

# Uloga knjižnice u konstruktivnom informiranju korisnika

---

**Klaić, Marko**

**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:162:660327>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-25**



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

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti – knjižničarstvo  
(jednopedmetni izvanredni)

**Marko Klaić**

**Uloga knjižnice u konstruktivnom informiranju korisnika**

**Diplomski rad**



Zadar, 2023.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti (jednopedmetni izvanredni)

Uloga knjižnice u konstruktivnom informiranju korisnika

Diplomski rad

Student/ica:

Marko Klaić

Mentor/ica:

izv. prof. dr. sc. Josip Ćirić

Zadar, 2023.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Marko Klaić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Uloga knjižnice u konstruktivnom informiranju korisnika** 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. listopada 2023.

## Sažetak

Uvođenje suvremenih tehnologija i popratne promjene informacijskog okružja traže redefiniranje položaja knjižnice kao izvora informacija u informacijskom društvu 21. stoljeća. Informacijsko preopterećenje i informacijsko zagađenje te uskraćivanje informacija dovode do informacijskog poremećaja, posljedica čega su otežano traženje relevantnih podataka, poteškoće u filtriranju i razumijevanju bitnih informacija te nepovjerenje prema javnim izvorima informiranja. Kako su time zahvaćeni i korisnici narodnih knjižnica, nameće se pitanje koja je uloga narodnih knjižnica u takvom novostvorenom informacijskom okružju, što je upravo i tema ovoga rada. S ciljem istraživanja kako i koliko narodne knjižnice mogu pridonijeti konstruktivnom informiranju suvremenih korisnika suočenih s raznim oblicima informacijskog poremećaja, pristupilo se ispitivanju hipoteza o ulozi i položaju narodne knjižnice u društvu. U tu je svrhu napravljen kratki kronološki pregled tehnoloških promjena u recentnijoj ljudskoj povijesti i posljedične promjene distribucije informacija, pojašnjena je pojava informacijskog poremećaja, predstavljeni su primjeri znanstvenih spoznaja i istraživanja vezanih uz djelovanje narodnih knjižnica te je provedeno istraživanje među korisničkom populacijom Gradske knjižnice Zadar putem anketnog upitnika na uzorku od 152 punoljetna ispitanika. Očekivani znanstveni doprinos ovog rada je u praktičnoj primjeni prikazanih rezultata istraživanja koji mogu poslužiti za definiranje zadaća narodne knjižnice u konstruktivnom informiranju korisnika te posljedično poboljšavanje usluga narodnih knjižnica u navedenom području.

*Ključne riječi:* informacija; informacijski poremećaj; narodne knjižnice; Gradska knjižnica

Zadar

## Sadržaj:

1.	<u>Uvod</u> .....	1
2.	<u>Informacije i tehnologija</u> .....	1
2.1.	<u>Informacija i njeni pojavni oblici u suvremenom informacijskom okruženju</u> .....	2
2.2.	<u>Kronološki pregled tehnoloških promjena i posljedične promjene distribucije informacija</u> ...	4
3.	<u>Informacijski poremećaj</u> .....	10
3.1.	<u>Informacijsko preopterećenje</u> .....	11
3.2.	<u>Informacijsko zagađenje</u> .....	12
3.3.	<u>Uskraćivanje informacija</u> .....	18
3.4.	<u>Kontekst nastanka informacijskog poremećaja i pojava kognitivne disonance</u> .....	19
4.	<u>Narodne knjižnice i informacije</u> .....	23
4.1.	<u>Položaj narodne knjižnice u suvremenom informacijskom društvu</u> .....	23
4.2.	<u>Uloga narodne knjižnice kao pružatelja konstruktivnih informacija u zajednici</u> .....	25
4.3.	<u>Primjeri znanstvenih spoznaja i istraživanja</u> .....	26
4.4.	<u>Primjeri djelovanja narodnih knjižnica i knjižnične zajednice</u> .....	28
5.	<u>Primjer Gradske knjižnice Zadar</u> .....	31
5.1.	<u>Gradska knjižnica Zadar i njeno poslovanje kao primjer prilagodbe narodne knjižnice korisničkim potrebama uzrokovanim tehnoloških promjenama kroz zadnja dva desetljeća</u> .....	31
5.2.	<u>Statistika aktivnih korisnika i zadužene knjižnične građe u Gradskoj knjižnici Zadar</u> .....	33
6.	<u>Istraživanje</u> .....	35
6.1.	<u>Predmet istraživanja</u> .....	35
6.2.	<u>Cilj, istraživačka pitanja i hipoteze istraživanja</u> .....	35
6.3.	<u>Metodologija</u> .....	36
7.	<u>Rezultati i rasprava</u> .....	37
7.1.	<u>Anketni upitnik - pitanja i odgovori ispitanika</u> .....	37
7.2.	<u>Varijable u rezultatima istraživanja</u> .....	45
8.	<u>Zaključak</u> .....	48
9.	<u>Popis literature</u> .....	51

## **Kazalo tablica**

<a href="#">Tablica 1. Statistika Gradske knjižnice Zadar od 2010. do 2022. godine</a> .....	34
<a href="#">Tablica 2. Razlozi odabira Gradske knjižnice Zadar kao izvora točnih i provjerenih informacija</a> .....	43
<a href="#">Tablica 3. Aktivnosti i usluge Gradske knjižnice Zadar kao izvor točnih i provjerenih informacija</a> ....	44
<a href="#">Tablica 4. Izvori točnih i provjerenih informacija</a> .....	45
<a href="#">Tablica 5. Odnos spola i razloga posjeta Knjižnici</a> .....	46
<a href="#">Tablica 6. Odnos dobi i razloga posjeta Knjižnici</a> .....	46
<a href="#">Tablica 7. Odnos najvišeg završenog stupnja obrazovanja i razloga posjeta Knjižnici</a> .....	47
<a href="#">Tablica 8. Odnos primarnog mjesta korištenja usluga Knjižnice i razloga posjeta</a> .....	48

## **Kazalo grafikona**

<a href="#">Grafikon 1. Spol</a> .....	37
<a href="#">Grafikon 2. Dob</a> .....	38
<a href="#">Grafikon 3. Najviši završen stupanj obrazovanja</a> .....	39
<a href="#">Grafikon 4. Radni status</a> .....	39
<a href="#">Grafikon 5. Osobna upotreba tehnologije</a> .....	40
<a href="#">Grafikon 6. Primarno mjesto korištenja usluga Knjižnice</a> .....	41
<a href="#">Grafikon 7. Učestalost posjećivanja Knjižnice</a> .....	41
<a href="#">Grafikon 8. Najčešći razlog posjeta Knjižnici</a> .....	42

## **1. Uvod**

Primjena suvremene informacijsko-komunikacijske tehnologije je sveprisutna pojava koja utječe na svakodnevne navike pojedinaca. Čak i plemena iz brazilskog dijela Amazonske prašume, koja do 1970-ih godina nisu imala nikakav kontakt s vanjskim svijetom danas koriste pametne telefone.

Općenito, digitalno doba obilježeno je osobnim odabirom informacija putem interneta i internetskih pretraživača (Levinson 2001). Kao posljedica upotrebe interneta i mobilnih uređaja povećana je brzina globalne razmjene informacija. Omogućeno je njihovo prenošenje u stvarnom vremenu između ravnopravnih subjekata, a to smanjuje vjerojatnost da će bilo koja informacija biti dovedena u pitanje. Korisnici interneta su skloni korištenju informacija koje su im lakše dostupne i zato u optičaj dolaze neprovjerene i često netočne informacije s raznih portala i sumnjivih stranica. U suvremenom informatičkom dobu okruženi smo brojnim informacijama iz različitih izvora od kojih su dio dezinformacije ili lažne vijesti. Naglo širenje digitalnih dezinformacija putem društvenih medija može ozbiljno ugroziti povjerenje, demokratske procese i kvalitetu informacija na globalnoj razini. Posljedica širenja raznih dezinformacija i teorija zavjere, odnosno velikog informacijskog zagađenja je povećanje nepovjerenja u institucije te treba preispitati kakav je položaj narodne knjižnice kao javne ustanove koja pruža informacije. Kao narodna knjižnica koja pruža usluge korisnicima širokog spektra, od kojih je dio zasigurno izložen nekom obliku informacijskog poremećaja, i Gradska knjižnica Zadar ima zahtjevnju zadaću održavanja položaja relevantnog izvora informacija u lokalnoj zajednici. U tu svrhu provedeno je istraživanje metodom anketnog upitnika na prigodnom stratificiranom uzorku od 152 povremena i stalna korisnika Gradske knjižnice Zadar. Rezultati su komparirani s dijelovima rezultata istraživanja koja se odnose na korisničko traženje informacija u Knjižnici, provedenih u Gradskoj knjižnici Zadar 2001. i 2009. godine.

## **2. Informacije i tehnologija**

Informacije i tehnologija koja omogućuje njihovu obradu, prosljeđivanje i razumijevanje važne su za prosperitet, gospodarski razvoj i političku moć u suvremenom društvu.



Galopirajući razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologija u potpunosti je promijenio svakodnevicu ljudi te restrukturirao gospodarski i društveni sustav na globalnoj razini. Obrasci ponašanja, sustav vrijednosti i način života novih generacija prilično se razlikuju od onih od prije nekoliko desetljeća. Nikada prije u povijesti nije se u tako kratkom periodu toliko drastično promijenio način života ljudi obuhvaćajući sva područja ljudskoga stvaralaštva i djelovanja. Za bolje razumijevanje utjecaja informacijske tehnologije na suvremeno društvo i promjene koje su se dogodile tijekom posljednjih desetljeća 20. stoljeća potrebno je spomenuti španjolskog sociologa Manuela Castellsa, koji je kao istraživač i teoretičar informatiziranoga globalnog društva iznio zapažene teorije („Castells, Manuel | Hrvatska enciklopedija“ bez dat.). Castells je tvrdio da su posljednja dva desetljeća 20. stoljeća bila iznimna razdoblja u povijesti čovječanstva jer su se tad dogodile radikalne promjene koje su prekinule uobičajeni razvojni kontinuitet. Središnja ideja Castellsove teorije leži u informacijskoj revoluciji, koja se temelji na razvoju informacijske tehnologije i njenom sveobuhvatnom utjecaju na društvo, ekonomiju i kulturu. Castells je smatrao da je jezgra ove revolucije nova tehnologija obrade i prenošenja informacija, koja se temelji na mikroelektronici, računalstvu, telekomunikacijama i drugim srodnim poljima. Ta tehnologija omogućila je stvaranje globalnog informacijsko-komunikacijskog sustava koji je promijenio način na koji se ljudi organiziraju, rade i međusobno komuniciraju. Ključni koncept u njegovoj teoriji je stoga ideja o „mrežnom društvu“, gdje su mreže komunikacije postale osnovna struktura organizacije društva. On tvrdi da je ta nova informacijska paradigma zamijenila industrijsku paradigmu koja je dominirala prethodnim razdobljem. Naglašava ulogu povratnih informacija od strane korisnika tehnoloških inovacija te je vidi kao faktor koji ubrzava tehnološki napredak jer omogućuje kontinuirano poboljšavanje i prilagodbu tehnologija prema stvarnim potrebama i zahtjevima korisnika. Informacijska tehnologija je stoga omogućila međusobnu povezanost ljudi, institucija i organizacija diljem svijeta, stvarajući novi način interakcije i razmjene informacija (Mesarić 2005).

### **2.1. Informacija i njeni pojavnici u suvremenom informacijskom okruženju**

Informacija ili obavijest, izvedena iz latinske riječi „informatio“ koja označava prikaz, ideju ili tumačenje, predstavlja skup podataka kojima je pridodano značenje. Podatak je poznata ili pretpostavljena činjenica na osnovi koje se oblikuje informacija. Ona je osnovni sastojak

komunikacije koji, kada se prenese u određenoj situaciji, pridonosi povećanju ljudskog znanja. Znanje kod ljudi nastaje kroz iskustvo, učenje i primanje informacija (obavijesti). Putem svojih čula, čovjek prima informacije u obliku podataka, koji mogu dolaziti izravno kroz prirodne kanale ili posredno putem umjetnih kanala, uz pomoć informacijske i komunikacijske tehnologije. Informacija se oblikuje davanjem smisla primljenim podacima. Ključna komponenta u procesu transformacije podataka u informaciju je čovjekovo znanje. To znanje igra ključnu ulogu u razumijevanju informacije, tj. u prepoznavanju podataka, dešifriranju jezika kojim su ti podaci povezani u informaciju te razumijevanju konteksta kojemu pripadaju te naposljetku stvara okvir za tumačenje i vrednovanje novih informacija, omogućujući time proces stvaranja novog znanja („informacija | Hrvatska enciklopedija“ bez dat.).

(Ne)točnost i (ne)pravovremenost relevantnih informacija imalo je kao svoju posljedicu propast ili procvat različitih društvenih zajednica i njihovih poduhvata, pa čak i čitavih civilizacija. Kontroliranje znanja, informacija i sredstava za širenje informacija davalo je dijelu društva prednost i privilegije kroz cijelu ljudsku povijest te na taj način pridonijelo stvaranju većine hijerarhijskih kultura koje danas poznajemo (Burkhardt 2017). U informacijskom društvu široko dostupna, sofisticirana i povoljna tehnologija olakšava stvaranje i distribuciju sadržaja. Društveni mediji su učinili potrošnju informacija javnom, a brzina širenja informacija je povećana zahvaljujući brzim ciklusima vijesti i mobilnim uređajima. Informacije se razmjenjuju u stvarnom vremenu, s malo vjerojatnosti da će biti dovedene u pitanje. Vijesti nisu nikada točan opis onoga što se dogodilo, već složena konstrukcija interpretacije informacija. U vrijeme dok su se novine se naglas čitale u kavanama, a cijele obitelji zajedno gledale televiziju, konzumacija vijesti bila je uglavnom zajedničko iskustvo. No, u novije vrijeme, sveprisutnim usvajanjem prijenosnih računala, tableta i pametnih telefona, konzumacija vijesti polako se transformirala u individualno ponašanje. Vijesti često proizlaze iz procesa skupljanja informacija od različitih izvora, što može dovesti do nedostataka, nepotpunih informacija ili čak netočnosti u izvještavanju, a to zahtijeva nove kognitivne strategije za obradu informacija. Kada u procesu razmjene informacija razmatramo komunikaciju, trebamo je promatrati kao nešto više od pukog prijenosa poruka. Ljudi konzumiraju vijesti i informacije kao sredstvo za ponovno potvrđivanje svoje povezanosti s općom naracijom o svijetu i svojom vlastitom ulogom u njoj, često nadilazeći suhe činjenice i brojke. Karakteristike koje povećavaju atraktivnost informacije i čine je vjerojatnijom za konzumaciju, razmatranje i dijeljenje u široj javnosti su

izazivanje emocionalne reakcije, izražena vizualna komponenta, snažan narativ i ponavljanje (Wardle i Derakhshan 2017). Informacije se u digitalnom svijetu često prenose, osim u tekstualnom obliku, putem videozapisa i slika, te su popularni memeovi i gifovi jer zbog svoje jednostavnosti imaju potencijal doći do većeg broja korisnika nego sam tekst.

## **2.2. Kronološki pregled tehnoloških promjena i posljedične promjene distribucije informacija**

Niz tehnoloških prekretnica u povijesti omogućio je brže i masovnije širenje informacija. Većina ih se dogodila u nedavnoj ljudskoj povijesti te ih je bitno kronološki navesti da bi se moglo bolje razumjeti kako su uzročno-posljedičnim nizom iz temelja promijenile način na koji funkcionira suvremeno društvo distribuirajući informacije.

Izum tiskarskog stroja njemačkog tiskara Johannes Gutenberg sredinom 15. stoljeća pridonio je bržem i jeftinijem načinu širenja pisane riječi te tako bržem širenju informacija i ideja koje su pogurale Europu u renesansu. Između ostalog, potaknuo je i širenje pismenosti jer tiskopisi u obliku knjiga i letaka koji su javljali o tekućim zbivanjima nisu bili namijenjeni samo društvenoj eliti kao većina dotadašnjih rukopisa, već i širokim narodnim masama. Pismeni su lako mogli iskoristiti svoju prednost te manipulirati informacijama na štetu nepismenih. Ali kako je sve više ljudi postajalo pismeno, postajalo je sve teže manipulirati tumačenjem onoga što je napisano. Uslijed masovnog interesa koji je tiskarski stroj izazvao diljem Europe, način prodavanja informacija putem tiskanih materijala postao je s vremenom ekonomski održiv. Pretpostavlja se da je u cijeloj Europi do sredine 15. stoljeća postojalo oko 200 000 do 300 000 rukopisa razasutih po raznim samostanskim i privatnim knjižnicama, ali i da se pomoću tiskarskog stroja do kraja 15. stoljeća broj proizvedenih knjiga popeo do najmanje 20 000 000, a do kraja 16. stoljeća do najmanje 200 000 000 primjeraka (Stipčević 2000). Zato je vještina izražavanja uvjerljivih argumenata i stvaranje dubokog dojma putem teksta napisanog o nekoj temi postala cijenjena, a informacije su s vremenom postale dostupne u različitim formatima i iz različitih izvora. Jedan od njih su novine u papirnatom obliku, koje su se prometnule u glavni način brzog i obuhvatnog prenošenja informacija masovnoj publici o lokalnim i svjetskim događajima, politici, kulturi, ekonomiji i drugim važnim temama. Prve tjedne novine s novostima počele su se izdavati 1618. godine u Nizozemskoj, a u istom stoljeću pojavljuju se u Italiji, Njemačkoj i Francuskoj znanstveni i književni časopisi. U stoljećima koja su uslijedila unaprjeđivala se tehnika tiskanja te usavršavali tiskarski strojevi, što je znatno povećalo brzinu tiska i čitljivost.

U prvoj polovici 19. stoljeća, zahvaljujući nizu uspješnih izuma, počinje se koristiti telegrafija, odnosno tehnika za prijenos tekstovnih poruka na daljinu putem kabela pomoću signalnih kodova, na način da se poruka pretvarala u šifru na papirnatij vrpci. Tako je prvi međugradski telegrafski kabel položen već 1844. godine u SAD-u između Baltimorea i Washingtona, 1861. godine telegrafski su povezane istočna i zapadna obala SAD-a, a prvi prekoatlantski telegrafski kabel povezo je Irsku i Newfoundland 1866. godine. Američki izumitelj škotskoga podrijetla Alexander Graham Bell 1875. godine izumio je prvi upotrebljivi električni telefon, a već 1889. godine drugi američki izumitelj Almon Brown Strowger automatsku telefonsku centralu. Daljnji razvoj i primjena ovih sredstava za komunikaciju omogućili su da se u trenu može doznati što se događa na drugom kraju svijeta.

1897. godine američki i hrvatski izumitelj Nikola Tesla javno je predstavio principe tehnološkog postupka prijenosa govora i zvuka putem radiovalova na velike daljine. 1901. godine Guglielmo Marconi, talijanski inženjer i fizičar, je putem elektromagnetskih valova poslao prvi prekoatlantski radiosignal. U SAD-u je na isti način 1906. godine realiziran prvi prijenos govora i glazbe. U San Joséu u Kaliforniji je 1909. godine osnovana prva radijska postaja, a od 1920-ih godina osnivaju se diljem svijeta radijske postaje s redovitim emitiranjem, a radio postaje važan medij za izvor informacija. 1929. godine osnivač američke telekomunikacijske tvrtke Motorola Paul Gavin konstruirao je prvi autoradio.

Izum prvog radnog bipolarnog tranzistora 1947. godine američke telekomunikacijske tvrtke United States Bell System omogućio je revoluciju u razvoju elektronike u narednim desetljećima, što je rezultiralo masovnom proizvodnjom radijskih i televizijskih uređaja te ubrzanim razvojem računala zbog drastičnog smanjivanja veličine hardvera. Prvi takav tranzistor bio je veličine 10 cm, dok se veličine suvremenih verzija mjere u nanometrima.

