Narodna knjižnica Krk - prostor, građa i korisnici

Petrak, Irena

Master's thesis / Diplomski rad

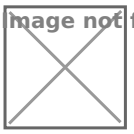
2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:323921

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

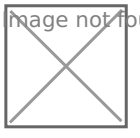


Repository / Repozitorij:

Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository







SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET

Irena Petrak

Narodna knjižnica Krk – prostor, građa i korisnici

(DIPLOMSKI RAD)

Rijeka, 2015.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET
Odsjek za kroatistiku

Irena Petrak
Matični broj: 0009058105

Narodna knjižnica Krk – prostor, građa i korisnici

DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo
Mentor: dr. sc. Aleksandra Horvat

Rijeka, 7.3.2015.

„Ma nosio ja u glavi i sve fakultete,
kad odrastem jako velik, ja ću ostat' dijete"

Enes Kišević

Hvala mojoj dragoj obitelji na strpljenju, ljubavi i potpori tijekom godina provedenih na fakultetu, a Njemu hvala što je uvijek vjerovao u mene, čak i kada je meni samoj to bilo iznimno teško!

SADRŽAJ:

1. UVOD 6
2. POJAM, RAZVOJ I ZNAČENJE NARODNIH KNJIŽNICA 9
2.1. Pojam knjižnice općenito – pojam narodne knjižnice 9
2.2. Razvoj narodnih knjižnica 10
2.3. Svrha narodnih knjižnica 11
2.4. Narodne knjižnice u Hrvatskoj 12
3. NAJVAŽNIJI ELEMENTI KNJIŽNICE – KORISNIK I GRAĐA 15
3.1. Korisnici knjižnice – glavni element svake knjižnice 16
3.1.1. Informacijska pismenost 17
3.1.2. Vrste korisnika knjižničnih službi 18
3.1.3. Pružanje usluga korisnicima 19
3.2. Stanje građe u Narodnoj knjižnici Krk 22
3.2.1. Članarina i posudba 23
3.2.2. Raznolikost građe narodne knjižnice 25
3.2.3. Građa prema knjižničnim odjelima 27
3.2.4. Najčitanija građa 28
3.2.5. Materijalno stanje građe Narodne knjižnice Krk 31
3.2.6. Marketing u knjižnicama 34
4. PROSTOR I GRAĐA NARODNE KNJIŽNICE KRK 37
4.1. Lokacija zgrade i eksterijer 37
4.2. Interijer 41
4.2.1. Informatička oprema knjižnice 45
4.2.2. GPK 46
5. KNJIŽNICA NA INTERNETU 48
5.1. Web stranice knjižnice 49
5.2. Profil na društvenim mrežama ili ne? 52

6. KNJIŽNIČNI DJELATNICI 54
6.1. Intervju s ravnateljicom Narodne knjižnice Krk 55
6.2. Obrazovanje knjižničara 57
7. ANALIZA ANKETA PROVEDENIH MEĐU KORISNICIMA NARODNE KNJIŽNICE KRK 59
7.1. Osnovna analiza ispitanika – dob, spol, obrazovanje, mjesto boravka 59
7.2. Krajnja ocjena zadovoljstva radom knjižnice 66
7.3. SWOT analiza 69
8. ZAKLJUČAK 71
LITERATURA: 73
PRILOG BR. 1 – ANKETA 5
PRILOG BR. 2 – INTERVJU S RAVNATELJICOM KNJIŽNICE 9
Popis slika: 10
Popis tabela: 10
Popis grafikona: 10

SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

U ovom se radu analizira Narodna knjižnica Krk. Analiza obuhvaća glavne elemente svake knjižnice, a to su: građa, zgrada knjižnice te korisnici. Svaki od navedenih elemenata detaljno je objašnjen te potkrijepljen primjerima. Najvažniji dio rada svakako je analiza korisnika i njihova zadovoljstva radom knjižnice u Krku. Također, važan element analize je i intervju sa ravnateljicom knjižnice iz kojeg se saznaje više podataka o glavnim pitanjima kojim se rad bavi. U zaključku cjelokupnog istraživanja dan je grafički prikaz SWOT analize Narodne knjižnice Krk iz koje se saznaje koje su prijetnje, mogućnosti, slabosti i snaga knjižnice.

Ključne riječi: narodna knjižnica, analiza, korisnik, građa, slabosti, mogućnosti, potrebe korisnika

1. UVOD

Tema ovoga rada odabrana je na temelju dvogodišnjeg rada u Narodnoj knjižnici u gradu Krku. Kako sam naslov nalaže, ovaj diplomski rad većim će se dijelom baviti istraživanjima među korisnicima knjižnice. Kako bi istraživanje, ali i tema rada bila upotpunjena, najprije će se objasniti pojam i svrha narodnih knjižnica, odnosno kratki povijesni razvoj narodnih knjižnica te osnovni zadaci i ciljevi svake narodne knjižnice. Dio teksta posvećen je i narodnim knjižnicama u Hrvatskoj. U tom segmentu govoriti će se o zakonima Republike Hrvatske koji uređuju temeljnu djelatnost narodnih knjižnica. Ti isti zakoni spominjat će se i nadalje u radu, s obzirom da propisuju sve potrebne dionice od osnivanja knjižnice, njezina djelovanja, nabave građe, očuvanja građe, rada s korisnicima i uređuju brojne druge segmente rada.

Dakle, na samome početku će se, kao što je već rečeno, objasniti pojam narodne ili narodne knjižnice te općenito kakva je uloga narodnih knjižnica u današnjem suvremenom društvu. Za ovaj dio rada, koristiti će se „UNESCO - ov Manifest za narodne knjižnice“, rad Đurđe Mesić – „Narodna knjižnica – prilog određenju pojma“,“IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga“ te brojni drugi članci.

Važan subjekt u ovome radu, ali i u radu narodnih knjižnica jest upravo korisnik. Sasvim je jasno da bez korisnika ne bi postojala niti knjižnica, stoga je korisnik upravo onaj segment koji se ponajviše želi istražiti. Tko su korisnici narodnih knjižnica, koje su njihove potrebe i kako najlakše saznati što oni žele posuđivati i čitati, samo su neka od pitanja na koja će rad pokušati dati odgovor. Za ovaj dio rada koristit će se djelo Dore Sečić - *Informacijska služba u knjižnici* koja se bavi kako informacijskim službama tako i korisnicima. Rad će se dotaknuti i teme informacijske pismenosti – pojma koji se ne smije zaobići kada se govori o korisnicima i korisničkim potrebama. U suvremenom svijetu i ekspanzivnom

razdoblju informacija u kojemu se, kako bi neka ustanova opstala, mora osluškivati potrebe korisnika, čak se i knjižnice moraju sve više posvećivati marketingu kako bi privukle što više korisnike, a one postojeće zadržala. Stoga će se u radu kratko progovoriti o prednostima marketinga u narodnim knjižnicama.

Osim korisnika i njihovih potreba, još je jedan važan segment svake knjižnice upravo njezina građa. Kvaliteta građe, njezino materijalno stanje, ali i raznolikost samo su neki od segmenata građe koji će biti promatrani u ovome radu. Iz ankete provedene među korisnicima moći će se uvidjeti koja je građa najčitanija u knjižnici te jesu li korisnici zadovoljni materijalnim stanjem građe. Zadnji dio ovoga poglavlja dotaknut će temu marketinga u knjižnicama. Iako se marketing u knjižnici čini kao nevažna stavka to ipak nije tako. Knjižnice sve više moraju raditi na tome da oglasima, trudom oko promidžbe i predstavljanja svojih usluga privuku pažnju kako svojih korisnika tako i onih potencijalnih korisnika. Stoga je ovaj dio rada itekako važan, jer će donijeti saznanja o tome što je to marketing u knjižnici, zašto je važan te provodi li knjižnica u Krku ikakav marketinški plan te ima li uopće potrebu provoditi ga.

Četvrto poglavlje bavi se stanjem zgrade Narodne knjižnice Krk. Za korisnike je važna lokacija knjižnice, kao i njezina sigurnost te privlačan unutarnji prostor. Za građu je važna sigurnost, kvalitetno rukovanje te zaštita od ugroza, a sve to pruža kvalitetan prostor u kojem je građa smještena te stručnost zaposlenih osoba u knjižnici. Za ovaj dio rada uvelike će pomoći IFLA-ina načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom.

Peto poglavlje kratko će se osvrnuti na modernost knjižnice i to u smislu razvoja web stranice te profila na društvenim mrežama. Brojni su zagovaratelji knjižničnog razvoja na toj razini na kojoj će knjižnica uspješno komunicirati s korisnicima i putem onoga što je danas većini građana svakodnevica – putem interneta. U poglavlju će se pokušati doći do zaključka je li knjižnici potreban profil na društvenim mrežama, a isto tako će se prezentirati rezultati provedene ankete i to onaj dio u kojemu su korisnici knjižnice morali ocijeniti web stranice knjižnice.

Predzadnje poglavlje, ništa manje važno, govoriti će o knjižničnim djelatnicima. Koliko knjižničara radi u Narodnoj knjižnici Krk, je li to dovoljan broj zaposlenih, je li ravnateljica zadovoljna financijskim stanjem te stanjem građe, samo su neka od pitanja na koja će se odgovoriti u ovome poglavlju. Važan dio poglavlja je svakako intervju s ravnateljicom knjižnice koja je otkrila koji problemi najviše ometaju razvoj knjižnice u Krku te koje su promjene najnužnije za ostvarivanje boljih rezultata rada te veće zadovoljstvo korisnika.

Zadnji dio rada zapravo je i njegova srž. Iako će grafički prikazi brojnih odgovora anketnih pitanja biti prikazani u svakome poglavlju, ovisno o tome čime se poglavlje bavi, u ovome će poglavlju biti prikazani osnovni podaci o ispitanim korisnicima. Dob, spol, mjesto prebivališta, stručna sprema te još neka pitanja, u ovome će poglavlju dobiti svoje odgovore u obliku grafičkog prikaza. Na kraju će biti prikazana cjelokupna ocjena kojom su ispitanici ocijenili rad svoje knjižnice. Kako bi rad bio zaključen, na kraju će biti postavljena kratka SWOT analiza knjižnice s prikazanim prijedlozima za poboljšanje kvalitete rada te mogućim prijetnjama.

2. POJAM, RAZVOJ I ZNAČENJE NARODNIH KNJIŽNICA

2.1. Pojam knjižnice općenito – pojam narodne knjižnice

Ako spomenemo knjižnicu, prva asocijacija koja nam pada na pamet zasigurno je knjiga, jer bez knjige ne postoji niti knjižnica. Hrvatska enciklopedija definira knjižnicu na sljedeći način:

> „Knjižnica (biblioteka), uređena zbirka pisane, tiskane ili druge grafičke, zvučne, vizualne i elektron. građe (uključujući filmove, fotografije, vrpce, mikrooblike, diskove i računalne datoteke te programe); naziv i za zgradu ili prostor u kojem je zbirka smještena, obično posebno projektiran, izgrađen i opremljen za tu namjenu“[1]

Knjižnica dakle sakuplja znanje u obliku knjiga ili neke druge vrste knjižne građe te ga pohranjuje, čuva i diseminira vlastitim korisnicima. J. Thompson dao je jednu od najkvalitetnijih i najistinitijih definicija knjižnice koja se nikako ne smije izostaviti. On je kazao da su "biblioteke izvor moći, one moći koja proizlazi uglavnom iz činjenice da su one spremišta znanja i mjesta gdje se odlažu dokumenti koji sadrže otkrića i dostignuća cjelokupnog čovječanstva. One čuvaju i prenose našu kulturu. One podupiru obrazovanje, kako individualno tako i ono redovno. One značajno pridonose našem ekonomskom blagostanju, one su bitne za sve ostale intelektualne, umjetničke i stvaralačke aktivnosti. One su instrument društvene i političke promjene. I kao čuvari slobode mišljenja one su tvrđave slobode“[2].

No, što je to narodna knjižnica i koja je njezina svrha? Odgovor na to pitanje pronalazimo u IFLA-inim i UNESCO-ovim Smjernicama za razvoj službi i usluga

[1] http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=32130 (7.3.2015.)

[2] Thompson, J. A New Pilosophy of Librarianship. Citirano prema: Mesić, Đ., Narodna knjižnica – prilog određenju pojma; Journal of Information and Organizational Sciences, Vol. No. 15, 1991, 147(cijeli URL dostupan u popisu literature)

koje kažu kako je „Narodna knjižnica organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“[3]. Dakle, narodnu knjižnicu slobodno možemo, nakon škole, promatrati kao centar znanja nekoga područja. U njoj se sakupljaju znanja, a korisnici ih međusobno dijele i stječu nove vještine, poznanstva te usvajaju kulturološke obrasce ponašanja. Osim što pomaže u uzdizanju i promicanju osobnih znanja pojedinaca, narodne knjižnice promiču i osjećaj zajedništva i empatije određenoga naroda Narodna knjižnica ima važnu ulogu „pri oblikovanju i održavanju kulturnog identiteta zajednice“[4]. Ona vrlo često okuplja svoje korisnike radi raznih kulturoloških zbivanja poput čitanja poezije na dijalektu ili čitanje novoga djela nekoga autora, obilježavanja blagdana…

2.2. Razvoj narodnih knjižnica

Knjižnice su postojale i u doba starih Egipćana pa je tako svima poznata stara Aleksandrijska knjižnica. Ipak, prve prave narodne knjižnice nastale su tek u 19. stoljeću. Tada su se ispunila tri uvjeta javne knjižnice, kako ih navodi Kasdestedt, a to su: „otvorenost sve većem broju korisnika, vlasnik je nositelj javne vlasti te financiranje javnim sredstvima“[5]. Upravo ta tri elementa vrlo su važna za razvoj knjižnica, odnosno za potencijalne korisnike tih istih knjižnica. Otvorenost knjižnice omogućava korištenje knjižnice svima onima koji to žele bez obzira na dob, spol, vjeroispovijest, rasu… Danas se to u suvremenim društvima ne čini važnim,

[3] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003, 1

[4] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003,6

[5] Karstedt, P. Studium zur Soziologie der bibliothek. Citirano prema: Stipanov, J. Knjižnice i društvo. Zagreb: Školska knjiga, 2010, 208

međutim u povijesti su postojale brojne razlike među bogatima i siromašnima, crncima i bijelcima koje je trebalo premostiti. Vlasnik narodnih knjižnica je grad odnosno država, a samim time je i financirana iz lokalnog proračuna. Iz toga možemo zaključiti da su narodne knjižnice važne i na nacionalnoj razini upravo stoga jer su centri znanja, kulture i sekundarnog obrazovanja. „Ukupni ustroj društva sa svim svojim posebnostima odlučujući je, dakle, za nastanak i razvoj narodnih knjižnica, tako da su one u tom smislu proizvod ukupnih društvenih procesa“[6].

