem ili ispitivanjem korisnika mogu se sustavno istražiti karakteristike, informacijski zahtjevi (potrebe) te ponašanje, stavovi, mišljenja, prioriteta, preferencije i procjene korisnika. Ni jedna korisnička zajednica nije u potpunosti homogena i podijeljena je po mnogim individualnim karakteristikama, a poznavanje strukture i sastava korisničke zajednice te karakteristika po kojima se mogu uspoređivati, polovica je puta ka razumijevanju korisnika. Istraživanja korisnika uspoređuju njihove sličnosti i razlike i grupiraju ih prema specifičnim karakteristikama primjerice po dobi, statusu, obrazovanju i slično. Kada se govori o informacijskim potrebama, pretpostavka je da se u obzir uzimaju potrebe kako ih percipiraju korisnici, a ponekad tražitelji informacija mogu biti neupućeni u informacije koje bi im bile korisne. Na potrebe za informacijama utječu mnogi čimbenici te neki uopćeni zaključak o informacijskim potrebama nije moguć. Istraživanja koja se bave potrebama kategoriziraju ih na više načina, te postoji niz kategorija potreba korisnika, primjerice percipirane i stvarne potrebe; neposredne i odgođene potrebe; kontinuirane potrebe; diskretne potrebe; redovite i neredovite potrebe, izražene i neizražene potrebe itd. Ponašanje je širok pojam koji uključuje stavove i karakterne osobine pojedinca te utjecaj okoline na njega. Stav je tendencija da se reagira na određeni način kada postoji određeni podražaj i izražava se govorom ili ponašanjem. Apstraktan je i teško ga je izravno mjeriti, pa se o njemu može donijeti zaključak na temelju otvorenog ponašanja, a često je povezan s osjećajima i emocijama. Postoji mnogo načina promatranja korisnika u knjižnicama u odnosu na traženje, sakupljanje, korištenje i priopćavanje informacija, primjerice istraživanje motiva ili svrhe traženja informacija; vrsta traženih informacija; vrijeme potrošeno na aktivnosti prikupljanja informacija i drugo. (Sridhar 1995, 151- 159).

Kada je riječ o korisnicima, istraživači ih često dijele na dvije skupine: u jednoj su stvarni korisnici knjižničnih usluga, a u drugoj oni koji to nisu, ali bi mogli postati. I jedni i drugi

moгу jednako biti obuhvaćeni istraživanjima koje provode knjižnice s ciljem unapređenja postojećih usluga i proizvoda te oblikovanja novih. Istraživanje percepcije korisnika o knjižničnim uslugama i proizvodima nije jednostavno, a odabir određene kategorije za vrednovanje ovisi o pojedinoj knjižnici i njenim potrebama za određenim podacima koje ima za cilj svog istraživanja. (Kovačević, Vrana, 2015, 139).

### 5.1. Modeli, metode i tehnike istraživanja korisnika

Još 80-ih godina američki ekonomski stručnjaci Parasuraman, Zeithaml i Berry u svom radu „*A conceptual model of service quality and its implication for future research*“ na temelju proučavanja uslužnog sektora, istaknuli su kako je znanje o proizvodu nedovoljno za razumijevanje kvalitete usluga. Ključne karakteristike usluga su *neopipljivost, heterogenost i neodvojivost*: usluge su nematerijalne, to su izvedbe, a ne objekti, stoga organizaciji može biti teško razumjeti kako potrošači percipiraju njihove usluge i ocjenjuju uslugu kvalitete; usluge su heterogene jer je izvođenje usluge različito od proizvođača do proizvođača i dosljednost ponašanja uslužnog osoblja teško je osigurati; proizvodnja i potrošnja su neodvojivi procesi i kvaliteta se pokazuje tijekom pružanja usluge kroz interakciju uslužnog osoblja i klijenta. Slijedom tih karakteristika, autori navode kako potrošači teže procjenjuju kvalitetu usluge u odnosu na kvalitetu proizvoda, a percepcija kvalitete usluga zapravo je rezultat uspoređivanja stvarne izvedbe usluge sa očekivanjima klijenata, pri čemu se evaluira ne samo ishod usluge već i proces pružanja usluge (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985,42). Kasnijih godina ovaj početni model pružanja usluga proširen je kako bi se obuhvatio širi spektar primjena te kako bi se uočile slabe točke u pružanju usluge koje se onda mogu popraviti (Vrana, Kovačević 2013, 30). Parasuraman i suradnici razvili su skalu s više stavki za mjerenje percepcije potrošača o kvaliteti usluge pod nazivom SERVQUAL. Riječ je o instrumentu u dva dijela kojim se mjere očekivanja i percepcije kvalitete primljene usluge kroz pet dimenzija : samopouzdanje (uslužnog osoblja): empatija; pouzdanost; prijemčivost (želja da se pomogne klijentima); fizičke karakteristike (zgrade, opreme, osoblja). Nakon šest godina taj je instrument nadograđen stavkama željene razine usluge i adekvatne razine usluge, no u praktičnoj primjeni se pokazalo da su to suviše apstraktni pojmovi za većinu ljudi koji su ispunjavali anketne upitnike. Autori SERVQUAL-a razvili su model *Gaps model of service quality* kojim su se premošćivale razlike između korisničkih očekivanja i konkretne usluge koju su dobivali. SERVQUAL se primjenjivao u knjižnicama SAD-a, Kanade, Australije i Velike Britanije, no knjižničari su ga kritizirali jer nije dobro opisivao pa ni mjerio

specifičnosti knjižničarskog poslovanja (Petr Balog 2010, 93, Pikić 2017, 76). Na temelju SERVQUAL modela vrednovanja usluga, američka strukovna udruga knjižnica visokih učilišta i znanstvenoistraživačkih knjižnica (*Association of research libraries – ARL*) u suradnji sa Sveučilištem Texas A&M (TAMU) konstruirala je 2000. godine instrument za anketno istraživanje kvalitete knjižnične usluge iz korisničke perspektive pod nazivom LibQUAL+™, kao pomagalo knjižničarima pri ispitivanju zadovoljavaju li knjižnične usluge očekivanja korisnika. LibQUAL+™ je upitnik sa 22 elementa koji mjeri kvalitete knjižnične usluge u tri dimenzije: knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice. Svaki od 22 elementa ispitanici mogu procijeniti na tri ljestvice: minimalne razine usluge, maksimalne razine usluge i razine dobivene usluge. Sve tri ljestvice sastoje se od devet stupnjeva, pri čemu 1 označava „nisko“, a 9 „visoko“, dok ostali stupnjevi nisu obilježeni vrijednošću. LibQUAL+™ predviđa i tri mjere koje su rezultat odnosa među ljestvicama: zona tolerancije, adekvatnost usluge i superiornost usluge. Ovaj model primjenjuje se u knjižnicama širom svijeta, a najviše ga koriste visokoškolske knjižnice (Pikić 2017, 75-78).

Istraživanja mogu biti temeljna ili primijenjena. Karakteristika temeljnih istraživanja je da su teorijske prirode i prvenstveno se bave konstrukcijom teorije, testiranjem hipoteza i stvaranjem novog znanja koje se može generalizirati, dok su primijenjena istraživanja više pragmatična i pružaju informacije koje se mogu odmah koristiti za rješavanje stvarnih problema. Također, istraživanja se dijele na kvantitativna i kvalitativna. Kvantitativna istraživanja prikladna su kada je moguće mjeriti varijable, gdje se mogu formulirati i testirati hipoteze te iz uzorka izvesti zaključci o populaciji. S druge strane, kvalitativna istraživanja pokušavaju razumjeti zašto sudionici reagiraju na određeni način i obraćaju više pozornosti na subjektivne aspekte ljudskog iskustva i ponašanja, a za istraživanje je često dovoljan mali uzorak. Kvalitativni istraživači koriste razne metode i tehnike, od onih koji se tradicionalno koriste u kvantitativnom istraživanju, kao što su promatranje i intervju, na manje uobičajene, poput mehaničkog snimanja i fotografije. Dok je glavnina temeljnih istraživanja u knjižničarstvu poprimila oblik kvantitativnog istraživanja, koje se relativno blisko drži znanstvenih metoda ispitivanja, kvalitativne metode su korištene u većoj mjeri u novijim godinama. U izvješću studije koja koristi strukturirano promatranje, Grover i Glazier tvrde da kvalitativne metode istraživanja mogu biti korisne za prikupljanje podataka o ponašanju i potrebama korisnika informacija (Connaway, Powell 2010, 71-78).

Pri odabiru metode istraživanja, a posebno anketnog istraživanja, istraživač mora imati na umu problem istraživanja, izvore željenih informacije, prirodu podataka koji se

prikupljaju i glavnu svrhu istraživanja. Tri najčešće korištene tehnike su upitnik (anketa), intervju i promatranje. Ključna snaga anketnog istraživanja je da, ako je ispravno provedena, omogućava generaliziranje s manje skupine na veću skupinu iz koje je podskupina (uzorak) odabrana. Anketa je česta metoda prikupljanja podataka, služi za statistički opis karakteristika populacije temeljen na uzorku. Upitnik kreiran za provođenje ankete može sadržavati dvije vrste pitanja: otvorena pitanja i pitanja s fiksnim odgovorima. Otvorena pitanja dopuštaju slobodne odgovore ispitanika dok pitanja s fiksnim odgovorom, poznata i kao zatvorena pitanja, ograničavaju odgovore sudionika na navedene alternative. Upitnici koriste različite vrste skaliranja kako bi se evaluirali odgovori. Jedna vrsta je skala ocjenjivanja. Druge metode skaliranja koriste više odgovora ili mjerenja i kombiniraju odgovore u jednu ocjenu na skali. Često korištena ljestvica je Likertova skala, koja najčešće ima 5 stupnjeva i njome se dobiva podatak o smjeru (pozitivan, negativan) i intenzitetu stava. Dobra anketa je kratka i jednostavna za ispunjavanje. Intervju je kvalitativna metoda istraživanja, a prije samog ispitivanja, ispitivač treba naglasiti anonimnost ili povjerljivost podataka dobivenih od ispitanika. Ako se razgovor snima, ispitanika to treba znati unaprijed. Intervju može biti strukturiran što znači da su pitanja utvrđena fiksnim redoslijedom i obično s ograničenim brojem mogućih odgovora, ili nestrukturiran što znači da ispitivač pristupa intervjuiranju bez unaprijed definiranog teorijskog okvira i bez hipoteza, ali sa svrhom istraživanja i ciljevima o kojima se razgovara. Prilikom intervjuiranja ispitivač generira pitanja iz odgovora ispitanika. Ovakvi intervjui posebno su korisni u istraživanju informacijskog ponašanja i korištenja podataka. Treća forma je polustrukturirani intervju koji ima unaprijed definirana pitanja, ali se redoslijed može mijenjati kako ispitivač percipira da je najprimjerenije. Ispitivanje fokus grupe može se koristiti kao zamjena za upitnik ili pojedinačne intervjuje, ako istraživačka pitanja opravdavaju korištenje metode. Knjižnice mogu koristiti intervju fokusne grupe za razvoj procjene potreba, analize zajednice i promocije strategije za nove usluge. Intervjui s fokusnim skupinama mogu se koristiti u knjižnici i istraživanju u informacijskim znanostima kako bi odgovorili na istraživačka pitanja koja se tiču procjena knjižničnih resursa i usluga, uključujući online javni pristup katalogima te online izvorima. Ova metoda se može koristiti u svim vrstama knjižnica. Promatranje podrazumijeva pažljivo promatranje na znanstveni ili sustavan način. Promatranje se ponekad tretira kao istraživačka metoda, a ponekad kao tehnika prikupljanja podataka koja se koristi u istraživačkoj metodi. Kao tehnika prikupljanja podataka koristi se i u temeljnim i u primijenjenim istraživanjima te u kvantitativnim i kvalitativnim studijama. Promatranje je jedan od najstarijih oblika prikupljanja podataka i da

bi ga se moglo kvalificirati kao znanstveno promatranje, mora zadovoljiti određene kriterije. Znanstveno promatranje treba biti sustavno, objektivno i bez pristranosti; kvantitativno kad god je to moguće; te s karakteristikama upotrebljivosti, pouzdanosti i valjanosti. Postoje dvije osnovne vrste promatranja — strukturirano i nestrukturirano. Promatranje je široka kategorija prikupljanja podataka u kojoj istraživač mora izabrati točku ravnoteže između promatranja i sudjelovanja. Pažljivo dokumentirano gledanje i/ili slušanje može se dopuniti s promišljenim intervjuiranjem (Connaway, Powel 107-219).

## 6. Istraživanja ne-korisnika knjižnica

Za razliku od istraživanja korisnika knjižnica, koja se u velikom broju provode u knjižnicama širom svijeta, istraživanja ne-korisnika još uvijek su nedostatna i ne provode se u onoj mjeri u kojoj bi to bilo potrebno. U suvremeno doba, kada se knjižnično poslovanje usmjerilo na korisnike, korisničke su studije neophodne za planiranja poslovnih strategija. Sridhar smatra da je „upotreba“ ključna svrha i „korisnik“ ključ i dinamična komponenta svakog knjižničnog i informacijskog sistema, pa bi u pristupima orijentiranim prema klijentima, pored istraživanja korisnika, trebala biti uključena i istraživanja o nekorištenju te ne-korisnicima knjižnica (Sridhar 1995, 153). U svom radu *Non-use and non-user of libraries* razmatra osnovne pojmove „nekorištenja“ i „ne-korisnika“ te koliko često (odnosno rijetko) korištenje se može smatrati nekorištenjem. Ne-korisnik knjižnice je osoba koja ima pravo koristiti knjižnicu, ali to ne čini u određenom razdoblju ili za određenu zbirku. Postoje ne-korisnici koji uopće ne koriste knjižnicu i knjižnične usluge i to su apsolutni ne-korisnici, a postoji i znatan broj korisnika koji knjižnicu koriste marginalno i takve dvije skupine uzrokuju nedovoljno korištenje knjižnice, što je jednako važno u proučavanju nekorištenja i ne-korisnika jer ne postoje standardi koji određuju koliko korištenja čini dovoljnu upotrebu knjižnice. U kontekstu proučavanja problema nekorištenja kroz proces traženja informacija, Sridhar ističe slijedeće: proces traženja informacije ovisi i o dostupnim alternativama izvora; intezitet snage, hitnosti, jasnoće i nedvosmislenost informacijske potrebe potiču korisnike na zadovoljenje potreba; znanje o postojanju, fizička blizina, dostupnost, jednostavnost korištenja i percepcija korisnosti izvora određuje hoće li korisnik koristiti izvor ili neće. Neznanje o postojanju izvora često uzrokuje nekorištenje; pristup izvoru može biti otežan preprekama kao što je npr. nedostatak bibliografskog pristupa koji uzrokuje neznanje o postojanju izvora te fizička prepreka u smislu fizičkog pristupa dokumentima i „cijena pristupa“ u smislu novca, vremena, truda ili čak nelagode koju snosi korisnik. Druga vrsta

prepreke je intelektualne prirode: nedostatak stručnosti korisnika za razumijevanje izvora te neprihvatljivost izvora (kao rezultat prosudbe izvora ovisno o namjeni). Neprihvatljivost izvora može biti uzrokovana i stavom pojedinca ili pogrešnom percepcijom izvora i/ili potrebe. Sridhar ističe kako pristup sam po sebi može postati prepreka korištenju informacija zbog „preopterećenosti informacijama“ kao rezultatom „informatičke revolucije“. Određene prepreke uzrokovalo je i tehnološko bogatstvo jer je isporuka dokumenata i fizički pristup izvorima informacija poboljšana u tolikoj mjeri da su korisnici počeli nagomilavati dokumente, bez da „asimiliraju“ sve što kopiraju i posjeduju. Treća vrsta prepreka pristupu izvora informacija može biti i sam posrednik, odnosno knjižnica: organizacija i sustav rada knjižnice uspostavlja mnoštvo pravila, a neka od njih ograničavaju pristup izvoru, kao što su primjerice zatvoreni pristup, ograničene mogućnosti posuđivanja na ograničeno vrijeme, ograničeno radno vrijeme knjižnica, naplata zakasnina i slično. Drugi primjer takve prepreke su primjerice tehnike klasifikacijske sheme ili alati poput kataloga ili bibliografija koji su preslabo ili pretjerano razvijeni te stvaraju prepreku između izvora i korisnika. Za korištenje izvora važnu karakteristiku predstavlja i jednostavnost korištenja, pri čemu je važan fizički smještaj, klasifikacija, indeksiranje i katalogizacija dokumenata, a ulogu u tome ima i zgrada odnosno raspored unutar prostora, interijer, namještaj, rasvjeta i drugo, koji bi trebali stvoriti „privlačno okruženje“. Kod odabira izvora, korisnicima je važna percipirana korist koja ovisi o kvaliteti i količini informacija koje korisnik očekuje od izvora. Percepciju se može promatrati kao konstruktivni proces na kojeg utječu unutarnji čimbenici poput interesa, potreba, očekivanja, emocija i motivacije, te kao osjet pojačan uz pomoć sjećanja proizašlih iz prethodnih iskustava. Ako je korisnik prethodno iskusio neučinkovitu ili po njega nebitnu vrstu izvora, njegova percepcija takvog ili sličnog izvora bit će niska, a isto će se desiti ako je prethodno stekao „loše“ ili „neugodno“ iskustvo s nekom ustanovom, vrlo vjerojatno će po asocijaciji tako percipirati i knjižnicu. Percipirana korisnost izvora je „psihološka distanca“ između korisnika i izvora. Sridhar dalje ističe stavove nekih autora kako „preobraćanje“ ne-korisnika u aktivne korisnike može biti skupo i neučinkovito, pa bi umjesto toga bilo bolje utjecati na povećanje upotrebe knjižnice među postojećim korisnicima poboljšanjem kvalitete i kvantitete usluga. Knjižničarski stručnjaci podijeljenog su mišljenja po pitanju ne-korisnika i nekorištenja knjižnice. Jedni smatraju da knjižnice ne bi trebale ulagati napore, vrijeme i novac na privlačenje apsolutnih ne-korisnika, koji se vjerojatno neće promijeniti, dok drugi smatraju da knjižnice upravo na tu skupinu trebaju uložiti više napora, poticanja, uvjeravanja i marketinških aktivnosti. U tom slučaju, potrebno je ne samo analizirati nekorištenje i ne-

korisnike već i čimbenike koji se odnose na potrebe za informacijama te izvore, odnosno knjižnice ili bilo koje kombinacija tih faktora.

Provodeći studiju slučaja nekorisćenja i ne-korisnika u ISAC knjižnici (ISRO Satellite Centre Bangalore, Indija) 1994. godine te istražujući nekorisćenje dokumenata i knjižničnih usluga kao i karakteristike ne-korisnika, pomoću „indeksa korištenja usluge“ i „indeksa interakcije s knjižnicom“ među populacijom uključenom u rad tog centra, Sridhar zaključuje da što veći status osoba ima u organizaciji, to je veća mogućnost da će postati korisnik knjižnice. Akademske kvalifikacije i status u organizaciji usko su povezani i ne-korisnika ima više među manje kvalificiranim osobljem (Sridhar 1994,115-128).

Grupa istraživača pod vodstvom Joshue H. Morilla provela je 2003. godine istraživanje za *Wisconsin public library consortium*, organizaciju osnovanu 2001. godine u kojoj su knjižnice mogle biti partneri na projektima čiji je cilj eksperimentiranje, istraživanje i razvoj knjižnica. Najvažnija usluga koju je taj konzorcij razvio je *Wisconsin's Digital Library*, koja omogućava pristup digitalnim, audio i e-knjigama te drugim mrežnim sadržajima, a dostupna je svim stanovnicima Wisconsina koji su učlanjeni u narodnu knjižnicu. Istraživanje se fokusiralo na proučavanje percepcije stanovništva Wisconsina o knjižnicama i korištenju knjižničnih usluga, a bilo je potaknuto nedostatkom podataka i cjelovitoj slici stanja iskorištenosti knjižnice. Istraživanje je uključivalo korisnike i ne-korisnike knjižnica, a provodilo se putem telefonskog intervjua kako bi se prikupili podaci o korištenju knjižnice na državnoj razini. Za potrebe provođenja istraživanja, osnovan je pozivni centar, a uzorak za istraživanje bio je popis od 2000 nasumično odabranih telefonskih brojeva iz cijele države, te je s popisa intervjuirano 627 pojedinaca iz cijele države. Istraživanje je dalo više rezultata, a prvotno je napravljena podjela između korisnika i ne-korisnika knjižnica, pri čemu dobiveni rezultat pokazuje da žene više od muškaraca koriste knjižnicu redovito, a prosječna dob između te dvije skupine je gotovo identična. Također, pokazalo se da u korištenju knjižnice nema razlike ni po geografskim regijama kao ni prihodima kućanstava. Značajna razlika pokazala se u pristupu internetu kod kuće, pri čemu korisnici knjižnica u većem postotku imaju kućni pristup internetu, za razliku od ne-korisnika. U ispitivanju mišljenja o donacijama knjižnici, obje skupine izrazile su pozitivan stav i slaganje prema donacijama, što ukazuje na to da ljudi gledaju blagonaklono prema donacijama knjižnici, čak i ako je ne koriste. Obje skupine većinom se slažu s tvrdnjom da je narodna knjižnica važna za njihovu zajednicu, pa obzirom na pozitivne stavove od strane ne-korisnika naspram knjižnice, otvara se pitanje zašto ih ne koriste. Ispitujući stavove o osoblju knjižnice, obje skupine imaju pozitivne

stavove naspram osoblja, kao i prema radnom vremenu knjižnice. Percepcija o knjižničnom fondu pozitivna je kod obje skupine, koje se „donekle“ i „jako“ slažu da njihova knjižnica ima knjige koje oni žele. Značajan dio ne-korisničke populacije percipira knjižnični fond kao „dovoljan“ no ipak ga ne koristi. Istraživanje je na kraju obuhvatilo i kupnju knjiga te se pokazalo da korisnici knjižnica u većem broju kupuju knjige nego ne-korisnici, što sugerira da ne-korisnici možda nisu zainteresirani za čitanje, što bi moglo objasniti i njihovo nekorisćenje knjižnice. Zaključak ovog istraživanja je da i korisnici i ne-korisnici imaju pozitivnu percepciju knjižnice, njenog osoblja, radnog vremena i fonda, no to i dalje ne objašnjava zašto ne-korisnici ne koriste knjižnice (Morill, 2003). Ovo istraživanje ponovljeno je četiri godine kasnije i zatim je napravljena usporedba dobivenih rezultata. U ponovljenom istraživanju, omjer korisnika i ne-korisnika bio je podjednak, kao i u ranije provedenom istraživanju, a zabilježene su razlike u percepcijama između te dvije skupine ispitanika. Korisnici knjižnica jako se slažu da „javne knjižnice poboljšavaju kvalitetu života“, dok se ne-korisnici većinom „donekle slažu“. Obje skupine su malo ili uopće nisu zainteresirane za tehnološke promjene u knjižnicama, no mlađe skupine ispitanika povoljnije gledaju na takve inicijative. Mlađi ispitanici naveli su vjerojatnost da bi više koristili knjižnicu kada bi bilo ponuđeno više digitalnog i mrežno dostupnog materijal. Rezultati iz oba istraživanja pokazuju sličnosti (Morill 2007).

U brifingu za istraživanje iz 2008. godine, Javier Stanziola, tumači podatke i istraživanja korisnika i ne-korisnika knjižnica, predstavljajući demografiju tih skupina te raspravljajući o razlozima korištenja te preprekama nekorisćenja knjižničnih usluga. Podaci su prikupljeni iz nacionalnog istraživanja kućanstava o sudjelovanju u kulturnom sektoru (uključujući knjižnice, arhive i muzeje) u Engleskoj, koje se provodi u skladu s protokolima nacionalne statistike. Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je 46% svih odraslih osoba u Engleskoj posjetilo knjižnicu barem jednom u razdoblju 2006- 2007. godine, no taj podatak bilježi pad posjeta za 5% u odnosu na razdoblje 1997-1998. godine. Stanziola smatra da taj pad signalizira promjene u ponašanju korisnika knjižnica ili nedovoljno prilagođavanje knjižnične ponude onom što korisnici traže. Iako je glavni razlog posjeta knjižnici posudba knjiga, od 2001. godine sve je više onih koji u knjižnice dolaze koristiti računala i pristup internetu te učiti. Istraživanje ne-korisnika pokazalo je da nisu knjige ono što ih sprječava dolaziti u knjižnicu već kao razlog navode nedostatak vremena ili „nemaju potrebe za odlaskom u knjižnicu“. To je nadopunjeno kvalitativnim istraživanjem koje sugerira da ne-korisnici imaju ukorijenjene negativne percepcije o knjižnicama uz snažan osjećaj da



„knjižnice nisu za njih“. Svijest o novim i poboljšanim knjižničnim uslugama i sadržajima bila je vrlo niska. Stanziola zaključuje kako su strategije usmjerene na promjene knjižničnog proizvoda i uključivanje komunikacijske kampanje bez promjena u jezgri knjižnica osuđene na propast i umjesto tog sugerira niz aktivnosti koje će biti usmjerene na zadržavanje postojećih korisnika: poboljšanje izvrsnosti u radu s postojećim korisnicima, osvježavanje interijera knjižnica, osuvremenjivanje materijala i knjižničnog fonda, uvođenje dodatnih usluga (npr. kafići) i drugo. Za privlačenje ne-korisnika potrebna su dodatna ulaganja o podizanju svijesti o novim knjižničnim uslugama kroz ciljanu komunikaciju (Stanziola,2008).