Nakon britanskog Colossusa iz 1943. godine, američkog ENIAC-a (Electronic Numerical Integrator And Computer) iz 1946. godine i kasnijih komercijalnih računala s kraja 1940-ih te iz 1950-ih godina, kojima je svima za smještaj hardverskog sklopa bila potrebna cijela prostorija, računala sljedeće generacije svedena su na veličinu današnjih računala (Bosančić 2023). Također, bila su manje komplicirana za korištenje i jeftinija za nabavu te održavanje. Sve je to postignuto zahvaljujući razvoju novog tehnološkog otkrića, tranzistora. Upotreba kemijskog elementa silicija kao poluvodiča u tranzistorima od 1954. godine dodatno je potaknula korištenje tehnologije tranzistora te postepeno istiskivanje dotadašnje tehnologije glomaznih elektronskih cijevi u računalima. Krajem 1950-ih i početkom 1960-ih godina

razvija se i komercijalna verzija modema (skraćena riječi modulator i demodulator), koji dotad je korišten uglavnom u vojno-obavještajne svrhe. Riječ je o uređaju koji radi kao pretvarač analognih signala u digitalne i obrnuto u svrhu prenošenja podataka pomoću analognih telefonskih linija. Ovo tehnološko rješenje je omogućilo komunikaciju između računala putem telefonskih linija. Američka računalna firma Digital Equipment Corporation (DEC) prva je 1959. godine proizvela te od 1960. godine i prodavala miniračunala, koja su bila revolucionarna zbog svoje niske cijene i poticanja izravne interakcije s korisnikom (Digital Equipment Corporation bez dat.). Međutim, ni ta računala još uvijek nisu bila opremljena modemom, niti su koristila tehnologiju silikonskih tranzistora, nego difuzne tranzistore od mikro-legura.

U isto vrijeme televizija i radio su omogućili ljudima da vide i čuju događaje iz cijelog svijeta u stvarnom vremenu, čime su postali ključni izvor informacija za mnoge ljude. Sposobnost televizije da brzo prenese slike, zvuk i pokrete donijela je potpuno novu dimenziju informiranja. Utjecaj tiskanih medija, kao što su novine u papirnatom obliku, tijekom druge polovice 20. stoljeća uvelike se smanjio zbog pojave televizije i elektroničkih komunikacija.

1971. godine američka tvrtka Intel proizvela je prvi mikroprocesor, odnosno procesor u kojem su svi elementi maji od mikrometra i nalaze se na jednoj silicijskoj pločici (čipu).

Iako se računala bazirana na novim tehnologijama pojavljuju i tijekom 1970-ih godina, drastična promjena koja je dovela do njihove šire upotrebe nastala je tek nakon 1981. godine kad se pojavila prva komercijalno uspješna generacija praktičnih osobnih računala (personal computer, tj. PC) američke korporacije IBM. Ta su računala imala opciju modemske kartice. 1984. godine pojavio se, kao konkurentsko računalo PC-ju, Apple Macintosh američke računalne tvrtke Apple. Otad se brzina i snaga računalnih procesora stalno povećavala, računala su dolazila s novim vrstama programske podrške, odnosno softvera, prilagođenima novim korisnicima, a cijena uređaja se smanjivala. Već 1985. godine američka računalna tvrtka Microsoft prvi je put predstavila operacijski sustav za osobna računala Windows 1.0 i time postavila temelj za svoj budući uspjeh novim inačicama Windowsa na tržištu operativnih sustava. Paralelno se razvijala i računalna mreža koja može povezati računala preko telefonskih linija. Tako je već 1983. godine ušao u široku upotrebu komunikacijski protokol TCP/IP koji digitalnim računalima omogućuje komunikaciju na velike udaljenosti, a eksperimentalna računalna mreža ARPANET, čiji je razvoj potaknulo

Ministarstvo obrane SAD-a još u kasnim 1960-im godinama, podijeljena je na vojni i civilni dio. Kao jednostavan način označavanja kombinacije te dvije mreže usvojen je izraz internet („ARPANET | Definition, Map, Cold War, First Message, & History | Britannica“ 2023).

Godine 1989. računalni znanstvenici Tim Berners-Lee iz Engleske i Robert Cailliau iz Belgije osmislili su tijekom svojih istraživanja u CERN-u u Švicarskoj World Wide Web, servis za internet, koji korisnicima omogućava pregledavanje mnoštva digitalnih dokumenata danih na raspolaganje preko umreženih računala diljem svijeta („WWW | Hrvatska enciklopedija“ bez dat.). 1990. godine ARPANET je napušten i potpuno ga zamjenjuje internet.

Od 1991. godine internet je svjetski sustav međusobno povezanih računalnih mreža posve otvoren za javni promet informacijama. Pojavljuju se ISP-ovi (*Internet Service Provider*), odnosno tvrtke koje pružaju usluge pristupa internetu putem telefonskih veza za novčanu naknadu. Iste godine u Finskoj je prvi put pokrenut GSM (Globalni sustav za mobilnu komunikaciju), digitalna mobilna mreža koja je korisnicima prijenosnih telefona, odnosno mobitela, omogućila učinkoviti digitalni bežični prijenos podataka i time potaknula ubrzani razvoj mobilne telekomunikacije. Tijekom 1990-ih godina dolazi i do fizičkog minimiziranja mobitela, što je omogućilo njihovu praktičnu primjenu.

1993. godine u SAD-u su softverski inženjer Marc Andreessen i računalni programer Eric J. Bina stvorili Mosaic, besplatni internetski preglednik s jednostavnim sučeljem prilagođen korisniku, koji je internet učinio široko dostupnim po prvi put izvan znanstvenih grana akademske zajednice. 1994. godine osnovali su vlastitu tvrtku Netscape Communications Corp. i lansirali Netscape Navigator, komercijalnu verziju preglednika Mosaic i ujedno prvi komercijalni pretraživač interneta. Kao rezultat, ubrzo su pokrenute prve internetske radiopostaje i bankarsko poslovanje, a zabilježena je i pojava prvog spama, odnosno neželjene elektroničke pošte, te je nova era interneta mogla započeti.

1995. godine računalna tvrtka Microsoft je u sklopu svog operativnog sustava Windows 95 predstavila novi internetski preglednik Internet Explorer, koji je omogućio korisnicima jednostavno korištenje interneta putem kućnih računala i od te je godine internetska mreža ušla u širu komercijalnu upotrebu te u kratkom roku obuhvatila brojne korisnike diljem cijelog planeta. Iste godine utemeljena je popularna internetska knjižara Amazon.com te američka multinacionalna tvrtka za trgovinu putem interneta eBay Inc., a američka tehnološka tvrtka Intel prvi je put upotrijebila USB (Universal Serial Bus, odnosno

univerzalnu serijsku sabirnicu) kao tehnološko rješenje za priključivanje drugih uređaja na računalo te razmjenu podataka velikom brzinom. USB se u godinama koje su uslijedile nastavio razvijati i postupno postao standardom u svijetu informatičke tehnologije, pogotovo u svijetu prijenosnih podatkovnih medija. Zbog svoje praktičnosti i jednostavnosti korištenja s vremenom je istisnuo druge oblike za preuzimanje, prienos i pohranu podataka kao što su diskete i CD-i (Heather 2021).

Od 1998. godine dostupan je internetski pretraživač Google. S vremenom će postati u tolikoj mjeri najzastupljeniji i najpopularniji da će prema njemu i traženje informacija na internetu dobiti naziv googling tj. „guglanje“.

Od 1999. godine prisutan je Wi-Fi, odnosno tehnologija bežičnog pristupa internetu.

2000. godine u Velikoj Britaniji se prvi put pojavio širokopojasni pristup internetu (*broadband*), koji je omogućio da korisnici mogu biti na mreži i telefonirati u isto vrijeme te znatno veću brzinu veze, što će uvelike olakšati pregledavanje interneta te preuzimanje i slanje datoteka. S vremenom će širokopojasni pristup u potpunosti zamijeniti mnogo sporiji i nepraktičniji pristup internetu preko dial-up modema.

Nakon sloma Nasdaq (National Association of Securities Dealers Automated Quotations Stock Market) američke burze za trgovanje dionicama sa sjedištem u New Yorku, u proljeće 2000. godine, mijenja se princip poslovanja umrežene ekonomije (Keen 2017). Izravna posljedica je bio bankrot velikog broja tvrtki koje su ulažući ogroman kapital iskorištavale internet za stjecanje tržišnog udjela, iako nisu stvarale dobit jer je za to bilo potrebno mnogo više vremena. Posljedično, internet se također mijenja, postaje interaktivniji te ga generiraju sami korisnici, aktivno sudjelujući u njegovom stvaranju, umjesto da ga samo pasivno konzumiraju. To je doprinijelo usponu društvenih medijskih platformi, budućem razvoju internetskih foruma, blogova, internetskih trgovina, društvenih mreža i raznih internetskih zajednica te tako utjecalo na različite aspekte interneta, uključujući marketinške strategije, komunikaciju i protok informacija. Ta promjena u načinu funkcioniranja World Wide Weba nazvana je Web 2.0, a naziv potječe iz kasnijeg niza web konferencija koje je prvi organizirao izdavač Tim O'Reilly 2004. godine („Web 2.0 | Definition & Examples | Britannica“ 2023). Primjer za to je i Wikipedia, online enciklopedija besplatnog sadržaja pokrenuta 2001. godine, koju besplatno nadopunjuju i održavaju sami korisnici. Te iste godine američki računalni programer Bram Cohen razvio je BitTorrent, *peer-to-peer* protokol za dijeljenje datoteka putem interneta. Funkcionirao je u obliku jednostavnog programa s

otvorenim kodom i omogućavao neograničenom broju korisnika istovremeno masovno dijeljenje vrlo velikih datoteka poput knjiga, filmova, TV emisija, glazbenih zapisa i drugih sadržaja (Rouse 2016). BitTorrent je vrlo brzo diljem svijeta postao popularan alat za dijeljenje informacija te je uvelike pridonio masovnom preuzimanju sadržaja s interneta s ogromnim utjecajem na društvene trendove.

2005. godine pojavio se YouTube, besplatna mrežna usluga preko koje korisnici mogu postavljati, dijeliti, gledati, preuzimati, ocjenjivati i komentirati različite videozapise. S vremenom se pretvorila u jednu od najpopularnijih mrežnih stranica s ogromnim protokom raznih informacija i globalnim utjecajem na društvo. Koristi se i za reklamiranje proizvoda te za političke i ideološke kampanje. U nekim zemljama s nedemokratskim sustavima vlasti poput Irana, Kine, Sjeverne Koreje i Turkmenistana, pristup Youtubeu je blokiran.

2007. godine američka računalna tvrtka Apple je izbacila na tržište iPhone, pametni telefon koji je bio kombinacija računala, iPod, digitalne kamere i mobilnog telefona u jednom malom i praktičnom uređaju sa zaslonom osjetljivim na dodir. Time je pokrenula revoluciju u industriji mobilnih telefona. Već iste te godine američka tvrtka Google predstavila je konkurentski Android operativni sustav za pametne telefone. Svijet nakon toga više nikad neće biti isti, pametni telefoni će se razvijati iz godine u godinu i naposljetku preplaviti svijet postavši tijekom drugog desetljeća 21. stoljeća novim standardom za komunikaciju i razmjenu informacija. Ljudi ih, osim za telefonske pozive, slanje poruka i e-pošte, koriste kao fotoaparate i videokamere, uređaje za navigaciju, budilice i podsjetnike, za financijske transakcije i računanje, za rezerviranje vožnje taksijem, usporedbu recenzija proizvoda i cijena, praćenje vijesti i vremenske prognoze, dobivanje informacija očitavanjem QR kodova, gledanje filmova, slušanje glazbe, igranje videoigara, brojenje koraka te sudjelovanje u društvenim medijima i mrežama. Zbog široke pokrivenosti interneta ljudi ih koriste svuda i u svakom trenutku te je najčešći prizor u trećem desetljeću 21. stoljeća onaj kako ljudi svih generacija pognutih glava pozorno gledaju u ekrane svojih pametnih telefona.

2007. godine pokrenut je u SAD-u i Google Street View, tehnologija koja u Google kartama i Google Earthu pruža interaktivne panorame mnogih ulica i cesta. S vremenom se proširio i obuhvatio mnoge lokacije diljem svijeta.

Razvoj sustava umjetne inteligencije (AI) obilježio je pravac u kojem ide daljnji tehnološki razvoj u 21. stoljeću. AI, mijenjajući svaki aspekt našeg informacijskog okruženja i otvarajući mogućnosti za novi korak u razvoju informacijskog društva, preuzima sličnu ulogu



koju je internet imao prije nekoliko desetljeća kad je donio revoluciju u načinu na koji društvo komunicira i distribuira informacije. Tako je 2015. godine u SAD-u osnovana tvrtka OpenAI s ciljem sigurnog razvoja umjetne inteligencije, a 2018. godine OpenAI izdaje prvu verziju jezičnog AI modela. 2023. godine Microsoft je u partnerstvu s OpenAI pokrenuo novu verziju svoje tražilice Bing koja uključuje AI jezični model koji radi na principu ChatGPT-a, tj. umjetno inteligentnog *chatbota*, te je posebno prilagođen za pametnije i relevantnije odgovore na upite pretraživanja. AI sustavi u međuvremenu su se počeli koristiti za generiranje teksta i pisanje soneta, kao online agenti korisničke službe, u aplikacijama za mentalno zdravlje i sličnim aplikacijama za razgovor, za generiranje preciznijih vremenskih prognoza, ali i uvjerljivih lažnih ljudi s realističnim licima, za otkrivanje novih medicinskih lijekova pomoću programa strojnog učenja, za razvoj moždanih implantata i nosivih uređaja koji će pomoći paraliziranim osobama, za prepoznavanje i uklanjanje nepoželjnog sadržaja na društvenim mrežama i platformama, za kriminalne aktivnosti probijanja računalne sigurnosti te za pomoć pri izricanju kazne u pravosuđu.

### **3. Informacijski poremećaj**

Ekspanzijom digitalne tehnologije i širenjem upotrebe interneta u svakodnevnom životu, obavljanje uobičajenih aktivnosti putem mreže umjesto na dotadašnji način te bujica online informacija promijenili su obrasce ljudskog ponašanja. Promijenilo se i kolektivno društveno ponašanje. Nastao je i paradoks koji proizlazi iz činjenice da što je internet i popratna tehnologija koja omogućuje lak pristup informacijama dostupnija sve većem broju ljudi, ljudi imaju sve više poteškoća kako doći do konstruktivnih, relevantnih i točnih informacija te sve više nepovjerenja u donedavno standardizirane izvore informacija. Ovaj poremećaj nastaje pod utjecajem informacijskog preopterećenja, informacijskog zagađenja te uskraćivanja informacija. Svojom pojavom stvara konfuziju među korisnicima informacija, narušava sposobnost razlikovanja istinitih i točnih informacija od neistinitih i netočnih, te potencijalno utječe na javno mnijenje, političke procese i društvene dinamike. Informacijski poremećaj može se širiti namjerno radi manipulacije ili slučajno zbog nedovoljnog provjeravanja informacija prije njihovog dijeljenja.

### **3.1. Informacijsko preopterećenje**

Preopterećenje beskorisnim informacijama nastaje iz banalnog razloga što je većina ljudi podlegla trendu da svoja iskustva mora podijeliti preko interneta. Traženje nekih pojmova na internetu ponekad je prekomplicirano zbog preopćenitih i preobilnih podataka koji zahtijevaju neko predznanje iz tražene materije radi pronalaženja relevantnih podataka. Ono se odnosi na prekomjernu količinu informacija, često niskokvalitetnih ili beskorisnih, koja dovodi do poteškoća u filtriranju, razumijevanju i obradi relevantnih informacija. Obilna količina fragmentiranih podataka i reklama koje iskaču pri gugljanju uz istodobno slušanje glazbe ili slanje SMS ili IM poruka, tjera korisnike interneta na multitasking, posljedica čega je poremećaj pozornosti, lošije pamćenje, trošenje energije na razmjenu kratkih društvenih obavijesti i zabavu te time odvratanje od kvalitetnijeg kognitivnog procesuiranja informacija i nesposobnost temeljitog razmišljanja. Time korisnici interneta dolaze u konstantno stanje rastresenosti. Nova tehnologija nameće i nove standarde, traži se neprestana dostupnost i brzina koja skraćuje vrijeme za razmišljanje, a komunikacija zahtijeva istovremene odgovore koji ne ostavljaju prostora za razmatranje složenih problema. Sklonost prema površnosti kod pretraživanja mreže pojavljuje se kod korisnika svih dobi i svih razina obrazovanja, ali najčešće mladi korisnici ne znaju vrednovati pouzdanost izvora ni logički povezivati informacije te uopće ne znaju kako informacije mogu biti organizirane. Unatoč tome, Google generacija, odnosno generacija populacije rođene nakon 1993. godine, koja nema sjećanje na vrijeme prije računala, interneta i gugljanja, također je sklona predrasudi da su njeni pripadnici stručnjaci za traženje informacija pukim automatizmom baš zato što su rođeni i odrastali u doba interneta i svakodnevnog gugljanja. Znanstveno istraživanje iz 2012. godine, u kojem su sudjelovali ispitanici iz završnih razreda srednje škole i s prve godine preddiplomskog studija različitog kulturološkog porijekla (SAD i Velika Britanija), pokazalo je da ispitanici koriste pametne telefone i laptove da bi pristupili Wikipediji i Googleu te tako dobili informacije za obrazovne potrebe. Ispitanici ne citiraju direktno Wikipediju već izvore na koje se referira članak na Wikipediji da bi izbjegli ismijavanje profesora i kolega. Koriste prve rezultate koje dobiju na Google pretraživanju jer im je važnija kvantiteta i aktualnost nego kvaliteta i relevantnost (Connaway i ostali 2012).

Internet je najpogodniji medij za reklame, što obilno koriste sve gospodarske grane, politika te različite privatne interesne sfere. Još 2005. godine General Motors je televizijsku reklamu za svoj novi automobil Pontiac G6 začinio dotad još neviđenim i hrabrim potezom. Na kraju reklame je preko ekrana prikazana snimka Googleove stranice za pretraživanje uz

audio poruku „Ne vjerujte nam na riječ. Guglajte 'Pontiac' i uvjerite se sami da dizajn može činiti razliku.“ Unatoč riziku s obzirom na ograničenost kontrole rezultata takve pretrage, prepuštanjem na milost i nemilost Googleovom algoritmu i plaćenim pozicijama kao rezultatu pretrage, potez se pokazao uspješnim jer se promet pretraga za „Pontiac“ na Googleu povećao (Tancer 2010). Koliko je oglašavanje putem interneta u kratkom roku postalo profitabilno govori podatak da je Google već 2016. godine imao ukupni godišnji prihod od 89,46 milijardi američkih dolara, a od toga je čak 79,46 milijardi bio prihod od oglašavanja. Do 2022. godine te brojke su se popele na 224,47 milijarde, što iznosi 79% od ukupnog godišnjeg prihoda koji je iznosio 282,83 milijarde. To pokazuje da je Googleov glavni izvor prihoda prodaja i distribucija oglasa na internetu, od čega se financiraju troškovi održavanja što omogućuje besplatnu uslugu pretraživanja interneta milijardama korisnika (Cuofano 2023).

### **3.2. Informacijsko zagađenje**

S ogromnom količinom lako dostupnih količina informacija, ali koje je istovremeno teško kontrolirati i procijeniti po kvaliteti, dolazi i do masovnog širenja lažnih vijesti u različitim oblicima. Taj fenomen se zove informacijsko zagađenje, a potaknut je suvremenim medijima i društvenim mrežama, gdje se sadržaji brzo šire putem dijeljenja i komentara, često bez dubljeg provjeravanja istinitosti. Složenost i razmjer informacijskog zagađenja u našem digitalno povezanom svijetu predstavljaju veliki izazov jer tehnologija koja bi mogla identificirati razne manipulirane ili izmišljene vizualne sadržaje zaostaje za tehnologijom za raščlanjivanje i analizu teksta. Nove tehnologije, koje olakšavaju brzo dijeljenje informacija u ogromnim razmjerima, mogu omogućiti širenje netočnih ili obmanjujućih informacija, informacijsko ratovanje te zloupotrebu privatnih podataka narušavajući time internetsko povjerenje.

Kontroverzan, senzacionalistički, iznenađujući sadržaj koji potvrđuje naša uvjerenja te emocionalno privlačan i vizualno upečatljiv sadržaj brže privlači ljudsku pažnju. To često uključuje dezinformacije koje često izgledaju primamljivije od vjerodostojnih informacija, što olakšava njihovo primjećivanje i dijeljenje. Poslovni model raznih internetskih platformi temelji se upravo na zadržavanju korisničke pažnje kako bi se privukli oglašivači. Stoga se više potiču sadržaji koji imaju veći potencijal postati viralni, a dezinformacije se obično brže šire od istinitih informacija (Vosoughi, Roy, i Aral 2018).