2.3. Svrha narodnih knjižnica

Narodne su knjižnice oduvijek imale funkciju obrazovanja ljudi. Ipak, nekada su ti ljudi obuhvaćali samo manju grupicu imućnih gospodara i veleposjednika, no razne društvene promjene koje su se događale tijekom povijesti dovele su je do današnjeg stanja. Jedan od glavnih razloga tih promjena, zbog kojih su knjige i knjižnice dostupne svima, jest upravo demokracija. „Demokracija i javnost najuže su povezani ne samo zato što je demokracija moguća samo preko javnosti državnih funkcija nego i zato što je ona moguća samo preko javnosti javno-društvenoga područja“[7]. Ovaj je citat Zvonka Posavca važan upravo stoga što su sve gradske ili narodne knjižnice zapravo javne knjižnice. Ako se prisjetimo anglosaksonskog naziva za narodnu knjižnicu, on glasi *public library* odnosno javna knjižnica. Ovo je važno napomenuti, jer kako je gore navedeno, mogućnost svim građanima da budu korisnici narodne knjižnice, bez obzira na pripadnost klasi, rasu ili vjeru, omogućila je upravo demokracija koja je potaknula otvorenost i svepristupačnost narodnoga mnijenja.

[6] Stipanov, J. Knjižnice i društvo. Zagreb: Školska knjiga, 2010, 216
[7] Posavec, Z., Javnost i demokracija; u Politička misao. 2004., str. 5–10 URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=35984 , (21.11.2014.)

Kako knjižnica doprinosi današnjem modernom društvu? Kao što je već navedeno u prijašnjim pasusima, primarna funkcija svake narodne knjižnice jest podupiranje obrazovanja. Većina narodnih knjižnica posjeduje brojnu građu školske lektire te na taj način rasterećuje školske knjižnice i pomaže školarcima pri lakšem pristupu lektiri. No, „učenje ne prestaje završetkom formalnog obrazovanja; za većinu ljudi ono je aktivnost koja traje cijeloga života“[8]. Stoga knjižnica svakako treba osigurati i temeljna znanja iz svih znanosti i ponuditi ih svojim korisnicima. Korisnici su u potrazi za novim informacijama o područjima na kojima podižu razinu svoga znanja i upravo zbog toga knjižnica mora komunicirati s njima kako bi saznala koje su potrebe onih koji koriste njezine usluge.

2.4. Narodne knjižnice u Hrvatskoj

Prema čl. 5. Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, „djelatnost narodne knjižnice obuhvaća osobito nabavu, stručnu obradu, čuvanje i zaštitu knjižnične građe, izradu biltena, kataloga, bibliografija i drugih informacijskih pomagala, sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka, omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima, osiguravanje korištenja i posudbe građe te protoka informacija, pomoć korisnicima pri izboru i korištenju građe, informacijskih pomagala i izvora, kao i vođenje dokumentacije i statistike o građi i korisnicima, te o poslovanju“[9]. Navedeni Standardi stupili su na snagu 1999. godine, a od tada su se nadopunjavali i mijenjali sukladno društvenim i političkim promjenama. Narodnu knjižnicu su, prema Zakonu o knjižnicama, „dužni osnovati grad ili općina, osim u slučaju kada djelatnost narodne knjižnice već ne obavlja koja sveučilišna ili općeznanstvena knjižnica na njihovom području“[10]. Istim Zakonom, čl. 10., propisuje se kako svaka knjižnica mora imati osigurana tri glavna elementa, a to

[8] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 2

[9] http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html (24.11.2014)

[10] http://www.zakon.hr/cms.htm?id=1050 (24.11.2014.)

su: „knjižnična građa, stručno osoblje te prostor, oprema i sredstva za rad knjižnice“[11]. Financijska sredstva za knjižnice u Hrvatskoj izdvajaju se iz proračuna njihovih osnivača te iz proračuna Ministarstva kulture.

Jelica Leščić, 2011. godine provela je zanimljivo istraživanje u hrvatskim narodnim knjižnicama. Iz tog istraživanja doznali smo da „u hrvatskim županijama djeluju 123 gradske i 78 općinskih knjižnica, ukupno 201 knjižnica, a po statusu, 155 samostalnih knjižnica, 27 organizacijskih jedinica u mreži druge knjižnice, 14 knjižnica u sastavu, 7 knjižničnih stanica i 27 knjižničnih stacionara“[12]. Svim tim knjižnicama zajednički je cilj, promicanje kulturoloških i čitalačkih vrijednosti te intelektualno uzdizanje osobnih znanja pojedinaca. Kako bi te knjižnice što kvalitetnije obavljale svoju dužnost, nadgleda ih Matična služba za narodne knjižnice. Važnost Matične službe za narodne knjižnice jest upravo u tome što ona surađuje s knjižnicama, ali i s Ministarstvima te Hrvatskim knjižničnim vijećem i svim onim ustanovama koje rade na boljitku hrvatskih narodnih knjižnica. Ona također „organizira i vodi sastanke Stručnoga vijeća županijskih matičnih narodnih knjižnica, prati zakonski propis vezan uz djelovanje narodnih knjižnica i predlaže izradbu novih zakonskih dokumenata i standarda, kao i smjernica i/ili osuvremenjivanje i izmjene postojećih, potiče cjeloživotno obrazovanje knjižničara u matičnim i drugim knjižnicama te sudjeluje u rješavanju svih stručnih pitanja i pitanja iz djelokruga rada narodnih knjižnica općenito“[13]. Zadnje organizirano Savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj održano je 2013. godine u Zadru, a tema susreta bila je – Narodne knjižnice kao treći prostor. Organizacijom takvih skupova omogućava se svim knjižničarima narodnih knjižnica da iznesu svoje radove ostalim kolegama te na taj način pomognu razvitku njihovih knjižnica diljem Hrvatske. Važno je napomenuti i raznovrsnost programa kojima se koriste hrvatske narodne knjižnice pa stoga u cirkulaciji programa u knjižnicama imamo sljedeće programe: „Metel, MetelWin,

[11] http://www.zakon.hr/cms.htm?id=1050 (24.11.2014.)
[12] Leščić, J. Hrvatske narodne knjižnice u godini. 2011., 4
[13] http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/ (24.11.2014.)

Crolist Unix, CrolistDos, Zaki, Medved, Osa/ISIS, Bibliosam, CastelIT, Sovapro“[14]. Zašto se ovaj podatak smatra važnim? Upravo stoga što se smatra kako bi komunikacija među knjižnicama bila mnogo kvalitetnija da sve knjižnice koriste iste programe kao što je nekada bila ideja da CROLIST bude taj program. Na taj bi način bilo omogućeno korištenje zapisa drugih knjižnica te bi katalogizacija svakako bila olakšana, ali i kvalitetnija. No, ideja jedinstvenog programa i kataloga u Hrvatskoj je ipak jedna tema koja bi sama po sebi iziskivala dugo istraživanje i proučavanje stoga je u ovome radu samo ukratko spomenuta.

Nadalje, u sljedećem poglavlju rada, govoriti će se o dva najvažnija segmenta svake knjižnice, a to su korisnik i knjižnična građa.

[14] Leščić, J., Hrvatske narodne knjižnice u godini. 2011., 7

3. NAJVAŽNIJI ELEMENTI KNJIŽNICE – KORISNIK I GRAĐA

Kada govorimo o narodnoj knjižnici, ali i o bilo kojoj drugoj knjižnici, na prvome mjestu stoji potreba za knjižnicom koja dolazi upravo od potencijalnih korisnika. Stoga će se najprije obraditi pojam korisnika knjižnice, kako ih dijelimo i prepoznajemo te kako im možemo pomoći. Vrlo važan segment u prepoznavanju korisničkih potreba jest i društveni marketing i marketing općenito stoga će biti govora i o tome. Zadnji dio ovoga poglavlja obrađivat će fizičke elemente knjižnice – to jest – važnost smještaja i izgleda knjižnične zgrade, interijera te očuvanje knjižnične građe.

Kao što je već navedeno u uvodu, temelj ovoga rada je analiza ankete provedene među 57 korisnika Narodne knjižnice Krk. Anketa, čiji se primjerak nalazi u prilogu, provedena je na tri lokaliteta – narodna knjižnica Krk, Srednja škola Hrvatski Kralj Zvonimir Krk te Policijska uprava Krk. Knjižnica se činila kao logičan prostor u kojem bi korisnici mogli izraziti svoje mišljenje, dok su škola i policija izabrane zbog pristupačnosti. S obzirom na to da se analiza temelji na odgovorima samo 57 osoba, ne može smatrati kao statistički relevantnom, no odgovori ipak mogu upućivati na to što stanovnici Krka misle o svojoj knjižnici. Ipak, za kvalitetnije i relevantnije rezultate, ispitivanje bi se trebalo provesti među većim brojem korisnika Narodne knjižnice u Krku.

Upitnik je podijeljen na tri dijela. U prvom se dijelu traže osobni podaci o korisnicima, a rezultati tog dijela ispitivanja vidljivi su u sedmom poglavlju. U drugom se dijelu pita o odnosu korisnika i knjižnice te o zadovoljstvu pojedinim segmentima knjižnice, a treći se dio temelji na IFLA-inim smjernicama za očuvanje građe. Pitanja u trećem dijelu usmjerena su na otkrivanje oštećenja građe te najčešćim promjenama koju korisnici primjećuju na građi. Rezultati pitanja iz drugog i trećeg dijela ankete prikazani su u trećem, četvrtom, petom i šestom poglavlju koja se bave

temama korisnika, materijalnog stanja građe, interijerom knjižnice te zaposlenicima u knjižnici.

3.1. Korisnici knjižnice – glavni element svake knjižnice

Definicija korisnika koju je usvojio UNESCO 1975. godine, smatra se jednom od najkvalitetnijih jer objašnjava da su korisnici „pojedinci od kojih svaki ima jedinstvene informacijske,obrazovne, psihološke i društvene potrebe. Pojedina osoba mogla bi zatrebati praktično znanje kako bi riješila neposredne probleme u dnevnom životu i radu. U procesu vlastitoga permanentnog obrazovanja pojedinac može imati potrebu za stručnim znanjem, a intelektualno znanje može mu zatrebati ako želi proširiti vlastito razumijevanje umjetnosti,prirodnih i humanističkih znanosti i na taj način obogatiti svoj osobni život“[15]. Bez obzira na to želi li netko čitati beletristiku iz puke zabave ili produbiti svoje znanje iz područja medija primjerice, čovjek na taj način uči, stvarajući širi vokabular i šire znanje. Na taj način, on se obogaćuje novim idejama, spoznajama i saznanjima te napreduje u intelektualnom, ali i društvenom životu. Prema Dori Sečić, u djelu *Informacijska služba u knjižnici*, korisnici mogu biti individualni, kada se radi o pojedincima koji su u potrazi za određenim informacijama te kolektivni, kada se radi o ustanovama ili organizacijama. Zanemarivo je je li korisnik pojedinac ili neka organizacija, važno je skrenuti pozornost na termin informacijske pismenosti nastao krajem 20. stoljeća.

[15] Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: „Benja“ 2006, 25

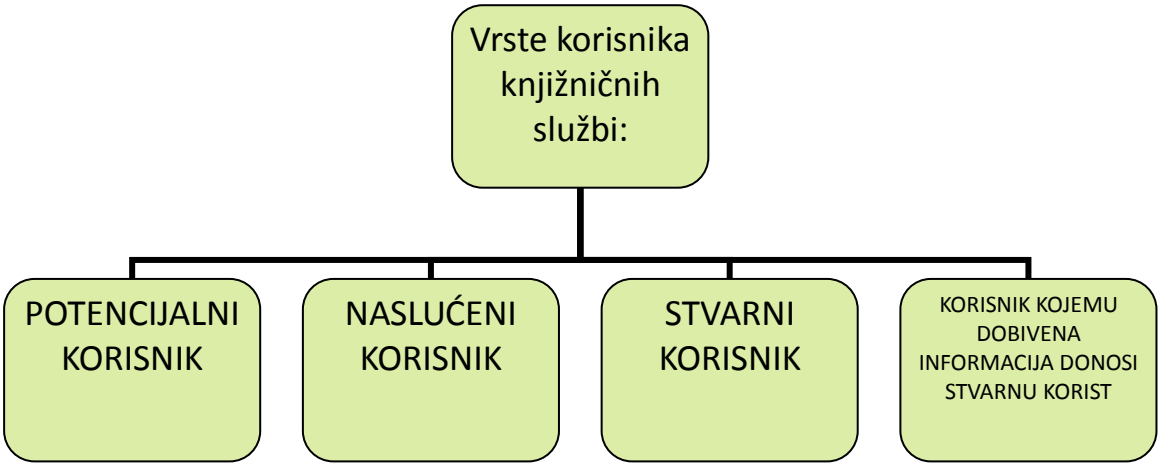
3.1.1. Informacijska pismenost

Informacija je smisleni podatak koji je korisniku nov i unaprjeđuje njegovo znanje, ona je „osnovni element komunikacije“[16]. No, što bi onda obuhvaćala informacijska pismenost? Termin je prvi koristio Paul Zurowski, kako je već navedeno, krajem dvadesetog stoljeća. „Prema ALA-inom Izvješću (Presidential Committee, 1989), informacijski pismene osobe definiraju se kao: one koje su naučile kako učiti… jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako ih koristiti na svima razumljiv način… To su osobe pripremljene na učenje tijekom cijelog života“[17]. Cijeloživotno učenje u današnjem suvremenom svijetu je neophodno. Brzina mijenjanja i kolanja informacija enormna je, a dnevno primimo veliku količinu informacija, iz razgovora s kolegama na poslu, iz časopisa, novina, s interneta i televizije te brojnih drugih izvora, da doslovno moramo filtrirati podatke i informacije te sačuvati one najvažnije, odnosno one najpotrebnije. To je zapravo informacijska pismenost – sposobnost da pojedinac među masom informacija nađe upravo one koje su njemu potrebne i zadovoljavaju njegove potrebe. Upravo je zbog toga narodna knjižnica važna jer „služi heterogenoj populaciji korisnika svih uzrasta, stupnjeva obrazovanosti i interesa, te nastoji zadovoljiti njihove raznolike informacijske, kulturne, rekreacijske i obrazovne potrebe za opću i praktičnu namjenu“[18].