Dva istraživanja koja su se odnosila na ne-korisnike sveučilišnih knjižnica, provedena su u različitom vremenskom periodu no iz istih razloga koje su uočili istraživači te su dala su slične rezultate. Prvo istraživanje provedeno je 2008. godine i odnosilo se na ne-korisnike knjižnice u St. Martin College u Velikoj Britaniji, a drugo je provedeno deset godina kasnije, 2018. godine, i fokusirano je na nekorisćenje knjižničnih usluga knjižnice Sveučilišta znanosti i tehnologija Kwame Nkrumah u Gani. U oba slučaja provodila se anketa među ispitanicima, i u oba slučaja jedan od glavnih ciljeva je bio utvrditi razloge zašto studenti ne koriste knjižnicu kao podršku u učenju. U istraživanju provedenom u Gani, studenti odnosno ispitanici u odgovorima su naveli kako za učenje koriste svoje udžbenike, a za izvore informacija koriste Internet. Isti odgovor dala je i većina ispitanika u Britaniji, navodeći kako im je Internet glavni izvor informacija. I jedna i druga skupina ispitanika izjavila je kako „nemaju vremena za knjižnicu“, a analizom rezultata, može se zaključiti da ni jedni ni drugi nisu dovoljno upoznati sa svim uslugama koje knjižnice nude. Autori obje studije preporučuju buduća istraživanja: u ganskoj studiji preporuka je razmotriti zajednicu prema dobi, spolu i drugim varijablama, dok britanski istraživači preporučuju analizu učinkovitosti akcija koje će se poduzeti te da li će te akcije utjecati na rast broja korisnika (Toner 2008; Borteye, Atiso, Asare-Kyire 2018).

Rad kojeg su 2011. godine objavili istraživači iz Engleske, proveden je 2009. godine i predstavlja produbljenu studiju o čitalačkim navikama mladih te njihovim stavovima prema narodnim knjižnicama te istraživanje povezanosti između korištenja narodnih knjižnica i uspjeha u školi. Istraživanje je provedeno putem mrežne ankete i na uzorku od 17 089 učenika u dobi od 8 do 16 godina iz 112 škola. Pitanja su bila usmjerena na istraživanje korištenja školskih i narodnih knjižnica. Uzorkom su bili jednako obuhvaćeni dječaci i djevojčice, a većina ispitanika bila je dobi od 11 do 12 godina. Rezultati su pokazali da su mladi podijeljenog mišljenja koriste li knjižnicu ili ne. Gotovo polovica ispitanika odgovorila je da

uopće ne koriste svoju narodnu knjižnicu, dvije petine ispitanika odgovorilo je da ju koriste dok manji dio nije siguran imaju li uopće narodnu knjižnicu. Ispitanici koji su odgovorili da ne koriste narodnu knjižnicu, kao razloge navode slijedeće: ne koriste je jer je ni njihova obitelj ne koristi; njihovi prijatelji je ne koriste; knjižnice nemaju za njih zanimljivu građu; nitko ih nije poveo u knjižnicu te vjeruju da im korištenje knjižnice neće pomoći kod uspjeha u školi ( Clark, Hawkins 2011).

U svom radu „The public library as seen by the non-user“, provedenom 2018. godine u Kataloniji, informacijski stručnjaci proveli su istraživanja percepcija i preferencija korisnika i ne-korisnika narodnih knjižnica u Kataloniji, koristeći se alatom pod nazivom „Okvir korisničkog iskustva (UX)“ koji im je poslužio za analizu karakteristika, preferencija i percepcija ne-korisnika narodnih knjižnica te za informiranje o (re)dizajnu knjižničnih usluga. Taj alat razlikuje krajnje korisnike i posrednike koji korisnicima omogućuju interakciju s proizvodom ili uslugom, a u ovom slučaju posrednici su knjižničari. Dizajn korisničkog iskustva pomaže unaprjeđivanje usluga sa pozicije korisnika i usmjeren je prema potencijalnim korisnicima. Istraživači su primijenili korisničko istraživanje na ne-korisnicima narodnih knjižnica, te su naglasak stavili na dva aspekta vezana uz korisničko iskustvo: imidž knjižnice i knjižničara. Istraživanje je obuhvatilo reprezentativan uzorak od 1 205 ispitanika starijih od 15 godina, pri čemu su nastojali reproducirati strukturu korisnika (47%) i ne-korisnika (53%) u odrasloj katalonskoj populaciji. U ovom istraživanju, termin „korisnik“ odnosi se na one koji su posjetili knjižnicu barem jednom u prethodnoj godini, dok su „ne-korisnici“ bivši korisnici koji su posjetili narodnu knjižnicu u nekom trenutku, ali ne u posljednjih godinu dana te oni ispitanici koji su izjavili da je nikada nisu posjetili.

Analizom sociodemografskih karakteristika korisnika i ne-korisnika, mogli su identificirati populacije narodne knjižnice koje bi trebalo uzeti za ciljanu skupinu potencijalnih korisnika. Za istraživanje je korišten instrument telefonskog intervjua, maksimalne dužine 15 minuta. Rezultati su uključivali 56% uzorka korisnika te 44% bivših korisnika i onih koji je nikada nisu koristili, pri čemu bivši korisnici čine većinu od 81% te druga skupina ne-korisnika 19%. Građani stariji od 65 godina bili su najistaknutiji među ispitanicima koji nikad nisu koristili knjižnicu, kao i skupina ispitanika s nižom razinom obrazovanja, dok su studenti skupina sa najvećom povezanošću s narodnim knjižnicama. Korisnici uključeni u istraživanje ocjenjivali su narodnu knjižnicu što je pomoglo u razumijevanju ponašanja bivših korisnika. Rezultati su pokazali slijedeće: među korisnicima knjižnice više je žena nego muškaraca (bez obzira na dob); odvajanje od knjižnica događa se

tada kad završi i vrijeme obrazovanja; u narodnim knjižnicama smanjen je udio korisnika među starijim stanovništvom; ne-korisnici su iskazali vrlo dobru percepciju knjižnice, slično kao i korisnici; stariji ne-korisnici knjižnicu smatraju uglavnom kulturnim objektom, koji nema veze s digitalnom tehnologijom, dok je mlađi ispitanici smatraju mjestom za učenje. Identifikacija knjižnice kao kulturnog objekta povećava se sa životnom dobi ispitanika, osobito onima od 50 godina na više (preko 50%). Kulturna dimenzija knjižnice svoj maksimum dobiva među umirovljenicima, dok s druge strane učenje postaje najvažniji segment za korištenje knjižnice među mladima i studentima u dobi od 15- 24 godine. Ovakvi rezultati pokazuju da se knjižnica uglavnom doživljava ili kao institucija u kulturi ili kao mjesto za učenje. Stariji ispitanici povezuju knjižnicu s kulturom u smislu kulture kao antiteze dokolici. Mlađi ispitanici povezuju knjižnicu sa njenom obrazovnom funkcijom više nego mjestom za aktivnosti u slobodno vrijeme, pa iako je takvo mišljenje u manjini , rezultat sugerira da bi se knjižnica mogla pretvoriti u objekt koji će im biti bliskiji. Ne-korisnici uglavnom imaju pozitivnu sliku knjižničara (58%), dok manjina ima negativnu sliku (7%), svaki četvrti ispitanik nije izrazio ni pozitivnu ni negativnu sliku, a 10% ih nije odgovorilo na to pitanje. Ispitanici starije životne dobi pokazuju bolje mišljenje o knjižničarima, a oni iznad 50 godina izražavaju najviše pozitivnih i najmanje negativnih opisa. Za razliku od te skupine, najveću negativnu percepciju imaju ispitanici u dobi 25 -34 godine. Autori ovog istraživanja naveli su kako u nekim kontekstima knjižnica može biti povezana sa uslugama socijalne skrbi, kao što je slučaj u Ujedinjenom kraljevstvu, gdje se narodne knjižnice smatraju agencijom za socijalna pitanja sa uslugama podrške pri traženju posla, informacijama o zdravstvenim pitanjima ili socijalnim beneficijama.

Dva pitanja odnosila su se na motivaciju koja bi potaknula ne-korisnike da (opet) posjete narodne knjižnice. Odgovori su pokazali slijedeće rezultate: najvažnija motivacija koja bi potaknula ne-korisnike na (ponovne) posjete narodnoj knjižnici su „osobni razlozi“ („nemaju vremena“ istaknula se kao najvažnija potkategorija); 35% ne-korisnika odgovorilo je kako nema razloga za (opet) posjetiti knjižnicu bez obzira na promjene koje bi se mogle dogoditi; manja važnost pridana je poboljšanju infrastrukture, naplati ili uslugama. Najvažniji aspekt koji bi mogao motivirati (ponovne) posjete knjižnici je ljudski faktor u smislu osobne pažnje koju će knjižničar posvetiti svakom posjetitelju. Zanimljiv podatak ovog istraživanja je taj da je polovica ne-korisnika izjavila da nisu imali školsku knjižnicu, što ukazuje na važnost stvaranja navika prema knjižnici u djetinjstvu. Uloga školske knjižnice, prema tome, je ključna kao i njeno zadržavanje korisnika koji po završetku obrazovanja kreću na tržište rada.

Autori sugeriraju da je za poticanje posjeta narodnoj knjižnici važno osvijestiti ne-korisnike da nisu samo dobrodošli u knjižnicu već su oni ti koji bi je trebali dizajnirati. Istraživači su koristili kvantitativni pristup putem strukturiranih upitnika, no naglašavaju da je istraživanje potrebno nadopuniti kvalitativnim pristupom, kako bi se moglo dobiti dublji uvid i razumijevanje ne-korisnika te identificirati nove ideje proizvoda i usluga koje narodna knjižnica može ponuditi (Fernández-Ardèvol i ostali 2018).

Pored kategorija životne dobi, kojima ispitanike dijelimo na „starije“ i „mlađe“, neki autori razlikuju *tradicionalne* u odnosu na *nove* korisnike knjižnica. U tom kontekstu, Sabolović-Krajina navodi razmatranje Anne Goulding koja ističe kako je u Velikoj Britaniji došlo do diskusije u knjižničnoj zajednici nakon uvođenja promjena u poslovanju u vidu uvođenja informacijske opreme i novih knjižničnih usluga. Te su promjene privukle nove i različite skupine korisnika, koji knjižnice ne posjećuju prvenstveno radi posudbe knjiga već dolaze koristiti računala, pristup internetu, a privlače ih i zabavni sadržaji poput slušanja glazbe, gledanja filmova, te sudjelovanja na predavanjima, radionicama i sličnim događanjima. Za razliku od tradicionalnih korisnika, koji u knjižnice dolaze „redovito posuđivati kvalitetnu beletristiku i stručno-znanstvenu literaturu, a knjižnicu koristiti kao mirno, kontemplativno mjesto za čitanje i istraživanje“, novi korisnici posjećuju knjižnice zbog korištenja informacijske i komunikacijske tehnologije, a knjižnična pravila o prihvaćenom ponašanju shvaćaju neobavezno. U tom kontekstu, Sabolović-Krajina primjećuje da, za razliku od vladinih programa koji u Velikoj Britaniji traže od knjižnica veća nastojanja u privlačenju ne-korisnika ili pasivnih korisnika, u Hrvatskoj ne postoje takve inicijative, kao što ne postoje uvidi o razlozima nekorisćenja knjižnica, sociološka istraživanja o utjecaju društvenih promjena na kulturu življenja te percepcije ljudi o uslugama koje knjižnica nudi (Sabolović-Krajina 2020, 96).

## 6.1. Istraživanja ne-korisnika u Hrvatskoj

Broj ne-korisnika knjižnica daleko je veći od onih koji se knjižnicama koriste, kako u svijetu tako i u Hrvatskoj. To možemo ilustrirati podacima iz 2019. godine, kada je procijenjeni broj stanovnika Republike Hrvatske iznosio 4. 065.253 stanovnika, a broj posuđivača u knjižnicama 874.076, što čini 21,5% stanovništva (NSK,n.d.). Za razliku od međunarodne prakse, u Hrvatskoj su istraživanja ne-korisnika provedena u vrlo malom broju, odnosno ne-

korisnici su obuhvaćeni kroz istraživanja koja se provode na korisnicima knjižnica. Jedan od takvih primjera su radovi Radovana Vrane i Jasne Kovačević, koji su tijekom 2010., 2012., 2014., 2016. i 2018. godine provodili istraživanja korisnika Knjižnice i čitaonice „Bogdana Ogrizovića“ u Zagrebu (Knjižnice grada Zagreba). U prvom radu pod nazivom „Položaj knjižnice u umreženom društvu“, istraživali su mišljenja i stavove posjetitelja navedene knjižnice kako bi bolje razumjeli način na koji najnovije društvene i tehnološke promjene utječu na percepciju korisnosti knjižnice među posjetiteljima koji ne moraju nužno biti i njeni članovi (Vrana, Kovačević 2010, 31). U drugom radu, pod nazivom „Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice“, njihovo je istraživanje bilo usmjereno na stjecanje uvida u percepciju korisnika navedene knjižnice o odabranim aspektima rada. Većina ispitanika koji su sudjelovali u ovom istraživanju bili su korisnici knjižnice, no na anketna pitanja odgovorili su u manjem postotku (14,05%) posjetitelji te bivši članovi knjižnice sada u ulozi posjetitelja (8,26%). Većina posjetitelja iskazala je zanimanje za programe i aktivnosti knjižnice, iako nemaju potrebu postati članovima knjižnice dok je manji dio posjetitelja iskazao namjeru učlanjenja u knjižnicu, jer su se upoznali s njenim aktivnostima što je potaknulo njihovu odluku na učlanjenje (Vrana, Kovačević 2013, 33). Treće istraživanje objavljeno je u radu pod nazivom „Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika“ provedeno je dvije godine kasnije, a kroz anketu su također bili obuhvaćeni i članovi i nečlanovi knjižnice. I u ovom primjeru, dio ne članova knjižnice iskazao je namjeru ponovnog učlanjenja. U odnosu na ranije provedeno istraživanje, broj članova knjižnice se malo povećao, dok se broj ispitanika u kategoriji posjetitelja i bivših članova koji su sada posjetitelji smanjio. Autori ovih radova navode definicije aktivnog korisnika prema Hrvatskoj normi ISO 2789, istovjetnoj kao i prema Državnom zavodu za statistiku RH, prema kojoj „Aktivni korisnik jest svaka osoba učlanjena u knjižnicu kao korisnik građe ili usluga“ te „Aktivni korisnik jest onaj član knjižnice (upisani korisnik) koji je posjetio ili koristio knjižnicu ili usluge u izvještajnoj godini“. U tom kontekstu, istraživanje je obuhvatilo i posjetitelje koji nisu članovi knjižnice, ali ju redovito posjećuju te koriste one usluge koje ne zahtijevaju članstvo (Kovačević, Vrana 2015, 144-147). Slijedeće istraživanje provedeno je 2016. godine i objavljeno u radu pod nazivom „Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice“. U istraživanju je korišten prigodni uzorak, pa su u ispitivanju mogli sudjelovati svi korisnici knjižnice (članovi i nečlanovi) koji su se u vrijeme ispitivanja nalazili u knjižnici te zbog toga nije rađena posebna usporedba ispitanika u odnosu na broj i strukturu aktivnih članova knjižnice. U svakom od ovih istraživanja, rezultati su

pokazali kako korisnici posjećuju knjižnice na prvom mjestu zbog posudbe knjiga, a potom zbog učenja u knjižnici. Nečlanovi su zainteresirani za knjižnične programe i aktivnosti, no u takvim programima sudjeluju bez učlanjenja, stoga pripadaju skupini posjetitelji i nisu tipični ne-korisnici.

U knjizi „Narodne knjižnice u tranziciji“ objavljene 2020.god., Sabolović-Krajina navodi rezultate istraživanja koje je 2015. godine provedeno u Koprivnici u sklopu studije slučaja koprivničke gradske knjižnice „Fran Galović“. U knjizi je analizirana preobrazba narodnih knjižnica u informacijskom društvu, a koprivnička knjižnica poslužila je za primjer istraživanja položaja i uloge narodne knjižnice u jednoj hrvatskoj lokalnoj zajednici. U istraživanju su korištene kvalitativne metode: teorijska analiza literature iz sociologije i knjižničarstva, studija slučaja i polustrukturirani intervjui te kvantitativna metoda ankete na prigodnom uzorku s kontroliranim kvotama. Anketom su prikupljeni podaci o mišljenjima, stavovima ili ponašanju određene skupine ispitanika, a istraživački problem koji je postavljen u ovom dijelu istraživanja bio je utvrditi da li postoji razlika u stavovima članova i nečlanova knjižnice u odnosu na nove zadaće koje knjižnica, pored tradicionalnih, ima u suvremenom društvu. Anketom su prikupljeni stavovi članova i nečlanova knjižnice vezani za slijedeće teme: knjižnične usluge (postojeće i potencijalne), društveni utjecaj knjižnice i tekući problemi knjižnice te načini njihovog rješavanja. Podaci su prikupljeni na dva odvojena nezavisna uzorka, upisanih članova i nečlanova knjižnice, a svaki uzorak brojio je po 150 ispitanika. Osnovni cilj istraživanja bio je dobiti podatke tko, zašto i koliko koristi knjižnicu i koje usluge koristi te koje usluge bi knjižnica trebala ponuditi da bi je koristili i nečlanovi.

Članovi su anketirani u knjižnici, a nečlanovi u privatnim, radnim i javnim prostorima grada Koprivnice. Dobiveni rezultati pokazali su da većina nečlanova knjižnice kao glavni razlog neučlanjivanja navodi nedostatak vremena. Jedan dio ispitanika odgovorio je da nema interes za čitanje knjiga, a neki su odgovorili da ih knjižnica kao takva ne zanima. Statistički značajne razlike između odgovora članova i nečlanova utvrđene su u percepciji važnosti postojanja programa potpore Romima, percepciji važnosti postojanja programa promocije tema o zaštiti okoliša te percepciji važnosti postojanja programa rasprava o aktualnim društvenim temama. Članovi knjižnice značajno više nego nečlanovi smatraju važnim navedene programe, što sugerira da su članovi knjižnice bolje informirani o svrsi ovih programa te bi knjižničari trebali bolje promovirati ove programe među nečlanovima. Sve ostale usluge obje skupine ispitanika smatraju jednako važnima. Također, podjednako smatraju važnim da bi knjižnica trebala nuditi uslugu informiranja „sve na jednom mjestu“

(događanja, oglasi za posao, tečajevi i slično). Članovi knjižnice više nego nečlanovi smatraju da knjižnica ima važnu ulogu u razvoju Koprivnice u obrazovanju i cjeloživotnom učenju kao i u osobnom razvoju beba i male djece, djece predškolske i osnovnoškolske dobi, nezaposlenih, siromašnih te nacionalnih manjina. Za razliku od nečlanova, članovi knjižnice smatraju važnim suradnju knjižnice sa drugim institucijama (Sabolović-Krajina,2020, 141-255). Ovakvi rezultati sugeriraju da su nečlanovi manje upoznati s radom i programima knjižnice stoga je njihova percipirana važnost takvih programa manja nego kod članova.

Rezultati svih prethodno navedenih istraživanja ne-korisnika i njihove percepcije knjižnice i knjižničnih usluga pokazali su sličnosti u nekoliko točaka: kao najčešći razlog nekoristenja knjižnice navodi se nedostatak vremena, zatim nedostatak interesa za čitanje i knjižnicu općenito te nedostatak informacija o knjižničnim programima i uslugama koje knjižnice nude. Iako je zadaća svih knjižnica jednaka, svaka od njih ima vlastite specifičnosti i određene usluge i programe koje nudi u svojoj lokalnoj zajednici, stoga je za bolje pozicioniranje u društvu potrebno poznavati zajednicu u kojoj knjižnica djeluje. Kako bi prikupila relevantne podatke, nije dovoljno samo istraživati korisnike knjižnica već i one skupine građana koji se knjižnicom ne koriste.

## 7. Istraživanje percepcija, stavova i informacijskih potreba ne-korisnika Gradske knjižnice Novalja

Ne-korisnike knjižnica možemo rasporediti u nekoliko kategorija : osobe koje nikad nisu koristile knjižnicu; osobe koje su je nekada koristile, ali ju više ne koriste; osobe koje u knjižnicu dolaze kao posjetitelji zbog određenih razloga, ali ne i posudbe knjiga. Ono što možemo smatrati zajedničkom karakteristikom za sve skupine je to da su, zbog svojih informacijskih potreba, potencijalni korisnici knjižnica. Donna E. Fletcher, marketinška stručnjakinja iz SAD-a, koja surađuje s narodnim knjižnicama na ispitivanju tržišta i strateškom planiranju, već duži niz godina proučava ne-korisnike knjižnica i smatra kako je najbolji način da knjižničari saznaju njihove informacijske potrebe te što ih sprječava da dolaze u knjižnicu, pitati njih samih. Ne-korisnici će prihvatiti sudjelovanje u anketi ako im to odgovara, anketa ne bi trebala trajati duže od 5 minuta, a dobar odabir mjesta za provođenje ankete jest tamo gdje oni inače borave: društveni centri, rekreacijski centri, parkovi, kina, teretane, kafići i slično. Pored osnovnih sociodemografskih pitanja, tipična pitanja za kratku ne-korisničku anketu su: 1) Jeste li posjetili knjižnicu u proteklih 12 mjeseci ?; Zašto ne koristite knjižnicu ?; Što vas kod knjižnice odbija da ju posjetite ?; Kakvo je vaše

općenito mišljenje o knjižnici? (Fletcher 2016). U ovom istraživanju biti će primijenjene navedene sugestije.

## 7.1. Grad Novalja

Otok Pag administrativno je podijeljen između dvije županije: južni dio otoka pripada Zadarskoj županiji, dok sjeverozapadni dio, gdje je smješten Grad Novalja pripada Ličko – senjskoj županiji. Do 90-ih godina prošlog stoljeća, Novalja je bila sastavni dio Općine Pag, no uspostavom samostalne Republike Hrvatske, Novalja se odvaja od Paga te 1993. godine postaje Općina, a 1997.god. taj status se mijenja u Grad. Dobivanje statusa samostalne jedinice lokalne samouprave za Novalju je značilo i samostalno raspolaganje vlastitim novčanim prihodima te ulaganje u razvoj infrastrukture i komunalnog sustava na području Grada. Tih je godina započeo razvoj Novalje, osobito turistički, koji se ponajviše očituje u neprestanom urbanom širenju samog naselja Novalja te izgradnji stambenih jedinica i smještajnih objekata. Područje Grada Novalja obuhvaća 93,36 km<sup>2</sup> i u svom sastavu ima 10 naselja (Grad Novalja, n.d.), a prema posljednjem popisu stanovništva 2021. godine, na njenom području živi 3680 stanovnika, što je blagi porast u odnosu na ranije godine. Po broju stanovnika, najnaseljenije je mjesto na otoku Pagu. Zbog brojnosti turističkih smještaja, tijekom ljetnih mjeseci na području Grada boravi i do 40 000 ljudi (Wikipedia, n.d.). Statistički podaci o strukturi stanovništva pokazuju da je na području Grada neznatno veći broj žena (1851) u odnosu na muškarce (1829). Od ukupnog broja stanovnika, njih 94,62 % je hrvatske nacionalnosti, a ostale nacionalnosti zastupljene su u malom broju. Prema starosti stanovnika, najbrojnija skupina stanovnika je u dobi od 20 do 64 godine, njih 2114, stanovnika starijih od 65 godina je 897, a broj djece i mladih do 19 godina je 669 (Popis 2021.hr, 2022). Pored turizma i ugostiteljstva, u Novalji se razvijaju i obiteljska poljoprivredna gospodarstva te građevinske tvrtke, koje nude posao tijekom cijele godine i osobama iz drugih dijelova Hrvatske, ali i van državnih granica, stoga ne čudi podatak da je broj stanovnika Novalje već niz godina u blagom porastu. Gospodarski razvitak odražava se i na gradski proračun te na sredstva koje se odvajaju za promicanje kulture. Kulturne ustanove u Novalji su : Centar za kulturu, Gradska knjižnica i Gradski muzej. Osim tih ustanova, niz kulturnih i zabavnih aktivnosti potiče i Turistička zajednica Novalje, kroz suorganizaciju i/ili sufinanciranje.