Postoji više varijanti lažnih informacija. Dezinformacije su provjerljive, ali netočne ili zavaravajuće informacije koje se svjesno i zlonamjerno plasiraju kako bi se nanijela šteta, a misinformacije su neprovjerene netočne informacije, odnosno neistinite ili zavaravajuće informacije koje nisu stvorene s namjerom nanošenja štete već ih ljudi dijele ne prepoznavajući ih kao takve. Malinformacije su informacije koje se temelje na stvarnosti, ali ih se koristi za nanošenje štete (Medijska pismenost 2023). Dezinformacije često namjerno naglašavaju podjele i razlike, bilo da se radi o podršci različitim političkim strankama, nacionalnostima, rasama, etničkim skupinama, vjerskim zajednicama, socioekonomskim razredima ili kastama. Omogućuju širenje diskriminatornih i poticajnih ideja koje se mogu percipirati kao činjenice. Nakon što se te ideje ukorijene, mogu se koristiti za stvaranje žrtvenih jaraca, normaliziranje predrasuda, pojačavanje podjele „mi protiv njih“ te, u najtežim slučajevima, poticanje i opravdavanje nasilja (Wardle i Derakhshan 2017). Sumnjive informacije na web-stranicama mogu doći iz izvora koji namjerno izmišljaju informacije ili iskrivljuju vijesti, predstavljaju mišljenja kao činjenice, oslanjaju se na opovrgnute teorije zavjere ili neprovjerene tvrdnje, sastoje se od državno sponzorirane propagande, promiču rasizam, homofobiju ili druge oblike diskriminacije ili jednostavno koriste pretjerane ili obmanjujuće naslove ili slike kao mamac za otvaranje tih stranica (Eberhart 2019). Korisnici društvenih medija distribuiraju dezinformacije i kada ne vjeruju nužno u istinitost informacija koje dijele zbog ponašanja u skladu prilagođavanja i pripadanja grupi. Teorija motivirane kognicije opisuje nesvjesnu sklonost pojedinaca da procesiraju informacije na način koji će ih prilagoditi zaključcima koji podržavaju njihove unutarnje ciljeve (Wardle i Derakhshan 2017).

Obmanjivanje javnosti netočnim informacijama u nekim je slučajevima samo nuspojava ostvarivanja financijske dobiti prikupljanjem klikova. „Masivne digitalne dezinformacije postaju sveprisutne u online društvenim medijima do te mjere da ih je Svjetski ekonomski forum (WEF) naveo kao jednu od glavnih prijetnji našem društvu.“ (Burkhardt 2017).

Dezinformacije koje uključuju manipulativno političko oglašavanje imaju utjecaj u političkoj sferi. Primjer je slučaj iz 2007. godine kad je pred početak službene kampanje za izbor predsjednika SAD-a TV kanal Fox News objavio pogrešnu informaciju da je kandidat Barack Obama u djetinjstvu pohađao islamsku školu. Analizom internetskih tražilica utvrdilo se da su se pretrage s imenom i prezimenom „Barack Obama“ udvostručile u usporedbi s tjednom prije objave informacije, a znatno se povećao i broj pretraga o njegovim vjerskim

stajalištima i povezanosti s islamom. Asocijacija koju je stvorio taj događaj trajala je kratko, te je samo četiri dana kasnije javno opovrgnuta. Kampanja za izbor predsjednika SAD-a 2016. godine također je uključivala javno širenje obmanjujućih i sugestivnih dezinformacija putem društvenih mreža o kandidatkinji Hillary Clinton vezano uz njene izvore financiranja od strane Židova koji vladaju iz sjene, prikrivanje lošeg psihičkog i fizičkog zdravstvenog stanja te navodnu uključenost u skandale sa zlostavljanjem djece i sotonističkim ritualima, što je nazvano Pizzagate (Lewis i Marwick 2017). Stvoreni su i lažni internetski portali koji su objavljivali lažne vijesti poput one da papa Franjo podržava izbor kandidata Trumpa, a nedugo nakon toga i da podržava izbor kandidatkinje Clinton. Obje dezinformacije su širene dalje preko društvenih mreža (Singer-Vine 2016). Makedonski gradić Veles postao je slavan kao mjesto iz kojeg su potekle brojne dezinformacije i lažne vijesti na engleskom jeziku koje su podržavale Trumpovu kampanju (Subramanian 2017). Francuski predsjednički izbori iz 2017. godine daju slične primjere prevare namjernim širenjem dezinformacija putem interneta. Stvorena je sofisticirana lažna verzija belgijskih novina Le Soir, s lažnim člankom u kojem se tvrdilo da kandidata Emmanuela Macrona financira Saudijska Arabija; šireni su dokumenti u kojima se lažno tvrdilo da je otvorio offshore bankovni račun na Bahamima, a putem Twittera širene su glasine poput one da je u vezi sa svojom pastorkom (Wardle i Derakhshan 2017).

Posljedica svega toga je narušeno povjerenje prema javnim izvorima informiranja. Također, problem općenitog narušavanja povjerenja na internetu postaje evidentan već kad uzmemo u obzir da je primarni poslovni model interneta izgrađen na masovnom nadzoru jer se korisnički podaci masovno prisvajaju u komercijalne svrhe. Dominantne internetske tvrtke poput Googlea, YouTubea, Facebooka, Instagrama, WhatsAppa i LinkedIna daju svoje usluge besplatno, a zatim zarađuju prikupljanjem podataka o korisnicima i potencijalnim kupcima radi stvaranja potrošačke statistike, potrošačkih obrazaca ponašanja te pomoću toga personaliziranih oglasa. Najpoznatiji primjeri narušavanja povjerenja na internetu je veliki skandal iz 2018. godine kada je otkriveno da su podaci 87 milijuna korisnika Facebooka nezakonito pribavljeni i korišteni od strane tvrtke Cambridge Analytica u kampanji Donalda Trumpa za predsjednika SAD-a 2016. godine te u kampanji za Brexit, izlazak Velike Britanije iz Europske unije putem referendumu iste te godine („The Cambridge Analytica Files | The Guardian“ bez dat.). Ovaj problem je još izraženiji u zemljama s niskom medijskom pismenošću i manjkavim demokracijama, gdje se dezinformacije namjerno širene putem interneta koriste za diskreditaciju kritičara vlasti i izvan izbornih kampanja. Primjer su Kina,

Bahrein i Azerbajdžan (Wardle i Derakhshan 2017). Po teoretičaru suvremene tehnologije Brewsteru Kahleu, suosnivaču Internetskog arhiva (neprofitne organizacije koja stvara online knjižnicu i članica je ALA-e) („Internet Archive: About IA“ bez dat.), izvorno se od interneta željelo dobiti i pouzdanost i privatnost i zabavu, međutim, prva dva segmenta nisu ostvarena.

Dezinformacije usmjerene prema ljudima na temelju njihove vjerske, etničke ili rasne pripadnosti često mogu rezultirati nasiljem. Jedan od primjera kako netočne informacije mogu potaknuti nasilje izvan interneta je Mjanmar, u kojem je do 2012. godine bilo gotovo nemoguće doći do informacija osim putem državnih medija. Ali nova demokratska tranzicija vlasti i predanost međunarodnoj trgovini učinili su pristup internetu pristupačnim putem pametnih telefona. Međutim, građani Mjanmara nisu bili spremni za nagli potpuni pristup informacijama na internetu zbog niske razine informacijske pismenosti. U srpnju 2014. godine, nakon širenja neutemeljene glasine na Facebooku da je muslimanski vlasnik čajane silovao zaposlenicu budistkinju, oko 500 ljudi se okupilo i izazvalo nered u Mandalayu, drugom po veličini mjanmarskom gradu. Tijekom dvodnevnog kaosa dvije osobe su izgubile život, jedan budist i jedan musliman (Stanley 2017).

U informacijskom ratovanju razlike između civilnog i vojnog aspekta sve su manje. S internetom popularizirala se i upotreba pametnih telefona pa su ljudi sveprisutni na internetu 24 sata nevezano za fizički prostor, a to se može višestruko zloupotrijebiti. Poznat je slučaj ukrajinskog vojnika Viktora Kovalenka još iz 2015. godine koji je braneći svoj grad Debaljceve zanemario upozorenje svojih nadređenih da ne pali svoj pametnih telefon i preko njega javio svojoj ženi da je živ. Ubrzo je topništvo proruskih snaga usmjerilo paljbu na njega i tada se ustanovilo da se aktivnosti mobitela mogu pratiti u svrhu navođenja topničke paljbe (*The Economist* bez dat.). U otvorenom dugotrajnom ratu između Rusije i Ukrajine započetom 2022. godine, koji je iznova podijelio svijet u nove političke i ekonomske blokove, opet su se koristili pametni telefoni, ali ovaj put kao oružje u rukama civila koji su preko GSM mreže, koja je u Ukrajini funkcionirala zahvaljujući satelitima Elona Muska, prikupljali i dijelili bitne informacije, što je uvelike otežalo ruske vojne operacije. S druge strane, u Rusiji je od 2023. godine državnim službenicima zabranjeno koristiti iPhone na poslu. Zabrana je uslijedila iz straha da se pri aktiviranju mikrofona i kamere bez znanja vlasnika omogućuje pristup podacima na uređaju NSA-u (Nacionalnoj sigurnosnoj agenciji), tj. obavještajnoj agenciji američke vlade koju se sumnjiči da surađuje s američkom tvrtkom Apple („Куда нам без iPhone“ 2023).

Uz navedeni ratni sukob, još jedan recentni događaj je imao globalni ekonomski i politički utjecaj. Početkom 2020. godine raširila se svijetom pandemija bolesti COVID-19.

I pogrešne medicinske informacije oduvijek su predstavljale svjetsku prijetnju zdravlju. Za vrijeme globalne pandemije bolesti COVID-19 2020. i 2021. godine pojavile su se kontroverze koje su bile u velikoj mjeri povezane s brzim širenjem informacija putem društvenih medija, nedostatkom kvalitetnih izvora informacija te prisutnim političkim, ekonomskim i društvenim interesima. Brojne kontroverzne informacije su dodatno komplicirale razumijevanje bolesti, njenih uzroka, posljedica i načina suzbijanja. Kontradiktorne i neprovjerene informacije o podrijetlu virusa, učinkovitosti mjera suzbijanja širenja virusa, lijekovima i tretmanima, cjepivima, statistikama i izvješćima o broju oboljelih i umrlih te teorije zavjere koje su proizašle iz svega toga unijele su opću konfuziju i osjećaj nepovjerenja među širu populaciju. Brojni ljudi su se suočavali s informacijama koje su bile u suprotnosti s uvjerenjima, stavovima, postupcima i mjerama koje su poduzeli. To je dovelo do toga da su naposljetku neke internetske društvene mreže poput Twittera i Facebooka uklanjale sadržaje sa svojih stranica za koje se smatralo da sadrže pogrešne informacije („Izvješća o mjerama iz siječnja – Program za praćenje dezinformacija o bolesti COVID-19 | Shaping Europe’s digital future“ 2021). Popularni način širenja dezinformacija bile su brojne fotografije ili videoisječci lišeni konteksta ili originalno snimljeni u neku drugu svrhu. Najpoznatiji primjer je objava s društvenih mreža iz ožujka 2020. godine s fotografijama redova lijesova preminulih od posljedica pandemije bolesti COVID-19 u Italiji. Već nekoliko dana nakon objave javni mediji su je prokazali kao lažnu vijest jer je na fotografijama bilo 111 lijesova s afričkim imigrantima stradalim u brodolomu kod talijanskog otoka Lampeduse 2013. godine („«State a casa questo è Bergamo»: la falsa foto delle bare“ 2020). Međutim, to nije zaustavilo širenje lažne vijesti preko društvenih mreža u nekoliko varijanti. Pogrešno je korištena za ilustraciju žrtava pandemije i širenje panike, a onda u još većoj mjeri od strane zagovaratelja teorija zavjera koji su sugerirali da lažnu vijest novinske organizacije upotrebljavaju u svrhu namjernog preuveličavanja broja umrlih. Također, poznata je i snimka žene koja leži u bolničkom krevetu s popisom uputa u ruci, objavljena 2021. godine na Twitteru s objašnjenjem da je to odglumljena scena te dokaz da je pandemija COVID-19 namještena. Snimka je ustvari preuzeta s društvene mreže Instagram gdje je 2020. godine objavljena kao dio vježbe pripravnosti za pandemiju u jednoj medicinskoj ustanovi u Berlinu (*Reuters* 2021).

Slično se počelo događati ubrzo nakon ruske invazije na Ukrajinu u veljači 2022. godine. Internetom su počele kružiti lažne informacije kojima je cilj bio prikazati da je rat prevara, medijska izmišljotina ili jednostavno preuveličan (*BBC News* 2022). Preko više društvenih mreža dijelio se, kao dokaz da je rat u Ukrajini prevara i da su civilne žrtve zapravo odglumljene, videozapis djevojke i mladića kojima je na lice nanesa lažna krv, koji je prikupio milijune pregleda. Međutim, ta scena je snimljena 2020. godine na produkcijskom setu ukrajinske TV serije *Contamin*. Dijelio se i originalni videoisječak performansa s mrtvačkim vrećama na prosvjedu protiv klimatskih promjena iz 2022. godine u Beču koji je prenamijenjen i iskorišten kao snimka iz Ukrajine s lažnim ukrajinskim žrtvama iz rata. Snimka zaslona emisije Fox News s ukrajinskim civilnim dobrovoljcima bataljuna Azov na treningu s drvenim puškama iz sredine veljače 2022. godine, prije početka rata, dijeljena je kao dokaz o lažnom oružju i lažnom ratu. Na Twitteru je dijeljena snimka objave CNN-a o ubijenom novinaru u Ukrajini tijekom ruske invazije te o smrti istog čovjeka u Afganistanu tijekom talibanskog preuzimanja vlasti godinu prije. I snimka i obje vijesti o smrti su bile lažne. Jedna od najbizarnijih, ali i najviše dijeljenih takvih lažnih vijesti na Twitteru iz 2022. godine bila je da se američki glumac Steven Seagal bori zajedno s ruskim snagama u Ukrajini. Tijekom 2023. godine Youtube su preplavili kratki videouradci s fronta. Za dio njih se ustanovilo da su lažni jer su to bili isječci iz igranih filmova i videoigara.

Slične konstrukcije lažnih vijesti neprestano se pojavljuju vezano uz razne aktualne teme, zadirući u sve sfere društva. Na primjer, utakmici 3. pretkola nogometne Lige prvaka između zagrebačkog Dinama i atenskog AEK-a prethodili su navijački neredi u Ateni 7. kolovoza 2023., koji su rezultirali smrću grčkog navijača. Grčki mediji izvještavali su o nasilju povezanom s navijačima suparničkog hrvatskog kluba, a TV kanal Skai u svojim večernjim vijestima koristio je scene iz hrvatskog igranog filma *Metastaze* iz 2009. godine, prikazujući ih kao snimke navijača zagrebačkog Dinama i optužujući ih za izvođenje pozdrava u nacističkom stilu, unatoč činjenici da su to zapravo glumci i statisti („Bad Blue Boys: Το προφίλ των νεοναζί χούλιγκαν της Ντιναμό Ζάγκρεμπ |...“ 2023).

U većem dijelu svijeta državne kulturno-obrazovne institucije se različitim inicijativama bore protiv dezinformacija. I u hrvatskim državnim institucijama je prepoznata važnost protoka točnih i provjerenih informacija u društvu. Ministarstvo kulture i medija i Agencija za elektroničke medije od 2022. godine provode pilot projekt *Uspostava provjere medijskih činjenica i sustava javne objave podataka* „s ciljem jačanja otpornosti društva na dezinformacije smanjenjem količine dezinformacija, misinformacija i lažnih vijesti u javnom



prostoru, jačanja informacijske pouzdanosti i sigurnosti kod konzumiranja medijskih sadržaja i korištenja društvenih mreža, jačanja kvalitete novinarstva i vjerodostojnog izvještavanja i jačanje medijske pismenosti“ (Kirac 2022). Prvi javni poziv za projektne prijedloge objavljen je 30. prosinca 2022. godine. Ukupno je za projekt na raspolaganju 5 972 526 € (45 000 000 kn) bespovratnih sredstava iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti (Službena stranica Vlade o Nacionalnom planu oporavka i otpornosti 2021.-2026. bez dat.). Tijekom 2023. godine odabrano je 12 projekata iz visokoškolskog i civilnog sektora koji će se financirati, a u rujnu 2023. godine slijedi još jedan javni poziv. Cilj je dobiti što više tematskih i sektorskih provjeravatelja točnosti informacija na široj društvenoj razini.

Još jedan primjer borbe protiv dezinformacija je baza podataka za provjeru činjenica koju je izradio centar za istraživanje novinarstva Reporters' Lab u Sanford School of Public Policy na Sveučilištu Duke u SAD-u. Reporters' Lab održava bazu podataka globalnih stranica za provjeru činjenica, kojima se može pristupiti putem interaktivne karte svijeta („Fact-Checking“ bez dat.).

### **3.3. Uskraćivanje informacija**

Uskraćivanje informacija odnosi se na namjerno zadržavanje ili nedostupnost relevantnih informacija kojima bi građani trebali imati pristup kako bi donosili informirane odluke. Ovo može proizići iz različitih faktora, uključujući cenzuru, manipulaciju, nedostatak transparentnosti ili ograničeni pristup informacijama. Otvoreno se koristi kao moćno oružje samoodržanja autoritativnih režima, kojima je informacijsko društvo sa slobodnim protokom informacija svojevrsna antiteza. Takve nedemokratske zemlje imaju jaku cenzuru političkih medija, ograničavaju društvene medije i ograničavaju upotrebu VPN-ova, odnosno virtualnih privatnih mreža koje omogućuju korisnicima slanje i primanje osjetljivih podataka putem interneta. U 2023. godini zemlje koje su najviše provodile cenzuru putem interneta su Sjeverna Koreja, Kina, Iran, Mjanmar, Turkmenistan, Ujedinjeni Arapski Emirati, Bjelorusija, Oman, Pakistan, Katar, Sirija, Tajland, Turska i Uzbekistan (Bischoff 2023). Odmah iza njih je i Rusija u kojoj se 2022. godine ulaskom u rat protiv Ukrajine dogodio nagli pad slobodnog protoka informacija. Već nekoliko tjedana nakon invazije, blokiran je Facebook, Instagram i Twitter, a time i pristup pouzdanim informacijama o ratu te mogućnost povezivanja s korisnicima u drugim zemljama. Vlada je također blokirala više od 5000 web-stranica,

prisilila medije da invaziju nazivaju specijalnom vojnom operacijom i uvela zakon koji propisuje do 15 godina zatvora za širenje lažnih informacija o sukobu („Countering an Authoritarian Overhaul of the Internet“ bez dat.) U Iranu, na primjer, gdje je teokratska diktatura uspostavljena još 1979. godine, vlada kontrolira i nadzire VPN veze na internetu, a blokiran je pristup mnogim društvenim mrežama i web-stranicama, kao npr. Telegramu, Twitteru i YouTubeu (Jalali, Keshvari, i Soleymani 2020).

Jedan od problema s informacijama na internetu je i to što recentne, neutralne, lako provjerljive informacije u obliku stručnih i znanstvenih članaka često nisu lako dostupne. Uglavnom ne postoji besplatan pristup istima jer komercijalni izdavači koji su stvorili sustav kontrole kvalitete drže monopol na tržištu. Primjer turbulentnih događanja koji prate taj segment protoka informacija je slučaj Aarona Swartza. On je bio računalni programer i internetski aktivist i još je kao tinejdžer pomagao u razvoju RRS protokola koji je važan alat za lakše pristupanje sadržajima web-stranica, a naročito za ažuriranje informacija, a kasnije je sudjelovao u razvoju popularne web-stranice Reddit. Postao je i borac za slobodni protok informacija te je 2008. godine napisao Guerilla Open Access Manifesto, manifest za gerilski otvoreni pristup informacijama, u kojem je zastupao stav da informacije, gdje god bile pohranjene, treba postaviti na internet i podijeliti sa svijetom (Swift 2017). Pobunio se protiv digitalne knjižnice JSTOR, koja je osnovana još 1994. godine kao neprofitna organizacija („JSTOR Home“ bez dat.), ali je naplaćivala pristup svojim korisnicima. 2011. godine preko MIT-ove računalne mreže skinuo je 4,8 milijuna dokumenata s JSTOR-a te ih je namjeravao objaviti na internetu u otvorenom pristupu. To je rezultiralo optužnicom protiv njega od strane Ministarstva pravosuđa SAD-a te njegovom smrću u 26. godini 2013. godine, što je odjeknulo u javnosti te izazvalo peticije i hakerske napade na akademske i vladine institucije koje su sudjelovale u cijelom slučaju. Kao posljedicu svega JSTOR je javno izrazio žaljenje zbog smrti Aarona Swartza („Aaron Swartz | JSTOR Evidence in United States vs. Aaron Swartz“ bez dat.), a od 2020. godine omogućio je opciju besplatnog pristupa svojim dokumentima na internetu, uz neka ograničenja.