[16] Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: „Benja“ 2006, 9
[17] http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1 25.11.2014.
[18] Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: „Benja“ 2006,34

3.1.2. Vrste korisnika knjižničnih službi

Svoju podjelu, iz *knjige Informacijska služba u knjižnici*, Sečić je preuzela iz jednog njemačkog udžbenika *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation* iz 1980. godine, a ovdje će biti predočena dijagramom.



Grafikon 1 - Vrste korisnika knjižničnih službi[19]

Ovu podjelu najlakše će biti objasniti u dijelu rada u kojem će se analizirati ankete provedene među korisnicima. Potencijalni korisnik bit će onaj koji se knjižnicom ne koristi, ali je moguće da bi mu informacije koje knjižnica pruža bile zanimljive. S druge strane stoji naslućeni korisnik koji je svjestan postojanja knjižničnih službi i mogućnosti koje knjižnica nudi, ali ih on ne iskorištava. Stvarni korisnik je, naravno, onaj korisnik koji zaista iskorištava sve potencijale koje mu knjižnica nudi, a za kategoriju korisnika kojem dobivena informacija donosi stvarnu korist, Sečić kaže sljedeće: „da bi knjižničar svrstao korisnika u tu skupinu, mora od njega dobiti povratnu informaciju o toj činjenici“. Dakle, nakon izvršenog ispitivanja moći će se uočiti koliko korisnika knjižnice u Krku pripada kojoj skupini. To je važna činjenica na koju treba obratiti pozornost, jer što više korisnika knjižnica pridobije, to je veća mogućnost njena prosperiteta i financijskog opstanka. Primjerice, ukoliko knjižničar

[19] Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: „Benja“ 2006, 26

prepoznaje potencijalne korisnike, on bi trebao ispitati što bi potencijalnog korisnika potaknulo na korištenje knjižničnih usluga te na davanje povratne informacije kako bi potencijalni korisnik postao stvarni korisnik ili onaj korisnik kojemu dobivena informacija donosi stvarnu korist. Potencijalni korisnici su brojni i nisu važne godine, rasa, vjera ili bilo kakvo drugo obilježje. Korisnik narodne knjižnice može biti svatko i svakome se mora omogućiti pristup narodnoj knjižnici. Ipak „nemoguće je osigurati istu razinu usluge za sve korisnike, stoga knjižnica mora odrediti prioritete zasnovane na analizama korisničkih potreba i pristupačnosti alternativnih izvora usluga“[20].

3.1.3. Pružanje usluga korisnicima

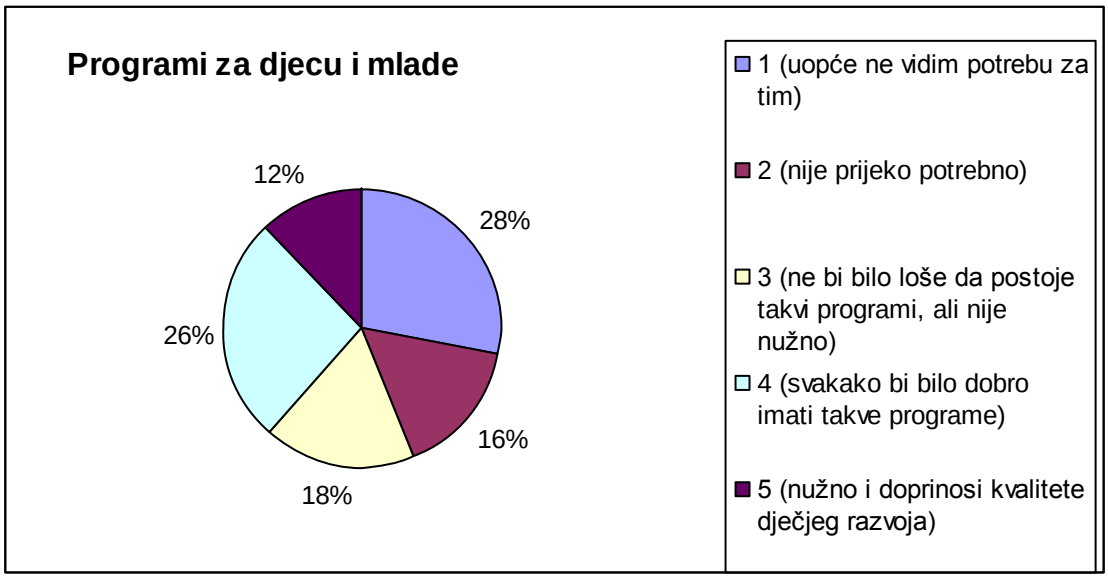
Narodne knjižnice moraju surađivati sa svojim korisnicima kako bi građa koju nabavljaju bila svrhovita i kako bi bila tražena i posuđivana. Prema IFLA-i, usluge koje bi knjižnica trebala osigurati svojim korisnicima jesu: „posudba knjiga i druge građe, korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice, pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku, informacijska služba i usluge rezervacije, informacijske usluge o zajednici, obrazovanje korisnika uključujući i podršku programima opismenjavanja te organiziranje raznih programa i događaja“[21]. Dakle, u primjeru Narodne knjižnice Krk može se reći kako ona ne ispunjava sve zadatke koje je pretpostavila IFLA. Ona daje građu na posudbu, ali samo knjižnu građu, dok ne dopušta iznošenje DVD-a i CD-a iz knjižnice, jer nisu adekvatno katalogizirani.

Osim posudbe građe, knjižnice najčešće nude svojim korisnicima i usluge raznih programa i događaja u knjižnici namijenjenih svim uzrastima. Primjerice, Gradska knjižnica Rijeka pokrenula je program pod nazivom *Knjiga 'mjesto dude* za djecu vrtićke dobi. Roditelji zajedno sa svojom djecom dolaze u prostorije gradske

[20] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 20

[21] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 21

knjižnice te ih upoznaju s tim istim prostorom, knjigom, načinom ponašanja u knjižnici… Osim toga, gradska knjižnica u Rijeci organizira i brojne druge programe, a ovo su samo neki od njih: Čarobna kućica, Psssst…Priča!, Stripaonica, Čitateljski klub 50+… Svi ti klubovi privlače već postojeće korisnike da češće dolaze u knjižnice, ali i one potencijalne korisnike. Kvalitetni i tematski dobro razrađeni klubovi i susreti korisnika svih uzrasta pomaže u razvoju socijalizacije, komuniciranja, upoznavanje zajednice u kojoj se živi… Narodna knjižnica Krk nema takvih programa, što zbog nedostatka financijskih sredstava za takve pothvate, što zbog nepostojanja navike i kreativnosti razvoja takvih programa. Žele li korisnici krčke knjižnice da njihova knjižnica organizira programe za djecu te programe za odrasle? Žele li takvo što roditelji i djeca u Krku? Na to pitanje, ispitani korisnici odgovaraju ovako:

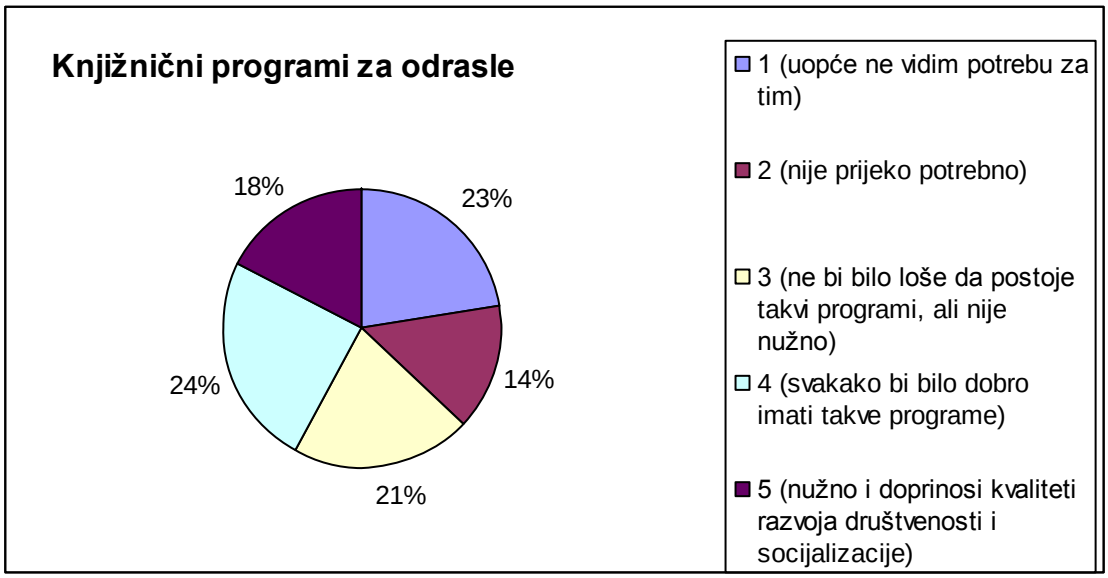


Grafikon 2 - Program za djecu i mlade

Iz ovoga grafikona može se izvući zaključak kako ispitani čak 28% ispitanika smatra da ti programi uopće nisu potrebni u knjižnici, a s druge strane njih 26% smatra kako bi svakako bilo pozitivno imati takve programe koji mogu samo doprinijeti razvoju komunikacijskih vještina djece i mladih. Važno je napomenuti kako „čitanje djetetu u najranijoj dobi može utjecati na kasniji emocionalni, kognitivni, socijalni i ostali

razvoj djece. Stručnjaci iz raznih područja, vezanih uz razvoj i zdravlje djece, često podsjećaju na važnost ranog glasnog čitanja“[22]. Upravo zbog tih pozitivnih učinaka na djecu koje imaju programi provedeni u knjižnicama, pomalo zabrinjava podatak da čak 28% ispitanih korisnika smatra da nema nikakve potrebe da se takvi programi uspostave u Narodnoj knjižnici Krk.

S druge strane, u anketi je postavljeno isto pitanje, ali se ovoga puta odnosilo na programe za odrasle – poput čitateljskih klubova, programa elektroničkog opismenjavanja i slično. Odgovori su slični onima iz prethodnog pitanja, a prikazani su sljedećim grafikonom.



Grafikon 3 - Knjižnični programi za odrasle

Dakle, može se zaključiti da ispitanici osjećaju veću potrebu za pružanjem knjižničnih programa za odrasle nego za djecu i mlade, no razlika je vrlo mala pa stoga i nije toliko relevantna.

[22] http://gkr.hr/Magazin/Djeca/%28title%29/Pedijatri-porucuju-roditeljima-citajte-djeci/%28article_id%29/5443 28.2.2015.

3.2. Stanje građe u Narodnoj knjižnici Krk

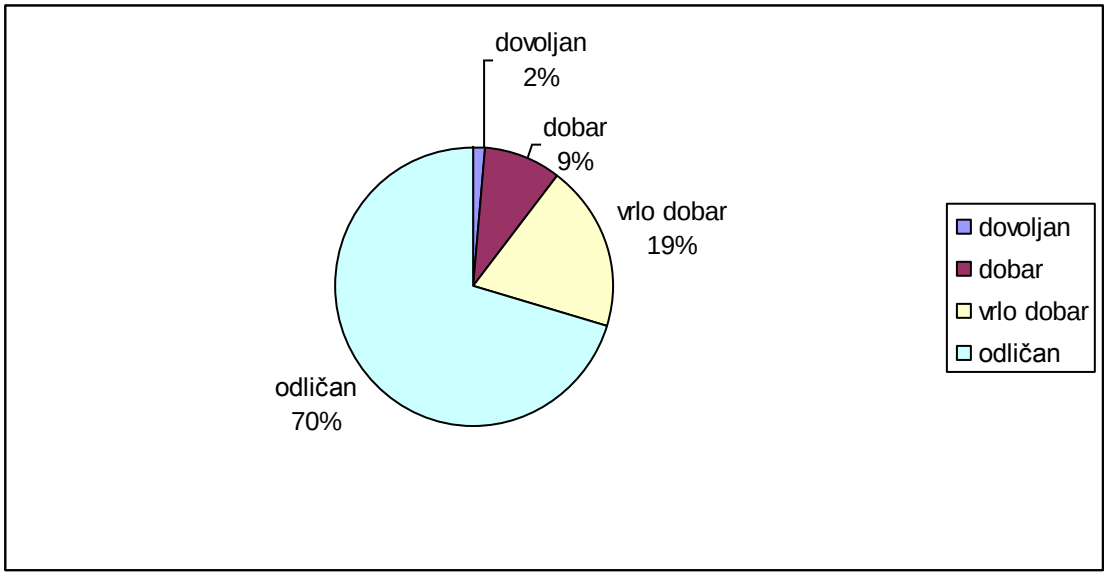
U ovome poglavlju ponajviše će biti govora o samoj građi u knjižnici grada Krka, materijalnom stanju zbirki te zadovoljstvu korisnika zbirkom knjižnice, ali i o vrlo važnom aspektu svake knjižnice, a to je visina godišnje članarine. Ta je cijena vrlo važna, jer je svakom korisniku stalo do toga da zauzvrat dobije kvalitetne usluge te literaturu koja mu najviše odgovara. Također, važno je da knjižnica svoje usluge kvalitetno prezentira zajednici u kojoj djeluje, jer se u njoj nalaze njezini potencijalni korisnici. Stoga je važan dio organizacije svake knjižnice svakako i marketing o kojemu će biti riječi u završnom dijelu poglavlja.

