Narodne knjižnice i civilno društvo

Vujnović, Martina

Master's thesis / Diplomski rad

2016

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:986157

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

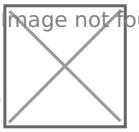
Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**



Repository / Repozitorij:

University of Zadar Institutional Repository





Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Martina Vujnović

Narodne knjižnice i civilno društvo

Diplomski rad

Zadar, 2016.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Narodne knjižnice i civilno društvo

Diplomski rad

Student/ica:

Martina Vujnović

Mentor/ica:

doc. dr. sc. Martina Dragija Ivanović

Zadar, 2016.

Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Martina Vujnović,** ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Narodne knjižnice i civilno društvo** 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, 10. studenog 2016.

SADRŽAJ

SAŽETAK 3

UVOD 4

1. CIVILNO DRUŠTVO KAO NOSITELJ PROMJENA 6

1.1. POČETCI RAZVOJA DRUŠTVA 6

1.2. RAZVOJ CIVILNOG DRUŠTVA 7

1.3. ULOGA SOCIJALNOG KAPITALA U RAZVOJU ZAJEDNICE 9

1.3.1. Ljudski i društveni kapital 11

2. ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA U ZAJEDNICI 14

2.1. KNJIŽNICE I STVARANJE SOCIJALNOG KAPITALA 18

3. ISTRAŽIVAČKI DIO RADA 23

3.1. RAZVOJNI PUT SAMOSTALNE NARODNE KNJIŽNICE U GOSPIĆU 23

3.2. SPECIFIČNOSTI ŽIVOTA U MALIM GRADOVIMA I GRAD GOSPIĆ KAO PRIMJER 25

3.3. CILJ I SVRHA ISTRAŽIVANJA 26

3.3.1. Istraživačka pitanja 27

3.4. METODOLOGIJA 27

3.5. UZORAK 29

3.6. TIJEK ISTRAŽIVAČKOG PROCESA 30

3.7. ANALIZA REZULTATA 30

3.7.1. Analiza intervjua s članovima civilnog društva 32

3.7.2. Analiza intervjua s donositeljima odluka i čelnicima kulturnih ustanova 41

3.7.3. Analiza intervjua s ravnateljem knjižnice 46

3.8. RASPRAVA 49

ZAKLJUČAK 52

POPIS LITERATURE **54**

ABSTRACT **58**

PRILOZI **60**

Sažetak

Uloga knjižnica u demokratskom društvu i poboljšanju života građana dovela je do preispitivanja uloge narodnih knjižnica u manjim zajednicama. Ponuda kulturnih, sportskih, društvenih te obrazovnih mogućnosti u središnjem, razvijenom dijelu Hrvatske razlikuje se od ponude u populacijski devastiranoj Ličko-senjskoj županiji. Kao manji grad Gospić nema predispozicije društveno i kulturno bogatog grada. No, razvijanjem socijalnog kapitala, odnosno mreže odnosa i dijeljenja istih vrijednosti među svim dionicima, stvaraju se mogućnosti za jačanje svih sfera života u gradu. Svojim aktivnostima knjižnice mogu izravno pomoći u jačanju socijalnog kapitala. Upravo u tom leži prilika i potreba za etabliranjem knjižnica kao važnog dijela informacijskog, društvenog i kulturnog života.

Prema tome, u radu će biti prikazani rezultati istraživanja koje je provedeno u Gospiću. Cilj je istraživanja dobiti uvid u to koje bi usluge knjižnice u manjim gradovima i mjestima morale osigurati svojim korisnicima te koje usluge ispitanici traže. Naglasak istraživanja stavljen je na pitanja o uslugama knjižnice povezanim s pružanjem informacija građanima i korisnicima knjižnice, pogotovo nevladinom sektoru. Također, naglasak je i na suradnji civilnih udruga s knjižnicama, a sve u svrhu razvitka društva i poboljšanja kvalitete života te razvitka knjižničnih usluga.

Ključne riječi: *narodne knjižnice, civilno društvo, socijalni kapital, knjižnične usluge, nevladine udruge*

UVOD

Pojam društva označava ukupnost odnosa ljudi u organiziranoj zajednici koja ima javnu i državnu vlast te vlastitu proizvodnju, kulturu i civilizaciju. Također, odnosi se i na udruženja onih koje povezuju isti interesi, djelatnosti i slično.[1] Društvo se temelji na nekim zajedničkim normama ili običajima, a međusobne odnose nadziru institucije. Današnje demokratsko društvo obuhvaća postojanje triju važnih sektora unutar sebe, a to su: javni (država), privatni (tržište) i građanski (civilno društvo). Pripadnici su civilnog društva i društvene organizacije kao oblici raznih dobrovoljnih udruženja koji za cilj imaju ostvarenje i zaštitu individualnih, grupnih, općedruštvenih i sličnih interesa.[2]

U ovom radu pažnja je posvećena temeljnim pojmovima civilnog društva i njegovoj snazi u malim sredinama te mogućnostima suradnje s narodnim (javnim) knjižnicama. Naglasak je upravo na važnosti djelovanja knjižnica kao ravnopravnih partnera u razvijanju demokratskog društva te u poboljšanju života svih članova zajednice. Narodne knjižnice koje djeluju u sredinama koje imaju ograničene mogućnosti u sektoru kulture mogu uvelike pridonijeti razvitku zajednice ako se ispravno povežu s ostalim dionicima demokratskog društva. Tako se zajednicom može definirati neki skup ljudi koji živi na određenom geografskom području ili skup pojedinaca čiji se svakodnevni život ostvaruje unutar jednog područja, a koji su povezani radom i radnim obavezama.[3] Tako se u ovom radu pojam zajednice koji će se obuhvatiti istraživanjem odnosi na područje grada Gospića.

Knjižnice igraju važnu ulogu u društvenom i kulturnom životu. Pritom se u prvom redu misli na vrijednosti poput poštivanja raznolikosti i interkulturalnog dijaloga, slobode izražavanja, ljudskog dostojanstva, solidarnosti, tolerancije i slično. Takve društveno-kulturalne vrijednosti nisu u potpunosti iskorištene. Kako bi uloga knjižnica bila prepoznata, ali i kako bi se unaprijedile i razvile mogućnosti suradnje nužno je razumjeti i pojam socijalnog kapitala. Socijalni kapital možemo jednostavno definirati kao uključenost u mrežu. Drugim riječima, to je vezivno tkivo svake zajednice, pogotovo lokalne. Postoji mnogo definicija socijalnog kapitala, ali se sve temelje na jednoj

[1]Anić, Vladimir. Veliki rječnik hrvatskog jezika. Zagreb : Novi liber, 2004., str. 258

[2]Hrvatski opći leksikon : A - Ž / glavni urednik August Kovačec. Zagreb : Leksikografski zavod "Miroslav Krleža", 1996., str. 217

[3]Bušljeta Tonković, Anita. Održivi razvoj središnje Like: prinosi analizi ljudskog i socijalnog kapitala. Zagreb-Gospić : Institut društvenih znanosti Ivo Pilar : Državni arhiv u Gospiću, 2015., str. 30

pretpostavci, a to je ideja da su odnosi među ljudima važni![4] Zato su usvojene vrijednosti i norme važne za razvoj društva i upravo je ta uključenost u mrežu socijalnih odnosa prilika knjižnicama za poboljšanje uvjeta života svima uključenima u te mreže.

Također, kada spominjemo mogućnosti razvoja malih sredina, nužno je spomenuti i problem digitalne nejednakosti. Po mišljenju Castellsa, digitalni se jaz, kao važan oblik nejednakosti informacijskog doba, ne može preskočiti. On se samo može smanjivati u mjeri u kojoj se smanjuju ostale društvene nejednakosti.[5] Narodne knjižnice su te koje imaju mogućnost svojim programima smanjiti digitalni jaz. Educiranjem građana, radionicama informacijske pismenosti i prezentacijom raznih novih programa knjižnice doprinose civilnom društvu, a sve u svrhu krajnjeg poboljšanja kvalitete života građana, kako u malim sredinama, tako i u ostalim. Interes za civilno društvo značajno je porastao u posljednjih dvadesetak godina, pa je osim teorijskih promišljanja sve veći broj istraživanja vezanih za civilno društvo. Ostaje nadati se da će ovo inicijalno istraživanje biti prvi korak u osvješćivanju mogućnosti za suradnju te da će predstaviti temelj za daljnja istraživanja i razvoj odnosa civilnog društva i knjižnica te konačnog poboljšanja uvjeta života u manjim sredinama, a napose u Gospiću.

[4]Ibid, str. 41

[5]Krištofić, Branimir. Digitalna nejednakost // Sociologija i prostor 176, 11(2007)., str. 165-182

1. CIVILNO DRUŠTVO KAO NOSITELJ PROMJENA

1.1. POČETCI RAZVOJA DRUŠTVA

Pojam *društvo* dolazi od latinskog pojma *societas* koji označava prijateljsku vezu s drugima. Društvo možemo jednostavno definirati kao skupinu ljudi koji dijele neke zajedničke brige ili interese usmjerene prema zajedničkom cilju. Društvene znanosti koriste pojam društva kako bi označili grupu ljudi koji formiraju neki društveni sistem koji može biti poluotvoren (ili poluzatvoren). Također, društvo možemo definirati kao mrežu odnosa među pojedinim entitetima. U spomenutom sustavu društva interakcija se odvija među individuama, članovima te iste grupe.[6]

Koncept društva nekada je podrazumijevao poklapanje s državnim granicama što danas, naravno, nije slučaj. Neko društvo ne definira državna ili politička granica, pogotovo u doba globalizacije koja je razotkrila ograničenja tradicionalnih teorija jednakosti društva i nacionalne države.[7]

Ljudsko društvo u svom je razvoju prošlo kroz nekoliko velikih faza razvitka pa razlikujemo predmoderna i moderna društva. No, neki sociolozi tvrde i postojanje trećeg tipa društva, a to je postmoderno društvo. Haralambos tvrdi da moderno društvo obilježavaju četiri glavne transformacije, a to su industrijalizam, kapitalizam, urbanizacija i linearna demokracija. On navodi kako su važni koncepti koje modernizam prihvaća mogućnost i potreba za ljudskim napretkom, superiornost racionalnosti naspram emocija, planiranje ciljeva, sposobnost tehnologije da rješava problem umjesto čovjeka i oslanjanje na proizvođačku industriju kao katalizator društva. Kao svojevrsni izazov modernizmu, 1980-ih godina javljaju se postmodernističke teze. Postmodernu obilježava mišljenje da društveno ponašanje više nije uvjetovano i oblikovano podrijetlom i socijalizacijom te da klasa, spol i entitet imaju mnogo manje značenje u odnosu na prijašnja vremena. Haralambos također navodi da postmoderna sve više slama granice među društvenim skupinama te da su ljudi slobodniji u biranju svog životnog stila.[8] Iako postmoderna sve više osporava neke ideje modernog društva, može

[6]Društvo. URL: https://sh.wikipedia.org/wiki/Dru%C5%A1tvo (2016-07-19)

[7]Abercombie, Nicholas. Hill, Stephen. Turner, S. Bryan. Rječnik sociologije. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk, 2008., str. 66

[8]Haralambos, Michael. Holborn, Martin. Sociologija : teme i perspektive. Zagreb : Golden marketing, 2002., str. 6-8, 16

se reći kako danas živimo u modernističkom društvu čiji su se zahtjevi nametnuli u svim sferama života.

Sada kada se odredilo da se društvo može definirati kao ukupnost međusobnih odnosa među ljudima te odnosa ljudi prema prirodi, neizbježno je zaključiti da je civilno društvo unutar njega nezaobilazan faktor. Nakon pada komunizma u središte nastojanja uvođenja demokracije ulaze pojmovi koji svojom mrežom odnosa i slobodom mišljenja čine temelj modernog društva, a to su pojmovi građanstva i civilnog društva.

1.2. RAZVOJ CIVILNOG DRUŠTVA

Svako društvo unutar sebe ima mrežu političkih, ekonomskih i društvenih odnosa. Povijesno promjenljivo značenje termina "civilnog društva" ukazuje na promjenljivost unutar tih odnosa. Ekvivalent pojmu civilnog društva kroz povijest možemo naći kod starih Grka u pojmu *politike koinona* ili kod starih Rimljana u pojmu *societas civilis*, kojim su Grci i Rimljani označavali političko društvo s aktivnim građanima koji pomažu oblikovanju politike i institucija.[9] Također, u 18. stoljeću Ferguson pristupa civilnom društvu kao posljedici civilizacije koje, osim civilnim, smatra i političkim te ga stavlja u kontekst društvenih promjena.[10] Alexis de Tocqueville svojim je djelom *O demokraciji u Americi* ostvario ogroman utjecaj na suvremena istraživanja civilnog društva. U njemu opisuje duh zajedništva, važnost slobode udruživanja te važnost udruga kao posredničkih organizacija, osobito važnih u pružanju mogućnosti volonterstva.[11]

Važnost je civilnog društva neosporna, no osim zajedničkog djelovanja svih članova zajednice važna je i suradnja s vlastima. Važnost zainteresiranosti građana za djelovanje u demokraciji ogleda se i kroz sljedeću izjavu: *„Jedno od temeljnih obilježja suvremenih demokracija jest razvijeno civilno društvo koje se, između ostalog, ostvaruje u otvorenom dijalogu, suradnji, pa i partnerstvu građana, organizacija civilnoga društva, odnosno općenito zainteresirane javnosti s javnim i državnim institucijama. Prihvaćanje takve aktivne uloge građana, otvorenosti i javnosti kao temeljnih vrijednosti znači i spremnost*

[9]Bežovan, Gojko. Civilno društvo. Zagreb : Nakladni zavod Globus, 2004., str. 13
[10]Abercombie, Nicholas. Hill, Stephen. Turner, S. Bryan. Nav. dj., str. 32
[11]Bežovan, Gojko. Nav. dj., str. 14

državnih i javnih institucija na poduzimanje djelotvornih mjera savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata."[12]

Bežovan ističe, kao najvažniju i nepromjenljivu, činjenicu da civilno društvo kao zbirna imenica uključuje sve organizacije građana koje se nazivaju dobrovoljnim, neovisnim, neprofitnim, nevladinim i trećim sektorom, a kojima je zajednička osnova i cilj sloboda udruživanja i djelovanje za opće dobro.[13]

Bežovan civilno društvo definira kao područje institucija, organizacija, mreža i pojedinaca koji su kao članovi obitelji, države i tržišta povezani zajedničkim civilnim pravima, a sve u cilju općih interesa. Napravio je analizu civilnog društva u Hrvatskoj koji raščlanjuje na četiri dimenzije:

- struktura (veličina i resursi kojima raspolaže društvo),
- okolina (zakonski, politički i kulturni okvir),
- vrednote (norme koje promiče društvo),
- utjecaj (doprinos civilnog društva u rješavanju društvenih problema).[14]

Peruško smatra da u analizi civilnog društva kroz provođenje kulturne politike moramo izdvojiti četiri grupe kroz koje mogu djelovati kulturne organizacije civilnog društva:

- kulturno-umjetnička društva (iako raširena, nisu najrelevantnija u formiranju kulturne politike),
- umjetničke organizacije (provođenje umjetničkih aktivnosti kroz udruge i time učinkovitije financiranje i zalaganje za reguliranje propisa za djelovanje),
- profesionalne (strukovne) organizacije (udruge koje djeluju kao zagovaratelji i lobisti)
- ostale organizacije (međunarodne) civilnog društva (različita istraživanja i provođenje projekata te zaštita određenih područja i sl).[15]

Jedno od temeljnih obilježja suvremene demokracije jest razvijeno civilno društvo koje se, između ostalog, ostvaruje u otvorenom dijalogu, suradnji i partnerstvu građana i organizacija civilnoga društva. Prihvaćanje takve aktivne uloge građana, otvorenosti i javnosti kao temeljnih vrijednosti znači i spremnost državnih i javnih institucija na

[12]Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata. URL : http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_11_140_3402.html (2016-09-22)

[13]Bežovan, Gojko. Nav. dj., str. 17

[14]Bežovan, Gojko. Civilno društvo u Hrvatskoj. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 2008., str. 18

[15]Mediji, kultura i civilno društvo / uredila Zrinjka Peruško. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 2008., str. 111-112

poduzimanje djelotvornih mjera savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata.

Unutar demokratskog društva za održivost i razvoj bitan je i kapital. Pritom se ne misli isključivo na ekonomski, nego i na prirodni, infrastrukturni, socijalni, ljudski i kulturni kapital.[16] Za temu ovog rada od velike je važnosti upravo socijalni kapital i uloga povezanosti u razvoju društva jer suradnjom između knjižnica i udruga civilnog društva zapravo potpomažemo stavljanje financijskog, fizičkog i ljudskog kapitala u funkciju zajedničkog napretka za društvo. Tako je nužno i osvrnuti se na ljudski kapital koji će svojim znanjima, vještinama i kompetencijama članova društva u konačnici doprinijeti razvoju usluga za društveno djelovanje.