#### **3.4. Kontekst nastanka informacijskog poremećaja i pojava kognitivne disonance**

Promjenom načina protoka informacija u društvu internet je postao važan čimbenik te je uvelike utjecao na društvene tokove svijesti i ponašanje pojedinaca. Utjecaj preuzimanja sadržaja s interneta putem alata poput BitTorrenta bio je sociološki dio velikog istraživanja

još 2006. godine koje je Sveučilište Columbia provelo na 14 341 ispitanika podijeljenih u više grupa (Salganik, Dodds, i Watts 2006). Ustanovljeno je da kada ljudi mogu vidjeti koju glazbu drugi preuzimaju, na kraju preuzimaju slične pjesme. Kada su ispitanici mogli vidjeti samo preferencije svoje grupe, izbori pojedinih grupa su se brzo počeli razlikovati, a preferencije skupina, u kojima nisu imali informacije o tuđim izborima, ostale su relativno stabilne (Hills, Filippo 2020).

Također, u poplavi informacija na internetu, prihvaćanje onih informacija koje potvrđuju vlastita uvjerenja može biti ugodno iskustvo jer je lakše je ignorirati ili odbaciti informacije koje nisu u skladu s vlastitim svjetonazorom. Iako provjera činjenica ima tendenciju usmjeravati znanje pojedinaca prema točnim informacijama, ne može potpuno odstraniti utjecaj pogrešnih ili lažnih informacija.

Suvremeni problem s konzumiranjem informacija gdje je fokus na sadržaju, a ne na izvoru, nije ništa novo; tragove možemo pratiti do Frankfurtskog kruga. Frankfurtski krug filozofa naziv je grupe intelektualaca koja je djelovala u Institutu za socijalna istraživanja u Frankfurtu tijekom 20. stoljeća. Ova skupina filozofa, sociologa, teoretičara kulture i političkih mislilaca bila je poznata po svojoj „kritičkoj teoriji društva“. Jedan od njenih ključnih članova bio je njemački filozof i sociolog Jürgen Habermas („Habermas, Jürgen | Hrvatska enciklopedija“ bez dat.). On je kritizirao utjecaj širenja kulturne industrije, posebno masovnih medija, jer je smatrao da njezini nezahtjevni i standardizirani proizvodi umanjuju sposobnost kritičkog i neovisnog mišljenja pojedinca. Prelazak na isključivo digitalne sadržaje ima negativan utjecaj na kritičko razmišljanje i razumijevanje sadržaja, što su utvrdili psihologinja Anne Mangel i njezini kolege sa Sveučilišta u Stavangeru u Norveškoj nakon što su još 2012. proveli istraživanje na 72 tinejdžera. Podijelili su ispitanike u dvije grupe. Prva grupa je čitala tekstove na papiru, a druga kao PDF na ekranu. Prva grupa je prošla mnogo bolje na testu razumijevanja pročitanog od druge (Mangel, Walgermo, i Brønne 2013). Međutim, istraživanje Pew Research Centra iz 2018. godine na uzorku od 5035 odraslih Amerikanaca o razlikovanju činjeničnih izjava od izjava iznošenja mišljenja u vijestima pokazalo je da su ispitanici skloni izjave s kojima se slažu označiti kao činjenične, a one s kojima se ne slažu kao mišljenja. Ispitanici koji su vrlo sigurni u korištenje digitalnih uređaja, redovito koriste internet i imaju visoku razinu političke svijesti postigli su dvostruko bolje rezultate od ostalih (Mitchell i ostali 2018). To pokazuje važnost informacijske pismenosti što potvrđuju i rezultati ankete koju je na više od 16 000 odraslih ispitanika u 18 zemalja 2017. godine provela međunarodna televizijska kuća BBC World Service. Ukupno je čak 79%

ispitanika reklo je da ih brine što je lažno, a što stvarno na internetu, s najvećim iskazom zabrinutosti kod ispitanika iz zemalja u razvoju, odnosno s nižim razinom informacijske pismenosti (Cellan-Jones 2017). Osim povezanosti sa stupnjem informacijske pismenosti, informacijski poremećaj koji nastaje iz dijeljenja informacija preko popularnih društvenih mreža ima izvedbeni aspekt povezan i s emocionalnim kontekstom. Naime, informacijska arhitektura mrežnih stranica kojima se koriste društvene mreže osmišljena je tako da svaki put kad korisnik objavi sadržaj koji se lajka, komentira ili dijeli dalje, njegov mozak otpusti malu dozu kemijskog spoja zvanog dopamin, što daje poticaj daljnjim radnjama brze isporuke putem algoritamski izvedenih prikaza podataka na pametnim telefonima i publike koja letimično pregledava naslove kako bi se nosila s poplavama informacija pred sobom. Na taj se način šire dezinformacije i malinformacije te dolazi do informacijskog poremećaja (Wardle i Derakhshan 2017). Prema teoriji kognitivne motivacije („Cognitive Motivation | Psychology | Britannica“ bez dat.) pojedinci imaju tendenciju selektivno primjećivati, interpretirati i pamtili informacije koje podržavaju ili su usklađene s njihovim osobnim motivima i ciljevima, dok ignoriraju ili zanemaruju informacije koje su u suprotnosti s tim motivima. Zbog nesvjesne sklonosti pojedinaca da procesiraju informacije na način koji će ih prilagoditi zaključcima koji podržavaju njihove unutarnje ciljeve, ovakva selektivna obrada informacija može rezultirati pristranim zaključcima ili percepcijama stvarnosti. Istraživanje u Velikoj Britaniji obavljeno 2013. godine (Jolley i Douglas 2014) utvrdilo je da se kod ispitanika koji su bili izloženi informacijama koje su podržavale teorije zavjere stvorio osjećaj nemoći, razočaranja i nepovjerenja u vlasti, što je rezultiralo distanciranjem od politike i smanjenom vjerojatnošću da će ljudi napraviti ikakve promjene vezano za neki javni aktualni problem.

Naposljetku, pod pritiskom informacijskog preopterećenja, informacijskog zagađenja te uskraćivanja informacija stvara se kod pojedinaca i kognitivna disonanca, tj. mentalni sukob između postojećih uvjerenja i novih informacija. Ova nelagoda potiče obrambene mehanizme poput odbacivanja novih informacija, uvjeravanja da nema sukoba ili prilagodbe uvjerenja kako bi se smanjila napetost. Koncept, koji je razvio psiholog Leon Festinger 1950-ih, istražuje se u psihologiji kao sukob koji zahtijeva ravnotežu ili prilagodbu („Conflict | Interpersonal, Resolution & Negotiation | Britannica“ 2023). Kao posljedica ovakvog informacijskog poremećaja, ako i postoji informacijska pismenost kod pojedinaca, ona se izobličuje u nepovjerenje prema javnim medijima i selektivnim izvorima informacija. Ti pojedinci su onda skloniji kao izvor informacija koristiti aplikacije za razmjenu poruka poput trenutno najdominantnije na globalnoj razini WhatsAppa, koji je u vlasništvu Facebooka.

Problem je u tome što je nemoguće znati što se sve od neprovjerenih informacija dijeli takvim komunikacijskim kanalima i jako je teško utjecati na to. Sklonost preferiranju informacija od ljudi kojima vjerujemo, a koje odgovaraju onome što već znamo i razumijemo, unutar poznatog informacijskog okruženja te vjerojatnost da ćemo ih dijeliti dalje je rezultat duboko ukorijenjenih obrazaca ljudskog razvoja nastalih tijekom povijesti nastanka civilizacije. Nekoć je to pomagalo ljudima da prežive u svojoj okolini, ali u suvremenom svijetu to je ulaznica u svijet informacijskog poremećaja. Što se tiče konkretno Hrvatske, statistika potkrjepljuje ove teorije. Prema podacima Agencije za elektroničke medije gotovo 75% građana ne provjeri informaciju prije nego je podijeli dalje. U dokumentima objavljenim 2018. godine mogu se naći podaci prikupljeni istraživanjem metodom ankete koji su pokazali da 78% građana Hrvatske dolazi u doticaj s lokalnim medijima (lokalni tisak, radio i TV stanice te regionalni internetski portali), dok 22% građana ne prati lokalne medije. Nadalje, istraživanja putem fokus grupa pokazala su da je tek za 39% sudionika najvažnija karakteristika lokalnih medija ta da pružaju točne informacije, a čak 63% ispitanika izjavilo je da ima malo povjerenja ili uopće nema povjerenja u lokalne medije („Istraživanja i analize“ bez dat.).

Razina informacijske pismenosti često se ne podudara s tehnološkom razvijenošću. Hrvatska primjerice, kao sastavni dio Europske unije, spada u tehnološki razvijeniji dio svijeta. Prema istraživanjima statističkog ureda Europske unije Eurostata 2021. godine je 80% stanovništva EU-a u dobi od 16 do 74 godine izjavilo da je svakodnevno koristilo internet tijekom tri mjeseca koja su prethodila istraživanju. U istraživanju 2011. godine taj je broj bio 54%. Također, 2021. godine u EU-u internetom se svakodnevno koristilo oko 95% mladih (osobe u dobi od 16 do 29 godina) („Digital Society Statistics at Regional Level“ bez dat.). S ovim rezultatima su usporedivi i rezultati dobiveni anketnim istraživanjima Pew Research Centra objavljeni 2021. godine prema kojima se broj odraslih osoba koje se ne koriste internetom u SAD-u eksponencijalno smanjivao svaku godinu zadnja dva desetljeća. Tako primjerice 2000. godine 48% odrasle populacije nije koristilo internet, a među skupinom odraslih u dobi od 65 i više godina ta brojka je bila čak 86%. Do 2021. godine postotak odrasle populacije koja ne koristi internet spao je na 7%, a postotak odraslih u dobi od 65 i više godina koji ne koriste internet spustio se na 25%. Samo 1% mlađe populacije u dobi od 18 do 29 godina ne koristi internet, a prema istraživanju nekorištenje interneta u većoj se mjeri može korelirati i s nižim stupnjem obrazovanja, nižim primanjima te ruralnim okruženjem (Perrin i Atske 2021). Dobiveni podaci nisu iznenađenje jer tehnologija koja

omogućuje korištenje interneta, iako je s godinama postajala sve dostupnija, naprednija i sve raširenija u upotrebi, nije paralelno postajala jeftinija. Tako su npr. u SAD-u jako popularni Apple pametni mobiteli odnosno iPhonei, prema specijaliziranom internet portalu Mozillion, cijene svojih najboljih modela povećali za 552% u zadnjih 10 godina: sa 199 dolara 2012. godine na 1099 dolara 2022. godine.

## **4. Narodne knjižnice i informacije**

Znanje ne dolazi samo od mogućnosti pristupa informacijama već od razumijevanja i povezivanja tih informacija. Tu je bitna narodna knjižnica kao medijator za širu populaciju korisnika. Narodne knjižnice moraju doprinositi širenju informacijske pismenosti i smanjivanju razine digitalnog jaza.

### **4.1. Položaj narodne knjižnice u suvremenom informacijskom društvu**

Znanstveni teoretičar Michael Gorman vidio je knjižnicu kao središnju figuru čija bi uloga u društvu danas trebala biti da svojim uslugama i programima te pristupom novim tehnologijama potiče djecu na čitanje i da im omogući pristup informacijama (Gorman 2006). Također, knjižnice mogu pomoći u borbi protiv digitalnog jaza. Naime, već spomenuti teoretičar Manuel Castells upozoravao je da podjela između onih koji imaju pristup internetu i onih koji nemaju dodatno pojačava već postojeće nejednakosti i društvenu isključenost. Prema njemu, ta složena interakcija produbljuje jaz između obećanja informacijskog doba i sive stvarnosti za većinu ljudi diljem svijeta (Castells 2003). Stoga, uvođenje suvremenih tehnologija u svakodnevnicu društvenog života narodne knjižnice ne bi smjele vidjeti kao svoju konkurenciju, iako ono to često jest ukoliko knjižnica zbog manjka financijskih ili tehničkih sredstava ne može pratiti nove tehnološke trendove. Nadalje, u nezavidnom su položaju zbog široke korisničke populacije koja koristi narodne knjižnice, koja je različitih potreba i zahtjeva, različite razine informatičke i informacijske pismenosti i time u većoj mogućnosti dodira s nekim oblikom informacijskog poremećaja.

Komunikacija knjižnica s javnošću oblikuje se kroz različite kanale kao što su internetske stranice, novinski oglasi, plaćene radijske emisije, promocije knjiga, konferencije

za medije i slično. S napretkom tehnologije i evolucijom komunikacijskih potreba načini komunikacije također se mijenjaju (Pavić i Vrana 2018).

Prisutnost narodne knjižnice na internetu je izuzetno bitna za vidljivost unutar lokalne zajednice. U slučaju da knjižnica nema službenu web-stranicu važno je razmotriti mogućnosti uspostavljanje službene internetske prisutnosti putem alternativne stranice ili kao dopuna drugoj službenoj internetskoj stranici. Korištenje društvenih mreža umjesto službene stranice može imati svoje rizike. Naime, knjižnica koja isključivo koristi društvene mreže može biti u opasnosti da izgubi pristup samim društvenim mrežama, ali i potencijalno svojim sadržajima i interesima koje nudi javnosti. Društvene mreže, naravno, nude mogućnost interakcije s osobama koje inače možda ne bi bile korisnici knjižnice ili ne bi posjetile službene internetske stranice (Holcer 2015).

Stajalište da su narodne knjižnice, trenutno i u budućnosti, ključne institucije u društvu potkrepljuje činjenica da knjižnice inkorporiraju tehnologiju, čine je dostupnom i učinkovitom te služe kao temelj za njezino testiranje. Različiti oblici knjižničnih resursa ne konkuriraju jedni drugima, već se nadopunjuju, potičući tako veće korištenje i međusobnu podršku (Cej, Horvatić, i Maras 2021).

Važnost narodnih knjižnica u suvremenom dobu može se, nažalost, vidjeti i iz ekstremnijih primjera bibliocida. Neke knjižnice su bile mete namjernog uništenja, često iz ideoloških ili političkih razloga. Bibliocid ozbiljno ugrožava kulturno nasljeđe i znanje, jer gubitak knjižnica i njihovih knjiga može rezultirati nenadoknadivim gubicima informacija, povijesti i kulturnih identiteta. Tako se, primjerice, u Ukrajini dogodio bibliocid, povodom kojeg je Vijeće Američke knjižničarske udruge (ALA) donijelo rezoluciju kojom se osuđuje ogromna šteta i uništenje ukrajinskih kulturnih izvora, koji su rezultat kontinuirane okupacije Ukrajine od strane Vlade Ruske Federacije (ALA 2022). Ogroman broj narodnih knjižnica u Ukrajini je teško oštećen ili potpuno uništen, što je evidentirao i UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) („Damaged Cultural Sites in Ukraine Verified by UNESCO | UNESCO“, bez dat.), a IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) je izrazila svoju solidarnost („Solidarity, Communication, and Compassion: Library Associations in Times of War“ bez dat.). Knjižničari na okupiranom teritoriju odbijaju suradnju s okupatorima i zajedno s volonterima pokušavaju spasiti knjižnični fond iz uništenih knjižnica („Saving Ukraine’s libraries: what to do and how to help?“ bez dat.). Iz knjižnica privremeno okupirane regije Donjeck uklonjeno je 9500 knjiga

na ukrajinskom jeziku, a profesori suradnici morali su sastavljati popise navodno ekstremističke literature. U regiji Luhansk, Rusi na privremeno okupirana područja donose svoju književnost, tj. samo u ožujku 2023. godine dovezeno je 80 000 knjiga na ruskom jeziku (Читомо 2023). Narodne knjižnice imaju važnost za sve strane jer istovremeno dok se provodi bibliocid Ministarstvo kulture Ruske Federacije je izdvojilo 200 milijuna rubalja za nabavu i distribuciju ruskih knjiga na okupiranom području. Istodobno je oko 120 milijuna rubalja izdvojeno za stvaranje tri knjižnice u svakoj okupiranoj regiji, a još 40 milijuna rubalja za financiranje knjižnica okupiranih područja pod kontrolom ruskih snaga („Росіяни Виділили 360 Мільйонів Рублів На Знищення Українських Бібліотек На Окупованих Територіях, – ЦНС“ 2023).

#### **4.2. Uloga narodne knjižnice kao pružatelja konstruktivnih informacija u zajednici**

S obzirom na sve češće prisutne dezinformacije i činjenično netočne informacije koje se šire putem društvenih medija, mnogi knjižničari i organizacije su isticali da knjižnice mogu, i trebaju, odigrati ključnu ulogu u educiranju javnosti o ovom problemu. Ta tvrdnja je argumentirana činjenicom da su knjižničari već desetljećima posvećeni suočavanju s dezinformacijama, pružajući javnosti informacije i razvijajući njihove vještine medijske pismenosti, a istovremeno čuvajući izvore informacija (Young i ostali 2021). Upravo aktivnim djelovanjem da bi se smanjile razlike među korisnicima koji imaju različite mogućnosti pristupa informacijskim izvorima narodne knjižnice mogu ispuniti svoju ulogu relevantnog pružatelja informacija u svojim društvenim zajednicama. Pri tome informacijska tehnologija treba biti podrška uslugama koje se temelje na postojećim knjižničnim fondovima (Vrana i Kovačević 2010). Mnogi suvremeni korisnici knjižnica navikli su na traženje informacija sami, pa će taj princip slijediti i u slučaju kad im knjižnica omogući pristup računalima i internetu. Zato su još 2008. godine istaknute američke knjižničarke Peggy Barber i Linda Wallace isticale kako samo pružanje pristupa izvorima nije dovoljno, nego knjižnice trebaju investirati u trening i tehničku podršku kako bi mogle i svojim zaposlenicima i korisnicima pomoći u uspješnijoj upotrebi tehnologije (Barber i Wallace 2008). Treba uzeti u obzir da promjenjiva informacijska okolina u 21. stoljeću postaje sve kompetitivnija, a korisnici će informacije jednostavno preuzimati iz onih izvora kojima budu imali pristup (Brindley 2006). Konačno, neophodno je potpuno razumjeti kako širi politički i ekonomski kontekst može ograničiti vrste dezinformacijskih intervencija koje knjižnice mogu provesti. Potrebno je obaviti adekvatna istraživanja kako bi se narodne knjižnice i njihovi



osnivači bolje informirali o tome kako mogu oblikovati svoje aktivnosti na način koji donosi pozitivne promjene, a istovremeno ne ugrožava njihovo financiranje i partnerstva u zajednici. Važno je napomenuti da većina javnih knjižnica u velikoj mjeri ovisi o financiranju iz lokalnih izvora, stoga je nužno pažljivo razmotriti kako njihove akcije mogu utjecati na podršku koju dobivaju od lokalne zajednice (Young i ostali 2021). Na primjeru poslovanja raznih narodnih knjižnica može se zaključiti da je u tradicionalnom i međunarodnom kontekstu, fokus politike narodnih knjižnica uglavnom na lokalnoj razini. Usluge koje se pružaju putem lokalnih narodnih knjižnica uvelike ovise o odlukama gradskih i općinskih vijeća i financiraju se kroz lokalne subvencije kako bi se osigurala dostupnost građanima (Huysmans i Oomes 2018).

Također, narodne knjižnice su identificirale informacijsku pismenost kao ključnu za uspješno korištenje konstruktivnih informacija. Predsjednički odbor za informacijsku pismenost ALA-e je još 10. siječnja 1989. godine objavio završno izvješće kojim se definira informacijska pismenost: „Da bi osoba bila informacijski pismena, mora biti sposobna prepoznati kada je informacija potrebna i imati sposobnost lociranja, procjene i učinkovite upotrebe potrebne informacije. Stvaranje takvog građanstva zahtijevat će da škole i fakulteti cijene i integriraju koncept informacijske pismenosti u svoje programe učenja i da igraju vodeću ulogu u opremanju pojedinaca i institucija da iskoriste prilike svojstvene informacijskom društvu. „U konačnici, informacijski pismeni ljudi su oni koji su naučili kako učiti. Oni znaju kako učiti jer znaju kako je organizirano znanje, kako pronaći informacije i kako koristiti informacije na način da drugi mogu učiti od njih. Oni su ljudi spremni za cjeloživotno učenje, jer uvijek mogu pronaći informacije potrebne za bilo koji zadatak ili odluku pri ruci.“ (ALA bez dat.). Tradicionalni mediji i inicijative za unapređenje informacijske pismenosti često ne uzimaju u obzir nove medijske ekosustave u kojima se šire dezinformacije. Također, često nedostaje dublje razumijevanje složenih psiholoških učinaka pogrešnog informiranja (Young i ostali 2021).

