Učinci i vrijednost narodne knjižnice: Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice

Šumrada, Matea

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:244508

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Diplomski studij nakladništva i informatologije

Matea Šumrada

Učinci i vrijednost narodne knjižnice: Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2019.

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Odsjek za informacijske znanosti
Diplomski studij nakladništva i informatologije

Matea Šumrada

Učinci i vrijednost narodne knjižnice: Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice

Diplomski rad

Područje društvenih znanosti, polje informacijskih i komunikacijskih znanosti, grana knjižničarstvo

Mentor: prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2019.

IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravio te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tudih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni. Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, 14. veljače 2019.

Matea Šimrada, 0122215798

SADRŽAJ

1. Uvod 1
2. Narodne knjižnice 2
   2.1. Poslanje i zadaće narodnih knjižnica 2
   2.2. Korisnici narodnih knjižnica 5
   2.3. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj 8
3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama 11
   3.1. Područja vrednovanja kvalitete u knjižnicama 11
   3.2. Mjerenje učinaka u knjižnicama 16
4. Istraživanje vrijednosti knjižničnih usluga Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice .. 21
   4.1. O knjižnici 21
   4.2. Cilj istraživanja i hipoteza 22
   4.3. Instrument i metodologija 23
      4.3.1. Anketni upitnici 23
      4.3.2. Intervjui 24
   4.4. Rezultati istraživanja- ankete 26
      4.4.1. Opis uzorka 26
      4.4.2. Korištenje knjižnice i knjižničnih usluga 28
      4.4.3. Utjecaj i korist usluga Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice 30
   4.5. Rezultati istraživanja- intervju 37
   4.6. Rasprava 38
   4.7. Zaključak istraživanja 42
5. Zaključak 43
6. Literatura 44
7. Prilozi 48

Zahvaljujem djelatnicima Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice na suradnji i pomoći tijekom istraživanja.

Sažetak

Tema ovoga diplomskog rada odnosi se na učinke i vrijednost narodne knjižnice na primjeru Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice. Cilj rada bio je istražiti kako korisnici vide svoju knjižnicu te koje učinke i vrijednost ona ima za njih. Rad se sastoji od dva dijela, prvi se dio odnosi na terminologiju pojmova vezanih uz narodne knjižnice kao što su poslanje i zadaće narodnih knjižnica, definiranje korisnika te stanje narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. Drugi dio rada se odnosi na ispitivanje zadovoljstva korisnika knjižnicom, knjižničnim programima i uslugama. U istraživačkom se dijelu koristila kombinacija kvantitativne metode (anketni upitnik) te kvalitativne metode (intervju). Rezultati istraživanja su pokazali da je zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njenim uslugama i programima vrlo visoko, a isto se tako rezultatima može zaključiti da narodna knjižnica za svoje korisnike ima veliku vrijednost, isto kao i utjecaj u cjelokupnoj zajednici. Zaključuje se da narodne knjižnice trebaju mjeriti kvalitetu svojih usluga te uspješnost poslovanja te da je to postao vrlo bitan segment. Ovaj rad predstavlja prvo istraživanje takvoga tipa u Hrvatskoj narodnoj knjižnici i čitaonici Našice te kao takvo može poslužiti kao temelj za neka buduća istraživanja.

Ključne riječi: Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice, kultura vrednovanja, mjerenje učinaka, narodne knjižnice, učinci, vrednovanje uspješnosti, vrijednost

1. Uvod

Narodne su knjižnice od velikog značaja za cjelokupnu zajednicu, a posebno se ta važnost ističe među lokalnom zajednicom. Danas, u 21. stoljeću, knjižnice se susreću sa mnogim promjenama posebno u području informacijsko komunikacijske tehnologije a knjižnice slijedom toga idu u korak s vremenom te prilagođavaju svoje usluge i programe s ciljem zadržavanja postojećih korisnika, ali i privlačenjem novih korisnika.

Također, danas knjižnice osluškuju želje svojih korisnika te ispituju i analiziraju zadovoljstvo uslugama i programima koje knjižnica nudi. Dosad su se u knjižnicama uglavnom prikupljala samo statistička izvješća, no ona ne daju potpun uvid u poslovanje te cjelokupni rad knjižnice, stoga se knjižnice sve više okreću mjerenju uspješnosti poslovanja, elementima vrednovanja, mjerenjima učinaka u knjižnici jer zadovoljstvo korisnika sa knjižničnim uslugama i programima je isto tako bitno. Knjižnice u tim istraživanjima koriste razne kvantitativne i kvalitativne metode.

Cilj ovog rada bio je uvidjeti učinke i vrijednost koju Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice ima za svoje korisnike. Rad se sastoji od teorijskog i istraživačkog dijela. U teorijskom se dijelu donosi pregled o narodnim knjižnicama, njihovom poslanju i zadaćama, korisnicima te o narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Zatim se govori o vrednovanju uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama, o kulturi vrednovanja te o mjerenju učinaka.

U drugom se dijelu rada govori o istraživanju o učincima i vrijednostima narodne knjižnice te o zadovoljstvu korisnika koje je provedeno na primjeru Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice. Istraživanje je rađeno kombinacijom kvantitativne metode (anketni upitnik) te kvalitativne metode (intervju). U istraživanju je naveden cilj i zadaci, postavljena je hipoteza te je opisana cjelokupna metodologija. Na kraju su istraživanja postavljeni rezultati, rasprava te zaključak istraživanja.

2. Narodne knjižnice

2.1. Poslanje i zadaće narodnih knjižnica

Narodne su knjižnice javne ustanove čija je vrijednost i utjecaj od neosporive važnosti za zajednicu. Upravo su narodne knjižnice, od svih tipova knjižnica koji postoje, te koje imaju posebnu ulogu u društvu jer su usmjerene prema svim slojevima društva bez obzira na spolne, dobne, obrazovne te neke druge razlike.[1] Pod pojmom narodne knjižnice misli se na organizaciju koja osigurava pristup znanju, informacijama te cjeloživotnom učenju pomoću niza izvora te službi. Knjižnica također ima veliku ulogu u prikupljanju, organiziranju i korištenju informacija, ali i omogućivanju pristupa istima.[2] Narodne su knjižnice kao takve javni prostor kulture, obrazovanja i informiranja te kulturno i intelektualno središte zajednice koje osigurava znanje, informacije i osobni razvoj korisnika, a čime pridonosi razvoju cjelokupne zajednice.[3] Vrijednost narodnih knjižnica u lokalnoj zajednici utvrđuje se na osnovi pokazatelja uspješnosti, a to se odnosi na građu i usluge koje knjižnice nude kako bi se zadovoljile potrebe korisnika, organizacija službi i usluga za korisnike, edukacija korisnika, izgradnja zbirki, prostorno planiranje, educirano osoblje i kvalitetno upravljanje[4], a sigurno je da narodne knjižnice žele postati te teže tome da postanu glavna informacijska središta u svojim lokalnim zajednicama.[5] Upravo su knjižnice te koje su stoljećima smatrane stupovima društva utemeljenim na pohranjenom ljudskom znanju. Njihova je uloga bila, a i još uvijek je, pomoći ljudima iskoristiti informacije u rješavanju problema, te steći nove vještina i znanja koja su im potrebna u svakodnevnom životu. Također valja spomenuti i pojavu i razvoj elektroničkih medija i interneta koji su dodatno promijenili načine pomoću kojih ljudi dolaze do informacija potrebnih za svakodnevni život, a to se uglavnom odnosi na Internet, najveću svjetsku informacijsku mrežu koja je promijenila način života ljudi.[6] Internet je svakako promijenio i olakšao život ljudi, a samom pojavom i sveprisutnošću istoga

[1] Usp. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim programima i uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), str.25.
[2] Usp. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christine Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec ; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat] 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 124-125.
[3] Usp. Bišćan, Frida. Suvremeni knjižnični prostori – od ideje do realizacije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2-3(2017), str. 177.
[4] Isto.
[5] Usp. Crnogorac, Vesna. Narodne knjižnice kao zastupnici prava građana na slobodan pristup informacijama. // Slobodan pristup informacijama: 13 i 14.okrugli stol: zbornik radova/uredile Tea Grašić Kvesić ; Ivana Hebrang Grgić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014. Str. 155.
[6] Isto, str.178.

knjižnice su postale te koje se moraju boriti ne bi li došle do korisnika, a isto tako moraju ukazivati na kvalitetu i relevantnost informacija koje one posjeduju.

Osim kroz utvrđivanje osnovnih djelatnosti, knjižnica se može definirati i kao nositeljica promjena na društvenoj i osobnoj razini te kao ustanova koja zagovara slobodu informiranja te omogućuje pristup svima.[7] Samim time neophodna je uključenost u lokalnu kulturu, tj. zajednicu. Kako bi pravilno funkcionirala potrebna su dovoljna financijska sredstva kako bi se osigurala građa i usluge u svim oblicima, a uz to je isto tako potrebno osigurati i odgovarajući broj stručno obrazovanog osoblja[8] koji su od presudne važnosti za kvalitetu knjižničnih i usluga i programa. Također je i sadašnji nov način proizvodnje građe, umnožavanja i prijenosa sadržaja značajno utjecao na poslovanje tradicionalnih knjižnica, pretvarajući ih postupno u hibridne na putu prema digitalnim,[9] a upravo se taj razvoj može posebno vidjeti u odnosu prema građi, korisnicima i javnosti. Knjižničarstvo je u sadašnjem informacijskom dobu kao malo koja struka doživjelo da je osnovno sredstvo njezina rada, knjiga, uvođenjem suvremene tehnologije značajno izmijenjeno, ova se bitna stavka svakako treba imati na umu.[10]

U definiranju knjižnice u posljednje se vrijeme više naglašava kao djelatnost kojom ostvaruje svoje poslanje, nego činjenica da se radi o ustanovi.[11] Svaka narodna knjižnica koja brine o svojem radu te o svojoj budućnosti treba imati dobro razrađeno poslanje, ciljeve i zadaće koje u budućnosti želi ostvariti. Slijedom toga poslovanje ima odlučujuću ulogu u razumijevanju korisničkih potreba i želja. Cilj primjene poslovanja tj. konkretnih poslovnih aktivnosti u knjižnicama je poboljšati usluge zajedno s njihovom učinkovitosti, a taj je cilj moguće izmjeriti kao povećanje korištenja knjižnice.[12] Shodno tome poslovanje u knjižnici od velike je pomoći za poboljšanje slike o knjižnici u javnosti, za što su najzaslužnije promotivne aktivnosti u sklopu ostalih poslovnih aktivnosti koje knjižnica provodi. Kako bi postojeći i potencijalni korisnici mogli saznati za usluge koje knjižnice nude potrebno ih je promovirati. Promocija je, uz istraživanje korisnika, jedan od dva najuočljivija vida poslovanja. Promocija usluga jednako je važna i u neprofitnom području, kao što je to knjižničarstvo jer se njome informira javnost o postojećim uslugama.[13] Zaključuje se da je promocija postala jedna od glavnih aktivnosti u svrhu uspješnog poslovanja. Također se treba napomenuti da poslovanje i poslovne aktivnosti u knjižnicama nisu novost. Poslovanje je postalo sastavnim dijelom poslovanja suvremenih

[7] Usp. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav.dj., str.125.
[8] Usp. Živković, Daniela. Knjižnice na putu od poslanja do strategije: osvrt na hrvatske prilike. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske58, 1/2(2015), str.2.
[9] Usp. Isto,str.3
[10] Isto.
[11] Usp. Isto,str.4.
[12] Usp. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Nav.dj.,str.28.
[13] Usp. Isto, str.28.

knjižnica u svrhu identificiranja korisnika i njihovih potreba te je poslovanje prema dodavanju vrijednosti knjižničnim uslugama.[14]

Osnovni su zadaci narodnih knjižnica svakako oblikovati politiku koja će biti dovoljno jasna, koja će definirati ciljeve i zadatke koje će ispunjavati u svrhu potrebe sredine u kojoj se narodna knjižnica nalazi. Narodna se knjižnica mora organizirati djelotvorno i mora održavati stručnu razinu poslovanja. Isto tako, cilj je osigurana suradnja s odgovarajućim suradnicima i drugim stručnjacima na mjesnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.[15] Službe moraju biti dostupne svim članovima zajednice, a to zahtijeva prikladno smještene knjižnične zgrade, odgovarajuću tehnologiju i dovoljno dugo i prikladno radno vrijeme za korisnike. Knjižnične se službe moraju prilagoditi različitim potrebama zajednica u seoskim i gradskim područjima.[16] Također, i od ravnatelja se očekuje promicanje narodnih knjižnica među političarima i financijerima na svim razinama, informiranje upravljačkih tijela o novim zbivanjima te i motiviranje osoblja.[17] Neke od glavnih zadaća koje UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice nalaže mogu se tumačiti u sljedećih dvanaest točaka:

1. stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi

2. podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama

3. stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj

4. poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi

5. promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija

6. osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti

7. gajenje dijaloga medu kulturama i zastupanje kulturnih različitosti

8. podupiranje usmene tradicije

9. osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici

10. pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama

11. olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i kompjuterske pismenosti

[14] Usp. Isto, str.27.
[15] Usp. Unescov manifest za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 37, 3/4 (1994), str. 251.
[16] Usp. Isto.
[17] Usp. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav.dj., str.129.

12. podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno[18]

Jedna od zadaća narodnih knjižnica svakako je i planiranje koje predstavlja osnovnu funkciju upravljanja kojom započinju mnoge aktivnosti u knjižnici. U kontekstu upravljanja organizacijom planiranje je priprema za budućnost kroz definiranje ciljeva i određivanje postupka dolaska do njihova ostvarivanja.[19] Svrha planiranja je koordinacija aktivnosti organizacije na način da se ostvare prethodno postavljeni ciljevi, a imajući na umu okruženje koje se konstantno mijenja.[20] Važnu ulogu u radu narodne knjižnice imaju i knjižnične zgrade, tj. cjelokupan prostor u kojemu se knjižnica nalazi, a koji svojim vanjskim i unutrašnjim dizajnom u današnje vrijeme treba zadovoljiti potrebe korisnika 21. stoljeća.[21] Bez obzira na to radi li se o izgradnji nove zgrade knjižnice ili o prenamjeni prostora, knjižnični prostor mora zadovoljavati uvjete određene Standardima za narodne knjižnice koje odgovaraju potrebama korisnika.[22]

Zadaća, te sama uloga knjižnice u društvu ne zaustavlja se na provođenju aktivnosti već se utjecaj knjižnice kroz aktivnosti odražava na život pojedinca.[23] Nesumnjivo, povećan interes za knjigu, čitanje i razumijevanje teksta vodi prema boljem uspjehu u školovanju što može imati za posljedicu bolje zaposlenje, a upravo tu narodna knjižnica može igrati ključnu ulogu. Uloga narodne knjižnice posebno je važna danas kada je društvo na globalnoj razini zahvaćeno velikim ekonomskim i društvenim problemima uzrokovanim recesijom.[24]

2.2. Korisnici narodnih knjižnica

Korisnici knjižničnih programa i usluga zasigurno su najveća vrijednost koju bilo koja knjižnica može imati. Knjižnice korisnike često dijele u najmanje dvije skupine, onu u kojoj se nalaze stvarni korisnici knjižničnih usluga i oni koji to nisu ali to mogu postati.[25] Upoznavanje nekorisnika s uslugama i proizvodima knjižnica, jedan je od ključnih koraka za njihovo privlačenje u knjižnice kako bi postali

[18] Usp. Horvat, Aleksandra.Nav.dj., str.252.
[19] Usp. Katavić,Ivana; Vrana, Radovan. Strateški planovi hrvatskih i inozemnih narodnih knjižnica: sličnosti i razlike. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske61, 1(2018), str. 289.
[20]Usp. Isto, str. 289.
[21] Usp. Bišćan, Frida.Nav.dj.,str.177
[22] Isto..
[23] Usp. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 86.
[24] Isto.
[25] Usp. Kovačević, Jasna, Vrana, Radovan. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str.137.

korisnici i po mogućnosti njeni članovi.[26] U središtu djelovanja narodne knjižnice nalaze se korisnici i oni su razlog njenog postojanja. Korisnici su zbog svoje brojnosti nesumnjivo najveća snaga knjižnice.[27] Knjižnice svojim korisnicima nude usluge pristupa informacijama, nude prostor i mogućnost interakcije s informacijama pojedincima i skupinama u zajednici u kojoj djeluju, te pružaju poticaj korisnicima u obliku brojnih aktivnosti koje nude.[28]

Treba se spomenuti i da pojam korisnici podrazumijeva i one koji trenutno nisu, tj. koji su mogući korisnici knjižnice. Naglasak je na identificiranju mogućih korisnika, a moguće ciljne skupine čine ljudi svih dobnih skupina i u svim životnim razdobljima, pojedinci i skupine s posebnim potrebama te ustanove unutar šire društvene mreže.[29] Knjižnica treba analizirati potreba unutar zajednice, a kao rezultat toga proizlaze razni programi i usluge za korisnike. Vrijedi istaknuti da knjižnične službe i usluge ne smiju biti izložene bilo kakvom obliku ideološkog, političkog, vjerskog ili komercijalnog pritiska.[30] Svakako treba voditi računa i o tradicionalnoj kulturi kako i o novim tehnologijama koje su sada široko rasprostranjene i u knjižnicama.

Narodna je knjižnica mjesto koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i informacija. Isto se tako posebne službe i grada moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike.[31] Sve dobne skupine moraju naći gradu za svoje potrebe.

Narodne knjižnice odigrale su bitnu ulogu u životima pojedinaca i zajednice. Od svojeg su osnutka služile velikom i raznolikom rasponu korisnika, a isto se tako očekuje da će zadovoljiti sve veće i veće potrebe i očekivanja raznolikih dionika.[32] Zamijećeno je kako se mijenjaju i čitateljske navike tih korisnika. Razlikovanje korisnika nova je dimenzija knjižničnog poslovanja na koju se treba osvrtati, jer do tada se prvenstveno razlikovalo građu pri utvrđivanju uvjeta njezina korištenja, a tek kasnije se utvrđuju i sami korisnici.[33] Vrijednost knjižničarske struke leži upravo u osnovnoj zadaći knjižničara da pomogne korisniku dobiti

[26] Usp. Isto, str. 139.
[27]Usp. Vrana,Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija. Nav.dj.,str.25.
[28] Isto.
[29] Usp. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav.dj., str.25.
[30] Isto, str.126.
[31] Isto.
[32] Usp. Rooney Browne, Christine; MaMenemy, David. Public libraries as impartial spaces in a consumer society: possible, plausible, desirable?//New Library World 111, 11/12 (2010), str.455. URL: https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/03074801011094831 (2018-10-18)
[33] Usp. Živković, Daniela. Nav.dj., str.4.

informaciju koju želi ili da nađe građu koja mu je potrebna.[34] Kako bi se knjižnice približile korisnicima i precizno odgovorile na njihove želje i potrebe potrebno je pokrenuti sustavna istraživanja korisnika u sklopu poslovnih aktivnosti koje knjižnica provodi kao dio svoje poslovne strategije, a koju bi svaka knjižnica trebala imati.[35]

Uz usluge namijenjene skupinama unutar zajednice, posebno se ističu i usluge za specijalne skupine korisnika, a tu se podrazumijevaju mogući korisnici koji iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti redovne knjižnične službe i usluge. Te usluge mogu biti poboljšane uporabom novih tehnologija, na primjer, programima za sintezu govora, vezama s udaljenim mjestima ili online katalozima.[36] Svojim proizvodima i uslugama knjižnice su strateški usmjerene prema informacijskim i kulturnim potrebama korisnika i oni predstavljaju važne odrednice u poslovanju knjižnica, a upravo se te odrednice mijenjaju kako se mijenjaju društveni konteksti i odnosi prema knjižnicama.