1.3. ULOGA SOCIJALNOG KAPITALA U RAZVOJU ZAJEDNICE

Robert Putnam, politolog velikog značaja u teoriji suvremene demokracije rekao je: "*Socijalni kapital se odnosi na obilježja drštvene organizacije, poput povjerenja, normi i mreža koje mogu poboljšati učinkovitost društva olakšavanjem usklađenog djelovanja*."[17]

Socijalni kapital definira veliki broj različitih, ali sličnih tumačenja, ovisno o gledištu – političkom ili sociološkom. Možemo ga označiti kao društveni (zajednički) resurs koji pojedincu olakšava i/ili otežava pristup ostalim (drugim) društvenim, ekonomskim ili prirodnim resursima. Ili prema definicijama novije literature socijalni kapital je koncept baziran na specifičnim društvenim vrijednostima.[18] Ono što svakako iz svih definicija možemo zaključiti jest to da socijalni kapital je više normativni koncept nego što je objektivan opis ponašanja ljudi. Znači da je socijalni kapital nešto što je težnja, nešto čemu se teži, a ne toliko stvarnost koja se događa ovdje i sada, iako bi bilo poželjno da se događa. Dakle to je koncept, zamišljena konstrukcija koju su stvorili znanstvenici kako bi privolili pojedinca i društvo da se kreće tim putem, da pokuša makar minimalno postići ono čemu taj koncept teži i što on promovira.

Također, iz svih definicija se može iščitati da socijalni kapital podrazumijeva povezivanje ljudi u svrhu ostvarivanja pozitivnih zajedničkih ciljeva i koristi. Upravo povezanost

[16]Bušljeta Tonković, Anita. Nav. dj., str. 29-30

[17]Koska, Viktor. Socijalni kapital u Hrvatskoj: pogreška u konceptualizaciji // Mali Levijatan : studentski časopis za politologiju 1, 5(2006)., str. 79-91

[18]Socijalni kapital. URL: https://bs.wikipedia.org/wiki/Socijalni_kapital (2016-07-21)

među članovima i usmjeravanje zajedničke energije prema istome cilju premošćuje sve razlike među članovima društva i društvenim slojevima.

Svojim djelom *Kako demokraciju učiniti djelotvornom*, Putnam postavlja temelje za istraživanja demokratskog društva a njegov je zaključak da postoji visok stupanj korelacije između razine socijalnog kapitala i razvijenosti zajednice i uspješnog funkcioniranja političkih institucija.[19] Tako Putnam postavlja i tezu povezanosti socijalnog kapitala i demokracije. Pri ispitivanju koristi koncept pet područja, odnosno četrnaest indikatora. Spomenuta područja jesu:

- mjere organiziranog života u zajednici,
- mjere uključenosti u javna događanja,
- mjere volontiranja u zajednici,
- mjere neformalne društvenosti te
- mjere socijalnog, uopćenog i povjerenja.[20]

Ti indikatori su visoko povezani što nam govori kako oni mjere različite, ali vrlo povezane dimenzije socijalnog kapitala te time smo dobili jedinstveni indeks socijalnog kapitala za daljnja istraživanja.[21]

Osim dimenzije generalne uključenosti u mrežu, Putnam dodaje još dvije dimenzije povezanosti, a to su norma uzajamnosti (reciprociteta) i povjerenje. Upravo u malim sredinama kao što je Gospić, te veze su izražene, kao što je uzajamno pomaganje i povjerenje u članove svoje zajednice. Ono što sve definicije socijalnog kapitala imaju zajedničko, neovisno o gledištu, su tri aspekta: društvene aktere, resurse i odnose među akterima.[22] Koska navodi kako je bitno razumijeti da za razliku od svih ostalih kapitala, socijalni kapital predstavlja javno dobro te svaki korisnik se koristi tek jednim njegovim dijelom. I ono što je bitna razlika od ostalih kapitala, svojom upotrebom socijalni kapital postaje samo veći, za razliku od ostalih, jer „konstantnom suradnjom i korištenjem resursa socijalnog kapitala, mreže se učvršćuju i povećava razina povjerenja“.[23] Učvršćivanjem veza među poznatim članovima zajednice, raste i spremnost na suradnju i provođenje zajedničkih aktivnosti i s nepoznatim članovima. Time premošćujemo razlike i stvaramo povjerenje. Poglavito u malim sredinama potrebna je uključenost u

[19]Koska, Viktor. Nav. dj., str. 79-91

[20]Šalaj, Berto. Socijalni kapital: Hrvatska u komparativnoj perspektivi. Zagreb : Fakultet političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu, 2007., str. 213-215

[21]Ibid

[22]Bušljeta Tonković, Anita. Nav. dj., str. 41

[23]Koska, Viktor. Nav. dj., str. 79-91

razne formalne i neformalne oblike udruživanja kako bi se mogle razvijati veze i socijalni kapital, koji bi u konačnici doprinijeli boljitku života te zajednice.

No potrebno je i istaknuti važnost razlikovanja premošćujućeg (bridging) i povezujućeg (bonding) socijalnog kapitala. Koska smatra da „…premošćujući stvara i/ili učvršćuje veze između ljudi koji nemaju mnogo sličnosti i tako dovodi do pozitivnih društvenih promjena. Eventualno razvijanje lošeg socijalnog kapitala može pogodovati stratifikaciji društva i povećanju povjerenja u običajne, a ne demokratske institucije.“[24]

Tako povezujući socijalni kapital u malim sredinama je od velikog značaja jer su odnosi i veze među ljudima ionako već izražene te postoji već povjerenje i suradnja, koju samo treba dalje ojačati i usmjeriti. No isto tako suradnjom dionika društva i razvijanjem premošćujućeg socijalnog kapitala pružamo si mogućnosti za razvoj zajednice premošćujući razlike između društveni slojeva.

Zaključno, socijalni kapital jest konstrukt, ali je oblikovan na temelju vrijednosti i norma stvarnog društva i zbog toga je izuzetno vrijedan. On nije objektivan opis ponašanja ljudi iz razloga što mi nikada ne može ni jednim istraživanjem dohvatiti koliko se ljudi uistinu pridržavaju normi i vrijednosti koje su postavljene jer njih ima jako puno. Ali to socijalnom kapitalu daje upravo tu „prednost“ širine i sadržajnog bogatstva koja je ljudima potrebna – da nečemu teže i da određene vrijednosti i norme ili prakticiraju ili ih pokušavaju doseći.

1.3.1. Ljudski i društveni kapital

Ljudski kapital možemo definirati kao znanja, kompetencije, vještine i osobnih karakteristika koje nosi neki pojedinac, a koji mu omogućava postizanje osobnog, društvenog i ekonomskog blagostanja. Kako učenje i usvajanje vještina traje od rođenja pa do smrti, Koska kaže kako možemo reći da je to onda proces cjeloživotnog obrazovanja, unutar kojega se „ljudski kapital odvija u kontekstu učenja unutar obitelji, formalnog obrazovanja i treninga, učenja na radnom mjestu, neformalnog svakodnevnog učenja te sudjelovanja u civilnom društvu."[25] Ukratko, možemo ga promatrati kao ulaganje u obrazovanje jer intelektualne i komunikacijske vještine, intelektualni kapital, praktične vještine i motivacija posebno se stječu tijekom obrazovanja, a pridonose stvaranju novih vrijednosti. Tako dolazimo do zaključka kako je obrazovanje jedan od

[24]Ibid
[25]Ibid

temeljnih faktora i kapitala suvremenog društva te da je upravo ljudski kapital, odnosno njegova odsutnost, jedna od najvećih prepreka u rastu i razvoju društva. Ozbiljno narušen ili uništen socijalni kapital se teško može ponovno obnoviti kao što ni ljudski kapital nije koncept koji usvojimo jednom i zauvijek. Tako zaključujemo da je ljudski kapital usko povezan sa socijalnim, što je vidljivo i iz Slike 1.

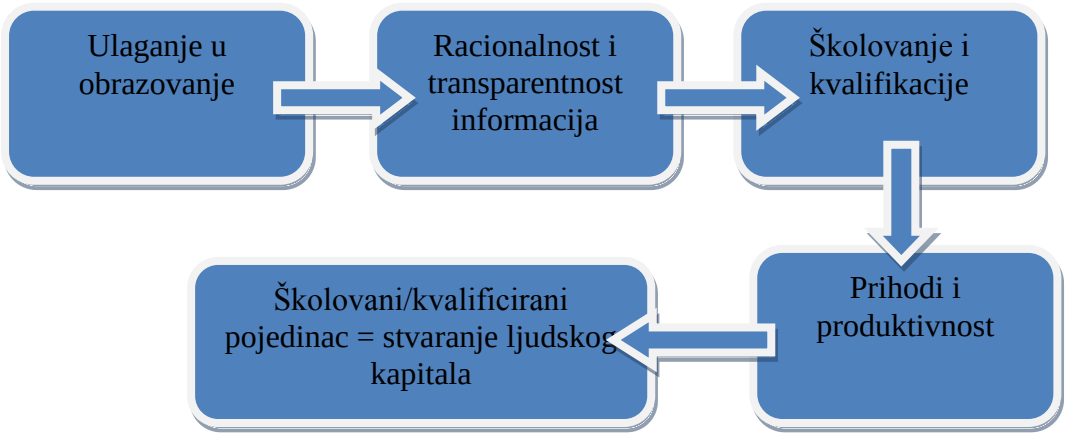
Slika 1. Odnos ljudskog i socijalnog kapitala

	LJUDSKI KAPITAL	SOCIJALNI KAPITAL
Usmjerenost	na pojedinca	na mreže i odnose
Izvori	iz ekonomske racionalnosti i transparentnosti informacija	iz društveno utemeljenih vrijednosti i normi
Kvantitativni aspekti	mjeri se brojem godina školovanja ili brojem kvalifikacija	počivaju na uzajamnm obvezama i civilnom djlovanjem, mjere se stajalištima, vrijednostima, članstvom, sudjelovanjem i razinom povjerenja
Mjerljivost	ulaganje u obrazovanje, mjeri se prihodima (plaćama)	kvalitetom življenja
Rezultati uloženog	direktni: prihodi i prodiktivnost i indirektni: zdravlja i vcivilna aktivnost	društvena kohezija, ekonomska postignuća, povećanje društvenog kapitala
Model	Linearan	interaktivan/cirkularan

Izvor: Bušljeta Tonković, Anita. Održivi razvoj središnje Like: prinosi analizi ljudskog i socijalnog kapitala. Zagreb-Gospić : Institut društvenih znanosti Ivo Pilar : Državni arhiv u Gospiću, 2015., str. 40

Tako je i sam proces stvaranja ljudskog kapitala linearan model u 5 faza te je prikazan na Slici 2. iz koje zaključujemo kako ulaganje u obrazovanje na kraju rezultira sa stvaranjem ljudskog kapitala koji čini upravo obrazovan pojedinac.

Slika 2. Linearni model stvaranja ljudskog kapitala



Izvor: Bušljeta Tonković, Anita. Održivi razvoj središnje Like: prinosi analizi ljudskog i socijalnog kapitala. Zagreb-Gospić : Institut društvenih znanosti Ivo Pilar : Državni arhiv u Gospiću, 2015., str. 41

Ljudski kapital, odnosno kvaliteta radne snage može se promatrati s društvene, ali i gospodarske strane. Kao takav, izravno je povezan s društvenim kapitalom te se međusobno promiču i nadopunjavaju. Hanifan društveni kapital definira kao ono što je najvažnije u svakodnevnom životu ljudi kao primjerice dobrohotnost, prijateljstvo, suosjećanje, društvene veze i komunikacija između pojedinaca i obitelji, koji sačinjavaju zajedno jednu društvenu cjelinu.[26]

Za društveni angažman i razvoj civilnog društva, od velike su važnosti i društveni i ljudski i socijalni kapital. Jer upravo ljudski kapital pridonosi stvaranju društvenog, koji se jača socijalnim kapitalom. Društveni kapital kroz obrazovanje pomaže djeci i mladima da postanu odgovorni članovi društva i aktivni u svojoj zajednici, jer postoje pokazatelji da veća količina utrošenog vremena u obrazovanje rezultira većom razinom društvene i građanske angažiranosti. Iako naravno, kako i Keeley naglašava, činjenica da se netko školuje ne znači da je isti društveno predaniji građanin.

[26]Keeley, Brian. Ljudski kapital : od predškolskog odgoja do cjeloživotnog učenja. Zagreb : Educa, 2009., str. 113

2. ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA U ZAJEDNICI

U IFLA-inim smjernicama narodna se knjižnica definira kao *„…organizacija koju osniva podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili nekog drugog oblika organizacije. Osigurava pristup znanju, informacijama i djelima mašte pomoću izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje."*[27]

Ako slijedom ove definicije knjižnica ispunjava svoju navedenu ulogu i djeluje u ključnim područjima onda ona pozitivno djeluje i na društveni razvoj zajednice, ali i na osobni razvoj pojedinca te tako ima mogućnost unositi promjene u zajednicu. Knjižnica ima važnu ulogu kao javni prostor i mjesto okupljanja što je od neizmjerne važnosti za male sredine gdje ne postoji mnogo drugih mjesta za okupljanje. Time knjižnica postaje i socijalno iskustvo. Također, prema IFLA-inim smjernicama, knjižnica mora pridonositi stvaranju i održavanju demokratskog društva te obogaćivati i razvijati društvene i osobne živote svojih korisnika.[28] Horvatova smatra kako knjižnice imaju veliku ulogu u lokalnoj zajednici. One općenito „poboljšavaju kvalitetu ljudskog života, pomažu u pronalaženju posla, poboljšavaju zdravlje pronalazeći odgovarajuće informacije i terapije čitanjem, pomažu u stjecanju digitalne pismenosti i pristupna su točka za različite lokalne službe".[29] Zbog toga, u kontekstu zemalja u razvoju, ili manjih sredina, uvijek se spominje potreba za investiranjem sredstava u izgradnju i razvoj javnih knjižnica. Tako su i kroz povijest knjižnice bile zaslužne za mnoge društvene promjene. Narodne knjižnice u Hrvatskoj svoj začetak imaju u čitaonicama koje su bile zaslužne za buđenje nacionalne svijesti i etabliranje nacionalnog identiteta. Društvena politika današnjice želi stvoriti tzv. aktivno građanstvo, odnosno pojedince koji se udružuju u zajednicu kako bi ostvarili neki zajednički interes ili cilj. Zadaća svih javnih ustanova, pa tako i knjižnica, jest da u suradnji s nevladinim udrugama potaknu interes građana za sudjelovanjem u životu svoje zajednice. Jednom kada se uspije pobuditi interes u građanima i kada ih se uspije privući u aktivno sudjelovanje u zajednici građani će

[27]Narodna knjižnica. IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za narodne knjižnice / glavna urednica Mirna Willer. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. str. 1

[28]Ibid

[29]Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi svoje zajednice. // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova 8. savjetovanja za narodne knjižnice, Sveti Martin na Muri. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2012., str. 21-32

zasigurno onda toj zajednici u mnogočemu i pridonijeti. Po mišljenju Horvatove, suvremene knjižnice su društvena okupljališta koja pomažu aktivnom uključivanju građana u zajednicu. Da bi se to ostvarilo potrebno je slijediti načela međunarodnih dokumenata.[30]

Iako danas proces globalizacije postavlja knjižnicama mnoge nove izazove, uz informacijske tehnologije i nove medije one imaju priliku obavljati svoje zadaće puno djelotvornije. Sustav narodnih knjižnica važan je nacionalni i kulturni resurs te je stoga jedinstvena i razrađena mreža narodnih knjižnica neophodna. Ipak, u Hrvatskoj još uvijek nije uspostavljena jedinstvena mreža narodnih knjižnica. Ono o čemu možemo govoriti samo je mreža narodnih knjižnica na razini županija koje međusobno nisu funkcionalno povezane i ne djeluju kao jedinstveni knjižnični sustav narodnih knjižnica. Hrvatska ima 576 jedinica lokalne samouprave od čega se u 20 županija nalazi 126 gradova i 429 općina te 6742 naselja. Kao posebna jedinica izdvaja se Grad Zagreb.[31] U RH imamo 20 županijskih matičnih službi za narodne i školske knjižnice**.** Matična služba za narodne knjižnice u NSK obavlja stručni nadzor rada 20 županijskih matičnih službi. Mreža narodnih knjižnica sastoji od 198 narodnih knjižnica (bez ogranaka i područnih knjižnica).[32] Iako po Zakonu o knjižnicama svaka općina i grad moraju osnovati narodnu knjižnicu (ili organizirati knjižničnu uslugu), vidljivo je iz podataka da to nije u potpunosti ostvareno. Naime, od ukupno 555 gradova i općina, postoji tek 198 narodnih knjižnica (i 9 bibliobusnih službi) što znači da više od 64 % knjižnica nema ustrojenu knjižničnu djelatnost.[33] Za Ličko-senjsku županiju matičnost je povjerena Samostalnoj narodnoj knjižnici u Gospiću i ona skrbi o još osam jedinica, kako je prikazano u Tablici 1.

[30]Horvat, Aleksandra. Nav. dj., str. 20-27

[31]Nacionalna i sveučilišna knjižnica. URL : http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/--upanijske-mati--ne-slu--be-RH-----izvje--taj-o-radu-u-2014.-i-plan-rada-za-2015..pdf (2016-08-18)

[32]Nacionalna i sveučilišna knjižnica. URL : http://www.nsk.hr/wpcontent/uploads/2012/01/Predstavljanje-Sustav-narodnih-knji%C5%BEnica-u-RH.ppt (2016-08-18)

[33] Ibid

Tablica 1.Članstvo i broj posjeta korisnika u narodnim knjižnicama u LSŽ u 2015.