Korisnici pokazuju potrebe za određenom vrste građe, a bez knjižnične građe knjižnica ne bi imala svrhu. „Kad spomenemo knjižnicu ili pomislimo na nju, automatski je, refleksno, povezujemo s knjigom, jer knjigu nalazimo u knjižnici, a bez knjiga nema knjižnice“[23]. Knjiga je sredstvo kojim se prenosi znanje, u njoj su sabrana sva znanja čovječanstva i koliko god se činila banalnom, „bez knjiga i knjižnica je zapravo nezamisliva kultura i civilizacija, svaki razvoj i napredak, većina stvaralaštva“[24]. Tako je knjižnica važan posrednik između knjige i njezinog korisnika. Ona nudi svojim korisnicima građu koju oni žele vidjeti, onu građu koja pomaže korisnicima da oplemene svoja znanja, da upotpune svoje formalno znanje, ali im nudi mogućnost da se opuste i uživaju čitajući beletristiku.

[23] Stipanov, J. Knjižnice i društvo. Zagreb: Školska knjiga, 2010., 11
[24] Stipanov, J. Knjižnice i društvo. Zagreb: Školska knjiga, 2010., 11

3.2.1. Članarina i posudba

Knjižnice obično naplaćuju članarinu, ali ona mora biti simboličan broj, piše Katica Tadić u svojoj knjižničarima poznatoj knjizi – *Rad u knjižnici*. U Narodnoj knjižnici Krk, članarina iznosi 50 kn za zaposlene te 25 kn za sve ostale kategorije, a to su: predškolci, učenici, studenti, nezaposleni i umirovljenici. Anketa provedena među dijelom korisnika knjižnice daje odgovor na pitanje koliko su korisnici zadovoljni cijenom članarine, što prikazuje i sljedeći grafikon.



Grafikon 4 - Zadovoljstvo korisnika cijenom članarine

Iz grafikona se može zaključiti kako su korisnici većinom zadovoljni visinom članarine. Ako bi se izračunala prosječna ocjena kojom su korisnici ocijenili visinu članarine u Narodnoj knjižnici Krk, tada bi ona iznosila 4.58, što je svakako zadovoljavajuća ocjena. Gradska knjižnica u Rijeci ima vrlo slične cijene kao i knjižnica koja se analizira u ovome radu – nezaposleni plaćaju članarinu 25 kuna, dok ostali plaćaju 50 kuna godišnje. „Naplaćivanje treba shvatiti kao privremenu mjeru, a ne kao oblik trajnog financiranja narodne knjižnice“[25]. Iz toga proizlazi da

[25] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 16

cijena članarine mora biti simbolična te pristupačna svim potencijalnim korisnicima kao i onima koji već jesu korisnici knjižnice. U ovome slučaju svakako se može reći, kako cijena članarina zaista nije visoka te to čini korisnike knjižnice zadovoljnima.

Svaki član knjižnice posjeduje člansku iskaznicu s jedinstvenim brojem te imenom i prezimenom.



Slika 1 - Članska iskaznica Narodne knjižnice Krk

Članska iskaznica dokaz je da je osoba član Narodne knjižnice te da je upisana u sustav knjižnice. Za upis člana potrebno je ispuniti upisnicu na kojoj se traže sljedeći podaci: ime, prezime, adresa prebivališta, adresa boravišta, godina i mjesto rođenja, šifra zanimanja (predškolac, učenik OŠ, učenik SŠ, student, zaposlen, nezaposlen, umirovljenik i ostali) te datum i vlastoručni potpis. „Zaduživanje i razduživanje posuđene građe najčešće se obavlja zadužnicom, knjižnim karticama i korisničkim iskaznicama ili pak pomoću elektroničkog računala“[26]. U slučaju ove narodne knjižnice radi se o posudbi preko korisničkih iskaznica. Rok posudbe je 30 dana, no s obzirom da knjižnica ne naplaćuje zakasninu, taj se rok vrlo često zloupotrebljava pa

[26] Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Benja, 1994, 140

se katkad događa da korisnici vrate knjigu i nakon nekoliko mjeseci. Ipak, bilo bi bolje kada bi knjižnica naplaćivala zakasninu i to iz dva razloga. Prvi razlog je očit – korisnici bi bili ažurniji u vraćanju knjiga te bi se na taj način omogućila bolja cirkulacija tražene građe. Drugi razlog je svakako financijski. Iako se pretpostavlja da priljev novca od zakasnina ne bi bio velik, ipak bi mogao poslužiti knjižnici za nadoknadu nekih manjih troškova s kojima se susreće tijekom psolovanja.

Korisnik može posuditi najviše tri knjige, no i to se vrlo često prekrši, jer knjižničarke katkad izađu u susret korisnicima kojima je potreban veći broj knjiga iz raznih razloga. Narodna knjižnica Krk jedina je knjižnica koja radi svakodnevno (osim nedjelje). Jedina knjižnica osim spomenute krčke jest ona u Puntu koja je otvorena jednom tjedno. S obzirom da krčka knjižnica opskrbljuje cijeli otok knjigama, neki od stanovnika ne mogu si priuštiti čest dolazak u Krk i stoga vrlo često posuđuju veći broj knjiga (maksimalno 6, a najčešće se radi o beletristici). Jedino tada knjižničarke dopuštaju posudbu većeg broja knjiga od dopuštene tri.

3.2.2. Raznolikost građe narodne knjižnice

Narodne knjižnice imaju zadatak osigurati raznovrsnu građu svojim korisnicima, s obzirom da ona nisu specijalizirane za organiziranje specifičnog fonda kao što su to primjerice medicinske knjižnice. U narodnoj knjižnici „zbirka mora odražavati kulturu lokalne zajednice i društva“[27]. IFLA-ine smjernice daju popis građe koja bi mogla biti zastupljena u narodnoj knjižnici. Taj popis će se ovdje prikazati tablicom, a iz tablice će se moći uvidjeti što od segmenata na popisu posjeduje knjižnica u Krku.

[27] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003, 45

IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice[28]	Narodna knjižnica Krk
beletristika i nebeletristika za odrasle, mladež i djecu	da
referentna građa	da
pristup bazama podataka	ne
periodičke publikacije	da (časopis *Val*)
lokalne, regionalne, nacionalne novine	da (Novi list, Večernji list)
informacije vezane uz lokalnu zajednicu	da
službene informacije, informacije lokalne uprave	da
poslovne informacije	ne
zavičajna građa	da
genealoška građa	ne
građa na službenom jeziku zajednice	da
građa na jezicima manjina u zajednici	da
građa na drugim jezicima	da
note	da
računalne igre	ne
igračke	da
društvene igre i slagalice	ne
pribor za učenje	da

Tabela 1 - IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za izgradnju knjižničnog fonda narodnih knjižnica i prikaz stanja u Narodnoj knjižnici Krk

Samo iz ove tabele može se zaključiti kako knjižnica u Krku ispunjava većinu važnijih segmenata poslovanja neke narodne knjižnice, a samim time i jednu od

[28] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga, Zagreb, Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003, 45/46

najvažnijih funkcija narodnih knjižnica, a to je smjernica da narodna knjižnica bude „mjesno obavijesno središte, koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti“[29].

3.2.3. Građa prema knjižničnim odjelima

Dječji odjel, kao što je već rečeno, prilagođen je najmanjima visinom polica, korita, stolica i stolova. Na malim naslonjačima nalaze se i igračke koje su djeci itekako važne ponajprije da bi se osjećali ugodno u knjižničnom okružju, ali naravno i da bi se lakše opustili u knjižnici te provodili više vremena u njoj. Igračke, šarene police i stalak za robu te veseli metar na kojem mogu provjeriti koliko su narasli od prošlog posjeta knjižnici, svakako su važni elementi najmanjima kako bi se u knjižnici osjećali dobrodošlo. Osim velikog broja slikovnica, tu su i knjige koje im pomažu da nauče kako se glasa koja životinja pritiskom na gumb i brojne druge multimedijalne knjige. Malo većoj djeci – osnovnoškolcima – ponuđeni su brojni detektivski, istraživački, zabavni i pustolovni romani, ali i školska lektira. Velikim brojem knjiga školske lektire rasterećuje se i školska knjižnica pa na taj način ove dvije knjižnice vrlo dobro surađuju. Valja napomenuti kako se nudi i veći broj referentnih zbirki namijenjen isključivo djeci, a ona ih obožavaju upravo zbog jednostavnosti učenja koja im se na taj način nudi.

Za srednjoškolce i mlade poseban je odjel koji također nude brojne lektire, ali i njima vrlo drage sage o vampirima, čarobnjacima, ljubavnim zapletima i ostalim temama.

Najveći dio knjižnične zbirke Narodne knjižnice Krk zauzima beletristika, kako hrvatska, engleska, američka, tako i ona manje poznatih pisaca i autora. Veličina ove zbirke ne čudi, jer najveći broj korisnika posuđuje upravo tu vrstu građe što će pokazati i provedene ankete.

[29] IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm, 03.12.2014.

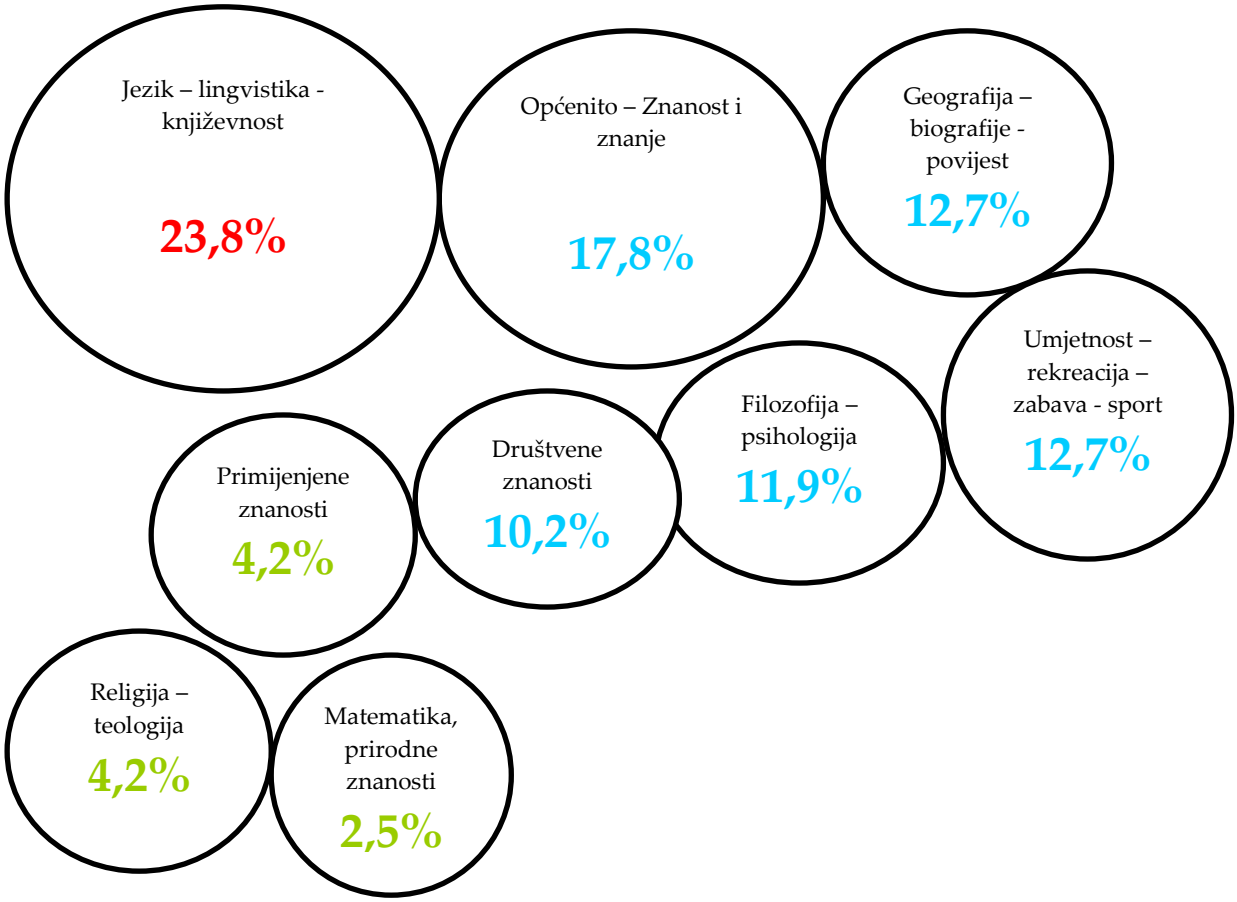
Osim beletristike, odraslima se nude i sadržaji iz raznih znanosti poput medicine, psihologije, sociologije, teologije, filma, filozofije, knjižničarstva… Naravno, ponuđena je građa pretežno osnovna, ali građa iz psihologije i sociologije zalazi i u malo dublje teme i to zbog zanimanja korisnika.

Referentna građa se jedina ne posuđuje izvan knjižnice i moguće ju je koristiti samo unutar knjižnice. Većina rječnika je zaključana u staklenim policama, dok su enciklopedije, atlasi i ostala referentna građa izloženi na običnim policama i dostupni korisnicima u slobodnom pristupu. Referentna građa se ne posuđuje i može se čitati samo unutar knjižničnog prostora.

Svi navedeni knjižnični odjeli opisani su i u trećem poglavlju pod podnaslovom Interijer zgrade Narodne knjižnice Krk, ali iz perspektivne namještaja te tehničkih detalja u prostoru.