Ono što se svakako treba spomenuti je i razvoj i sveprisutnost informacijsko-komunikacijske tehnologije koja je ključna komponenta pristupa informacijama, širenja informacija i informacijske komunikacije širom svijeta. Za knjižnice informacijsko-komunikacijska tehnologija iznimno mijenja upravljanje resursima, održavanje i način pružanja usluga.[37] Knjižnice su vitalni dio društva za učenje, posvećene intelektualnom uzdizanju svakog pojedinca kroz kontinuirano, neformalno i cjeloživotno obrazovanje. Informacijsko komunikacijska tehnologija je postala važan dio suvremenih knjižnica kako bi se održao korak s aktualnim informacijskim potrebama suvremenih korisnika.[38]

Razvijanje informacijske pismenosti je još jedna važna zadaća, u smislu vještina koje pojedincu omogućuju da prepozna potrebu za nekom informacijom i da je sposoban pronaći, vrednovati i učinkovito koristiti potrebnu informaciju. Knjižnične politike i postupci trebaju se temeljiti na potrebama korisnika i biti im prilagođeni.[39] To podrazumijeva sudjelovanje korisnika u razvoju usluga. Neophodan vid pružanja usluga je obrazovanje korisnika u smislu pružanja pomoći u korištenju informacijske i komunikacijske tehnologije, razvijanja programa za obrazovanje, ali i organiziranja skupnih posjeta i obilaska knjižnice.[40] Isto se tako sve više spominje i pojam kritičke informacijske pismenosti koja se bavi društveno osviještenim interakcijama s informacijama, te koja razmatra

[34] Isto.
[35] Usp. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija. Nav.dj.,str.27.
[36] Usp. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav.dj., str. 127.
[37] Usp. Kude, Niti. Use of ICT for the Information services and smart librarianship. // Internationa journal of innovative research & development 5,2 (2016), str. 376. URL: http://www.ijird.com/index.php/ijird/article/view/86205/66066 (2018-10-17)
[38] Usp. Isto, str. 377.
[39] Usp. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav.dj., str.127.
[40] Isto.

društvene, političke, ekonomske sustave koji upravljaju proizvodnjom, diseminacijom, pristupom i potrošnjom informacija.[41]

Danas su brojne svjetske suvremene knjižnice, pogotovo one otvorene posljednjih godina, građene s ciljem i vizijom da osim klasičnih knjižničnih usluga i građe ponude i dodane vrijednosti koje su rezultat društvenih, komunikacijskih, ekonomskih, ekoloških te tehnoloških preokreta.[42] Očekivanja građana, budućih korisnika, s vremenom su redefinirana i izmijenjena. Takve okolnosti zahtijevaju drukčiju perspektivu u razmišljanju i osmišljavanju novih prostora i sadržaja, posebno narodnih knjižnica.[43] Izazovi koji su prepoznati još unazad nekoliko godina uključuju potrebu za integracijom knjižničnih usluga u svakodnevni život građana, dostupnost usluga i sadržaja podjednako u fizičkom i virtualnom prostoru te obuhvaćanje cjelokupne populacije uslugama, uz pomoć i podršku brojnih partnera. Narodne knjižnice moraju ponuditi nove i inovativne usluge i aktivnosti koje će podržati građane u nastojanjima da pohađaju i programe cjeloživotnog učenja.[44] Knjižnice, one koje to još uvijek nisu, svakako trebaju krenuti sa modernizacijom kako usluga tako i prostora, no naravno treba biti svjestan i ne baš najpogodnije situacije u kojoj se trenutno nalazimo, ali i mali koraci znače mnogo i pridonose zadovoljstvu korisnika, zbog kojih se na kraju sve i radi.

2.3. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj

Narodne su knjižnice u Republici Hrvatskoj široko rasprostranjene. Prema podacima iz Statističkog ljetopisa 2017. i statistici Ministarstva kulture u Hrvatskoj postoji 269 narodnih knjižnica.[45] Također, prema adresaru Hrvatskog knjižničarskog društva upisana je 261 narodna knjižnica, a treba se imati na umu da je adresar rađen 2004. godine.[46] Može se zaključiti da je to dobra prisutnost s obzirom na trenutni broj stanovnika. Prema Statističkom ljetopisu iz 2017. godine može se vidjeti da je narodnim knjižnicama ukupno obrađeno 9496 jedinica knjižnične građe, a ukupno je korišteno 6187 jedinica

[41] Usp. Špiranec, Sonja. Kritička informacijska pismenost u akademskom kontekstu. // Čitalište 32 (2018), str.8.URL: http://citaliste.ff.uns.ac.rs/index.php/cit/article/view/59/28 (2018-10-17)
[42] Usp. Đukec Kero, Ivančica; Krpan, Kristina, Pikić, Aleksandra. Za anketu Vam trebaju približno 3 minute, a novu knjižnicu dobivate zauvijek!: istraživanje za novu zgradu Gradske knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61,1 (2018), str.153.
[43] Isto.
[44] Usp. Fabris, Martina; Matejčić Čotar, Samanta; Zović, Irides. The role of libraries in lifelong learning: the case of public libraries in Istria. //Bridging the digital divide: libraries providing access for all?.Parma: Bobcatsss,2010. Str. 6. URL: https://bib.irb.hr/datoteka/642573.fabris-cotar-zovic.pdf
[45] Prema podacima Središnjeg državnog portala u Republici Hrvatskoj, 15. siječnja 2019. godine naveden je broj od 189 narodnih knjižnica. Ova razlika u broju narodnih knjižnica bi se mogla pripisati tomu da pojedinu knjižnice nisu pristupile upisivanju knjižnica koje se obavlja putem obrasca dostupnog na mrežnim stranicama Središnjeg državnog portala. URL: https://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1 (2019-01-15)
[46] Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: www.hkdrustvo.hr/datoteke/49 (2019-15-01)

građe. Nadalje, u ljetopisu se navodi i podatak o zaposlenima u narodnim knjižnicama, zaposleno je 1637 osoba, od kojih je 1299 stručno osoblje, a 338 ostalo osoblje.[47]

Narodno je knjižničarstvo u Republici Hrvatskoj proteklih godina dobilo zamah u vidu uspješne adaptacije starih objekata, izgradnje novih i suvremenih knjižničnih zgrada, automatizacije knjižničnog poslovanja, profesionalizacija knjižničnog osoblja, kvantitativnog porasta nabave i posudbe knjižnične građe, bogatih programa za sve korisničke skupine i drugo.[48] Može se reći da je narodno knjižničarstvo življe je nego ikada ranije barem po trudu i radu narodnih knjižničara. Osim po brojnim društvenim, kulturnim, odgojno obrazovnim i drugim programima, koje knjižničari često financiraju neznatnim sredstvima, zalaganjem volontera ili oslanjanjem na vlastite djelatnike upravo je posudba knjižnične građe ta koja pokazuje vitalnost knjižnica. Sudeći po punim knjižnicama i povećanoj posudbi knjižnične građe, i ovo teško ekonomsko razdoblje pokazuje i nove mogućnosti i perspektive za narodne knjižnice.[49]

Iako je već nekoliko desetljeća općeprihvaćeno stajalište da je jedna od važnijih zadaća suvremenih knjižnica podupirati razvoj multikulturalne pismenosti te poticati i promicati interkulturalni dijalog, u stvarnosti to knjižnicama nije uvijek lako postići.[50] Toga su svjesne i narodne knjižnice u Hrvatskoj koje se s jedne strane sve češće susreću s korisnicima čiji identiteti postaju sve složeniji i potrebe sve zahtjevnije, a s druge strane sa smanjenim proračunima koje moraju raspodijeliti na sve više korisnika, usluga i programa.[51] Jedna od novih skupina korisnika na koju treba obratiti pozornost svakako su migranti. Knjižnice im trebaju pružati programe i usluge kao što su tečajevi većinskog jezika, temeljno opismenjivanje, informacijsko i računalno opismenjivanje, informacije o mogućnostima smještaja i obrazovanja, službene informacije o različitim pravima pojedinaca u novoj sredini, pomoć pri traženju posla te upućivanje na nadležne vladine agencije za određena egzistencijalna pitanja.[52] S jedne strane, može biti prisutan strah da recesija ne prijeti samo stagnaciji knjižničnih sustava i poslovanja, nego i njihovom uništenju, no kao što je već i napomenuto, hrvatske narodne knjižnice po broju korisnika i načinima korištenja knjižničnih zbirki i usluga daleko su od stagnacije, te se narodnim knjižnicama i narodnom knjižničarstvu smiješi dobra perspektiva. Ipak treba imati na umu da su sadašnje financijske mogućnosti knjižnice za ostvarenje novih programa trenutno smanjene, pa knjižnice nastoje učiniti sve kako njihovi korisnici ne bi primijetili nešto manji broj

[47] Usp. Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2017. // Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske 49 (2017), str. 521. URL: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf (2018-10-18)
[48] Usp. Novak, Helena. Narodne knjižnice i recesija – ili depresija. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54,4 (2011), str. 238.
[49] Isto, str.249.
[50] Usp. Faletar,Ivana; Faletar Tanacković, Sanjica; Lacović, Darko. Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55,3/4 (2012), str. 181.
[51] Isto.
[52] Isto, str. 163.

primjeraka novih naslova knjiga, nešto stariju opremu ili dotrajali namještaj.[53] Kulturni život također bi bio znatno osiromašen osobito u onim dijelovima koji nisu komercijalni, pa stoga nemaju mogućnost vlastite promocije izvan kruga ustanova u kulturi. Korisnici knjižnica također se mijenjaju, pa se mijenjaju i njihove potrebe najviše u dijelu korištenja digitalnih sadržaja. Ipak, to ne znači smanjenje broja dolazaka u kvalitetne knjižnice koje svojim korisnicima nude inovativne programe koje druge ustanove financirane iz državnog proračuna ili komercijalnom području nemaju ili jednostavno ne nude.[54]

Zanimljiva polazna osnova za prikupljanje iskustava, ideja te za moguće poboljšanje svakako su iskustva skandinavskih gradova koji su posljednjih godina prolazili kroz značajnu razvojnu fazu urbanizacije svojih gradskih centara, a istovremeno su realizirali projekte središnjih gradskih knjižnica koje su percipirane kao glavni pokretač tog urbanog razvojnog procesa.[55] Narodne su knjižnice i po svojoj funkciji nadopuna gradskim uslugama na svojim lokacijama. Tako je npr. usluga pribavljanja dokumenata, poput hrvatske usluge e-Građani, kao i dopunjavanja karata za javni prijevoz, nešto što u skandinavskim zemljama postoji već godinama upravo u prostorima gradskih knjižnica. Kod nas tako nešto u knjižnicama još nije u potpunosti zaživjelo, i to uglavnom zbog nedostatka prostora, ali i neuređenosti i neujednačenosti u pružanju svih gradskih usluga. Upravo je to prepreka mogućnosti njihova pružanja na jednom mjestu.[56] Ipak treba spomenuti da knjižnice u Hrvatskoj idu u tom smjeru pa su npr. Knjižnice grada Zagreba pokrenule uslugu „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“, pilot-faza usluge započela je u Gradskoj knjižnici u rujnu 2016. godine i trajala je dva mjeseca, a nakon pozitivnih dojmova proširila se na još nekoliko knjižnica u Hrvatskoj. Ovakvim potezima knjižnice dokazuju osjetljivost prema korisnicima i spremnost da odgovore na sve njihove potrebe[57], što je na kraju prepoznato i od strane korisnika ali i od strane financijera.

Valja spomenuti i porast korištenja društvenih mreža u profesionalnom knjižničarskom smislu. Društvene mreže pružaju mnogo mogućnosti za ostvarivanje kontakta i s onim osobama koje inače ne posjećuju internetske stranice knjižnice ili ne dolaze u knjižnicu te za stvaranje interaktivnih usluga u virtualnom svijetu, međutim društvene mreže nisu i ne mogu biti adekvatna i potpuna zamjena za službene internetske stranice.[58] Zaključuje se da su društvene mreže vrlo bitne i sveprisutne, te ako

[53] Usp. Kovačević, Jasna; Vrana, Radovan. Pogled. Nav.dj., str.158.
[54] Isto.
[55] Usp. Đukec Kero, Ivančica; Krpan, Kristina, Pikić, Aleksandra. Nav.dj.,str.154
[56]Usp. Isto, str. 155.
[57] Usp. Faletar,Ivana; Horvatić, Ivana; Radenović, Ivana; Sviben, Zdenka. Usluga e-građani u Knjižnicama grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 1 (2017), str.147-152.
[58] Usp. Holcer, Dunja. Smjernice za razvijanje usluga i korištenje društvenih mreža u narodnim knjižnicama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60,4 (2017),str. 153.

knjižnica želi biti prisutna u javnosti i doprijeti do što je moguće većeg broja ljudi onda je potreba njihova korištenja neupitna.

Ono što je svakako bitno i što se treba spomenuti je i prikupljanje statističkih podataka o poslovanju i uslugama narodnih knjižnica, a potrebno je za utvrđivanje ukupnog opsega rada i usluga hrvatskih narodnih knjižnica, a koje je bitno za njihovo razvijanje i unapređivanje te za komuniciranje podataka o radu i rezultatima rada i o problemima u radu.[59] Svrha je uvidjeti realno stanje cjelokupnog stanja u narodnim knjižnicama Republike Hrvatske. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske na godišnjoj razini prati rad i razvitak knjižnica. Prikupljeni podaci na razini knjižnica podloga su samim knjižnicama za poboljšanje i proširenje usluga.[60]

Nacionalna i sveučilišna knjižnica je pokrenula projekt Elektroničkog prikupljanja i obrade statističkih podataka, izvještavanja o poslovanju svih vrsta knjižnica i njihovo arhiviranje, a iz razloga kako bi stvorila javno dostupnu bazu podataka gdje su svi podatci dostupni s istog portala. Podaci koji se tamo nalaze su relevantni i pouzdani.[61]

Kako bi dugoročno opstala i bila uspješna, narodna knjižnica mora biti spremna gledati ne samo u bližu nego i u dalju budućnost te posvetiti pažnju stvaranju strategije svog razvoja. U hrvatskim narodnim knjižnicama svijest o važnosti strateškog planiranja nesumnjivo postoji, ali broj knjižnica koje imaju objavljene strateške planove još je uvijek malen.[62]

3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama

3.1. Područja vrednovanja kvalitete u knjižnicama

Kada se govori o uspješnosti poslovanja i mjerenju istoga knjižnice su već duže vremena svjesne potrebe da svoje poslovanje trebaju mjeriti, da trebaju prikupljati statističke podatke i na temelju njih donositi strateške odluke, a njihovi financijeri očekuju da knjižnice posluju uspješno i učinkovito, te da svojim korisnicima i društvu u cjelini pružaju visokokvalitetnu uslugu.[63] Kroz povijest se kvaliteta knjižnice mjerila veličinom knjižnične zbirke, stoga su fondovi knjižnica na različite načine bili

[59] Usp. Lešćić, Jelica. Hrvatske narodne knjižnice u godini 2011. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55,3/4 (2012),str.190.
[60] Usp, Isto, str. 215.
[61] Sustav jedinstvenog statističkog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica. URL: http://hk.nsk.hr/ (2018-06-12)
[62] Katavić, Ivana; Vrana, Radovan. Nav.dj.,str.291.
[63] Usp. Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012),str.11.

vrednovani, navodi se da su se vrednovali ulazni podaci više nego usluge, ustvari ono što knjižnica radi i čime se bavi.[64] Iz svega navedenog očito je da financijeri knjižnice promatraju kao poslovne sustave te očekuju od knjižnica iskazivanje mjerljivih ishoda na korisnike ali i na društvo u cjelini. Prije nego se odluči započeti procjena i vrednovanje knjižnice treba dobro sagledati postojeće stanje i odabrati one metode i tehnike koje su za određenu knjižnicu najprimjerenije. Pri tome treba imati u vidu tip knjižnice, način njezinog financiranja, vrstu korisnika te odabrati područja procjene. Vrednovanje knjižnice i kritičko sagledavanje rezultata vrednovanja bi trebalo poboljšati učinkovitost knjižnice, omogućiti knjižnici izrade akcijskih planova u svrhu poboljšanja učinkovitosti, omogućiti oblikovanje programskih ciljeva, a sve u svrhu bolje budućnosti. Cilj je zadovoljenje korisničkih zahtjeva,ponuda novih usluga te poboljšanje rada knjižnice, a upravo će to rezultirati boljom predodžbom knjižnice u očima korisnika, ali i financijera.[65]

O mogućnostima vrednovanja uspješnosti poslovanja knjižnica počelo se više razmišljati 70-ih godina prošlog stoljeća te su se počeli oblikovati različiti pokazatelji uspješnosti, ovisno o tipu knjižnice.[66] Uspješnost poslovanja knjižnica tradicionalno se iskazivala statističkim podacima tj. kvantitativnim čimbenicima koje je bilo jednostavno mjeriti i prikazati. Danas kad se govori o uspješnosti poslovanja knjižnice, ne misli se samo na kvantitativne pokazatelje, već se pokušavaju analizirati svi pokazatelji uspješnosti. Iz klasičnih kvantitativnih pokazatelja nemoguće je zaključiti koliko su korisnici zadovoljni uslugama knjižnice, koliko sama knjižnica postiže zadane ciljeve te kako su zadovoljne nadgledne ustanove, no isto je tako jasno da kvalitetu knjižnice ne određuje samo zadovoljstvo korisnika njenim uslugama, već se uspješnost poslovanja knjižnice treba promatrati i iz kuta financijera ali i osoblja knjižnice. Financijerima je bitna isplativost, dugoročno planiranje, dobra percepcija knjižnice u javnosti kao i isplativa suradnja s drugim ustanovama.[67]

Općenito se vrednovanje može definirati kao određivanje vrijednosti nečega, a da je primijenjeno u knjižničnom upravljanju. U normi ISO 11620, vrednovanje je definirano kao postupak utvrđivanja uspješnosti, učinkovitosti, korisnosti i značajnosti neke usluge ili ustanove. Procjenjivanje svih knjižničnih programa i usluga se treba provoditi redovito, te se dalje treba utvrditi ispunjavaju li programi i usluge utvrđene zadaće i ciljeve knjižnice, zadovoljavaju li potrebe zajednice i mogu li se

[64] Usp. Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?: prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55,1 (2012),str.40.
[65] Usp. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.Str. 22.
[66] Isto, str.13.
[67] Isto,str.12.

prilagoditi promijenjenim potrebama, treba li ih preoblikovati te jesu li financijski isplativi.[68] Prema atributima kvalitete usredotočenim na korisnika, djelotvornost knjižnice promatra se i kroz percepciju korisnika i njegovog zadovoljstva knjižničnim uslugama. U kvaliteti knjižnične usluge korisnicima su važne sljedeće kategorije: sadržaj, kontekst, učinak i očekivanja, a isto također bi i sami knjižničari trebali biti svjesni da kvaliteta usluge u knjižnicama postaje sve važniji čimbenik opstanka.[69] Da bi knjižnica svima udovoljila, ona mora promišljati o mogućim pokazateljima uspješnosti uz pomoć kojih bi došla do podataka kojima će različitim interesnim skupinama dokazati svoju kvalitetu. Knjižnica mora biti svjesna da je pokazatelja uspješnosti puno te da knjižnica u svojoj prosudbi može odabrati pokazatelje koji joj neće dati potpunu sliku o svojim aktivnostima i kvaliteti u cjelini, ili joj se može dogoditi da odabere previše pokazatelja što će znatno odužiti prikupljanje i analizu podataka, a knjižnicu i financijski opteretiti. Upravo zbog ovog problema s kojim su se nosile knjižnice koje su mjerile uspješnost svoga poslovanja neki su knjižnični priručnici počeli predlagati mjerenje knjižničnih aktivnosti uz uporabu pomagala kao što je„Balanced Scorecard“. Model Balanced Scorecard dolazi iz komercijalnog područja i nastao je u 90-ih godina prošlog stoljeća kao rezultat znanstveno-istraživačkog rada Roberta Kaplana i Davida Nortona.[70] Ovaj koncept prevodi fazu planiranja neke ustanove u sustav pokazatelja uspješnosti koji su grupirani u četiri najvažnije perspektive poslovanja bilo koje organizacije, a to su financije, korisnici, unutarnji postupci i unapređenje poslovanja.[71]

Isto tako se javlja i Benchmarking, kao moguće učinkovito strateško sredstvo procjene ukupnog djelovanja knjižnice, ispunjavanja njenih temeljnih ciljeva i zadataka, sredstvo stalnog unapređivanja i poboljšavanja. Benchmarking kao pojam potječe iz ekonomskih znanosti i označava metodu unapređivanja konkurentnosti vlastitog poslovanja i učinkovitosti zadovoljavanja potreba korisnika pomoću učenja od drugih, proučavanja drugih i poboljšavanja vlastitog poslovanja.[72] Benchmarking se pojavljuje kao učinkovito sredstvo ukupnog vlastitog procjenjivanja, utvrđivanja vlastitih slabosti i spremnosti za njihovo otklanjanje, te kao sredstvo povezivanja i usmjerenosti na druge.[73]

[68] Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 213.
[69] Usp. Mihalić, Marina. Nav.dj.,str.41-42.
[70] Usp. Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str 47.
[71] Usp. Poll, Roswitha. Performance, processes and costs : managing service quality with the Balanced Scorecard. // Library Trends 49, 4(2001),str. 709. Citirano prema: Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012) , str. 48.
[72] Usp. Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000), str. 1.
[73] Isto,str.4.