## 7.2. Gradska knjižnica Novalja

Knjižnica kao samostalna ustanova osnovana je u lipnju 2001. godine, te s radom započinje u manjoj prostoriji unutar zgrade koju dijeli sa ostalim službama državne vlasti. U lipnju 2016. godine seli se u vlastitu zgradu u centru Novalje, a u knjižnici je tada bila zaposlena jedna djelatnica. Nakon preseljenja u novi fizički prostor, knjižnica je osigurala i virtualni prostor pokrenuvši web stranicu, na kojoj se objavljuju najave svih knjižničnih događanja, fotografije, razne informacije i obavijesti, kao i akti knjižnice te ostala dokumentacija. Pored web stranice, knjižnica je krajem srpnja 2017. godine pokrenula svoju stranicu na društvenoj mreži Facebook, koja služi za promoviranje aktivnosti, obavijesti o uslugama i događanjima, ažuriranja radnog vremena knjižnice, dijeli sadržaje ostalih aktera iz lokalne zajednice, zanimljivosti iz knjižničarskog svijeta te na taj način nastoji doprijeti do što većeg broja pratitelja i postati što vidljivija u svojoj lokalnoj zajednici, po uzoru na druge knjižnice. Krajem 2017. godina knjižnica zapošljava još jednu djelatnicu i radno vrijeme knjižnice se iz jednosmjenskog rada produžuje na cjelodnevnu otvorenost za korisnike. Prema Standardima za narodne knjižnice i broju stanovnika, Gradska knjižnica Novalja pripada tipu VII, a veličina fonda knjižne građe obuhvaća oko 21 000 jedinica. Početkom 2020. godine po prvi puta obavlja se revizija cjelokupnog knjižničnog fonda, a po provedenoj reviziji u maju 2020. godine, pristupilo se unosu knjižne građe u knjižnični program ZaKi, te taj sustavni proces još uvijek traje. Osim knjižnog fonda za odrasle, knjižnica za posudbu nudi audio knjige, CD-ove i DVD-ove, slikovnice i knjige za djecu i mlade, stripove, a u svom fondu ima i zavičajnu zbirku.

Knjižnica djeluje i kao čitaonica, pa je na katu zgrade smještena prostorija koja služi za čitanje dnevnog tiska, opremljena je sa četiri računala s pristupom internetu, namijenjena korisnicima, te projektorom. Ta prostorija je višenamjenska pa se u njoj organiziraju razna događanja poput predavanja, predstavljanja knjiga, razne izložbe, radionice, a njome se besplatno mogu koristiti studenti i učenici za učenje te razne udruge i organizacije za održavanje sastanaka. Upravo su takvi posjetitelji u ulozi sudionika različitih događanja koja ne organizira knjižnica već udruge i organizacije koje djeluju na području Grada Novalje ili Ličko-senjske županije brojčano zamjetna skupina koja se koristi knjižničnim prostorom, ali ne i knjižničnim uslugama. Obzirom na lokaciju zgrade knjižnice, u centru grada, izlog knjižnice također privlači pažnju prolaznika jer se u izlogu redovito izlažu plakati o svim događanjima u gradu, no prolaznici rijetko uđu u knjižnicu po dodatne informacije. Iako

sudjeluje u obilježavanju raznih manifestacija, poput Noći knjige, nacionalne kampanje Čitaj mi i sl., Gradska knjižnica Novalja nema kontinuitet u organiziranju programa, niti projekte usmjerene ciljanim skupinama korisnika (Gradska knjižnica Novalja, n.d.). Unatoč besplatnim uslugama, poput čitanja dnevnog tiska ili korištenja računala, posjećenost Gradske knjižnice Novalja nije velika niti učestala, pa je vrijedno istražiti koji su razlozi nekorištenja knjižnice, odnosno kakvi su stavovi i percepcije ne-korisnika o samoj knjižnici te njihove informacijske potrebe.

### 7.3. Cilj istraživanja

Osnovni cilj istraživanja je saznati kakve percepcije o Gradskoj knjižnici Novalja imaju oni koji je ne koriste, te kakve su njihove informacijske potrebe. Ostali ciljevi su: utvrditi što je to što ne-korisnike sprječava da koriste knjižnicu; saznati da li su i koliko upoznati sa uslugama koje knjižnica nudi, koje su sociodemografske karakteristike ne-korisnika knjižnice te dobiti odgovore na pitanja koji je najčešći način na koji se ne-korisnici informiraju. Svrha istraživanja je dobiti uvid u najčešće razloge nekorištenja knjižnice, što daje osnovu za preispitivanje mogućnosti prilagođavanja usluga i organiziranja aktivnosti kojima se može privući te skupine stanovnika u knjižnicu.

Istraživačka pitanja su slijedeća:

1. Zašto ne-korisnici ne koriste knjižnicu?
2. Što općenito ne-korisnici misle o knjižnici?
3. Kako doživljavaju knjižnicu?
4. Što bi ne-korisnike motiviralo da se učlane u knjižnicu (postoje li usluge ili aktivnosti koje ih zanimaju)?
5. Kako ne-korisnici zadovoljavaju svoje informacijske potrebe?

U istraživanju su postavljene slijedeće hipoteze:

1. Ne-korisnici nisu zainteresirani za čitanje knjiga
2. Ne-korisnici smatraju da knjižnica služi samo za posudbu knjiga, osobito lektire.
3. Ne-korisnici smatraju kako je knjižnica vrijedna za zajednicu, ali njima osobno nije bitna.
4. Za traženje informacija, najviše koriste Internet

## 7.4. Instrument i metodologija

Za istraživanje je korištena kombinacija kvalitativne i kvantitativne metode; polustrukturirani intervju i anketa, a svaka od metoda koristila se u zasebnoj fazi istraživanja na odvojenom uzorku ispitanika. Na temelju istraživačkih pitanja sastavljeni su upitnici za svaku od navedenih metoda istraživanja. Uzorak ispitanika je prigodan, istraživanje je provedeno na ispitanicima starijim od 18 godina, a ukupno je anketirano 100 i intervjuirano 8 stanovnika Novalje.

### 7.4.1. Intervju

Na temelju zadanih ciljeva i hipoteza, sastavljen je upitnik za polustrukturirani intervju, koji je korišten u prvoj fazi istraživanja. Instrument intervjuja odabran je kako bi se dobio dublji uvid u percepcije i stavove ispitanika, a analiza intervjuja korištena je za razradu anketnog upitnika. Instrument se sastoji od ukupno 17 pitanja te su po potrebi postavljena potpitanja (Prilog 1). Pitanja za intervju podijeljena su u 5 tematskih cjelina:

- 1) pitanja pod brojevima 1, 2, 3, 5, 7 i 8 odnose se na **nekorištenje knjižnice**,
- 2) pitanja pod brojevima 4, 5 i 6 ispituju **motivaciju** za (ponovni) posjet i korištenje knjižnice,
- 3) pitanja pod brojevima 9, 10, 11 i 12 odnose se na **istraživanje stavova i percepcija o knjižnici**,
- 4) pitanjima pod brojevima 13, 14, 15 i 16 nastoje se saznati **informacijske potrebe nekorisnika**,
- 5) završno pitanje pod brojem 17 odnosi se na **sociodemografske** karakteristike ispitanika.

Istraživanje s ispitanicima putem intervjuja provođeno je u trajanju od 7 dana, u periodu 15. siječnja do 21. siječnja 2023. godine. Uzorak je obuhvatio ukupno 8 ispitanika, različitih po spolu, životnoj dobi i razini obrazovanja, a istraživanje je provođeno u javnom prostoru, u sklopu trgovačkog centra u Novalji, gdje je tijekom zimskih mjeseci najveći protok ljudi. Ispitanici su zamoljeni za kratki razgovor te im je objašnjen razlog razgovora. Nekoliko potencijalnih ispitanika nije prihvatilo poziv na razgovor uz objašnjenje da nemaju vremena. Ispitanicima koji su pristali na intervjuiranje objašnjeno je da su odgovori anonimni i služe samo za potrebe istraživanja te je potrebno tonsko snimanje kako bi se vjerodostojno zabilježili njihovi odgovori, pri čemu u svakom trenutku mogu prekinuti razgovor. Dalje im je objašnjeno kako će snimke nakon pretipkavanja biti izbrisane i neće biti dostupne javnosti.

Svi ispitanici su pristali na tonsko snimanje. Razgovori su trajali u prosjeku deset do petnaest minuta, a svi razgovori su kasnije transkribirani i analizirani.

#### 7.4.2. Anketa

U drugoj fazi istraživanja korišten je anketni upitnik, koncipiran na temelju istraživačkih pitanja i analize odgovora ispitanika iz prve faze istraživanja. Anketni upitnik sastoji se od ukupno 18 pitanja, 17 pitanja zatvorenog tipa i jednog pitanja otvorenog tipa, a na kraju upitnika, ispitanicima je ponuđena mogućnost upisivanja dodatnih komentara (Prilog 2). Pitanja iz instrumenta tematski su vrlo slična onima iz intervjua i podijeljena su u 8 tematskih cjelina : prva 4 pitanja odnose se na **sociodemografske** podatke. Pitanja pod brojevima 5,6 i 7 uključujući i 2 potpitanja, odnose se na **status članstva** u Gradskoj knjižnici Novalja. Pitanje pod brojem broj 8 ispituje **razloge nekorištenja ili rijetkog korištenja** Gradske knjižnice, a pitanja pod bojevima 9 i 10 **istražuju posjete i razloge posjeta** Gradskoj knjižnici. Pitanje pod brojem 11 odnosi se na **poznavanje knjižničnih usluga**, a pitanja pod brojevima 12 i 13 istražuju **motivaciju za korištenje/učlanjenje** u Gradsku knjižnicu Novalja. Pitanja pod brojevima 14, 15 i 16 odnose se na **percepciju i stavove** ispitanika: kroz 2 pitanja od njih se traži da zaokruže stupanj slaganja sa navedenim tvrdnjama, dok u 16. pitanju ispitanici ocjenjuju važnost knjižnice za razvoj lokalne zajednice u navedenim područjima. Posljednja dva pitanja odnose se na **informacijske potrebe** ispitanika.

Istraživanje putem anketnog upitnika provedeno je u periodu od 26. siječnja do 9. veljače 2023. godine, u ukupnom trajanju od 10 dana. Upitnici su podijeljeni ispitanicima na različitim lokacijama, većinom u javnom prostoru, za koje je procijenjeno da je tijekom zimskih mjeseci cirkulacija ljudi najveća: ispred banke i osiguravajućeg društva, na terasama nekoliko kafića, pored kioska i u dva frizerska salona, u kozmetičkom salonu i Gradskoj sportskoj dvorani, na parkiralištima pored trgovačkog centra i dječjeg vrtića, na parkiralištu u centru grada te u zgradi u kojoj Udruga umirovljenika Novalje ima svoj ured. Za podjelu upitnika u frizerskim salonima, kozmetičkom salonu, terasama kafića, Gradskoj sportskoj dvorani i Udruzi umirovljenika prethodno je usmeno zatražena dozvola vlasnika i voditelja te je dobivena njihova suglasnost za podjelu upitnika. Istraživanje je provedeno u jutarnjim i poslijepodnevnim satima. Uzorak je prigodan, a istraživanjem je obuhvaćeno ukupno 100 ispitanika starijih od 18 godina.

## 8. Rezultati

### 8.1. Intervju

U Prilogu 3. nalazi se popis ispitanika, opisan sociodemografskim karakteristikama s dodijeljenim šiframa.

Istraživanje je obuhvatilo četiri muškarca i četiri žene različite životne dobi te različitog stupnja obrazovanja : dva ispitanika su u 20-im godinama života, dva u ranim 30-im, jedan u 40-im, dva u ranim 50-im te jedan umirovljenik u 60-im godinama života. Ispitanicima je navedeno da ne trebaju precizno reći broj svojih godina, na što ih je dvoje navelo otprilike koliko godina imaju, dok ih je šestero navelo točne godine života. Prema razini obrazovanja, pet ispitanika ima visoku, a troje srednju stručnu spremu. Ispitanici su upitani i o svom statusu te ih je, prema njihovim odgovorima, šest zaposleno, jedan je nezaposlen i jedan je umirovljenik.

#### 8.1.1. Nekorištenje knjižnice

Pitanjima iz prve tematske cjeline sa ispitanicima se razgovaralo o statusu članstva u knjižnici, sadašnjeg ili ranijeg, posjećivanju knjižnice te razlozima nekorištenja Gradske knjižnice Novalja. Ispitanike, prema njihovim odgovorima, možemo podijeliti u tri skupine : 1) nekadašnje članove, 2) posjetitelje i 3) građane koji nikad nisu posjetili knjižnicu.

Skupina onih **oni koji su nekada bili članovi knjižnice, ali je u zadnjih godinu dana ne koriste**, obuhvaća troje ispitanika ( ISP2, ISP6 i ISP7) koji su izjavili kako su nekad bili učlanjeni u knjižnicu, ali već neko vrijeme nisu. Ti ispitanici upitani su o razlozima prestanka korištenja knjižnice; ISP7 navodi kako je knjižnicu koristila redovito do pojave pandemije Covid 19 i lockdowna, a nakon tog više nije nastavila posjećivati knjižnicu. Također ističe kako je umjesto čitanja knjiga razvila naviku gledanja filmova i trenutno radije gleda filmove i serije nego što čita knjige. ISP6 je navela kako je nekada davno bila član knjižnice, dok je bila mlađa, no kasnije nije više imala vremena za čitanje i posjećivanje knjižnice zbog obiteljskih obaveza te je to ujedno razlog zašto je prestala biti članom knjižnice. Ona također navodi kako je u slobodno vrijeme čitanje knjiga zamijenila gledanjem televizije. Treći

ispitanik ISP2 naveo je kako unazad 5-6 godina posjećivao knjižnicu no onda je prestao bez nekog konkretnog razloga, no smatra kako bi razlog mogao biti nedostatak vremena.

Drugu skupinu čine **oni koji su iz nekog razloga barem jednom posjetili knjižnicu**, ali ne kao članovi, već posjetitelji. Sedmero ispitanika odgovorilo je kako su posjetili Gradsku knjižnicu Novalja: ISP1, ISP2, ISP3 i ISP5 navode kako je razlog posjeta bilo predstavljanje knjige, ISP8 je posjetio knjižnicu iz poslovnih razloga te navodi kako je na sezonskom poslu dostavljača dolazio u knjižnicu, dok ISP6 navodi kako je razlog posjeta knjižnici bila radionica koju je pohađala u dva navrata, a zadnji put je to bilo u periodu prije pandemije Covid 19. ISP7 posjećivala je knjižnicu za posudbu knjiga dok je bila član knjižnice.

Treća skupina su **oni koji nikada nisu niti posjetili knjižnicu** i u tu skupinu pripada ISP4 koja je navela kako nikada nije posjetila knjižnicu, iako je imala prilike za to.

Na pitanje da li je netko od članova njihove obitelji član Gradske knjižnice Novalja ili je nekada bio član, četvero ispitanika odgovorilo je potvrdno, dok je četvero reklo da nije. Ispitanicima je postavljeno pitanje jesu li nekada ranije u životu koristili neku knjižnicu i mogu li navesti kada je to bilo, pri čemu je pitanje polazilo od pretpostavke da su svi ispitanici koristili knjižnice tijekom svog osnovnoškolskog i/ili srednjoškolskog školovanja. Svi ispitanici potvrdno su odgovorili na to pitanje, pri čemu su ISP1, ISP2 i ISP8 istaknuli posudbu literature za potrebe učenja. Na pitanje da navedu razlog zašto ne koriste knjižnicu, pet ispitanika kao razlog su naveli da **ne čitaju knjige** : ISP1 „*Ne čitam knjige. Zapravo, nekad me zainteresira neka knjiga i onda ju kupim. Ni ne sjetim se da bih tu knjigu možda mogao posuditi u knjižnici.*“, ISP3 „*Nisam nikada stekao naviku čitanja knjiga. Osim slikovnica unuci, knjige ne čitam. Nažalost.*“, ISP4 „*Ja uopće ne čitam knjige i ne volim to... To je jedan od glavnih razloga, pošto nisam ljubitelj knjiga i uopće nisam zainteresirana za čitanje. Nemam nikakvu potrebu ni želju da posjetim takve ustanove.*“, ISP7 „*To i sad gledam (Netflix), pa nekako, knjige sam zapostavila. Posle otvaranja (lockdowna) stalno su bila neka ograničenja, te toliko osoba u prostoriji, te razmak, te maske... nije mi se baš dalo nigdje ići. Uglavnom se sad zabavljam uz filmove i serije.*“, ISP8 „*Zato što ne čitam knjige. Ja sam filmski tip. Gledam filmove, ali knjige ne čitam.*“; zatim : **nema vremena** ISP2 „*Zbog posla nemam baš puno vremena. Rekao bih da je to razlog...*“; ISP6 „*Ne znam, nemam baš vremena za čitanje. Rađe gledam televiziju.*“; **sam kupuje knjige** ISP5 „*Zadnji put sam bila član knjižnice u osnovnoj i srednjoj školi i nakon tog zapravo na fakultetu. Posle sam počela raditi i uz posao sam nekako izgubila taj osjećaj za knjižnicu i većinom knjige kupujem ili posuđujem od prijatelja.*“

Unatoč činjenici da ispitanici nisu članovi knjižnice i ne koriste je često niti redovito, na uzorku od 8 ispitanika ne-korisnika knjižnica, samo se jednu ispitanicu može okarakterizirati kao potpunog ne-korisnika, dok ostalih 7 ispitanika možemo okarakterizirati kao povremene posjetitelje knjižnice, koji su barem jednom iz nekog razloga posjetili Gradsku knjižnicu Novalja, kao posjetitelji nekog knjižničnog događanja ili bivši članovi.

#### 8.1.2. Motivacija za (ponovni) posjet i korištenje knjižnice

U ovoj tematskoj cjelini istraživano je postoji li nešto što bi ispitanike potaknulo da (ponovno) posjete knjižnicu i da je češće posjećuju te postoji li nešto što bi ih potaknulo da se učlane. Sedmero ispitanika iskazalo je interes za ponovni posjet knjižnici. Iako pokazuju blagu nesigurnost što bi to moglo biti, navode kako bi ih privukle **promocije knjiga**: ISP1 „Pa najvjerojatnije postoji. Iskreno, nisam baš razmišljao o tom, ali sigurno postoji. Zapravo, bila bi to opet promocija neke knjige.“; ISP3 „ Pa naravno da da, samo nekako...ne znam. Mislim nemam razlog zašto ne bih išao ponovno, dapače baš mi se sviđjelo to kad sam bio. Opet bih rado došao na nešto slično ( predstavljanje knjige). Bilo bi interesantno otići opet.“; **radionice**: ISP6 „Kad bi se opet organiziralo takvo nešto (radionica oslikavanja) išla bih. Mislim možda ne opet svila, to sam išla dva puta, ali kad bi bilo nešto takvo...kreativno nešto, za nas zaposlene žene, da se malo otkačimo. I to druženje , to ne bih propustila.“; ISP7 „Nisam sad baš razmišljala o tom, ali....mislim da bi. Možda da neki programi budu u knjižnici, pa da opet vratim naviku ići tamo...(radionice ili neka događanja) nešto da me privuče.“; **edukacije**: ISP8 „Išao bih recimo na neke edukacije, to bi me zanimalo (...) nešto vezano za poljoprivredu, recimo uzgoj maslina ili smokava. To me zanima. To bih onda išao.“; **bolja informiranost o naslovima knjiga u knjižnici**: ISP5 „Bi, da znam da možda ima nekakvih novih naslova u knjižnici koji su dostupni, ali ono što mi nedostaje, zapravo nisam dovoljno informirana o tome jer ne nalazim baš neke takve informacije putem društvenih mreža niti putem interneta nema nikakvih informacija o događanjima niti o nekim stvarima koje se tamo organiziraju.“; ISP2: „Eventualno kakva knjiga ili nešto u tom smislu da me trenutno interesira, pa ciljano tražim to nešto. Nekakvu literaturu za nešto. Ali to bi bilo baš ciljano. A da ću ići tamo tek tako, sigurno neću.“. ISP4 odgovorila je da ju ništa ne bi privuklo. Na pitanje da li postoji nešto što bi ih privuklo da se učlane u knjižnicu, polovica ispitanika izjavila je da **ne postoji ništa što bi ih motiviralo**: ISP1 „Trenutno ne vidim razlog zašto bi. Nisam razmišljao o tom.“; ISP2 „ Trenutno teško da postoji. Sve ono što mi trenutno

treba ili me zanima pronalazim na internetu. A čitanje romana ili nekakva razbibriga takvog tipa...pa nemam vremena za to.“; ISP4 „Pa obzirom da nisam osoba koja je previše zainteresirana za knjige, mislim da baš i ne. Ja uopće ne čitam knjige i ne volim to.“; ISP8 „Pa teško da bih se učlanio jer ne čitam knjige. „; dvoje ispitanika **nije sigurno**: ISP3 „Vjerojatno postoji, samo ne znam što bi to bilo. Obzirom da ne čitam knjige.“; ISP6 „Sad ste me naveli da razmislim...evo, stvarno, zašto ja ne bih čitala knjige? Mogla bih.“; dok su ostali odgovori **više informacija o knjigama i događanjima**: ISP5 „Kada bih imala više informacija o knjigama, ali i općenito o događanjima. Da znam zašto uopće otići u knjižnicu. Mislim, ne bih otišla tek tako iz čista mira.“ te **e-knjige**: ISP7 „Nešto da me privuče. Sad bi me privukle e-knjige, to bih radije čitala. Prije ih nije bilo u knjižnici, nisu imali, ne znam da li se što promijenilo.“

Odgovori ispitanika ukazuju na to da ih posjete knjižnici privlače u većoj mjeri nego učlanjenje i da ih više privlače događanja i aktivnosti nego posudba knjiga, a polovicu ispitanika ništa ne bi motiviralo na učlanjenje u knjižnicu.

### 8.1.3. Stavovi i percepcije o knjižnici

Sedam ispitanika koji su odgovorili da su posjetili Gradsku knjižnicu Novalja upitani su da opišu svoje dojmove posjeta knjižnici, pri čemu se nastojalo steći uvid u njihove stavove i percepciju knjižnice. Dojmovi trojice ispitanika stečeni prilikom posjeta knjižnici nisu izraženi: ISP1 „Privukla me je tematika događanja, predstavljanje knjige lokalnog karaktera, autor je odavde, zanimalo me to.“, ISP2: „, Svidjelo mi se to predstavljanje knjige. A sama knjižnica mi se čini ok, ali nisam baš previše obraćao pažnju na knjižnicu. “, ISP7 „Bilo mi je nekako normalno ići tamo, ali nisam sad nešto razmišljala o knjižnici. “, dok se ostali dojmovi mogu okarakterizirati kao pozitivni: ISP3 „Dojmovi su mi bili super. Zaista super i svidjelo mi se. Obzirom da ne idem u knjižnicu, nisam taj tip, ali baš mi je tad bilo super. “, ISP5 „Dojmovi su bili lijepi, predstavljanje knjige bilo je zanimljivo. Prostor je bio ugodan, sve je bilo lijepo uređeno.“, ISP6 „, Bilo je super....Oslikavale smo marame od svile (...) bilo je zabavno.“, ISP8 „Tamo je uvijek bilo živo (...) uvijek ima ljudi po knjižnici. Svidjela mi se ta atmosfera tamo, sve je bilo mirno. Ma znate kako je ljeti kod nas, di god dođeš je neka gužva, vrućina, nervoza, puno ljudi, kad nešto čekaju su nervozni. A u knjižnici toga nema, tamo ima ljudi, ali nitko nije nervozan.“



Percepcije i stavovi ispitanika o knjižnici istraženi su i kroz pitanje o općenitom mišljenju o Gradskoj knjižnici Novalja i mogu se okarakterizirati kao pozitivni: ISP1 „*Mislim da knjižnica odgovara standardima ovakvog grada, mislim da je čak i više od tog. Komparirajući druge gradove, mislim da je novaljska knjižnica otišla korak naprijed (...) rekao bih da je to u organizacijskom smislu, u fondu knjiga. Ima puno knjiga tamo, svidjela mi se ta atmosfera (...) Bilo mi je lijepo to vidjeti, čini se da ima puno novih knjiga. Svakakvih.*“, ISP2 „*Mogu reći da je lijepo uređena i da je na dobroj lokaciji, u centru je pa je nekako blizu svima. Mislim, lako ju je pronaći, ne možeš ju fulat. Sviđa mi se i taj ambijent unutra, lijepo je posloženo. I sviđa mi se ta neka atmosfera, mirno je, tiho, nije bučno...opuštajuće.*“, ISP3 „*Mislim da je OK, dostupna je, relativno je blizu centra pa svi mogu tamo ići. Mogu reći da je ok, drugo ne znam što bih rekao. Nisam baš nešto razmišljao o knjižnici.*“, ISP4 „*Nemam neko mišljenje, pošto ne odlazim tamo, ne koristim ju, nemam nikakvo mišljenje. Mislim, drago mi je što knjižnica postoji, ali drugi ljudi je koriste, ja ne, pa mi je drago zbog tih drugih ljudi koji idu tamo. Ali nemam nikakvo posebno mišljenje.*“, ISP5: „*Knjižnica je lijepo uređena, sviđa mi se. Čujem od poznanika da budu i izložbe i znam da ju preko sezone puno ljudi posjećuje. Tako da imam lijepo mišljenje o knjižnici, samo trebala bi bolje informirati ljude o događanjima.*“, ISP6: „*Sviđa mi se tamo. Kad sam išla na te radionice, uvijek mi je bilo ugodno, opušteno. Veselila sam se tim susretima u knjižnici. Mogu samo reći sve lijepo za knjižnicu. A i centru je, pa ne moraš ići ne znam gdje.* Jedan odgovor odražava neutralan stav: ISP7 „*Nisam razmišljala o knjižnici*“.