LIČKO-SENJSKA ŽUPANIJA	BROJ STANOVNIKA GRADA/OPĆINE	BROJ ČLANOVA	BROJ POSJETA KORISNIKA
Samostalna narodna knjižnica Gospić	12.745	1.243	16.478
Javna ustanova narodna knjižnica Otočac	10.000	402	4.420
Gradska knjižnica Senj	9.227	637	17.233
Gradska knjižnica Novalja	3.000	135	12.500
Narodna knjižnica Plitvička jezera	4.500	642	4.300
Narodna knjižnica Općine Perušić	2.638	75	2.268
Općinska knjižnica Udbina	1.874	45	1.440
Narodna knjižnica P.Preradović Donji Lapac	1.867	70	604
Narodna knjižnica S.S. Kranjčević Vrhovine	1.442	67	980
Ukupno u 2015.	**47.293**	**3.316**	**60.223**

Izvor:http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/%C4%8Clanstvo-i-posjete-u-narodnim-knji%C5%BEnicama-u-2015..pdf

Podaci navedeni u Tablici 1. prikupljeni su u okviru dokumenta „Poslovanje i usluge narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj u 2015.“ putem statističkog upitnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dokument navodi kako u usporedbi s prethodnim izvještajima 6 županija bilježi približno isti ukupan broj članova knjižnica,

među kojima je i Ličko-senjska županija. Također, u 4 županije, uključujući i Ličko-senjsku, broj fizičkih korisnika nešto je smanjen, a evidencija o virtualnim posjetima ne postoji.[34] Tako je SNK Gospić tijekom 2015. godine imala 16 478 posjeta i 1243 člana. Grad Gospić, kao najveći grad u županiji i županijsko središte, bilježi manju posjećenost negoli grad Senj koji ima manje stanovnika i upola manje članova. Tako, ukupno u županiji 2015. godine 3316 članova knjižnicu je posjetilo 60 223 puta.

Kako bi uspješno djelovala svaka knjižnica mora poznavati svoju zajednicu i njezine potrebe. Stoga je vrlo važno utvrditi tko koristi knjižnične usluge, koje su potrebe pojedinaca i grupa iz odabrane zajednice te pronaći način kojim ih knjižnica može zadovoljiti. Tako, prema IFLA-inim smjernicama za rad narodnih knjižnica, usluge koje odabrana zajednica može tražiti mogu se sažeti na:

- posudbu knjiga i druge građe,
- korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice,
- pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku,
- informacijska služba i usluge rezervacije,
- informacijske usluge o zajednici,
- obrazovanje korisnika uključujući i podršku programima opismenjavanja,
- organiziranje programa i događanja.[35]

Usluge iz spomenutih područja mogu se odnositi na djecu, mladež, odrasle, cjeloživotno učenje, slobodno vrijeme, informacijske službe i usluge, skupine unutar zajednice, specijalne grupe korisnika te promicanje čitanja i pismenosti. Također, pri planiranju i razvijanju knjižničnih usluga, IFLA upozorava da uvijek trebamo promisliti koja nam je misija knjižnice te svrhu usluga onda usmjeriti na tri primarna područja: obrazovanje, informacije i osobni razvoj.[36]

Nakon što se detektiraju potrebe građana važno je organizirati posebne programe koji će biti usmjereni na ispunjavanje iskazanih potreba. No, knjižnica neće uvijek moći sama organizirati ili izvesti zamišljeni program pa je neophodna suradnja s drugim ustanovama, organizacijama, udrugama, tijelima javne vlasti i tvrtkama koje djeluju u toj zajednici. U mnoštvu udruga civilnog društva, rad većine udruga povezan je s

[34]Nacionalna i sveučilišna knjižnica. URL : http://www.nsk.hr/wpcontent/uploads/2012/01/Predstavljanje-Sustav-narodnih-knji%C5%BEnica-u-RH.ppt (2016-10-19)

[35] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / glavna urednica Ana Barbarić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 43

[36]Ibid

knjižnicom. S druge strane, i djelatnost pojedinih udruga važna je za knjižnicu. Horvatova uvodi termin „senzibilizacija okoline“ koji se odnosi na međusobnu suradnju udruga i knjižnica gdje se razvija senzibilitet okoline i potiče uklanjanje predrasuda. Ona navodi i kako „suradnjom na programima sa socijalno isključenim korisnicima, starijim osobama, manjinama ili invalidima, knjižnica promiče socijalnu toleranciju i inkluziju.“[37]
Važnost knjižnica u civilnom društvu dokazuje nam i postojanje alternativnih knjižnica. Alternativne knjižnice, kao knjižnice organizacija civilnog društva, prema Pikićevoj „prikupljaju, obrađuju i daju na korištenje javnosti građu s raznim temama iz područja njihovog djelovanja, posebice zaštite ljudskih prava.“ Tako Pikić navodi kako postoje dva tipa – prava alternativna knjižnica, potpuno neovisna od javnog knjižničnog sustava i u vlasništvu onih koji su prikupili građu te drugi tip koji posjeduje specijalne zbirke koje se ne mogu pronaći u javnim knjižnicama. Narodne knjižnice manjih sredina, gdje nije dostupno puno zbirki, mogu u svoj rad implementirati jedno od glavnih obilježja alternativne knjižnice, a to je da fond knjižnice daju na korištenje cjelokupnoj javnosti budući da je cilj alternativne knjižnice informiranje i dizanje svijesti o temama koje one zastupaju i prikupljaju.[38]
Volonterstvo i značajke koje proizlaze iz njega vrijednosti su demokratskog društva zato što volontiranje u narodnim knjižnicama građanima omogućuje da aktivno sudjeluju u radu knjižnice i rješavanju problema svoje zajednice. Bunić smatra da su knjižnice „ustanove koje svojim raznovrsnim uslugama upravo doprinose poboljšanju kvalitete života u zajednici i idealna su mjesta za rad volontera koji žele povećati svoja znanja i vještine, samoaktualizirati se dajući doprinos zajednici.“ Isto tako, knjižnicama se pruža prigoda da poboljšaju svoje usluge kroz razna znanja, ideje i vještine volontera, što je ujedno savršena prigoda za neposrednu i dugotrajnu interakciju knjižnice i zajednice.[39]

2.1. KNJIŽNICE I STVARANJE SOCIJALNOG KAPITALA

Njegujući načelo jednakosti mogućnosti za sve građane i omogućavajući svima pristup informacijama te cjeloživotnom učenju, istraživanju, inovacijama, kulturi i rekreaciji, knjižnice imaju mogućnost jakog utjecaja na društvo. Čineći gore navedeno knjižnice

[37]Horvat, Aleksandra. Nav. dj., str. 21-32
[38]Pikić, Aleksandra. Alternativne knjižnice u Zagrebu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 49, 1(2006)., str. 58-73
[39]Bunić, Sanja. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2011), str. 115-124

doprinose promoviranju i jačanju civilnog društva,a neposredno ga sudjelovanje građana dodatno razvija. U tom kontekstu, Sipila tvrdi da aktivno uključeno građanstvo svojim aktivnostima razvija civilno društvo, ali razvija i knjižnične usluge te tako utječe na poslovanje svoje narodne knjižnice. Bit je otvorenog društva da mora biti „otvoreno, slobodno i jednako za sve i mora davati svojim građanima mogućnosti da upotrijebe svoja znanja, sposobnosti i vještine u svrhu vlastitog boljitka i kvalitetnijeg života."[40] Upravo kvalitetna i jaka narodna knjižnica doprinosi razvoju i jačanju društva te zato Sipila tvrdi da narodne knjižnice trebaju objediniti informacije, rekreaciju, kulturu, edukaciju i socijalne potrebe svojih korisnika. Drugim riječima, aktivnosti unutar tih područja su one koje promoviraju i podupiru demokratsko društvo.[41] Ignatow ističe kako je u suvremeno doba misao vodilja narodnih knjižnica otvorenost cjelokupnoj zajednici. Knjižnice su te koje su cijenjene kao izvor relevantnih i objektivnih, neutralnih informacija. Upravo knjižnice, pogotovo u vrijeme kulturnih razlika i promjena, imaju priliku više nego ikada povećati socijalni kapital. Socijalni kapital, u kontekstu knjižnica, po Putnamovu se mišljenju može definirati kao veličina i snaga obiteljskih i prijateljskih veza. Ističe kako je socijalni kapital ključna determinanta u životima pojedinaca kada je riječ o školskom razvoju, akademskom postignuću i intelektualnom razvoju.[42] Niti jedna kulturno-obrazovna ustanova ne može ni približno uspješno kao knjižnica pružati građanima informacijske usluge, smanjivati razlike među skupinama u društvu te povećavati toleranciju, razumijevanje i znanje. Građani zahtijevaju mjesto gdje mogu govoriti slobodno, podijeliti brige i razviti svoje interese te se uklopiti u zahtjeve i interese zajednice. Knjižnice su „mjesta učenja i razmjene, udoban, ugodan i kreativan javni prostor u kojem se uspostavljaju odnosi među ljudima, stječe iskustvo, potiču rasprave i razmjena ideja te stvaraju veze i izgrađuje društvena zajednica." Time knjižnice postaju idealna mjesta za okupljanje društvenoga života te pridonose kvaliteti življenja, a korisnici ih osjećaju kao svoj prostor.[43] No, da bi knjižnica postala treći prostor potrebno je, naglašava Ille, uzeti u obzir i okruženje u kojem se nalazi kao i sastav članova knjižnice i zajednice koja tamo boravi. Iako nam je danas internet

[40]Sipila, Sinikka. Strong libraries, strong societies // El profesional de la informacion 24, 2(2015), str. 95-101

[41]Ibid

[42]Ignatow, G. et.al. Public Libraries and Democratization in Three Developing Countries: Exploring the Role of Social Capital // Libri 62, 1(2012), str. 67–80

[43]Deveto savjetovanje za narodne knjižniceu Republici Hrvatskoj http://www.nsk.hr/9-savjetovanje-za-narodne-knjiznice-u-republici-hrvatskoj-2/ (2016-10-20)

omogućio gotovo trenutno povezivanje s bilo kim u svijetu i trenutnu dostupnost informacija, međusobna otuđenost ljudi i otuđenost od društvenih skupina sve više dolazi do izražaja. Knjižnično osoblje je to koje treba biti educirano, motivirano, osviješteno, posvećeno i zainteresirano za stvaranje promjena u društvu. Knjižnice sve više prihvaćaju i razumiju svoju sve veću ulogu u civilnom životu zajednice. One mogu doprinijeti tome da se čuje glas svake osobe iz društva i da svi imaju pomoć pri pronalasku svoga mjesta u demokratskom društvu.[44] Povezivanje ljudi te premošćivanje i povezivanje socijalnog kapitala od velike su važnosti u suvremenom dobu, jer, sada više nego ikada, svjedoci smo otuđenost među ljudima te prisutnosti nepovezanosti ljudi međusobno jednako kao i s institucijama civilnog društva. Narodna knjižnica ima mogućnost pružanja infrastrukture korisnicima i obogaćivanja društvenog kapitala svojim resursima. Jille ističe da odlikama kao što su otvorenost, privatnost i neutralnost te bogatstvom sekundarne ponude (dvoranama, pristupom internetu informacijama) narodna knjižnica, pored kuće i posla, postaje treći prostor u životima pojedinaca.[45] Tako preuzima ulogu jačanja socijalnog kapitala i postaje svojevrsno društveno ljepilo i točka okupljanja zajednice.

Treći prostor označava knjižnicu i kao društveni kapital koji je slika zajednice te svojim uslugama promiče društvenu koheziju. Iako „usluga" knjižnice kao trećeg prostora za knjižničare znači nove strategije rada i zahtijeva veći angažman i rad s vrlo raznolikom populacijom u dinamičnom kontekstu, ona je neophodna za razvoj zajednice i obogaćivanje društvenog kapitala.[46] Društveni kapital, iako uključuje institucije, odnose i norme nije samo zbir institucija koje podupiru neko društvo ili zajednicu, već je to „ono nešto" što drži pripadnike zajednice na okupu. Svakom je društvu potreban prostor za okupljanje građana te razmjenu informacija i druženje. Knjižnice su sada dobile idealnu priliku da preuzmu tu ulogu i dodatno obogate zajednicu u kojoj djeluju.

Kako nas upućuju IFLA-ine smjernice, koristeći knjižnicu za istraživanje, obrazovanje ili razonodu korisnici stupaju u veze jedni s drugima i tako stječu pozitivna socijalna iskustva. Također, osiguravajući raznolikost obrazovne građe i slobodan pristup

---

[44]Lukensmeyer, Carolyn J. Public Libraries and the Future of Democracy // National Civic Review 101, 4(2012), str. 13-14

[45]Ille, Jagoda. Dom, posao, nešto treće: knjižnica kao „treći prostor" // Narodne knjižnice kao treći prostor : zbornik radova 9. savjetovanja za narodne knjižnice, Zadar. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2013., str. 77-84

[46]Deveto savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. URL : http://www.nsk.hr/9-savjetovanje-za-narodne-knjiznice-u-republici-hrvatskoj-2/ (2016-10-20)

informacijama, narodna knjižnica može biti ekonomski i društveno korisna pojedincima i zajednici.[47]

Prema Harju, civilno društvo definira nekoliko parametara, a to su „građanska aktivnost, sudjelovanje u civilnom životu, broj javnih ustanova, volonterska mreža, profesionalni sektor, etnička i kulturna raznolikost te fleksibilnost, nezavisnost i solidarnosti svih dionika". U razvijenom civilnom društvu građani u suradnji s ustanovama kao što je knjižnica organiziraju aktivnosti koje čine dobro njima samima, ali i na dobrobit drugih.[48] Upravo je presudna za jaku knjižnicu i jako demokratsko društvo sloboda pristupa informacijama za sve građane društva. Knjižničari su ti koji mogu naučiti građane kako pronaći, vrednovati i upotrijebiti informacije bitne za donošenje odluka koje utječu na način života, učenja, rada i općenito razvoj zajednice. Kranich kaže kako svojim programima knjižnice okupljaju građane i ruše barijere godina, rase, kulturnih ili ekonomskih statusa te jezika. Programima knjižnice razvijaju se socijalna mreža i vrijednosti koje omogućavaju koordinaciju i kooperaciju koje jačaju civilno društvo naše zajednice. Kranich još ističe kako knjižnice pripremaju građane za sudjelovanje u civilnom životu, odnosno, drugim riječima, one grade socijalni kapital kao potporu građanskom razvoju.[49] Knjižničari bi trebali imati na umu eroziju postojanja socijalnog kapitala u našim društvima i slijedom toga odigrati ulogu u pronalaženju novih načina za povezivanjem građana i jačanjem njihovog sudjelovanja u društvenom životu. Prema Kranich, knjižnice su te koje „svojim postojanjem mogu jačati ideju demokratskog društva i njegovati razvoj civilnog društva, ne samo omogućavajući pristup informacijama svim građanima, već gradeći socijalni kapital i podupirući civilni angažman razvijajući društvena partnerstva i olakšavanjem lokalnog dijaloga".[50] Andrew Carnegie[51] istaknuo je kako na "Zemlji nema veće kolijevke demokracije od sustava besplatnih javnih knjižnica te kako u toj republici slova nisu bitni ni društveni položaji, ni radno mjesto niti bogatstvo". [52]

[47]IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav. dj., str. 21

[48]Harju, Aaro. Common Matters – Civic Activity and its Challenges. Kansanvalistusseura, Vantaa, 2003. Citirano prema: Sipila, Sinikka. Strong libraries, strong societies // El profesional de la informacion 24, 2(2015), str. 95-101

[49]Kranich, Nancy. Libraries create social capital //Library journal 15, (2001), str. 40-41

[50]Kranich, Nancy. Libraries help to build a civil society // American Libraries 6/7, (2001), str. 7

[51]Andrew Carnegie 1835. – 1919. škotsko-američki industrijalac, predvodio ekspanziju američke industrije čelika. Poznat kao filantropist i jedan od najistaknutijih dobrotvora svog doba koji uložio svoj novac u preko 3000 knjižnica diljem svijeta.

[52]Lukensmeyer, Carolyn J. Nav. dj., str. 13-14

Knjižnice kao javni prostor, odnosno mjesto koje je otvoreno i dostupno svim građanima, bez obzira na dob, spol, seksualnu orijentaciju, rasu, nacionalnu ili socio-ekonomsku pripadnost dovodi u vezu i Habermas. On definira javni prostor kao područje rasprava o pitanjima općeg interesa gdje građani oblikuju svoja mišljenja. Javni prostor u načelu uključuje pojedince koji čine skupinu jednakih ljudi i raspravljaju, no potpuni razvoj javnog prostora kao takvog nije ostvaren zbog omasovljavanja kulture i medija.[53] Knjižnice svojom svrhom predstavljaju javni prostor i mogu, odnosno moraju biti mjesto za rasprave i pokretanje promjena.

Upravo ojačani socijalni kapital u zajednici stimulira produktivnost, reducira depresiju i nezadovoljstvo, smanjuje stope bolesti i kriminala te pojačava komunikaciju i interakciju građana s vlasti.[54] Knjižnice u svom prostoru mogu okupiti interesne grupe i naučiti ih kako da se u svojim programima bave lokalnim problemima i pitanjima na svoju dobrobit. Kranich govori o knjižnicama i proširenim knjižničnim uslugama kao o ljepilu koje drži ljude zajedno poučavajući ih usvajanju vještina izgradnje civilnog društva, usvajanju informacijske pismenosti, organiziranju raznih partnerstva i čitateljskih klubova te omogućuju partnerstvo s lokalnim muzejima i ostalim javnim kulturnim ustanovama.[55] Prema Ignatow, u provođenju usluga narodnih knjižnica koje imaju za cilj povećanje kulturnog, socijalnog i ekonomskog kapitala potrebna je potpora i sudjelovanje države, a pogotovo nevladinih organizacija.[56]

Knjižničarima danas izazov predstavlja pronalazak načina uključivanja građana u aktivnosti koje potiču stvaranje demokratskih procesa i obnovu zajednice. Blisko surađujući s različitim profilima ljudi, pripadnicima zajednice knjižnice mogu pomoći zajednici u oživljavanju civilnog društva, dok oni, s druge strane, mogu proširiti građansko sudjelovanje u demokraciji.