#### **4.3. Primjeri znanstvenih spoznaja i istraživanja**

Kroz istraživanja kvantitativnim i kvalitativnim metodama dolazi se do spoznaja nužnih za shvaćanje i definiranje položaja narodne knjižnice u suvremenom informacijskom društvu. Za dobivanje relevantnih podataka potrebnih za ovakve znanstvene spoznaje i istraživanja korisnima su se pokazale metode anketnog upitnika i fokus grupe.

Jedan od zaključaka dobivenih na temelju kvalitativnog istraživanja putem fokus grupa u SAD-u je da javne knjižnice sve više gube svoje nekadašnje središnje mjesto u pružanju formalnih informacija o zajednici, neophodnih za suvremeni život, jer se takvo pružanje informacija uglavnom postiže preko neformalnih komunikacijskih mreža putem interneta. Stoga se uloga i vrijednost narodne knjižnice u pružanju informacija u zajednici čine nejasnima (Gorichanaz i Turner 2017).

Međutim, može se doći i do drugačijih spoznaja, npr. usred svjetske pandemije bolesti COVID-19 u 2020. godini u SAD-u zabilježen je porast interesa za narodne knjižnice i usluge koje one nude svojim korisnicima (Goddard 2020).

Kao relevantan primjer istraživanja putem anketnog upitnika ističe se istraživanje provedeno na uzorku od 200 ispitanika među posjetiteljima Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu, koje se bavilo položajem knjižnica kao izvora informacija u eri elektroničkih medija i interneta. Rezultati su pokazali da ispitanici smatraju da internet ne može zamijeniti knjižnicu te da u nju dolaze najviše zbog posudbe knjiga, koje su za njih najvažniji izvor informacija u knjižnici (Vrana i Kovačević 2010).

U Gradskoj knjižnici Rijeka je 2016. godine provedeno istraživanje putem anketnog upitnika u kojem je sudjelovao 181 korisnik. Svrha istraživanja bila je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Rijeka promidžbenim aktivnostima Knjižnice. Među rezultatima ankete ističu se podaci da čak 94% ispitanika knjižnicu posjećuje zbog posudbe knjiga, a kao učenje i traženje informacija je navelo tek 23% ispitanika (Pavić i Vrana 2018).

Primjer istraživanja putem metode anketnog upitnika je i istraživanje provedeno 2016. godine (Faletar Tanacković, Jakopec, i Lacović 2016), a koje je imalo za cilj ispitati kako i zašto korisnici koriste računala i internet u hrvatskim narodnim knjižnicama. U istraživanju je sudjelovao 191 ispitanik, a svi ispitanici su bili korisnici narodnih knjižnica na području Slavonije. Jedno od istraživačkih pitanja je bilo koliko korisnici koriste računala i internet u narodnim knjižnicama za informiranje i komuniciranje, a rezultati su pokazali da se više ispitanika koristi knjižničnim računalima za svoje obrazovne obaveze nego za zabavu, što jasno ukazuje na važnost konstruktivnih informacija koje knjižnica pruža svojim korisnicima.

Još jedan primjer je istraživanje provedeno online anketnim upitnikom u razdoblju od 19. srpnja do 19. rujna 2017. godine na uzorku od čak 1311 ispitanika, korisnika Knjižnica

grada Zagreba. Među rezultatima ispitivanja u kojem su ispitanici vrednovali pojedine knjižnične usluge bitno je istaknuti jedan segment, a to je dob ispitanika, odnosno postoje statistički značajne razlike među različitim dobnim skupinama ispitanika vezano uz korisničke potrebe u potrazi za informacijama (Đukec Kero, Krpan, i Pikić 2018) te je stoga taj segment uključen i u istraživanje u ovom radu.

Analizom rezultata relevantnih istraživanja dolazi se do zaključka da je za definiranje položaja knjižnice kao izvora informacija u aktualno doba svakako potrebno novo istraživanje s novim podacima.

#### **4.4. Primjeri djelovanja narodnih knjižnica i knjižnične zajednice**

Potrebno je podići svijest o važnosti kritičkog razmišljanja o informacijama, posebno u doba kad je tehnologija omogućila brzo širenje informacija bez dublje provjere njihove istinitosti. Između 2017. i 2018. godine Američka knjižničarska udruga (ALA) udružila se s Centrom za informatičku pismenost (CNL) na Fakultetu novinarstva Sveučilišta Stony Brook u New Yorku na pilot programu *Medijska pismenost u vašoj knjižnici* koji je obučavao knjižničare kako pomoći korisnicima u prepoznavanju lažnih vijesti. Program je imao za cilj osnažiti knjižničare da budu izvori pouzdanih informacija te da pruže resurse i obrazovne sadržaje korisnicima kako bi razvili sposobnost kritičkog razmišljanja o medijima i informacijama koje konzumiraju. Fokus je stavljen na prepoznavanje lažnih vijesti, dezinformacija i propagande. Program je uspio identificirati da je ovim sadržajima najteže bilo doseći mladu i marginaliziranu publiku. Također, zaključeno je da bi budući napori bili učinkovitiji ako bi se programi prilagodili i održavali u prostorima koji su pristupačniji toj publici (Eberhart 2019).

Primjer iznimno uspješne prilagodbe tradicionalnih knjižničnih usluga suvremenim informacijskim potrebama korisnika je usluga nazvana „Ljudski Google“. Osmišljena je u knjižnici New York Public Library (NYPL) za pružanje referentne usluge svima koji imaju informacijsko pitanje. Projekt se sastoji od tima knjižničara i informacijskih pomoćnika koji odgovaraju na upite telefonom, e-mailom, chatom, SMS-om ili običnom poštom. Cilj projekta je pomoći ljudima da pronađu pouzdane i točne informacije iz resursa knjižnice ili drugih izvora. Projekt je nazvan „Ljudski Google“ jer knjižničari kao ljudski oblik tražilice postoje mnogo dulje od interneta, a mogu konkurirati tražilici Google jer filtriraju dobre informacije od loših, izravno dođu do pouzdanog izvora ili daju odgovor na način koji jasno daje smisao zbrci podataka na Google stranici s rezultatima. Iako je povratna informacija ove knjižnične

usluge sporija u odnosu na Google tražilicu jer joj u prosjeku treba 5 minuta u odnosu na Googleovih 0,2 sekunde, prilično je popularna. New York Public Library nudi ovu referentnu uslugu pružanja informacija svima koji imaju pitanje još od 1960-ih i to uspješno nastavlja i dan danas implementirajući suvremenu tehnologiju („Meet the ‚Human Google‘ at the New York Public Library - CBS News“ bez dat.).

Tijekom pandemije bolesti COVID-19 i posljedičnog *lockdowna* 2020. i 2021. godine, narodne knjižnice su se prilagodile situaciji te pronašle alternativni komunikacijski prostor u virtualnom okruženju, makar mnoge od njih nisu nikad dotad imale iskustva s takvim sadržajima. Iako je nastala situacija potaknula širu uporabu informacijsko-komunikacijskih alata, poput aplikacija za audio i video komunikaciju Microsoft Teams i Zoom, čija se primjena tek počela razvijati na početku pandemije, ova nagla ali uspješna prilagodba prati opće trendove promjena u svakodnevnom životu koje uzrokuje tehnološki napredak. Okolnosti nastale pandemijom potaknule su narodne knjižnice diljem svijeta da ubrzaju svoj prelazak na pružanje digitalnih usluga što je prije svega rezultiralo pojačanom aktivnosti na društvenim mrežama korištenjem najpoznatije digitalne platforme za prijenos i dijeljenje videozapisa YouTubea, te su se tim putem dijelile preporuke za čitanje, zdravstvene informacije, informacije o korištenju digitalne tehnologije, ali i organizirali webinar, glazbeni kvizovi, čitanje priča, natjecanja u pisanju, recitiranje poezije te nudila online pomoć za pisanje domaće zadaće i online usluga Pitajte knjižničare. U Hrvatskoj je najzastupljenija društvena mreža tijekom *lockdowna* bio Facebook te ga je od 208 narodnih knjižnica u Hrvatskoj koristilo njih 146 (Mašina Delija i Holcer 2021).

Diljem svijeta knjižnice su koristile internet pomažući svojim zajednicama na razne načine, npr. za promicanje čitanja, za biblioterapiju, za izvor zdravstvenih informacija, online podršku nezaposlenima u traženju posla, uslugu digitalizacije knjižnične građe na zahtjev itd. New York Public Library u SAD-u i Library of Alexandria u Egiptu pokrenule su klubove čitatelja putem mrežne aplikacije SimplyE. U Kini je već od sredine veljače 2020. godine na nacionalnoj razini pokrenuta besplatna digitalna platforma s oko 3000 vrsta digitalnih izvora kao što su e-knjige, audioknjige, videozapisi, periodika i slike, kako bi se dodatno potaknulo različite vrste knjižnica na svim razinama u pružanju inovativnih usluga promicanja čitanja putem interneta. Platforma je obuhvatila 2148 knjižnica diljem Kine, od kojih su veliki dio bile upravo narodne knjižnice, a o uspješnosti poduhvata govori podatak da je do 31. ožujka zabilježeno više od 1 780 000 posjeta („COVID-19 and the Global Library Field“ 2020). Drastičan primjer narodne knjižnice koja se pravovremeno tehnološki transformirala u

novonastalim okolnostima je San José Public Library u SAD-u gdje virtualni sadržaji do *lockdowna* u ožujku 2020. godine nisu ni postojali, a već do prosinca te iste godine održano ih je preko 2000. Za komunikaciju s korisnicima korištene su digitalne platforme LibAnswers i LibChat (Goddard 2020). Na mjestima gdje su bile dostupne, zabilježen je i pojačan interes za knjižnične e-zbirke. Elektronička građa na digitalnoj platformi za e-knjige Overdrive zabilježila je porast od 37% u mrežnom optičaju tijekom razdoblja *lockdowna* u SAD-u (Smith 2020). Gotovo 90% narodnih knjižnica u SAD-u koristilo je 2020. godine platformu Overdrive za svoje e-knjige i zbirke zvučnih knjiga te su zabilježile znatno povećanje broja korisnika na toj platformi u odnosu na prethodnu godinu. U New Yorku u okrugu Suffolk knjižnice su imale povećanje od čak 72%. Narodne knjižnice su, gdje je to bilo moguće, nastojale poboljšati pristup e-knjigama pa se, na primjer, u Danskoj povećao broj e-knjiga koje ljudi mogu posuditi u bilo kojem trenutku, a u Nizozemskoj je stvorena nova aplikacija s besplatno dostupnim sadržajem te su preraspodijeljeni proračuni knjižnica da bi se pokrilo plaćanje elektroničkog sadržaja. The Yarra Plenty Regional Library u australskom gradu Melbourneu zabilježila je tijekom *lockdowna* porast posudbe e-građe od 206%. U Ujedinjenom Kraljevstvu je većina narodnih knjižnica koje nude uslugu posudbe e-građe zabilježila znatan porast posudbe u odnosu na dvije prethodne pretpandemijske godine, a u čak 20 knjižnica je zabilježen porast e-posudbe između 401% i 701% (McMenemy, Robinson i Ruthven 2023).

Također, nastavio se i doprinos narodnih knjižnica borbi protiv digitalnog jaza pa su stoga u mnogim zemljama knjižnice nastavile pružati usluge bežičnog umrežavanja na internet tijekom *lockdowna* ili su ih proširile kako bi omogućile pokrivenost većeg područja. To su ostvarile omogućavanjem mrežnih pristupnih točki, *drive-in* uslugama bežičnog umrežavanja i korištenjem pokretnih knjižnica za bežično umrežavanje. Na primjer pokretne knjižnice u okrugu Topeka u SAD-u su opremljene bežičnim routerima za internet posjećivala područja sa slabom mrežnom povezanošću („COVID-19 and the Global Library Field“ 2020).

## 5. Primjer Gradske knjižnice Zadar

Kakav su utjecaj suvremene tehnološke promjene te posljedične promijenjene informacijske potrebe društva imale na položaj narodne knjižnice može se vidjeti kroz primjer Gradske knjižnice Zadar, njena godišnja izvješća o poslovanju, statistiku poslovanja te istraživanja provedena anketnim upitnikom na njenim korisnicima. Ova knjižnica je uzeta kao primjer jer je svojim dosadašnjim nastojanjima pokazala da može opstati kao jedan od centara lokalne zajednice prateći tehnološke i društvene trendove te potrebe korisnika.

### 5.1. Gradska knjižnica Zadar i njeno poslovanje kao primjer prilagodbe narodne knjižnice korisničkim potrebama uzrokovanim tehnološkim promjenama kroz zadnja dva desetljeća

U 2022. godini Gradska knjižnica Zadar imala je ukupno 15 412 aktivnih korisnika. Od toga je 2535 korisnika odnosno 16.4% bilo upisano u pokretne knjižnice. Punoljetnih korisnika, koji su predmet istraživanja u ovom radu, bilo je 8356, odnosno 54.2% od ukupnog broja aktivnih korisnika.

Prema javno dostupnim dokumentima na mrežnoj stranici Gradske knjižnice Zadar („O nama“ bez dat.) ta knjižnica u svojstvu javne ustanove obavlja knjižničnu djelatnost kao javnu službu od 1949. godine, a njen osnivač je Grad Zadar. Prema Standardu za narodne knjižnice, po broju stanovnika Gradska knjižnica Zadar pripada III. tipu („Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj“ 2021). Do 1999. godine Knjižnica je djelovala u staroj gradskoj jezgri u Kneževoj palači. Zbog velikih oštećenja u Domovinskom ratu od 1999. godine Knjižnica je preseljena na lokaciju bivše vojarnje u gradskoj četvrti Voštarnica, mnogo adekvatniju za pružanje usluga korisnicima. 1987. godine u mjestu Kali na otoku Ugljanu Knjižnica je otvorila svoj prvi ogranak, koji je kasnije postao samostalna knjižnica. Trenutno ima pet ograna u gradu Zadru („Aleksandar Stipčević“ Arbanasi, Bili brig, Crno, Ploča i Grad), dva stacionara (Silba i Olib) te dvije knjižnične stanice (Bokanjac i Kožino). Od 2006. godine u sastavu Knjižnice djeluje bibliobus, a od 2014. godine i drugi bibliobus, koji je 2023. godine zamijenjen novim vozilom, bibliokombijem. U 2022. godini bibliobusi su posjećivali 77 stajališta u ukupno 81 terminu u 68 naselja Zadarske županije.

Ustrojstvene jedinice Knjižnice povezane su u jedinstvenu knjižničnu mrežu i pod jednakim uvjetima omogućuju svim građanima slobodan pristup informacijama i knjižničnoj građi za njihov društveni, kulturni, obrazovni i demokratski razvoj. Poslanje Knjižnice je približiti informacije, znanje i kulturu žiteljima grada Zadra i Zadarske županije te njihovim gostima, odgovoriti na potrebe i zahtjeve korisnika odabranim, stručno utemeljenim *in situ* i mrežnim uslugama kojima se potiče čitanje, pridonositi nepristranoj obaviještenosti građana, obrazovanju i bogaćenju kulturnoga života i kvalitetnom provođenju slobodnog vremena svakog pojedinca u zajednici. Pritom, uvažavajući načela iz Ustava Republike Hrvatske, Kopenhaške deklaracije o ulozi narodnih knjižnica u Europskoj uniji, dokumenata IFLA-e i UNESCO-a, poglavito Manifesta za narodne knjižnice, knjižnične se usluge pružaju svim stanovnicima grada i županije bez obzira na njihovu dob, rasnu ili nacionalnu pripadnost, vjersko ili političko opredjeljenje, u različitim oblicima i pomoću suvremenih tehnologija. („O nama“ bez dat.).

Od 1994. godine počinje informatiziranje poslovanja Knjižnice, a 1995. prva je u Hrvatskoj pustila u rad cjelokupan knjižnični informacijski sustav CROLIST sa svim njegovim modulima (posudba probno). Od početka 1996. godine modul posudbe je i službeno u upotrebi te se Knjižnica koristi isključivo elektroničkim katalogom. Katalog je također bio dostupan korisnicima za pretraživanje putem interneta kao prvi takav u Hrvatskoj (Masar 2009).

2012. godine Gradskoj knjižnici Zadar dodijeljeno je priznanje Hrvatskog knjižničarskog društva „Knjižnica godine“ u svrhu poticanja kreativnosti, inovativnosti i unapređivanja kvalitete rada u hrvatskim knjižnicama.

Knjižnica je aktivna na društvenim mrežama Facebook i Instagram, prati društvene i tehnološke trendove pa organiziranjem prigodnih događanja i radionica te nabavkom knjižnične građe (što uključuje i tehnološke novitete) nastoji odgovoriti na korisničke potrebe. Uspješno surađuje sa srodnim ustanovama u obliku partnerstava u projektima te realizacijom zajedničkih programa ili posjeta te je neprekidno vidljiva u lokalnoj zajednici. S ciljem odgovaranja na potrebu za zasebnim prostorom dobne skupine korisnika od 13 do 19 godina, uz Središnju knjižnicu koja se prostire na površini od 1600 m<sup>2</sup>, u tijeku je realizacija projekta fizičkog spajanja odnosno proširenja Knjižnice na susjednu zgradu Centra za mlade gdje će se otvoriti novi odjel Knjižnice, Odjel za mlade.

Nabavna politika Knjižnice usmjerena je praćenju tehnoloških trendova i pravovremenoj nabavi aktualnih, odnosno otpisu zastarjelih medija. Tako je još 1998. godine krenula nabava prvih CD-a, 2004. godine prvih glazbenih i edukativnih DVD-a, 2007. godine DVD-a s igranim filmovima, 2012. godine Blu-Ray diskova, 2018. godine micro:bitova, 2022. godine gramofonskih ploča, dok su primjerice jedinice građe na zastarjelom VHS mediju postepeno većinom otpisane.

Za vrijeme krize uzrokovane pandemijom 2020. godine Knjižnica se uspješno preusmjerila na virtualnu varijantu prethodno fizičkih sadržaja za svoje korisnike te čak i pokrenula nove isključivo virtualne programe što je rezultiralo još većom posjećenošću korisnika, 488% više posjetitelja u odnosu na 2018. godinu te 246% više u odnosu na 2019. godinu. Broj fizičkih posjeta je zbog objektivnih kriznih okolnosti u 2020. godini bio 50% manji nego prethodne dvije godine, ali je zato ukupni broj virtualnih posjeta bio veći čak 192% u odnosu na 2018. godinu te 171% u odnosu na 2019. godinu. Tijekom 2021. godine u Gradskoj knjižnici Zadar održano je ukupno 802 događanja, dvostruko više nego prethodnu, kriznu godinu, ali upola manje u odnosu na ranije godine.

## **5.2. Statistika aktivnih korisnika i zadužene knjižnične građe u Gradskoj knjižnici Zadar**

Iz statistike Gradske knjižnice Zadar za razdoblje od 2010. do 2022. godine vidi se stabilan broj aktivnih korisnika, sve do pojave pandemije bolesti COVID-19 2020. godine, što je uzrokovalo blagi pad broja aktivnih korisnika. Izuzetak je bila jedino pokretna knjižnica (bibliobusi), koja je pri važećim epidemiološkim mjerama i posljedičnim restrikcijama, poput smanjene mobilnosti korisnika, bila u prednosti u odnosu na statične knjižnične prostore, pogotovo u tadašnjem principu rada organiziranjem posudbe na otvorenom. Također, u isto vrijeme je zabilježen i drastičan pad broja jedinica zadužene knjižnične građe. 2020. godine zaduženo je 23% manje u odnosu na 2018. godinu te 22% manje knjižnične građe u odnosu na 2019. godinu što se može objasniti prethodno navedenim razlozima te privremenim obustavljanjem knjižničnih usluga posudbe, odnosno *lockdownom* u 2020. godini.