U idućem pitanju ispitanici su upitani da li smatraju li da knjižnica doprinosi kvaliteti života zajednice i na koje načine, pri čemu su svi ispitanici odgovorili potvrdno, te izrazili slijedeće stavove : ISP1 „*Apsolutno da. Ima ljudi koji nisu u financijskoj mogućnosti da mogu kupovat knjige, a onda im je knjižnica idealna za to.*“, ISP2: „*Apsolutno da. Smatram da je to korisno posebno mlađim ljudima, to im je super, zbog pomoći u učenju. Imaju i literaturu i prostor, i svakako im je korisna.*“, ISP3: „*Vjerujem da da. Ovako u komunikaciji s drugim ljudima, čujem da neki idu tamo, da ju posjećuju i oni koji tamo idu, koliko znam, dosta su zadovoljni. Zato bih rekao da je korisna.*“, ISP4 „*Mislim da da. Ne mogu reći sa sigurnošću, pošto ja ne čitam, ali mislim da kad bih i ja počela čitati knjige, mislim da bi možda i meni bilo malo bolje. Možda bih imala bolju komunikaciju s drugim ljudima i malo...ne znam, možda bih imala veći vokabular. Uglavnom, mislim da pomaže ljudima, onima koji tamo idu. Sigurno im to pomaže i rekla bih da je to korisno.*“, ISP5: „*Sigurno da. Pogotovo što se tiče i odgoja djece i općenito zbog tog razvijanja čitalačke navike i informiranja i nekako mislim da*

*je centralno mjesto za taj školski uzrast djece.“, ISP6: „Kako da ne. Meni je knjižnica bila korisna. Bilo bi dobro da je češće takvih događanja, radionica.“, ISP7: „Mislim da da. Knjižnica nije samo knjižnica. Tamo je i čitaonica, pa se ljudi malo skupe, jer u današnje vrijeme svi smo po kućama sa svojim mobitelima, pa se ljudi tamo ipak i sretnu, pročitaju, informiraju se, podruže. U tom smislu bih rekla da je knjižnica potrebna.“, ISP8: „Da, smatram. Obzirom da i sam imam iskustvo da su mi u srednjoj školi knjižničari pomagali oko literature, onda mislim da je i ova knjižnica korisna za takve situacije. Kad netko treba pomoć za učenje ili pisanje, to može tamo raditi.“*

Kada je riječ o poznavanju drugih usluga koje knjižnica nudi i jesu li upoznati s vrstama knjiga i drugih sadržaja koje knjižnica nudi osim posudbe knjiga ispitanici su većinom izrazili nesigurnost i nepoznavanje, no svatko od njih naveo je nešto što je uočio ili je za to čuo: ISP1 *„Sad kad pitate nisam siguran. Više bih rekao da nisam nego da jesam. Vjerujem da nudi puno različitih knjiga, ali ne znam koje su to knjige. A sadržaji... ne, nisam baš upoznat.“*, ISP2 *„Prije kada sam dolazio u knjižnicu i trebalo mi je nešto, kad sam tražio neki roman, uvijek sam to našao. Ali sad baš da znam konkretno što sve ima tamo, ne znam. Nisam baš upoznat.“*, ISP3 *„Ne, to ne znam. Osim ovog što sam bio, znači znam da se organiziraju promocije knjiga, a da li još nečeg ima, nemam pojma. I iskreno, nisam uopće ni razmišljao o tome. Nije me interesiralo.“*, ISP4 *„Ne znam kakve knjige tamo postoje, ali čula sam za neke edukacije koje se tamo održavaju ponekad (...) znam da nekad bude predstavljanje knjiga, ali pored toga, stvarno nisam upućena što bi u knjižnici još moglo biti.“*, ISP5: *„Obzirom da nisam član ne znam, ali pretpostavljam da ima čitaonicu novina. Mislim, kad sam bila tamo, vidjela sam tu prostoriju i vidjela sam tamo dnevne novine.“*, ISP6: *„Kako sad ne idem tamo po knjige, ne znam čeg sve ima. Ali otići ću, makar bacit pogled. Sad me zainteresiralo to da odem. A usluge... ne znam što knjižničari sve tamo rade.“*, ISP7: *„Nisam sigurna da li znam sve, ali znam da se tamo može ići učiti, da postoje i računala, mislim da je to za korisnike, tko želi.“*, ISP8: *„Znam da se tamo održavaju edukacije vezane za poljoprivredu, neki moji frendovi idu na edukacije tamo. Znam da su nekad organizirane i radionice i predstavljanja knjiga.“*

Stavovi i percepcije, kao i općeniti doživljaj knjižnice uglavnom je pozitivan ili neutralan, dok niti jedan ispitanik nije iskazao negativno mišljenje o knjižnici. Svi ispitanici izjavili su kako smatraju da je knjižnica korisna za lokalnu zajednicu. Kada je riječ o poznavanju sadržaja i usluga koje knjižnica nudi, ispitanici su pokazali djelomično

poznavanje, niti jedan ispitanik nije u potpunosti upoznat sa knjižničnim sadržajima i uslugama te knjižničnim fondom.

#### 8.1.4. Informacijske potrebe ne-korisnika

Posljednja tematska kategorija pitanja odnosi se na istraživanje informacijskih potreba ispitanika. Postavljeno im je nekoliko pitanja kojima se nastoji utvrditi koje su njihove informacijske potrebe: na koji način se najčešće informiraju, da li im je ponekad potrebna pomoć oko pronalaženja informacija u koje će imati povjerenja, da li znaju da im knjižničari mogu pomoći u pronalaženju informacija koje su im potrebne te kakve ih teme najčešće zanimaju. Na pitanje na koji način se najčešće informiraju kada ih nešto zanima ili im je potrebna neka informacija, sedam ispitanika odgovorilo je **putem interneta**, a ostali odgovori su još: razgovori s prijateljima/poznancima i kolegama, društvene mreže, dok je ISP3 odgovorio „*Putem teletexta na televiziji. Nešto putem televizije i radija.*“

Na pitanje da li im je ponekad potrebna pomoć oko pronalaženja informacija u koje će imati povjerenja, ispitanici ISP2, ISP4, ISP7 i ISP8 odgovorili su potvrdno, dok su ostali odgovori bili: ISP1 „*Pa u principu i je i nije. Svašta pronađem pa selekcioniram. A imam i taj neki svoj uski krug ljudi s kojima komuniciram kada me nešto zanima. Komentiramo to što me zanima, pa onda dobijem njihovo mišljenje. To mi pomaže. Mislim, u te informacije imam povjerenja.*“, ISP3: „*Pa...pomoć nisam baš tražio. Mislim, možda mi nekad i treba pomoć, ali snalazim se i sam nekako.*“, ISP5 „*Pa većinu stvari se može naći na internetu, pa nekako osobnom prosudbom procijenim koja je informacija pouzdana ili ne.*“ ISP6 „*Pomoć tražim od kolega, kad mi treba.*“

Ispitanici su upitani da li znaju da im knjižničari mogu pomoći u pronalaženju pravih informacija koje su im potrebne i u koje mogu imati povjerenja, pri čemu su ispitanici ISP1 i ISP2 odgovorili da znaju dok ostalih šestoro ispitanika nije poznato s tom mogućnosti.

Neki od ispitanika upitani su da li bi imali povjerenja obratiti se knjižničarima za pomoć pri traženju informacija, a odgovori sugeriraju da bi to učinili: „*Apsolutno.*“; „*Pa ne znam...to mi je sad novost, to što ste rekli, pa ne znam. Nikad mi to nije palo na pamet.*“; „*Pa sad kad kažete, vjerojatno bi. Mislim probala bih pa bi vidjela.*“

Istražujući kakve su njihove informacijske potrebe, ispitanicima je postavljeno pitanje da li imaju potrebe informirati se vezano uz svoje hobije, zdravlje, posao, učenje, opće praćenje novosti te da navedu teme koje ih najviše zanimaju i za koje najčešće traže

informacije. Najčešći odgovor ispitanika su informacije vezane uz **posao**: ISP2 „Manje-više uglavnom su to poslovne potrebe. Uglavnom je to nešto vezano za posao. “, ISP3 „Pa zapravo imam tad kad se javi neki problem vezan uz posao. Hobbije nemam, ne stignem. Samo vezano uz posao.“, ISP6 „Uglavnom je to posao, moram stalno pratiti promjene zakona i propisa i to, pa za neke druge stvari nemam baš vremena. A ni volje. Ponekad samo pogledam kakvo će vrijeme, ili ako puše bura da li je most otvoren. Nekad pretražujem recepte, što ću kuhati i tako.“, ISP7: „Novi zakoni, to mi treba za posao.“, zatim **hobbije i opće praćenje novosti, te zdravlje i sport**: ISP1 „Najčešće i najviše pratim sport i dnevno-politički sadržaj i ratna zbivanja u Ukrajini.“, ISP4: „Pa često guglam teme koje su vezane za zdravlje. Kad god me nešto zaboli, onda to odmah idem guglat na internet, ali nemam puno povjerenja u te stvari koje pročitam na internetu (...) A pretražujem dosta neke banalne stvari. Mislim to je sve nešto svakodnevno. Nešto vidim ili čujem i onda idem guglat i tako se informiram. Ono, skoro stalno sam na internetu, a sad kad me pitate, stvarno ne znam što sve tamo gledam i čitam.“, ISP5: „Sve općenito...nemam baš neku posebnu, istaknutu temu...ovisi o trenutku. Možda bih izdvojila nešto vezano uz hobbije i slobodno vrijeme. Putovanja i slično.“, ISP8: „Zanimaju me stvari iz veterine, i to se često informiram. Imam psa pa često me zanima i o prehrani i dresuri i bolestima, cjepivima i to. I uzgoj maslina, gnojidba i kada ih rezati. To uvijek pitam ove starije, onda gledam po internetu i tako skupljam informacije.“

Najčešći način na koji se ispitanici informiraju je putem interneta, polovica ispitanika potvrdila je da im je ponekad potrebna pomoć oko traženja informacija u koje će imati povjerenja, dok su ostali ispitanici izjavili da se ponekad savjetuju sa poznanicima i kolegama. Većina ispitanika nije upoznata sa mogućnosti da pomoć potraže od knjižničara, samo dvoje ispitanika je izjavilo da znaju za to. Troje ispitanika imalo bi povjerenja obratiti se knjižničarima za pomoć. Najčešće informacijske potrebe koje ispitanici imaju vezane su za posao, a zatim hobbije, opće praćenje novosti, zdravlje i sport.

## 8.2. Anketa

### 8.2.1. Sociodemografski podaci

#### • *Spol*

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 100 ispitanika, 55 osoba ženskog spola te 45 osoba muškog spola. Tijekom istraživanja nastojalo se podjednako uključiti pripadnika oba spola, stoga razlika u zastupljenosti po spolovima nije velika.

#### • *Dob*

U drugom pitanju ispitanicima je ponuđeno da upišu koliko imaju godina, te ih prema odgovorima možemo svrstati u 7 dobnih skupina: u prvoj skupini od 18 do 19 godina je 4 ispitanika; u drugoj skupini od 20 do 29 godina je 14 ispitanika; u trećoj skupini od 30 do 39 godina je 31 ispitanik; u četvrtoj skupini od 40 do 49 godina je 15 ispitanika; u petoj skupini od 50 do 59 godina je 21 ispitanik; u šestoj skupini od 60 do 69 godina je 10 ispitanika; sedma skupina su ispitanici stariji od 70 godina i u istraživanju je sudjelovalo njih 5. Najzastupljenija dobná skupina su ispitanici u 30-im godinama života, dok su najmanje zastupljeni ispitanici stariji od 70 godina života.

#### • *Razina obrazovanja*

Treće pitanje odnosi se na razinu obrazovanja ispitanika. Jedan ispitanik ima završenu osnovnu školu; 57 ispitanika ima završenu srednju školu; 12 ispitanika ima završenu višu školu (prvostupnici); 30 ispitanika ima završeni fakultet (magistar struke). Niti jedan ispitanik nema nezavršenu osnovnu školu niti završen znanstveni magisterij ili doktorski studij.

#### • *Radni status*

U četvrtom pitanju ispitanici su zaokruživali odgovarajući radni status. Rezultati su pokazali da je među ispitanicima 5 studenata, 69 ispitanika je zaposleno ( uz jedan odgovor dopisano je privatnik), 12 ih je nezaposlenih (jedan odgovor iz kategorije nezaposlen u ostalo je upisao sezonski radnik) i 9 je umirovljenika. Odgovor *ostalo* zaokružilo je 5 ispitanika te ih je troje upisalo *privatnik*, jedan odgovor je *obrtnik* i jedan *radnik*. Takvi odgovori mogu se svrstati u kategoriju *zaposlen*, obzirom da su ispitanici u radnom odnosu.

### 8.2.2. Status članstva u Gradskoj knjižnici Novalja

U petom pitanju ispitanici su sa DA ili NE odgovarali jesu li **trenutno učlanjeni** u Gradsku knjižnicu Novalja, pri čemu je napomenuto da se pod trenutnim članstvom podrazumijeva učlanjenje u posljednjih godinu dana. Rezultati su pokazali da je od ukupno 100 ispitanika njih 22 učlanjeno u Gradsku knjižnicu Novalja, dok njih 78 nisu članovi knjižnice.

U šestom pitanju od ispitanika se traži da odgovore ako su **nekada ranije bili učlanjeni** u Gradsku knjižnicu Novalja, te ako je odgovor DA, u potpitanju se traži da upišu prije koliko godina su bili učlanjeni. Rezultati su slijedeći: ukupan broj ispitanika koji su odgovorili DA je 33, dok je broj onih koji su odgovorili NE 67. Od 78 ne-korisnika knjižnica, njih 7 ili 9% su bivši korisnici, dok je 60 ili 77 % ne-korisnika odgovorilo da ni ranije nisu bili učlanjeni u knjižnicu. Od 22 sadašnjih korisnika, njih 15 ili 68 % su i ranije bili članovi knjižnice. Odgovori na potpitanje prije koliko godina su bili članovi su slijedeći: 6 ispitanika upisalo je prije 10 god., 5 ispitanika upisalo je prije 15 god., 4 ispitanika upisali su prije 5 god., 3 ispitanika upisali su prije 4 god., po 2 ispitanika upisalo je prije 3 i prije 2 god., dok je po 1 ispitanik upisao : prije 1 god., 1.5 god., 8 god., 12 god., 20 god., 50 god., jedan odgovor je glasilo „u osnovnoj školi“, a 4 ispitanika nisu odgovorila na to potpitanje.

U sedmom pitanju od ispitanika se tražilo da odgovore da li je **netko od njihovih ukućana član** Gradske knjižnice Novalja, te ako je odgovor DA, postavljeno je potpitanje da li posuđuju knjige na njegovu/njezinu člansku iskaznicu. Odgovor DA zaokružilo je ukupno 34 ispitanika, 7 korisnika i 27 ne-korisnika, dok je odgovor NE zaokružilo ukupno 66 ispitanika, 15 korisnika i 51 ne-korisnik. Među ispitanicima koji su odgovarali na potpitanje, njih 7 odgovorilo je da posuđuju knjige na iskaznicu ukućana, 1 korisnik i 6 ne-korisnika, dok je 26 ispitanika odgovorilo da ne posuđuju knjige na iskaznicu ukućana, 5 korisnika i 21 ne-korisnik. Jedan ispitanik nije odgovorio.

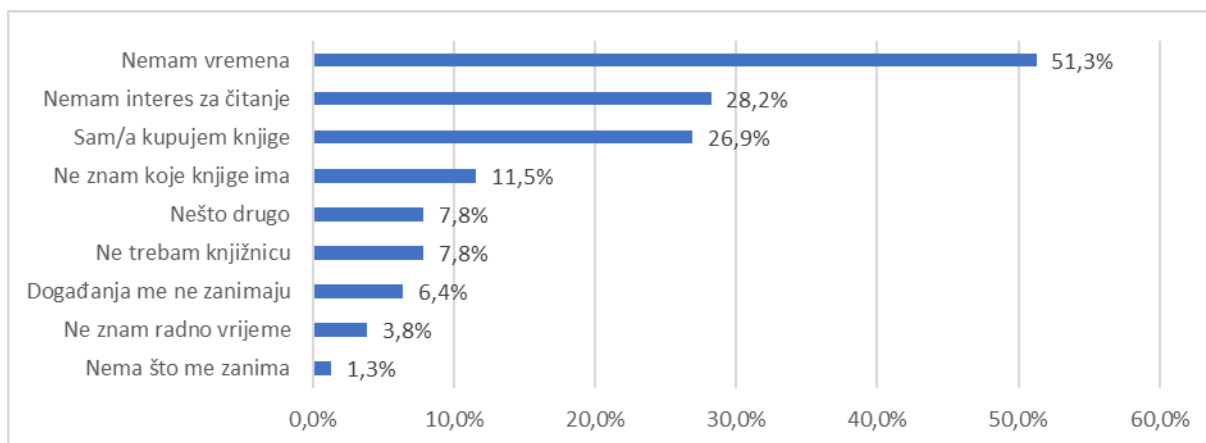
### 8.2.3. Razlozi nekorištenja ili rijetkog korištenja knjižnice

U osmom pitanju ispitanici su odgovarali zašto ne koriste ili rijetko koriste Gradsku knjižnicu, pri čemu je bilo moguće zaokružiti više ponuđenih odgovora, a pružena je i mogućnost da sami dopišu odgovor koji nije naveden. Rezultati su slijedeći:

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
Nemam interes za čitanje knjiga	22	0	22
Događanja u knjižnici me ne zanimaju	5	0	5
Nemam vremena za odlazak u knjižnicu (obiteljske obveze, posao)	40	3	43
Ne znam koje je radno vrijeme knjižnice	2	0	2
Ne znam koje knjige knjižnica nudi za posudbu	10	0	10
Sam/a kupujem knjige	21	4	25
Knjižnica nema sve što me zanima	1	3	4
Uopće ne trebam knjižnicu	6	0	6

Tablica 1. Prikaz rezultata o razlozima nekorištenja ili rijetkog korištenja knjižnice

Najčešći razlog nekorištenja ili rijetkog korištenja knjižnice, kojeg su zaokružila 43 ispitanika ili 43%, je zato što nemaju vremena za odlazak u knjižnicu. Taj odgovor zaokružila su 3 korisnika i 40 ne-korisnika. Drugi najčešći razlog je taj što ispitanici sami kupuju knjige, njih ukupno 25 ili 25% , 4 korisnika knjižnice i 21 ne-korisnik. Treći najčešći razlog, kojeg su zaokružili isključivo ne-korisnici, njih 22%, je taj što nemaju interes za čitanje knjiga. Slijedeći razlog, kojeg je zaokružilo 10% ispitanika, također ne-korisnika knjižnice, je taj što ne znaju koje knjige knjižnica nudi za posudbu. 8% ispitanika naveli su u odgovor nešto drugo: 2 korisnika napisala su „*Ne živim blizu knjižnice*“ i „*Nemam puno slobodnog vremena za čitanje*“, dok je 6 ne-korisnika napisalo slijedeće: „*Čitam knjige na internetu*“, „*Koristim knjižnicu preko člana obitelji*“, „*Ne služi me vid, ni noge kao nekoć*“, „*Ne stignem čitati knjige*“, „*Posuđujem knjige u knjižnici u drugom gradu*“, „*Volim imati vlastite knjige i čitati bez ograničenja s vremenom*“. Da uopće ne trebaju knjižnicu zaokružilo je 6%ispitanika ne-korisnika, a njih 5% odgovorilo je kako ih događanja u knjižnici uopće ne zanimaju. U odgovoru knjižnica nema sve što me zanima, ispitanicima je ponuđeno da navedu što je to što ih zanima, a nedostaje u knjižnici. Jedna korisnica navela je dva naslova knjiga, drugi korisnik napisao je „*Neki popularni naslovi su često nedostupni ili ih uopće nema*“, a treći korisnik je napisao „*Knjige koje su pisali branitelji trebale bi biti na dohvat ruke. I sve knjige o domovini.*“, dok je četvrti ne-korisnik naveo „*Jako volim SF literaturu i čitanje online knjiga koje nerijetko kupujem na Amazonu*“. Posljednji razlog kojeg su zaokružila 2 ispitanika ne-korisnika je taj što ne znaju koje je radno vrijeme knjižnice. Ukupno 14% ispitanika nije odgovorilo na ovo pitanje.



Slika 1. Razlozi zašto ne-korisnici ne koriste knjižnicu (N=78)

Na slici 1 izdvojen je prikaz zastupljenosti odgovora koje su zaokružili ne-korisnici (Slika 1). Svaki drugi ispitanik smatra da nema vremena za odlazak u knjižnicu. Samo troje ne-korisnika je istovremeno odabralo odgovore kako nemaju vremena i kako nemaju interes za čitanje. Među ne-korisnicima koji imaju vremena za odlazak u knjižnicu sedam ispitanika je prilikom svog zadnjeg posjeta knjižnici posudilo knjigu, dok je među onima koji nemaju vremena takav razlog zadnjeg posjeta naveo samo jedan ne-korisnik ( $\chi^2=5,37$  df=1 p=0,02).

#### 8.2.4. Posjete i razlozi posjeta knjižnici

U devetom pitanju od ispitanika se tražilo da sa DA ili NE odgovore jesu li ikada posjetili Gradsku knjižnicu Novalja. Odgovori ispitanika dali su slijedeće rezultate:

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
DA	54	22	76
NE	24	0	24

Tablica 2. Prikaz rezultata posjeta knjižnici

Pored 22 korisnika, koji su svi odgovorili potvrdno na ovo pitanje, 54 ne-korisnika odgovorili su kako su posjetili Gradsku knjižnicu Novalja što čini 69% od ukupnog broja ne-korisnika, dok je njih 24 ili 31% ne-korisnika nisu nikada posjetili.