[53]Giddens, Anthony. Sociologija. Zagreb : Nakladni zavod Globus. 2007., str. 462
[54]Kranich, Nancy. Nav. dj., str. 40-41
[55]Kranich, Nancy. Nav. dj., str. 7
[56]Ignatow, G. et.al.Nav. dj., str. 67–80

3. ISTRAŽIVAČKI DIO RADA

3.1. RAZVOJNI PUT SAMOSTALNE NARODNE KNJIŽNICE U GOSPIĆU

Samostalna narodna knjižnica Gospić (dalje u tekstu SNK Gospić) započela je s radom 1947, a službeno je osnovana 1953. godine. Početni fond knjižnice iznosio je 4.000 svezaka. Od osnutka do 1978. godine knjižnica djeluje u sastavu Narodnog sveučilišta "Rade Končar", a iste godine ulazi u sastav Centra za kulturu Gospić, zajednički s Muzejom Like, gradskim kinom i radiom. Također, te godine preseljava u tada novouređeni prostor Doma kulture, značajno popunjava fond i započinje s cjelodnevnim radom za korisnike te organizira brojne kulturne programe. Godine 1986. knjižnica je dobila status matične knjižnice koja se brinula o knjižnicama u Ličko-senjskoj županiji. Rat koji je počeo 1991. godine prekida rad knjižnice te dolazi do velikih oštećenja fonda i prostora uslijed ratnih razaranja. Još u ratnim uvjetima, tijekom 1993. godine uz pomoć Ministarstva kulture započinje s radom, popunjava fond i u članstvo prima veliki broj članova. Od 1. kolovoza 2000. godine postaje samostalna ustanova.[57] Tijekom 2014. godine, dovršen je proces preseljavanja knjižnice u novi prostor od 1100m^2 u sklopu Kulturno-informativnog centra.

Trenutno, fond SNK Gospić broji 83 000 knjižnih svezaka te 960 članova.[58] Danas se knjižnica pomalo uključuje u sve važnije manifestacije na nacionalnoj te gradskoj razini. U prostoru knjižnice održavaju se radionice, promocije knjiga, predstavljanja, ali postavlja se pitanje je li sve to dovoljno za aktivno uključenje u život građana?

Poslovanje knjižnice možemo temeljiti na 5 bitnih čimbenika, a to su: financije, djelatnici, zajednica, fond i usluge. Rad SNK Gospić svakako ovisi o financiranju kao jednom od bitnijih segmenata na kojem se temelji daljnji razvoj usluga. SNK Gospić osnovao je grad Gospić i njezin je najvažniji financijer. U Proračunu grada Gospića za rad knjižnice u 2016. godini izdvojeno je 1 295 085 kuna[59], što daje tek sredstva za nabavu građe i djelomično financiranje postojećih i novih programskih aktivnosti jer polovica sredstava otpada na financiranje plaća. Nabavu građe dodatnim iznosima potpomaže Ministarstvo kulture.

[57]Grad Gospić. URL : http://www.gospic.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=117&Itemid=57 (2016-07-08)

[58]Prema podacima djelatnice Samostalne narodne knjižnice u Gospiću od 5.10.2016. godine

[59]Grad Gospić. URL : http://www.gospic.hr/images/stories/Sluzbeni_vjesnik/2015/vjesnik_0815.pdf(2016-07-08)

Prema Izvješću o Programskoj aktivnosti za Grad Gospić koje godišnje podnosi SNK Gospić, u 2015. godini održano je 48 različitih događanja. Ona su prikazana u Tablici 2.

Tablica 2. Programska aktivnost u SNK Gospić za 2015. godinu

PROGRAMSKA AKTIVNOST	UČESTALOST ODRŽAVANJA
Dječje radionice srijedom	26
Gledanje filma srijedom	1
Radionica za odrasle	1
Lutkarska predstava	1
Književna večer i recitali	3
Predstavljanje knjige	6
Tematsko predavanje	1
Organizirani posjet djece i učenika	4
Izložba radova učenika i studenata	2
Gostovanje dječjih autora	2
Učenička prezentacija	1

Osoblje je jedan od najbitnijih segmenata u radu bilo koje ustanove i od vitalne je važnosti za djelovanje i kvalitetan rad. Brojčano stanje djelatnika u SNK Gospić možda je zadovoljavajuće, ali knjižnica svakako ima manjak stručnog osoblja, što školovanih knjižničara, što pomoćnog knjižničarskog osoblja. Nedostaje diplomiranih knjižničara i knjižničara za obradu i rad s korisnicima te knjižničara na dječjem odjelu. Nedostatak je kontinuiran zbog manjka financijske pomoći od strane Osnivača za daljnja zapošljavanja. Također nedostatak financija očituje se i u nedovoljnim sredstvima za obrazovanje i stručno usavršavanje djelatnika. Jedina sredstva koja su dostatna ona su za nabavu građe. Kvalitetan fond i usluge, uz kvalitetno i stručno osoblje, ključni su za narodnu knjižnicu koja želi provoditi usluge koje će generirati razvoj zajednice. Suradnja s udrugama civilnog društva ključna je za takav scenarij.

SNK Gospić ima velikih mogućnosti u razvoju usluga koje bi išle u pravcu jačanja socijalnog kapitala grada Gospića, a pogotovo u suradnji s udrugama. Razne aktivnosti

kao što su radionice, predavanja, edukacije, promocije i izlaganja, mogu povećati povezanost među članovima zajednice i tako učvrstiti socijalni kapital. Pogotovo kada se u suradnji s civilnim društvom ostvaruju programi i aktivnosti koji su građanima od interesa i koji su im potrebni. Upravo udruge civilnog društva najbolje poznaju želje i potrebe svojih članova i zajednice i potrebno je da ih prezentiraju knjižnici, kako bi ona u tom smjeru razvijala svoje usluge.

3.2. SPECIFIČNOSTI ŽIVOTA U MALIM GRADOVIMA I GRAD GOSPIĆ KAO PRIMJER

Grad Gospić administrativno je središte Ličko-senjske županije. Također, on je njezino političko, kulturno, obrazovno i društveno središte. Grad Gospić prema popisu stanovnika 2011. godine[60] ima svega 12 745 stanovnika, čime je svrstan u drugu najveću skupinu gradova s brojem stanovnika od 10 001 do 15 000 stanovnika (20% u udjelu broja gradova). U toj skupini nalazi se još 29 drugih gradova. Još brojnija skupina je ona s brojem stanovnika od 5 001 do 10 000 stanovnika u kojoj se u Hrvatskoj nalazi 42 grada. Upravo ovo nam potvrđuje tezu kako je Hrvatska zemlja malih gradova kojima je potrebno pokloniti pažnju kako bi postali prava središta za svoje građane. Kao manji grad Gospić nema izražene preduvjete za društvene i kulturne iskorake kao što ih imaju veći gradovi. No, razvijanjem socijalnog kapitala koji uključuje pojam društvenog i sociokulturnog kapitala[61] stvaraju se mogućnosti za jačanje svih sfera života u gradu. Narodne knjižnice, a u ovom slučaju SNK Gospić, svojim aktivnostima i uslugama mogu pomoći u razvoju i učvršćivanju veza unutar grada. Upravo u svemu tome leži prilika i potreba za etabliranjem knjižnica kao važnog dijela informacijskog, društvenog i kulturnog života grada Gospića. Ličko-senjska županija je županija s najrjeđom naseljenošću – najveća hrvatska županija s najmanjim brojem stanovnika. Svega 9,51 stanovnik živi na 1 km^2 i sve to unaprijed već stvara predispoziciju za nejednakost. Upravo po Lyonskoj deklaraciji, informacijski posrednici kao što su knjižnice, arhivi, organizacije građanskoga društva i mediji trebaju povezivati i jačati komunikaciju između civilnog i vladinog sektora kako bi ojačali veze i poboljšali komunikaciju i organizaciju informacija čime pospješuju razvoj društva. Neki od načina su pružanje

[60]Državni zavod za statistiku. URL : http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/censustabshtm.htm (2016-07-12)

[61]Bušljeta Tonković, Anita. Nav. dj., str. 41

informacija o pravima, javnim službama, radu i obrazovanju prepoznavajnjem trenutnih problema u društvu i povezivanjem različitih regionalnih i kulturnih skupina. Također, poželjno je omogućiti bolji pristup informacijama, baštini i dokumentima, angažman građanskoga društva kao i educiranje u svrhu razumijevanja te organiziranje usluga koje su društvu od najveće koristi.[62] U kontekstu socijalnog kapitala, male sredine imaju visoku razinu povjerenja i povezujućeg te premošćujućeg kapitala. Također, izražena je međuljudska pomoć i suradnja te je potrebno očuvati te veze. Ojačavanjem i aktiviranjem postojećih udruga civilnog društva i osnivanjem novih vezanih za zaštitu ljudskih prava te okupljanje mladih, žena, starijih osoba i sličnih mogu se održati mreže povezanosti u manjim gradovima na visokoj razini. No, Bušljeta Tonković ističe kako je potrebno dobro pripaziti na negativne oblike povjerenja kao što su amoralni familizam i rodijaštvo te nepotizam koji značajno su izraženi upravo u manjim gradovima.[63]

Narodna knjižnica ima ulogu javnog prostora te mjesta za okupljanje u svim sredinama, a posebno je to izraženo u manjim sredinama gdje mogućnosti za okupljanje nisu mnogobrojne. Stoga je posebno važno da u svim sredinama, posebno malim, postoji mjesto za susret, takozvani „dnevni boravak zajednice“. Ille navodi kako u javnim prostorima ljudi vode neformalan život, koji je neupitno važan za društvo i civilizaciju. A knjižnice, za razliku od kazališta, galerija i dvorana, bez ulaznice i naplate nude svoje usluge i prostor svima, a ne samo članovima.[64]

Na tragu navedenog nametnulo se pitanje koliko SNK Gospić u postojećem obliku rada, doprinosi razvitku društva i ispunjavanju spomenutih točaka te koliko je građani prepoznaju u zajednici i koliko su zadovoljni njenim uslugama.

3.3. CILJ I SVRHA ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je saznati koliko i na koji način Samostalna narodna knjižnica Gospić, kao jedina javna knjižnica u Gospiću, surađuje s udrugama civilnog društva te koliko je prepoznata mogućnost suradnje od strane knjižnice, ali i od strane udruga. Također, željelo se na temelju istraživanja predložiti model usluga i aktivnosti koje bi knjižnice u manjim gradovima i mjestima morale osigurati svojim korisnicima. Svrha

[62]Lyonska deklaracija. URL : http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-hr.pdf (2016-07-12)

[63]Bušljeta Tonković, Anita. Nav. dj., str. 281-283

[64]Ille, Jagoda. Nav. dj., str. 77-84

istraživanja je ispitati koliko su do sada civilni sektor i knjižnica surađivali te jesu li prepoznali mogućnosti koje jedni drugima mogu ponuditi. Istraživanje se provodi u svrhu osvještenja toga koliko zajednički napori narodnih knjižnica i civilnog društva (kao i članova udruga civilnog društva) mogu doprinijeti razvitku knjižničnih usluga te razvitku društva, a u konačnici i poboljšanju kvalitete života građana.

3.3.1. Istraživačka pitanja

Istraživačka pitanja postavljena u ovom radu su sljedeća:

1. Koje usluge bi narodna knjižnica u manjim mjestima trebala pružati svojim korisnicima?
2. Koje usluge članovi i predstavnici udruga s područja grada Gospića očekuju od SNK Gospić te kako im može pomoći u radu?
3. Koje usluge korisnicima zajednički mogu ponuditi SNK Gospić i udruge s područja grada Gospića?
4. Na koji se način SNK Gospić promovira u svojoj zajednici te kako predstavnici udruga percipiraju njenu promociju?
5. Koja je uloga SNK Gospić u društvenom životu grada Gospića?
6. Na koji način SNK Gospić utječe na razvoj socijalnog kapitala u gradu Gospiću?

3.4. METODOLOGIJA

Pojam znanstvene metode označava način istraživanja i izlaganja predmeta koji se istražuje. Drugim riječima, to je skup različitih postupaka koje koristimo u znanstveno-istraživačkom procesu, a sve u svrhu istraživanja i izlaganja rezultata istraživanja.[65] U istraživanju uloge narodne knjižnice u društvenom životu grada Gospića korištena je metoda polustrukturiranog intervjua. Metoda intervjuiranja odabrana je kao kvalitativna metoda kojom se provjeravaju postavljene hipoteze i dobiju znanstveno iskoristive spoznaje i informacije, a koje su utemeljene na detaljnim odgovorima ispitanika. Metodu intervjua Zvonarević karakterizira kao usmenu anketu, odnosno specijalni oblik razgovora koji se provodi izravno i usmeno, uz prisutnost ispitane osobe, za razliku od ankete. Od običnog se razgovora razlikuje u nekoliko stvari:

[65]Zvonarević, Mladen. Socijalna psihologija. Školska knjiga : Zagreb. 1989. Citirano prema: Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Ekonomski fakultet u Rijeci : Rijeka, 1998., str. 313

- intervju se vodi s točno određenom svrhom i ciljem te prema unaprijed pripremljenom planu,
- osobe u „običnom“ razgovoru su psihički ravnopravne, dok se u intervjuu uvijek zna ispitivač i onaj tko vodi razgovor,
- psihološko raspoloženje u intervjuu je napetije, bojažljivije i rezerviranije nego u „običnom“ razgovoru.[66]

Milić opisuje intervju kao znanstveni razgovor koji podrazumijeva svako prikupljanje podataka i informacija razgovorom s ciljem da se dobivene spoznaje upotrijebe u znanstvene svrhe.[67] Intervju može biti klasificiran po stupnju formalnosti kao strukturirani, polustrukturirani ili nestrukturirani. Strukturirani intervjui su standardizirani i odgovori se bilježe u upitnik koji je unaprijed definiran i sadržajno identičan anketi. Nestrukturirani i polustrukturirani intervjui podrazumijevaju korištenje pripremljenog podsjetnika za intervju koji sadrži teme i okvirna pitanja za ispitanika, ali slijedi logiku razgovora i slobodu ispitanika u odgovaranju istodobno pazeći da ispitanik odgovori na sve teme.[68] Prije sastavljanja pitanja za intervju podrazumijeva se da je istraživaču poznat predmet istraživanja, kao i dostupna literatura i eventualna dosadašnja istraživanja. Pitanja se ne odabiru slučajno već svako od njih proizlazi iz hipoteze, odnosno istraživačkih pitanja i predmeta istraživanja.[69] Dubinski intervju, koji je relativno nestrukturiran i opširan, omogućuje ispitivaču dobivanje opširnih, dubokih i detaljnih odgovora na zadana pitanja i tako nam daje najveću fleksibilnost kako bi se što bolje prilagodili ispitaniku i usmjerili razgovor.[70]

Za potrebe ovog istraživanja s ispitanicimamprovedeni su polustrukturirani dubinski intervjui s unaprijed pripremljenim protokolom za intervju. Polustrukturirani intervju odabran je kako bi se tematski moglo udaljiti od originalnih pitanja, ali i kako bi se uz eventualna potpitanja precizniji odgovori na traženu temu. Također, pripremljena su tri različita protokola (protokoli za intervjue u Prilogu 1, 2 i 3) za tri grupe ispitanika – prvi za članove civilnog društva, odnosno udruga, drugi za donositelje odluka i čelnike ostalih kulturnih ustanova, a treći za ravnatelja SNK Gospić.

---

[66]Zvonarević, Mladen. Nav. dj., str. 377

[67]Milić, Vojin. Sociološki metod. Nolit : Beograd. 1965. Citirano prema: Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Ekonomski fakultet u Rijeci : Rijeka, 1998., str. 313

[68]Tkalac Verčić, Ana. Sinčić Ćorić, Dubravka. Položki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada u društvenim istraživanjima. M.E.P. : Zagreb, 2013., str. 109-110

[69]Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Ekonomski fakultet u Rijeci : Rijeka, 1998., str. 369

[70]Tkalac Verčič, Ana. Sinčić Ćorić, Dubravka. Položki Vokić, Nina. Nav. dj., str. 109-110

Intervjuiranja ispitanika su provedena u razdoblju od 22. rujna do 4. listopada 2016. godine. Intervjui su održani individualno te su provedeni usmeno s ispitanicima na različitim lokacijama. Radi lakše transkripcije, razgovori su uz pristanak ispitanika snimani pomoću aplikacije mobilnog telefona. Također, intervjui su kodirani zbog obrade i zadržavanja anonimnosti ispitanika. Intervjui s članovima civilnog društva, odnosno udruga označeni su slovom I te tako idu od I-1 do I-13. Intervjui s donositeljima odluka i čelnicima kulturnih ustanova označeni su slovom D i raspon je od D-1 do D-4, a razgovor s ravnateljem knjižnice označen je kao K-1.