O mjerenju ili utvrđivanju uspješnosti poslovanja knjižnice pomoću pokazatelja postoji mnogo literature, no ističu se dvije publikacije: međunarodna norma ISO 11620 „Library performance indicators“, te IFLA-in priručnik, autora R. Poll i P. te Boekhorsta „Measuring quality: performance masurement in libraries“, jer pružaju sve temeljne i konkretne informacije potrebne za primjenu sustava pokazatelja u knjižnicama.[74] Međunarodni, a i hrvatski knjižničarski standard ISO 11620 „Pokazatelji učinka knjižnica“ kvalitetu definira kao stupanj u kojem set svojstvenih obilježja ispunjava zahtjeve. Takva definicija kvalitete sastoji se od dva međusobno povezana elementa svakog vrednovanja. U postupku vrednovanja institucija kao što je knjižnica prvi se element odnosi na skup odabranih karakteristika knjižničnog poslovanja, dok je drugi element kriterij na osnovi kojeg knjižnice svojim poslovanjem moraju dokazati kvalitetu. U HRN ISO 2789 popisani su statistički podaci koji služe za opisivanje uloženih sredstava u knjižnicu te postignuća knjižnice. Stavljanjem u odnos statističkih podataka dolazi se do parametara za procjenu ekonomičnosti poslovanja knjižnice, a to su pokazatelji uspješnosti definirani normom HRN ISO 11620, kao što su broj korisnika u odnosu na broj osoblja knjižnice ili veličina prostora knjižnice u odnosu na broj korisnika.[75]

S obzirom na različite pristupe u definiranju kvalitete knjižnice, vrednovanja se može grupirati u tri skupine: 1. ispitivanje ekonomičnosti i adekvatnosti poslovanja knjižnica, 2. provjeravanje utjecaja knjižnica na pojedince i društvo u cjelini te 3. utvrđivanje korisničkog osjećaja zadovoljstva knjižnicom.[76] Predmet vrednovanja u knjižnicama mogu biti svi vidovi usluga, a metode se obično dijele na kvantitativne i kvalitativne te subjektivne i objektivne. Kvantitativne metode se obično smatraju objektivnima, a u tim postupcima koriste se razne matematičke i statističke metode.[77] Pri primjeni sustava pokazatelja za mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnice posebna pozornost se treba posvetiti izboru metoda prikupljanja podataka te interpretaciji dobivenih rezultata.[78] Pri odabiru pokazatelja uspješnosti treba uvažiti informativnost, pouzdanost, valjanost, preciznost, praktičnost i usporedivost.[79]

Kao bitan alat svakako se spominje SERVQUAL. SERVQUAL je pomagalo za prikupljanje podataka u obliku upitnika koji mjeri stavove korisnika o kvaliteti usluge koja im se pruža. Temeljen

[74] Usp. Tuškan Mihočić, Gorana.Nav.dj.,str.214.
[75] Usp. Pikić, Aleksandra. Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju: ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta. // Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova 9, 1(2016), str. 112.
URL:http://www.libellarium.org/index.php/libellarium/article/view/287/365 (2018-10-20)
[76] Isto.
[77] Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav.dj. str.214.
[78] Isto. str.223.
[79] Usp. Ambrožić, Melita. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja: doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet, 1999. Str 75.
URL:https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-YSHEAHY2/af20ee09-fdfe-4a5d-a5a6-b7beab2e71e3/PDF (2018-10-20)

je na tvrdnji da je kvaliteta usluge razlika između korisnikovih očekivanja i njihove procjene usluge koja im je pružena. Razvili su ga 1985. godine Parasuraman i suradnici, a svoje je konačno oblikovanje doživio 1994. godine. Rezultati dobiveni SERVQUAL-om mogu se usporediti sa suparničkim kako bi se razumjela kvaliteta usluga organizacije, odnosno knjižnice. Kao glavne primjene SERVQUAL-a mogu se navesti: razumijevanje očekivanja i stavova korisnika, periodično razumijevanje trendova usluga, procjenjivanje kvalitete kroz 5 dimenzija (pouzdanost, odgovornost, jamstvo, pristup, sigurnost), procjena cjelokupne usluge, utjecaj korisničkih stavova o 5 dimenzija na općenit stav o usluzi, podjela korisnika u skupine temeljene na odgovorima iz upitnika te određivanje područja koja zahtijevaju pažnju.[80]

Isto tako u ovom kontekstu bitno je spomenuti i LibQUAL+, koji je pomagalo za mjerenje kvalitete usluga temeljen na SERVQUAL modelu. To je standardizirani instrument koji se koristi u mnogim knjižnicama. Dolazi u obliku upitnika koji utvrđuje i mjeri razlike između željenih, doživljenih i najmanjih očekivanja korisnika. Nastao je 2000. godine na američkim sveučilištu u Teksasu, a zatim se proširio i na ostala američka sveučilišta. LibQUAL+ pomaže knjižnici da odredi koje od usluga koje pruža zahtijevaju poboljšanja prema očekivanjima korisnika, a zatim da usporedi svoju kvalitetu usluga sa onom ostalih knjižnica te da korisnicima pruži usluge koje su u skladu s njihovim očekivanjima.[81]

Za mjerenje knjižnične kvalitete u elektroničkom okruženju koristi se E-S-QUAL. E-S-QUAL su razvili Zeithaml, Parasuraman i Malhotra. Autori su identificirali četiri dimenzije kvalitete usluga:

1. učinkovitost: jednostavan i brz pristup web stranici
2. pouzdanost: obećanje o dostupnosti usluge i njenom izvršenju
3. dostupnost sustava: dostupnost i neometano korištenje određene usluge
4. privatnost: stupanj sigurnosti web mjesta i zaštita informacija korisnika[82]

E-S-QUAL je nadograđen parametrima koje je moguće mjeriti, a originalna skala sadrži 11 stavki koje moraju biti zadovoljene za svaki stupanj skale, a to su pouzdanost, osjetljivost, pristup, fleksibilnost, jednostavna navigacija, učinkovitost, povjerenje, sigurnost, cijena znanja, izgled web stranice i personalizacija.[83]

Jedna od tehnika za poboljšavanje i održavanje razine kvalitete je i Total Quality Management (TQM). Definiran je kao filozofija upravljanja s ciljem da iskoristi ljudske i materijalne resurse

[80] Usp. Martek,Alisa; Krajna,Tamara;Fluksi, Tea. Nav.dj.,str.21.
[81] Isto.
[82]Usp. Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, Malhotra,A. E-S-QUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. // Journal of Service Research 7, 10(2005), str.7.
[83] Isto. str.8.

organizacije kako bi se najefikasnije ostvarili ciljevi organizacije.[84] Kad se smjesti u kontekst knjižnica, TQM znači pružiti pravu informaciju pravom korisniku, na pravom mjestu, u pravo vrijeme i o pravom trošku. Zahtijeva trajno poboljšavanje svih radnji i aktivnosti koje bi rezultiralo kvalitetom samog procesa pružanja usluga.[85] Knjižnici mora biti jasno što ona želi postići TQM-om, a u tom slučaju usluge moraju biti ciljane na korisnike te je potrebno imati jasan cilj i viziju.[86]

Neupitna je nužnost uvođenja mjerenja uspješnosti poslovanja u narodne knjižnice i u Hrvatskoj, a neki od razloga su potreba za praćenjem u cilju poboljšanja, nastup prema financijerima i cjelokupnoj javnosti, usporedba s drugim knjižnicama, te općenito stvaranje cjelovite slike poslovanja pojedinih knjižnica i knjižničnog sustava u cjelini.[87] Posljednjih se godina mnoge knjižnice suočavaju sa stalnim smanjivanjem proračunskih izvora financiranja te potpuno neizvjesnom budućnosti. U takvim je uvjetima važno imati precizan uvid u poslovanje ustanove kako bi se prilagodili radu u otežanim uvjetima, ali i kako bi se što bolje prezentirali kako osnivačima i drugim financijerima tako i korisnicima i cjelokupnoj javnosti.[88]

Daje se zaključiti da je vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja knjižnice najvažniji pokazatelj značaja knjižnice u okruženju u kojem djeluje. Knjižnice koje su tradicionalno percipirane kao neprofitne institucije u suvremenom društvu moraju opravdati vlastito postojanje kao društvene, kulturne, obrazovne i javne informacijsko-komunikacijske ustanove koje pružaju stručne, znanstvene i druge vrste informacija svojim korisnicima.[89]

3.2. Mjerenje učinaka u knjižnicama

Svijest o važnosti mjerenja utjecaja knjižnice na zajednicu danas je duboko usađena u poslovnu politiku upravljanja knjižnicama.[90] Knjižnice su uvijek mogle izračunati tzv. ulazne i izlazne podatke svojih usluga. Također su razvijene mjere za određivanje kvalitete knjižničnih usluga te sama

[84] Usp. Martek,Alisa; Krajna,Tamara;Fluksi, Tea. Nav.dj.,str.16.
[85] Usp. Martek,Alisa; Krajna,Tamara;Fluksi, Tea. Nav.dj.,str.17.
[86] Isto.
[87] Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav.dj.,str.223.
[88] Isto,str.212.
[89] Usp. Moslavac, Aleksandra. U traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice-primjer knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60,4 (2017), str. 119.
[90] Usp. Dragija Ivanović, Martina. Nav.dj.str.,88.

isplativost izvedbe knjižnice. Mjerenje učinka procjenjuje koliko je knjižnica učinkovita i efikasna u isporuci svojih usluga. No količina korištenja i kvaliteta izvedbe određene knjižnične usluge ili programa još uvijek ne dokazuje da korisnici imaju koristi od njihova korištenja. Mjerenje utjecaja ili ishoda znači daljnji korak i pokušaj procjene utjecaja usluga na samog korisnika te na cjelokupno društvo. Utjecaj i ishod često se upotrebljavaju kao sinonimi u stručnoj literaturi, ali ishod se koristi i za korištenje knjižničnih usluga, dok se utjecaj također vidi kao širi pojam koji označava promjene kod samih korisnika.[91] Ishod ili utjecaj označava da postoji određena promjena u vještinama, znanju ili u ponašanju korisnika.[92]

Važno je spomenuti i normu koja je dostupna na hrvatskome jeziku, Hrvatska norma HRN ISO 16439: informacija i dokumentacija- Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica koji upravo govori o mjerenju učinaka knjižnice. U standardu je navedeno da se utjecaj knjižnica može podijeliti na sljedeća područja:

a) utjecaj na pojedinca- odnosi se na promjenu vještina i kompetencija te promjene u ponašanju i stavovima pojedinaca

b) utjecaj na knjižničnu zajednicu- odnosi se na veći institucionalni ugled te povećano financiranje knjižnice

c) društveni utjecaj- odnosi se na društvenu uključenost, sudjelovanje u informiranju i edukacijama, lokalnoj kulturi i identitetu te kulturnoj različitosti[93]

Isto tako treba imati na umu da se u većini slučajeva knjižnični utjecaji,odnosno učinci ne mogu izravno predočiti.

Ishodi ili učinci knjižnica, prema autorima Bertotu i McClureu, mogu biti ekonomski, pa se govori o ishodima koji imaju učinak na financijski prosperitet korisnika, zatim, oni vezani uz učenje, posebno u ciklusu cjeloživotnog učenja, učinci vezani uz znanstveni ili istraživački rad, učinci povezani s razmjenom informacija, odnosno kulturni ili društveni.[94] Ishodi ili učinci mogu imati i vremensku dimenziju, može ih se unaprijed predvidjeti, a također se mogu pojaviti i dodatni,

[91] Usp. Poll, Roswitha.; Boekhorst, te Peter. Measuring quality: perfomance measurement in libraries. 2nd revised ed. Muenchen: Saur, 2007. Str.31.
[92] Isto. str.31.-32.
[93] Usp. Hrvatska norma HRN ISO 16439: informacije i dokumentacija- Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica (ISO 16439:2014) = information and documentation- Methods and procedures for assesing the impact of libraries (ISO 16439:2014). Zagreb: Hrvatski zavod za norme= Croatian Standard Institute, 2014. Str. 14-16.
[94] Usp. Bertot, John Carlo; Charles R. McClure. Outcomes assessment in the networked environment : research question, issues and moving forward. // Library Trends 51, 4(2003), 599-600. Citirano prema: Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?: prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55,1 (2012), str.38.-39.

neočekivani ishodi, u tijeku provođenja planiranog vrednovanja u knjižnici ili oni nepredviđeni, nastali u tijeku pružanja usluge i korištenja knjižnice.[95]

Jasno je da je pokušaj vrednovanja učinka ili ishoda knjižnica na pojedince i društvo teže provoditi, a u istraživanjima su uočeni neki od problema kao npr. to da usluga može imati različitu vrijednost i ishod na različite skupine korisnika, da značajni podaci o ishodima često nisu dostupni radi zaštite podataka korisnika, te to da su podaci ili korelacija ishoda korištenja knjižnica u najvećem su broju slučajeva neusporedivi zbog primjene različitih metoda. Zbog toga je neophodna standardizacija radi usporedbe rezultata jer dugoročne društvene učinke nije moguće utvrdit ukoliko isti korisnici više nisu dostupni istraživačima radi testiranja ili ankete, a isto su se tako dosadašnje metode pokazale kao vremenski vrlo zahtjevne.[96]

Metode koje se najčešće koriste za istraživanje učinaka knjižnice pripadaju kvalitativnoj metodologiji. Autori Poll i Payne navode da se najčešće koriste metode: upitnici, intervjui, fokus grupe i diskusijske grupe te korisnička samoprocjena stečenih vještina i kompetencija. Naglašavaju da je rezultate dobivene ovim metodama potrebno uspoređivati s rezultatima dobivenim uporabom kvantitativnih metoda. Velika vrijednost ili, kako Poll i Payne kažu, neprocjenjiva vrijednost podataka prikupljenih kvalitativnim metodama, ogleda se u predstavljanju rezultata istraživanja javnosti.[97]
Prema R. Poll, koristi se nekoliko kvalitativnih metoda kako bi se istražili učinci knjižnice evaluacijom korisničkog mišljenja i iskustva.

U kvalitativne metode koje vrednuju korisnička iskustva i stavove pripadaju:

- ankete
- intervjui
- fokus grupe
- korisnička procjena stečenih vještina i kompetencija.[98]

. U kvantitativne metode se ubrajaju:

- ispitivanja vještina korisnika prije i poslije korištenja određene knjižnične usluge
- praćenje postupaka korisnika pri određenom zadatku
- promatranje bez sudjelovanja
- analiza citata u objavljenim radovima

[95] Usp. Mihalić, Marina.Nav.dj.,str.39.
[96] Isto.
[97]Usp. Dragija Ivanović, Martina. Nav.dj.,str.92.
[98] Usp. Poll, Roswitha.; Boekhorst,P. te.Nav.dj.,str.32.

- usporedba podataka o uspjehu korisnika s podacima o korištenju knjižnice[99]

Temeljna razlika između kvalitativne i kvantitativne metode je ta što se kvalitativne metode najčešće bave riječima umjesto brojevima tipičnim za kvantitativne metode. Razlika postoji i u korištenim metodama i procedurama. Kvantitativna istraživanja bave se provjerom unaprijed postavljenih hipoteza i testiranjem teorija na temelju statističke analize. Kvalitativna istraživanja polaze iz drugog motrišta, polaze od subjekta koji proučavaju i nastoje ga razumjeti u njegovom povijesnom i socijalnom kontekstu. U kvantitativnim istraživanjima postoji nametnuta distanca između istraživača i predmeta istraživanja. Istraživači koji rabe kvalitativne metode smatraju da su u boljem položaju od istraživača koji rabe kvantitativne metode zato što su osobno uronjeni u događanja i aktivnosti pa su im jasnije veze koje se stvaraju između aktivnosti i događanja, a to znači da razumiju dublje veze koje su temelj predmeta istraživanja. Uloga istraživača u kvalitativnoj metodologiji je iznimno aktivna jer istraživač sagledava problem dubinski. Kvalitativne metode traže savjesnog i dosljednog istraživača. Jedna od glavnih razlika između kvalitativne i kvantitativne metodologije je ta što kvantitativni istraživači nakon obavljenoga prvog dijela posla, a to je postavljanje i izrada upitnika, do same analize rezultata često nemaju veze s ispitanicima ili samim tijekom istraživanja. Upitnik ispitanici ispunjavaju sami ili uz pomoć anketara. Kod kvantitativnih metodologija praćenje tijeka istraživanja bitno je složenije. Nakon svakoga pojedinačnog intervjua ili razgovora s fokus grupom, istraživač je suočen s nizom bilježaka, impresija, osobnih ili od ispitanika koje je potrebno zapisati, postaviti u kategorije ili staviti u vezu s nacrtom istraživanja ili s prethodno odrađenim intervjuima ili promatranjem.[100]

Važno je spomenuti i metodu uvjetne procjene (*Contingent valuation method*–CVM) koja se koristila i tijekom ovog istraživanja. Metoda uvjetne procjene je metoda koja se koristi za procjenu koristi određene usluge ili dobra ispitivanjem sa naznakom da ta usluga ili dobro prestane postojati. CVM koristi metode utemeljene na istraživanju financijske vrijednosti organizacija i usluga posebice u zdravstvu, zaštiti okoliša, obrazovanju ili u kulturi.