U desetom pitanju od ispitanika koji su odgovorili da su posjetili knjižnicu, tražilo se da navedu razlog zadnjeg posjeta, a pored 10 ponuđenih odgovora, pružena je mogućnost da upišu ono što nije navedeno. Neki ispitanici zaokružili su više ponuđenih odgovora. Razlozi posjeta prikazani su u Tablici 3. :

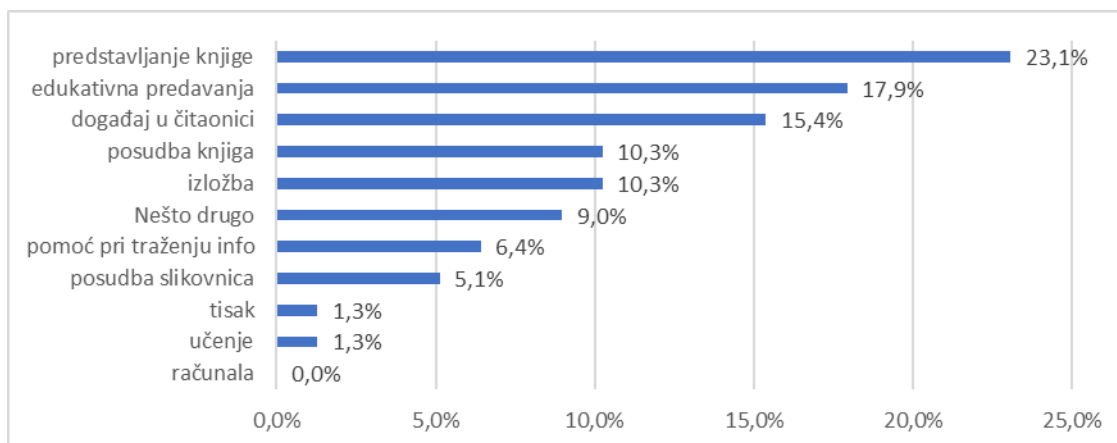


	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
Izložba	9	3	12
Predstavljanje knjige	18	5	23
Edukativna predavanja (koja nisu u organizaciji knjižnice)	15	1	16
Posudba knjiga	8	18	26
Posudba slikovnica	4	1	5
Pomoć pri traženju informacija	5	6	11
Učenje	1	2	3
Korištenje računala i interneta	0	0	0
Čitanje dnevnog tiska	1	2	3
Korištenje prostorija čitaonice za događaj koji nije organizirala knjižnica	12	2	14

Tablica 3. Prikaz rezultata razloga posjeta knjižnici

Korisnici su kao najčešći razlog naveli posudbu knjiga, 18 odgovora ili 81% , dok je na drugom mjestu sa 6 odgovora ili 27% pomoć pri traženju informacija. Predstavljanje knjige je razlog posjeta 5 ili 23% korisnika, a izložbu su posjetila 3 ili 14% korisnika. Po 2 korisnika ili 9% odgovorila su učenje, čitanje dnevnog tiska i korištenje prostorija čitaonice za događaj koji nije organizirala knjižnica, dok je 1 korisnik posjetio knjižnicu zbog edukativnog predavanja (koje nije u organizaciji knjižnice). Odgovori ne-korisnika su bitno drugačiji, a njihov najčešći razlog zadnjeg posjeta je predstavljanje knjige, 18 odgovora ili 23% , dok je 15 ne-korisnika ili 19% posjetilo knjižnicu zbog edukativnih predavanja koja nije organizirala knjižnica. 12 ne-korisnika ili njih 15% naveli su posjetu zbog korištenja prostorija čitaonice za događaj koji nije organizirala knjižnica, dok je njih 9 ili 12% posjetilo izložbu. 8 ne-korisnika ili 10% posjetilo je knjižnicu zbog posudbe knjiga, a 5 ne-korisnika ili 6% zbog pomoći pri traženju informacija. Jedan ne-korisnik posjetio je knjižnicu zbog učenja, a niti jedna posjeta ispitanika nije zabilježena zbog korištenja računala i interneta. Ne-korisnici su upisali 7 odgovora koji nisu ponuđeni : „*Radna obaveza-posjet predškolske djece knjižnici*“, 2 odgovora „*Posjet s djecom*“, „*Morao sam s tatom jer je on išao posudit knjigu*“, „*Podjela poklona povodom Sv. Nikole*“, „*Radionica*“, „*Prodavanje knjiga*“.

Na slici 2 izdvojeni su samo odgovori ne-korisnika koji su nekad posjetili knjižnicu i koji su naveli razloge svog zadnjeg posjeta odabirom ponuđenih opcija. Radi se o 54 ne-korisnika (69% od 78 ne-korisnika).



Slika 2. Razlozi zadnjeg posjeta knjižnici koje navode ne-korisnici (N=54)

Može se pretpostaviti kako su razlozi zadnjeg posjeta knjižnici ujedno i mogući razlozi koji bi ne-korisnike mogli ponovno privući u knjižnicu. Međutim, ta tema je preciznije i izravno ispitana u drugom dijelu ankete, te prikazana u pod-poglavlju o Motivaciji za učlanjenje.

#### 8.2.5. Poznavanje knjižničnih usluga

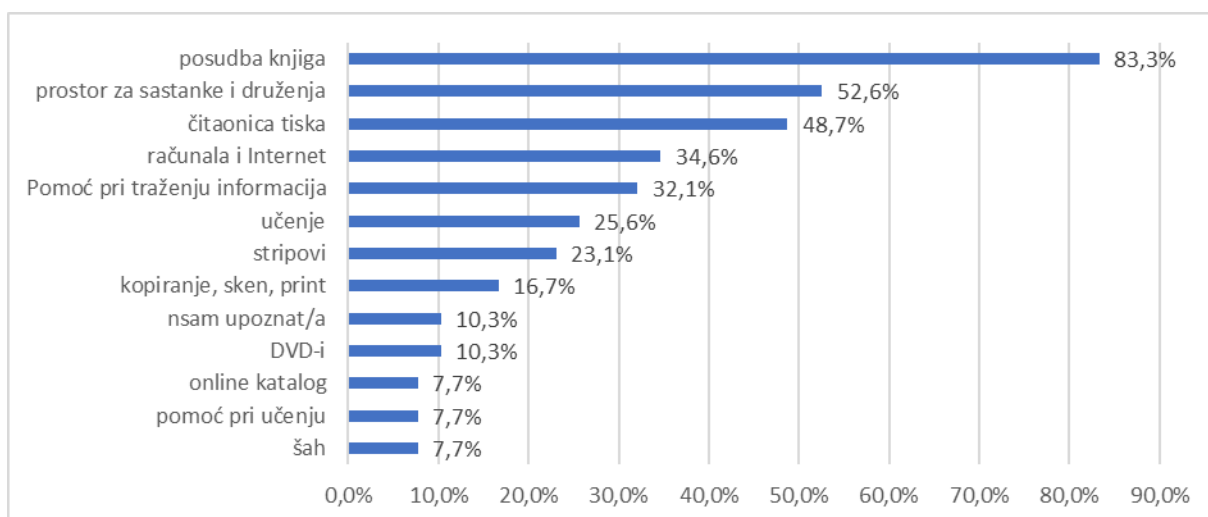
U jedanaestom pitanju navedeno je 12 usluga Gradske knjižnice Novalja, a od ispitanika se tražilo da označe one usluge za koje znaju da ih knjižnica nudi. Rezultati su slijedeći:

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
Korištenje računala i pristup internetu	26	8	34
Posudba stripova	18	8	26
Posudba DVD-a	9	5	14
Posudba knjiga	65	21	86
Čitaonica dnevnog tiska i časopisa	39	15	54
Prostor za učenje	21	9	30
Prostor i oprema za igranje šaha	6	4	10
Prostor za sastanke i druženja	41	13	44
Kopiranje, skeniranje i printanje	14	3	17
Pomoć pri traženju informacija	25	10	35
Pomoć i podrška pri učenju	7	3	10
Online knjižnični katalog	6	7	13
Nisam upoznat/a s nijednom od navedenih usluga	8	0	8

Tablica 4. Prikaz rezultata poznavanja knjižničnih usluga

Usluga za koju zna najveći broj ispitanika je posudba knjiga, pri čemu je taj odgovor zaokružilo 86 ispitanika, 21 ili 95% od ukupnog broja korisnika te 65 ili 83% od ukupnog broja ne-korisnika. Čitaonica dnevnog tiska i časopisa je druga najpoznatija usluga sa ukupno 54 zaokružena odgovora, za koju zna 15 korisnika ili njih 68% i 39 ili 50% ne-korisnika. Slijedeća usluga za koju zna 13 (59%) korisnika i 41 (53%) ne-korisnika je prostor za sastanke i druženja, sa ukupno 44 odgovora. Za uslugu pomoći pri traženju informacija zna 35 ispitanika, 10 (45%) korisnika i 25 (32%) ne-korisnika. Ukupno 34 ispitanika odgovorili su da znaju za korištenje računala i pristup internetu, 8 korisnika ili njih 36% te 26 ili 33% ne-korisnika. Sa prostorom za učenje upoznato je 9 (41%) korisnika i 21 (27%) ne-korisnik, ukupno 30 ispitanika. Da se u knjižnici mogu posuditi stripovi zna 8 (36%) korisnika i 18 (23%) ne-korisnika, ukupno 26 ispitanika, a za mogućnost posudbe DVD-ova zna 5 (23%) korisnika i 9 (12%) ne-korisnika, ukupno 14 ispitanika. Sa uslugama kopiranja, skeniranja i printanja upoznato je ukupno 17 ispitanika, 3 (14%) korisnika i 17 (22%) ne-korisnika. Da knjižnica ima online knjižnični katalog zna 7 (32%) korisnika i 6 (8%) ne-korisnika, ukupno 13 ispitanika, a sa prostorom i opremom za igranje šaha upoznato je 4 (18%) korisnika i 6 (8%) ne-korisnika, ukupno 10 ispitanika. Za uslugu pomoći i podrške pri učenju zna 10 ispitanika, 3 (14%) korisnika i 7 (9%) ne-korisnika, dok je 8 ne-korisnika ili njih 10% izjavilo kako nisu upoznati s nijednom od navedenih usluga.

Na slici 3 izdvojeni su samo odgovori ne-korisnika o tome koje knjižnične usluge su im od ranije poznate.



Slika 3. Usluge koje su od ranije poznate ne-korisnicima knjižnice

Svaki deseti ne-korisnik navodi kako nije upoznat s niti jednom knjižničnom uslugom.

## 8.2.6. Motivacija za korištenje/učlanjenje u Gradsku knjižnicu Novalja

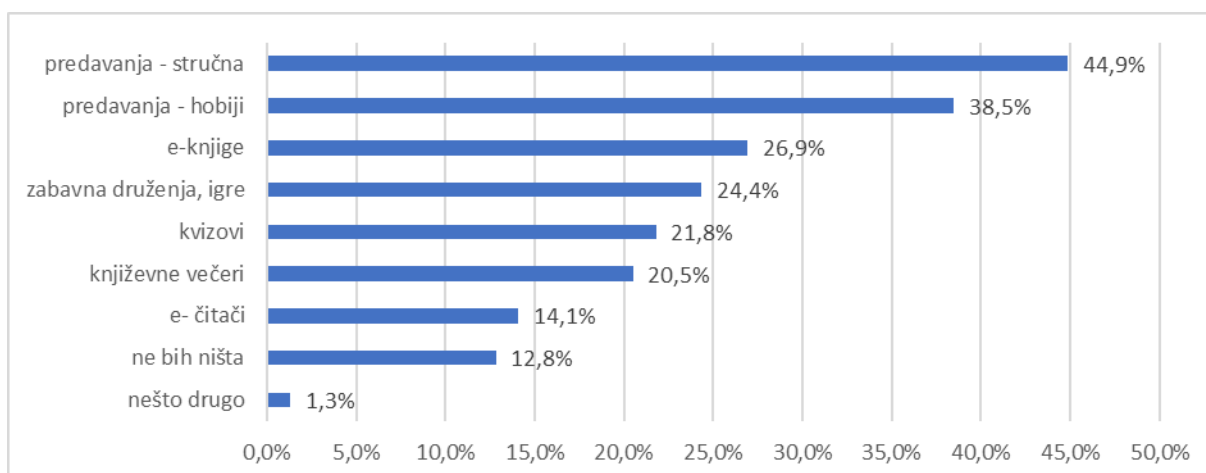
U dvanaestom pitanju navedeno je 7 usluga, a od ispitanika se tražilo da označe one usluge koje bi koristili kada bi ih knjižnica nudila. Ispitanici su imali mogućnost odabrati i odgovor da ne bi koristili ništa te upisati nešto drugo što nije navedeno. Rezultati su slijedeći:

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
Posudba e-knjiga	20	11	31
Posudba e-čitača	11	6	17
Događanja zabavnog karaktera, npr. društvene igre	20	6	26
Književne večeri i razgovori o knjigama	16	9	25
Organiziranje kvizova	17	5	22
Stručna edukativna predavanja i radionice o poslu, učenju i dr.	34	11	45
Edukativna predavanja i radionice na temu raznih hobija	30	12	43
Ne bih koristio/la ništa	10	3	13

Tablica 5. Prikaz rezultata usluga koje bi ispitanici koristili

Usluga za koju su pokazali najveći interes su stručna edukativna predavanja i radionice o poslu, učenju, financijama, zdravlju i sl., za što se izjasnilo ukupno 45 ispitanika, 11 ili 50 % među korisnicima te 34 ili 45% među ne-korisnicima. Druga usluga koja bi privukla u knjižnicu 43 ispitanika, 12 (55%) korisnika i 30 (39%) ne-korisnika, su edukativna predavanja i radionice na temu raznih hobija (ribolov, biciklizam, hodanje, vrtlarstvo i sl.). Posudbu e-knjiga koristio bi 31 ispitanik, 11 (50%) korisnika i 20 (26%) ne-korisnika, dok bi e- čitače posuđivalo 17 ispitanika, 6 (27%) korisnika i 11(14%) ne-korisnika. Ukupno 26 ispitanika, 6 ili 27% među korisnicima te 20 ili 26% među ne-korisnicima, izjasnilo se da bi dolazili na događanja zabavnog karaktera npr, društvene igre, dok bi 25 ispitanika, 9 (41%) korisnika i 16 (21%) ne-korisnika, posjetilo književne večeri i razgovore o knjigama. U kvizovima bi sudjelovalo 22 ispitanika, 5 (23%) korisnika i 17 (22%) ne-korisnika, dok njih 13 ne bi koristilo ništa, 3 (14%) korisnika i 10 (13%) ne-korisnika. Dvoje ispitanika napisalo je da bi koristili nešto drugo: jedan korisnik napisao je „kreativne radionice“, dok je jedan ne-korisnik naveo „Cijenio bih više literature na stranim jezicima (engleski, talijanski).

Na slici 4 izdvojeni su samo odgovori ne-korisnika knjižnice o tome koje usluge bi koristili kada bi ih knjižnica nudila.



Slika 4. Usluge koje bi ne-korisnici koristili kada bi ih knjižnica nudila

U trinaestom pitanju od nečlanova knjižnice tražilo se da navedu što bi ih motiviralo da se učlane u Gradsku knjižnicu Novalja. Na pitanje je odgovorilo ukupno 36 ispitanika, 1 korisnik i 35 ne-korisnika. Kao odgovor korisnika navedeno je „*Edukativne radionice*“, dok su odgovori ne-korisnika slijedeći: *više slobodnog vremena* 7 odgovora; *edukativna predavanja* 5 odgovora; *posudba knjiga* 2 odgovora; *ništa određeno* 2 odgovora; *nemam vremena* 2 odgovora; *društvene igre* 2 odgovora; *druženja u sklopu radionica*; *putopisna predavanja i predstavljanja knjiga*; *inače sam član, izuzev prošle godine kad sam dobio na poklon hrpe knjiga, kad ih pročitam ponovo se učlanjujem*; *da stvorim naviku*; *ne znam*; *ne*; *zdravlje*; *velika dostupnost popularnih knjiga, pub kvizovi*; *bolja promocija usluga knjižnice*; *kada bih čitala knjige, vjerojatno bih se učlanila, motivirale bi me društvene mreže i preporuke za izvrsne knjige*; *radionice o lovu*; *moje unučice koje jako vole slikovnice*; *briškula*; *organizacija kvizova*; *organizacija koncerata*.

Najveći broj ispitanika navodi kako bi ih više slobodnog vremena potaknulo na ponovno učlanjenje u knjižnicu. Ranije, na pitanju o razlozima zašto ne koriste knjižnicu, svaki drugi ne-korisnik je odabrao ponuđeni odgovor *Nemam vremena za odlazak u knjižnicu*. Dodatna analiza pokazuje kako bi dio ne-korisnika koji nemaju vremena za posjet knjižnici, na ponovni posjet privukle književne večeri, tj. takvo događanje bi više privuklo njih nego one koji imaju vremena za posjet knjižnici. Preciznije, 13 od 40 ne-korisnika koji nemaju vremena izražavaju interes za književne večeri i razgovore o knjigama, dok među ostalih 38 ne-korisnika samo troje imaju takav interes za književnim večerima ( $\chi^2=7,23$  df=1 p=0,007). U skladu s tim, češći razlog zadnjeg posjeta knjižnici među ispitanicima koji nemaju vremena je

predstavljanje knjige. Preciznije, 13 od 40 ispitanika koji nemaju vremena i 5 od 38 ispitanika koji imaju vremena za odlazak u knjižnicu navodi predstavljanje knjige kao razlog svog zadnjeg posjeta knjižnici ( $\chi^2=4,11$  df=1 p=0,04).

### 8.2.7. Percepcije i stavovi ispitanika o knjižnici

U četrnaestom pitanju ispitanici su davali mišljenje o Gradskoj knjižnici Novalja, koristeći Likertovu skalu, te određujući stupanj slaganja sa navedenom izjavom. Rezultati su slijedeći:

#### 1. Knjižnica je ustanova **korisna našoj lokalnoj zajednici**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće se ne slažem	0	0	0
2 Uglavnom se ne slažem	1	0	1
3 Niti se slažem, niti se ne slažem	4	0	4
4 Uglavnom se slažem	10	1	11
5 Potpuno se slažem	63	18	81

Tablica 6. Prikaz mišljenja o korisnosti knjižnice za lokalnu zajednicu

Da je knjižnica korisna za lokalnu zajednicu u potpunosti se slaže 81 ispitanik, 63 ili 81% od ukupnog broja ne-korisnika i 18 ili 82% od ukupnog broja korisnika, dok se tom izjavom uglavnom slaže 11 ispitanika, 10 (13%) ne-korisnika i 1 (5%) korisnik. Neutralan stav prema navedenoj izjavi ima 4 (5%) ne-korisnika te se 1 (1%) ne-korisnik uglavnom ne slaže.

#### 2. Knjižnica bi trebala **nuditi više kulturnih događanja za sve stanovnike zajednice**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće se ne slažem	1	0	1
2 Uglavnom se ne slažem	3	1	4
3 Niti se slažem, niti se ne slažem	18	4	22
4 Uglavnom se slažem	23	8	31
5 Potpuno se slažem	32	12	44

Tablica 7. Prikaz mišljenja o potrebi veće ponude kulturnih događanja

Da bi knjižnica trebala nuditi više kulturnih događanja za sve stanovnike zajednice potpuno se slaže 44 ispitanika, 32 (41%) ne-korisnika i 12 (55%) korisnika, a sa tom izjavom uglavnom se slaže 31 ispitanik, 23 (29%) ne-korisnika i 8 (36%) korisnika. Niti se slaže niti se ne slaže ukupno 22 ispitanika, 18(23%) ne-korisnika i 4 (18%) korisnika, dok se uglavnom ne slažu 4 ispitanika, 3(4%) ne-korisnika i 1 (5%) korisnik. Jedan (1%) ne-korisnik uopće se ne slaže s navedenom izjavom.

### 3. Knjižnica bi trebala nuditi više edukativnih programa za sve stanovnike zajednice

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće se ne slažem	0	1	1
2 Uglavnom se ne slažem	4	0	4
3 Niti se slažem, niti se ne slažem	12	6	18
4 Uglavnom se slažem	23	5	28
5 Potpuno se slažem	40	10	50

Tablica 8. Prikaz mišljenja o potrebi veće ponude edukativnih programa

Sa izjavom da bi knjižnica trebala nuditi više edukativnih programa za sve stanovnike zajednice potpuno se slaže 50 ispitanika, 40 (51%) ne-korisnika i 10 (45%) korisnika, dok se uglavnom slaže 28 ispitanika, 23(29%) ne-korisnika i 5(23%) korisnika. Neutralan stav prema toj izjavi ima 18 ispitanika, 12 (15%) ne-korisnika i 6 (27%) korisnika, dok se 4 (5%) ne-korisnika uglavnom ne slažu. Jedan (5%) korisnik uopće se ne slaže s tom izjavom.

U petnaestom pitanju ispitanici su davali procjenu važnosti knjižnice za osobni razvoj svake od navedenih skupina, pri čemu je korištena Likertova skala. Rezultati su slijedeći:

#### 1. Knjižnica je važna za osobni razvoj djece predškolske dobi

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	1	0	1
2 Uglavnom nije važna	0	0	0
3 Niti je važna niti nije važna	8	3	11
4 Uglavnom je važna	16	4	20
5 Izrazito je važna	53	15	68

Tablica 9. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice za osobni razvoj djece predškolske dobi

Da je knjižnica izrazito važna za osobni razvoj predškolske djece smatra 68 ispitanika, 53 (68%) ne-korisnika i 15 (68%) korisnika, a da je uglavnom važna smatra 20 ispitanika, 16 (21%)ne-korisnika i 4 (18%) korisnika. Neutralan stav prema navedenoj izjavi ima 11 ispitanika, 8 (10%) ne-korisnika i 3(14%) korisnika, dok jedan (1%) ne-korisnik smatra da uopće nije važna.

#### 2. Knjižnica je važna za osobni razvoj djece koja idu u školu i studente

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	0	0
2 Uglavnom nije važna	0	0	0
3 Niti je važna niti nije važna	1	0	1
4 Uglavnom je važna	10	4	14
5 Izrazito je važna	67	18	85

Tablica 10. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice za osobni razvoj školske djece i studente

Knjižnicu kao izrazito važnu za osobni razvoj djece koja idu u školu i studente smatra 85 ispitanika, 67 (86%) ne-korisnika i 18 (82%) korisnika, dok je uglavnom važnom smatra 14 ispitanika, 10 (13%) ne-korisnika i 4 (18%) korisnika. 1 (1%) ne-korisnik ima neutralan stav.

### 3. Knjižnica je važna za **osobni razvoj odraslih stanovnika zajednice**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	0	0
2 Uglavnom nije važna	0	0	0
3 Niti je važna niti nije važna	11	3	14
4 Uglavnom je važna	32	6	38
5 Izrazito je važna	35	13	48

Tablica 11. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice za osobni razvoj odraslih stanovnika zajednice

Da je knjižnica izrazito važna za osobni razvoj odraslih stanovnika zajednice smatra 48 ispitanika, 35 (45%) ne-korisnika i 13 (59%) korisnika, dok je uglavnom važnom smatra 38 ispitanika, 32 (41%) ne-korisnika i 6 (27%) korisnika. Neutralan stav ima 14 ispitanika, 11 (14%) ne-korisnika i 3 (14%) korisnika.

### 4. Knjižnica je važna za **osobni razvoj umirovljenika**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	0	0
2 Uglavnom nije važna	1	0	1
3 Niti je važna niti nije važna	11	2	13
4 Uglavnom je važna	33	7	40
5 Izrazito je važna	33	13	46

Tablica 12. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice za osobni razvoj umirovljenika

Izrazito važnom za osobni razvoj umirovljenika, knjižnicu smatra 46 ispitanika, 33 (42%) ne-korisnika i 13 (59%) korisnika, dok je 40 ispitanika smatra uglavnom važnom, 33 (42%) ne-korisnika i 7 (32%) korisnika. Neutralan stav ima 13 ispitanika, 11 (14%) ne-korisnika i 2 (9%) korisnika, dok 1 (1%) ne-korisnik smatra da uglavnom nije važna.

U šesnaestom pitanju ispitanici su procjenjivali važnost knjižnice za razvoj lokalne zajednice u 5 navedenih područja, koristeći Likertovu skalu. Rezultati su slijedeći:

#### 1. Knjižnica je važna za razvoj lokalne zajednice u području **obrazovanja i učenja**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	0	0
2 Uglavnom nije važna	0	0	0
3 Niti je važna niti nije važna	2	2	4
4 Uglavnom je važna	16	4	20
5 Izrazito je važna	60	16	76

Tablica 13. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice za razvoj lokalne zajednice u području obrazovanja i učenja

Da je knjižnica izrazito važna za razvoj lokalne zajednice u području obrazovanja i učenja smatra 76 ispitanika, 60 (77%) ne-korisnika i 16 (73%) korisnika, a da je uglavnom važna



smatra 20 ispitanika, 16 (20%) ne-korisnika i 4 (18%) korisnika, dok 4 ispitanika imaju neutralan stav, 2 (3%) ne-korisnika i 2 (9%) korisnika.

2. Knjižnica je važna za razvoj lokalne zajednice u području **informiranja i slobodnog pristupa informacijama**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	1	1
2 Uglavnom nije važna	1	0	1
3 Niti je važna niti nije važna	17	1	18
4 Uglavnom je važna	24	8	32
5 Izrazito je važna	36	12	48

Tablica 14. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice u području informiranja i slobodnog pristupa informacijama

Kada je riječ o važnosti knjižnice za lokalni razvoj zajednice u području informiranja i slobodnog pristupa informacijama, 48 ispitanika smatra ju izrazito važnom, 36 (46%) ne-korisnika i 12 (55%) korisnika, dok je 32 ispitanika smatraju uglavnom važnom, 24 (31%) ne-korisnika i 8 (36%) korisnika. Neutralan stav ima 18 ispitanika, 17 (22%) ne-korisnika i 1 (5%) korisnik, dok 1 (1%) ne-korisnik smatra da uglavnom nije važna te 1 (5%) korisnik da uopće nije važna.

3. Knjižnica je važna za razvoj lokalne zajednice u području **kulture**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	0	0
2 Uglavnom nije važna	2	0	2
3 Niti je važna niti nije važna	5	0	5
4 Uglavnom je važna	27	6	33
5 Izrazito je važna	44	16	60

Tablica 15. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice u području kulture

Da je knjižnica izrazito važna za razvoj lokalne zajednice u području kulture smatra 60 ispitanika, 44 (56%) ne-korisnika i 16 (73%) korisnika, dok ju uglavnom važnom smatra 33 ispitanika, 27 (35%) ne-korisnika i 6 (27%) korisnika. Neutralan stav ima 5 (6%) ne-korisnika, a 2 (3%) ne-korisnika smatraju da uglavnom nije važna.