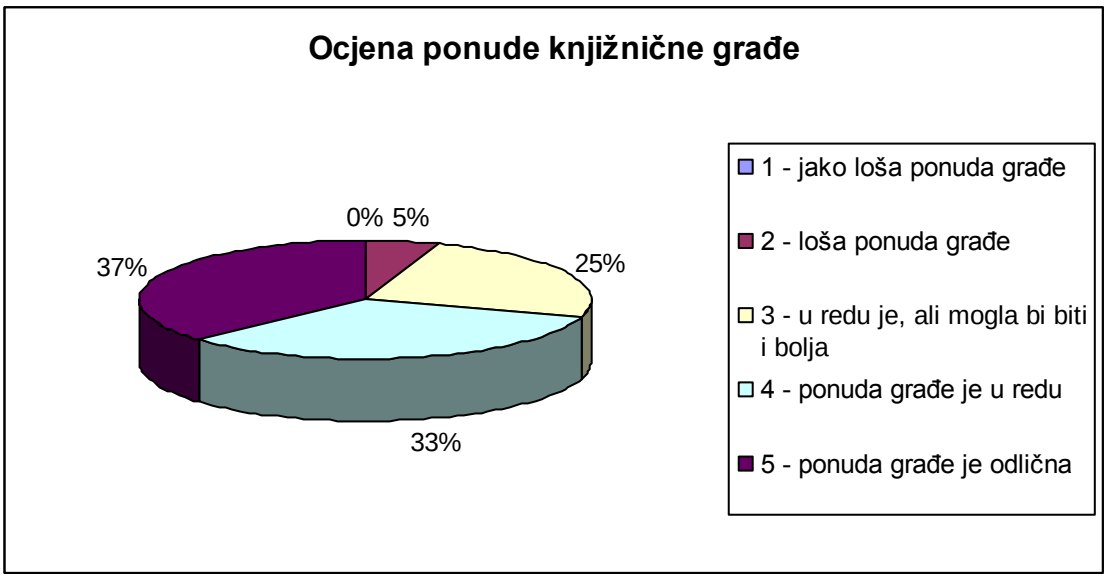
3.2.4. Najčitanija građa

Valja napomenuti kako se korisnici knjižnice slobodno mogu kretati knjižnicom, jer je sva građa (osim dijela referentne građe) u slobodnom pristupu. Slobodni pristup omogućava korisniku ugodniji pristup knjižnici i građi te duže zadržavanje u knjižnici i odabiranje upravo one građe koja mu najviše odgovara. Kao što je već u prošlom pasusu napomenuto, najviše prostora u knjižnici zauzima građa književnosti odnosno beletristike. Zastupljene su sve velike svjetske književne sile, ali i književnost manjih narodnosti. U anketi je postavljeno pitanje o vrsti građe koju korisnici najčešće čitaju. Korisnici su mogli zaokružiti više odgovora, a pitanje je bilo koncipirano prema skupinama Univerzalne decimalne klasifikacije.



Grafikon 5 - Koja se građa najčešće čita u knjižnici?

Iz grafikona se može vidjeti kako se najčešće čita beletristika te građa vezana uz znanost, dokumentaciju, knjižničarstvo… Slijede teme iz geografije, povijesti, umjetnosti, rekreacije i sporta te društvene znanosti i psihologija, a nešto niže, u ovome poretku najčitanijih vrsta građe u knjižnici, nalaze se primijenjene znanosti, religija, teologija te matematika i prirodne znanosti. Očekivano, u ovoj se narodnoj knjižnici najviše čita beletristika koja i zauzima najveći dio knjižničnog fonda. No, jesu li korisnici knjižnice zadovoljni ponudom građe ili smatraju da bi ponuda trebala biti bolja, proširenija i drugačija? Odgovor na to pitanje, dobiven je iz ankete.



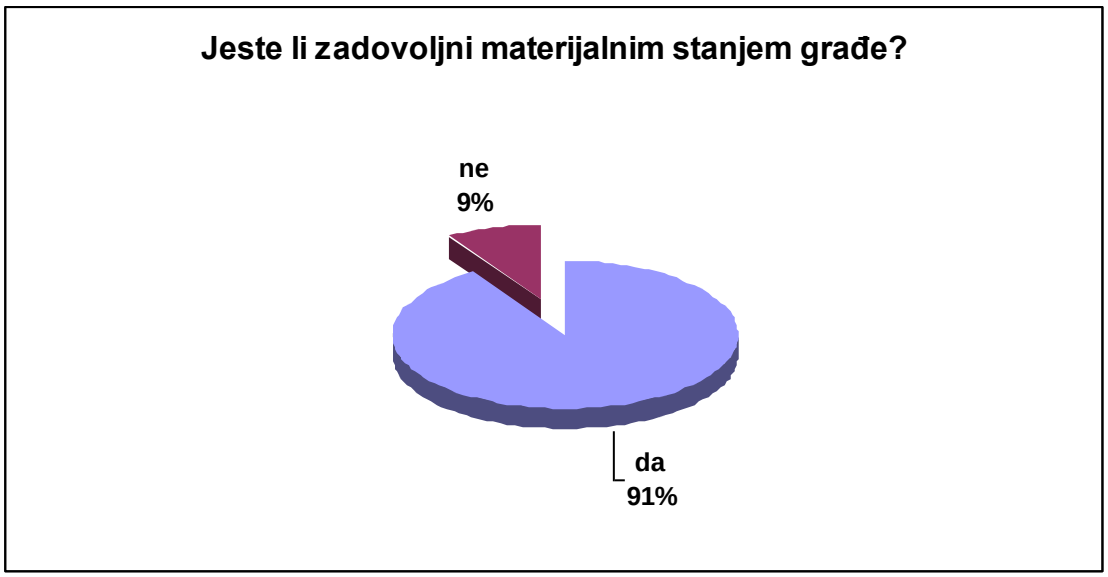
Grafikon 6 - Ocjena ponude knjižnične građe

Iz grafikona broj 6 moglo se vidjeti koja je građa najčitanija među ispitanim korisnicima, a iz grafikona 7 se može iščitati koliko su ispitanici zapravo zadovoljni ponuđenom građom u knjižnici. Kada bi se izračunala prosječna ocjena koju su korisnici dali knjižnoj građi krčke knjižnice ona bi iznosila 4. Dakle, prema postocima te prosječnoj ocjeni može se reći kako su korisnici vrlo zadovoljni građom koju im knjižnica nudi. No, ne bi trebalo zanemariti one koji su građu ocijenili s trojkom i dvojkom, već treba ispitati kakva građa nedostaje tim ispitanicima te provjeriti mogućnost njene nabave.

3.2.5. Materijalno stanje građe Narodne knjižnice Krk

Svaki knjižničar treba poznavati stanje svoje zbirke te opasnosti koje joj prijete s obzirom na prostor u kojem se građa nalazi, na čestoću korištenja, na mogućnost pojave štetočina, vlage i slično. Neka od pitanja koja treba postaviti kada se razmatra pitanje stanja građe jesu: „kakvo je opće stanje zbirki, koje su zbirke u lošem stanju, koje su zbirke najugroženije, kojom se brzinom zbirke povećavaju…“[30]. Prema riječima ravnateljice knjižnice u Krku, trenutno sa zbirkama nema nikakvih problema niti s vlagom, niti štetočinama, a kako ona navodi – u novim prostorima zgrade do sada se nisu nikada susreli s bilo kakvim vrstama ugroza. Naravno, tu je uobičajeno i nezaustavljivo propadanje papira te štete nastale krivim rukovanjem građe, koje se nikako ne mogu izbjeći.

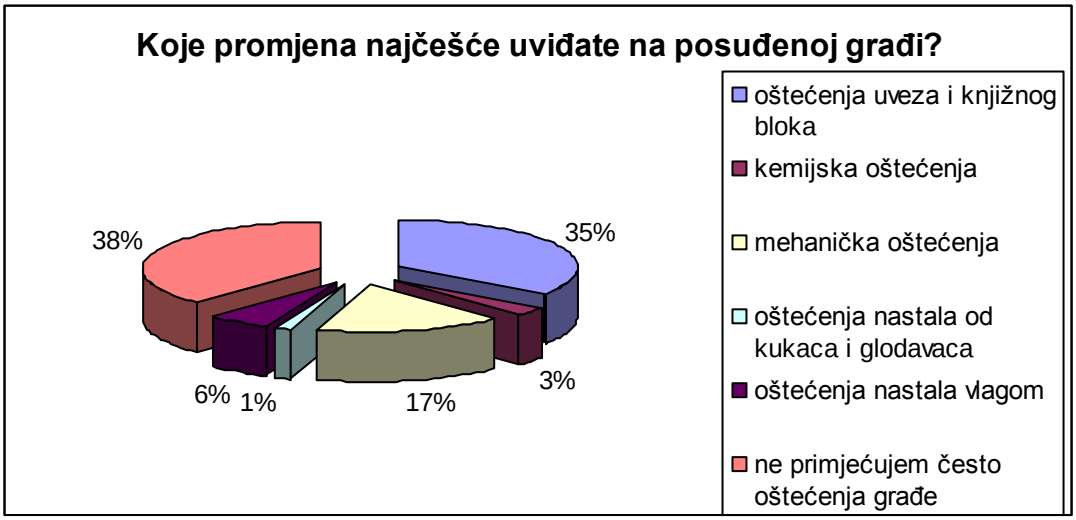
Kako bi se otkrilo je li knjižna građa u dobrom materijalnom stanju i jesu li korisnici te građe zadovoljni, u anketi im je bilo postavljeno i to pitanje, a rezultat je vidljiv na Grafikonu broj 7.



Grafikon 7 - Jeste li zadovoljni stanjem građe koju posuđujete?

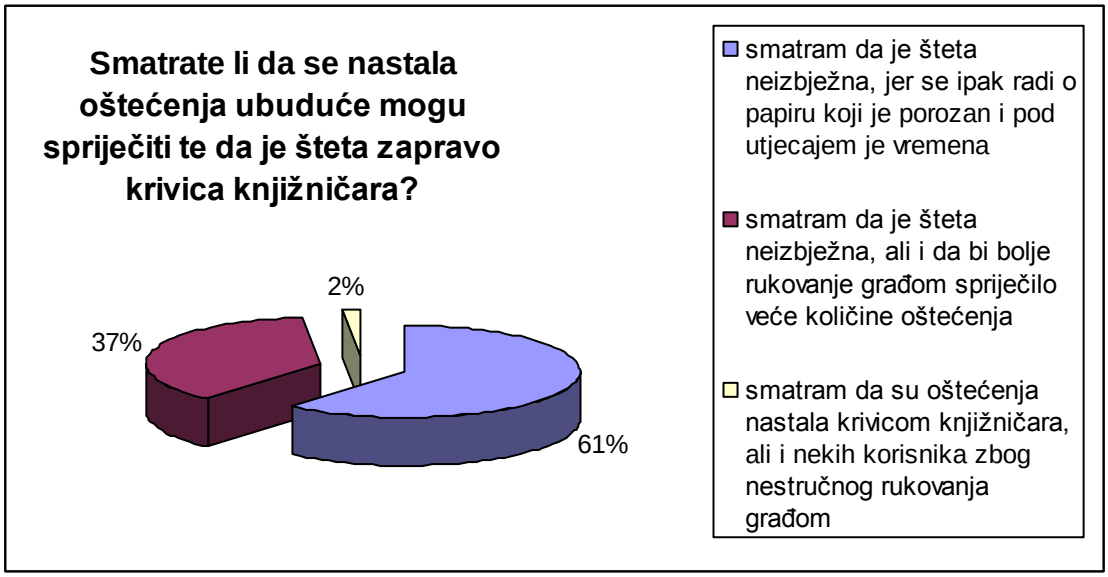
[30] IFLA-ina Načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 15

Čak 91% ispitanih korisnika zadovoljno je fizičkim stanjem građe koju posuđuje što je zaista iznimno visoki postotak. Kako bi taj postotak bio potkrijepljen dokazima, ispitanicima je postavljeno i pitanje: *Koje promjene najčešće uviđate na posuđenoj građi?* Ispitani korisnici knjižnice imali su pravo odgovoriti višestruko, što znači da su mogli zaokružiti više od jednog odgovora. Rezultat je sljedeći:



Grafikon 8 - Koje promjene najčešće uviđate na posuđenoj građi?

Iz grafikona se vidi kako je 38% ispitanika zaokružilo odgovor da ne primjećuju često oštećenja na građi, dok su najčešća oštećenja koja korisnici primjećuju ona koja se tiču oštećenog knjižnog bloka – oštećenja uveza, savijane stranice, izgubljeni dijelovi. Samo jedna osoba napisala je kako je uvidjela oštećenja nastala od kukaca i glodavaca, dok je njih 17% uočilo oštećenja nastala nasilnim rukovanjem građom. Dvoje ispitanika uočilo je neku vrstu kemijske štete, dok je njih četvoro primijetilo oštećenja nastalo vlagom. Može se zaključiti kako su korisnici zadovoljni fizičkim stanjem građe, a uzroke oštećenja pronalaze u činjenici da je papir ipak porozna tvar te je nemoguće spriječiti njegovo propadanje što pokazuje sljedeći grafikon.



Grafikon 9 - Tko je kriv za nastalu štetu?

Većina ispitanika, dakle, smatra da je šteta neizbježna s obzirom na samu tvar od koje knjige nastaju. No, njih 37% smatra da bi bolje rukovanje građom, kako knjižničara tako i korisnika, produžilo njeno trajanje. Tek 2% ispitanih korisnika smatra da su oštećenja nastala isključivo zbog nekvalitetnog rukovanja knjižnom građom te nepažnjom korisnika i knjižničara.

„Preventivna zaštita nije samo bolja, njego najčešće i jeftinija od saniranja posljedica“[31]. Educiranje knjižničara, ali i samih korisnika, moglo bi smanjiti uništavanje građe nespretnim rukovanjem, ali nikako ne može zaustaviti propadanje građe upravo zbog njene prirode.

[31] IFLA-ina Načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.,16

3.2.6. Marketing u knjižnicama

Živimo u suvremenom društvu koje slobodno možemo nazvati medijskim društvom. Svuda oko nas nalaze se reklame – dok vozimo slušamo reklame na radiju i gledamo ih na *jumbo* plakatima uz cestu, dok gledamo omiljenu TV emisiju, seriju ili film reklame su te koje često ulaze u kadar… Nije potrebno dalje isticati brojne druge slučajeve, jer je lako zaključiti kako smo na neki način bombardirani masom reklama koje nas nagovaraju da nešto kupimo ili da isprobamo nečije usluge. Sve je to dio marketinga, pojma koji izvorno pripada ekonomiji.

Ekonomisti marketing definiraju kao: „proces planiranja i provođenja stvaranja ideja, proizvoda i usluga, određivanja njihovih cijena, promocije i distribucije kako bi se obavila razmjena koja zadovoljava ciljeve pojedinaca i organizacija“[32]. S obzirom da su i korisnici knjižnice na neki način zapravo „kupci“ odnosno „potrošači“, potrebno ih je privući i zadržati kao korisnike. Zato se 70-ih godina 20. stoljeća počelo sve više razmišljati o društvenom marketingu. Društveni marketing promovira prestanak pušenja, vožnju u nealkoholiziranom stanju, poučavanje osoba treće dobi… Dobio je epitet društveni upravo stoga što se fokusira na poboljšanje društvenih odnosa i zbilje, a jedan od tih segmenata je i knjižnica. Osam je glavnih koraka u marketingu namijenjenom knjižnicama, a to su:

„- Formuliranje misije knjižnice

- Analiza trenutne pozicije (gdje se nalazimo sada?) i identificiranje potencijala

- Formuliranje marketinških ciljeva

- Istraživanje tržišta

- Modificiranje marketinških ciljeva

- Formuliranje marketinških strategija (kako postići željene ciljeve?) koristeći marketinški miks

- Kontrola rezultata (jesmo li postigli ono što smo željeli?)