Za knjižnične usluge to znači da se od korisnika koji su izravno ili potencijalno zainteresirani za takve usluge zatraži da ocijene vrijednost usluge ili programa u novčanom iznosu. U CVM postoje dva načina:

willingness-to-pay (spremnost na plaćanje)– koliko bi korisnici platili za održavanje određene knjižnične usluge ili programa

[99] Isto.
[100] Usp. Dragija Ivanović, Martina. Nav.dj.,str.93.

willingness-to-accept (spremnost na prihvaćanje)– koliku novčanu sumu bi korisnici prihvatili kao zamjenu da se ta usluga ili program i dalje nastavlja obavljati[101]

Treba imati na umu da je metodu uvjetne procjene zapravo teško provesti jer se metoda kao takva oslanja na hipotetskom a ne na stvarnom događaju, a baš iz tih razloga postoje i određeni strogi zahtjevi u pogledu načina provedbe takvog istraživanja.[102]

Sve se više prostora u istraživanjima i literaturi pridaje doprinosima koje narodne knjižnice imaju općenito u poslu te posebice u ekonomiji. Narodne su knjižnice svakako jedan od najboljih izvora za osobe koje istražuju kako započeti novi posao te s kojim se sve potencijalnim problemima i situacijama mogu nositi. Narodne su knjižnice itekako spremne zadovoljiti potrebe korisnika i u ovom pogledu.[103]

Vrednovanje učinaka knjižnice sastavni je dio poslovanja i upravljanja. Osim tradicionalnih podataka koji su se prikupljali u cilju unapređenja i poboljšanja poslovanja i upravljanja, promijenjeni načini procjenjivanja uspješnosti vrijednosti knjižnica utjecali su i na nov pristup u prikupljanju podataka o uspješnosti i učinkovitosti. Svijest o važnosti mjerenja utjecaja knjižnice na zajednicu danas je duboko usađena u poslovnu politiku upravljanja knjižnicama. Narodne knjižnice u Hrvatskoj nisu obvezne prikupljati podatke kojima dokazuju svoju važnost u zajednici i odnos sa zajednicom, ali postoji velik interes narodnih knjižnica da se istraživanja takve vrste i provedu.[104] Jasno je da knjižnice ipak nisu samo poslovni subjekti, stoga se njihov učinak kao i njima srodnih ustanova u području umjetnosti i kulture, iskazuje posebice u razvoju informacijske pismenosti na stjecanju znanja, na uspješnosti u postizanju akademskog obrazovanja, ali i na društvenu uključenost određenih društvenih slojeva te na opću dobrobit svih korisnika. Zaključuje se da je zajedničko svim iznesenim načinima i mjerilima vrednovanja upravo prilagođenost knjižnica stvarnim potrebama njenih korisnika te zadovoljstvo kvalitetnim uslugama i programima koje određena knjižnica nudi.[105]

[101] Usp. Hrvatska norma HRN ISO 16439. Nav.dj. Str. 60.
[102] Usp. Aabo, Svanhild. Are public libraries worth their price? : a contingent valuation study of Norwegian public libraries. // New library world 106, 1218/1219 (2005), str. 490. URL: https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074800510634973?journalCode=nlw (2018-12-15)
[103] Usp. Sawyer, Rod. The economic and job creation benefits of Ontario public libraries. // Managing Library Financies 9, 4(1996),str. 15. URL:https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/08880459610131781 (2018-10-20)
[104] Usp. Dragija Ivanović, Martina. Nav.dj., str.97.
[105] Usp. Mihalić, Marina.Nav.dj.,str.42.

4. Istraživanje vrijednosti knjižničnih usluga Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice

4.1. O knjižnici

Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice ima svoju vrlo dugu povijest. Godine 1991. Knjižnica se izborila se za svoju samostalnost te se izdvojila se iz bivšeg Centra za informiranje i kulturu „Glas Našice“ u čijem je sklopu bila od 60-ih godina, a od 14. ožujka 1991. djeluje kao samostalna društvena organizacija od posebnoga društvenog značenja. Vlada Republike Hrvatske 20. siječnja 1994. godine osnivačka prava nad Knjižnicom prenosi na Grad Našice, a službeno ju je Trgovački sud u Slavonskom Brodu upisao u sudski registar kao samostalnu ustanovu u kulturi l. ožujka 1996. godine.[106]

Danas Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice pruža građanima raznovrsne informacije putem knjižnične građe koja se sastoji od oko 60.000 jedinica knjižne građe i tridesetak naslova časopisa i novina. U ovaj broj knjižnoga fonda uklapa se i građa Zavičajne zbirke i Središnje knjižnice Slovaka, te Spomenička građa na stranim jezicima koja je nekadašnje vlasništvo obitelji Pejačević.[107]Knjižnica posjeduje sljedeće odjele:

- Dječji odjel
- Odjel književnosti
- Studijski odjel
- Odjel priručne, raritetne i zavičajne zbirke
- Multimedijski odjel s čitaonicom
- Odjel Središnje knjižnice Slovaka u RH
- Pismohrana
- Prostor ravnateljice nabava i obrada knjiga [108]

U sklopu Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice, otvorena je i 10. studenoga 1998. godine Središnja knjižnica Slovaka u RH, na inicijativu Nacionalne i sveučilišne knjižnice Zagreb te Matične službe Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek.[109]

Samu knjižnicu krasi prekrasna lokacija i prostor, a smještena je u dvorcu Pejačević u samome središtu Našica, koji je od velike kulturne važnosti. Ime nosi po znamenitoj plemićkoj

[106] Usp. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL: http://knjiznica-nasice.hr/ (2018-10-12)
[107] Isto.
[108] Isto.
[109] Isto.

obitelji Pejačević. Dvorac obitelji Pejačević u Našicama bio je dom generacijama članova ove plemićke obitelji, koja je u gradu prisutna od 1734. godine.[110]

Sama se Knjižnica nalazi u prostoru od 208 kvadratnih metara, dok još dodatnih 20 kvadratnih metar pripada arhivu. U knjižnicu je učlanjeno 3500 korisnika, od kojih je oko 2000 aktivnih korisnika[111], a prema Popisu stanovništva kućanstava i stanova iz 2011. godine može se zaključiti da je u Knjižnicu učlanjeno 21.57 % građana Grada Našica.[112] Treba se naglasiti da je Knjižnica trenutno u ipak skučenom prostoru i nova lokacija bila bi i više nego potrebna, nova lokacija koja bi udovoljavala svim knjižničnim standardima koje jedna suvremena knjižnica treba imati, a koja bi još bolje služila građanima grada Našica kao i građanima okolnih mjesta kojima je ova knjižnica također od velike važnosti.

Knjižnica puno pozornosti pridaje kulturnim događanjima kao što su promocije knjiga, razne izložbe, putopisna predavanja, surađuje sa ostalim ustanovama u gradu kao što je npr. dječji vrtić ili muzej. Obilježavaju se različiti dani npr. dječje knjige, materinskog jezika. Isto je tako Knjižnica prepuna radionica, a neke od njih su drotarska radionica, radionica rada na microbitovima, kreativne radionice, informatičke radionice za starije, a također se organizira i sajam knjiga kao i razni igrokazi za djecu. Korisnici prepoznaju trud i rad kojeg djelatnice ulažu te redovito događanja poprate svojim dolaskom.[113]

Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice je dosada skupljala samo statistička izvješća o broju korisnika, građi, a nikada se nije radilo istraživanje ovakvoga tipa. Stoga je ovo istraživanje za Knjižnicu vrlo korisno jer će dobiti konkretne informacije o vrijednostima i učincima koje ima za svoje korisnike.

4.2. Cilj istraživanja i hipoteza

Cilj ovog rada i istraživanja bilo je uvidjeti koji su učinci i vrijednost koju ima narodna knjižnica na primjeru Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice. Koristile su se kvantitativna i kvalitativna metoda pomoću koji se željelo doznati kako korisnici doživljavaju samu knjižnicu, njen rad, aktivnost i usluge koje nudi.

[110] Usp. Zavičajni muzej Našice. URL: http://www.zmn.hr/zavicajni-kutak/znamenitosti-zavicaja/dvorac-grofova-pejacevic/
[111] Silvija Šokić. Razgovor.(2018-10-25)
[112] Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: prvi rezultati po naseljima. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2011. Str.70. URL: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/SI-1468.pdf (2018-10-25)
[113] Facebook. Knjižnica Našice. URL: https://www.facebook.com/knjiznica.nasice (2018-10-12)

Ciljevi i zadaci su bili:

- doznati općenite demografske podatke o korisnicima, tj. saznati njihov profil
- saznati koliko su dugo članovi knjižnice
- saznati koliko često posjećuju knjižnicu
- saznati koje su najčešće usluge kojima se koriste
- saznati koliku je korist za ispitanike imalo dosadašnje korištenje knjižničnih usluga,
- saznati bi li mogli doći do informacija i usluga na drugome mjestu i ako bi mogli gdje bi tražili
- istražiti bi li bili spremni na povećanje iznosa članarine i u kojoj mjeri
- saznati bi li preporučili knjižnicu prijateljima i poznanicima

Hipoteza ovog istraživanja je da korisnici Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice prepoznaju pozitivne i kvalitetne učinke koje im knjižnica daje, a isto tako da prepoznaju i vrijednost koju narodna knjižnica ima za svoje korisnike i za njihov život te za život cjelokupne zajednice u kojoj se nalaze.

4.3. Instrument i metodologija

4.3.1. Anketni upitnici

U sklopu istraživanja provedena je kombinacija kvalitativne i kvantitativne metode, tj. ankete i polu-strukturiranog intervjua. Kao polazište bio je rad Sare Chiessi: „What are libraries worth: a way to assess the impact of Italian Public Libraries on users's lives and society“[114] na temelju kojeg je izrađen anketni upitnik, pitanja za intervju te demografska pitanja koja su prilagođena za svaku skupinu ispitanika koji su bili zamoljeni riješiti to prije samog intervjua (student, zaposlen, nezaposlen, umirovljenik). Ispitanici su svojevoljno ispunjavali upitnik, a upitnik jedino nije bio namijenjen osobama mlađim od 14 godina jer bi to zahtijevalo dodatne napore u vidu traženja dozvola roditelja.[115]

Anketni upitnik (prilog 1.) se sastojao od 14 pitanja zatvorenog tipa te jednog pitanja otvorenog tipa. Prva četiri pitanja bila su demografskog karaktera gdje se želio doznati profil korisnika, odnosno spol, dob, stupanj obrazovanja i radni status. Zatim su uslijedila pitanja vezana uz samu knjižnicu, tj. koliko su dugo ispitanici članovi knjižnice te koliko često ju posjećuju. Zatim se željelo saznati koje usluge najčešće koriste, te kakvu je korist za ispitanike imalo dosadašnje korištenje Knjižnice i njenih

[114] Chiessi,Sara. What are libraries worth: a way to assess the impact of Italian Public Libraries on users's lives and society. International Federation of Library Associtations and Institutions, 2011. URL: http://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf (2018-10-12)
[115] Usp. Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, Zagreb. 2003.

usluga. Također putem upitnika željelo se saznati bi li ispitanici do informacija i usluga mogli doći na drugi način i na drugome mjestu, te na koji način i na kojemu mjestu bi tražili te informacije i usluge. Željelo se ustvrditi kako bi ispitanici reagirali, tj. bi li pristali na povećanje iznosa članarine i u kojoj mjeri te bi li preporučili Knjižnicu prijateljima i poznanicima. Zadnje je pitanje bilo otvorenog tipa gdje su ispitanici, ako su željeli, mogli ostaviti pozitivnu priču, iskustvo ili događaj koji su doživjeli u Knjižnici. Na samome kraju upitnika ispitanici su mogli ostaviti ime, prezime i e-mail ako su htjeli sudjelovati u daljnjem istraživanju, odnosno razgovoru.

Anketni upitnici nalazili su se u prostorijama Knjižnice, tj, na knjižničnom pultu gdje su ih knjižničarke nudile korisnicima. Također postojala je i online verzija upitnika koja je bila objavljena na službenoj Facebook stranici Knjižnice Našice[116] putem koje se prikupio znatan broj ispunjenih upitnika. Istraživanje je provedeno u razdoblju od svibnja pa do rujna 2018. godine. Sveukupno je prikupljeno 105 valjanih upitnika od kojih je 60 upitnika prikupljeno u knjižnici, a 45 putem Facebook stranice knjižnice. Za obradu podataka koristila se deskriptivna statistika.

4.3.2. Intervjui

Ispitanici su u anketnom upitniku mogli ostaviti osobne podatke ukoliko su željeli sudjelovati u daljnjem istraživanju, a devetero ispitanika je i iskoristilo tu mogućnost. Za intervju je odabrano četiri ispitanika različitih profila. Pitanja su polu-strukturirana a proveden je intervju sa studentom, zaposlenom osobom, nezaposlenom osobom te umirovljenikom. Intervju se sastojao od sedam pitanja. Prije samog intervjua ispitanicima je podijeljen kratak upitnik od nekoliko pitanja demografskog karaktera. Dva ispitanika su pristala na snimanje razgovora, dok dva ispitanika nisu pristala te su se njihovi odgovori bilježili ručno.

Pitanjima se željelo saznati koliko su dugo ispitanici članovi Knjižnice te koji je bio razlog učlanjenja, kakvo mišljenje imaju o knjižničnim programima i uslugama. Zatim, koje knjižnične usluge oni koriste, te koriste li usluge neke druge knjižnice. Željelo se saznati jesu li uočili promjene u svom životu kao rezultat korištenja Knjižnice i njenih programa, te ako bi se Knjižnica zatvorila što bi im najviše nedostajalo. Također se željelo saznati preporučuju li Knjižnicu drugima, te što je po njima najveća vrijednost koju ima Knjižnica. Popis pitanja nalazi se u prilogu 2.

[116] Facebook. Knjižnica Našice. URL: https://www.facebook.com/knjiznica.nasice/(2018-10-12)

Intervjui su transkribirani, imena kodirana i osigurana je potpuna anonimnost ispitanika. Student je označen sa simbolom S, zaposlena osoba simbolom Z, nezaposlena osoba simbolom N, a umirovljenik simbolom U. Transkripti intervjua nalaze se prilozima 7.,8.,9. i 10.

Demografski uzorak ispitanika:

Student:

Spol: ženski

Godina rođenja: 1994.

Završeni stupanja obrazovanja: VŠS ili prvostupnik

Studijski program i visoko učilište: diplomski studij građevinarstva, Građevinski fakultet Osijek

Godina studija: 2. godina diplomskog studija

Zaposlena osoba:

Spol: muški

Godina rođenja: 1992.

Završeni stupanj obrazovanja: VSS ili magistar struke

Zanimanje: magistar psihologije

Duljina radnog staža: dvije godine

Nezaposlena osoba:

Spol: ženski

Godina rođenja: 1979.

Završeni stupanj obrazovanja: SSS

Zanimanje steknuto školovanjem: završena opća gimnazija

Jeste li radili u struci? Ne

Koliko ste dugo bez posla? 10 godina

Umirovljenik:

Spol: ženski

Godina rođenja: 1951.

Završene stupanj obrazovanja: VSS ili magistar struke

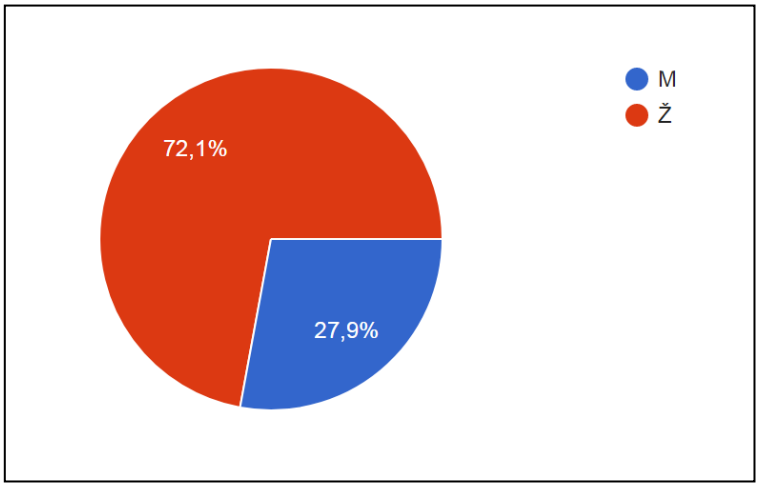
Duljina radnog staža: 30-35 godina

Duljina umirovljeničkog staža: 5-10 godina

4.4. Rezultati istraživanja- ankete

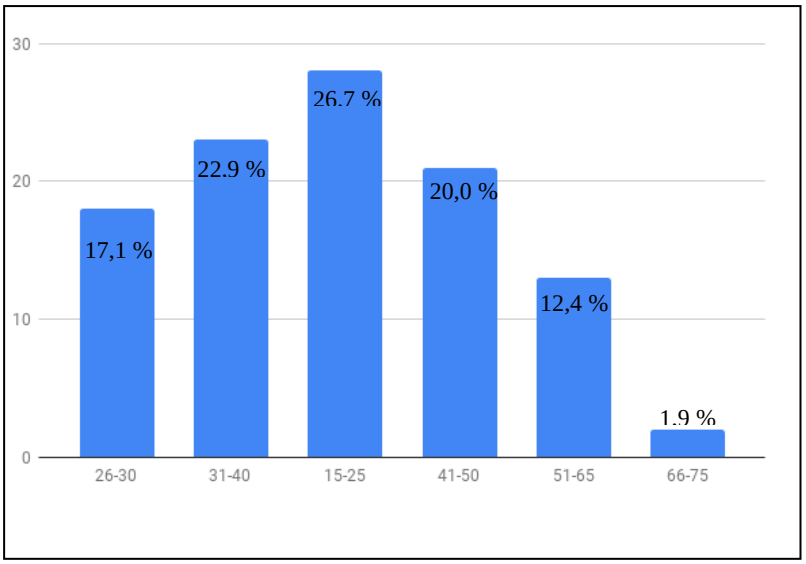
4.4.1. Opis uzorka

Na slici 1. može se vidjeti prikaz spola ispitanika. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 105 osoba, od kojih 75 osoba ženskog spola (72,1 %), te 29 osoba muškog spola (27,9 %).



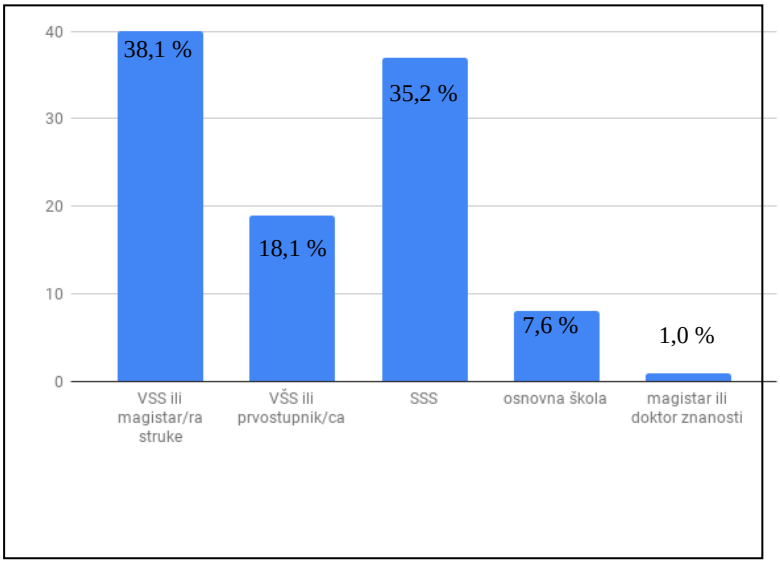
Slika 1. Prikaz spola ispitanika

U drugome su pitanju ispitanici zamoljeni da navedu godinu rođenja. Na slici 2. može se vidjeti da je najviše ispitanika bilo je u dobnoj skupini od 15-25 godina, njih 28, odnosno 26,7 %. Zatim slijede ispitanici u dobnoj skupini 31-40, njih 24, odnosno 22,9 %. Dvadeset i jedan ispitanik nalazio se u dobnoj skupini 41-50, odnosno 20,0 %. Zatim, 18 ispitanika nalazilo se u dobnoj skupini 26-30, tj. 17,1 %. Trinaestero ispitanika nalazilo se u dobnoj skupini 51-65, tj. njih 12,4 %, dok se dvoje ispitanika nalazilo u dobnoj skupini 66-75, odnosno njih 1,9 %.