3.5. UZORAK

Specifična istraživačka pitanja odredila su kako će u ovom istraživanju biti korišten slučajni uzorak, odnosno uzorak uključuje slučajni odabir pojedinaca iz cjelokupne populacije koja nas zanima,[71] u ovom slučaju članova udruga i ravnatelja kulturnih ustanova. Naglasak istraživanja stavljen je na pitanja o uslugama knjižnice povezanim s pružanjem informacija građanima, članovima udruga i korisnicima knjižnice. Ispitanici su podijeljeni u tri grupe: u prvoj su članovi civilnog društva, u drugoj donositelji odluka i čelnici kulturnih ustanova, a u trećoj ravnatelj SNK Gospić, kako je vidljivo u Tablici 3.

Tablica 3. Uzorak ispitanika u istraživanju

Grupa 1.	***Grupa 2.***	***Grupa 3.***
Članovi civilnog društva odnosno udruga	**Donositelji odluka i čelnici ostalih kulturnih ustanova**	**Ravnatelj knjižnice**
6 sportskih udruga	ravnateljica Kulturno informativnog centra	ravnatelj SNK Gospić
6 društvenih udruga	ravnateljica Pećinskog parka Grabovača	
1 ekološka udruga	ravnateljica Muzeja Like Gospić	
1 kulturna udruga	viša referentica za kulturu Odsjeka za društvene djelatnosti Grada Gospića	

[71]Breakwell, Glynis M. Vještina vođenja intervjua. Naklada Slap : Jastrebarsko, 2001., str. 102

Ukupno je provedeno 18 intervjua od kojih 13 s članovima udruga s područja grada Gospića te po jedan s ravnateljem knjižnice, ravnateljicama Kulturno-informativnog centra, Pećinskog parka Grabovača i Muzeja Like Gospić te s višom referenticom za kulturu Odsjeka za društvene djelatnosti Grada Gospića.

3.6. TIJEK ISTRAŽIVAČKOG PROCESA

Istraživački proces tekao je u sljedećih osam faza:

- Prva faza istraživanja je bila pregled literature za teorijski dio rada odnosno uvid u temu koja se istražuje, definiranje područja rada i izrada sažetka koji je prihvaćen od strane mentorice.
- Druga faza rada se odnosila na sastavljanje sinopsisa rada, postavljanje cilja i svrhe istraživanja, odabiranje uzorka i istraživačke metode te time i na sastavljanje protokola za intervjue.
- U trećoj fazi istraživačkog procesa ponovno je obavljen pregled sve dostupne literature – knjiga, znanstvenih članaka, prezentacija te je nadopunjen teorijski dio rada.
- Četvrta faza obuhvatila je izradu protokola za polustrukturirane intervjue (tri protokola za tri skupine ispitanika) nakon čega se stupilo u kontakt s ispitanicima. Kontaktirano je ukupno 20 ispitanika od kojih dvoje ispitanika nije pokazalo interes za sudjelovanje u istraživanju.
- Peta faza odnosila se na fazu provedbe polustrukturiranih intervjua na prije objašnjenom uzorku.
- U šestoj fazi zvučni zapisi intervjua preslušani su i transkriptirani.
- Sedma faza je obuhvatila obradu provedenih intervjua, kodiranje te analiziranje odgovora.
- U osmoj fazi pisan je istraživački dio rada gdje su prikazani rezultati. Također, donesen je zaključak istraživanja i cjelokupnog rada.

3.7. ANALIZA REZULTATA

Kvalitativna analiza pretvara podatke u informacije i bitno ih je što vjernije interpretirati i prikazati. Odnosno, analitičar ima etičku i istraživačku obvezu što vjernije opisati postupke kojima su obrađeni i analizirani podaci. Kvalitativne podatke moguće je

organizirati i prikazati na više načina,[72] a za potrebe ovog rada rezultati su prikazani tablično. Tijekom istraživanja obavljeno je 18 intervjua prema zadanim protokolima. Ovisno o ispitanicima intervjui su vođeni po različitim protokolima – jedan za članove civilnog društva, jedan za donositelje odluka i sve čelnike kulturnih ustanova te jedan za ravnatelja knjižnice.

Intervjui vođeni s članovima civilnog društva označeni su kodom I (od I-1 do 1-13), a intervjui s čelnicima označeni su kodom D (od D-1 do D-4) dok je razgovor s ravnateljem knjižnice dobio oznaku K-1.

Sociodemografski podaci ispitanika vezani za spol, dob te radni status prikazani su u Tablici 4.

Tablica 4.Sociodemografiski podaci ispitanika

		Članovi civilnog društva odnosno udruga	**Donositelji odluka i čelnici ostalih kulturnih ustanova**	**Ravnatelj knjižnice**
Spol	Muški	5	0	1
	Ženski	8	4	0
Dob	18-20	1	/	/
	21-30	6	/	/
	31-40	2	/	/
	41-50	4	/	/
Radni status	Zaposleni	11	4	1
	Nezaposleni	1	0	0
	Studenti	1	0	0
	Umirovljenici	0	0	0

Iz tablice je vidljivo da su kod članova udruga podjednako zastupljena oba spola, dok kod donositelja imamo nesrazmjernost, odnosno samo ženske ispitanice. Vezano za dob, kao što je vidljivo i iz tablice, jedan ispitanik je dobi do 20 godina, šestero je dobi od 21

[72]Tkalac Verčić, Ana. Sinčić Ćorić, Dubravka. Pološki Vokić, Nina. Nav. dj., str. 145, 158

do 30 godina, dvoje 31 do 40 godina i četvero dobi od 41 do 50 godina. Važno je spomenuti ovaj podatak jer je bilo jako teško, odabirući uzorak za istraživanje, pronaći ispitanike mlađe životne dobi koji su aktivni u nekom segmentu civilnog života. U velikoj mjeri tome doprinosi odlazak mladih na studij izvan mjesta prebivališta tako da je, pogotovo u sportskim udrugama, primjetan prekid u kontinuiranosti aktivnosti u toj dobi.

Prema podacima o radnom odnosu vidljivo je kako je 11 ispitanika zaposleno, odnosno svi osim dva ispitanika od kojih je jedno nezaposleno, a drugo student. To ukazuje na slabu angažiranost studenata u civilnom životu, ali i nezaposlenih osoba koje bi mogle svoje slobodno vrijeme posvetiti radu neke udruge od vlastitog interesa i tako obogatiti svoje slobodno vrijeme.

3.7.1. Analiza intervjua s članovima civilnog društva

Kao što je već spomenuto, s članovima civilnog društva provedeno je 13 intervjua (transkripti u prilogu). Većina ispitanika se, uz početnu zbunjenost i naglašavanje toga da oni ne surađuju s knjižnicom, ali i da ne shvaćaju da bi mogli ili trebali, rado odazvala pozivu. „Otpor“ se pogotovo osjetio kod ispitanika koji nisu članovi knjižnice i koji ne koriste usluge knjižnice. Tijekom intervjuiranja kod dijela ispitanika bilo je moguće osjetiti rezerviranost pri odgovaranju i nelagodu, što je rezultiralo u jednom dijelu šturim odgovorima ispitanika. Iz slobodnog razgovora s ispitanicima prije intervjua ili nakon vidljivo je bilo kako ne shvaćaju važnost ove teme i ne vide povezanost između knjižnica i udruga, odnosno ne prepoznaju knjižnicu kao važnog partnera za svoju udrugu. Važnost knjižnice vide samo u osobnim interesima kroz posudbu i posjete događanja.

Zastupljenost udruga i broj ispitanika iz iste, vidljivi su u Tablici 5.

Tablica 5.Zastupljenost udruga u istraživanju

UDRUGA	BROJ ISPITANIKA IZ UDRUGE
Atletski klub „Velebit“	1
Crveni križ	1
Društvo „Naša djeca“	2

Društvo za sportsku rekreaciju „Lika Lu“	1
Kuglački klub Gospić	1
Lička akcijska grupa LAG	1
Lička ekološka akcija	1
Likovna udruga Lika	1
Lovačko društvo	1
Planinarsko društvo „Želježničar“	3
Rukometni klub „Gospić“	1
Udruga „Jadovno“	1
Udruga roditelja djece s poteškoćama u razvoju „Pčelice“	3
ZIR – zajednica i razvoj	1

Većina ispitanika aktivni su članovi samo u jednoj udruzi, tek dvoje ispitanika su članovi u više udruga. Istraživanjem su tako obuhvaćeni članovi iz ukupno 14 udruga - 6 sportskih, 6 udruga sa širim društvenim djelovanjem, 1 ekološka udruga te 1 kulturna udruga. Pri odabiru uzorka odnosno traženju ispitanika, problem je bio naći aktivnu udrugu mladih, što zaista predstavlja problem i pokazuje nam slabu angažiranost mladih u društvu.

Tema 1: Sudjelovanje na događanjima u knjižnici

Skupinom pitanja iz Teme 1., koja se odnosi na sudjelovanje na događanjima u knjižnici, željelo se doznati koliko uopće ispitanici posjećuju knjižnicu te koliko su dosada prisustvovali na raznim organiziranim događanjima u knjižnici. Isto tako, cilj je bio i saznati koji su razlozi nedolaska u knjižnicu. S tom skupinom pitanja pokušano je i dobiti odgovor na istraživačko pitanje koja je uloga SNK Gospić u društvenom životu grada Gospića, odnosno je li organizacija događanja u knjižnici važan dio kulturnog života grada.

Podaci dobiveni od ispitanika članova civilnog društva, donositelja odluka te čelnika kulturnih ustanova o članstvu u knjižnici i njihovoj učestalosti posjećivanja knjižnice prikazani su u Tablici 6.

Tablica 6. Članstvo ispitanika i posjećenost knjižnice

		Članovi civilnog društva odnosno udruga
ČLANSTVO U KNJIŽNICI	**Član knjižnice**	8
	Nije član knjižnice	5
POSJEĆENOST KNJIŽNICE	**Svakodnevno**	0
	Tjedno	2
	Mjesečno	6
	Godišnje	5

Iz priložene Tablice 6. o članstvu ispitanika i posjećenosti knjižnice vidljivo je da je u knjižnicu učlanjeno 8 od 13 ispitanika članova udruga, no, kako ističu, ne isključivo zbog sebe, nego zbog djece. Kao razlog tome najčešće spominju posudbu lektire. Što se tiče posjećenosti knjižnice, vidljivo je kako je većinom posjećenost članova udruga na mjesečnoj bazi ili nekoliko puta godišnje.

Prvo opisno pitanje iz protokola za intervju (br. 8) odnosilo se na posjete događanjima koje organizira knjižnica u svome prostoru. Tim uvodnim pitanjem željelo se saznati koliko uopće ispitanici posjećuju knjižnicu osim za posudbu građe te se tako 9 ispitanika izjasnilo kako povremeno ide na događanja, dok ih se 9 izjašnjava da uopće ne idu na događanja. Iz toga možemo zaključiti kako događanja u knjižnici i nisu nezaobilazan dio kulturnog života grada.

Ispitanica I-8 naglasila je:

„Da. Sudjelujem na predavanjima, radionicama, promocijama knjiga…. ukoliko se radi o temi koja mi je od interesa“ dok ispitanica I-1 kaže:

„Da, sudjelujem na predavanjima, radionicama, autorskim večerima pisaca, pjesnika, likovnih umjetnika...“.

Razlog neposjećivanja nekih događanja po mišljenju ispitanice I-10 leži i u tome što:

„(...)događanja nisu od interesa. Malo je toga za djecu, pogotovo s poteškoćamakao moj mali. Promocije su sve uvijek iste i nisu nam adekvatne, brzo dosadi. Nešto malo novog i življeg treba.“

Problem male posjećenosti ispitanika događanjima možda leži u slabom oglašavanju istih, što će također biti ispitano intervjuima, ali i nedostatkom adekvatnih tema za sve članove društva. Ispitanici koji su se izjasnili da posjećuju događanja u knjižnici također su i članovi knjižnice te posjećuju knjižnicu barem na mjesečnoj bazi. Potrebno je privući na događanja nove korisnike, ali i one korisnike koji su članovi knjižnice, no dolaze povremeno samo zbog posudbe knjige i ne sudjeluju aktivno u kulturnom i društvenom životu knjižnice i grada.

Isto tako, prema odgovorima nekih ispitanika, potrebna je raznolikost događanja da budu primjerena za sve dobne i interesne skupine. Nedolazak ispitanika na događanja može se gledati i kao nepostojojanje navike dolaska na slična događanja. Upravo bi se na tome moglo poraditi kroz organizirane dolaske tijekom pohađanja škole i/ili fakulteta, kako bi mladima ostala navika posjećivanja kulturnih događaja.

Tema 2: Suradnja knjižnice i udruga

U ovoj skupini, pitanja su išla u smjeru ispitivanja dosadašnje suradnje knjižnica i udruga te možebitne buduće suradnje. Ovim setom pitanja, ispitanike se željelo potaknuti da navedu svoja očekivanja od knjižnice te da ukažu na usluge koje bi knjižnica mogla osigurati za njih kako bi na taj način ostvarili suradnju. Na pitanje (br.9) o dosadašnjoj suradnji njihove udruge i knjižnice, 8 ispitanika izjavljuje da do sada nisu imali nikakvu suradnju. Ispitanici I-6, I-7 i I-8 odgovaraju da im je knjižnica dosada pomagala oko pronalaska određene literature, tematske ili potrebne za osnivanje udruge i slično, pa tako I-6 kaže:

„Djelatnici knjižnice nam pružaju podršku kod pretraživanja dostupnih informacija otemama koje su nam zanimljive, primjerice literatura o ličkoj tradiciji, dnevne novine i slično.“

Još jedan oblik suradnje istaknula je ispitanica I-2:

„S DND-om surađuje tijekom održavanje Dječjeg tjedna, s posjetima ili nekim prigodnim malim tematskim izložbama.“

Tim primjerima suradnje knjižnica ispunjava svoju ulogu pružatelja informacija i omogućava pristup informacijama za sve te time ispunjava potrebe članova zajednice. Odgovori kod više ispitanika pokazuju da je knjižnica bila na raspolaganju udrugama svojom zbirkom i ostalim resursima.

Iako 8 ispitanika nije imalo dosada suradnju s knjižnicom, nisu naveli konkretne razloge za to, no ispitanik I-4 navodi:

„Ne znam koji je razlog, ali vidim nemotiviranost za suradnjom. Čak nekada ni financije nisu problem.“

Često u ostvarivanju ideja i programa kao zapreka stoji nedostatak financija, pogotovo u doba recesije i sve manjih ulaganja u kulturne djelatnosti. No veći problem navodi spomenuti ispitanik, a to je upravo nemotiviranost, kako udruga tako i knjižničnog osoblja. Udruge se trebaju aktivirati i koristiti svaki mogući resurs u zajednici, no preduvjet suradnje je da ostali partneri otvore vrata i spremno prihvate suradnju. Može se pretpostaviti da nemotiviranost knjižničnog osoblja proizlazi iz nedostatka stručnog, odnosno školovanog knjižničnog osoblja. Uz zbirku, osoblje je najveći potencijal knjižnice. Važnije je imati nekoga tko će kvalitetno predstaviti zbirku, poznavati je i biti korisnicima na usluzi, negoli imati kvalitetnu zbirku no „nevidljivu“ za korisnike. Prethodno navedenim odgovorom ispitanika I-4 potvrđuje se teza kako se knjižnice i udruge nisu međusobno prepoznale i uvidjele mogućnosti i korist jedni od drugih. Baš u ovom segmentu pomoć volontera bi bila bitna i oni mogu predstavljati sponu između udruga i knjižnica kroz realizacije projekata i raznih drugih oblika suradnje.

Na pitanje koja su očekivanja udruga od knjižnice te koje usluge udruga treba, ispitanici se u većini slučajeva naprvu nisu mogli sjetiti odgovora, odnosno nisu bili sigurni koje bi svoje potrebe naveli, a da ih knjižnica može ispuniti. Još jednom, to potvrđuje tezu kako udruge ne prepoznaju knjižnicu kao mogućeg partnera i ne vide mogućnosti koje im knjižnica kao ustanova nudi. Odgovori dosta ispitanika su išli u smjeru literature i prostora, ili promocije, ali neki od odgovora su se odnosili i na:

„(...)omogućavanje korištenja prostora i informatičke opreme. S time dapostoji i mogućnost printanja, skeniranja i slično, što ne znam da li postoji(...)“ – ispitanica I-3, dok ispitanik I-4 daje i komentar na mogućnosti:

„(...)Mogli bi pozivati trenere ili stručnjake iz određenih sportova koji bi predavanjima djeci i mladima na mjesečnoj bazi držali predavanja o vježbanju, treniranju, prehrani i ostalim stvarima koje su bitne za sport, kao i štetnosti alkohola, cigareta i droga, a knjižnica brošurama i letcima pratila isto i usput preporučivala knjige koje govore i zagovaraju navedeno. Moglo bi se tu naći još jako puno toga što mi očekujemo od knjižnice jer je potražnja nekada često velika, a ponuda jako malena. No ukoliko se napravi i dio od ovoga bit će to veliki napredak.“

Knjižnica kroz svoju ulogu javnog prostora ima zadaću osigurati prostor za boravak korisnika, a upravo je prostor često veliki nedostatak udruga. Od knjižnice očekuju mogućnost korištenja prostora, što je prvi preduvjet za rad i interakciju te komunikaciju s članovima udruge. Također, informatički resursi neophodni su za rad jedne udruge, bilo to korištenje opreme ili pristup internetu.

Odgovor ispitanika I-4 upućuje nas na to da ispitanici, osim što žele kroz knjižnicu predstaviti svoj rad, očekuju i pomoć pri radu u smislu edukacije od strane knjižnice vezano za pomoć pri vođenju udruge i samom djelovanju u javnosti. No, ta edukativna predavanja za udruge, navedena u primjeru, mogu biti na korist svim građanima, a ne samo udrugama.