Iz statistike se također može vidjeti i da je prisutan drastičan pad posudbe neknjižne građe, koji se gotovo kontinuirano iz godine u godinu nastavlja, počevši od 2010. godine, kad



je posuđeno 55 701 jedinica, do 2022. godine, kad je posuđena 8141 jedinica neknjižne građe, što je pad od 85,4% u razdoblju od 12 godina.

Navedeno korelira sa sve većom zastupljenošću svakodnevnog pristupa korisnika internetu te razvojem i rastom online servisa koji nude audio i video sadržaje. Tradicionalni mediji kao što su CD-i i DVD-i koje Knjižnica nudi u svom fondu polako gube svoju nekadašnju popularnost i svrhu. Osim toga, otežana je i nabava takvih sadržaja na tržištu jer su distributeri odustali od njih iz ekonomskih razloga. Jedan od ključnih čimbenika ovog trenda je sve lakša dostupnost glazbe i filmova putem interneta. Streaming platforme poput Spotifyja ili Netflixia nude ogroman izbor glazbenih i filmskih sadržaja koje korisnici mogu koristiti u realnom vremenu za relativno malu novčanu naknadu. Ova beskrajna digitalna alternativa knjižnicama nudi instant pristup stotinama tisuća pjesama i filmova bez potrebe za fizičkim nosačima. Također, pametni telefoni omogućuju korisnicima jednostavan pristup *streaming* servisima bilo gdje i bilo kada. Sve što je potrebno je stabilna internetska veza, a korisnici mogu koristiti tražene sadržaje čak i dok su u pokretu.

Godina	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Aktivni korisnici Knjižnice ukupno	15 389	15 322	15 627	15 137	15 826	16 146	15 833	15 865	16 150	16 510	15 639	14 935	15 412
Aktivni korisnici pokretne knjižnice	716	740	900	915	1621	1592	1683	1774	2194	2385	2419	2417	2535
Broj jedinica zadužene knjižnične građe	505 233	491 233	550 946	552 580	508 687	533 494	476 010	461 020	453 167	443 607	345 744	383 585	467 420
Broj jedinica zadužene knjižne građe	449 532	438 458	496 867	500 645	463 302	495 869	442 121	431 029	428 782	423 304	335 065	374 681	459 279
Broj jedinica zadužene neknjižne građe	55 701	52 775	54 079	51 935	45 385	37 625	33 889	29 991	22 545	20 303	10 679	8904	8141

**Tablica 1. Statistika Gradske knjižnice Zadar od 2010. do 2022. godine**

## **6. Istraživanje**

### **6.1. Predmet istraživanja**

Gradska knjižnica Zadar te njena prilagodba korisnicima tijekom zadnja dva desetljeća zahvaćena tehnološkim promjenama te posljedično i promjenom distribucije informacija u društvu koristit će se kao primjer tipične veće narodne knjižnice. U tu svrhu provedeno je kvantitativno istraživanje među korisnicima Gradske knjižnice Zadar. Rezultati će se komparirati s dijelovima istraživanja provedenih u Gradskoj knjižnici Zadar 2001. i 2009. godine koja se odnose na traženje informacija korisnika u Knjižnici.

Prvo istraživanje o zadovoljstvu korisnika pod nazivom „Knjižnične usluge, korisnici i korištenje u novoj Gradskoj knjižnici Zadar“ proveli su 2001. postdiplomanti Odjela za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu Boris Badurina i Martina Dragija Ivanović, pod mentorstvom prof. dr. sc. Tatjane Aparac-Jelušić. Na rezultatima ovog istraživanja Gradska knjižnica Zadar temeljila je svoje planove rada, posebno u smislu poboljšavanja usluga za korisnike (Novak 2010).

Drugo anketno istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Zadar provedeno je 2009. godine (Zdravković i Barada 2009), povodom 10. godišnjice preseljenja Gradske knjižnice Zadar u novi prostor. Istraživanje, koje su proveli studenti Odjela za sociologiju Sveučilišta u Zadru, bavilo se ispitivanjem zadovoljstva korisnika knjižničnim zbirakama i uslugama.

### **6.2. Cilj, istraživačka pitanja i hipoteze istraživanja**

Cilj ovog istraživanja je istražiti kako i koliko narodne knjižnice mogu pridonijeti konstruktivnom informiranju suvremenih korisnika suočenih s raznim oblicima informacijskog poremećaja.

Istraživačka pitanja:

1. Prvo pitanje nastaje iz kompariranja rezultata različitih istraživanja o ulozi narodne knjižnice kao pružatelja informacija. Što se promijenilo u 2023. godini u odnosu na prijašnja istraživanja iz perspektive društvenih promjena uzrokovanih tehnološkim napretkom?

2. Koliko su različite uloge narodne knjižnice kao pružatelja informativnih usluga u zajednici u tehnološki razvijenijim okružjima i u slabije razvijenim ruralnim okružjima?
3. Kakav je položaj narodne knjižnice kao pružatelja informacija u suvremenom umreženom društvu?

Hipoteze:

1. Razvojem i primjenom novih tehnologija važnost knjižnica se ne smanjuje već povećava.
2. Informacije koje korisnici dobiju u knjižnici imaju veću relevantnost nego informacije dobivene iz drugih izvora.
3. Internet ne može u potpunosti zamijeniti knjižnicu kao izvor informacija.

### **6.3. Metodologija**

Za potrebe istraživanja u ovom radu korištena je kvantitativna metoda anonimnog anketnog upitnika na prigodnom stratificiranom uzorku od 152 povremena i stalna korisnika Gradske knjižnice Zadar. Unutar svake od četiri strate, napravljene po dobnoj kvalifikaciji, ispitanici su birani metodom slučajnog odabira. Uključeni su ispitanici svih dobnih skupina starijih od 18 godina. Obuhvaćeni su korisnici u gradu Zadru kao i svim ostalim geografskim cjelinama Zadarske županije: otocima, priobalnom području, zadarskom zaleđu te brdsko-planinskim područjima Like i Bukovice, koje su pokrivene ili knjižničnim stacionarima ili uslugama pokretne knjižnice u sklopu Gradske knjižnice Zadar.

Anketni upitnik se sastoji od 12 pitanja, od kojih je 10 zatvorenog, 1 poluotvorenog te 1 otvorenog tipa. Prva 4 pitanja odnose se na sociodemografske karakteristike ispitanika: spol, dob, stupanj obrazovanja i radni status, gdje su ispitanici odgovarali odabirom jedne od predefiniраниh kategorija. Peto pitanje odnosi se na osobnu upotrebu tehnologije, a šesto na primarno mjesto korištenja usluga knjižnice. Sedmo pitanje se odnosi na učestalost posjećivanja knjižnice, a osmo na razloge posjeta knjižnici. U pitanjima devet do jedanaest ponuđene su tvrdnje o izvorima točnih i provjerenih informacija, koje su ispitanici procjenjivali pomoću ljestvice Likertova tipa s pet stupnjeva. U posljednjem anketnom pitanju ispitanici su imali priliku pisati vlastite prijedloge za poboljšanje usluge Gradske knjižnice Zadar koja se odnosi na pružanje informacija korisnicima.

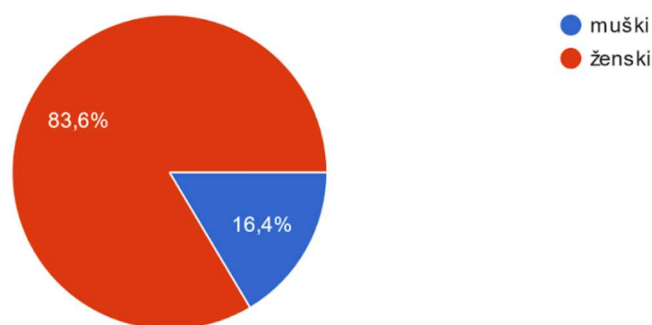
Istraživanje je provedeno u razdoblju od 12 dana, od 9. do 20. kolovoza 2023. godine. Upitnik se dijelio ispitanicima u dva oblika: u papirnatom obliku u Središnjoj knjižnici, svim ograncima i pokretnoj knjižnici te u elektroničkom obliku kojem se moglo pristupiti putem Google obrasca. Budući da pokretna knjižnica u ljetnom razdoblju ne obilazi sva područja Zadarske županije kao u ostatku godine već samo priobalje i otoke, korisnici koji žive na ostalim područjima su obaviješteni o provođenju ankete osobnim kontaktom putem telefona i e-maila. Anketa je također dijeljena putem društvene mreže Facebook. Elektroničkim putem je prikupljeno 84, a u papirnatom obliku 68 potpunjenih anketnih upitnika.

## 7. Rezultati i rasprava

### 7.1. Anketni upitnik - pitanja i odgovori ispitanika

Prvo pitanje sa kategorijskom varijablom spola nudilo je ispitanicima odgovore „Ž“ za ženski spol i „M“ za muški spol. Od ukupno 152 ispitanika njih 127, odnosno 83,6% su žene, a 25, odnosno 16,4% su muškarci. Ovakav nesrazmjer u omjeru može se objasniti činjenicom da među korisnicima Gradske knjižnice Zadar prevladava ženski spol (u 2022. godini 62% žena naspram 38% muškaraca) te slabijim odazivom ispitanika muškog spola.

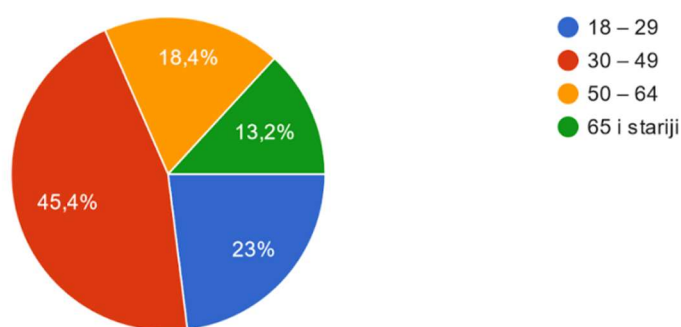
1. Spol  
152 odgovora



*Grafikon 1. Spol*

U istraživanju se vodilo računa o zastupljenosti svih dobnih skupina starijih od 18 godina. U drugom pitanju su ispitanici birali jednu od četiri dobne skupine kojoj pripadaju. Od ukupno 152 ispitanika njih 35, odnosno 25% bilo je u dobi od 18 do 29 godina. 69 ispitanika, odnosno 45,4% bilo je u dobi od 30 do 49 godina. 28 ispitanika, odnosno 18,4% bilo je u dobi od 50 do 64 godina, a 20 ispitanika, odnosno 13,2% bilo je u dobi od 65 i više godina.

2. Dob  
152 odgovora

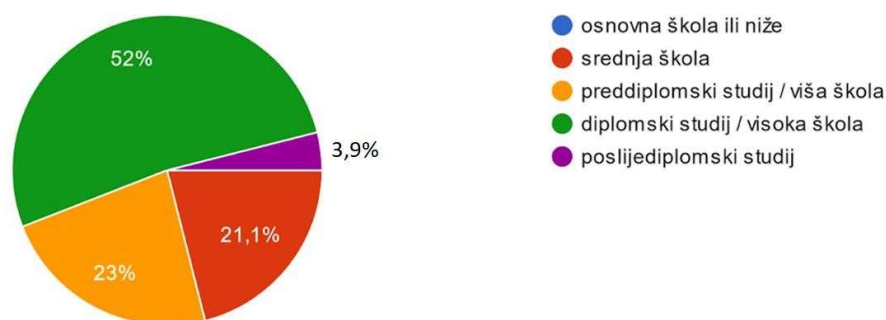


**Grafikon 2. Dob**

Treće pitanje se odnosilo na najviši završeni stupanj obrazovanja. Među ispitanicima nije bilo nikoga s (ne)završenom osnovnom školom. Završenu srednju školu ima 32 ispitanika, odnosno 21,1% od ukupnog broja ispitanika. Preddiplomski studij ili višu školu završilo je 35 ispitanika, odnosno 23%. Diplomski studij ili visoku školu završilo je 79 ispitanika, odnosno 52%, a poslijediplomski 6 ispitanika, odnosno 3,9%.

### 3. Najviši završen stupanj obrazovanja

152 odgovora

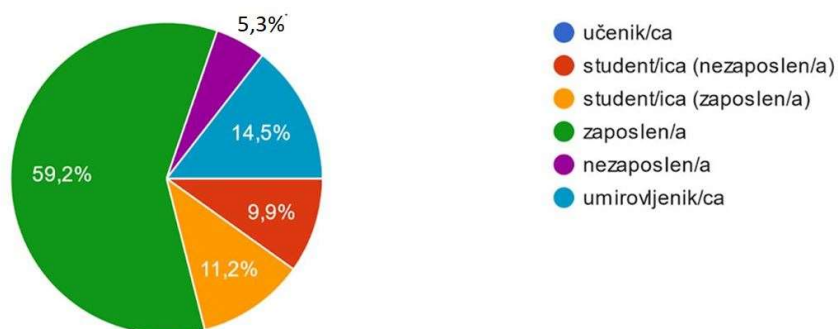


**Grafikon 3. Najviši završen stupanj obrazovanja**

Što se tiče radnog statusa, među ispitanicima prevladavaju zaposlene osobe s 59,2% (90 ispitanika). Zatim slijede umirovljenici kojih je 14,5% (22 ispitanika), osobe koje studiraju i rade kojih je 11,2% (17 ispitanika) i studenti kojih je 9,9% (15 ispitanika). Nezaposlenih osoba je 5,3% (8 ispitanika), a među ispitanicima nije bilo učenika.

### 4. Radni status

152 odgovora

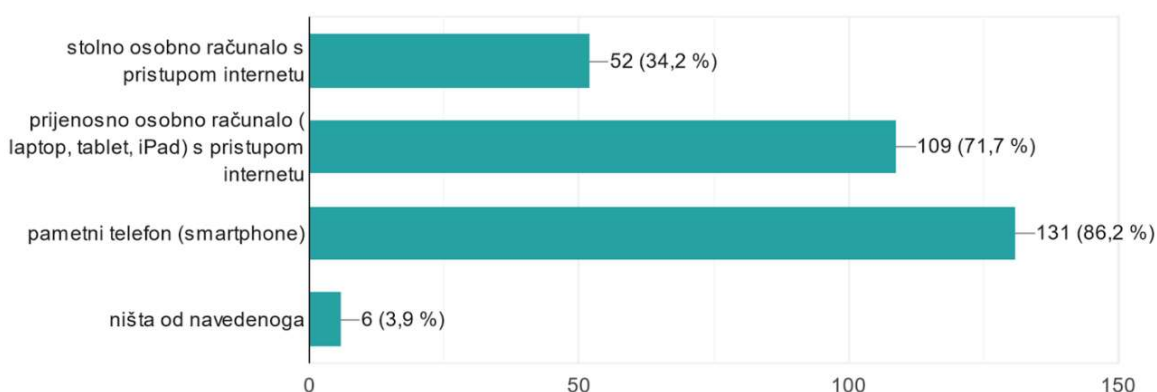


**Grafikon 4. Radni status**

Od 152 ispitanika njih čak 146, odnosno 96,1% za osobnu upotrebu koristi neki oblik uređaja s pristupom internetu (stolno osobno računalo, prijenosno osobno računalo, tj. laptop, tablet, iPad ili pametni telefon). Najveći broj ispitanika, njih 131, tj. 86,2% koristi pametni telefon. Samo 6 ispitanika, odnosno 3,9% ne koristi nikakav uređaj s pristupom internetu i svi su u grupi od 65 i više godina. Očekivano, korištenje pametnog telefona zbog odrastanja u digitalnom okruženju prevladava u grupi 18-29 godina (od 35 ispitanika samo 1 ne koristi pametni telefon). S druge strane, jednako tako očekivano, najmanji postotak korištenja pametnog telefona po dobnim skupinama je u grupi u 65 i više godina (60%, odnosno 12 ispitanika od ukupno 20).

#### 5. Za osobnu upotrebu koristim (moguće je odabrati više odgovora)

152 odgovora

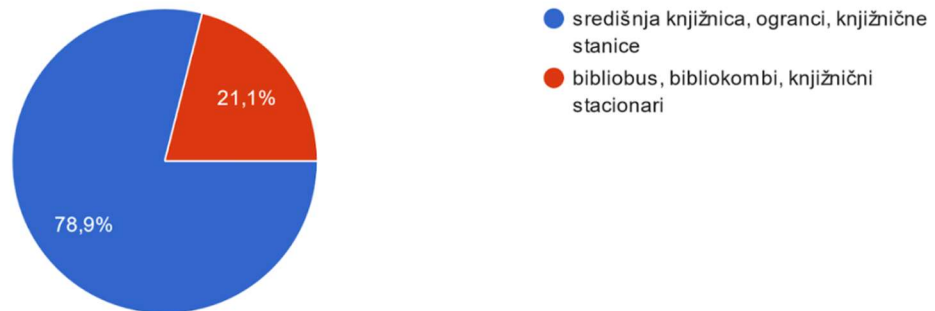


**Grafikon 5. Osobna upotreba tehnologije**

U istraživanju se vodilo računa o tome da se obuhvate korisnici ne samo u urbanom području nego i u udaljenijim dijelovima Zadarske županije. Od ukupno 152 ispitanika njih 120 (78,9%) koristi usluge Knjižnice na području grada Zadra (Središnja knjižnica, ogranci, knjižnične stanice), a 32 ispitanika (21,1%) je obuhvaćeno uslugama pokretne knjižnice odnosno knjižničnih stacionara na ostalim područjima Zadarske županije.

## 6. Primarno mjesto korištenja usluga knjižnice

152 odgovora

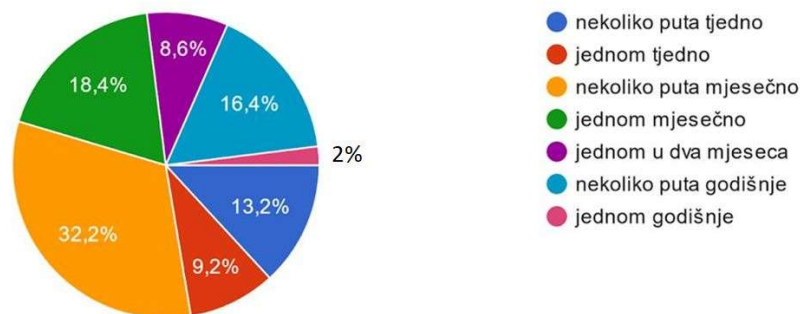


**Grafikon 6. Primarno mjesto korištenja usluga Knjižnice**

Na pitanje o učestalosti posjeta Knjižnici u posljednjih godinu dana najveći broj ispitanika, njih 49 (32,2%), izjasnio se da posjećuje Knjižnicu nekoliko puta mjesečno. Jednom mjesečno Knjižnicu posjećuje 28 ispitanika (18,4%), a nekoliko puta godišnje 25 ispitanika (16,4%). Nekoliko puta tjedno u Knjižnicu odlazi 20 ispitanika (13,2%), jednom tjedno 14 ispitanika (9,2%), a 3 ispitanika (2%) su navela da Knjižnicu posjećuju jednom godišnje.

## 7. Koliko često ste u posljednjih godinu dana posjećivali knjižnicu (uključujući i bilo koji ogranak, bibliobus itd.)?

152 odgovora



**Grafikon 7. Učestalost posjećivanja Knjižnice**



Osmo pitanje o najčešćem razlogu posjeta knjižnici s više ponuđenih odgovora, od kojih je bilo moguće odabrati jedan odnosno više odgovora, bitno je za dobivanje uvida smatraju li korisnici Knjižnicu više mjestom za razonodu i zabavu ili mjestom za traženje informacija. Prevladala je opcija razonoda i zabava (uključujući i posudbu knjiga) sa 101 odgovorom, odnosno 66,4%, dok je na drugom mjestu traženje informacija (uključujući i posudbu knjiga) sa 90 odgovora, odnosno 59,2%. Od ostalih značajnije zastupljenih odgovora na trećem mjestu je posudba lektire (za sebe ili druge) s 40 odgovora, odnosno 26,3%, na četvrtom korištenje usluga Dječjeg odjela (igračke, društvene igre, radionice itd.) s 25 odgovora, odnosno 16,4%, na petom druženje s 15 odgovora, odnosno 9,9%, a na šestom mjestu je učenje s 5 odgovora, odnosno 3,29%.