4. Knjižnica je važna za razvoj lokalne zajednice u području **provođenja slobodnog vremena**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	0	0	0
2 Uglavnom nije važna	6	0	6
3 Niti je važna niti nije važna	24	6	30
4 Uglavnom je važna	28	6	34
5 Izrazito je važna	20	10	30

Tablica 16. Prikaz procijenjene važnosti knjižnice u području provođenja slobodnog vremena

Da je knjižnica izrazito važna za razvoj lokalne zajednice u području provođenja slobodnog vremena smatra 30 ispitanika, 20 (26%) ne-korisnika i 10 (45%) korisnika, dok je uglavnom važnom smatra 34 ispitanika, 28 (36%) ne-korisnika i 6 (27%) korisnika. Neutralan stav ima 30 ispitanika, 24 (31%) ne-korisnika i 6 (27%) korisnika, a da uglavnom nije važna smatra 6 (8%) ne-korisnika.

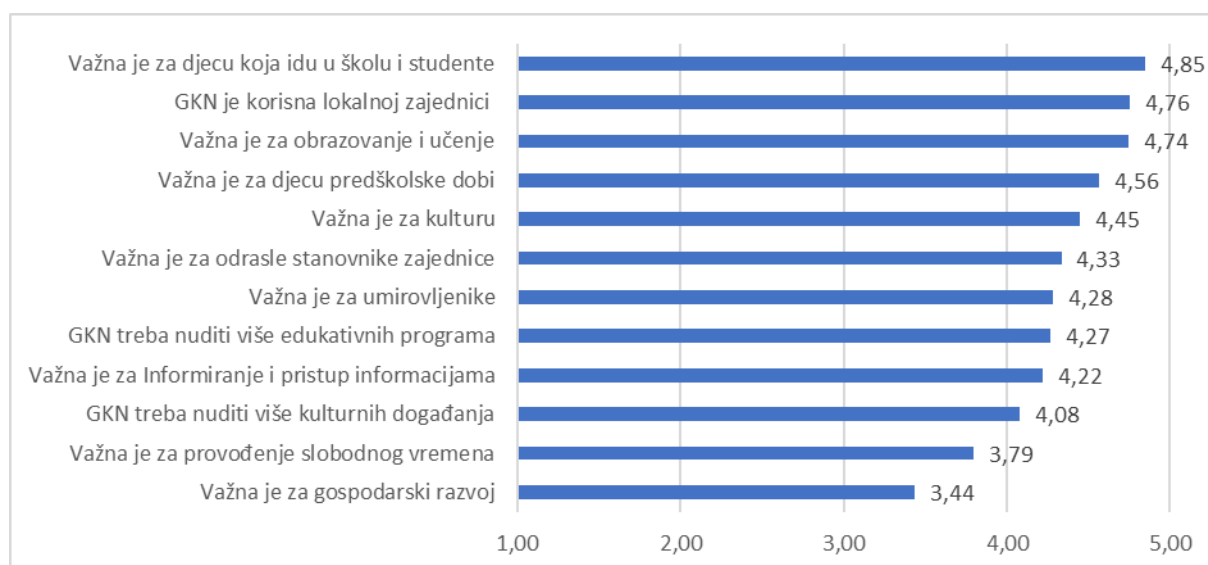
#### 5. Knjižnica je važna za razvoj lokalne zajednice u području **gospodarskog razvoja**

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
1 Uopće nije važna	2	3	5
2 Uglavnom nije važna	12	1	13
3 Niti je važna niti nije važna	31	5	36
4 Uglavnom je važna	18	5	23
5 Izrazito je važna	15	8	23

Tablica 17 . Prikaz procijenjene važnosti knjižnice u području gospodarskog razvoja

Izrazito važnom za razvoj lokalne zajednice u području gospodarskog razvoja, knjižnicu smatra 23 ispitanika, 15 (19%) ne-korisnika i 8 (36%) korisnika, dok je uglavnom važnom smatra isti broj ispitanika, među kojima je 18 (23%) ne-korisnika i 5 (23%) korisnika. Neutralan stav ima 36 ispitanika, 31 (40%) ne-korisnik i 5 (23%) korisnika, da uglavnom nije važna smatra 13 ispitanika, 12 (15%) ne-korisnika i 1 (5%) korisnik te da uopće nije važna smatra 5 ispitanika, 2 (3%) ne-korisnika i 3 (14%) korisnika.

Na slici 5 sažeto su prikazane prosječne vrijednosti odgovora na pitanjima kojima su ispitane percepcije i stavovi ne-korisnika (N=78) o Gradskoj knjižnici Novalja.



Slika 5. Stavovi ne-korisnika o Gradskoj knjižnici Novalja (N=78)

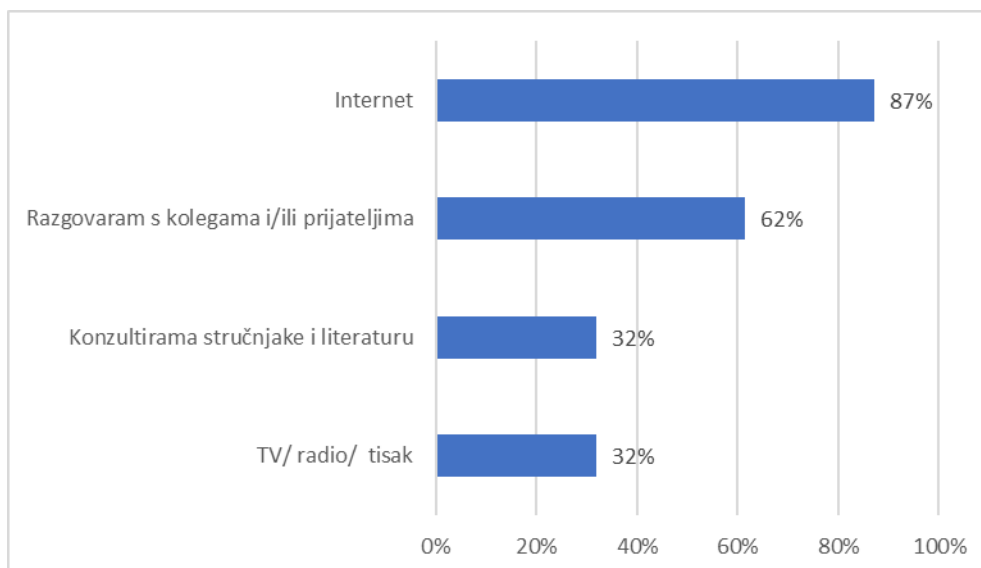
### 8.2.8. Informacijske potrebe

U sedamnaestom pitanju od ispitanika se tražilo da navedu izvore koje najčešće koriste za informiranje kada ih nešto zanima ili žele saznati. Ispitanici su mogli zaokružiti više odgovora, a pored 4 ponuđena odgovora, imali su mogućnost upisati ono što nije navedeno. Rezultati su slijedeći:

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
Internet (uključujući portale i društvene mreže)	67	18	85
Televizija/radio/dnevni tisak	27	7	34
Konzultiram stručnjake za temu koja me zanima (uključujući čitanje stručne literature)	25	9	34
Razgovaram s kolegama i/ili prijateljima koji imaju sličan interes	49	12	61

Tablica 18. Prikaz rezultata po najčešće korištenim izvorima informiranja

Najčešće korišteni izvor za informiranje je Internet, uključujući portale i društvene mreže, što je odgovorilo 85 ispitanika, 67 (86%) ne-korisnika i 18 (82%) korisnika. Drugi najčešći način informiranja je razgovor s kolegama i prijateljima koji imaju sličan interes, što je odgovorio ukupno 61 ispitanik, 49 (63%) ne-korisnika i 12 (55%) korisnika. Putem televizije, radija i dnevnog tiska informira se ukupno 34 ispitanika, 27 (35%) ne-korisnika i 7 (32%) korisnika, a jednak broj ispitanika konzultira stručnjake za temu koja ih zanima, uključujući čitanje stručne literature, 25 (32%) ne-korisnika i 9 (41%) korisnika. Dva ne-korisnika navela su odgovore: „Korištenje znanstvenih radova putem web aplikacija“ i „Iz vlastitih knjiga“, a dva korisnika navela su odgovore: „Sve od navedenog. Koristim različite izvore ovisno o temi koja me zanima.“ i „Biblija i ostale knjige više nego internet i Wikipedija.“



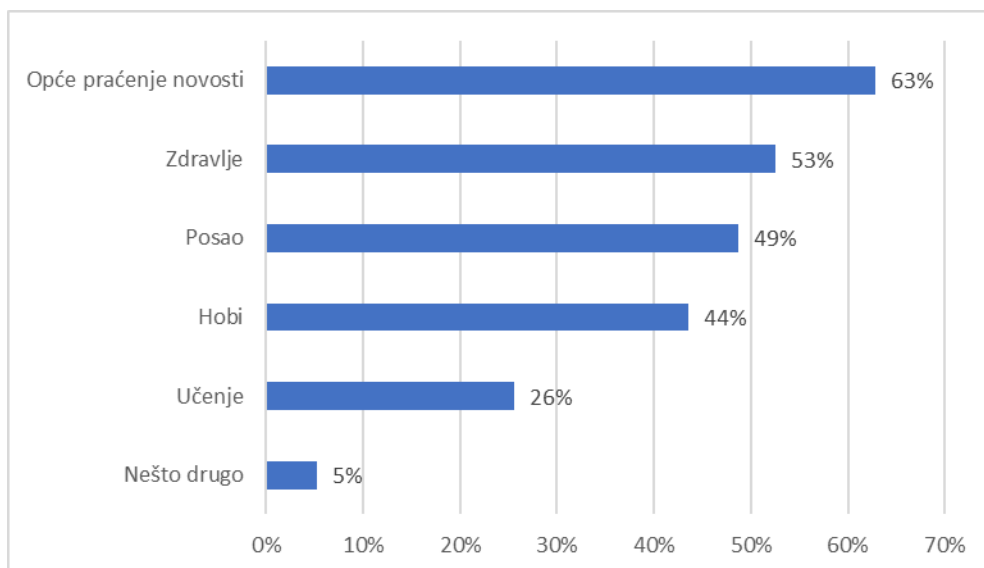
Slika 6. Izvori iz kojih se informiraju ne-korisnici knjižnice (N=78)

U osamnaestom pitanju od ispitanika se tražilo da označe teme koje ih najčešće zanimaju te se o njima informiraju. Ispitanici su mogli označiti više odgovora, a pored 5 ponuđenih tema, mogli su sami navesti ono što nije navedeno. Rezultati su slijedeći:

	Ne-korisnici	Korisnici	Ukupno
Hobi	34	10	44
Zdravlje	42	9	51
Posao	37	9	46
Učenje	20	11	31
Opće praćenje novosti	49	10	59

Tablica 19. Prikaz rezultata po temama o kojima se ispitanici najčešće informiraju

Ispitanike najčešće zanima opće praćenje novosti, njih 59, 49 (63%) ne-korisnika i 10 (45%) korisnika. Druga najčešća tema je zdravlje, o kojoj se informira 51 ispitanik, 42 (54%) ne-korisnika i 9 (41%) korisnika. Treća tema o kojoj se informira 46 ispitanika je posao, 37 (47%) ne-korisnika i 9 (41%) korisnika. Hobiji zanimaju 44 ispitanika, 34 (44%) ne-korisnika i 10 (45%) korisnika, dok je učenje na posljednjem mjestu po učestalosti informacijskog zanimanja: 31 ispitanik traži informacije za učenje, 20 (26%) ne-korisnika i 11 (50%) korisnika. Ne-korisnici su naveli dodatna 4 odgovora o temama koje ih najčešće zanimaju: „Kršćanstvo“, „Vjerske“, „Putovanja, kultura u svijetu“ i „Novosti o znanstvenim novostima“, a tri korisnika navela su dodatne tri teme „Sport“, „Duhovnost i domovina“ te „Pomorstvo i sve vezano za brodove“.



Slika 7. Teme za koje su ne-korisnici knjižnice zainteresirani (N=78).

#### 8.2.9. Komentari ispitanika

Na kraju upitnika ispitanicima je bila ponuđena mogućnost da upišu svoje mišljenje ili komentar o knjižnici, koji nije spomenut u upitniku. Petnaest ispitanika upisali su slijedeće komentare: *Knjižnica je ugodan i udoban prostor kog rado koristim. Sretna sam što imamo knjižnicu; Više radionica na temu hobija- rukotvorine, foto, slikanje, kiparstvo...; Knjižnica bi trebala biti obavezna, pogotovo za školsku djecu; Prostor je lijep i treba ga ispuniti djecom, a i odraslima; Neophodna je. Može dati zajednici još i više. Ima prostora za napredak; Ljubazno i stručno osoblje, edukativan i prilagođen pristup djeci; U knjižnici rade kreativne i susretljive djelatnice i zadovoljstvo mi je posjećivati knjižnicu; Pri svakom mom posjetu knjižnici djelatnice su bile jako uslužne i spremne pomoći; Moram priznati da nisam znao za dio ponude koji ima knjižnica. Odlučio sam se bolje informirati i ako pronađem nešto za sebe, definitivno ću postati njezin član u budućnosti; GK Novalja je hvalevrijedna ustanova. Mislim da prostora za poboljšanje ima pa bih u buduće voljela da ima više događanja zanimljivih za svih; Slobodno vrijeme provodim s unučicama koje su još male pa nemam vremena za ići u knjižnicu, ali bih voljela ponekad pročitati zanimljivu knjigu; Knjižnica je super ustanova, ali ja sam već pomalo star za posuđivanje knjiga. Ideja o društvenim igrama mi se jako sviđa, posebno za zimskih mjeseci; Ne vidim dobro pa mi je to prepreka za posudbu knjiga. Dok sam bila mlađa. Kćer mi je donosila knjige iz knjižnice; Knjižnica je mjesto u koje se treba ići od*

malih nogu kako bi uvijek obogaćivali svoje znanje. A i zgodno je mjesto za podružiti se s ljudima koji imaju slične interese; Super što knjižnica postoji.

#### 8.2.10. Uloga sociodemografskih čimbenika

Stariji ne-korisnici se više informiraju putem tradicionalnih medija, a manje putem interneta. Među ne-korisnicima koji su zadnji put posjetili knjižnicu radi čitaonice tiska više je starijih ispitanika. Kao razlog zašto ne koriste knjižnicu većinom navode da ne znaju radno vrijeme knjižnice. Također, većinom navode da nisu upoznati s uslugama knjižnice, te smatraju da je važna za provođenje slobodnog vremena.

Tablica 20. Korelacije s dobi ne-korisnika

	Dob
Izvor: TV/ radio/ tisak	$r_{pb} = 0,42$
Zadnji posjet: tisak	$r_{pb} = 0,31$
Ne koristim jer: Ne znam radno vrijeme	$r_{pb} = 0,30$
Poznavanje usluga: Nisam upoznat s niti jednom	$r_{pb} = 0,23$
Važna je za provođenje slobodnog vremena	$r = 0,23$
Nova usluga: e- čitači	$r_{pb} = -0,23$
Zadnji posjet: pomoć pri traženju info	$r_{pb} = -0,24$
Interes za temu: Hobi	$r_{pb} = -0,25$
Nova usluga: e-knjige	$r_{pb} = -0,26$
Interes za temu: učenje	$r_{pb} = -0,31$
Nova usluga: kvizovi	$r_{pb} = -0,35$
Izvor: Internet	$r_{pb} = -0,35$

- $r_{pb}$  - Point biserialne korelacije;  $r$  – Pearsonova korelacija; sve navedene korelacije su statistički značajne ( $p < 0,05$ )

Mlađe ne-korisnike u knjižnicu bi privukli kvizovi, e-čitači i e-knjige, te su općenito više zainteresirani za učenje i hobije. Mlađi su više upoznati s uslugom pomoći pri traženju informacija.

Tablica 21. Rang biserialne korelacije ( $R_{pb}$ ) s obrazovanjem ne-korisnika

	Obrazovanje
Zadnji posjet: edukativna predavanja	0,31
Poznavanje usluga: online katalog	0,29
Zadnji posjet: posudba knjiga	0,26
Poznavanje usluga: čitaonica tiska	0,24

- sve navedene korelacije su statistički značajne ( $p < 0,05$ )

Obrazovaniji ne-korisnici više su upoznati s uslugama čitaonice i online kataloga, a zadnji posjet im je češće bio zbog posudbe knjiga ili edukativnih predavanja. Neovisno o stupnju obrazovanja svi ispitanici imaju pozitivne stavove prema knjižnici. Anketirani ne-

korisnici u prosjeku imaju malo niži stupanj obrazovanja u odnosu na anketirane korisnike knjižnice ( $R_{pb}=0,22$ ,  $p<0,05$ ).

Tablica 22. Razlike u stavovima prema knjižnici s obzirom na spol ne-korisnika

	M (ž)	M (m)	t	df	p
Važna je za gospodarski razvoj	3,79	3,03	3,43	74,31	0,00
Važna je za Informiranje pristup informacijama	4,45	3,94	2,79	72,36	0,01
Važna je za provođenje slobodnog vremena	4,05	3,50	2,73	72,51	0,01
Važna je za obrazovanje i učenje	4,88	4,58	2,64	52,09	0,01

Welch t-testovi

Tablica 23. Razlike u interesima i iskustvima s knjižnicom s obzirom na spol ne-korisnika

	% muškaraca	% žena	$\varphi_{\text{Spol}}$
Tema: Zdravlje	25,0%	<b>76,2%</b>	-0,51
Nova usluga: Edukativna predavanja - hobiji	22,2%	<b>52,4%</b>	-0,31
Nova usluga: Edukativna predavanja - stručna	30,1%	<b>67,1%</b>	-0,27
Izvor informiranja: Internet	78,0%	<b>95,2%</b>	-0,26
Poznavanje usluga: Pomoć pri traženju informacija	19,4%	<b>42,9%</b>	-0,25
Tema: Učenje	13,9%	<b>35,7%</b>	-0,25
Tema: Posao	36,1%	<b>59,2%</b>	-0,23
Zadnji posjet: događaj u čitaonici	<b>27,8%</b>	4,8%	0,32
Ne koristim jer: Nemam interes za čitanje	<b>44,4%</b>	14,3%	0,33

$\varphi_{\text{Spol}}$  – koeficijent korelacije sa spolom; sve navedene korelacije su statistički značajne

( $p<0,05$ )

Među anketiranim ne-korisnicima, žene imaju pozitivniji stav prema knjižnici, te su najviše zainteresirane za teme vezane uz zdravlje, posao i učenje, više nego muškarci. U knjižnicu bi ih više nego muškarce privukla edukativna predavanja o hobijima i stručna predavanja. Žene više koriste i internet za informiranje nego muškarci. Muškarci više nego žene navode da nemaju interes za čitanje i da im je zadnji posjet bio zbog događanja u čitaonici.

## 9. Rasprava

U raspravi su analizirani rezultati iz oba instrumenta, a dodatno su napravljene usporedbe između odgovora ne-korisnika i korisnika. Na temelju prikupljenih podataka putem ankete te analizom sociodemografskih karakteristika ispitanika, može se vidjeti da je među 100 anketiranih ispitanika bilo 78 ne-korisnika, što čini 78% uzorka. Među ne-korisnicima knjižnice je više žena, 42 ispitanice ili 54%, nego muškaraca, 36 ispitanika ili 46%. Među

ženskim ne-korisnicima, najveći broj je u 30-im godinama života, njih 11 ili 14%, zatim u 50-im, njih 10 ili 13%, u 20-im njih 9 ili 12% te u 40-im njih 7 ili 9%. Najmanje ne-korisnica je u 60-im godinama života, njih 3 ili 4% te starijima od 70, njih 2 ili 3%.

Među muškim ne-korisnicima najzastupljenija dobna skupina je onih u 30-im godinama života, njih 13 ili 17%, zatim u 40-im godinama života, njih 5 ili 7%, a potom u 50-im i 60-im godinama života, njih po 5 muških ne-korisnika ili po 6%. U 20-im godinama života, isto kao i mlađima od 20, je po 3 ne-korisnika ili po 4%, a tek je jedan ne-korisnik stariji od 70 godina. Prema razini obrazovanja, podjednak je broj ne-korisnica sa višom ili visokom stručnom spremom i onih sa završenom srednjom školom. Među muškim ne-korisnicima je njih 26 ili 33% sa završenom srednjom školom, dok je 10 ne-korisnika ili 13% visokoobrazovanih muškaraca sa završenom višom i visokom stručnom spremom. Prema radnom statusu, među ispitanicima je 57 zaposlenih ne-korisnika, njih 73%, dok ih je 13 ili 17% nezaposleno. Najmanji broj ne-korisnika je među umirovljenicima, njih 7 ili 9% te studentima, 3 ispitanika ili 4%.

Iz ovih podataka, može se zaključiti da su među anketiranim ne-korisnicima Gradske knjižnice Novalja najbrojnije zaposlene žene, podjednako sa visokom ili višom te srednjom stručnom spremom u 30-im, 50-im i 20-im godinama života te zaposlenih muškaraca sa završenom srednjom školom u 30-im godinama života.

Među 8 intervjuiranih ne-korisnika knjižnice jednak je broj žena i muškaraca. Dvije ne-korisnice su u 20-im godinama života, jedna je u 40-im i jedna u 50-im. Dvije ne-korisnice imaju visoku stručnu spremu, jedna ima višu te jedna srednju stručnu spremu. Sve četiri ne-korisnice su zaposlene. Dvoje muških ne-korisnika je u 30-im godinama života, jedan je u 50-im i jedan u 60-im. Po dvoje muških ne-korisnika ima visoku stručnu spremu te srednju stručnu spremu. Dvoje je zaposlenih, jedan nezaposlen i jedan umirovljenik.

U daljnjem tekstu rasprava je napisana prema tematskim cjelinama, odnosno istraživačkim pitanjima.

Prema osnovnom cilju istraživanja koje se odnosi na dobivanje uvida u to kakve percepcije o Gradskoj knjižnici Novalja imaju oni koji je ne koriste te kakvi su njihovi stavovi o knjižnici općenito, prvo postavljeno istraživačko pitanje je *zašto ne-korisnici ne koriste knjižnicu*. Istražujući razloge nekorištenja knjižnice, utvrđene su osnovne kategorije ne-korisnika prema njihovom statusu članstva, kako bi se stekao uvid u njihove navike (ne)korištenja i posjeta knjižnici. Među ukupno 78 anketiranih te 8 intervjuiranih ne-korisnika mogu se istaknuti kategorije: bivši članovi, njih 12% ili 10 ne-korisnika; posjetitelji



knjižnice, njih 71% ili 61 ne-korisnik; 29% ili 25 ne-korisnika koji nisu nikad niti posjetili knjižnicu. Iz ovog se može zaključiti da značajan broj ne-korisnika pokazuje zanimanje za događanja u knjižnici jer unatoč tome što nisu članovi, barem jednom su je posjetili te ih se ne može okarakterizirati kao apsolutne ne-korisnike. Do sličnog rezultata došli su i Kovačević i Vrana tijekom niza od 5 istraživanja provedenih u Zagrebu, te navode kako su „nečlanovi zainteresirani za knjižnične programe i aktivnosti, no u takvim programima sudjeluju bez učlanjenja, stoga pripadaju skupini posjetitelja i nisu tipični ne-korisnici“ (Kovačević, Vrana 2018). Iz rezultata koji nam govore o razlozima posjeta, najveći broj ne-korisnika, njih 25 ili 29%, u knjižnicu je privuklo predstavljanje knjige, dok ih je 15 ili 17% posjetilo edukativna predavanja koja nisu u organizaciji knjižnice. Isti broj ne-korisnika, njih 12 ili 14% koristili su prostorije čitaonice za događaj koji nije organizirala knjižnica te su posjetili knjižnicu zbog posudbe knjiga i slikovnica. Obzirom da posudba zahtijeva članstvo u knjižnici, a na temelju odgovora iz upitnika, može se pretpostaviti da su knjige i slikovnice posuđivali na člansku iskaznicu nekog od ukućana ili su bili u pratnji nekom tko je došao posuditi građu u knjižnici. Devetoro ne-korisnika ili njih 11%, posjetili su izložbe, a tek 5 ili 6% u knjižnici su potražili pomoć pri traženju informacija. Razlozi posjeta malog broja ne-korisnika su poslovne prirode, učenje, čitanje dnevnog tiska te sudjelovanje u radionici. Niti jedan ispitanik nije posjetio knjižnicu zbog korištenja računala i pristupa internetu. Treću kategoriju čine oni koji knjižnicu nikada nisu niti posjetili i tu kategoriju ubraja se 25 ili 29% ne-korisnika knjižnice. Ovdje treba naglasiti da su ispitanici koji su intervjuirani odgovorili potvrdno da su tijekom školovanja koristili školsku knjižnicu, a neki od anketiranih ispitanika su to također naznačili u svojim odgovorima. Takav rezultat u skladu je sa zaključkom do kojeg su došli istraživači u Kataloniji 2018. godine, navodeći da se odvajanje od knjižnica događa tada kad završi i vrijeme obrazovanja (Fernandez-Ardevol i ostali 2018). Bliskost sa korištenjem knjižnice istraživana je i pitanjem o članstvu u knjižnici članova njihovih ukućana, a rezultati su pokazali da 55 ili 64% ne-korisnika nema ukućane učlanjene u knjižnicu dok je 31 ili 36% ne-korisnika odgovorilo da u svom kućanstvu imaju nekog tko je učlanjen u knjižnicu, pri čemu je njih 6 odgovorilo kako posuđuju knjige preko njihovih članskih iskaznica.