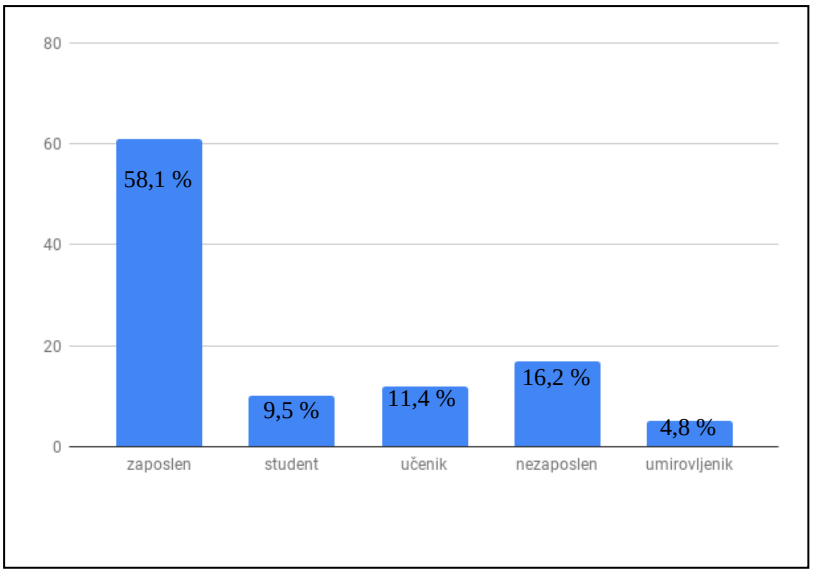
Slika 2. Prikaz dobi ispitanika

Treće se pitanje odnosilo na završeni stupanj obrazovanja. Na slici 3. vidljivo je da je najveći broj ispitanika je sa visokom stručnom spremom ili magistri struke, njih 40, odnosno 38,1 %, slijede ispitanici sa srednjom stručnom spremom, njih 37, odnosno 35,2 %. Zatim slijede ispitanici sa višom stručnom spremom ili prvostupnici, njih 19, odnosno 18,1 %, korisnika sa završenom osnovnom školom ima 8, tj. 7,6 %, dok je samo jedan korisnik sa završenim magisterijem ili doktoratom, 1,0 %.



Slika 3. Prikaz stupnja obrazovanja

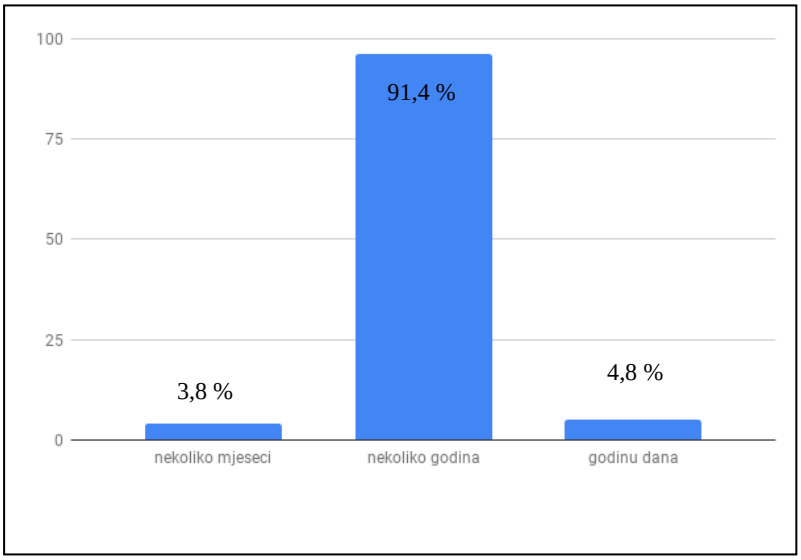
Četvrto se pitanje odnosilo na radni status ispitanih korisnika. Na slici 4. može se vidjeti da je najviše zaposlenih ispitanika, njih 61, tj. 58,1 %, zatim slijede nezaposleni, njih 17, tj. 16,2 %, 12 učenika tj. 11.4 %, 10 studenata tj. 9,5 %, te 5 umirovljenika, tj. 4.8 %.



Slika 4. Prikaz radnog statusa

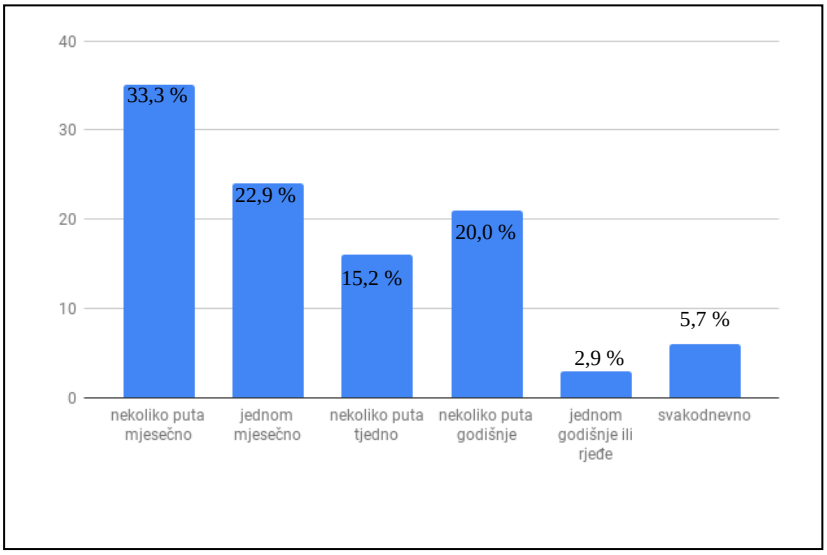
4.4.2. Korištenje knjižnice i knjižničnih usluga

Peto se pitanje odnosilo na trajanje članstva u Knjižnici Našice. Na slici 5. može se vidjeti da se najveći broj ispitanika 96 (91,4 %) izjasnio se da je član Knjižnice nekoliko godina, kroz intervju se saznalo da su korisnici članovi knjižnice od 2 godine, 5 godina, 7 godina dok je jedan ispitanik naveo da je član cijeli svoj život. Petero ispitanika (4,8 %) izjasnilo se da su članovi godinu dana, a 4 ispitanika (3,8 %) da su članovi nekoliko mjeseci.



Slika 5. Prikaz trajanja članstva

Šesto se pitanje odnosilo na to koliko često ispitanici posjećuju knjižnicu, odnosno koriste knjižnične usluge. Slika 6. pokazuje da se najveći broj ispitanika 35 (33,3 %) odlučio se za odgovor nekoliko puta mjesečno, 24 ispitanika (22,9 %) odlučilo se za jednom mjesečno, 21 ispitanik (20,0 %) naveo je da koristi nekoliko puta godišnje, dok se 16 ispitanika (15,2 %) odlučilo za odgovor nekoliko put tjedno. Svakodnevno knjižnične usluge koristi 6 ispitanika (5,7 %), a 3 ispitanika (2,9 %) knjižnične usluge koristi jednom godišnje ili rjeđe.



Slika 6. Prikaz učestalosti korištenja knjižničnih usluga

U sedmome su pitanju ispitanici zamoljeni da označe usluge koje najčešće koriste. Bilo je moguće odabrati više odgovora. U tablici 1. je naveden postotak ispitanika koji koriste određene usluge.

Tablica 1. Postotak ispitanika koji koriste knjižnične usluge

Knjižnične usluge	**Postotak ispitanika koji ih koriste (%)**
Posudba ili vraćanje knjižnične građe	103 ispitanika (98,1)
Posjet kulturnim događajima u organizaciji knjižnice (predstavljanje knjiga, izložbe…)	49 ispitanika (46,6)
Pretraživanje online kataloga	29 ispitanika (27,6)
Čitanje knjiga, novina, časopisa u knjižnici	22 ispitanika (20,9)
Međuknjižnična posudba	18 ispitanika (17,1)
Korištenje usluga kopiranja ili skeniranja	7 ispitanika (6,6)

Rad/ učenje u prostoru knjižnice	6 ispitanika (5,7)
Korištenje knjižničnih računala	5 ispitanika (4,7)
Korištenje dječje igraonice	3 ispitanika (2,8)

Ispitanici su isto tako trebali navesti i tri najčešće korištene aktivnosti. U tablici 2. su navedeni postotci koji se odnose na najčešće korištene aktivnosti.

Tablica 2. Postotak najčešće korištenih aktivnosti

Knjižnične usluge	Postotak korisnika (%)
Posudba ili vraćanja knjižnične građe	101 ispitanik (96,1)
Posjet kulturnim događajima u organizaciji knjižnice (predstavljanje knjiga, izložbe…)	44 ispitanika (41,9)
Pretraživanje online kataloga	26 ispitanika (24,7)
Čitanje knjiga, novina, časopisa u knjižnici	22 ispitanika (20,9)
Međuknjižnična posudba	9 ispitanika (8,5)
Rad/ učenje u prostoru knjižnice	5 ispitanika (4,7)
Korištenje dječje igraonice	4 ispitanika (3,8)
Korištenje usluga kopiranja ili skeniranja	3 ispitanika (2,8)
Korištenje knjižničnih računala	3 ispitanika (2,8)

4.4.3. Utjecaj i korist usluga Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice

Na pitanje o tome kakvu je korist do sada imala Knjižnica za njene korisnike ispitanici su trebali odabrati odgovor koji se odnosi na njih i njihovo iskustvo. Bilo je moguće odabrati više odgovora. U tablici 3. su navedeni postotci.

Tablica 3. Postotak korisnih knjižničnih usluga za korisnike

Knjižnične usluge	Postotak korisnika (%)
Knjižnica je važna za moje slobodno vrijeme	88 ispitanika (83,8)
Dobio/la sam korisne informacije za školu/fakultet	46 ispitanika (43,8)

Knjižnica mi pomaže uštedjeti novac	39 ispitanika (37,1)
Knjižnica pomaže da budem u toku ili razvijem nove vještine i interese	35 ispitanika (33,3)
Knjižnica potiče razvoj moje djece/unučadi kroz različite igre, knjige, slikovnice i sl.	27 ispitanika (25,7)
Knjižnica mi pomaže uštedjeti vrijeme	22 ispitanika (20,9)
Doživio/la sam knjižnicu kao sigurno i tiho mjesto za rad/učenje	22 ispitanika (20,9)
Dobio/la sam korisne informacije o gradu (zajednica, komunalne usluge, događaji i dr.)	12 ispitanika (11,4)
Dobio/la sam korisne informacije za traženje posla (pisanje životopisa, traženje oglasa za posao putem interneta i slično)	7 ispitanika (6,6)

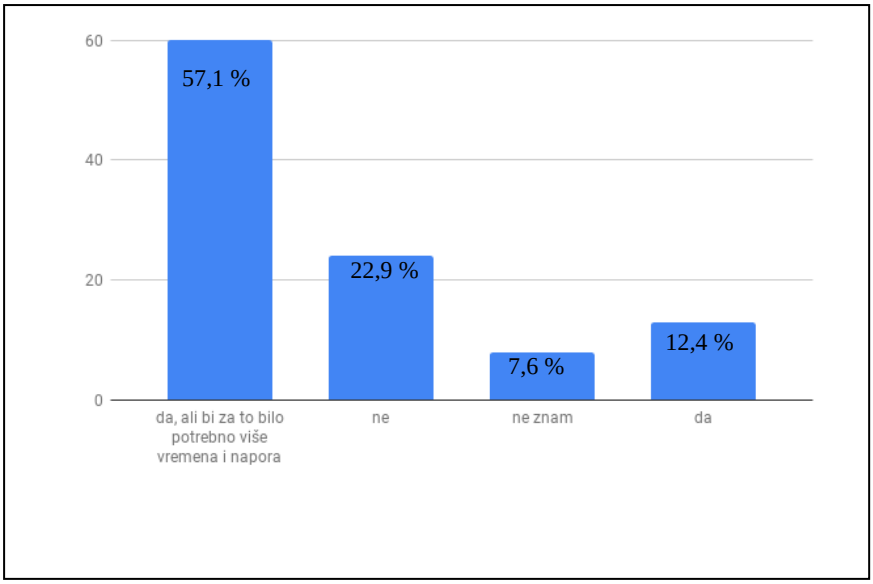
Ispitanici su također trebali izdvojiti tri segmenta u kojima vide najveću korist i značaj Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice. U tablici 4. su navedeni postotci.

Tablica 4. Postotak usluga u kojima korisnici vide korist i značaj

Knjižnične usluge	**Postotak korisnika (%)**
Knjižnica je važna za moje slobodno vrijeme	74 ispitanika (70,4)
Dobio/la sam korisne informacije za školu/fakultet	47 ispitanika (44,7)
Knjižnica pomaže da budem u toku ili razvijem nove vještine i interese	32 ispitanika (30,4)
Knjižnica potiče razvoj moje djece/unučadi kroz različite igre, knjige, slikovnice i sl.	30 ispitanika (28,5)
Knjižnica mi pomaže uštedjeti novac	22 ispitanika (20,9)
Doživio/la sam knjižnicu kao sigurno i tiho mjesto za rad/učenje	17 ispitanika (16,1)
Knjižnica mi pomaže uštedjeti vrijeme	15 ispitanika (14,2)

Dobio/la sam korisne informacije za traženje posla (pisanje životopisa, traženje oglasa za posao putem interneta i slično)	15 ispitanika (14,2)
Dobio/la sam korisne informacije o gradu (zajednica, komunalne usluge, događaji i dr.)	10 ispitanika (9,5)

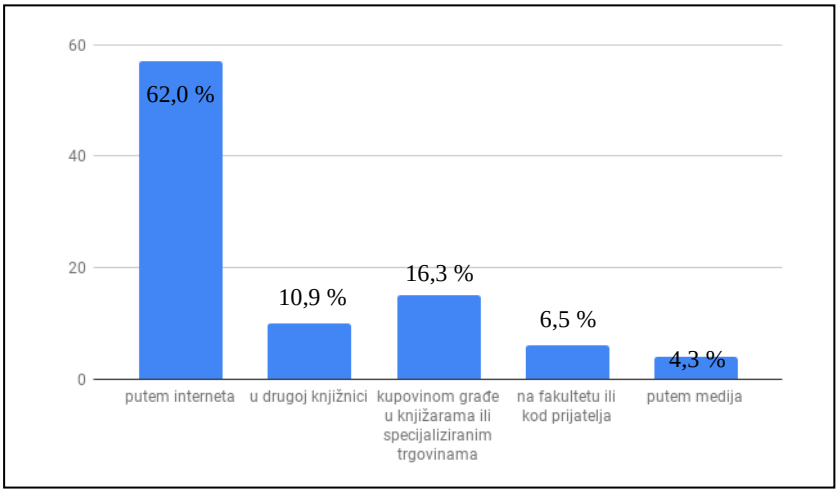
Postavilo se pitanje koje se odnosilo na slučaj da se iduće godine Knjižnica zatvori bi li korisnici mogli doći do tih informacija i usluga na nekome drugom mjestu i na drugi način. Slika 7. pokazuje da se najviše ispitanika, njih 60 (57,1 %), izjasnilo da bi te informacije mogli pronaći na drugome mjestu ali bi za to bilo potrebno više vremena i napora. Zatim se 24 ispitanika (22,9 %) izjasnilo da ne bi mogli doći do tih informacija na drugome mjestu i na drugi način, 13 ispitanika (12,4 %) se izjasnilo da bi mogli doći do tih informacija na drugome mjestu i na drugi način, a 8 ispitanika (7,6 %) se izjasnilo da ne zna može li doći do tih informacija na neki drugi način i na drugome mjestu.



Slika 7. Prikaz pronalaska informacija u slučaju da se Knjižnica zatvori

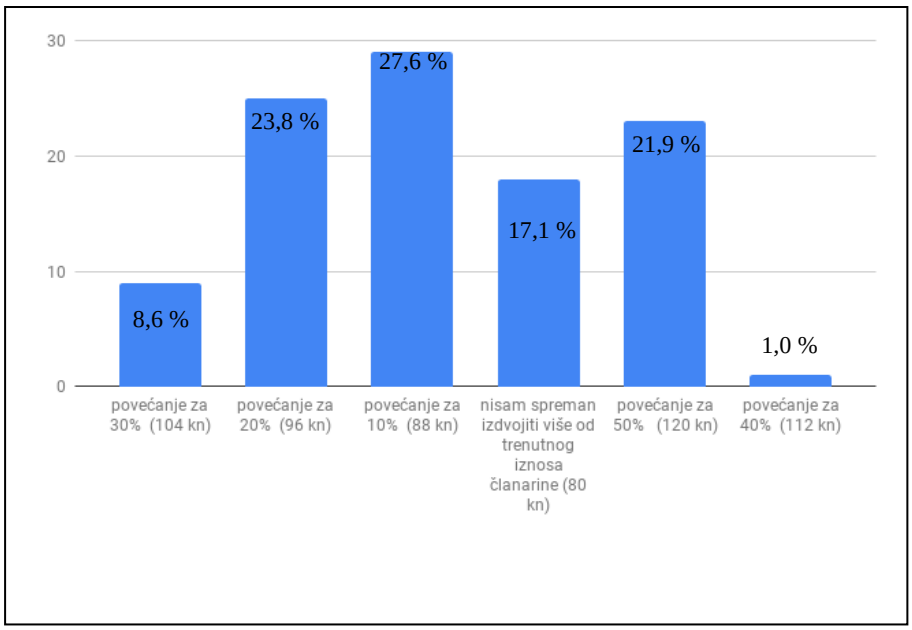
Postavilo se pitanje ukoliko ispitanici misle da bi do tih informacija mogli doći na neki drugi način gdje bi tražili. Slika 8. pokazuje da je najveći broj ispitanika, 57 (62,0 %) izjavio da bi tražili putem interneta, 15 ispitanika (16,3 %) izjavilo je da bi došli do informacija kupovinom građe u knjižarama ili specijaliziranim trgovinama, 10 ispitanika (10,9 %) došlo bi do informacije u drugoj knjižnici, a kao druge knjižnice naveli su Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu, Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek te Knjižnicu srednje škole Isidora Kršnjavog Našice. Zatim se 6 ispitanika (6,5 %) izjasnilo da bi došli

do informacija na fakultetu ili kod prijatelja, a 4 ispitanika (4,3 %) bi tražilo potrebne informacije preko medija. Pod ostalo jedan ispitanik je naveo da radionice i prezentacije nigdje ne može pronaći, također jedan ispitanik je naveo da je knjižnica jedinstveno mjesto, blago. Jedan ispitanik je naveo da ne zna što bi to mogli biti u smislu traženja potrebnih informacija van Knjižnice, te je jedan ispitanik naveo da do svih informacije ne bi mogao doći.