**Grafikon 8. Najčešći razlog posjeta Knjižnici**

U pitanju o razlozima odabira Gradske knjižnice Zadar kao izvora točnih i provjerenih informacija ponuđene su tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali na ljestvici Likertova tipa s pet stupnjeva (1 – u potpunosti se ne slažem, 2 – uglavnom se ne slažem, 3 – niti se slažem, niti se ne slažem, 4 – uglavnom se slažem, 5 – u potpunosti se slažem). Za tvrdnju „U knjižnici lako mogu doći do informacija.“ najveći postotak ispitanika (56,6%) se izjasnio da se u potpunosti slaže. Drugi najčešći razlog odabira Gradske knjižnice Zadar kao izvora točnih i provjerenih informacija je tvrdnja „U knjižnici o svemu mogu pronaći informacije.“ s kojom se u potpunosti slaže 43,4% ispitanika. S tvrdnjom „Informacije u knjižnici su filtrirane“ uglavnom se slaže 34,2%, a visok je i postotak korisnika koji se u potpunosti slažu s tom tvrdnjom (26,3%). S tvrdnjama da knjižničari imaju dovoljno znanja odnosno vremena

za odgovaranje na upite u potpunosti se slaže 40,8% ispitanika. Za tvrdnje „Na internetu dobijem previše rezultata“, „Ne vjerujem informacijama na internetu“, „Iz navike“ i „Usput mi je“ prevladali su neutralni odgovori.

<b>Razlozi zbog kojih bih odabrao/la Gradsku knjižnicu Zadar kao izvor točnih i provjerenih informacija (npr. o prehrani, zdravlju, geopolitici, aktualnostima itd.)</b>					
<b>Tvrdnja</b>	<b>1 - U potpunosti se ne slažem</b>	<b>2 - Uglavnom se ne slažem</b>	<b>3 - Niti se slažem, niti se ne slažem</b>	<b>4 - Uglavnom se slažem</b>	<b>5 - U potpunosti se slažem</b>
<i>U knjižnici lako mogu doći do informacija.</i>	0%	2%	13,2%	28,3%	56,6%
<i>U knjižnici o svemu mogu pronaći informacije.</i>	1,3%	4%	13,8%	37,5%	43,4%
<i>Informacije u knjižnici su filtrirane.</i>	4%	8,6%	27%	34,2%	26,3%
<i>Na internetu dobijem previše rezultata.</i>	7,9%	11,8%	42,1%	19,1%	19,1%
<i>Ne vjerujem informacijama na internetu.</i>	9,2%	19,1%	44,1%	19,1%	8,6%
<i>Knjižničar ima dovoljno znanja za odgovoriti na moje upite.</i>	0%	2%	27%	30,3%	40,8%
<i>Knjižničar ima dovoljno vremena za odgovoriti na moje upite.</i>	0%	4%	20,4%	34,9%	40,8%
<i>Iz navike.</i>	21,1%	11,2%	31,6%	25,7%	10,5%
<i>Usput mi je.</i>	25%	15,8%	35,5%	15,1%	8,6%

**Tablica 2. Razlozi odabira Gradske knjižnice Zadar kao izvora točnih i provjerenih informacija**

U pitanju o aktivnostima i uslugama Gradske knjižnice Zadar koje korisnici koriste kao izvor točnih i provjerenih informacija ponuđene su tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali na ljestvici Likertova tipa s pet stupnjeva (1 – u potpunosti se ne slažem, 2 – uglavnom se ne slažem, 3 – niti se slažem, niti se ne slažem, 4 – uglavnom se slažem, 5 – u potpunosti se slažem). 67,8% ispitanika u potpunosti se slaže s tvrdnjom „posudba knjiga i druge tiskane

građe“, također 38,8% ispitanika s tvrdnjom „korištenje knjiga iz referentne i zavičajne zbirke u knjižnici“, 30,9% ispitanika s tvrdnjom „upiti knjižničaru“ te 23,7% ispitanika s tvrdnjom „posjeti predavanjima, tribinama, promocijama knjiga“. U potpunoj suprotnosti su tvrdnje „posudba multimedije (CD, DVD, Blu-ray, MicroBit)“ s kojom se u potpunosti ne slaže 44,7% ispitanika, „upotreba računala s pristupom internetu“ s kojom se u potpunosti ne slaže 39,5% ispitanika, „čitanje novina i časopisa“ s kojom se u potpunosti ne slaže 37,5% ispitanika i „sudjelovanje na radionicama“ s kojom se u potpunosti ne slaže 32,9% ispitanika.

<b>Ove aktivnosti i usluge Gradske knjižnice Zadar koristim kao izvor točnih i provjerenih informacija (npr. o prehrani, zdravlju, geopolitici, aktualnostima itd.).</b>					
	<b>1 - U potpunosti se ne slažem</b>	<b>2 - Uglavnom se ne slažem</b>	<b>3 - Niti se slažem, niti se ne slažem</b>	<b>4 - Uglavnom se slažem</b>	<b>5 - U potpunosti se slažem</b>
posudba knjiga i druge tiskane građe	2,6%	2%	7,2%	20,4%	67,8%
korištenje knjiga iz referentne i zavičajne zbirke u knjižnici	13,8%	5,3%	20,4%	21,7%	38,8%
posudba multimedije (CD, DVD, Blu-ray, MicroBit)	44,7%	12,5%	15,8%	13,8%	13,2%
čitanje novina i časopisa	37,5%	15,8%	19,1%	10,5%	17,1%
posjeti predavanjima, tribinama, promocijama knjiga	17,8%	15,8%	20,4%	22,4%	23,7%
sudjelovanje na radionicama	32,9%	13,2%	21,1%	14,5%	18,4%
upiti knjižničaru	6,6%	9,2%	27%	26,3%	30,9%
upotreba računala s pristupom internetu	39,5%	18,4%	18,4%	11,8%	11,8%

**Tablica 3. Aktivnosti i usluge Gradske knjižnice Zadar kao izvor točnih i provjerenih informacija**

U pitanju o izvorima u kojima će korisnici pronaći točne i provjerene informacije ponuđene su tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali na ljestvici Likertova tipa s pet stupnjeva (1 – u potpunosti se ne slažem, 2 – uglavnom se ne slažem, 3 – niti se slažem, niti se ne slažem, 4 – uglavnom se slažem, 5 – u potpunosti se slažem). S tvrdnjom „Gradska knjižnica Zadar“ u potpunosti se slaže 53,3% ispitanika, a uglavnom se slaže 27% ispitanika. Visok

postotak kod ispitanika dobila je i tvrdnja „samostalno pretraživanje interneta“, tj. s njom se uglavnom slaže 37,5% ispitanika, a u potpunosti se slaže 35,5% ispitanika. Za ostale ponuđene tvrdnje „televizija“, „radio“, „knjige“, „novine“, „časopisi“, „kroz razgovor“ prevladali su neutralni odgovori, iako i među njima postoje razlike. S tvrdnjama „televizija“, „radio“, „novine“, „časopisi“ se puno manje ispitanika slaže, odnosno bile su znatno rjeđi izbor nego tvrdnje „knjige“ i „kroz razgovor“.

<b>Izvori u kojima ću pronaći točne i provjerene informacije (npr. o prehrani, zdravlju, geopolitici, aktualnostima itd.)</b>					
	<b>1 - U potpunosti se ne slažem</b>	<b>2 - Uglavnom se ne slažem</b>	<b>3 - Niti se slažem, niti se ne slažem</b>	<b>4 - Uglavnom se slažem</b>	<b>5 - U potpunosti se slažem</b>
Gradska knjižnica Zadar	0%	4%	15,8%	27%	53,3%
samostalno pretraživanje interneta	2%	5,3%	19,7%	37,5%	35,5%
televizija	16,4%	25%	34,9%	19,1%	4,6%
radio	19,1%	29,6%	32,2%	15,1%	4%
knjige	7,2%	9,2%	30,9%	30,3%	22,4%
novine	17,8%	23%	38,2%	13,2%	7,9%
časopisi	15,13%	19,1%	40,1%	15,1%	10,5%
kroz razgovor	2,6%	12,5%	37,5%	28,3%	19,1%

**Tablica 4. Izvori točnih i provjerenih informacija**

## **7.2. Varijable u rezultatima istraživanja**

Sociodemografska obilježja ispitanika (spol, dob, razina obrazovanja te primarno mjesto korištenja usluga Knjižnice) uspoređeni su s dvama najčešćim razlozima posjeta Knjižnici (razonoda i zabava te traženje informacija).

Analiza rezultata po spolu i razlogu posjeta pokazala je da među ispitanicima muškog spola kao razlog odabira Gradske knjižnice Zadar kao izvora točnih i provjerenih informacija prevladava traženje informacija (64%), dok među ispitanicima ženskog spola prevladava razonoda i zabava (68,5%).

Spol	Razonoda i zabava		Traženje informacija	
	n	%	n	%
M	14	56	16	64
Ž	87	68,5	74	58,3

**Tablica 5. Odnos spola i razloga posjeta Knjižnici**

Dva najčešća razloga dolaska ispitanika u Knjižnicu su razonoda i zabava te traženje informacija u svim dobnim skupinama. Unatoč očekivanom generacijskom jazu između skupina 18-29 i 65+, nema značajnih razlika u rezultatima. Dobna skupina 30-49 ističe se po najvećem postotku odabira razonode i zabave (71%), a najmanjem postotku traženja informacija kao razloga posjeta knjižnici (55%).

Dobne skupine	Razonoda i zabava		Traženje informacija	
	n	%	n	%
18-29	22	62,9	22	62,9
30-49	49	71	38	55
50-64	18	64,3	17	60,7
65+	12	60	13	65

**Tablica 6. Odnos dobi i razloga posjeta Knjižnici**

Analiza rezultata odnosa najvišeg završenog stupnja obrazovanja ispitanika i razloga posjeta Knjižnici pokazala je očekivano da najobrazovaniji ispitanici, oni koji su završili poslijediplomski studij, u maksimalnom postotku (100%) navode traženje informacija kao razlog posjeta Knjižnici. S druge strane, ispitanici koji u najvećem postotku (77,1%) navode razonodu i zabavu kao razlog posjeta Knjižnici su oni koji su završili preddiplomski studij / višu školu. Međutim, ispitanici svih stupnjeva obrazovanja u velikom postotku (50% ili više), ali u nepravilnim omjerima, navode i razonodu i zabavu i traženje informacija kao razloge

posjeta Knjižnici, iz čega se ne može izvući korelacija između najvišeg završenog stupnja obrazovanja ispitanika i razloga posjeta Knjižnici.

Najviši završen stupanj obrazovanja	Razonoda i zabava		Traženje informacija	
	n	%	n	%
srednja škola	19	59,4	21	65,6
preddiplomski studij / viša škola	27	77,1	18	51,4
diplomski studij / visoka škola	52	65,8	45	57
poslijediplomski studij	3	50	6	100

**Tablica 7. Odnos najvišeg završenog stupnja obrazovanja i razloga posjeta Knjižnici**

Analiza rezultata odnosa primarnog mjesta korištenja usluga Knjižnice i razloga posjeta pokazuje da nema značajne razlike između ispitanika koji žive u urbanim (Središnja knjižnica, ogranci, knjižnične stanice) i ruralnim područjima te područjima udaljenijim od velikih gradskih središta (bibliobus, bibliokombi, knjižnični stacionari). U objema skupinama ispitanika prevladava rasonoda i zabava kao razlog posjeta, ali u prvoj skupini su izraženiji postotci kod oba razloga posjeta: rasonoda i zabava 68,3% u odnosu na 59,4% i traženje informacija 61,7% u odnosu na 50%.

Primarno mjesto korištenja usluga Knjižnice	Razonoda i zabava		Traženje informacija	
	n	%	n	%
Središnja knjižnica, ogranci, knjižnične stanice	82	68,3	74	61,7
bibliobus, bibliokombi, knjižnični stacionari	19	59,4	16	50

**Tablica 8. Odnos primarnog mjesta korištenja usluga Knjižnice i razloga posjeta Knjižnici**

## 8. Zaključak

Istraživanja s korisnicima Gradske knjižnice Zadar koja obuhvaćaju temu ovog diplomskog rada provedena su 2001. godine i 2009. godine (Novak 2010). U istraživanju iz 2001. godine anketu je ispunilo 543 ispitanika, a 2009. godine 351 ispitanik. Teško je izravno komparirati rezultate po dobi s tim istraživanjima jer su, za razliku od ovog istraživanja, u oba sudjelovali i maloljetnici: 2001. godine čak 38,8%, a 2009. godine 15,7% od ukupnog broja ispitanika. Zato su predstavljeni samo podaci o tome koliki postotak ispitanika navodi traženje informacija i posudbu knjiga kao razlog dolaska u Knjižnicu. U istraživanju iz 2001. godine traženje informacija kao razlog dolaska u Knjižnicu navodi 62,8% ispitanika, u istraživanju iz 2009. godine 74,4%, a u ovom istraživanju 59,2% ispitanika. Primjetno je da je najniži postotak u ovom istraživanju, što se može povezati s tendencijom korisnika da zbog sofisticiranije tehnologije nalaze izvore informacija izvan Knjižnice. Posudbu knjiga ispitanici navode kao najčešći razlog posjeta Knjižnici u prva dva istraživanja: 2001. godine 97,4% ispitanika, a 2009. godine 96,3% ispitanika. U ovom istraživanju predmet istraživanja je, među ostalim, bio izvor u kojem korisnici mogu pronaći točne i provjerene informacije, a najznačajniji postotak ispitanika se opredijelio za posudbu knjiga u Knjižnici (67,8%), tako da

se može stvoriti analogija između svih navedenih istraživanja te izvući zaključak da je posudba knjiga u Knjižnici bila i ostala dominantan izvor informacija za korisnike.

Za razliku od drugih istraživanja koja su u ovom radu navedena kao primjer, u ovom su istraživanju, da bi se dobili relevantniji rezultati, ispitanicima bila ponuđena pitanja formulirana tako da je u prvom planu upravo segment traženja informacija.

Prvo istraživačko pitanje u ovom istraživanju odnosi se na promjene u 2023. godini u odnosu na prijašnja istraživanja iz perspektive društvenih promjena uzrokovanih tehnološkim napretkom. Promjene su uzrokovane dostupnošću informacija izvan knjižnice zbog razvoja tehnologije te sve prisutnijeg informacijskog poremećaja kojem su izloženi korisnici. Potrebno je dublje razumijevanje složenih psiholoških učinaka pogrešnog informiranja na ponašanje i potrebe korisnika koji su se promijenili.

Drugo istraživačko pitanje odnosi se na različitost uloga narodne knjižnice kao pružatelja informacija u zajednici u razvijenijim urbanim okružjima i u slabije razvijenim ruralnim okružjima. Istraživanje predstavljeno u ovom radu pokazalo je nema primjetnih razlika što se tiče uloge narodne knjižnice kao pružatelja informacija u razvijenijim urbanim okružjima i u slabije razvijenim ruralnim okružjima zbog toga što je suvremena tehnologija relativno lako dostupna i prisutna u svim područjima. Međutim pokazalo se da su ispitanici u ruralnim sredinama manje skloni koristiti Knjižnicu kao izvor informacija, što se može povezati s nižim stupnjem informacijske pismenosti te skupine ispitanika.

Treće istraživačko pitanje odnosi se položaj narodne knjižnice kao pružatelja informacija u suvremenom umreženom društvu. Položaj narodne knjižnice kao pružatelja informacija nije ugrožen. Štoviše, u kriznim situacijama postaje još značajniji što se vidi iz primjera prakse narodnih knjižnica navedenih u ovom radu.

Hipoteza da se razvojem i primjenom novih tehnologija važnost knjižnica ne smanjuje već povećava je točna jer knjižnica ide ukorak s novim tehnologijama te ih implementira u svoje poslovanje kako bi poboljšala svoje usluge te doprinijela razvoju zajednice. Primjer za navedeno je brza prilagodba poslovanja narodnih knjižnica tijekom pandemije COVID-19, koje su postojeće knjižnične usluge preselile u virtualni svijet, ali i uvele nove, čime su ne samo zadržale već i povećale broj korisnika.



Hipoteza da informacije koje korisnici dobiju u knjižnici imaju veću relevantnost nego informacije dobivene iz drugih izvora pokazala se točnom jer rezultati provedenog istraživanja pokazuju da ispitanici smatraju Knjižnicu mjestom s lakom dostupnošću informacija, ali za razliku od drugih izvora tu je prisutno i knjižnično osoblje koje je kompetentno za pružanje informacijskih usluga. Na iste zaključke upućuju i primjeri drugih istraživanja te primjeri iz prakse narodnih knjižnica navedenih u ovom radu.

Hipoteza da iz korisničke perspektive internet ne može u potpunosti zamijeniti knjižnicu kao izvor informacija je dokazana kao točna budući da je iz ovog i sličnih istraživanja razvidno da, iako je internet lako dostupan i popularan kao izvor informacija, ne može pružiti filtrirane, provjerene i organizirane informacije kao što to može knjižnica.

Očekivani znanstveni doprinos ovog rada je u praktičnoj primjeni prikazanih rezultata istraživanja za poboljšavanje usluga narodnih knjižnica te opće definiranje položaja knjižnice kao izvora informacija u informacijskom društvu 21. stoljeća. Zadaća narodne knjižnice je educiranje javnosti o prijetnji informacijskog poremećaja i aktivno podizanje razine informacijske pismenosti. To se može obavljati organiziranjem radionicama informatičke i informacijske pismenosti, pružanjem usluga pristupa internetu te upućivanjem na relevantne izvore poput same knjižnične građe, ali i vanjskih izvora.

## 9. Popis literature

- „Aaron Swartz | JSTOR Evidence in United States vs. Aaron Swartz“. bez dat. Pristupljeno 03. kolovoz 2023. <http://docs.jstor.org/statement-swartz.html>.
- ALA. 2022. „ALA Condemns Destruction of Libraries, Schools, and Cultural Institutions in Ukraine“. Text. News and Press Center. 19. srpanj 2022. <https://www.ala.org/news/press-releases/2022/07/ala-condemns-destruction-libraries-schools-and-cultural-institutions-ukraine>.
- ALA. bez dat. „Evaluating Information: Information Literacy“. Pristupljeno 31. kolovoz 2023. <https://libguides.ala.org/InformationEvaluation/Infolit>.
- „ARPANET | Definition, Map, Cold War, First Message, & History | Britannica“. 2023. 15. rujan 2023. <https://www.britannica.com/topic/ARPANET>.
- „Bad Blue Boys: Το προφίλ των νεοναζί χούλιγκαν της Ντιναμό Ζάγκρεμπ |...“. 2023. archive.ph. 14. kolovoz 2023. <https://archive.ph/lgvhD>.
- Barber, Peggy, i Linda Wallace. 2008. „Libraries Connect Communities“. *American Libraries* 39 (9): 52–55. <https://www.jstor.org/stable/25650095>.
- BBC News*. 2022. „Ukraine Invasion: False Claims the War Is a Hoax Go Viral“, 08. ožujak 2022., od. Reality Check. <https://www.bbc.com/news/60589965>.
- Bischoff, Paul. 2023. „Internet Censorship 2023: A Global Map of Internet Restrictions“. *Comparitech* (blog). 2023. <https://www.comparitech.com/blog/vpn-privacy/internet-censorship-map/>.
- Bosančić, Boris. 2023. *Informacija u teoriji*. Zagreb: Naklada Ljevak.
- Brindley, Lynne. 2006. „Re-defining the library“. *Library Hi Tech* 24 (listopad): 484–95. <https://doi.org/10.1108/07378830610715356>.
- Burkhardt, Joanna M. 2017. „Combating Fake News in the Digital Age“. *Library Technology Reports* 53 (8): 5–9. <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/6497>.
- Castells, Manuel. 2003. U *Internet galaksija : razmišljanja o Internetu, poslovanju i društvu*, 271. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo.
- „Castells, Manuel | Hrvatska enciklopedija“. bez dat. Pristupljeno 24. kolovoz 2023. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=10979>.
- Cej, Višnja, Ivana Faletar Horvatić, i Janja Maras. 2021. „Knjižnice grada Zagreba i odgovor na izazove vremena“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 111–36. <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.851>.
- Cellan-Jones, Rory. 2017. „Fake News Worries ,are Growing‘ Suggests BBC Poll“. *BBC News*, 21. rujan 2017., od. Technology. <https://www.bbc.com/news/technology-41319683>.
- „Conflict | Interpersonal, Resolution & Negotiation | Britannica“. 2023. 07. kolovoz 2023. <https://www.britannica.com/science/cognitive-dissonance>.
- Connaway, Lynn, David White, Donna Lanclos, i Alison Le Cornu. 2012. „Visitors and Residents: What motivates engagement with the digital information environment?“ *ISIC 2012 Conference Proceedings, September 5-7, 2012, Tokyo, Japan* 18 (siječanj).
- „Countering an Authoritarian Overhaul of the Internet“. bez dat. Freedom House. Pristupljeno 30. kolovoz 2023. <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2022/countering-authoritarian-overhaul-internet>.
- „COVID-19 and the Global Library Field“. 2020. *IFLA* (blog). 2020. <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>.
- Cuofano, Gennaro. 2023. „How Much Money Does Google Make from Advertising?“ *FourWeekMBA*. 28. srpanj 2023. <https://fourweekmba.com/google-business-model/>.
- „Damaged Cultural Sites in Ukraine Verified by UNESCO | UNESCO“. bez dat. <https://www.unesco.org/en/articles/damaged-cultural-sites-ukraine-verified-unesco>.
- Digital Equipment Corporation. bez dat. „Guide to the Digital Equipment Corporation records“. Pristupljeno 29. kolovoz 2023. [https://oac.cdlib.org/findaid/ark:/13030/c8t72p80/entire\\_text/](https://oac.cdlib.org/findaid/ark:/13030/c8t72p80/entire_text/).
- „Digital Society Statistics at Regional Level“. bez dat. Pristupljeno 05. kolovoz 2023. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital\\_society\\_statistics\\_at\\_regional\\_level](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_society_statistics_at_regional_level).