[32] http://web.efzg.hr/dok/MAR/rbutigan/Pojmovno%20odre%C4%91enje%20marketinga.pdf, (26.11.2014.)

- Preispitivanje strategija, ciljeva i misije ako je potrebno (ponovno počevši od početka) „[33].

Knjižnica postaje poduzeće i do uspjeha dolazi povodeći se ovim smjernicama. Naravno, ove smjernice upotrebljavaju one knjižnice koje nude razne programe i usluge. Primjerice, Gradska knjižnica Rijeka nudi programe za djecu – Mali knjigoljupci, Čarobna kućica, Psssst…Priča!, Stripaonica, Čitateljski klub 50+, Studentski čitateljski klub te brojne druge. S druge strane, knjižnica u Krku ne nudi niti jedan sličan program stoga im marketing, može se blago zaključiti) u tom slučaju nije niti potreban. No, to nije tako jednostavno. Razlika među ovim knjižnicama jest u veličini, broju korisnika i količini građe. Grad Rijeka, prema zadnjem popisu stanovništva ima „128.624 stanovnika“[34] i time, prema *Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*, pripada I. tipu knjižnice koja djeluje na području s preko 100.000 stanovnika. Grad Krk, prema istom tom popisu stanovništva ima „6281 stanovnika“[35], čime se svrstava u VI. tip narodnih knjižnica prema *Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Samim time jasno je da Gradska knjižnica Krk nema potrebe organizirati toliki broj programa i radionica, ali bi zasigurno trebalo uvesti neke promjene te nove programe, unatoč činjenici da su potrebe za takvim programima u provedenoj anketi ocijenjene prosječnom trojkom. Kada bi Narodna knjižnica Krk uspjela organizirati pokoju čitaonicu ili radionicu, tada bi oglašavanje svakako dobro došlo. No, zašto je u priču o marketingu u knjižnicama uveden segment s brojem stanovništva i pripadnosti određenom tipu knjižnice? Upravo zato što je marketing u velikim knjižnicama različit od onih u malim knjižnicama te je stoga prikazana razlika između jedne velike (Gradska knjižnica Rijeka) te male knjižnice (Narodna knjižnica Krk). „Mala knjižnica definira se kao knjižnica koja opslužuje zajednicu s manje od 8.000 stanovnika. Financijska sredstva male knjižnice nerijetko su nedostatna i za realizaciju osnovnih knjižničnih

[33] http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/html_main/dok_marketing.asp, (26.11.2014.)
[34] http://www.rijeka.hr/StatistickeZanimljivostiO, (26.11.2014.)
[35] http://otok-krk.org/krk/hrvatska/stanovnistvo-na-otoku-krku-prema-popisu-iz-2011.-godine, (26.11.2014.)

funkcija.“[36]. Ravnateljica Narodne knjižnice Krk smatra kako su sredstva koja knjižnica dobiva od grada zadovoljavajuća, no kao i u svakoj kulturnoj ustanovi mogla bi biti i veća pa bi knjižnica funkcionirala puno kvalitetnije i bila bi u mogućnosti redovito organizirati razne programe kako za djecu i mlade, tako i za odrasle.

[36] http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/207_Dukic_Sopka_2013_1.pdf, 26.11.2014.

4. PROSTOR I GRAĐA NARODNE KNJIŽNICE KRK

Narodne knjižnice, samim nas nazivom podsjećaju na to da one postoje zbog naroda – korisnika. Zato je važno istaknuti da takve knjižnice moraju biti smještene tamo gdje najviše odgovara stanovništvu te zajednice, a građa mora odgovarati potrebama te iste zajednice.

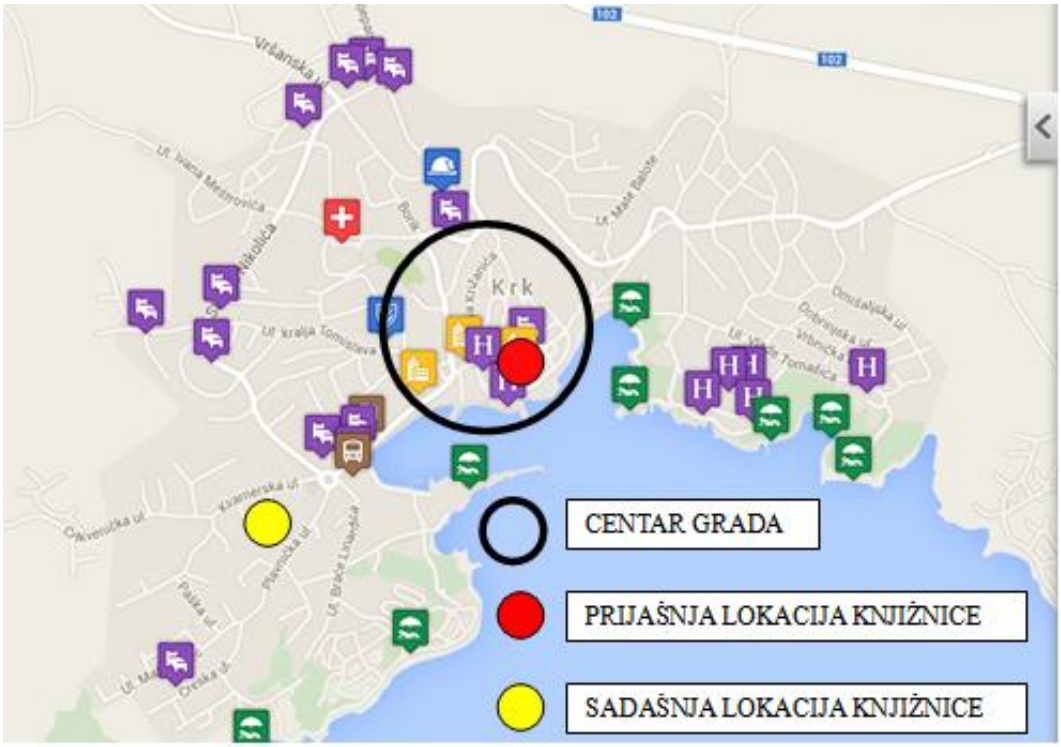
4.1. Lokacija zgrade i eksterijer

Koja je lokacija bilo koje narodne knjižnice najpovoljnija za njezin razvoj? „Po mogućnosti to će biti blizu prometnog čvora i u blizini mjesta na kojima se odvijaju aktivnosti u zajednici, na primjer, trgovine, trgovački centri, kulturni centri. Knjižnica treba biti vidljiva i lako dostupna pješice, javnim prijevozom i gdje je to moguće i osobnim vozilima“[37]. Narodna knjižnica Krk bila je smještena u samome centru grada sve do polovice 2007. godine. Taj prostor bio je premalen za knjižnicu što je potaknulo gradske vlasti da knjižnici omoguće samostalni prostor koji će zadovoljavati potrebe kako korisnika, tako i djelatnika knjižnice. Godine 2007. knjižnica se dakle preselila na lokaciju koja je nešto udaljenija od samoga centra. Nalazi se u blizini autobusne stanice, do centra grada je pješice potrebno maksimalno desetak minuta dok je do druge strane grada, one najudaljenije, potrebno i do 30 minuta pješice.

Dakle, na slici se vidi kako je prijašnja lokacija knjižnice bila itekako bolja opcija s obzirom na smještaj. U centru su brojne ustanove, trgovine te kulturne znamenitosti, a knjižnica se savršeno uklapala u taj sklop, jer je svim stanovnicima u gradu bila na sličnoj udaljenosti. No, ipak prostor u kojem je knjižnica nekada bila po kvaliteti je zaista lošiji, oskudniji i mračniji od novog prostora u kojem se nalazi danas. Stari prostor prostirao se na 70-ak m^2 dok se novi proteže na 220m^2 što je

[37] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 36

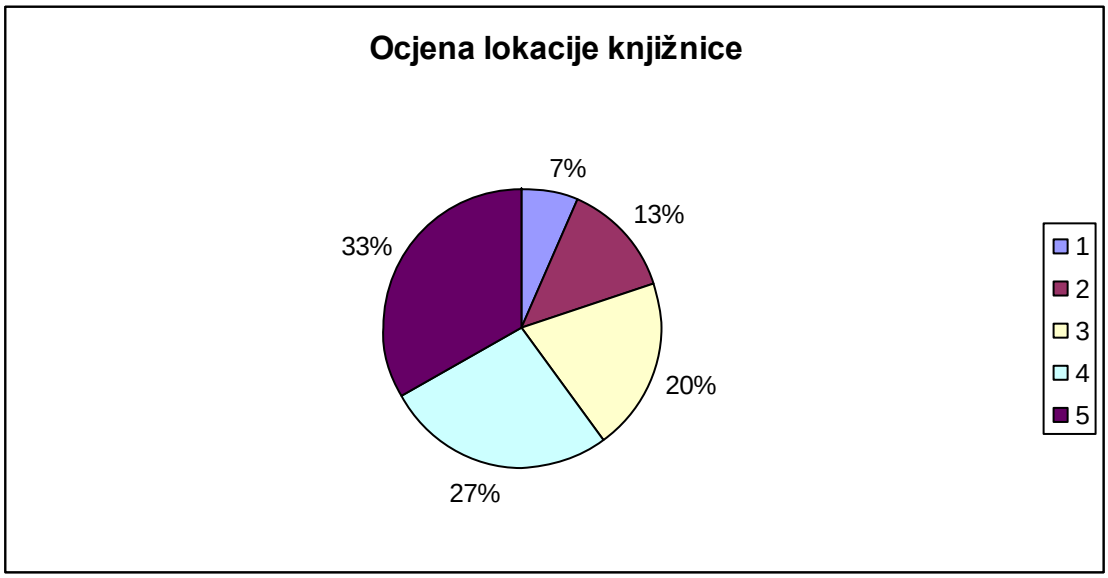
velika razlika i omogućava brojne prednosti koje će biti navedene u opisu unutrašnjosti knjižnice i opreme[38].



Slika 2 - Plan grada Krka[39]

No, jesu li korisnici zadovoljni lokacijom narodne knjižnice? Jedno od pitanja iz ankete koja je provedena među dijelom korisnika jest i ono gdje trebaju ocijeniti lokaciju knjižnice. Ispitanici su morali ocijeniti lokaciju ocjenom od jedan do pet. Tijekom vlastitog iskustva rada u knjižnici, često se znalo čuti od korisnika kako im unatoč kvalitetno sređenom interijeru nedostaje knjižnica u centru grada, jer im je ova na periferiji dalje od ostalih ustanova koje su redom smještene u centru. Izračunavši prosjek ocjena koje su ispitanici dali lokaciji knjižnice, dobiva se broj 3,63. Dade se zaključiti kako korisnici nisu u potpunosti zadovoljni lokacijom knjižnice. Na sljedećem grafikonu prikazane su pojedinačne ocjene.

[38] Podaci o veličini prostora preuzeti sa: http://www.knjiznica.hr/krk, 27.11.2014.
[39] http://www.tz-krk.hr/hr/plan-grada#!/catid=4;3;6;5, 27.11.2014.



Grafikon 10 - Ocjena lokacije knjižnice

Očito je da je knjižnica grada Krka nešto dalje od centra grada, no nauštrb lokacije grad je dobio veći prostor prilagođen invalidima, majkama koje dolaze s djecom u kolicima te je svim korisnicima ugodniji boravak zbog svjetlijeg i prostranijeg prostora. Važno je napomenuti da stari prostor knjižnice nije bio adekvatno označen, niti opremljen, a prema *Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*, članak 38, „vanjskim izgledom i uočljivim natpisom narodna knjižnica mora ukazivati na svoju namjenu. Ukoliko je knjižnica u zgradi koja ima i druge namjene, potrebno je osigurati smještaj knjižnice u prizemlju zgrade, odvojiti prostorije od onih za druge namjene i osigurati zaseban ulaz“[40]. Narodna knjižnica Krk, danas je smještena unutar stambenog kompleksa i to, kako preporučuju Standardi, u prizemlju zgrade. Također, „pri planiranju izgradnje novih zgrada za knjižnice treba predvidjeti i parkiralište, kao i pristup za hendikepirane osobe“[41], što ova knjižnica posjeduje tako da je pristup invalidskim i dječjim kolicima u potpunosti omogućen. Također, unutar knjižnice nema pragova niti sličnih prepreka koje mogu otežati kretanje kolicima po knjižnici. Područje oko knjižnice je vrlo dobro rasvijetljeno, a okoliš uredan, dok male

[40] http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html, 27.11.2014.
[41] http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html, 27.11.2014.

zelene površine oko knjižnice uređuje lokalno komunalno poduzeće, što slijedi IFLA-ina načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom.



Slika 3 - Vanjski izgled zgrade - knjižnica u prizemlju

Jedini nedostatak vidi se u vrlo lošim odnosno nepostojećim putokazima koji ukazuju na smještaj knjižnice, stoga novi korisnici vrlo često ne znaju gdje se knjižnica nalazi. No, kada korisnici pronađu zgradu vrlo je teško ne primijetiti knjižnicu na čijim se velikim prednjim prozorima nalazi naslikan ćuk s akademskom kapom. Ćuk je inače simbol grada Krka, a s dodanom akademskom kapom čini prekrasan dekor i simbol narodne knjižnice u Krku.

4.2. Interijer

Interijer knjižnice mora biti prilagođen korisnicima i zaposlenima. Knjižnica mora osigurati: „odgovarajući prostor za izlaganje i pohranu zbirke, odgovarajući, ugodan i privlačan prostor za korisnike koji će im omogućiti pravilno i njihovim potrebama prilagođeno korištenje knjižničnih usluga, dovoljno prostora za učinkovit rad knjižničnog osoblja u ugodnom okružju te odgovarajući prostor i prilagodljivost budućim potrebama“[42]. Na svojih 220m^2 krčka knjižnica raspolaže posebnim odjeljkom za zaposlene i sanitarnim čvorom, dok su odjel za djecu, mlade i odrasle odvojeni zidovima, ali bez vrata i zapravo se nalaze u zajedničkom prostoru.