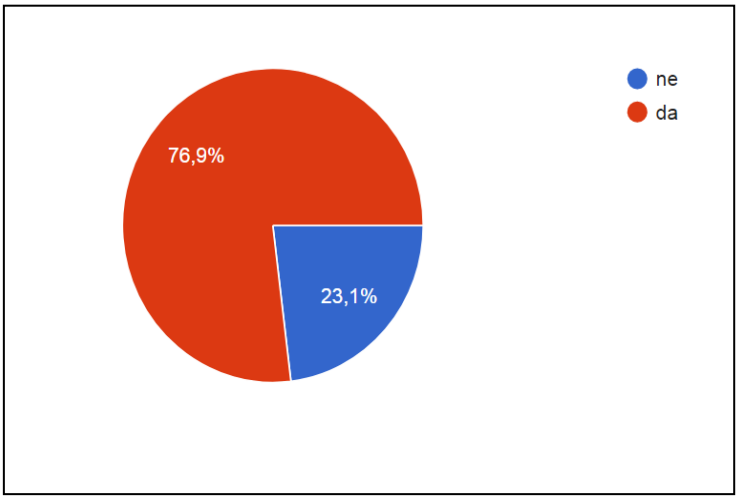


Slika 8. Prikaz drugih načina pronalaska potrebnih informacija

Postavilo se pitanje koje se odnosi na to da se ponudi mogućnost da se Knjižnica neće zatvoriti ukoliko se poveća iznos članarine, te u tom slučaju koliko su ispitanici spremni izdvojiti novca. Iz like 9. vidljivo je da se osamnaest ispitanika (17,1 %) izjasnilo da nisu spremni izdvojiti više od trenutnog iznosa članarine (80 kn). Najveći broj ispitanika 29 (27,6 %) izjasnio se za povećanje od 10 % (88 kn), 25 ispitanika (23,8 %) spremno je prihvatiti povećanje od 20,0 % (96 kn), 23 ispitanika (21,9 %) spremno je prihvatiti povećanje od 50 % (120 kn). Nadalje, 9 (8,6 %) ispitanika spremno je prihvatiti povećanje od 30 % (104 kn), a tek 1 (1,0 %) ispitanik je spreman prihvatiti povećanje za 40 % (112 kn).



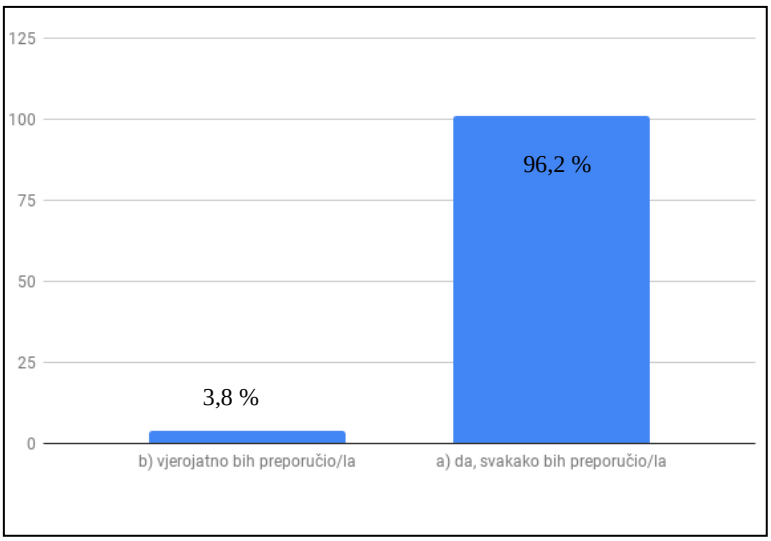
Slika 9. Prikaz prihvaćanja povećanja iznosa članarine



Slika 10. Spremnost na plaćanje povećane članarine

Iz slike 10. je vidljivo da je 76,9 % ispitanika izjavilo da je spremno platiti povećanu članarinu u iznosima od 20 %, 30 %, 40 % i 50 % od ukupnog iznosa članarine. Također, 23,1 % ispitanika je navelo da ipak nije spremno za bilokakvo uvećanje trenutnog iznosa članarine.

Zadnje se pitanje odnosilo na to bi li ispitanici preporučili Hrvatsku narodnu knjižnicu i čitaonicu Našice prijateljima i poznanicima. Slika 11. pokazuje da se čak 101 ispitanik (96,2 %) izjasnio da bi svakako preporučio Hrvatsku narodnu knjižnicu i čitaonicu Našice prijateljima i poznanicima, dok su 4 ispitanika (3,8 %) izjavili da bi vjerojatno preporučili Knjižnicu prijateljima i poznanicima.



Slika 11. Prikaz postotka preporučivanja Knjižnice

Na posljednje pitanje u upitniku ispitanici su, ako su htjeli, mogli ostaviti svoj komentar, priču ili nekakav događaj koji je vezan uz Knjižnicu a koje oni žele podijeliti. Svoje komentare ostavilo je 30 ispitanika, a svi komentari vezani uz knjižnicu su pozitivni, nema nijednog negativnog. U tablici 5. navedeni su komentari ispitanika.

Tablica 5. Komentari ispitanika i izražavanje zadovoljstva

Izraženo zadovoljstvo	Komentari
Knjižničarkama	„Vedar duh djelatnika, njihova ljubaznost i uslužnost prema korisnicima.“ „Uvijek ljubazno i vedro osoblje koje je u svakom trenutku spremno pomoći na bilo koji način.“ „U knjižnici se osjećam jako ugodno, a knjižničarke su iznimno susretljive i pravi je gušt boraviti u njoj. Iznimno sam sretna što i za moju unuku postoji mnogo sadržaja.“ „Pohvala ljubaznim djelatnicama koje su uvijek na usluzi.“ „Dijete s poteškoćama je voljelo dolaziti u knjižnicu, prihvaćeno je od strane osoblja.“

Knjižničnim programima, uslugama, radionicama	„Zadnje 2 godine Knjižnica je prekrasno mjesto puno događanja, posebno putopisnih predavanja i radionica.“ „Najveća mi je pomoć što preko telefona mogu doznati je li lektira raspoloživa, i ako nije knjižničarka mi javi kada je knjiga raspoloživa.“ „Od 2006-2016 knjižnica je pod okrilje uzela napuštenu mačku, brinula o njoj i ona je postala njezina maskota, koja je pozitivno djelovala na korisnike (posebno djecu).“
Prostorom i fondom knjižnice	„Uvijek ugodno i lijepo. Uživam u knjigama i atmosferi.“ „Uvijek se osjećam ugodno, a prostor je poticajan i šarmantan.“ „Pročitali smo preko 1000 slikovnica i dječjih knjiga za 7 godina, a većina (cca 70% je iz knjižnice).“
Pozitivnim učinkom na život	„Iskustvo u knjižnici i radnu atmosferu sam stekla i osjetila za vrijeme volontiranja. Knjižnica potiče rast zajednice i podiže razinu kulture u Našicama.“

Iz navedenog se može zaključiti da su ispitanici vrlo zadovoljni knjižničnim osobljem, uslugama, radionicama te predavanjima koje često organizira te koja također imaju i dobru posjećenost od strane korisnika. Isto tako su i prostor te fond knjižnice prepoznati od strane korisnika.

4.5. Rezultati istraživanja- intervju

Prvo se pitanje u upitniku odnosilo na duljinu članstva u knjižnici. Student je kodiran slovom S, zaposlena osoba slovom Z, nezaposlena osoba slovom N, a umirovljenik slovom U. Svi su ispitanici članovi knjižnice nekoliko godina, U je naveo da je član cijeli život, S je naveo da je član sedam godina, N je naveo da je član pet godina, a Z je naveo da je član dvije godine. Što se tiče razloga učlanjenja S kao razlog učlanjenja naveo je odlazak na fakultet i potreba za literaturom, N je naveo potrebu za mjestom gdje može naći i posuditi literaturu, Z kao razlog naveo je djetetov polazak u školu te potreba za lektirnim naslovima, dok je U kao razlog učlanjenja naveo ljubav prema knjigama. Na pitanje o tome jesu li im obitelj i prijatelji također članovi Knjižnice, Z i N su naveli da su prijatelji i obitelj članovi Knjižnice, dok su S i U naveli da prijatelji i obitelj nisu članovi Knjižnice.

Drugo se pitanje odnosilo na mišljenje ispitanika o knjižničnim programima i usluga koje Knjižnica nudi. Troje ispitanika je zadovoljno uslugama i programima koje Knjižnica nudi, dok jedan ispitanik (Z) nije želio komentirati ostale programe i usluge jer koristi samo jednu uslugu, posudbu i vraćanje građe. Ispitanik S naveo je da su knjižnični programi i usluge odlični te da se vidi da se Knjižnica trudi, Z je naveo da smatra da su knjižnični programi i usluge vrlo dobri te da zadovoljavaju potrebe korisnika, U je naveo da su knjižnični programi i usluge sjajni, dok je Z naveo da koristi samo usluge posuđivanja i vraćanja građe te da zato ne može komentirati ostalo. Što se tiče osobnog korištenja usluga Knjižnice, svi su ispitanici naveli da najviše koriste uslugu posudbe i vraćanja građe, a S je naveo da je koristio i uslugu međuknjižnične posudbe. Ispitanik N je istaknuo da zasad najčešće koristi dječji odjel te da uvijek pronađe željeni naslov, a U je istaknuo da je dobro što Knjižnica nudi mnogo događanja i radionica.

Treće se pitanje odnosilo na korištenje usluga i nekih drugih knjižnica. Ispitanici S i Z koriste usluge i drugih knjižnica, S koristi usluge fakultetske knjižnice, dok Z koristi usluge Gradske knjižnice Orahovica. Ispitanici N i U su naveli da ne koriste usluge druge knjižnice.

Četvrto se pitanje odnosilo na uočavanje promjena u životu kao rezultat korištenja Knjižnice i njenih programa i usluga. Svi su ispitanici naveli da su uočili pozitivne promjene kao rezultat korištenja Knjižnice i njenih programa i usluga. Ispitanik S je naveo da čim postanemo članovi i koristimo knjižnične usluge da je to već pozitivna promjena, te tako pronalazimo informacije koje nam koriste u životu, Z je naveo da uvijek može pronaći ono što traži te da pronalazi i nove stvari za koje prije nije ni znao da postoje. Ispitanik N je naveo da se korištenjem usluga lakše snalazi i dolazi do potrebnih informacija, a U je naveo da cijeli život ide u knjižnicu te je za njega ona vrlo važna kao i za sve, također ističe radost jer Knjižnica mnogo toga radi i za djecu.

Peto se pitanje odnosilo na slučaj da se Knjižnica zatvori što bi ispitanicima najviše nedostajalo. Svi su ispitanici (S,Z,N,U) naveli da bi im najviše nedostajale iste stvari a to su knjige, prostor i atmosfera.

Šesto se pitanje odnosilo na preporučivanje učlanjivanja u Knjižnicu drugim osobama. Svi ispitanici preporučuju učlanjivanja u Knjižnicu drugima.

Zadnje, sedmo pitanje se odnosilo na mišljenje o najvećoj vrijednosti koju Knjižnica ima za ispitanike. Ispitanici kao najveću vrijednost izdvajaju prostor, zbirku, korisnike te djelatnice Knjižnice. Ispitanik S je naveo da je najveća vrijednost knjižnice građa, prostor te ljubazno osoblje. Naveo je da misli da je knjižnica vrlo važna za sve nas, te da bi ju svi trebali više cijeniti jer se ne može sve pronaći na internetu. Također je naveo da se Knjižnici uvijek osjeća ugodno. Ispitanik Z je naveo da su najveća vrijednosti knjižnice i prostor i zbirka i ljudi jer dosad je pronašao sve što ga je zanimalo i što mu je trebalo. Također navodi da voli provoditi vrijeme u knjižnici i da su djelatnici uvijek ljubazni. Ispitanik N je naveo da su najveća vrijednost knjižnice knjige jer upravo su knjige izvor znanja i čitanje pomaže u razvoju osobnosti što je za ispitanika veoma bitno. Ispitanik U je naveo da je teško reći što je najveća vrijednost ali ipak izdvaja zbirku, prostor, korisnike te djelatnice. Također je naveo da se u knjižnici uvijek lijepo osjeća te da zato rada svraća.

4.6. Rasprava

U istraživanju je sudjelovalo 105 osoba, korisnika Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice starijih od 14 godina koje su ispunile anketni upitnik, a također je i kroz intervju sudjelovalo četvero ispitanika različitog stupnja obrazovanja i zanimanja, radnog statusa te različitih godina.

Anketni upitnik se sastojao od 14 pitanja zatvorenog tipa dok je zadnje pitanje bilo otvorenog tipa gdje su korisnici, ako su htjeli, mogli ostaviti svoj komentar, iskustvo, događaj koji imaju uz Knjižnicu, dok se intervju sastojao od sedam pitanja te od pitanja demografskog karaktera koja su bila prilagođena svakom tipu ispitaniku. Velika većina, 72,1 %, bile su ispitanice ženskoga spola u odnosu na muškarce 27,9 %. Što se tiče strukture ispitanika po spolu može se reći da nema prevelikog odstupanja od onog kojeg smo dobili istraživanjem. Na temelju statističkog izvješća knjižnice iz 2017. godine novih članova i onih koji su obnovili članstvo bilo je u postotku od 32,0 % muškaraca, te 66,0 % žena.[117] Najviše ispitanika nalazilo se u dobnoj skupini od 15-25, tj. njih 26,7 %. Što se tiče stupnja obrazovanja najveći broj ispitanika je sa visokom stručnom spremom ili magistri struke, 38,1 %, a

[117]Izvješće o radu hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice za 2017. godinu. (2019-29-01)

zatim slijede ispitanici sa srednjom stručnom spremom 35,2 %. Ispitanika sa višom stručnom spremom ili prvostupnika bilo je 18,1 %, a sa osnovnom školom 7,6 % ispitanika.

Na pitanje o trajanju članstva najveći broj ispitanika, od čak 91,4 % izjasnio se da je član Knjižnice već nekoliko godina što je vrlo ohrabrujuće jer se iz toga vidi da Knjižnica ima lojalne korisnike koji se iznova vraćaju i koriste njene usluge, a da su članovi Knjižnice duži period saznalo se i iz intervjua. Što se tiče učestalosti posjećivanja Knjižnice, najveći broj ispitanika, 33,3 % posjećuje Knjižnicu nekoliko puta mjesečno, dok 22,9 % ispitanika Knjižnicu posjećuje jednom mjesečno, 20,0 % ispitanika ju posjećuje nekoliko puta godišnje, 15,2 % nekoliko puta tjedno, svakodnevno 5,7 %, a tek 2,9 % jednom godišnje ili rjeđe. Kao razloge učlanjenja ispitanici su kroz intervju navodili odlazak na fakultet te potrebu za literaturom, potrebu za lektirnim naslovima te ljubav prema knjigama.

Kao najčešće korištenu uslugu najveći broj ispitanika odlučio se za posudbu i vraćanje građe, 98,1 %, a također je 96,1 % ispitanika tu aktivnost navelo kao najčešće korištenu. Kroz intervju se saznalo da je troje ispitanika zadovoljno uslugama koje Knjižnica nudi, dok je jedan ispitanik (Z) izjavio da ne želi komentirati druge usluge i programe jer on koristi samo uslugu posuđivanja i vraćanja građe. Svi su ispitanici naveli da najviše koriste uslugu posuđivanja i vraćanja građe, dok je ispitanik S naveo da je koristio i međuknjižničnu posudbu. Također, svi ispitanici smatraju knjižnične usluge i programe dobrima, a ispitanik N je istaknuo da zasad najčešće koristi dječji odjel te da uvijek pronađe željeni naslov, dok je ispitanik U istaknuo da je dobro što Knjižnica nudi mnogo događanja i radionica.

Također, kroz intervju smo željeli utvrditi koriste li naši ispitanici usluge i drugih knjižnica, te jesu li uočili pozitivne promjene kao rezultat korištenja knjižnice. Što se tiče korištenja usluga drugih knjižnica, ispitanici S i Z koriste i usluge druge knjižnice, dok ispitanici N i U ne koriste usluge druge knjižnice. Svi su ispitanici naveli da su uočili pozitivne promjene kao rezultat korištenja Knjižnice i njenih programa i usluga. Ispitanici su naveli da je samo članstvo i korištenje knjižničnih usluga već pozitivna promjena (S), te da u Knjižnici pronalaze informacije za koje nisu ni znali da postoje (Z), te se korištenjem informacija do kojih dođu u Knjižnici lakše snalaze u svakodnevnom životu (N).

Posjet kulturnim događajima u organizaciji Knjižnice koristi 46,6 % ispitanika, a 41,9 % ih tu aktivnost navodi kao najčešće korištenu. Kao primjer može se uzeti 2017. godina gdje je Knjižnica organizirala sveukupno 63 knjižnična događaja od kojih su 24 bila za djecu i mlade, a 39 događaja je bilo za odrasle.[118] Knjižnica u organizaciji događaja djeluje zajedno sa mnogim udrugama na području Našica, dječjim vrtićima, knjižnicama osnovnih škola te Zavičajnim muzejom. Također, Knjižnica redovito obavještava korisnike o nadolazećim događajima putem web stranice, Facebook stranice ali

[118]Izvješće o radu Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice. (2019-29-01)

isto tako i preko lokalnih medija. Pretraživanje online kataloga koristi 27,6 % ispitanika, a 24,7 % tu aktivnost navodi kao najčešće korištenu. Čitanje knjiga, novina, časopisa u knjižnici koristi 20,9 % ispitanika, a također 20,9 % navodi kao najčešće korištenu. Međuknjižničnu posudbu koristi 17,1 % ispitanika, a 8,5 % ispitanika ju navodi kao najčešće korištenu. Rad/učenje u prostoru knjižnice koristi 5,7 % ispitanika, dok 4,7 % navodi kao najčešće korištenu aktivnost. Korištenje knjižničnih računala koristi 4,7 %, a 2,8 % ju navodi kao najčešće korištenu aktivnost. Korištenje dječje igraonice koristi 2,8 %, a 3,8 % ju navodi kao najčešće korištenu aktivnost. Bilo je i za očekivati da skoro svi korisnici koriste uslugu posudbe i vraćanja knjižnične građe, isto tako je velik postotak onih koji posjećuju kulturna događanja u organizaciji Knjižnice, vrlo je dobro što je prepoznato od strane korisnika jer se Knjižnica u tom polju iznimno trudi i podiže razinu kulture među građanima. No, ono na što se treba osvrnuti svakako je i vrlo mali postotak korištenja knjižničnih računala. Knjižnica za svoje korisnike ima posjeduje 9 računala od kojih su 2 za korisnike, 6 prijenosnih računala, 7 tableta te 2 iPada.[119] Sva je oprema ispravna i u dobrom stanju za korištenje, a isto tako je i Knjižnica opskrbljena internetom, no temeljem rezultata se ipak vidi da bi Knjižnica trebala učiniti nešto i po pitanju većeg korištenja knjižničnih računala. Ovakvo stanje bi se dijelom moglo pripisati tome što većina korisnika ima pristup računalu i internetu i kod kuće, no isto tako bi se mogle organizirati npr. radionice gdje bi djelatnici podučavali korisnike pretraživanju ili općenitom korištenju računala kako bi ova usluga dosegnula bolju razinu. Nadalje, i korištenje dječje igraonice ima vrlo mali postotak, jasno je da Knjižnica mnogo toga radi za djecu, no iz ovih rezultata se isto tako može vidjeti da bi Knjižnica trebala uložiti dodatni napor u vidu bolje komunikacije s roditeljima kako bi se došlo do djece, a ubuduće se isto tako treba osvrnuti na što bolje opremanje igraonice.