Rezultati koji nam pružaju uvid u razloge nekorisćenja knjižnice daju informaciju da polovica anketiranih ne-korisnika, njih 40 ili 51% te 2 intervjuirana ne-korisnika, navode kako nemaju vremena za odlazak u knjižnicu, što je istovjetno najčešćem razlogu nekorisćenja knjižnice kao i u istraživanju Javiera Stanziola iz 2008. god., te istraživanju provedenom u

Koprivnici 2020. (Sabolović-Krajina, 2020), dok njih 22 ili 28% anketiranih ne-korisnika te 5 intervjuiranih, uopće nemaju interes za čitanje knjiga, što je također slično rezultatu istraživanja koprivničkih nečlanova. Da nedostatak interesa za čitanje nije glavni razlog nekorištenja knjižnice, govori i podatak da čak 21 ili 27% ne-korisnika sami kupuju knjige, a isti razlog najzastupljeniji je i u odgovorima korisnika, pri čemu je njih 4 ili 18% navelo kupnju knjiga kao razlog za rijetko korištenje knjižnice. Manji broj anketiranih ne-korisnika, njih 10 ili 12% kao razlog navode to što ne znaju koje knjige knjižnica nudi, a 6 ili 7% ih smatra kako uopće ne trebaju knjižnicu dok njih 5 ili 6% ne zanimaju događanja u knjižnici. Razlozi malog broja ne-korisnika su to što ne znaju radno vrijeme knjižnice dok samo jedan ne-korisnik smatra da knjižnica nema sve što ga zanima.

Drugo istraživačko pitanje *što općenito ne-korisnici misle o knjižnici* i treće istraživačko pitanje *Kako ne-korisnici doživljavaju knjižnicu* ispitivani su u upitnicima kroz tematske cjeline pitanja o percepcijama i stavovima. U te cjeline uključeno je pitanje kojim se nastoji utvrditi koliko su ne-korisnici upoznati sa uslugama i sadržajima koje knjižnica nudi. Rezultati iz anketnog upitnika pokazuju da 86 ispitanika zna da se u knjižnici posuđuju knjige, pa iznenađuje činjenica da 65 ili 83% ne-korisnika zna za tu uslugu dok je ostali ne-korisnici nisu naveli. To se može protumačiti time što dio njih možda uopće ne razmišlja o knjižnici i njenim uslugama. 41 ili 52% ne-korisnika zna da knjižnica nudi prostor za sastanke i druženja te njih 39 ili 50% zna za čitaonicu dnevnog tiska, što se može objasniti činjenicom kako su ne-korisnici u većem broju posjetili knjižnicu i sudjelovali u događanjima poput predstavljanja knjige, stoga su upoznati sa fizičkim prostorom knjižnice. Sa uslugom korištenja računala i besplatnog pristupa internetu upoznato je 27 ili 31% ne-korisnika, no upravo ta usluga nije naznačena kao razlog posjeta knjižnici. Nekorištenje te usluge s jedne strane može se promatrati kao manje potrebnom, obzirom na dostupnost besplatnog interneta na drugim lokacijama u gradu Novalji te time što većina ljudi u današnje vrijeme posjeduje pametne telefone koji im služe i za pretraživanje interneta, no može se promatrati i kao nedovoljno promovirana usluga knjižnice, obzirom da je tek 8 od 22 korisnika u upitniku odgovorilo kako su upoznati s tom uslugom knjižnice. Za uslugu pomoći pri traženju informacija zna 25 ili 32%, pa se i ovdje može zaključiti da informacijska uloga knjižnice nije dovoljno istaknuta niti prepoznata. Kod takvog zaključivanja indikativni su odgovori dobiveni od ispitanika putem intervjua, koji su na pitanje da li znaju da im knjižničar može pomoći pri traženju informacija u koje će imati povjerenja odgovorili: ISP3 *„Pa ne znam...to mi je sad novost, to što ste rekli, pa ne znam. Nikad mi to nije palo na pamet.“*, ISP4 *„To nisam znala.*

*Stvarno.*“, ISP5 „*Pa vjerojatno u pogledu knjiga mi mogu pomoći, ali ne znam...mislim da mi više od toga ne mogu pomoći.*“, ISP6 „*Ne, ne znam to. Uvijek sam mislila da oni tamo rade samo s knjigama.*“, ISP7 „*E to nisam znala. Stvarno ne.*“, ISP8 „*Pa ne. Znam da pomažu oko literature, ali druge stvari...ne, ne znam*“. Niti korisnici knjižnice nisu u dovoljnoj mjeri upoznati s tom uslugom, jer je tek njih 46% ili 10 korisnika odgovorilo da znaju za nju. Da knjižnica nudi prostor za učenje zna tek 31% anketiranih ispitanika, 22 ne-korisnika i 9 korisnika, a da se u knjižnici, osim knjiga, mogu posuđivati i stripovi zna 26% anketiranih ispitanika, 18 ne-korisnika i 8 korisnika. Za uslugu kopiranja, skeniranja i printanja zna tek 17 % anketiranih ispitanika, 14 ne-korisnika i 3 korisnika, a da knjižnica nudi DVD za posudbu zna 14% anketiranih ispitanika, 9 ne-korisnika i 5 korisnika. Mali broj anketiranih ispitanika, njih 10%, odgovorio je da su upoznati s tim da u knjižnici mogu zatražiti pomoć i podršku pri učenju, a isti postotak ispitanika zna da knjižnica nudi prostor i opremu za igranje šaha. Tek 13% anketiranih ispitanika zna da knjižnica ima online knjižnični katalog no to nije neočekivano, obzirom da je Gradska knjižnica Novalja tu uslugu uspostavila tek sredinom 2020. godine, po prvoj provedenoj reviziji knjižničnog fonda te je ta usluga poznata tek manjem broju ispitanika. Devet ne-korisnika odgovorilo je kako nisu upoznati s niti jednom uslugom, a tek 1 ne-korisnik upoznat je sa svima uslugama. Razlozi nepoznavanja knjižničnih usluga mogu biti dvojaki: s jedne strane može se reći da knjižnica ne informira dovoljno svoje korisnike o svemu što nudi, a zatim ni širu javnost, dok s druge strane može se zaključiti kako ne-korisnici nisu dovoljno zainteresirani za knjižnicu te ih njene usluge ne zanimaju, što je vidljivo iz odgovora intervjuiranih ispitanika: ISP3 „*Osim ovog što sam bio, znači znam da se organiziraju promocije knjiga, a da li još nečeg ima, nemam pojma. I iskreno, nisam uopće ni razmišljao o tome. Nije me interesiralo.*“, ISP4 „*Ne znam kakve knjige tamo postoje, ali čula sam za neke edukacije koje se tamo održavaju ponekad.. i znam da nekad bude predstavljanje knjiga, ali pored toga, stvarno nisam upućena što bi u knjižnici još moglo biti.*“, ISP8: „*Znam da se tamo održavaju edukacije vezane za poljoprivredu, neki moji frendovi idu na edukacije tamo. Znam da su nekad organizirane i radionice i predstavljanja knjiga.*“

Percepcija knjižnice istraživana je kroz nekoliko pitanja, a rezultati anketnog upitnika pokazali su da se većina ispitanika potpuno i uglavnom slaže s tim da je knjižnica korisna za lokalnu zajednicu, pri čemu su ne-korisnici skloniji takvom mišljenju od korisnika. Analiza rezultata pokazala je da su korisnici više nego ne-korisnici skloniji mišljenju da bi knjižnica trebala nuditi više kulturnih događaja, dok su ne-korisnici u većoj mjeri od korisnika skloniji

mišljenju da bi knjižnica trebala nuditi više edukativnih programa za sve stanovnike zajednice. Po pitanju važnosti knjižnice za osobni razvoj, analiza rezultata pokazuje kako ispitanici smatraju da je knjižnica najvažnija za djecu koja idu u školu i studente, pri čemu se obje kategorije ispitanika podjednako slažu. Na drugom mjestu po važnosti knjižnice za osobni razvoj su djeca predškolske dobi, pri čemu se također obje kategorije podjednako slažu. Na trećem mjestu po percipiranoj važnosti kod obje kategorije su odrasli i umirovljenici. U skladu s ovim rezultatima su i rezultati iz idućeg pitanja, gdje se istraživalo mišljenje o važnosti knjižnice za razvoj lokalne zajednice u nekoliko područja, a analizom rezultata, vidljivo je da ispitanici smatraju kako je najvažnija njena uloga u području obrazovanja i učenja, u čemu se i ne-korisnici i korisnici podjednako slažu. Na drugom mjestu po važnosti knjižnice je njena uloga u razvoju kulture, pri čemu su tom mišljenju korisnici skloniji od ne-korisnika, a potom u području informiranja i slobodnog pristupa informacijama, gdje je percipirana važnost korisnika veća nego kod ne-korisnika. Više od polovice ispitanika smatra kako knjižnica ima važnu ulogu u provođenju slobodnog vremena, što podržava više korisnika nego ne-korisnika, dok 30 anketiranih ispitanika ili 30% ima neutralan stav prema navedenoj ulozi knjižnice. Najmanje važnu ulogu, prema mišljenju ispitanika, knjižnica ima u području gospodarskog razvoja lokalne zajednice, pri čemu 46% ispitanika smatra da je važna, 36% ispitanika izrazilo je neutralan stav, a 18% ispitanika smatra da knjižnica uopće ili uglavnom nije važna za gospodarski razvoj zajednice. Ispitanici koji su intervjuirani izrazili su pozitivne i neutralne stavove prema knjižnici, a svi je smatraju korisnom za lokalnu zajednicu, pri čemu svoje dojmove stečene prilikom posjeta knjižnici opisuju riječima „Dojmovi su mi bili super. Zaista super i svidjelo mi se.“, „Dojmovi su bili lijepi“, „Bilo je super....bilo je zabavno.“, „Svidjela mi se ta atmosfera tamo“. Na pitanje da li smatraju da knjižnica doprinosi kvaliteti života, svi intervjuirani ispitanici odgovorili su potvrdno iako se iz njihovih odgovora može zaključiti kako se to odnosi na druge ljude, a ne i na njih samih. Iz analize rezultata može se zaključiti kako obje skupine percipiraju knjižnicu važnom za njihovu zajednicu, a ne-korisnici imaju većinom pozitivne stavove prema knjižnici, što je jednako rezultatu istraživanja iz Winsconsina (Morill 2007), gdje su ne-korisnici također izrazili mišljenje o istaknutoj važnosti knjižnice za zajednicu pa se, jednako kao i tamošnjim istraživačima, i u ovom istraživanju nameće pitanje zašto onda ne koriste knjižnicu.

Četvrto istraživačko pitanje *kako ne-korisnici zadovoljavaju svoje informacijske potrebe*, istraživano je kroz pitanja u kojima se od ispitanika traži da navedu koje su njihove informacijske potrebe i kako ih zadovoljavaju. Odgovori intervjuiranih ispitanika na prvo

mjesto stavili su internet, te navode još društvene mreže, razgovore s prijateljima/poznancima i kolegama te televiziju/radio i teletekst. Istovjetan odgovor dali su i ispitanici u anketnom upitniku, pri čemu su odgovori ne-korisnika i korisnika vrlo slični. Najčešće korišteni izvor informiranja je internet što uključuje portale i društvene mreže, dok je drugi najčešći način informiranja razgovor s kolegama i prijateljima koji imaju sličan interes. Treći najčešći izvori informiranja su televizija, radio i dnevni tisak, pri čemu je omjer ne-korisnika i korisnika podjednak te konzultiranje stručnjaka za temu koja ih zanima, uključujući čitanje stručne literature, pri čemu su tom izvoru korisnici skloniji od ne-korisnika. Dva ne-korisnika dodatno su naveli „Korištenje znanstvenih radova putem web aplikacija“ i „Iz vlastitih knjiga“, a dok je jedan korisnik naveo „Biblija i ostale knjige više nego internet i Wikipedija“. Činjenicu da je internet najčešće korišten izvor informiranja možemo opisati riječima jednog od intervjuiranih ispitanika „To mi je najbrže i to uvijek i u svakom trenutku mogu koristiti“. Ovakav rezultat u skladu je sa razmišljanjima Sridhara koji, u kontekstu proučavanja problema nekorisćenja knjižnice, navodi kako proces traženja informacija ovisi o intezitetu snage, hitnosti, jasnoće i nedvosmislenosti informacijske potrebe, a znanje o postojanju, fizička blizina, dostupnost, jednostavnost korištenja i percepcija korisnosti izvora određuju hoće li korisnik koristiti izvor ili neće (Sridhar 1995). U tom smislu, Internet je brži, dostupniji te bliži izvor u odnosu na knjižnicu, kojeg korisnici mogu koristiti kada imaju informacijsku potrebu. Internet kao najčešći izvor informacija naveli su i ganski studenti u istraživanju provedenom 2018. godine, a isti odgovor dali su i ne-korisnici britanske sveučilišne knjižnice 2008. godine, pri čemu su ispitanici iz oba navedena istraživanja izjavili kako *nemaju vremena za knjižnicu*, a kod analize rezultata uočeno je da ni jedni ni drugi nisu dovoljno upoznati sa svim uslugama koje knjižnica nudi, što je vidljivo i u ovom istraživanju.

Istražujući teme koje su od najvećeg interesa među ispitanicima, rezultati anketnog upitnika su pokazali da ne-korisnike najviše zanima opće praćenje novosti, a zatim zdravlje, posao, hobi te najmanje učenje, dok korisnike najviše zanimaju opće praćenje novosti i hobiji, zatim učenje pa jednako zdravlje i posao. Kod intervjuiranih ispitanika najčešći odgovor je posao, zatim hobiji i opće praćenje novosti te zdravlje i sport. Prema takvim rezultatima može se zaključiti da se informacijske potrebe ne-korisnika razlikuju od potreba korisnika po učestalosti.

Posljednje istraživačko pitanje *što bi ne-korisnike motiviralo da se učlane u knjižnicu (postoje li usluge ili aktivnosti koje ih zanimaju)*, istraživano je u tematskoj cjelini motivacije za (ponovni) posjet i korištenje/učlanjenje u knjižnicu. Ispitanici su većinom naveli one

usluge i sadržaje koji ne zahtijevaju članstvo u knjižnici, no ipak bi ju češće posjećivali. Kod intervjuiranih ispitanika koji su posjetili knjižnicu, može se primijetiti da su neki od njih naveli iste razloge na kojima se temelji njihov raniji posjet. Dvoje ispitanika navelo je promocije knjiga, dvoje je navelo radionice, jedan ispitanik naveo je edukacije dok je jedan *odgovor bolja informiranost o naslovima knjiga u knjižnici*. U anketnom upitniku ispitanicima je ponuđena mogućnost da odaberu između 7 usluga one koje bi koristili kada bi ih knjižnica nudila. Najčešće usluge koje su odabrali ne-korisnici su stručna edukativna predavanja i radionice o poslu, učenju i drugo dok su na drugom mjestu edukativna predavanja i radionice na temu raznih hobija. Posudba e-knjiga i događanja zabavnog karaktera (društvene igre) su na drugom mjestu usluga koje bi ne-korisnike privukle u knjižnicu, a nakon tog sudjelovanje u kvizovima te književne večeri i razgovori o knjigama. Najmanji broj ne-korisnika u knjižnicu bi došao posuditi e-čitač, dok njih 10 ne bi koristili ništa. Odgovori korisnika također su na prvo mjesto stavili stručna i edukativna predavanja, kao i posudbu e-knjiga. Na drugom mjestu su književne večeri, a potom događanja zabavnog karaktera i posudba e-čitača. Najmanje usluga koja ih privlači je sudjelovanje u kvizovima. Trinaesto pitanje anketnog upitnika bilo je otvorenog tipa i od ispitanika se tražilo da navedu što bi ih motiviralo da se učlane u Gradsku knjižnicu Novalja. Pored već spomenutih usluga koje su naveli kako u prethodnom pitanju, tako i u ovom, naveli su još: *posudba knjiga, druženja u sklopu radionica, putopisna predavanja, velika dostupnost popularnih knjiga, bolja promocija usluga knjižnice, preporuke za (izvrsne) knjige, radionice o lovu i organizacija koncerata*. Ostali odgovori, poput *više slobodnog vremena* ili *da stvorim naviku* više se odnose na osobne razloge zašto nisu članovi knjižnice nego na motivaciju za učlanjenje ili posjet. Polovica intervjuiranih ispitanika odgovorila je da ih ništa ne bi motiviralo na učlanjenje, dvoje ispitanika nije sigurno što bi to bilo, jedan odgovor navodi bolju informiranost o knjigama i događanjima te je jedan odgovor e-knjige.

Dilema među knjižničarskim stručnjacima koja se očituje u podijeljenom mišljenju po pitanju privlačenja apsolutnih ne-korisnika u knjižnice, pri čemu jedni smatraju kako na njih ne bi trebalo ulagati napore, vrijeme i novac jer se vjerojatno neće promijeniti, dok drugi smatraju da knjižnice upravo na njih trebaju uložiti veće napore poticanja, uvjeravanja i marketinških aktivnosti (Sridhar 1995), u ovom istraživanju prevagnula bi u korist ulaganja napora u privlačenje ne-korisnika. Obzirom da i ne-korisnici i korisnici ističu jednake aktivnosti koje bi ih potaknule na ponovne odnosno češće posjete knjižnici, a radi se o stručnim i edukativnim predavanjima, takvi napori pomogli bi u zadržavanju postojećih i

privlačenju novih korisnika knjižnice. Gradska knjižnica Novalja mogla bi povećati broj takvih događanja na način da se poveže sa raznim udrugama koje djeluju na području Grada Novalje te u suradnji s njima organizirati tematska stručna i edukativna predavanja za koje su ispitanici pokazali interes. Aktivnost boljeg informiranja, odnosno veće aktivnosti knjižnice da promovira svoje usluge, mogla bi rezultirati učestalijem korištenju njenih usluga, a imala bi utjecaj i na privlačenje ne-korisnika u knjižnicu. Takva aktivnost mogla bi se odvijati putem web stranice, koju knjižnica ima, te putem društvene mreže Facebook, što ne bi zahtijevalo dodatna financijska ulaganja, već posvećivanje više pažnje tim načinima komuniciranja djelatnika knjižnice sa svojom zajednicom.

## 10. Zaključak

Knjižnice suvremenog doba izašle su iz okvira obrazovnog i kulturnog karaktera te proširile svoje tradicionalne aktivnosti i usluge na niz novih usluga, a u srži njihova poslovanja danas je informacijska uloga koju nastoje ispunjavati. Primjenom informacijsko – komunikacijske tehnologije, knjižnice prate promjene u suvremenom društvu te nastoje zadržati stabilnu poziciju u svojoj zajednici. U središtu pažnje knjižničnog poslovanja suvremenih knjižnica su korisnici, pa se sve veći broj istraživanja posvećuje upravo njima. S druge strane, broj ne-korisnika knjižnica daleko je veći, pa je sve više, makar još uvijek u nedovoljnoj mjeri, i istraživanja koja istražuju ne-korisnike knjižnica. Ovo istraživanje temeljeno je na primjeru Gradske knjižnice Novalja i njenih ne-korisnika, sa osnovnim ciljem dobivanja saznanja kakve percepcije o Gradskoj knjižnici Novalja imaju oni koji je ne koriste, kakvi su njihovi stavovi o knjižnici općenito te kakve su njihove informacijske potrebe. Ostali ciljevi su: utvrditi što je to što ne-korisnike sprječava da koriste knjižnicu; saznati da li su i koliko upoznati sa uslugama koje knjižnica nudi, koje su sociodemografske karakteristike ne-korisnika knjižnice te dobiti odgovore na pitanja koji je najčešći način na koji se ne-korisnici informiraju.

Na temelju provedenog istraživanja ustanovljeno je kako je najčešći razlog za nekorisćenje knjižnice nedostatak vremena, dok je na drugom mjestu nedostatak interesa za čitanje knjiga. Općenito mišljenje većine ispitanika o knjižnici je da je korisna za lokalnu

zajednicu i trebala bi nuditi više kulturnih događanja te edukativnih programa za sve stanovnike zajednice. Doživljavaju je važnom ustanovom najviše za osobni razvoj školske djece i studenata, više nego za djecu predškolske dobi, odraslih i umirovljenika. Njenu važnost za razvoj lokalne zajednice percipiraju najviše u području obrazovanja i učenja, više nego u područjima kulture, informiranja i slobodnog pristupa informacijama te provođenju slobodnog vremena i gospodarskog razvoja. Na češće korištenje knjižnice potaknula bi ih stručna edukativna predavanja i radionice o poslu, učenju i dr. dok su na drugom mjestu edukativna predavanja i radionice na temu raznih hobija. Iako te aktivnosti ne zahtijevaju učlanjenje u knjižnicu, dali su odgovor na pitanje postoje li usluge ili aktivnosti koje ih zanimaju. Najčešći način na koji zadovoljavaju svoje potrebe je putem interneta.

Prva hipoteza prema kojoj ne-korisnici nisu zainteresirani za čitanje knjiga djelomično je opovrgnuta jer je na prvom mjestu nedostatak vremena, a na drugom mjestu razloga nekorisćenja nedostatak interesa za čitanje knjiga.

Druga hipoteza prema kojoj ne-korisnici smatraju da knjižnica služi za posudbu knjiga, osobito lektire je potvrđena jer je najveći broj ispitanika naveo posudbu knjiga kao uslugu za koju znaju, a određivanje knjižnice po važnosti najviše za osobni razvoj školske djece i studenata te u području obrazovanja i učenja uključuje i posudbu lektire.

Treća hipoteza o tome da ne-korisnici knjižnicu smatraju vrijednom za zajednicu, ali njima osobno nije važna djelomično je potvrđena jer ispitanici knjižnicu smatraju važnijom za školsku djecu i djecu predškolske dobi, tek onda za odrasle i umirovljenike, no to uključuje i same ispitanike.

Četvrta hipoteza kojom je pretpostavljeno da ne-korisnici za informiranje najviše koriste internet je potvrđena.

Osnovni cilj ovog istraživanja bio je saznati kakve percepcije o Gradskoj knjižnici Novalja imaju oni koji je ne koriste, kakvi su njihovi stavovi o knjižnici općenito te kakve su njihove informacijske potrebe, dok su ostali ciljevi uključivali: utvrditi što je to što ne-korisnike sprječava da koriste knjižnicu; saznati da li su i koliko upoznati sa uslugama koje knjižnica nudi, koje su sociodemografske karakteristike ne-korisnika knjižnice te dobiti odgovore na pitanja koji je najčešći način na koji se ne-korisnici informiraju. Na temelju rezultata istraživanja, može se utvrditi da su ciljevi ostvareni.



## 11. Literatura

1. Aabø, Svanhild. 2005. „The role and value of public libraries in the age of digital technologies“. *Journal of Librarianship and Information Science* 37 (4), 205-211. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000605057855>
2. American Library Association. 1989. „Presidential Committee on Information Literacy: Final Report“. 10. siječnja 1989.  
URL: <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
3. Aparac-Jelušić, tatjana, Faletar Tanacković, Sanjica.2020. „Knjižnična arhitektura: prostor, kultura,identitet “. Zagreb: Naklada Ljevak.
4. Babić, Anja, Cvjetković, Niko, Pavić, Lara. 2021. „I zatvoreni radimo: organizacija rada Gradske knjižnice Rijeka tijekom lockdowna“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1), 157-174. DOI : <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.849> Pristupljeno 29.listopada 2022.
5. Badurina, Boris, Dragija-Ivanović, Martina, Krtalić, Maja. 2010. "Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, br. 1: 47-63. URL: <https://hrcak.srce.hr/81291> Pristupljeno 29.studeni 2022.
6. Bawden, David. 2006. "Users, user studies and human information behaviour: A three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs"". *Journal of Documentation*, 62 (6): 671-679. URL: <https://doi.org/10.1108/00220410610714903>  
Pristupljeno 3. prosinca 2022
7. Bokan, Antonela, Cupar, Drahomira. 2017. „Promocija i promicanje čitanja u narodnim knjižnicama Republike Hrvatske“. *Libellarium* 10, br. 1: 51-76. URL: <https://doi.org/10.15291/libellarium.v1i1.290> Pristupljeno 25. studeni 2022.
8. Borteye, Edward Mensah, Kodjo Atiso, Afia Densi Asare-Kyire. 2018."Identifying non-use of library services by faculty in a Ghanaian University". *Library Philosophy and Practice* . 1790. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1790>  
Pristupljeno 9. prosinca 2022.