- Đukec Kero, Ivančica, Kristina Krpan, i Aleksandra Pikić. 2018. „Za anketu vam treba približno 3 minute, a novu knjižnicu dobivate zauvijek!“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61 (1): 151–72. <https://doi.org/10.30754/vbh.61.1.613>.
- Eberhart, George. 2019. „Media Literacy in an Age of Fake News“. *American Libraries Magazine*. 01. studeni 2019. <https://americanlibrariesmagazine.org/2019/11/01/media-literacy-in-an-age-of-fake-news/>.
- „Fact- Checking“. bez dat. Duke Reporters’ Lab. Pristupljeno 11. rujan 2023. <https://reporterslab.org/fact-checking/>.
- Faletar Tanacković, Sanjica, Tomislav Jakopec, i Darko Lacović. 2016. „Što korisnici rade na knjižničnim računalima?: rezultati istraživanja u narodnim knjižnicama u istočnoj Hrvatskoj“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 59 (3–4): 103–30. <https://hrcak.srce.hr/187612>.
- Goddard, Jon. 2020. „Public Libraries Respond to the COVID-19 Pandemic, Creating a New Service Model“. *Information Technology and Libraries* 39 (4). <https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847>.
- Gorichanaz, Tim, i Deborah Turner. 2017. „All the Community’s a Stage: The Public Library’s Part in Community Information Provision“. *The Library Quarterly* 87 (travanj): 99–116. <https://doi.org/10.1086/690737>.
- Gorman, Michael. 2006. *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- „Habermas, Jürgen | Hrvatska enciklopedija“. bez dat. Pristupljeno 25. kolovoz 2023. <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=23991>.
- Heather. 2021. „USB: Everything You Need to Know“. *History-Computer* (blog). 04. siječanj 2021. <https://history-computer.com/usb-guide/>.
- Hills, Filippo, Menczer, Thomas. 2020. „Information Overload Helps Fake News Spread, and Social Media Knows It“. *Scientific American*. 2020. <https://doi.org/10.1038/scientificamerican1220-54>.
- Holcer, Dunja. 2015. „Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže“. PhD Thesis. 2015. <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/>.
- Huysmans, Frank, i Marjolein Oomes. 2018. „The People’s Palaces: Public Libraries in the Information Society“. U , 219–42. <https://doi.org/10.1017/9789048537471.015>.
- „informacija | Hrvatska enciklopedija“. bez dat. Pristupljeno 19. kolovoz 2023. <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27405>.
- „Internet Archive: About IA“. bez dat. Pristupljeno 24. kolovoz 2023. <https://archive.org/about/>.
- „Izvješća o mjerama iz siječnja – Program za praćenje dezinformacija o bolesti COVID-19 | Shaping Europe’s digital future“. 2021. 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/library/reports-january-actions-fighting-covid-19-disinformation-monitoring-programme>.
- Jalali, Soraya, Mahrokh Keshvari, i Mohammad Reza Soleymani. 2020. „Fitness information-seeking behavior among female university students: A qualitative study“. *PLoS ONE* 15 (8): e0237735. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237735>.
- Jolley, Daniel, i Karen M. Douglas. 2014. „The Effects of Anti-Vaccine Conspiracy Theories on Vaccination Intentions“. *PLOS ONE* 9 (2): e89177. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0089177>.
- „JSTOR Home“. bez dat. Pristupljeno 03. kolovoz 2023. <https://www.jstor.org/>.
- Keen, Andrew. 2017. „Tvornice podataka“. U *Internet nije odgovor*, 73–74. Zagreb: Naklada Ljevak.
- Kirac, Matko. 2022. „Objavljen javni poziv za uspostavu sustava provjere točnosti informacija“. *Agencija za elektroničke medije* (blog). 30. prosinac 2022. <https://www.aem.hr/blog/2022/12/30/objavljen-javni-poziv-za-uspostavu-sustava-provjere-točnosti-informacija/>.
- Levinson, Paul. 2001. „Preokret digitalnog doba“. U *Digitalni McLuhan : vodič za novo doba*, 208. Zagreb: Izvori.
- Lewis, Becca, i Alice E. Marwick. 2017. „Media Manipulation and Disinformation Online“. *Data & Society*. Data & Society Research Institute. 15. svibanj 2017. <https://datasociety.net/library/media-manipulation-and-disinfo-online/>.

- Mangen, Anne, Bente R. Walgermo, i Kolbjørn Brønnick. 2013. „Reading Linear Texts on Paper versus Computer Screen: Effects on Reading Comprehension“. *International Journal of Educational Research* 58 (siječanj): 61–68. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2012.12.002>.
- Masar, Mladen. 2009. *Gradska knjižnica Zadar : 1949.-2009*. Zadar: Gradska knjižnica Zadar.
- Mašina Delija, Dina, i Dunja Holcer. 2021. „Aktivnosti hrvatskih narodnih knjižnica na Facebooku u uvjetima proljetnog lockdowna 2020.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 95–110. <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.859>.
- McMenemy, David, Elaine Robinson, i Ian Ruthven. 2023. „The Impact of COVID-19 Lockdowns on Public Libraries in the UK: Findings from a National Study“. *Public Library Quarterly* 42 (1): 92–110. <https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2058860>.
- Medijska pismenost. 2023. „Razlike Između Dezinformacija, Misinformacija i Malinformacija - Medijska Pismenost“. 11. travanj 2023. <https://www.medijskapismenost.hr/razlike-između-dezinformacija-misinformacija-i-malinformacija/>, <https://www.medijskapismenost.hr/razlike-između-dezinformacija-misinformacija-i-malinformacija/>.
- „Meet the ‚Human Google‘ at the New York Public Library - CBS News“. bez dat. Pristupljeno 30. kolovoz 2023. <https://www.cbsnews.com/news/meet-the-human-google-at-the-new-york-public-library/>.
- Mesarić, Milan. 2005. „Informatička revolucija i njezin utjecaj na stvaranje informatičke, mrežne, globalne ekonomije - analiza Manuela Castellsa“. *Ekonomski pregled* 56 (5–6): 389–422. <https://hrcak.srce.hr/10289>.
- Mitchell, Amy, Jeffrey Gottfried, Michael Barthel, i Nami Sumida. 2018. „Distinguishing Between Factual and Opinion Statements in the News“. *Pew Research Center’s Journalism Project* (blog). 18. lipanj 2018. <https://www.pewresearch.org/journalism/2018/06/18/distinguishing-between-factual-and-opinion-statements-in-the-news/>.
- Novak, Helena. 2010. „Anketno istraživanje Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53 (3/4): 140–57. <https://hrcak.srce.hr/80585>.
- „O nama“. bez dat. Gradska knjižnica Zadar. Pristupljeno 13. kolovoz 2023. <https://www.gkzd.hr/content/o-nama>.
- Pavić, Lara, i Radovan Vrana. 2018. „Zadovoljstvo korisnika promidžbom i prepoznatljivošću Gradske knjižnice Rijeka“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60 (2–3). <https://doi.org/10.30754/vbh.60.2-3.583>.
- Perrin, Andrew, i Sara Atske. 2021. „About Three-in-Ten U.S. Adults Say They Are ‘Almost Constantly’ Online“. *Pew Research Center* (blog). 2021. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2021/03/26/about-three-in-ten-u-s-adults-say-they-are-almost-constantly-online/>.
- Reuters. 2021. „Fact Check-Video of Pandemic Preparedness Exercise Taken out of Context Online“, 17. prosinac 2021., od. Reuters Fact Check. <https://www.reuters.com/article/factcheck-video-pandemic-preparedness-idUSL1N2T237V>.
- Rouse, Margaret. 2016. „BitTorrent“. *Techopedia* (blog). 05. prosinac 2016. <https://www.techopedia.com/definition/1865/bittorrent>.
- Salganik, Matthew, Peter Dodds, i Duncan Watts. 2006. „Experimental Study of Inequality and Unpredictability in an Artificial Cultural Market“. *Science (New York, N.Y.)* 311 (veljača): 854–56. <https://doi.org/10.1126/science.1121066>.
- „Saving Ukraine’s libraries: what to do and how to help?“ bez dat. Rubryka. Pristupljeno 24. rujan 2023. <https://rubryka.com/en/article/save-libraries-ukraine/>.
- Singer-Vine, Craig Silverman, Jeremy. 2016. „The True Story Behind The Biggest Fake News Hit Of The Election“. BuzzFeed News. 16. prosinac 2016. <https://www.buzzfeednews.com/article/craigsilverman/the-strangest-fake-news-empire>.
- Službena stranica Vlade o Nacionalnom planu oporavka i otpornosti 2021.-2026. bez dat. „Naslovna“. [planoporavka.gov.hr](https://planoporavka.gov.hr). Pristupljeno 05. kolovoz 2023. <https://planoporavka.gov.hr/>.
- Smith, Jade. 2020. „Information in Crisis: Analysing the Future Roles of Public Libraries during and post-COVID-19“. *Journal of the Australian Library and Information Association* 69 (4): 422–29. <https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1840719>.
- „Solidarity, Communication, and Compassion: Library Associations in Times of War“. bez dat. *IFLA* (blog). Pristupljeno 24. rujan 2023. <https://www.ifla.org/news/solidarity-communication-and-compassion-library-associations-in-times-of-war/>.

- „Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj“. 2021. Narodne novine. 2021. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_09\\_103\\_1834.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html).
- Stanley, Samantha. 2017. „Misinformation and Hate Speech in Myanmar“. First Draft. 16. svibanj 2017. <https://firstdraftnews.org/articles/misinformation-myanmar/>.
- „«State a casa questo è Bergamo»: la falsa foto delle bare“. 2020. *nextQuotidiano* (blog). 19. ožujak 2020. <https://www.nextquotidiano.it/state-a-casa-questo-e-bergamo-foto-delle-bare-falsa-lampedusa/>.
- Stipčević, Aleksandar. 2000. „Previše knjiga“. U *Sudbina knjige*, 359–60. Lokve: Naklada Benja.
- Subramanian, Samanth. 2017. „Meet the Macedonian Teens Who Mastered Fake News and Corrupted the US Election“. *Wired*, 2017. <https://www.wired.com/2017/02/veles-macedonia-fake-news/>.
- Swift, Kathy. 2017. „A Web of Extended Metaphors in the Guerilla Open Access Manifesto of Aaron Swartz“. UC Santa Barbara. <https://escholarship.org/uc/item/6w76f8x7>.
- Tancer, Bill. 2010. „Podaci i veza između televizije i interneta“. U *Klik: što milijuni ljudi rade na internetu i što to govori o njima*, 141–43. Zagreb: Algoritam.
- „The Cambridge Analytica Files | The Guardian“. bez dat. Pristupljeno 30. kolovoz 2023. <https://www.theguardian.com/news/series/cambridge-analytica-files>.
- The Economist*. bez dat. „NATO increasingly sees its soldiers’ phones as a liability“. Pristupljeno 21. kolovoz 2023. <https://www.economist.com/europe/2021/05/22/nato-increasingly-sees-its-soldiers-phones-as-a-liability>.
- Vosoughi, Soroush, Deb Roy, i Sinan Aral. 2018. „The spread of true and false news online“. *Science* 359 (6380): 1146–51. <https://doi.org/10.1126/science.aap9559>.
- Vrana, Radovan, i Jasna Kovačević. 2010. „Položaj knjižnice u umreženom društvu“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53 (3/4): 25–41. <https://hrcak.srce.hr/80503>.
- Wardle, Claire, i Hossein Derakhshan. 2017. *Information Disorder : Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making*. Council of Europe. <https://www.eubusiness.com/Books/information-disorder>.
- „Web 2.0 | Definition & Examples | Britannica“. 2023. 18. kolovoz 2023. <https://www.britannica.com/topic/Web-20>.
- „WWW | Hrvatska enciklopedija“. bez dat. Pristupljeno 30. srpanj 2023. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=66413>.
- Young, Jason C., Brandyn Boyd, Katya Yefimova, Stacey Wedlake, Chris Coward, i Rolf Hapel. 2021. „The Role of Libraries in Misinformation Programming: A Research Agenda“. *Journal of Librarianship and Information Science* 53 (4): 539–50. <https://doi.org/10.1177/0961000620966650>.
- Zdravković, Željka, i Valerija Barada. 2009. „Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar. Izvještaj“. 2009. <https://www.croris.hr/crosbi/publikacija/rad-ostalo/766961>.
- „Куда нам без iPhone“. 2023. Вѣдомости.Технологии. 17. kolovoz 2023. <https://www.vedomosti.ru/technologies/gadgets/articles/2023/08/17/990530-kuda-nam-bez-iphone>.
- „Росіяни Виділили 360 Мільйонів Рублів На Знищення Українських Бібліотек На Окупованих Територіях, – ЦНС“. 2023. LB.Ua. 29. ožujak 2023. [https://lb.ua/culture/2023/03/29/550322\\_rosiyani\\_vidilili\\_360\\_milyoniv.html](https://lb.ua/culture/2023/03/29/550322_rosiyani_vidilili_360_milyoniv.html).

## **The role of the library in the constructive informing of users**

### Abstract

The introduction of modern technologies and accompanying changes in the information environment demand a redefinition of the position of the library as a source of information in the information society of the 21st century. Information overload, information pollution and withholding of information lead to information disorder, the result of which is difficulty in searching for relevant data, difficulties in filtering and understanding of essential information, and mistrust towards public sources of information. As the users of public libraries are also affected by this, the question arises as to what is the role of public libraries in such newly created information environment, which is precisely the topic of this paper. With the aim of researching how and to what extent public libraries can contribute to the constructive informing of modern users faced with various forms of information disorder, the hypothesis on the role and position of the public library in society was examined. For this purpose, a brief chronological overview of technological changes in recent human history and the consequent changes in the distribution of information was made, the phenomenon of information disorder was explained, examples of scientific knowledge and research related to the activities of public libraries were presented, and a survey was conducted among the user population of the Zadar City Library through a survey questionnaire on a sample of 152 adults. The expected scientific contribution of this paper is in the practical application of the presented research results, which can be used to define the tasks of the public library in constructive informing of users and consequently improving the services of public libraries in the mentioned area.

*Keywords:* information; information disorder; public libraries; Zadar City Library

## Prilog: Anketni upitnik

### Anketa za punoljetne korisnike Gradske knjižnice Zadar

Molimo Vas zaokružite broj ispred ponuđenog odgovora koji se odnosi na Vas.

#### 1. Spol

1.	M
2.	Ž

#### 2. Dob

1.	18 – 29
2.	30 – 49
3.	50 – 64
4.	65 i stariji

#### 3. Najviši završen stupanj obrazovanja

1.	osnovna škola ili niže
2.	srednja škola
3.	preddiplomski studij / viša škola
4.	diplomski studij / visoka škola
5.	poslijediplomski studij

#### 4. Radni status

1.	učenik/ca
2.	student/ica (nezaposlen/a)
3.	student/ica (zaposlen/a)
4.	zaposlen/a
5.	nezaposlen/a
6.	umirovljenik/ca

**5. Za osobnu upotrebu koristim (moguće je odabrati više odgovora)**

1.	stolno osobno računalo s pristupom internetu
2.	prijenosno osobno računalo (laptop, tablet, iPad) s pristupom internetu
3.	pametni telefon (smartphone)
4.	ništa od navedenoga

**6. Primarno mjesto korištenja usluga knjižnice**

1.	središnja knjižnica, ogranci, knjižnične stanice
2.	bibliobus, bibliokombi, knjižnični stacionari

**7. Koliko često ste u posljednjih godinu dana posjećivali knjižnicu (uključujući ogranke, bibliobus i bibliokombi)?**

1.	nekoliko puta tjedno
2.	jednom tjedno
3.	nekoliko puta mjesečno
4.	jednom mjesečno
5.	jednom u dva mjeseca
6.	nekoliko puta godišnje
7.	jednom godišnje

**8. Najčešći razlog posjeta knjižnici (moguće je odabrati više odgovora)**

1.	razonoda i zabava (uključujući i posudbu knjiga)
2.	traženje informacija (uključujući i posudbu knjiga)
3.	posudba lektire (za sebe ili druge)
4.	druženje
5.	korištenje usluga Dječjeg odjela (igračke, društvene igre, radionice itd.)
6.	instrukcije
7.	nešto drugo (navedite što) _____



**Za sljedeće tvrdnje molimo Vas zaokružite JEDAN BROJ za svaku od ponuđenih opcija:**

**1 – u potpunosti se NE SLAŽEM**

**2 – uglavnom se ne slažem**

**3 – niti se slažem, niti se ne slažem**

**4 – uglavnom se slažem**

**5 – u potpunosti se SLAŽEM**

**9. Razlozi zbog kojih bih odabrao/la Gradsku knjižnicu Zadar kao izvor točnih i provjerenih informacija (npr. o prehrani, zdravlju, geopolitici, aktualnostima itd.)**

u knjižnici lako mogu doći do informacija	1	2	3	4	5
u knjižnici o svemu mogu pronaći informacije	1	2	3	4	5
informacije u knjižnici su filtrirane	1	2	3	4	5
zato što na internetu dobijem previše rezultata	1	2	3	4	5
zato što ne vjerujem informacijama na internetu	1	2	3	4	5
knjižničari imaju dovoljno znanja za odgovaranje na moje upite	1	2	3	4	5
knjižničari imaju dovoljno vremena za odgovaranje na moje upite	1	2	3	4	5
iz navike	1	2	3	4	5
zato što mi je usput	1	2	3	4	5

**10. Ove aktivnosti i usluge Gradske knjižnice Zadar koristim kao izvor točnih i provjerenih informacija (npr. o prehrani, zdravlju, geopolitici, aktualnostima itd.)**

posudba knjiga i druge tiskane građe	1	2	3	4	5
korištenje knjiga iz referentne (enciklopedije, rječnici, leksikoni) i zavičajne zbirke u knjižnici	1	2	3	4	5
posudba multimedije (CD, DVD, Blu-ray, MicroBit)	1	2	3	4	5
čitanje novina i časopisa	1	2	3	4	5
posjeti predavanjima, tribinama, promocijama knjiga, gostovanjima književnika	1	2	3	4	5
sudjelovanje na radionicama	1	2	3	4	5
upiti knjižničaru	1	2	3	4	5
upotreba računala s pristupom internetu	1	2	3	4	5

**11. Izvori u kojima ću pronaći točne i provjerene informacije (npr. o prehrani, zdravlju, geopolitici, aktualnostima itd.)**

Gradska knjižnica Zadar (uključujući pomoć knjižničara, knjižnični katalog, knjižnični fond)	1	2	3	4	5
samostalno pretraživanje interneta	1	2	3	4	5
televizija	1	2	3	4	5
radio	1	2	3	4	5
knjige (koje nisu posuđene iz knjižnice)	1	2	3	4	5
novine	1	2	3	4	5
časopisi	1	2	3	4	5
kroz razgovor s drugim ljudima (uživo, telefonom ili elektroničkim putem)	1	2	3	4	5

**12. Imate li prijedlog za poboljšanje usluge Gradske knjižnice Zadar koja se odnosi na pružanje informacija korisnicima?**