Ispitanici I-10 i I-11 kao mogućnost suradnje navode i mogućnosti korištenja knjižnice za boravak s djecom, pomoć pri učenju i čuvanje djece od strane volontera, ali I-11 još naglašava i:

„Super bi bilo imati osigurani termin za predstavljanje vlastitog izdavaštva, potencijalne neke tematske događaje vezane za rad planinara, kao na primjer tjedan ili mjesec planinarske knjige, putopisa ili tako.“

Aktivnosti ovog oblika korisne su za udruge, koje se imaju priliku predstaviti i tako privući nove članove, popularizirati svoj radi obogatiti kulturni i društveni život zajednice. Kada bi svaka udruga (bilo sportska, kulturna, društvena, ekološka, rekreacijska...) imala priliku predstaviti se, većina građana bi našla među događanjima u knjižnici nešto zanimljivo za sebe i u okviru svog interesa.

Kod pitanja koje usluge po mišljenju ispitanika knjižnica može pružiti korisnicima i građanima, a u svrhu poboljšanja života, veliki dio odgovora, između ostalog navedenog, bio je usmjeren na usluge za djecu i mlade. Ispitanici I-9, I-10 i I-12 jedino što ističu su usluge za mlade, odnosno aktivnosti koje će privući mlade u knjižnicu i zbog čega će dolaziti i na događanja. Više od polovice ispitanika spominje i programe poticanja čitanja kao važnu uslugu. Važnost poticanja čitanja koju ispitanici ističu je zaista velika, a SNK Gospić ima priliku razvijanja usluga promicanja čitanja zbog mogućnosti uključivanja u nacionalne kampanje poticanja čitanja (kvizovi, zajednička čitanja, biblioterapije i ostalo).[73]

Ispitanice I-1 i I-6 spominju još jednu bitnu uslugu, pogotovo s obzirom na konfiguraciju Ličko-senjske županije, a to je bibliobus ili bilo kakav drugi oblik pokretne knjižnice.

[73]Projekti poticanja čitanja URL: http://hcd.hr/poveznice/projekti-poticanja-citanja/ (2016-11-01)

Velika je potreba za pokretnom knjižnicom u Ličko-senjskoj županiji iz razloga što 3 općine uopće nemaju pristup knjižnoj građi,[74] a kako je već navedeno, Ličko-senjska županija površinom je najveća županija. Županija je i s najrjeđom naseljenosti zbog čega visoki postotak stanovništva ne može koristiti usluge narodnih knjižnica. Osim navedenoga, ispitanici spominju još usluge kao što su razna predavanja, radionice za djecu i odrasle, književne večeri i slično. Važno je istaknuti mišljenje ispitanice I-2 koja naglašava potrebu kontinuiranosti i dugotrajnosti programa i radionica. Kontinuiranost programa je važna za aktivno uključivanje u zajednicu kako bi korisnici znali da mogu računati na započete programe i kako bismo svim generacijama korisnika pružili priliku da sudjeluju u kvalitetnim, dobro uhodanim programima. Na temelju podataka iz Izvješća o poslovanju SNK Gospić možemo zaključiti da je jedini program koji se kontinuirano provodi program dječjih radionica srijedom. Građanima je potrebno još kontinuiranih programa za djecu, mlade i odrasle kako bi uvijek imali izbor gdje mogu otići i boraviti, odnosno kako bi imali aktivnost kojom mogu kvalitetno ispuniti svoje slobodno vrijeme, naučiti nešto, usvojiti neku novu vještinu ili se osjećati korisnima. Čak i ako je oglašavanje loše, kontinuiranost programa može doprinijeti posjećenosti.

Neki od odgovora ispitanika, kao odgovor ispitanika I-4, konkretno predlažu mogućnosti za suradnju:

„Iako godišnje ima nekoliko programa koje provodi, smatram kako bi knjižnica, s obzirom na kapacitet i prostor koji ima, mogla još puno više toga raditi, osobito kada bi više surađivala s fakultetima, udrugama i građanima. (...) kada bi zajednički osmislili programe prema svojim potrebama, naravno. I na taj način bi pomogli sebi i drugima. Građani imaju jako puno ideja i voljni su surađivati, samo je, dakle, na knjižnici da prepozna interese građana i pozove ih, odnosno ponudi im suradnju. Knjižnica bi svakako trebala provesti neku anketu po gradu kako bi mogla prepoznati i uvidjeti afinitete i želje svojih građana.“

Ispitanik I-4 vidi mogućnost suradnje s fakultetima čime opet dolazi do izražaja prije spomenut problem nedostatka aktivnih mladih ljudi, studentske zajednice i udruženja mladih općenito. Svjedoci smo da su upravo mladi ljudi i studenti često pokretači društvenog života i promjena unutar zajednice. Nedostatak inicijative mladih jedan je od glavnih problema Gospića. Ono što je još svakako bitno jest osluškivanje želja

[74]Nacionalna i sveučilišna knjižnica. URL : http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knjiznica-u-RH-u-2014.pdf (2016-10-23)

korisnika i građana, odnosno analiza potreba zajednice, kako bi se pružile tražene konkretne aktivnosti koje zajednica traži i treba.

Osim već ranije spomenutih aktivnosti, ispitanica I-6 navodi i mogućnosti uvođenja knjižničnih programa drugih knjižnica koji su se pokazali uspješnima te provođenje nacionalnih programa:

„Usluga (...) bibliobusa, obzirom na iznimnu geografsku razvijenost županije je prijeko potrebna, zatim popularizacija čitanja kod mlađe djece kroz različite aktivnosti i što češće gostovanje popularnih autora. Pomoć kod učenja čitanja za mlađu djecu kao što je projekt "Tete pričalice" te projekt "Žive knjižnice", projekt "Zelene knjižnice" i projekt "Otvorene knjižnice"(...)“

Ispitanici su u svojim odgovorima naveli dosta općenitih aktivnosti, ali navedeni su i konkretni primjeri koji bi svakako bili na dobrobit korisnika kada bi se primjenjivali.

Tema 3: Oglašavanje knjižnice u zajednici

Posljednje pitanje iz protokola za članove civilnog društva odnosi se na promociju knjižnice odnosno na zadovoljstvo korisnika njezinim oglašavanjem. Većina ispitanika nezadovoljna je oglašavanjem, pogotovo naglašava problem da za događanja saznaju nakon što prođu. Prema navođenju ispitanika, njihov dojam je da se jako malo toga događa u knjižnici. No, po prethodno priloženom Izvješću o aktivnostima vidljivo je da to nije točno. Događanja ima, samo ostaju nezapažena među građanima. Koliko je to do građana, a koliko do knjižnice? Od ispitanika, jedino ispitanica I-6 navodi apsolutno zadovoljstvo oglašavanjem, bez dodatnih komentara. Ispitanici I-2, I-3 i I-10 navode Facebook kao medij na kojem obavezno treba pojačati aktivnost, pogotovo zbog mlađe populacije. Ispitanici naglašavaju prednosti društvenih mreža kao odličnog besplatnog servisa putem kojega korisnici stalno mogu biti u toku s novostima i imati kontakt sa svojom knjižnicom. Navode se i mogućnosti Facebooka kao zamjene za web stranicu, koja za razliku od weba ne iziskuje troškove održavanja.

Ispitanik I-9 navodi dosada već često spomenuti problem, a to je vidljivost u društvu:

„Da i ne, ne pratim pa mi je teško reći ne, ali svejedno ih ne „vidim“.“

Upravo bi svrha oglašavanja knjižnice trebala biti u tome da se privuku ljudi koji inače ne prate rad knjižnice, odnosno da se privuku novi korisnici.

Stoga oglašavanje treba pojačati na svim mogućim poljima i organizirati skupne posjete učenika, studenata i ostalih interesnih skupina, kako bi im ostala navika posjećivanja knjižnice i kako bi shvatili da je sve što se događa za njih, a ne za nekog drugog. Često se kao razlog neposjećivanja može čuti „nemam s kim“ ili kako „nije to za mene“. Zbog toga je potrebno sustavnije oglašavanje po školama i fakultetima te potreba za zajedničkim odlascima na takve manifestacije (odnosno organizirani posjeti) kako bi djeca i mladi stekli naviku dolaska u knjižnicu.

Sljedeći ispitanik I-11 zadovoljan je oglašavanjem, ali daje još prijedloga za moguća poboljšanja:

„Predložio bih ponešto više plakata polijepiti po gradu za događaje plus potencijalni pano ili bilboard ispred KIC-a gdje bi se „u prolazu“ moglo vidjeti da se nešto najavljuje (...) sudjelovanje na drugim manifestacijama – recimo štand na Jeseni u Lici s temom „Lička knjiga“, „Priče iz Like“ ili nešto na tu temu, zavičajnu naravno. Zatim jače oglašavanje po školama jer dojma sam da se ljudima treba „nacrtati“ na sve moguće načine da se nešto događa kako bi iole postojala šansa za njihovim prisustvom(...)“.

Ovaj odgovor ispitanika je značajan jer se, pogotovo u malim sredinama, građani često žale na nedostatak događanja i aktivnosti. No, s druge strane, kada se nešto i organizira, svjedoci smo slabe posjećenosti. U društvu koje općenito nema naviku posjećivanja društvenih i kulturnih događanja potrebno je osmisliti dobru marketinšku strategiju i posebnu pozornost posvetiti animaciji korisnika i nekorisnika knjižnice. Za razliku od I-11, ispitanik I-4 navodi kako:

„Ne. Zapravo nismo zadovoljni. Knjižnica ima jako slab i loš marketing(...). Mislim da knjižnica ne ispunjava dovoljno lokalni medijski prostor. Pa ne koriste ni društvene mreže koje su jako prisutne i popularne među ljudima, a i uz to su besplatne. Nema weba... Rijetko izdaju neke promidžbene letke, plakate... ili video uratke, mislim da njih nikada ni nisu.“

I ispitanik I-4 ponovno ističe mogućnosti Facebooka kao marketinškog alata. Ideja prezentacije putem videouradaka svakako je pozitivna i zanimljiva novim korisnicima, pogotovo jer se tim putem vrlo lako i jednostavno može pokazati što se konkretno radi na nekim aktivnostima.

Za uspješan rad knjižnice potrebno je imati kvalitetno osoblje, programe po želji i potrebama građana i, u ovom slučaju, udruga te dobru promidžbenu politiku. Neke od navedenih ideja ispitanika bilo bi dobro implementirati u rad knjižnice jer je nužno slušati „glas“ zajednice, koja uostalom najjasnije može izraziti svoje potrebe.

3.7.2. Analiza intervjua s donositeljima odluka i čelnicima kulturnih ustanova

Prema pripremljenom protokolu, s donositeljima odluka i čelnicima ustanova provedena su četiri intervjua. Od toga jedan je obavljen s djelatnicom Grada Gospića, koji je Osnivač Samostalne narodne knjižnice Gospić, a ostali s ravnateljicama kulturnih ustanova s područja grada. Prvotnim planom istraživanja, kao ispitanici su još bili u obzir uzeti i ravnatelj Pučkog otvorenog učilišta u Gospiću te direktor Saveza športova u Gospiću, no dogovor oko termina provođenja intervjua se nije realizirao. Intervjui su također označeni kodom, u ovom slučaju oznakom D (od D-1 do D4) te su provedeni na temelju protokola (Prilog 2).

U Tablici 7. su prikazane ustanove zastupljene ovim istraživanjem.

Tablica 7. Zastupljenost ustanova u istraživanju

USTANOVA	Ispitanik	Oznaka upitnika
Grad Gospić, Odsjek za društvene djelatnosti Grada Gospića	viši stručni suradnik za kulturu	D-1
Kulturno informativni centar	ravnateljica	D-2
Pećinski park Grabovača	ravnateljica	D-3
Muzej Like Gospić	ravnateljica	D-4

Ispitanice navedene u tablici prihvatile su intervjuiranje bez problema te pokazale interes za temu, iako su prvotno istaknule da njihove ustanove nemaju direktnu vezu s knjižnicom i njenim djelovanjem. Ove ispitanice uključene su u istraživanje zato što nas je zanimalo kako knjižnicu percipiraju ostale kulturne ustanove grada Gospića i predstavnica donositelja odluka, odnosno Osnivača SNK Gospić te kakvo je njihovo stajalište o suradnji. Knjižnica je organizacija koja mora surađivati s drugim institucijama kako bi zadovoljila potrebe zajednice i od velike je važnosti da ravnatelj knjižnice ima uspostavljen odnos sa svim tijelima koja financiraju knjižnicu ili koja su na bilo koji način povezane s njezinom domenom rada.

Tema 1: Sudjelovanje na događanjima u knjižnici

Prva skupina pitanja odnosila se na članstvo ispitanika u knjižnici te na njihovu posjećenost knjižnice i organizirana događanja u knjižnici. U Tablici 8. prikazani su podaci o članstvu i posjećenosti knjižnice donositelja odluka i čelnika ostalih kulturnih ustanova.

Tablica 8. Članstvo ispitanika i posjećenost knjižnice

		Donositelji odluka i čelnici ostalih kulturnih ustanova
ČLANSTVO U KNJIŽNICI	**Član knjižnice**	4
	Nije član knjižnice	0
POSJEĆENOST KNJIŽNICE	**Svakodnevno**	1
	Tjedno	1
	Mjesečno	2
	Godišnje	0

Prema podacima iz Tablice 8. vidljivo je kako su kod donositelja odluka i čelnika kulturnih ustanova sve ispitanice članovi knjižnice. No, tek jedna ispitanica čelnica kulturne ustanove ima naviku svakodnevnog posjeta knjižnice, i to zato što se knjižnica i njezina ustanova nalaze u istoj zgradi. Isto kao i članovi udruga, ispitanice ističu kako su učlanjene u knjižnicu u velikoj mjeri zbog djece i posudbe lektirnih naslova te literature za školu.

Nakon uvodnih pitanja o sociodemografskoj strukturi ispitanika, prvo pitanje vezano za problematiku istraživanja je bilo sudjeluju li na događanjima u knjižnici, osobno ili ispred ustanove. Sve ispitanice su odgovorile kako sudjeluju, barem ponekad i to većinom ispred ustanove. Nijedna ispitanica nije odgovorila kako iz osobnih razloga ide na događanja u knjižnicu te se može zaključiti kako ispitanice prisustvuju na događanjima samo zbog poslovnih obveza.

Tema 2: Suradnja s knjižnicom

Druga skupina pitanja odnosila se na međusobnu suradnju knjižnice i kulturnih ustanova ispitanica, kako na dosadašnju tako i na buduću. Pitanjem br. 5 željelo se doznati koliko su uopće dosada ispitane ustanove ostvarile suradnju s knjižnicom. Tako ispitanica D-1 za suradnju Grada Gospića i knjižnica navodi kako:

„Grad Gospić financira plaće djelatnicima knjižnice i svake godine velika sredstva izdvaja za to. Financiramo i dijelom neke programe putem prijavnica za Programe javnih potreba (...) a sudjelovali smo u financiranju preseljenja u novu zgradu.“

Također za suradnju Grada i udruga kaže:

„(...)Program javnih potreba ide prema potrebi trenutnoj i sve udruge koje se uklapaju u to tada se mogu javiti. Prije ove promjene Zakona o udrugama, možda smo i više surađivali jer smo i financirali ih. Grad pomaže radu svih udruga koliko je u mogućnosti, poglavito s prostorom, dodjeljivanjem prostorija ili omogućavanjem besplatnog korištenja gradskih.“

Iako ispitanica naglašava kako Grad Gospić za knjižnicu izdvaja velika sredstva, na temelju Izvješća knjižnice i programa koji se provode možemo zaključiti da Knjižnici nedostaje stručnih djelatnika, upravo zbog nedostatka financija za nova zapošljavanja. Važno je spomenuti i preseljenje knjižnice u novu zgradu tijekom 2014. godine koja je financirana s 4 milijuna kuna od strane grada Gospića i Ministarstva kulture u omjeru 30/70.[75]

Pitanje o suradnji grada i udruga nije bilo prvotno predviđeno protokolom, ali nametnulo se za vrijeme razgovora. Grad Gospić, kao i knjižnica, udrugama može pomoći tako da im osigura prostor za rad. Grad još može pomoći pojačanim financiranjem putem programa javnih potreba. Djelatnica ističe kako njihov odjel ipak nema direktnu vezu s donošenjem odluka o tome koja vrsta udruga će se financirati, te kako to odlučuje Ured gradonačelnika.

Ispitanice D-2 i D-3 navode kako dosada nisu ostvarile suradnju s knjižnicom, dok D-4 ističe dosadašnju suradnju u obliku suorganizacije manifestacija:

„(...)Noć muzeja, Noć knjige, Teslin dan... Zajedničko udruživanje resursa, kako novčanih tako i kadrovskih i slično. A i korisnika da bude veći broj.“

Upravo kadrovsko udruživanje suradnjom između više ustanova ima veliku prednost u malim sredinama i u ustanovama koje imaju deficit stručnog osoblja jer time dobivamo

[75]HRT vijesti. URL : http://vijesti.hrt.hr/251228/nova-multifunkcionalna-knjiznica-u-gospicu (2016-10-23)

mogućnost rada na određenim projektima sa stručnim djelatnicima kao što su razni ekonomski ili projektni stručnjaci, pedagozi i ostali. Također, zajedničko financiranje većih programa može značajno povećati broj programa.