Slika 4 - Prostor namijenjen korisnicima (najčešće se koristi za učenje i čitanje dnevnih novina)

„Osnovni namještaj u knjižnici jesu: jednostrane i dvostrane police za knjige, te police za časopise za djecu i odrasle, kataložni ormarići, radni stolovi i stolice, kolica za knjige, ljestve, korita za slikovnice, ormari za igračke. Dio opreme čine i držači i

[42] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 40

nosači za knjige, natpisi za police i vizualnu komunikaciju u prostoru, izložbeni panoi i dr.“[43]. Naravno, krčka knjižnica posjeduje sav osnovni namještaj koji je, također po *Standardima za narodne knjižnice u Hrvatskoj*, prilagođen propisima što se može vidjeti u pozadini slike 4.

Prema IFLA-inim i UNESCO-im smjernicama, građa na policama mora biti složena „do visine koju korisnici mogu dosegnuti“[44], što znači da na dječjem odjelu police moraju biti prilagođene upravo njima te moraju biti niže od onih na odjelu za mlade ili odrasle, a to je, prema *Standardima*, visina do 165cm. Za one najmlađe predviđena su korita – niski drveni držači za slikovnice i male knjige, a vidljivi su i na slici broj. U dječjem su odjelu i posebni stolići i stolice prilagođene dječjoj dobi, a dodaci poput šarenih ladica i korita te igrački na stolicama čini ih vrlo sretnima i najčešće sami odlaze u svoj kutak i nerijetko ne žele otići brzo iz tog prostora.



Slika 5 - Dječji odjel Narodne knjižnice Krk

[43] http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html, 27.11.2014.

[44] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 39

Mladi također imaju svoj prostor u knjižnici, a uz naslove na hrvatskom jeziku dostupni su im i neki naslovi na stranim jezicima – najčešće engleskom. Na drugoj strani knjižnice nalazi se stručna literatura iz raznih područja. Prema UDK, taj prostor obuhvaća skupine od 0 do 7, te skupinu 9, dok je skupina 8 najbrojnija i smještena u dva zasebna prostora. U jednom prostoru nalazi se hrvatska beletristika, a u drugom beletristika svjetskih književnosti. Skupina broj 8 obuhvaća beletristiku, kao što je već rečeno, a ta je građa u ovoj knjižnici najviše tražena i posuđivana. U knjižnici se zaista vrlo lako snalazi zahvaljujući natpisima koji korisniku omogućuju brz pronalazak upravo onoga područja za kojim tragaju. Natpisi su prikazani na sljedećoj slici.

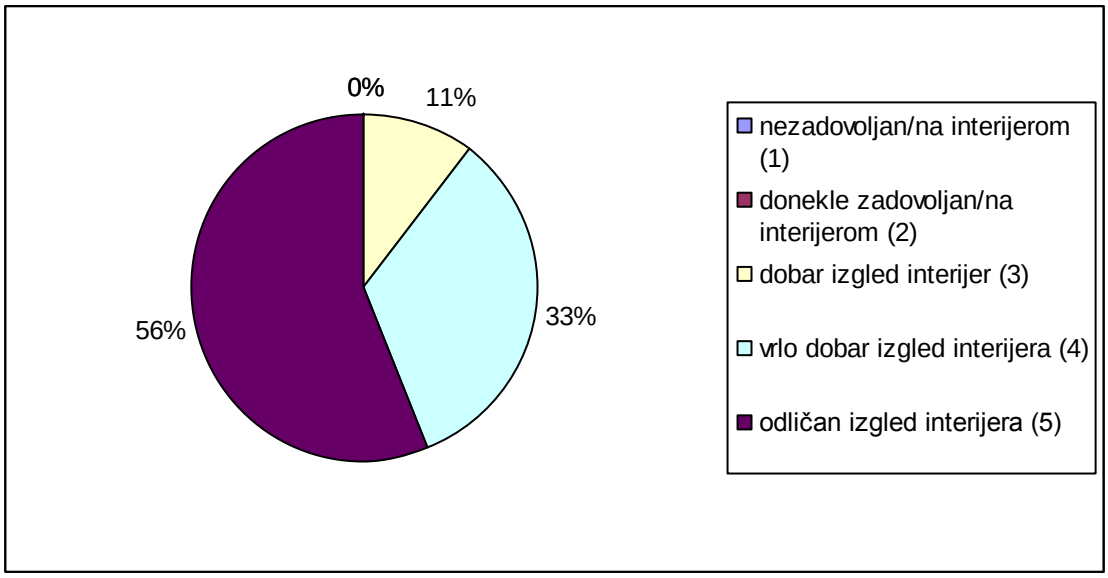


Slika 6 - Natpisi u knjižnici - oznake kao pomoć u snalaženju

Važnost raspodjele knjiga na policama je velika, ali bez prikladnog označavanja građe ona gubi na kvaliteti, jer se korisnici loše snalaze među silnim policama i knjigama. Krčka je knjižnica u tom segmentu vrlo dobra. Kada korisnik dođe prvi put u knjižnicu, knjižničar mu daje osnovne informacije o tome gdje koja građa stoji,

a ukoliko korisnika posebno zanima određena vrsta građe, knjižničar mu pomaže u shvaćanju rasporeda i u snalaženju unutar knjižničnog prostora.

O rasporedu knjiga, uređenju i veličini prostora te o brojnim drugim karakteristikama interijera ovisi i zadovoljstvo korisnika. Njihova ocjena prostora u kojem često borave važna je kako bi se ukazalo na određene probleme, nedostatke, ali i kao pohvala za dobar rad knjižničara. Stoga je u anketi koja je provedena među korisnicima, postavljeno i pitanje o interijeru i ostavljena je mogućnosti komentiranja interijera knjižnice.

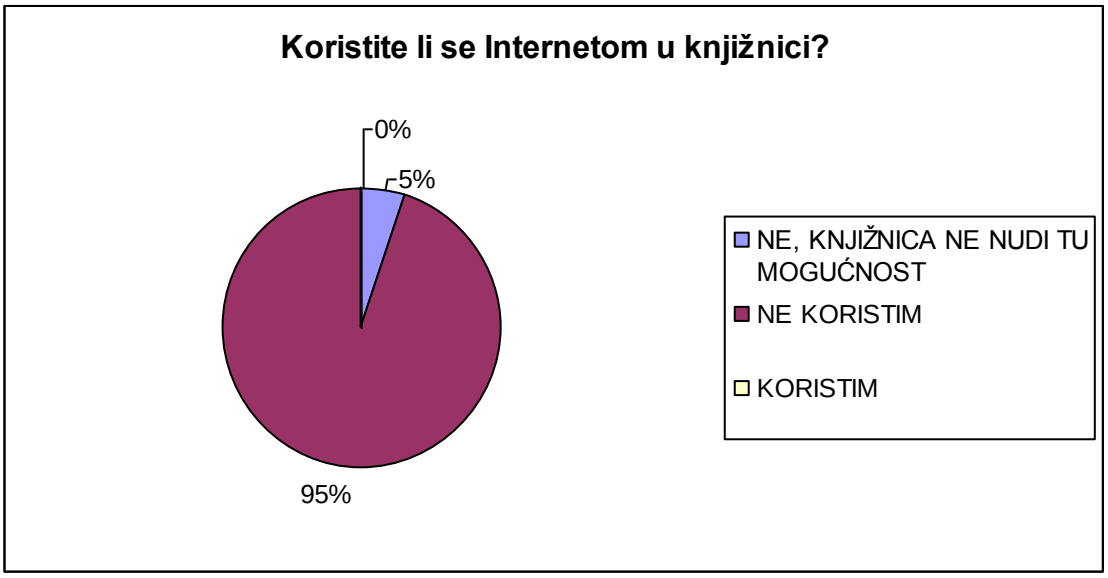


Grafikon 11 - Ocjena interijera knjižnice

Izračunavši prosječnu ocjenu, interijer Narodne knjižnice Krk dobio je ocjenu 4.46 što je zaista visoka ocjena. Interijer knjižnice mora privući korisnika da boravi u njemu te da se osjeća ugodno i komotno. Ova knjižnica očito svojim korisnicima pruža upravo takav osjećaj. Onim ispitanicima koji su nezadovoljni interijerom knjižnice pružena je mogućnost da napišu što im to knjižnični interijer čini neprivlačnim te čime nisu zadovoljni. Mali broj korisnika je iskoristio tu mogućno, a oni koji su komentirali najčešće su poželjeli da njihova knjižnica bude smještena u većem prostoru.

4.2.1. Informatička oprema knjižnice

Knjižnica bi trebala moći omogućiti svojim korisnicima korištenje elektroničke opreme – kompjutora, interneta, audiovizualne opreme i slično. No, s obzirom na financijsko stanje svih kulturnih ustanova pa tako i knjižnica, brojne takve investicije nisu moguće. Korisnicima Narodne knjižnice Krk na raspolaganju stoji jedan kompjutor, a internet na tom kompjutoru može se koristiti samo u istraživačke svrhe. To znači da pravila knjižnice ne dopuštaju korištenje interneta za zabavu – društvene mreže, slušanje glazbe i slično. No, anketa je pokazala vrlo zanimljiv rezultat koji kazuje kako se nitko od anketiranih ne služi internetom u knjižnici.



Grafikon 12 - Korištenje usluga interneta u knjižnici

Čak 95% korisnika, što se vidi iz grafičkog prikaza, ne koristi usluge interneta u knjižnici, dok njih 5% tvrdi da knjižnica niti ne nudi tu mogućnost. Ipak, sa sigurnošću se može reći kako knjižnicu nudi opciju korištenja interneta u svojim prostorijama, ali kako je već navedeno, samo u istraživačke svrhe. No, problem nastaje kada se postavljaju granice kada se govori o istraživanju. Danas istraživanje može obuhvatiti analizu popularne kulture kroz glazbu pa će korisniku zasigurno trebati omogućiti slušanje glazbe na Youtubeu ili, primjerice, student može pisati

seminar o društvenim mrežama pa će se morati upoznati sa Twitterom, Facebookom, Pinterestom i ostalim mrežama. Stoga je vrlo važno „omogućiti pristup neophodnoj elektroničkoj, računalnoj i audiovizualnoj opremi“[45] te pružiti korisnicima mogućnost korištenja interneta bez restrikcija na društvene mreže, elektroničke novine i slične web stranice.

Također, u knjižnici postoji i veliki LCD ekran koji se može koristiti za gledanje dokumentarnih emisija, obrazovnih emisija… Knjižnica, naravno, posjeduje i dva kompjutora namijenjena zaposlenicima. Jedan se koristi isključivo za rad s korisnicima – posudba, razduživanje, rezervacija, upis novih članova, dok drugi služi knjižničarima za komunikaciju s knjižarama, razne internetske usluge, pisanje dopisa i slično.

4.2.2. GPK

GPK[46] je kratica za sustav grijanja, prozračivanja i klimatizacije. Knjižnica se klimatizira i grije na četiri klime smještene u plafonu. Klima je vidljiva na slici 2, gdje se prikazuje informatički kutak, iznad kompjutera. Mali problem nastaje kod grijanja kada klima isušuje zrak, no ipak nije toliko velik da bi štetio samoj građi. Prednji dio knjižnice simboliziraju veliki prostori kroz koje ulazi svjetlost. Ljeti, pri velikim temperaturama, prozori su zaštićeni takozvanim venecijankama te se smanjuje unos UV zraka u prostor knjižnice. Prozori su visokokvalitetni pa ne propuštaju hladnoću zimi, ali zato vrlo dobro služe za prozračivanje prostora kada je to potrebno.

2.1.1. Sigurnost knjižnice i stare građe

Knjižnica posjeduje alarm i videonadzor kojim se sprječavaju provale ili krađa građe. Korisnici su na videonadzor upozoreni znakom na ulazu u knjižnicu.

[45] Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003., 40

[46] Kratica preuzeta iz:Addcock, E. IFLA-ina načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom. Zagreb: HKD, 2003., 7

Najstarija građa koju knjižnica u Krku posjeduje jesu glagoljaške knjige. Te se knjige čuvaju u ormarima i nije ih moguće pregledavati, jer su ormari zaključani.

5. KNJIŽNICA NA INTERNETU

Većina knjižnica u današnje vrijeme ima svoje internetske stranice, ali i profile na društvenim mrežama. Zašto je to važno? Upravo zato jer je internet mjesto na kojem se nalaze njihovi korisnici. Danas, kada je velikom broju ljudi u svakom trenutku dostupan internet, važno je biti aktivan ta obavještavati svoje korisnike (bilo da se radi o knjižnici, trgovini ili kakvim drugim uslužnim djelatnostima) o promjenama, novostima i vijestima. „Razmjena i prijenos objavljenih sadržaja – od teksta, fotografija do videomaterijala, komentiranje, iskazivanje sviđanja ili nesviđanja, cvrkutanje, praćenje, označivanje, pretplaćivanje na novosti, čavrljanje, objavljivanje internetskog dnevnika, slanje brzih poruka, slušanje *online*, komuniciranje kroz tekst, zvuk, video ili spoj navedenog ili stvaranje dokumenata i prezentacija *online*, postale su svakodnevne aktivnosti članova današnjeg virtualnog
Društva“[47]. Isto kao što knjižnica mora koračati u skladu sa željama svojih korisnika po pitanju građe, tako mora koračati u skladu s vremenom te se prilagođavati novim tehnologijama i društvenim promjenama. Radi li to i knjižnica u Krku? Prilagođava li se promjenama koje donosi vrijeme ili stoji na mjestu? U sljedećim pasusima pokušati će se doći do odgovora na ova pitanja.

[47] http://hrcak.srce.hr/73120 28.2.2015.