9. Bosančić, Boris. 2003. „Put k povezivanju: usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica“ . *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 46, 3-4; 80-92  
URL: <https://www.bib.irb.hr/369894> Pristupljeno 25. studeni 2022.
10. Bunić, Sanja. 2010. „Projekt 65 plus Knjižnica grada Zagreba : aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53 (2), 15-25. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120432> Pristupljeno 29. listopada 2022.
11. Clark, Christina, Lucy Hawkins. 2011. „Public Libraries and Literacy: Young people’s reading habits and attitudes to public libraries, and an exploration of the relationship between public library use and school attainment:“ *National Literacy Trust*. URL: <https://literacytrust.org.uk/research-services/research-reports/public-libraries-and-reading-young-peoples-reading-habits-and-attitudes-public-libraries-and-exploration-relationship-between-public-library-use-and-school-attainment/> Pristupljeno 9. prosinca 2022
12. Connaway, Lynn, Ronald Powell. 2010. *Basic Research Methods for Librarians*, 5th Edition. Santa Barbara: Libraries Unlimited, URL: [https://www.researchgate.net/publication/24605566\\_Basic\\_Research\\_Methods\\_for\\_Librarians](https://www.researchgate.net/publication/24605566_Basic_Research_Methods_for_Librarians)
13. Council of Europe/ EBLIDA. 2000. *Guidelines for library legislation and policy in Europe*. URL: <http://www.eblida.org/Documents/Council-of-Europe-EBLIDA-Guidelines-on-Library-Legislation-and-Policy-in-Europe.pdf>  
Pristupljeno 2. studeni 2022
14. Davies, Eric J. 2006. *Taking a measured approach to library management : performance evidence applications and culture*. U *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Uredila: Kolderup Flaten, Trine. Munchen : K.G. Saur. Str. 17-28 URL : <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/951/2/ifla-publication-series-120-121-en.pdf>  
Pristupljeno 1. prosinca 2022.
15. Dragija Ivanović, Martina. 2012. „Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55(1), 83-100. URL: <https://hrcak.srce.hr/93687> Pristupljeno 30. listopada 2022.

16. Državni zavod za statistiku- Popis '21. Rezultati popisa 2021. Posljednja izmjena: 7. listopada 2022. Pristupljeno: 26. listopada 2022. URL: <https://popis2021.hr/>
17. Fletcher, Donna E. 2016. „Reaching the Elusive Library Non-Users“. *Marketing library services* 30 (6). URL: <https://www.infotoday.com/mls/nov16/Fletcher--Reaching-the-Elusive-Library-Non-Users.shtml#top> Pristupljeno 13. prosinca 2022.
18. Fernández-Ardèvol, Mireia, Ferran-Ferrer, Nuria, Nieto-Arroyo, Javier, Fenoll, Carme. 2018. „The Public Library as Seen by the Non-Users“. *El Profesional de La Información* 27 (3): 659 – 670. URL: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2018.may.19> Pristupljeno 31. listopada 2022.
19. Gradska knjižnica „Juraj Šišgorić“ Šibenik. 2022. „Arhiva događanja“. Izmijenjeno 29. listopada 2022. URL: <http://www.knjiznica-sibenik.hr/>
20. Gradska knjižnica Novalja. N.d. URL: <https://www.gknv.hr/> Pristupljeno 30. listopada 2022.
21. Høivik, Tord. 2006. „Comparing libraries : from official statistics to effective strategies“. U *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Uredila: Kolderup Flaten, Trine. München : K. G. Saur. Str. 43-64.
22. IFLA-UNESCO. 1994. Public library manifesto. URL: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/168/1/pl-manifesto-en.pdf> Pristupljeno 2. studeni 2022.
23. Kovačević, Jasna. Vrana, Radovan. 2015. „Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58 (1-2), 135-160. URL: <https://hrcak.srce.hr/143622> Pristupljeno 30. listopada 2022.
24. Krišković Baždarić, Jana, Pemper, Branka, Cuculić, Sandra. 2015. „Sveučilišna knjižnica Rijeka: - Like us!: Sveučilišna knjižnica Rijeka na društvenim mrežama“ U *Umreženi : Društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj*. Uredila: Šalamon-Cindori, Breza. Zagreb. 18-29. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
25. Martinović, Ivana, Bakota, Sara, Badurina, Boris. 2018. „Informacijske potrebe i informacijsko ponašanje učenika i učenica I. gimnazije u Osijeku pri pretraživanju

zdravstvenih informacija“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61, br. 2: 1-27. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.61.2.691>      Pristupljeno 25. studeni 2022.

26. Mensah Borteye, Edward, Atiso, Kodjo, Asare- Kyire, Afia Densi. 2018. „Identifying Non-Use of Library Services by Faculty in a Ghanaian University“. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 1790. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5037&context=libphilprac> Pristupljeno 31. listopada 2022.
27. Milovanović, Ivona, Kežić Pucketić, Ivana, Mumelaš, Dolores. 2021. „Istraživanje zadovoljstva korisnika mrežnom uslugom Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu tijekom pandemije koronavirusa“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64, br. 1: 279-301. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.850> Pristupljeno 25. studeni 2022.
28. Morrill, Joshua H. 2003. “The Wisconsin Library User (and Non-User): Outcomes of a Statewide Survey”. Wisconsin Public Library Consortium. URL: <https://www.wplc.info/user-non-user> Pristupljeno 6. Prosinca 2022.
29. Morrill, Joshua H. 2007. “The Wisconsin Library User (and Non-User) II: Outcomes of a Second Statewide Survey (2003 – 2007 comparisons)”. Wisconsin Public Library Consortium: Wisconsin Library Association Foundation. URL: <https://www.wplc.info/user-non-user> Pristupljeno 7. Prosinca 2022.
30. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. 2021. *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica*. Pristupljeno: 26. listopada 2022. URL: <http://maticna.nsk.hr/statistika/preuzimanje/arhiva-statistickih-podataka-i-pokazatelja-uspjesnosti/>
31. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Portal matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. N. d. *Hrvatske knjižnice u brojkama*. Pristupljeno 11. prosinca 2022. URL: <http://maticna.nsk.hr/statistika/hrvatske-knjiznice-u-brojkama/>
32. Narodne novine. 2021. *Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Ministarstvo kulture i medija. Pristupljeno 26. listopada 2022. URL: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_09\\_103\\_1834.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html)

33. Novosel, Višnja. 2015. „Prisutnost visokoškolskih knjižnica na Facebooku: stanje i mogućnosti daljnjeg razvoja“. U *Umreženi : Društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj*. Uredila: Šalamon-Cindori, Breza. Zagreb. 30-35. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
34. Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L..1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49 (4) : 41–50. URL: <https://doi.org/10.2307/1251430> Pristupljeno 4.prosinca 2022.
35. Petr Balog, Kornelija. 2010. „Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama“. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet u Osijeku.
36. Petr Balog, Kornelija. 2012. "Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, br. 1: 1-28. URL: <https://hrcak.srce.hr/93678> Pristupljeno: 26. studeni 2022.
37. Pikić, Aleksandra. 2017. "Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu : primjena LibQUAL+™-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60 (4) : 73-94. URL: <https://hrcak.srce.hr/195921> Pristupljeno 4. prosinca 2022.
38. Sabolović-Krajina, Dijana, Vugrinec, Ljiljana, Petrić, Danijela. 2010. *Knjižnična usluga za slijepu i slabovidnu u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica: od projekta do implementacije*. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 2010, 53 (2): 76-92. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/120446> Pristupljeno: 29. listopada 2022.
39. Sabolović-Krajina, Dijana.2020. *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti*. Koprivnica: Izdavačka kuća MERIDIJANI.
40. Sečić, Dora.1995. *Informacijska služba u knjižnici*. Rijeka: Naklada Benja.
41. Skoko, Ivica, Marić Tokić, Silvana, Ledić, Sanja. 2020. *Utjecaj umrežena društva na knjižnice- digitalizacija knjižnične građe*. *Mostariensia* 24, br. 1 : 109-131. URL: <https://hrcak.srce.hr/25194> Pristupljeno: 24.studeni 2022.
42. Sridhar, MS.1994. „Non-users and non-use of libraries“ . *Library Science with a slant to Documentation and Information Studie*. 31 (3): 115-128. URL: <http://eprints.rclis.org/9375/> Pristupljeno 30. studeni 2022

43. Sridhar, MS. 1995. „Understanding the user - why, what and how?“. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*. 32 (4): 151-164. URL: <http://eprints.rclis.org/9304>  
Pristupljeno 29. studeni 2022.
44. Stanziola, Javier. 2008. "Attracting library non-users: What have we learned so far." *Research Briefing* 3. URL: [https://www.culturehive.co.uk/wp-content/uploads/2013/10/mla-research-briefing-3-attracting-library-non-users-31\\_03\\_08.pdf](https://www.culturehive.co.uk/wp-content/uploads/2013/10/mla-research-briefing-3-attracting-library-non-users-31_03_08.pdf) Pristupljeno 8. prosinca 2022.
45. Toner, Lisa Jane. 2008. *Non-use of Library Services by Students in a UK Academic Library*. *Evidence Based Library and Information Practice* 3 (2): 18–31. DOI: <https://doi.org/10.18438/B8HS57> Pristupljeno: 31. listopada 2022.
46. Tuškan Mihočić, Gorana. 2011. „Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, br. 4 (2011): 211-224. URL: <https://hrcak.srce.hr/80085> Pristupljeno 29. studeni 2022.
47. Vogt, Hannelore. 2004. „Knjižnica-oaza usluga?“ U *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: njemačka iskustva*, uredila Tatjana Nebesny, 34-61. Zagreb: Knjižnice Grada Zagreba etc.
48. Vrana, Radovan, Kovačević, Jasna. 2010. *Položaj knjižnice u umreženom društvu*. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, br. 3/4 : 25-41. URL: <https://hrcak.srce.hr/80503> Pristupljeno 25. studeni 2022.
49. Vrana, Radovan, Kovačević, Jasna. 2013. *Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice*. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 2013, 56 (3): 23-46. URL: <https://hrcak.srce.hr/115193> Pristupljeno: 30. listopada 2022.
50. Kovačević, Jasna, Radovan Vrana. 2015. "Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58, br. 1-2: 135-160. URL: <https://hrcak.srce.hr/143622> Pristupljeno 11. prosinca 2022.
51. Wilson, Tom. 1981. „On user studies and information needs“ . *Journal of Documentation*, 37 (1): 3-15. URL : <https://doi.org/10.1108/eb026702> Pristupljeno 3. prosinca 2022

# **Perceptions, attitudes and information needs study of non-users of the City Library of Novalja**

## **Abstract**

The goal and purpose of the work is to investigate the perceptions, attitudes and information needs of non-users of the Novalja City Library, to gain insight into the reasons for not using the library, and to find out if there are activities and services that would attract non-users to the library. The thesis is divided into a theoretical and a research part. In the theoretical part, the role of libraries in modern society is described, and the changes that followed in library work with the arrival of the technological revolution, the development of new library services with examples in Croatian libraries, the practices of work evaluation in public libraries, research of library users and examples are presented, as well as research of non-users in the world and in Croatia. The research was conducted on a convenient sample of respondents through interviews and a survey. The paper presents the results of the research, and the analysis found that non-users most often do not use the library due to lack of time, and then lack of interest in reading books. Most of the respondents visit the library for other reasons, such as educational or professional lectures and book presentations, and they showed an interest in more frequent participation in such activities, believing that the library should offer such programs to a greater extent and better inform the public about its services and activities. The research also showed that their perceptions and attitudes towards the library are positive. This paper wanted to highlight the need for research on non-users of libraries, which is lacking in Croatia.

**Keywords:** non-users of the library, perceptions, attitudes, information needs, reasons for not using the library

## 12. Prilozi

### Prilog 1. Upitnik za intervju

*Dobar dan, provodim istraživanje za diplomski rad o potrebama stanovnika koji trenutno nisu članovi Gradske knjižnice. Većina stanovnika nisu članovi knjižnice i zbog toga je potrebno saznati koje usluge i aktivnosti u knjižnici bi mogle privući nove korisnike. Jeste li Vi trenutno član Gradske knjižnice? (AKO NIJE, nastavak..). Odlično, upravo Vi biste mi mogli pomoći. Kroz razgovor bih Vam postavila pitanja. Odgovori će biti anonimni i služe samo za potrebe istraživanja za moj diplomski rad. Kako bi se što vjerodostojnije zabilježili odgovori potrebno je tonsko snimanje. Snimke neće biti dostupne javnosti i nakon pretipkavanja odgovora snimke ću izbrisati. U bilo kojem trenutku možete prekinuti razgovor. Nadam se da mi možete pomoći i odvojiti malo vremena. Pristajete li na snimanje i mogu li Vam postaviti prvo pitanje sad ili se možemo dogovoriti za neki drugi termin kad ćete imati više vremena?*

Pitanja:

1. Jeste li nekad bili član Gradske knjižnice i je li netko u Vašoj obitelji član ili je bio član knjižnice?
2. Ako nikad nije bio/la član: Jeste li ikad imali priliku i posjetili Gradsku knjižnicu?
3. Ako je bio član ili je posjetio knjižnicu: Sjećate li se svog zadnjeg posjeta, kad ste posjetili knjižnicu? Opišite posjet, svoje dojmove, razlog posjeta.
4. Postoji li nešto što bi Vas potaknulo da (ponovno) posjetite knjižnicu i da ju češće posjećujete?
5. Koji su razlozi zašto niste učlanjeni kao korisnik knjižnice?
6. Postoji li nešto što bi Vas potaknulo da se učlanite kao korisnik knjižnice?
7. Jeste li ranije u životu koristili neku knjižnicu i možete li navesti kada je to bilo?
8. Pitanje ako ispitanik sam ne spomene školsku knjižnicu: Jeste li u školi (osnovnoj ili srednjoj) imali knjižnicu i jeste li ju ikad posjetili?



9. Općenito, kakvo je Vaše mišljenje o našoj Gradskoj knjižnici?
10. Smatrate li da doprinosi kvaliteti života naše zajednice? Na koje načine?
11. Jeste li upoznati s vrstama knjiga i drugih sadržaja koje knjižnica nudi?
12. Jesu li vam poznate još neke usluge koje knjižnica nudi osim posudbe knjiga?
13. Kada želite nešto saznati ili Vas nešto zanima, kako se najčešće informirate o tome?
- Potpitanje: Informirate li se putem novina, televizije, interneta, kroz razgovore s nekim stručnjacima, s prijateljima?
14. Da li Vam je ponekad potrebna pomoć oko pronalaženja pravih informacija, u koje ćete imati povjerenja?
15. Znete li da Vam knjižničari mogu pomoći u pronalaženju informacija koje su Vam potrebne?
16. Imate li potrebe informirati se vezano uz svoje hobije, uz zdravlje, posao, učenje, opće praćenje novosti? Za koje teme trebate najviše informacija?
17. Na kraju, možete li mi navesti svoj stupanj obrazovanja, jeste li završili osnovnu, srednju školu, fakultet? Koliko godina imate? Ne morate reći precizno.

## Prilog 2. Anketni upitnik

### ANKETNI UPITNIK

Poštovani!

Ova anketa sastavni je dio istraživanja koje se provodi za potrebe pisanja diplomskog rada na Odjelu za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru. Svrha istraživanja je saznati **koje usluge i aktivnosti u knjižnici bi mogle privući nove korisnike**, s obzirom na to da većina stanovnika nisu članovi Gradske knjižnice Novalja. Anketom se žele utvrditi razlozi rjeđeg korištenja ili ne-korištenja usluga Gradske knjižnice, kao i Vaše mišljenje o knjižnici. Anketa je u potpunosti anonimna. Hvala na Vašem vremenu!

Molim Vas da zaokružite odgovarajuće slovo ispred odgovora. Kod nekih pitanja navedeno je da je moguće odabrati više odgovora.

1. Spol	M                      Ž
2. Dob (upišite koliko imate godina)	_____ godina
3. Razina obrazovanja	a) Nezavršena osnovna škola b) Završena osnovna škola c) Završena srednja škola d) Završena viša škola/ prvostupnik e) Završeni fakultet/ magistar struke f) Završeni znanstveni magisterij ili doktorski studij
4. Radni status	a) Student b) Zaposlen c) Nezaposlen d) Umirovljenik e) Ostalo (upišite)
5. Jeste li trenutno član Gradske knjižnice Novalja (učlanjenje u posljednjih godinu dana)?	DA                      NE
6. Jeste li nekada ranije bili učlanjeni u Gradsku knjižnicu Novalja?	DA                      NE  <b>Ako DA</b> , prije koliko godina ste bili učlanjeni? Prije _____ godina.
7. Je li netko od Vaših ukućana član Gradske knjižnice?	DA                      NE  <b>Ako DA</b> , posuđujete li knjige na njegovu/njezinu člansku iskaznicu?      DA                      NE

<p>8. <u>Ako ne koristite ili rijetko koristite</u> Gradsku knjižnicu, koji su razlozi? (Možete zaokružiti više odgovarajućih odgovora)</p> <p>a) Nemam interes za čitanje knjiga  b) Događanja u knjižnici me ne zanimaju  c) Nemam vremena za odlazak u knjižnicu (obiteljske obveze, posao,)  d) Ne znam koje je radno vrijeme knjižnice  e) Ne znam koje knjige knjižnica nudi za posudbu  f) Sam/a kupujem knjige  g) Knjižnica nema sve što me zanima. Navedite što vas zanima, a nedostaje u knjižnici:  _____  _____</p> <p>h) Uopće ne trebam knjižnicu  i) Nešto drugo. Navedite ostale razloge zašto ne koristite ili rijetko koristite knjižnicu:  _____  _____</p>			
<p>9. Jeste li ikad posjetili Gradsku knjižnicu Novalja?</p>	<p style="text-align: center;">DA      NE</p> <p><b>Ako NE</b>, preskočite sljedeće pitanje o razlozima posjeta</p>		
<p>10. Navedite razlog(e) Vašeg zadnjeg posjeta knjižnici:</p> <p>a) Izložba  b) Predstavljanje knjige  c) Edukativna predavanja (koja nisu u organizaciji knjižnice)  d) Posudba knjiga  e) Posudba slikovnica  f) Pomoć pri traženju informacija  g) Učenje  h) Korištenje računala i interneta  i) Čitanje dnevnog tiska  j) Korištenje prostorija čitaonice za događaj koji nije organizirala knjižnica  k) Nešto drugo _____  _____</p>			
<p>11. Označite usluge za koje od ranije znate da ih Gradska knjižnica Novalja nudi svojim korisnicima (možete zaokružiti više odgovora):</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> a) Korištenje računala i pristup internetu  b) Posudba stripova  c) Posudba DVD-a  d) Posudba knjiga  e) Čitaonica dnevnog tiska i časopisa  f) Prostor za učenje  g) Prostor i oprema za igranje šaha </td> <td style="width: 50%; border: none;"> h) Prostor za sastanke i druženja  i) Kopiranje, skeniranje i printanje  j) Pomoć pri traženju informacija  k) Pomoć i podrška pri učenju  l) Online knjižnični katalog  m) Nisam upoznat/a s nijednom od navedenih usluga </td> </tr> </table>		a) Korištenje računala i pristup internetu b) Posudba stripova c) Posudba DVD-a d) Posudba knjiga e) Čitaonica dnevnog tiska i časopisa f) Prostor za učenje g) Prostor i oprema za igranje šaha	h) Prostor za sastanke i druženja i) Kopiranje, skeniranje i printanje j) Pomoć pri traženju informacija k) Pomoć i podrška pri učenju l) Online knjižnični katalog m) Nisam upoznat/a s nijednom od navedenih usluga
a) Korištenje računala i pristup internetu b) Posudba stripova c) Posudba DVD-a d) Posudba knjiga e) Čitaonica dnevnog tiska i časopisa f) Prostor za učenje g) Prostor i oprema za igranje šaha	h) Prostor za sastanke i druženja i) Kopiranje, skeniranje i printanje j) Pomoć pri traženju informacija k) Pomoć i podrška pri učenju l) Online knjižnični katalog m) Nisam upoznat/a s nijednom od navedenih usluga		
<p>12. Koje biste od navedenih usluga koristili, kada bi ih Gradska knjižnica nudila (možete zaokružiti više odgovora):</p>			

a) Posudba e-knjiga  
 b) Posudba e- čitača  
 c) Događanja zabavnog karaktera, npr. društvene igre  
 d) Književne večeri i razgovori o knjigama  
 e) Organiziranje kvizova  
 f) Stručna edukativna predavanja i radionice o poslu, učenju, financijama, zdravlju i sl.  
 g) Edukativna predavanja i radionice na temu ranih hobija: ribolov, biciklizam, hodanje, vrtlarstvo i sl.  
 h) Ne bih koristio/la ništa  
 i) Nešto drugo: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

13. Navedite što bi Vas motiviralo da se učlanite u Gradsku knjižnicu Novalja (ako niste član): \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

14. Uz svaku tvrdnju u tablici zaokružite odgovor koji najbliže odražava Vaše mišljenje o Gradskoj knjižnici Novalja. Pritom odgovori imaju sljedeće značenje:  
**1 Uopće se ne slažem;** 2 Uglavnom se ne slažem; 3 Neutralan odgovor, i da i ne;  
 4 Uglavnom se slažem; **5 Potpuno se slažem**

Knjižnica je ustanova korisna našoj lokalnoj zajednici	1	2	3	4	5
Knjižnica bi trebala nuditi više kulturnih događanja za sve stanovnike zajednice	1	2	3	4	5
Knjižnica bi trebala nuditi više edukativnih programa za sve stanovnike zajednice	1	2	3	4	5

15. U nastavku odgovori imaju sljedeće značenje: **1 Uopće nije važna;** 2 uglavnom nije važna; 3 neutralni odgovor, i da i ne; 4 uglavnom je važna; **5 izrazito je važna**

Procijenite koliko je knjižnica važna za osobni razvoj svake od navedenih skupina:					
Za djecu predškolske dobi	1	2	3	4	5
Za djecu koja idu u školu i studente	1	2	3	4	5
Za odrasle stanovnike zajednice	1	2	3	4	5
Za umirovljenike	1	2	3	4	5

16. **1 Uopće nije važna;** 2 uglavnom nije važna; 3 neutralni odgovor, i da i ne;  
 4 uglavnom je važna; **5 izrazito je važna**

Procijenite koliko je knjižnica važna za razvoj lokalne zajednice u svakom od navedenih

područja:					
Obrazovanje i učenje	1	2	3	4	5
Informiranje i slobodan pristup informacijama	1	2	3	4	5
Kultura	1	2	3	4	5
Provođenje slobodnog vremena	1	2	3	4	5
Gospodarski razvoj	1	2	3	4	5

17. Kada Vas nešto zanima ili želite nešto saznati, koje izvore najčešće koristite za informiranje (možete zaokružiti više odgovora)

- a) Internet (uključujući portale i društvene mreže)
- b) Televizija/ radio/ dnevni tisak
- c) Konzultiram stručnjake za temu koja me zanima (uključujući čitanje stručne literature)
- d) Razgovaram s kolegama i/ili prijateljima koji imaju sličan interes
- e) Nešto drugo. Navedite što je to: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Koje teme Vas najčešće zanimaju te se najčešće informirate o njima?

- a) Hobi
- b) Zdravlje
- c) Posao
- d) Učenje
- e) Opće praćenje novosti
- f) Nešto drugo. Navedite što \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ovdje možete upisati Vaše mišljenje i/ili komentar o knjižnici, koji nije već spomenut u upitniku: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Hvala !**

### Prilog 3. Kodiranje

#### Šifriranje ispitanika

Ispitanici	Karakteristike po spolu, životnoj dobi, razini obrazovanja i radnom statusu
ISP1	M,60+,visoka stručna sprema, umirovljenik
ISP2	M,33,visoka stručna sprema, zaposlen
ISP3	M,52,srednja škola, zaposlen
ISP4	Ž,22,srednja škola, zaposlena
ISP5	Ž,40+, visoka stručna sprema, zaposlena
ISP6	Ž, 51, viša škola, zaposlena
ISP7	Ž,28, visoka stručna sprema, zaposlena
ISP8	M,31, srednja škola, nezaposlen