U pogledu koristi za ispitanike ispitanici smatraju da je Knjižnica važna za njihovo slobodno vrijeme u vrlo visokom postotku 83,8 %, a 70,4 % ispitanika je to isto navelo kao najveću korist. Zatim za uslugu dobio/la sam korisne informacije za školu/fakultet da je korisna smatra 43,8 % ispitanika, a kao najveću korist navodi 44,7 % ispitanika. Da Knjižnica pomaže uštedjeti novac važnim smatra 37,1 % ispitanika, a 20,9 % to navodi kao najveću korist. Zatim, da Knjižnica pomaže korisnicima da budu u toku ili razviju nove vještine i interese važnim smatra 33,3 %, a 30,4 % ispitanika to navodi kao najveću korist. Da Knjižnica potiče razvoj moje djece/unučadi kroz različite igre, knjige, slikovnice i sl. važnim smatra 25,7 %, a 28,5 % ispitanika to navodi kao najveću korist. Nadalje, 20,9 % ispitanika važnim smatra to da Knjižnica pomaže uštedjeti vrijeme, dok 14,2 % ispitanika u tome vidi najveću korist. Doživio/la sam Knjižnicu kao sigurno i tiho mjesto za rad/učenje važnim smatra 20,9 % ispitanika, dok 16,1 % u tome vidi najveću korist. Dobivanje korisnih informacija o gradu važnim

[119]Isto.

smatra 11,4 % ispitanika, a 9,5 % ispitanika u tome vidi najveću korist. Zatim, dobivanje korisnih informacija za traženje posla važnim smatra 6,0 %, dok 4,0 % ispitanika to navodi kao najveću korist. Ispitanici izdvajaju kao najveće vrijednosti prostor, zbirku, korisnike te djelatnice knjižnice.

Kroz intervju se željelo doznati što bi ispitanicima najviše nedostajalo u slučaju da se Knjižnica zatvori, naveli su da bi im najviše nedostajale knjige, prostor, atmosfera te ljubazne djelatnice, a također su naveli da bi im nedostajala knjižnica i kao sama ustanova (S), te općenito provođenje vremena u knjižnici (Z).

Zatim je uslijedilo pitanje koje se odnosilo na slučaj da se Knjižnica zatvori bi li korisnici mogli doći do tih informacija i usluga na nekome drugome mjestu i na drugi način. Najviše ispitanika, njih 57,1 %, izjavilo je da bi te informacije mogli pronaći ali bi za to bilo potrebno više vremena i napora što je i bilo za očekivati, 22,9 % ispitanika je izjavilo da ne bi mogli doći do tih informacija. Nakon toga slijedilo je pitanje koje se odnosilo na to ako bi korisnici mogli doći do potrebnih informacija, gdje bi tražili. Očekivano 62,0 % ispitanika tražilo bi putem interneta što je razumljivo gledajući na današnju dostupnost i raširenost uporabe interneta, 16,3 % ispitanika kupovali bi građu u knjižarama ili specijaliziranim trgovinama, a 10,9 % u drugim knjižnicama kao što su Nacionalna i sveučilišna knjižnica, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek te knjižnica Srednje škole Našice. Nadalje, 10,9 % ispitanika potrebne informacije bi tražili kod prijatelja ili na fakultetu, a 4,3 % ispitanika tražilo bi informacije preko medija. Također, valja spomenuti da su neki ispitanici pod ostalo naveli da radionice i prezentacije nigdje ne bi mogli pronaći, te da je Knjižnica jedinstveno mjesto, odnosno blago i zapravo se u tome vidi veliki utjecaj i značaj koji Knjižnica ima za svoje korisnike.

Zatim je uslijedilo pitanje o iznosu članarine, tj. mogućnost da se knjižnica neće zatvoriti ako se poveća iznos članarine, te koliko su povećanje ispitanici spremni prihvatiti. Jedan dio ispitanika, njih 17,1 % nije spreman za bilo kakvo povećanje, no vrlo velik ostali dio ispitanika ipak je spreman za povećanje iznosa članarine što je za samu Knjižnicu vrlo važan i vrijedan podatak jer se treba imati na umu i trenutna ekonomska situacija koja vlada. Najveći broj ispitanika, 27,6 % je za povećanje od 10 % (88 kn), no treba i spomenuti da je velik broj ispitanika 21,9 % spreman i za povećanje od 50 % (126 kn).

Sljedeće se pitanje odnosilo na to bi li preporučili Knjižnicu prijateljima i poznanicima. Čak 96,2 % ispitanika se izjasnilo da bi svakako preporučili, a 3,8 % je izjavilo da bi vjerojatno preporučili Knjižnicu, također i kroz intervju se saznalo da bi svi ispitanici preporučili učlanjivanje. Zaključuje se da niti jedan ispitanik nije naveo da ne bi preporučio što je za Knjižnicu također vrlo bitan podatak.

Posljednje pitanje u upitniku bilo je otvorenog tipa gdje su ispitanici ukoliko su željeli mogli podijeliti pozitivnu priču, iskustvo ili događaj koji su doživjeli u Knjižnici. Svi komentari koji su ostavljeni bili su pozitivnog karaktera, a najviše pozitivnih priča bilo je za susretljivo, vedro i ljubazno

knjižnično osoblje koje je uvijek spremno pomoći. Također, knjižnični programi i radionice su ti koji u isto tako prepoznati, kao i prostor u kojemu je uvijek ugodno, lijepo ali i poticajno. Isto tako navodi se i pozitivan učinak na život gdje se navodi da Knjižnica potiče razinu kulture u Našicama i ona je kao takva kulturna ustanova prepoznata.

Knjižnici su ovi rezultati svakako dobar pokazatelj u kojem smjeru ide, koje je mišljenje korisnika te kako oni na kraju i reagiraju i na usluge i na ostale aktivnosti. Iz rezultata se može zaključiti da Knjižnica ide u dobrome smjeru i da su njeni korisnici zadovoljni i da joj se iznova vraćaju, no to ne znači da nema mjesta na napredak i za poboljšanje usluga koje možda i nemaju jako dobar odaziv a imaju potencijala.

4.7. Zaključak istraživanja

Istraživanje o vrijednostima i učincima Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice provedeno je pomoću kombinacije kvantitativne metode (anketni upitnik) te kvalitativne metode (intervju). Anketni upitnik ispunilo je 105 osoba, dok je intervju proveden sa 4 osobe različitih profila koji su se uklapali u istraživanje. Istraživanje je provedeno u razdoblju od svibnja pa do rujna 2018. godine.

Cilj istraživanje bio je uvidjeti koji su učinci te koja je vrijednost koja Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice ima. Također, cilj je bio istražiti učestalost posjećivanja knjižnice, istražiti koje su to najčešće korištene knjižnične usluge, kakvu je korist do sada za korisnike imalo korištenje knjižnice i njenih usluga, preporučuju li ispitanici učlanjivanje u knjižnicu drugima te koje je njihovo mišljenje o uslugama i programima koje knjižnica nudi.

Rezultati koje smo dobili pokazuju da Knjižnica ima velik broj korisnika koji joj se iznova vraćaju te da su korisnici vrlo zadovoljni radom Knjižnice kao i programima i uslugama koje ona nudi. Svi su ispitanici naveli da preporučuju učlanjivanje u Knjižnicu drugima, a također su primijetili i pozitivne promjene uslijed kojih je došlo kao rezultat korištenja knjižničnih programa i usluga. Isto tako mnogo je ispitanika istaknulo i zadovoljstvo provođenjem raznih vrsta radionica, te općenito različitih događaja za sve skupine korisnika od strane Knjižnice.

Međutim, istraživanjem se uočilo da su neke uobičajene usluge narodnih knjižnica kao što su npr. korištenje dječje igraonice ili korištenje knjižničnih računala vrlo malo korištene i kao takve nisu u potpunosti prepoznate među korisnicima. Iz tih razloga bi Knjižnica trebala uložiti dodatan napor

kako bi se utvrdio razlog tako slabog korištenja tih usluga te kako bi se na kraju te usluge prepoznale i dosegnule bolju razinu.

Može se zaključiti da su korisnici vrlo zadovoljni radom Knjižnice te da Knjižnica treba nastaviti pozitivnim smjerom kojim trenutno ide. Sudeći i po ostavljenim komentarima ispitanici su vrlo zadovoljni sa mnogim segmentima što je za samu knjižnicu vrlo ohrabrujuće. Sama Knjižnica treba nastaviti sa provođenjem aktivnosti za koje nailazi na podršku od strane korisnika, a isto tako cilj neka bude i privlačenje novih korisnika isto kao i zadržavanje postojećih, jer nema veće vrijednosti za samu knjižnicu od njenih zadovoljnih korisnika.

5. Zaključak

Istraživanjem koje se provodilo u Hrvatskoj narodnoj knjižnici i čitaonici Našice željelo se doznati koliki su učinci i kolika je vrijednost koju Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica ima za svoje korisnike. Postavljeni ciljevi i zadaci bili su:

- doznati općenite demografske podatke o korisnicima, tj. saznati njihov profil
- saznati koliko su dugo članovi Knjižnice
- saznati koliko često posjećuju knjižnicu
- saznati koje su najčešće usluge kojima se koriste
- saznati koliku je korist za ispitanike imalo dosadašnje korištenje knjižničnih usluga
- saznati bi li mogli doći do informacija i usluga na drugome mjestu i ako bi mogli gdje bi tražili
- istražiti bi li bili spremni na povećanje iznosa članarine i u kojoj mjeri
- saznati bi li preporučili knjižnicu prijateljima i poznanicima

Provedenim su se istraživanjem ciljevi i zadaci, koje smo na početku istraživanja postavili, i ispunili. Saznao se profil ispitanih korisnika, dužina članstva, učestalost posjećivanja, koje su najčešće korištene usluge, saznalo se bi li ispitanici mogli doći do drugih informacija i usluga na drugome mjestu te gdje bi prvo tražili. Istraživanjem se također potvrdila i postavljena hipoteza da korisnici Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice prepoznaju pozitivne i kvalitetne učinke koje im knjižnica daje, a isto tako da prepoznaju i vrijednost koju narodna knjižnica ima za svoje korisnike i za njihov život te za život cjelokupne zajednice u kojoj se nalaze. Ispitanici su zadovoljni sa uslugama koje im

Knjižnica pruža te svi preporučuju učlanjivanje u knjižnicu i drugima. Također, bili bi spremni i na povećanje iznosa članarine, a isto su tako ispitanici naveli da su primijetili i pozitivne učinke koje korištenje Knjižnice, njenih programa i usluga ima za njih same. Također se treba spomenuti da su svi ostavljeni komentari bili pozitivnog karaktera što je još jedan dobar pokazatelj zadovoljstva korisnika sa svojom knjižnicom. Ono što se još želi spomenuti je izražena zadovoljnost djelatnicama knjižnice, zbirkom, pozitivnom atmosferom te mnogobrojnim kulturnim događanjima koji oplemenjuju kulturu u Našicama. Ovo je prvo istraživanje ovakvoga tipa rađeno za Hrvatsku narodnu knjižnicu i čitaonicu Našice i nadamo se da će biti od pomoći, da će se ovim radom uvidjeti koja je percepcija knjižnice od strane korisnika, a isto tako može služiti kao polazište za nastavak daljnjeg istraživanja.

6. Literatura

1. Aabo, Svanhild. Are public libraries worth their price? : a contingent valuation study of Norwegian public libraries. // New library world 106, 1218/1219 (2005), str. 487-495. URL: https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074800510634973?journalCode=nlw (2018-12-15)
2. Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: www.hkdrustvo.hr/datoteke/49 (2018-15-01)
3. Ambrožić, Melita. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja: doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet, 1999. Str. 1-307. URL:https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-YSHEAHY2/af20ee09-fdfe-4a5d-a5a6-b7beab2e71e3/PDF (2018-10-20)
4. Bertot, J.C.; McClure, C.R. Outcomes assessment in the networked envrironment: research question, issues, considerations, and moving forward. // Library Trends 51, 4(2003), str. 490 – 513.
5. Bišćan, Frida. Suvremeni knjižnični prostori- od ideje do realizacije zgrade Gradske knjižnice u Karlovcu.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2-3(2017), str. 175-191.
6. Chiessi,Sara. What are libraries worth: a way to assess the impact of Italian Public Libraries on users's lives and society.International Federation of Library Associtations and Institutions, 2011. URL: http://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf (2018-10-26)
7. Crnogorac, Vesna. Narodne knjižnice kao zastupnici prava građana na slobodan pristup informacijama. // Slobodan pristup informacijama: 13 i 14.okrugli stol: zbornik radova, uredile Tea

Grašić Kvesić i Ivana Hebrang Grgić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014. Str. 150-157.

8. Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 45-64.
9. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 83-100.
10. Đukec Kero, Ivančica; Krpan, Kristina, Pikić, Aleksandra. Za anketu Vam trebaju približno 3 minute, a novu knjižnicu dobivate zauvijek!: istraživanje za novu zgradu Gradske knjižnice u Zagrebu.//Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61,1 (2018), str. 151-172.
11. Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu: 2003. URL: http://www.ufzg.unizg.hr/wp-content/uploads/2013/12/Eticki-kodeks-istrazivanja-s-djecom.pdf (2018-10-26)
12. Fabris, Martina; Matejčić Čotar, Samanta; Zović, Irides. The role of libraries in lifelong learning: the case of public libraries in Istria. //Bridging the digital divide: libraries providing access for all?. Parma: Bobcatsss,2010. Str. 1-7. URL: https://bib.irb.hr/datoteka/642573.fabris-cotar-zovic.pdf (2018-10-26)
13. Facebook. Knjižnica Našice. URL: https://www.facebook.com/knjiznica.nasice/ (2018-10-26)
14. Faletar,Ivana; Faletar Tanacković, Sanjica; Lacović, Darko. Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55,3/4 (2012), str.153-188.
15. Faletar,Ivana; Horvatić, Ivana; Radenović, Ivana; Sviben, Zdenka. Usluga e-građani u Knjižnicama grada Zagreba.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 1 (2017), str.135-154.
16. Holcer, Dunja. Smjernice za razvijanje usluga i korištenje društvenih mreža u narodnim knjižnicama.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60,4 (2017),str.147-159.
17. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL: http://knjiznica-nasice.hr/ (2018-10-26)
18. Hrvatska norma HRN ISO 16439: informacije i dokumentacija- Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica (ISO 16439:2014) = information and documentation- Methods and procedures for assesing the impact of libraries (ISO 16439:2014). Zagreb: Hrvatski zavod za norme= Croatian Standard Institute, 2014. Str. 1-82.
19. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christine Koontz i Barbara Gubbin; [s engleskog prevela Irena Kranjec; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat] 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
20. Izvješće o radu hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice za 2017. godinu. (2019-29-01)
21. Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000), str. 29-45.

22. Katavić,Ivana; Vrana, Radovan. Strateški planovi hrvatskih i inozemnih narodnih knjižnica: sličnosti i razlike.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 1(2018), str. 287-320.
23. Kovačević, Jasna, Vrana, Radovan. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str.135-160.
24. Kude, Niti. Use of ICT for the information services and smart librarianship. //International journal of innovative research & development 5,2 (2016), str. 376.-379. URL: http://www.ijird.com/index.php/ijird/article/view/86205/66066 (2018-10-26)
25. Leščić, Jelica. Hrvatske narodne knjižnice u godini 2011.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 3/4 (2012), str. 189-216.
26. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.Str. 11-23. URL: https://bib.irb.hr/datoteka/476872.Zb._10.dana_sp_i_vs_knjiz_martek_krajna_fluksi.pdf (2018-10-26)
27. Mihalić, Marina. Pokazatelji uspješnosti za nacionalne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43,4(2000), str. 91-100.
28. Moslavac, Aleksandra. U traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice-primjer knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60,4 (2017), str.95-124.
29. Novak, Helena. Narodne knjižnice i recesija – ili depresija. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54,4 (2011), str. 225-252.
30. Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, Malhotra,A. E-S-QUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. // Journal of Service Research 7, 10(2005), str. 1-21.
31. Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik Bibliotekara Hrvatske 55,1(2012), str. 1-28
32. Pikić, Aleksandra. Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju: ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta. // Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova 9, 1(2016), str. 111-126. URL: http://www.libellarium.org/index.php/libellarium/article/view/287/365 (2018-10-26)
33. Poll, Roswitha.; Boekhorst, te Peter. Measuring quality: perfomance measurement in libraries. 2nd revised ed. Muenchen: Saur, 2007.
34. Poll, Roswitha. Performance, processes and costs : managing service quality with the Balanced Scorecard. // Library Trends 49, 4(2001),str.709-717.

35. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: prvi rezultati po naseljima. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2011. Str. 73-80. URL: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf (2018-10-26)
36. Rooney Browne, Christine; MaMenemy, David. Public libraries as impartial spaces in a consumer society: possible, plausible, desirable? // New library world 111, 11/12 (2010), str.455-467.URL: https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03074801011094831 (2018-10-18)
37. Sawyer, Rod. The economic and job creation benefits of Ontario public libraries.//Managing Library Financies 9, 4(1996),str. 14-26. URL: https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/08880459610131781 (2018-10-20)
38. Silvija Šokić. Razgovor. (25.10.2018)
39. Središnji državni portal. URL: http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1 (2018-10-26)
40. Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2017. // Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske 49 (2017), str. 1-585. URL: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf (2018-10-18)
41. Sustav jedinstvenog statističkog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica. URL: http://hk.nsk.hr/ (2018-06-12)
42. Špiranec, Sonja. Kritička informacijska pismenost u akademskom kontekstu. // Čitalište 32 (2018), str.3-11.URL: http://citaliste.ff.uns.ac.rs/index.php/cit/article/view/59/28 (2018-10-17)
43. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 211–224.
44. UNESC-ov manifest za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 37, 3/4(1994), str. 251-254.
45. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim programima i uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), str.23-46.
46. Zavičajni muzej Našice. URL: http://www.zmn.hr/ (2018-10-26)
47. Živković, Daniela. Knjižnice na putu od poslanja do strategije: osvrt na hrvatske prilike.//Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str.1-14.

7. Prilozi

Prilog 1. Primjer anketnog upitnika

Poštovani,
upitnik koji se pred Vama nalazi dio je istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Cilj rada je uvidjeti učinke i vrijednost narodne knjižnice na primjeru Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice. Anketa je u potpunosti anonimna te njeno ispunjavanje ne bi trebalo oduzeti više od pet minuta vašeg vremena.
Hvala na uloženom trudu i vremenu.