Koja su to očekivanja koje ustanove imaju od knjižnice ispitanice nisu mogle u potpunosti definirati, osim ispitanice D-3 koja kaže kako je potrebna:

„Bolja suradnja kroz zajedničko organiziranje raznih tematskih predavanja i radionica vezanih za obilježavanje raznih, važnih datuma koji se tiču zaštite prirode, okoliša, održivog razvoja, odnosno onoga što je fokus rada naše ustanove.“

Odgovor ove ispitanice ide u smjeru kao i odgovori ispitanika iz udruga, odnosno svi jednako očekuju razne radionice i predavanja u skladu sa svojom djelatnosti. Tako, naprimjer, u zajedničkoj suradnji knjižnice te ustanova i udruga sličnih djelatnosti mogu se organizirati razni događaji.

Tema 3: Mogućnosti za poboljšanje života građana

Pitanje br. 7 o mogućnostima knjižničnih usluga koje bi doprinijele kvaliteti života postavljeno je bilo i ispitanicima iz civilnih udruga. Obje grupe ispitanika odgovaraju na sličan način. Ispitanice ističu:

„Pa mislim svakako odizanje razine čitanja, tj. navika za čitanje i postizanje kulture čitanja. Pristup elektroničkim medijima i općenito literaturi. Definitivno nedostaje Bibliobus ili neka druga varijanta da osim školske građe koja ima u školama,ljudi mogu dobiti i ostalu literaturu, za razonodu. Danas su preplavili elektronički medij i e-knjiga, ali mislim da knjižnica treba se nositi nekako s tim i opet očuvati kulturu knjige, tiskane mislim. Da rad knjižnice i knjižničara se ne svodi samo na posudbu i vraćanje knjiga.“ – ispitanica D-1, dok ostali napominju programe za mlade, radionice ili „*razmjenu knjiga bookcrossing“.*[76]

Ispitanica je istaknula značajan zaključak, a to je upravo činjenica da knjižnica nije samo spremište knjiga. Iako se knjižnice vrlo često tako doživljavaju, posuđivanje knjiga nije njezino jedino poslanje. I članovi civilnog društva i čelnici kulturnih ustanova razmišljaju

[76]Bookcrossing je virtualni pokret nastao u Sjedinjenim Američkim Državama 2001. godine, kada je pokrenuta internetska stranica bookcrossing.com. Načelo je BookCrossinga da knjige moraju biti slobodne, a ne zarobljene na policama. Poklonici ovog pokreta diljem svijeta ostavljaju knjige koje prolaznici mogu ponijeti, pročitati, a onda negdje ostaviti za novog čitatelja (http://www.nsk.hr/bookcrossing)

na sličan način i jednako upućuju na potrebu poticanja čitanja, uspostavljanja bibliobusa te programa za mlade kojima bi se povećao njihov angažman.

Kod pitanja kako ispitanici vide mogućnosti suradnje svoje ustanove i knjižnice, ispitanica D-1 ne vidi neke mogućnosti zajedničke direktne suradnje na nekim programima već ističe:

„Gradska uprava je tu na dobrobit svih građana i nadamo se da naš rad upravo ostvaruje to - poboljšanje života, ali direktno što se tiče sada udruge, su nam ruke vezane obzirom na sve promjene i mi nemam ništa direktno s njihovim radom, niti možemo utjecati. Tako i na rad knjižnice.“

Naime, djelatnica ispred Grada Gospića napominje kako na eventualno (ne)zadovoljstvo radom Knjižnice Grad Gospić ne može utjecati jer je SNK Gospić samostalna ustanova. SNK Gospić kao takva ima svog ravnatelja i Upravno vijeće u kojem Grad ima jednog svog člana. Knjižnica kao javna ustanova treba imati svoju autonomiju u odlučivanju, no s druge strane nezainteresiranost za rad ustanove nije stimulativna.

Ostali odgovori također nisu konkretizirani osim odgovora ispitanice D-3 koja ponavlja isti odgovor kao na pitanje br. 6 i odgovora ispitanice D-4 koja navodi:

„U suradnji s knjižnicom, razvijati obrazovnu, kulturnu i informacijsku ulogu kulturnih ustanova, koja je definirana nizom nacionalnih i međunarodnih dokumenata i smjernica.“

Ispitanica zapravo upućuje na to da svaka ustanova ovisno o svom djelovanju ima vlastite smjernice za rad i prema njima treba razvijati i jačati svoju ulogu kulturne ustanove. Informacijska je uloga knjižnice nezaobilazna, ali u suradnji s knjižnicom sve ustanove mogu jačati svoju informacijsku, kulturnu te obrazovnu ulogu.

Posljednje pitanje ostavilo je ispitanicama mogućnost da predlože koje bi to programe udruge i knjižnica mogli ostvarivati, pa tako ispitanica D-3 navodi zanimljivu mogućnost suradnje:

„...kroz osmišljavanje i pisanje te kandidiranje zajedničkih projekata na EU i nacionalne fondove kroz koje se mogu, osim zapošljavanja mladih ljudi, nezaposlenih, osoba s posebnim potrebama i drugih, povlačiti i novci za nabavu novih knjiga, uređenje tematskih prostora, razmjenu mladih i tome slično. Bilo bi jako dobro kad bi civilne udruge, pogotovo one koje se bave s osobama s posebnim potrebama u suradnji s knjižnicom omogućile zapošljavanje takvih osoba. Na primjer vidjeli smo da se osobe s Downovim sindromom mogu jako dobro uklopiti u radnu zajednicu, pa bi kroz zajedničke projekte, upravo takve

osobe mogli zaposliti na neko određeno razdoblje, a radi njihove bolje socijalizacije i osamostaljivanja.“

Tek ispitanica D-3 naglašava mogućnost povlačenja sredstava iz fondova Europske unije koja bi trebala biti puno više iskorištena. Upravo fondovi daju veliku mogućnost za financiranje tamo gdje nisu dostatna sredstva Ministarstva ili lokalne uprave. Knjižnice ne samo da bi trebale koristiti tu mogućnost, već bi trebale educirati udruge i ostale korisnike o mogućnostima financiranja putem fondova Europske unije. Također, ova ispitanica prepoznaje i mogućnost integracije osoba s invaliditetom u društvo putem suradnje knjižnice i kulturnih ustanova te raznih drugih. Tim putem se može ostvariti socijalna integracija osoba s invaliditetom, poteškoćama u razvoju ili manjina te ostalih ugroženih skupina društva.

Ostale ispitanice slično ističu potrebu pojačane suradnje knjižnica i udruga te većeg otvaranja prema široj javnosti kako bi se popularizirali dolasci u knjižnicu i ostvarivali razni programi.

Jednako kao i članovi udruga, čelnice kulturnih ustanova vide mogućnosti u suradnji, no bez poticanja konkretnih primjera suradnje to idalje ostaje samo ideja iznesena za potrebe ovog rada.

3.7.3. Analiza intervjua s ravnateljem knjižnice

Prema predloženom protokolu intervju je proveden i s ravnateljem Samostalne narodne knjižnice u Gospiću. Planirano je da se intervju provede i s knjižničarima, ali jedina diplomirana knjižničarka u SNK Gospić osim ravnatelja bila je odsutna te tako taj intervju, unatoč interesu, nije ostvaren. Razgovor proveden s ravnateljem knjižnice obuhvaćao je prema protokolu (Prilog 3.) pitanja usmjerena na mogućnosti doprinosa knjižnice i udruga zajednici te njihovu međusobnu suradnju. Također, obuhvaćeno je i pitanje o promociji knjižnice i dostatnosti oglašavanja događanja.

Tema 1.: Mogućnosti doprinosa knjižnice i udruga zajednici

Ravnatelj smatra da osnovna usluga knjižnice kojom može pridonijeti kvaliteti života građana jest:

*„popularizirati pisanu riječ među građanima i pobuditi interes kod najmlađih za knjigu***“.**

Time naglašava kako knjižnice:

„ostvaruju svoju svrhu odnosno poslanje kroz nabavu građe, obradu i prezentaciju knjižne i neknjižne građe".

Navedeno je zaista točno, i to je sve ono što knjižnica treba biti, ali ravnatelj ispočetka ne navodi konkretne usluge koje mogu pridonijeti kvaliteti života građana već smatra kako su čitav rad knjižnice, sve njene aktivnosti i manifestacije usmjerene upravo na to.

No, ipak naglašava kako je važno naglasiti da:

„(...)SNK održava svake srijede radionice za djecu predškolskog i školskog uzrasta (...) organiziramo i posjete učenika osnovne i srednje škole knjižnici i upoznavanje s radom te promocije djela domaćih autora s naglaskom na zavičajne teme i autore, ali i sve ostale."

Iako je spomenuta nekontinuiranost programa, dječje radionice srijedom je aktivnost koja „živi" u SNK Gospić već nekoliko godina i jako je dobro posjećena. No, vidljivo je da nedostaje programa za mlade (tinejdžere), ali i odrasle te treću životnu dob. Također, među navedenim uslugama nema usluga ni za djecu s poteškoćama u razvoju ni programa poticanja čitanja, što su neki od ispitanika iz udruga i naglasili kao nedostatak.

Tema 2.: Mogućnosti međusobne suradnje knjižnica i udruga

Što se tiče same aktivnosti udruga i njihove ponude za građane u suradnji s knjižnicom navodi kako najveće mogućnosti udruge imaju:

„(...) na području integracije mladih ljudi u svakodnevni život, posebno sportske udruge".

Ravnatelj navodi još organizacija koje smatra bitnima za mlade jer smatra kako je za njih najvažnije:

„(...)pomoći uključivanjem u svakodnevni život."

Programi za mlade su zaista bitni, i više su puta već spomenuti, no opet je vidljiv nedostatak istih u radu knjižnice. Također, knjižnica nema odjel za mlade, već samo dječji odjel, što također možda nije stimulativno za dolazak tinejdžera u knjižnicu.

Na pitanje o mogućnostima knjižnice za pomoć udrugama odgovara kako mogućnosti vidi ponajviše u:

„(...)nabavi i korištenju literature potrebne za rad te u propagandnoj ulozi knjižnice.„

Kao mogućnost suradnje od strane udruga još navodi mogućnost prezentiranja rada udruge i izvođenja svojih programa u prostoru knjižnice, no za vjerovati je da su tu mogućnosti daleko veće. Već je ranije spomenuta mogućnost angažiranja volontera kao i pokretanje raznih programa, radionica, predavanja i druženja. Upravo volontiranjem, i

knjižnica i udruge, (kao i svi građani) mogu imati koristi, pogotovo sada u vrijeme financijske krize i nedostatka sredstava za zapošljavanje jer kroz volontiranje građani mogu steći iskustvo, a knjižnica i udruge imati dodatni ljudski resurs.

Dosadašnju suradnju, odnosno neke posebne programe, ravnatelj posebno ne ističe, osim što navodi kako knjižnica i njeni djelatnici uvijek rado sudjeluju u svim događanjima. Od konkretnih aktivnosti spomenuta je:

„nabava literature (...) i kako srijedom na radionice dolaze članovi udruga djece."

Kako je knjižnica smještena u prostorije Kulturno-informativnog centra, zajedno s dosta udruga civilnog društva i samim rukovodstvom Centra, za vjerovati je da su mogućnosti za suradnju puno veće. Sam prostor knjižnice i cijelog centra nudi široki spektar mogućnosti. Ravnatelj navodi jednu od ostvarenih suradnji, a to je pomoć pri uređivanju urbanog (permakulturnog) vrta u Gospiću, u blizini SNK Gospić. Projekt su proveli LAG Lika, Udruga Zir i Zaklada Kajo Dadić iz Splita, a djelatnici knjižnice su sudjelovali u izradi vrta te ustupili svoje resurse za sve potrebno.

Nevezano za suradnju s udrugama, ravnatelj još ističe kako on kao predstavnik i svi djelatnici odlaze na događanja u gradu i da tako isto k njima dolaze predstavnici drugih ustanova. No, za vjerovati je da bi, osim tih „službenih" dolazaka, građani trebali samoinicijativno dolaziti i osjećati potrebu za svojom knjižnicom odnosno doživjeti je kao svoje treće mjesto za boravak.

Tema 3.: Promocija knjižnice i dostatnost oglašavanja događanja

Ravnatelj smatra da je oglašavanje knjižnice na zadovoljavajućoj razini, ali ističe:

„jako nam fali radio, otkako je ugašen[77] (...) Facebook nam je kao besplatni servis aktivan, planiramo ga i pojačati (...) Sada nam je i katalog online. Web stanicu nemamo, to košta, ali pri Gradu imamo zastupljene osnovne podatke. Tu su i plakati... Uvijek ima mogućnosti za napredak, ali obavještavamo redovno o svim aktivnostima."

Iako ravnatelj smatra oglašavanje dostatnim, ispitanici nisu zadovoljni istim i smatraju knjižnicu „nevidljivom" u medijskom prostoru. Kako je i Izvješće o aktivnostima pokazalo, događanja ima, samo je potrebno ojačati oglašavanje. No, ipak knjižnica nema izrađen marketinški i promidžbeni plan.

[77]25. veljače 2016. godine nakon stečajnog postupka, prestao je s radom Županijski radio - radio Gospić.

3.8. RASPRAVA

Rezultati provedenog istraživanja pokazali su da se udruge civilnog društva na području grada Gospića i SNK Gospić još uvijek nisu prepoznale kao strateški partneri te im je dosadašnja suradnja nekontinuirana i povremena. Intervjui provedeni s tri interesne skupine dali su nam odgovore na ranije postavljena istraživačka pitanja. Analiza odgovora napravljena je po kategorijama za svaku skupinu. Tako su pitanja za intervju za članove civilnog društva analizirana na osnovu triju kategorija, odnosno tema: sudjelovanje na događanjima u knjižnici, suradnja knjižnice i udruga i oglašavanje knjižnice u zajednici. Na sličan način su podijeljena i pitanja za čelnike kulturnih ustanova i donositelje odluka: sudjelovanje na događanjima u knjižnici, mogućnosti za poboljšanje života građana i suradnja s knjižnicom. Analiza odgovora na pitanja za intervju za ravnatelja knjižnice podijeljena je na: mogućnosti doprinosa knjižnice i udruga zajednici, mogućnosti međusobne suradnje knjižnica i udruga te promocija knjižnice i dostatnost oglašavanja događanja.

Analiza odgovora pokazala je da ispitanici u manjim mjestima posebno očekuju usluge vezane za mlade. Ispitanici su posebno naglasili i važnost pokretnih knjižnica. Iako većina županija ima nedostatak bibliobusa, za Ličko-senjsku županiju bibliobus je posebno značajan radi konfiguracije terena i stanovništva. Ispitanici očekuju više radionica i predavanja iz raznih interesnih područja i teže tome da im knjižnica postane treće mjesto. Iako neki ispitanici nisu u potpunosti svjesni koje im sve usluge knjižnica može pružati, kako njima osobno tako i njihovoj udruzi, ipak se nazire sve veće razumijevanje da knjižnica nije samo ustanova za posudbu knjiga već da može ponuditi puno više za svoju zajednicu. Konkretne usluge koje udruge očekuju od knjižnice kreću se u smjeru pomoći pri pretraživanju literature (stručna knjižničarska pomoći), ustupanja prostora za rad udruge i predstavljanje javnosti te zajedničko korištenje stručnog kadra pri organizaciji događanja. Kako knjižnica još ne prepoznaje sve mogućnosti i dobrobiti suradnje s udrugama, tako ni udruge još ne prepoznaju sve mogućnosti koje im knjižnica može ponuditi. Što se tiče usluga koje korisnicima zajednički mogu ponuditi knjižnice i udruge, ispitanici su ponovno istaknuli potrebu za većim angažmanom mladih i raznim programima prilagođenima djeci i mladima. Ističe se potreba poticanja čitanja, kao bitne stavke razvijenog društva te popunjavanje slobodnog vremena i društvenog života raznolikim sadržajima. Što se tiče marketinških

aktivnosti knjižnice, ispitanici ističu svoje nezadovoljstvo i smatraju kako je knjižnica premalo prisutna u medijskom prostoru te kako događanja ostaju nezapažena. Nažalost, zbog toga je uloga SNK u društvenom životu grada Gospića minimalna. Knjižnica jest prisutna u društvenom životu, ali ta uloga bi se trebala pojačati i učvrstiti. SNK Gospić zaista može pozitivno utjecati na razvoj socijalnog kapitala u gradu, povezivanjem korisnika, građana, udruga, ostalih kulturnih institucija i institucija lokalne uprave. Rezultati intervjua upućuju na to da građanima grada Gospića trebaju aktivnosti i da je knjižnica prepoznata kao mjesto koje svojim aktivnostima može doprinijeti kvaliteti života. Iako, čini se kako korisnici smatraju da je sve to „za nekog drugog“, jer iz odgovora vidimo da je jako mala posjećenost događanja u knjižnici te mala stopa uključivanja u rad knjižnice. Ispitanici vide knjižnicu kao moguće mjesto susreta, ali s druge strane, osobno je ne posjećuju. Upravo jedan od problema leži u prisutnom mišljenju kako na događanja može doći i „netko drugi“ te kako nije važno ako sami nešto ne poduzimamo, jer, netko drugi će nešto poduzeti. Ovakvo je mišljenje potrebno promijeniti, a odgovornost kako će privući i ostvariti suradnju s udrugama nose knjižničari i voditelji knjižnica.