1. Spol :
   M Ž

2. Upišite godinu rođenja: _____

3. Stupanj obrazovanja:
   a) osnovna škola
   b) SSS
   c) VŠS ili prvostupnik/ca
   d) VSS ili magistar/ra struke
   e) doktor znanosti

4. Koji je Vaš radni status?
   a) učenik
   b) student

c) zaposlen
d) nezaposlen
e) umirovljenik
f) nešto drugo _____

5. Koliko ste dugo korisnik knjižnice?
   a) mjesec dana ili manje
   b) nekoliko mjeseci
   c) godinu dana
   d) nekoliko godina
   e) nešto drugo _____

6. Koliko često posjećujete knjižnicu/ koristite usluge knjižnice?
   a) svakodnevno
   b) nekoliko puta tjedno
   c) nekoliko puta mjesečno
   d) jednom mjesečno
   e) nekoliko puta godišnje
   f) jednom godišnje ili rjeđe

7. Koje usluge najčešće koristite tijekom posjete knjižnici? (Moguće je odabrati više odgovora.)
   a) posudba ili vraćanje knjižnične građe
   b) pretraživanje online kataloga
   c) čitanje knjiga, novina, časopisa u knjižnici
   d) međuknjižnična posudba
   e) korištenje usluga kopiranja ili skeniranja
   f) rad/ učenje u prostoru knjižnice
   g) korištenje knjižničnih računala
   h) posjet kulturnim događajima u organizaciji knjižnice (predstavljanje knjiga izložbe…)
   i) korištenje dječje igraonice
   j) nešto drugo _____

   Molimo Vas navedite 3 najčešće korištene aktivnosti (npr. a,d,e) _____

8. Kakvu je korist do sada za Vas imalo korištenje knjižnice i njenih usluga? (Moguće je odabrati više odgovora.)
   a) dobio/la sam korisne informacije za školu/fakultet
   b) knjižnica pomaže da budem u toku ili razvijem nove vještine i interese
   c) knjižnica je važna za moje slobodno vrijeme
   d) knjižnica mi pomaže uštedjeti vrijeme
   e) knjižnica mi pomaže uštedjeti novac
   f) dobio/la sam korisne informacije za traženje posla (pisanje životopisa, traženje oglasa za posao putem interneta i slično)
   g) dobio/la sam korisne informacije o gradu (zajednica, komunalne usluge, događaji i dr.)

h) knjižnica potiče razvoj moje djece/unučadi kroz različite igre, knjige, slikovnice i sl.
i) doživio/la sam knjižnicu kao sigurno i tiho mjesto za rad/učenje
j) nešto drugo _____

Molimo Vas izdvojite 3 segmenta u kojima vidite najveću korist i značaj Hrvatske narodne knjižnice i čitaonice Našice _____

9. U slučaju da se knjižnica iduće godine zatvori, biste li mogli do tih informacija i usluga doći na neki drugi način te na drugome mjestu?
   a) da
   b) da, ali za to bi bilo potrebno više vremena i napora
   c) ne
   d) ne znam

10. Ukoliko mislite da biste iste informacije dobili negdje drugdje, gdje biste tražili?
   a) putem interneta
   b) putem medija
   c) kupovinom građe u knjižarama ili specijaliziranim trgovinama
   d) na fakultetu ili kod prijatelja
   e) u drugoj knjižnici. Navedite naziv _____
   f) nešto drugo _____

11.U slučaju da se ponudi mogućnost da se knjižnica neće zatvoriti ukoliko se poveća iznos članarine, koliko biste bili spremni izdvojiti?
   a) nisam spreman izdvojiti više od trenutnog iznosa članarine (80 kn)
   b) povećanje za 10% (88 kn)
   c) povećanje za 20% (96 kn)
   d) povećanje za 30% (104 kn)
   e) povećanje za 40% (112 kn)
   f) povećanje za 50% (120 kn)

12. Biste li preporučili Hrvatsku narodnu knjižnicu i čitaonicu Našice prijateljima ili poznanicima?
   a) da, svakako bih preporučio/la
   b) vjerojatno bih preporučio/la
   c) ne bih preporučio/la
   d) nikako ne bih preporučio/la
   e) nešto drugo _____

Želite li izdvojiti i s nama podijeliti neku pozitivnu priču, iskustvo ili događaj koji ste doživjeli u Hrvatskoj narodnoj knjižnici i čitaonici Našice?

_____
_____
_____
_____
_____

Ukoliko želite sudjelovati u daljnjem istraživanju, molimo Vas da ostavite podatke (ime, prezime i e-mail) nakon čega ćemo Vas kontaktirati.

_____

_____

Hvala na suradnji!

Prilog 2. Primjer upitnika- intervju

1. Koliko ste dugo član knjižnice? Razlog učlanjenja? Je li netko od vaših prijatelja ili obitelji također član?
2. Što mislite o knjižničnim programima i uslugama koje knjižnica nudi? Koje vrste knjiž. usluga vi koristite? Smatrate li ih dovoljno dobrima? Želite li istaknuti nešto vezano uz programe i usluge?
3. Koristite li usluge neke druge knjižnice? Koje? Ako ste koristili neki program (npr. edukaciju, tečaj i sl.) molim navedite zadnji koji ste koristili.
4. Jeste li uočili promjene u svome životu kao rezultat korištenja knjižnice i njenih programa i usluga?
5. Ako bi se knjižnica zatvorila što bi vam najviše nedostajalo?
6. Preporučujete li učlanjivanje u knjižnicu drugima?
7. Što je po Vama najveća vrijednost ove knjižnice? Je li to npr. prostor, ili zbirke, ljudi, nešto drugo? Možete li to pojasniti?

Prilog 3. Primjer anketnog upitnika za studenta u sklopu intervjua

1. Spol

M Ž

2. Godina rođenja _____

3. Završeni stupanj obrazovanja

a) osnovna škola
b) SSS
c) VŠS ili prvostupnik
d) VSS ili magistar struke
e) magisterij ili doktorat

4. Kako se zove studijski program i visoko učilište kojeg pohađate, te u kojem se mjestu nalazi? _____

5. Godina studija

a) Prva godina preddiplomskog studija
b) Druga godina preddiplomskog studija
c) Treća godina preddiplomskog studija
d) Prva godina diplomskog studija
e) Druga godina diplomskog studija

Prilog 4. Primjer anketnog upitnika za zaposlenu osobu u sklopu intervjua

1. Spol

M Ž

2. Godina rođenja _____

3. Završeni stupanj obrazovanja

a) osnovna škola
b) SSS
c) VŠS ili prvostupnik
d) VSS ili magistar struke
e) magisterij ili doktorat

4. Zanimanje _____

5. Duljina radnog staža _____

Prilog 5. Primjer anketnog upitnika za nezaposlenu osobu u sklopu intervjua

1. Spol

M Ž

2. Godina rođenja _____

3. Završeni stupanj obrazovanja

a) osnovna škola
b) SSS
c) VŠS ili prvostupnik
d) VSS ili magistar struke
e) magisterij ili doktorat

4. Zanimanje koje ste stekli školovanjem?_____

5. Jeste li radili u struci?

a) da
b) ne

6. Koliko ste dugo bez posla? _____

Prilog 6. Primjer anketnog upitnika za umirovljenika u sklopu intervjua

1. Spol

M Ž

2. Godina rođenja _____

3. Završeni stupanj obrazovanja

a) osnovna škola
b) SSS
c) VŠS ili prvostupnik
d) VSS ili magistar struke
e) magisterij ili doktorat

4. Duljina radnog staža

a) bez radnog staža, koristim obiteljsku ili invalidsku mirovinu
b) manje od 20 godina
c) 20- 30 godina
d) 30 – 35 godina
e) 35 – 40 godina
f) više od 40 godina

5. Duljina umirovljeničkog staža

1. do 5 godina
2. 5 – 10 godina
3. 10 – 15 godina
4. 15 – 20 godina
5. više od 20 godina

Prilog 7. Transkript studenta (S)

1. **Koliko ste dugo član Knjižnice? Razlog učlanjenja? Je li netko od vaših prijatelja ili obitelji također član?**

   Pa nekoliko godina, mislim 7. Jedan od razloga bio je odlazak na fakultet pa se tako stvorila potreba za literaturom. Nije nitko osim mene.
2. **Što mislite o knjižničnim programima i uslugama koje knjižnica nudi? Koje vrste knjižničnih usluga vi koristite? Smatrate li ih dovoljno dobrima? Želite li istaknuti nešto vezano uz programe i usluge?**

   Pa smatram da su super, vidi se da se knjižnica trudi i da rade dosta stvari. Koristim posudbu i vraćanje građe a prije sam i međuknjižničnu posudbu i to mi je puno pomoglo. Smatram ih dobrima da, i korisnima.

3. **Koristite li usluge neke druge knjižnice? Koje? Ako ste koristili neki program (npr. edukaciju, tečaj i sl.) molimo navedite zadnji koji ste koristili.**

   Knjižnica na fakultetu.

4. **Jeste li uočili promjene u svome životu kao rezultat korištenja knjižnice i njenih programa i usluga?**

   Pa čim smo članovi i koristimo usluge to je već pozitivna promjena bar po meni, pronalazimo informacije koje nam koriste u životu i to je stvarno dobro. Knjižnica nam zapravo pomaže.
5. **Ako bi se knjižnica zatvorila što bi vam najviše nedostajalo?**
   Pa najviše naravno knjige i sva građa, ali i općenito ta institucija knjižnice, nisu to samo knjige. Pa zatim djelatnice- sve je to vrijedno, taj prostor isto.

6. **Preporučujete li učlanjivanje u knjižnicu drugima?**

Pa da svakako preporučam.

7. **Što je po Vama najveća vrijednost ove knjižnice? Je li to npr. prostor, ili zbirke, ljudi,nešto drugo? Možete li to pojasniti?**
   Pa već sam i spomenula, ta građa, sve te knjige, prekrasan prostor, ljubazno osoblje.
   Mislim da je knjižnica vrlo važna za sve nas, možda bi ju trebali više cijeniti. Ne može se sve naći na internetu, po meni su ovo mnogo vrjednije stvari- sva ta građa, prostor, djelatnice i uvijek dobra atmosfera, vedra- baš se osjećaš ugodno tamo.

Prilog 8. Transkript zaposlene osobe (Z)

P: Koliko ste dugo član Knjižnice? K2: 2 godine sam član Knjižnice. P: A koji je bio razlog učlanjenja? K2: Pa jednostavno mi je potrebno mjesto gdje mogu naći i posuditi literaturu koja me zanima. P: Je li netko od Vaših prijatelja ili obitelj isto član? K2: Hm, jesu, moji roditelji su članovi knjižnice. Također, imam nekoliko prijatelja koji su članovi. P: Dobro, a što mislite o knjižničnim programima i uslugama koje Knjižnica nudi? K2: Pa mene zanima samo posuđivanje literature, aaa pa ne mogu baš reći nešto o drugim programima i uslugama koje Knjižnica pruža. P: Koje vrste knjižničnih usluga vi koristite? K2: Paa kao što sam već rekao posuđujem i vraćam knjige i to je sve. P: Smatrate li ih dovoljno dobrima? K2: Da, nalazim sve što me zanima. Vrlo sam zadovoljan. P: Želite li istaknuti nešto vezano uz usluge koje knjižnica nudi? K2: Ne, nemam ništa posebno za istaknuti. P: Dobro, koristite li usluge neke druge knjižnice, i ako da koje? P: Da koristim ponekad. Gradska knjižnica Orahovica. P: Jeste li uočili promjene u svom životu kao rezultat korištenja Knjižnice i njenih programa i usluga? K2: Jesam, naravno. Mogu vrlo jednostavno naći knjige koje me zanimaju, posuditi ih…i ne moram kupovati ili pretraživati po internetu…i uvijek mogu naći nešto novo, slično što me zanima, što nisam znao da postoji. P: Hm, dobro. Ako bi se Knjižnica kojim slučajem zatvorila što bi Vam najviše nedostajalo? K2: Paa, hmm…definitivno provođenje vremena u knjižnici…mislim.. pregledavanje knjiga, posuđivanje… to bi mi najviše falilo. P: Preporučujete li učlanjivanje u Knjižnicu drugima? K2: Definitivno preporučujem. Hm, mislim da je to dio kulture. P: Iii zadnje pitanje, što je po Vama najveća vrijednost ove Knjižnice? Je li to npr. prostor ili zbirka, ljudi, nešto drugo? Iii ako to možete malo pojasniti? K2: Paa mislim da su to i prostor i zbirka i ljudi, jer dosad sam našao sve što me zanimalo i što je trebalo. Volim provoditi vrijeme tamo, a i zaposlenici su ljubazni. P: Eto, to je to. Hvala Vam. K2: Ništa, hvala Vama.

Prilog 9. Transkript nezaposlene osobe (N)

P:Koliko ste dugo član Knjižnice? K3 –Pa 5 godina. P: Aa koji je bio razlog učlanjenja? K3: Hm zbog djetetovog polaska u školu i lektirnih naslova. P: Je li netko od vaših prijatelja ili obitelji također član? K3: Da, jesu. P: Dobro, što mislite o knjižničnim programima i uslugama koje vaša Knjižnica nudi? K3: Programi i usluge su vrlo dobri i zadovoljavaju naše potrebe. P: A koje vrste knjižničnih usluga vi koristite? K3: Paa zasad samo posuđivanje. P: Smatrate li ih dovoljno dobrima? K3: Da, smatram da su dovoljno dobri. P: Želite li istaknuti još nešto vezano uz programe i usluge koje knjižnica nudi? K3: Paa zasad najčešće koristimo dječji odjel i uvijek pronađemo naslov koji nam treba. P: Dobro, sljedeće pitanje. Koristite li vi usluge neke druge knjižnice? K3: Ne. P: Jeste li uočili promjene u svom životu kao rezultat korištenja knjižnice i njenih programa i usluga? K3: Da, jesam. P: Dobro, u kojem smislu? K3: Paa lakše se snalazim i dolazim do potrebnih informacija. P: Ako bi se knjižnica kojim slučajem zatvorila što bi Vam najviše nedostajalo? K3: Pa sve zajedno, knjige, prostor, atmosfera. P: Znači sve skupa? K3: Da. P: Dobro, preporučujete li učlanjivanje u knjižnicu drugima? K3: Da, naravno. P: Dobro, i zadnje pitanje. Što je po Vama najveća vrijednost ove knjižnice? Je li to npr. prostor, zbirka, ljudi, nešto drugo? Ii ako to možete malo objasniti, tj. pojasniti. K3: Pa po meni najveća vrijednost su knjige, jer ono… svi znamo…Knjige su izvor znanja i čitanje jednostavno pomaže u razvoju osobnosti što je veoma bitno i to je to. P: Zahvaljujem se na intervjuu. K3: Nema na čemu.

Prilog 10. Transkript umirovljenika (U)

1. **Koliko ste dugo član Knjižnice? Razlog učlanjenja? Je li netko od vaših prijatelja ili obitelji također član?**
   Paa cijeli svoj život sam član knjižnice, otkad znam za sebe idem u knjižnicu. Paa drugog razloga za učlanjenje osim ljubavi prema knjigama nemam, jednostavno imam potrebu i sretna sam što imamo našu knjižnicu. Paa, da,da i moja obitelj i prijatelji su također članovi.

2. **Što mislite o knjižničnim programima i uslugama koje knjižnica nudi? Koje vrste knjižničnih usluga vi koristite? Smatrate li ih dovoljno dobrima? Želite li istaknuti nešto vezano uz programe i usluge?**
   Paa smatram da su sjajni. Najviše koristim uslugu posudbe i vraćanja građe, to mi je nekako najpotrebnije i najzanimljivije.
   Da dobri su isto tako.
   Hmm, a isto tako se mnogo toga radi i po pitanju nekakvih događanja i radionica i to mi je stvarno super. Aaa.. uglavnom, sa svime sam zadovoljna i sretna što ih imamo.

3. **Koristite li usluge neke druge knjižnice? Koje? Ako ste koristili neki program (npr. edukaciju, tečaj i sl.) molimo navedite zadnji koji ste koristili.**
   Ne, ne koristim usluge druge knjižnice, samo ove naše.

4. **Jeste li uočili promjene u svome životu kao rezultat korištenja knjižnice i njenih programa i usluga?**
   Da, jesam, kako ne. Kao što sam već i rekla cijeli svoj život idem u knjižnicu i ona mi je vrlo važna. Ma pa ona je važna za sve nas i jako mi je drago vidjeti da knjižnica mnogo toga radi i za našu djecu, za naše najmlađe, to je jako dobro.

5. **Ako bi se knjižnica zatvorila što bi vam najviše nedostajalo?**
   Joj ne daj Bože da se to dogodi [smijeh]. Paa naravno najviše bi mi nedostajale knjige, ali i djelatnice koje su za svaku pohvalu, pa onda općenito atmosfera ovdje, ma joj pa sve zapravo.

6. **Preporučujete li učlanjivanje u knjižnicu drugima?**
   Da, preporučujem u razgovoru ako dođe naravno do spominjanja knjižnice jel.

7. **Što je po Vama najveća vrijednost ove knjižnice? Je li to npr. prostor, ili zbirke, ljudi,nešto drugo? Možete li to pojasniti?**
   Paa teško mi je baš reći što je najveća vrijednost. Hmm, pa zbirka svakako, ove naše knjige, ali i ovaj prekrasan prostor, ljudi, tj. korisnici, pa naravno tu su i naše djelatnice. Ma uvijek mi je lijepo ovdje i zato rado svraćam.

Prilog 11. Popis komentara ispitanika

Pozitivni komentari:

1. Vedar duh djelatnika, njihova ljubaznost i uslužnost prema korisnicima.
2. Ljubazni djelatnici,prije svega
3. Pohvala ljubaznim djelatnicama koje su uvijek na usluzi
4. Divne i uslužne knjižničarke
5. Ljubazno osoblje
6. Osvojila sam knjigu na nagradnoj igri
7. Dijete s poteškoćama je voljelo dolaziti u knjižnicu ☺ prihvaćeno je od strane osoblja ☺
8. Ljubazne knjiznicarke, uvijek spremne pomoci
9. Uvijek ljubazno i vedro osoblje koje je u svakom trenutku spremno pomovi na bilo koji nacin
10. Uvijek ugodno i lijepo. Uživam u knjigama i atmosferi.
11. Djelatnice su uslužne i pristupačne.
12. Od 2006-2016 knjižnica je pod okrilje uzela napuštenu mačku, brinula o njoj i ona je postala njezina maskota, koja je pozitivno djelovala na korisnike (posebno djecu).
13. Osoblje je ljubazno i uvijek spremno pomoći.
14. Nova ravnateljica, nove ideje, nova događanja.
15. Susretljive i uvijek srdačne djelatnice.
16. Zadnje 2 godine Knjižnica je prekrasno mjesto puno događanja, posebno putopisnih predavanja i radionica.
17. 1. Drotarska radionica

2. Putopisne priče gostiju
3. Posjet Interliberu

18. U knjižnici se osjećam jako ugodno,a knjižničarke su iznimno susretljive i pravi je gušt boraviti u njoj. Iznimno sam sretna što i za moju unuku postoji mnogo sadržaja.
19. Najveća mi je pomoć što preko telefona mogu doznati da li je lektira raspoloživa, i ako nije knjižničarka mi javi kada je knjiga raspoloživa.
20. Moje dijete je proglašeno čitačem godine.
21. Uvijek se osjećam ugodno, a prostor je poticajan i šarmantan.
22. Ljubazno i uljudno osoblje
23. Jako pristojno i ljubazno osoblje.
24. Kada su knjige u pitanju meni je sve pozitivno!
25. Sve je pozitivno <3
26. Kulturna komunikacija pomoć u traženju materijala za čitanje. Ugodni i mirni u raspravi i uputama.
27. Lijepa je.
28. Iskustvo u knjižnici i radnu atmosferu sam stekla i osjetila za vrijeme volontiranja. Knjižnica potiče rast zajednice i podiže razinu kulture u Našicama.
29. Pročitali smo preko 1000 slikovnica i dječjih knjiga za 7 godina, a većina (cca 70% je iz knjižnice).

Ostali komentari:

1. Ne želim.