Mogućnosti za suradnju knjižnica i udruga postoje, no još uvijek nisu prepoznate, što je vidljivo iz jako male dosadašnje suradnje s udrugama. Većina ispitanika kao jedinu mogućnost suradnje spominju samo nabavu literature ili ponudu prostora. Ispitanici kažu kako su zainteresirani surađivati i kako pristaju na suradnju, no kao da ne znaju kakvu im to suradnju knjižnica može ponuditi. Upravo bi na tome trebala poraditi sama knjižnica – da se nametne u društvu i postane vidljiva, da je svi dionici prepoznaju i prihvate kao ravnopravnog partnera u radu. No, intervjuirajući ravnatelja SNK Gospić, doznajemo kako on smatra da knjižnica ima dovoljan broj događanja i suradnji s drugim ustanovama te smatra promidžbu knjižnice dostatnom.

Kako su i ispitanici naglasili, motivacija sudionika za suradnju u ovom je trenutku najbitnija. Nije važno tko će inicirati suradnju, važno je da se ona ostvari. Iako bi knjižnica trebala imati veći broj događanja i aktivnosti, ni ovaj broj koji se održi nije dovoljno posjećen. S druge je strane vidljivo nezadovoljstvo korisnika i mišljenje kako se rijetko nešto događa. Je li problem nevidljivost knjižnice u društvu, slaba promidžba ili korisnici jednostavno žele neke druge programe?

No, nije samo činjenica da udruge ne prepoznaju knjižnicu kao važnog partnera, već ni ostale ustanove kao što su Kulturno-informativni centar, Pučko otvoreno učilište,

Turistička zajednica i školske knjižnice nisu dosada ostvarivale suradnju s knjižnicom te samim tim ne prepoznaju moguće suradnje.

Sve navedeno nije kritika na rad već smjernica za napredak i razvoj kroz implementiranje korisničkih želja u rad ustanove. Usvajanje tek dijela prijedloga iz ovog rada bio bi značajan pomak za poslovanje i poboljšanje života u maloj zajednici.

ZAKLJUČAK

Kvaliteta života neke zajednice očituje se kroz nekoliko segmenata kao što su održivi razvoj, ljudski i socijalni kapital. No, da bi se zajednica strateški razvijala potrebno je izraditi plan razvoja i napraviti viziju te ih usmjeriti u svaki dio zajednice. Obrazovana i međusobno povezana zajednica temeljna je podloga za razvoj i unapređenje društva te razvoj demokracije u zajednici. Knjižnica mora biti usluga, a ne samo ustanova te je njezina društvena uloga nezamjenjiva. Dosadašnji i daljnji tehnološki i informacijski razvoj, dovodi do preispitivanja uloge knjižnice u društvu i zajednici te dokazuje kako knjižnice, nakon svega, upravo i jesu proizvod društva. Društvo danas uči svaki dan te je knjižica ta koja mora pronaći svoje mjesto u tome procesu. Upravo je civilno društvo ono koje najbolje razumije potrebe građana te u suradnji s knjižnicama, pojedinici i grupe se mogu boriti za svoje potrebe. Potrebe građana postaju sve raznovrsnije i brojnije te je knjižnicama potreban suradnik koji može prepoznati te potrebe i pomoći u njihovom ostvarivanju.

Kako su ispitanici i istaknuli, nužno je boriti se za djecu i mlade te im pružiti sve što je moguće kako bi ih naučili na boravak i korištenje knjižnice, ali i na sudjelovanje u životu grada. Neke od mogućih usluga koje knjižnica može pružiti djeci i mladima odnose se na radost čitanja i otkrivanja znanja, usvajanje vještina korištenja tiskane i elektroničke građe, promicanje knjiga, razvijanje informacijske pismenosti, ponudu netradicionalne knjižnične građe i svrsishodno provođenje slobodnog vremena. Usluge za odrasle (ali i djecu i mlade), usmjerene su na cjeloživotno učenje, interes ljudi u slobodnom vremenu, informacijske potrebe, aktivnosti zajednice, kulturne raznolikosti i čitanje iz razonode.[78] Sve je ove usluge moguće ostvariti suradnjom s udrugama civilnog društva i nužno ih je ponuditi građanima kroz redovan rad narodne knjižnice. Kako je istaknuto i u raspravi o rezultatima, istraživanje je odgovorilo na postavljena istraživačka pitanja i po provedenim intervjuima vidimo da je suradnja nevladinih udruga s SNK Gospić izuzetno mala. No, svjesni smo da prostora za napredak svakako ima i zajedničkim trudom knjižnica ima priliku povećati socijalni kapital na području grada. Kako ispitanici i ističu, mogućnosti su brojne, samo treba naći dovoljno motivacije za pokrenuti se i ostvariti ih.

[78]IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav. dj., str. 43

Nekoliko stavki bi trebalo biti zadovoljeno kako bi se knjižnica etablirala kao važan čimbenik u razvoju socijalnog kapitala. Osoblje mora, između ostaloga, imati visok standard izobrazbe i motiviranost za rad te posjedovati vještine komuniciranja i razumijevanja kulturnih raznolikosti, ali i organizacijske sposobnosti te maštovitost, viziju i otvorenost za nove ideje i djelatnosti[79] kako bi uspješno moglo odgovoriti na mogućnosti i izazove opisane u ovom radu. Također, knjižnica treba poraditi na marketinškoj i promidžbenoj politici kako bi bolje razumjela potrebe korisnika, ali i učinkovito ih i uspješno zadovoljila. Važni su i odnosi s javnošću, odnosno PR jer putem njega se knjižnica predstavlja svojoj zajednici i korisnicima reklamirajući zanimljive teme, novu građu ili usluge. Tu je značajna i suradnja s medijima, ali i podrška zajednice i lokalne uprave.[80] Kada se ovi parametri zadovolje, knjižnica će moći uspješno surađivati s civilnim društvom i tako ojačati socijalni i društveni kapital na korist cijele zajednice. Upravo za Ličko-senjsku županiju, osim povezujućeg socijalnog kapitala (koji stvara i učvršćuje veze među poznatim članovima zajednice), važan je premošćujući socijalni kapital pomoću kojega se uspostavljaju kontakti i odnosi između dotad nepovezanih članova različitih vjerskih, nacionalnih, rasnih ili etničkih skupina.[81] Bitan je iz razloga što je zbog posljedica rata na ovom području bilo potrebno ispočetka graditi socijalni kapital i uspostavljati veze. Tako je za male sredine jako važno jačati civilno društvo, a zatim i uspostavljati veze s knjižnicom i ostalim kulturnim ustanovama.

Daljnjim radom na osvještavanju potreba građana i civilnog sektora konačno se mogu stvoriti uvjeti promjena i poboljšanja sadržaja i ponude koja direktno utječe na kvalitetu života. Ostaje se nadati da će se u budućnosti zaista stvoriti povoljne veze i ojačati socijalni kapital na području grada Gospića i Ličko-senjske županije uz kontinuiranu suradnju Samostalne narodne knjižnice u Gospiću i civilnih udruga.

[79] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav. dj., str. 80
[80] Ibid, str. 102
[81] Bušljeta Tonković, Anita. Nav. dj., str. 249

POPIS LITERATURE

1. Abercombie, Nicholas. Hill, Stephen. Turner, S. Bryan. Rječnik sociologije. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk, 2008.
2. Anić, Vladimir. Veliki rječnik hrvatskog jezika. Zagreb : Novi liber, 2004.
3. Bačić, Edita. Suradnja knjižničarskih društava i nevladinih udruga // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002., str. 43-45.
4. Bežovan, Gojko. Civilno društvo u Hrvatskoj. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 2008.
5. Bežovan, Gojko. Civilno društvo. Zagreb : Nakladni zavod Globus, 2004.
6. Breakwell, Glynis M. Vještina vođenja intervjua. Naklada Slap : Jastrebarsko, 2001.,
7. Bunić, Sanja. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2011), str. 115-124
8. Bušljeta Tonković, Anita. Održivi razvoj središnje Like: prinosi analizi ljudskog i socijalnog kapitala. Zagreb-Gospić : Institut društvenih znanosti Ivo Pilar : Državni arhiv u Gospiću, 2015.
9. Društvo. URL: https://sh.wikipedia.org/wiki/Dru%C5%A1tvo
10. Državni zavod za statistiku. URL: http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/censustabshtm.htm
11. Giddens, Anthony. Sociologija. Zagreb : Nakladni zavod Globus, 2007.
12. Gomerčić, N. Narodne knjižnice u Hrvatskoj jučer, danas i sutra. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 1/2 (1997), str. 79-89
13. Grad Gospić. URL: http://www.gospic.hr/images/stories/Sluzbeni_vjesnik/2015/vjesnik_0815.pdf
14. Grad Gospić. URL: http://www.gospic.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=117&Itemid=57
15. Haralambos, Michael; Holborn, Martin. Sociologija : teme i perspektive. Zagreb : Golden marketing, 2002.
16. Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi svoje zajednice. // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova 8.

savjetovanja za narodne knjižnice, Sveti Martin na Muri. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2012., str. 21-32

17. Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo. // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti : stručni skup. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 20-27
18. HRT vijesti. URL: http://vijesti.hrt.hr/251228/nova-multifunkcionalna-knjiznica-u-gospicu
19. Hrvatski opći leksikon : A - Ž / glavni urednik August Kovačec. Zagreb : Leksikografski zavod "Miroslav Krleža", 1996.
20. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / glavna urednica Ana Barbarić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
21. Ignatow, G. et.al. Public Libraries and Democratization in Three Developing Countries: Exploring the Role of Social Capital // Libri 62, 1(2012), str. 67–80
22. Ille, Jagoda. Dom, posao, nešto treće: knjižnica kao „treći prostor“ // Narodne knjižnice kao treći prostor : zbornik radova 9. savjetovanja za narodne knjižnice, Zadar. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2013., str. 77-84
23. Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata. URL : http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_11_140_3402.html
24. Koska, Viktor. Socijalni kapital u Hrvatskoj: pogreška u konceptualizaciji // Mali Levijatan : studentski časopis za politologiju 1, 5(2006).
25. Kranich, N. Libraries help to build a civil society // American Libraries 6/7, (2001)
26. Kranich, Nancy. Libraries create social capital // Library journal 15, (2001).
27. Krištofić, Branimir. Digitalna nejednakost // Sociologija i prostor 176, 11(2007).
28. Lukensmeyer, Carolyn J. Public Libraries and the Future of Democracy // National Civic Review 101, 4(2012), str. 13-14
29. Lyonska deklaracija. URL: http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-hr.pdf
30. Mediji, kultura i civilno društvo / uredila Zrinjka Peruško. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 2008.
31. Milić, Vojin. Sociološki metod. Nolit : Beograd. 1965.

32. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. URL : http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knjiznica-u-RH-u-2014.pdf
33. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. URL : http://www.nsk.hr/wpcontent/uploads/2012/01/Predstavljanje-Sustav-narodnih-knji%C5%BEnica-u-RH.ppt
34. Narodna knjižnica. IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službii usluga / uredila Mirna Willer. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
35. Pikić, Aleksandra. Alternativne knjižnice u Zagrebu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 49, 1(2006)., str. 58-73
36. Projekti poticanja čitanja. URL : http://hcd.hr/poveznice/projekti-poticanja-citanja
37. Sipila, Sinikka. Strong libraries, strong societies // El profesional de la informacion 24, 2(2015), str. 95-101
38. Socijalni kapital. URL: https://bs.wikipedia.org/wiki/Socijalni_kapital
39. Šalaj, Berto. Socijalni kapital: Hrvatska u komparativnoj perspektivi. Zagreb : Fakultet političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu, 2007.
40. Tkalac Verčič, Ana. Sinčić Ćorić, Dubravka. Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada u društvenim istraživanjima. Zagreb : M.E.P., 2013.
41. Visinski, S. Civilno društvo i zauzetost za opće dobro. // Nova prisutnost 2. 1(2004), str. 87-101.
42. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka : Ekonomski fakultet u Rijeci, 1998.
43. Zvonarević, Mladen. Socijalna psihologija. Školska knjiga : Zagreb. 1989.

University of Zadar

Department of information sciences

PUBLIC LIBRARIES AND CIVIL SOCIETY

Final paper

Student:
Martina Vujnović

Mentor:
doc.dr.sc. Martina Dragija Ivanović

Zadar, 2016.

ABSTRACT

The role of public libraries in promoting values of democratic society becomes more prominent every day. Due to changes that occur daily in the socio-political plan in Croatia, the challenges set in front of the public libraries lead to questioning the role and the importance of public libraries in smaller communities. The public libraries in major Croatian towns have relatively stable sources of funding, library services reach high standards and are innovative and quality thanks to the professional and skilled staff. However, there are very few such towns in Croatia. Most daily and constant population migrations in Croatia are towards Zagreb, the capital. But according the last census, people mostly live in smaller towns.

The offer of cultural, sports, social and educational opportunities varies according to geographical location, from the developed central part of the Croatia (northwest) to the devastated population of Lika - Senj county. Recommendations of the European Union aim at reducing disparities and the digital divide which mainly stems from the lack of information and communication technology and lack of skills and competencies required for active participation (or function independently) in the information society.

This paper presents the results of a study carried out in the town of Gospic, a small town that is the administrative center of Lika - Senj county which is located in the region of Lika, the highland area of central Croatia. Gospic is the third smallest county center in Croatia with the same problems as the whole county. These are: population decline and a lack of social and economic activities.

The aim of this research was to gain insight into what kind of services should the libraries provide to their customers and which they already provide and how. The problem of population sparseness and the problem of concentration of services in major towns put the emphasis in the research on services related to the provision of information to citizens and library users.

The information in question are the ones which, according to the author, are necessary for quality life of the entire population of the town. These are, for example, information about the town where the library operates, information on social and other rights, information on public e-administration and events related to these issues. The

respondents were librarians in the public libraries in Gospic and members nongovernmental organizations.

Keywords: *public libraries, civil society, social capital, library services, non-govermental organizations*

PRILOZI

Tablica 1.Članstvo i broj posjeta korisnika u narodnim knjižnicama u LSŽ u 2015. 16

Tablica 2. Programska aktivnost u SNK Gospić za 2015. godinu 24

Tablica 3. Uzorak ispitanika u istraživanju 29

Tablica 4.Sociodemografiski podaci ispitanika 31

Tablica 5.Zastupljenost udruga u istraživanju 32

Tablica 6. Članstvo ispitanika i posjećenost knjižnice 34

Tablica 7. Zastupljenost ustanova u istraživanju 41

Tablica 8. Članstvo ispitanika i posjećenost knjižnice 42

Slika 1. Odnos ljudskog i socijalnog kapitala 12

Slika 2. Linearni model stvaranja ljudskog kapitala 13

Prilog 1. Protokol za intervju s članovima civilnog društva tj. udruga

CIVILNO DRUŠTVO I NARODNE KNJIŽNICE

Upitnik br. _____

*1. **Spol:* M/Ž

*2. **Koliko godina imate?*

*3. **Koji je Vaš radni status?*

zaposlen/a nezaposlen/a

student/ica umirovljenik/ica

*4. **Je li Vaše prebivalište u Ličko-senjskoj županiji? * DA/NE

*5. **Koje nevladine organizacije (civilne, sportske i sl. udruge)ste član?*

*6. **Jeste li član knjižnice?* DA/NE

*7. **Koliko često posjećujete knjižnicu?*

Gotovo svakodnevno Tjedno

Mjesečno Nekoliko puta godišnje

*8. *Prisustvujete li događanjima u knjižnici?

*9. *Na koji način knjižnica surađuje sa Vašom udrugom?

*10. *Što vi kao udruga očekujete od knjižnice?

*11. **Na koji bi način knjižnica svojim uslugama mogla pridonijeti kvaliteti života građana Gospića?

*12. **Jeste li zadovoljni načinom kako knjižnica oglašava događanja i aktivnosti?

Prilog 2. Protokol za intervju s donositeljima odluka i kulturnim ustanovama

CIVILNO DRUŠTVO I NARODNE KNJIŽNICE

Upitnik br. _____

*1. **Koju ustanovu predstavljate?

*2. **Jeste li Vi osobno član knjižnice?*

DA/NE

*3. **Koliko često posjećujete knjižnicu?*

Gotovo svakodnevno Tjedno

Mjesečno Nekoliko puta godišnje

*4. *Prisustvujete li događanjima u knjižnici, osobno ili ispred svoje ustanove?

*5. *Da li je Vaša ustanova ostvarila kada suradnju s knjižnicom? Ako je, na koji način?

*6. *Koja vi kao ustanova imate očekivanja od knjižnice?

*7. *Na koji bi način knjižnica svojim uslugama mogla pridonijeti kvaliteti života građana Gospića?

*8. *Da li i Vaša ustanova ima mogućnosti doprinijeti poboljšanju života građana u suradnji s knjižnicom i na koji način?

*9. *Kako knjižnica i civilne udruge mogu surađivati i vidite li mogućnost njihovog doprinosa poboljšanju kvalitete života građana?

Prilog 3. Protokol za intervju s knjižničarima

CIVILNO DRUŠTVO I NARODNE KNJIŽNICE

Upitnik br. _____

*1. *Na koji bi način knjižnica svojim uslugama mogla pridonijetikvaliteti života građana Gospića?

*2. *Da li i udruge imaju mogućnosti doprinijeti poboljšanju života građana u suradnji s knjižnicom?

*3. *Kako knjižnica i civilnie udruge mogusurađivati i vidite li mogućnost njihovog doprinosa poboljšanju kvalitete života građana?

*4. *Na koji način knjižnica dosada surađuje s udrugama?

*5. *Jeste li zadovoljni načinom kako knjižnica oglašava događanja iaktivnosti?