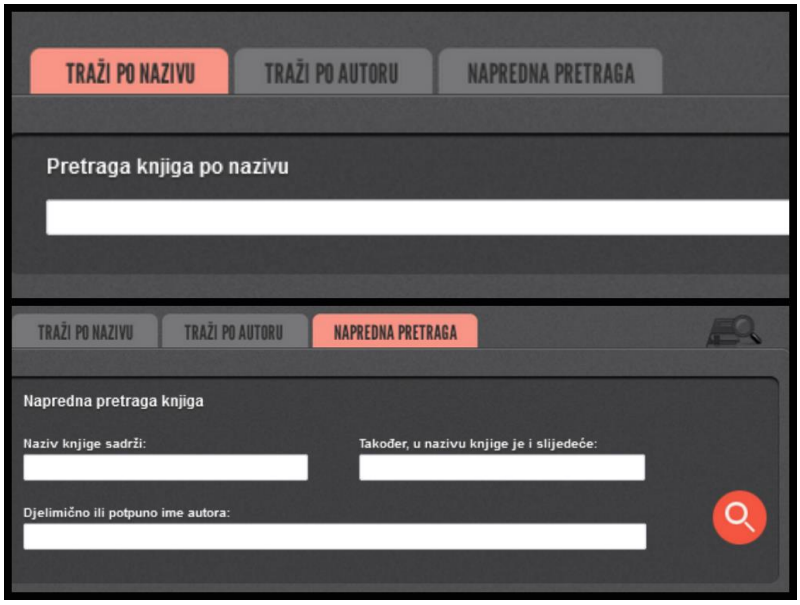
5.1. Web stranice knjižnice

Internetske stranice knjižnice grada Krka poprilično su mladi proizvod te knjižnice. Naime, ugledale su svjetlo dana 2012. godine. Krasi ih moderan i jednostavan dizajn te kvalitetna preglednost bez previše nepotrebnih detalja.



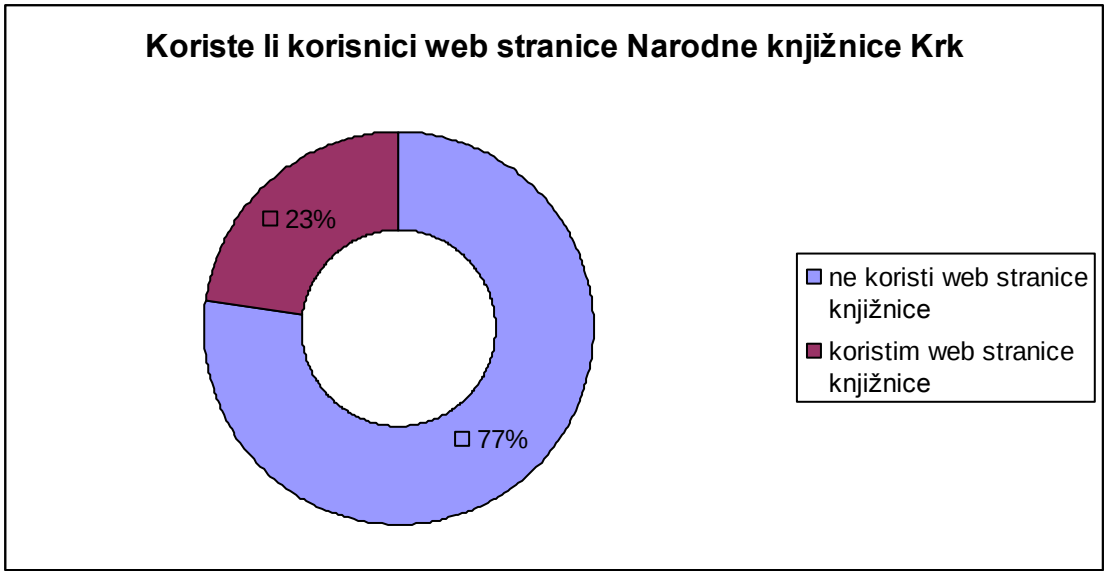
Slika 7 - Početna stranica Weba Gradske knjižnice Krk

Na stranicama je omogućeno pretraživanje građe prema autoru, naslovu te napredno pretraživanje što će biti prikazano sljedećom slikom:



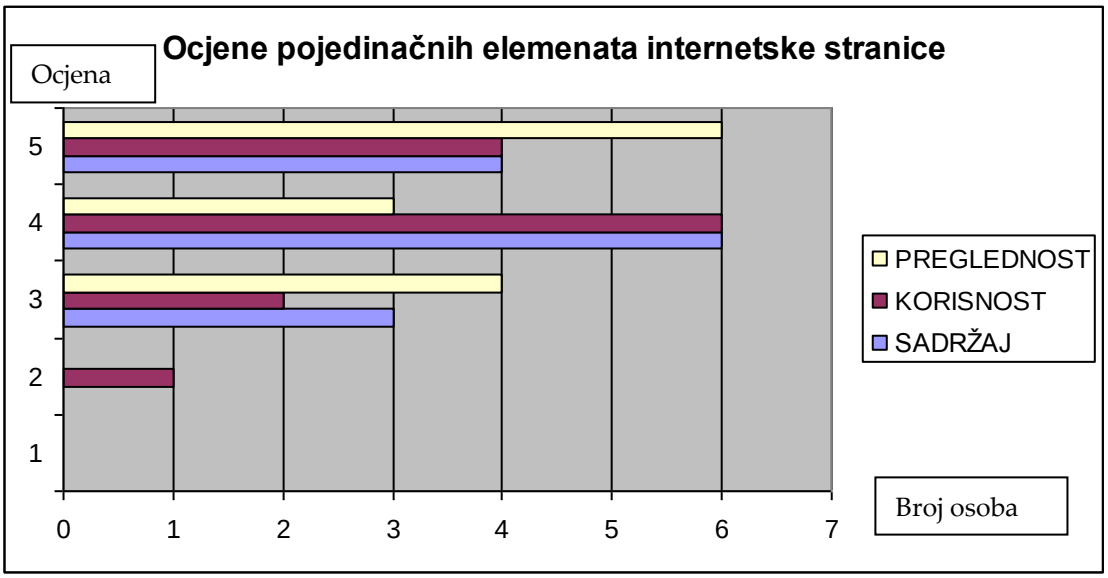
Slika 8 - Pretraživanje kataloga na Webu Narodne knjižnice Krk

Internetska stranica Narodne knjižnice Krk izgleda vrlo dobro organizirano te korisno. No, iz grafikona broj tri, može se iščitati kako samo 23% ispitanih korisnika posjećuje web stranice narodne knjižnice, dok čak 77% ne posjećuje te stranice ili niti ne zna da postoje. Dakle, iz ovoga se može zaključiti kako je postotak onih koji ne koriste web stranice knjižnice puno veći od onih koji ih koriste. Kao što je već navedeno, na stranicama se nalazi i katalog knjižnice, a od korisnika knjižnice se na neki način očekuje da dobro rukuje tim katalogom te da provjerava dostupnost željene literature u katalogu. Međutim, problem je u tome što katalog još nije dovršen pa korisnik niti ne može dobiti informacije o tome je li knjiga koju on želi posuđena ili je u knjižnici. Dakle, moguće su dvije opcije zašto korisnici ne koriste web stranice narodne knjižnice. Prva je (ne)informiranost korisnika knjižnice o postojanju web stranica knjižnice. Iz anketa se čini kako korisnici – ili nisu svjesni da postoje web stranice njihove knjižnice ili ih iz nekog razloga jednostavno ne koriste. Taj razlog, odnosno druga opcija, mogao bi biti u tome što se katalog vrlo rijetko osvježava pa dolazi do toga da on ne daje sve potrebne informacije korisniku knjižnice i kataloga.



Grafikon 13 - Prikaz posjećenosti i poznavanja web stranica Narodne knjižnice Krk

Dio ispitanih korisnika koristi se web stranicom knjižnice, a od njih se u anketi tražilo da ocijene sadržaj, korisnost te preglednost stranica ocjenama od jedan do pet.



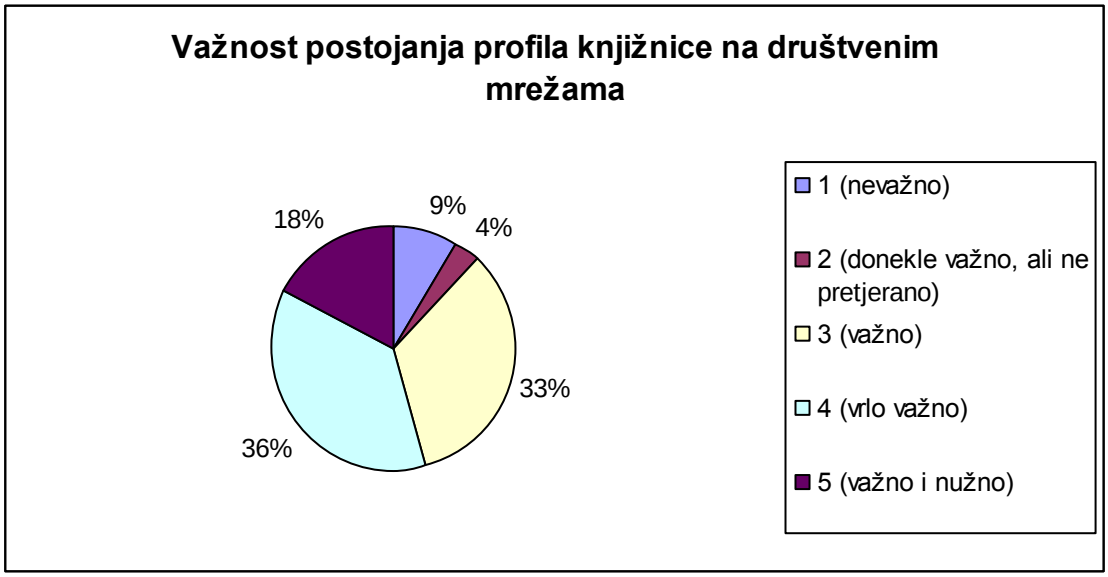
Grafikon 14 - Ocjene pojedinačnih elemenata internetske stranice

Prosječna ocjena za preglednost stranice je 4.15, za korisnost 4, a za sadržaj 4.08. Na grafikonu je uz ocjenu prikazan i točan broj osoba koje su ocijenile odabrane elemente i to kako bi se naglasilo da ovi podaci nisu mjerilo za cjelokupni dojam internetske stranice knjižnice. Zašto je to tako? Upravo stoga što je na ovo pitanje odgovaralo tek 13 ispitanika od ukupnog broja od 57. Za realniju ocjenu elemenata internetske stranice knjižnice u Krku potrebno je još temeljitije i opširnije istraživanje.

5.2. Profil na društvenim mrežama ili ne?

Sve se više ustanova i organizacija uključuje na društvene mreže kako bi se približili potencijalnim korisnicima te onim već postojećim. Isto su počele činiti i knjižnice pa tako Gradska knjižnica Rijeka ima svoj profil na Facebooku. Tamo se najavljuju događaji, promjene u rasporedu programa te brojne druge obavijesti. „O nužnosti prilagodbe knjižnica promjenama uzrokovanim širokom primjenom interneta te pružanju kvalitetnijih usluga u digitalnom okruženju, svoje je stajalište već 1996. godine izrazila krovna međunarodna knjižničarska ustanova IFLA – Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova (International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA) objavivši Smjernice za knjižnične usluge za mladež“[48]. Nakon izdanih IFLA-inih smjernica veliki se broj hrvatskih knjižnica odlučio na otvaranje profila na društvenim mrežama. To svakako pokazuje kako knjižnice koračaju s vremenom te se prilagođavaju načinu života svojih korisnika koji većinom provode dio svog vremena na tim istim društvenim mrežama. Pozitivno je to što korisnici mogu doznati informacije raznih ustanova posjetivši samo svoj Facebook profil pa na taj način svakako štede svoje vrijeme. No, smatraju li korisnici Narodne knjižnice Krk da je njihovoj knjižnici potreban profil na društvenim mrežama.

[48] hrcak.srce.hr/file/108900 18.02.2015.



Grafikon 15 - Važnost postojanja društvenog profila knjižnice

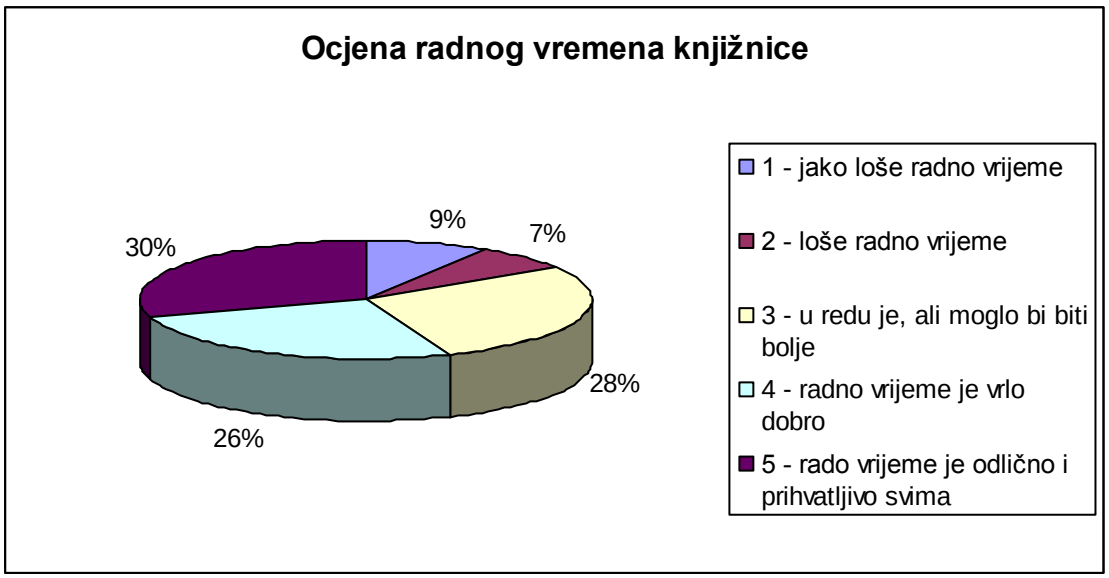
Prosječna ocjena važnosti profila društvenih mreža iznosi 3.86, što se može protumačiti kao da korisnicima još uvijek nije iznimno potrebno da knjižnica ima svoj profil na društvenim mrežama, ali s obzirom da je čak 36% ispitanih ocijenilo važnost postojanja profila sa četvorkom, znači da potreba za tako nečim postoji.

6. KNJIŽNIČNI DJELATNICI

Pravilnikom o uvjetima i načinu stjecanja stručnih zvanja u knjižničarskoj struci propisana su temeljna stručna zvanja te program stručnih ispita za knjižničare. Temeljna stručna zvanja u knjižničarskoj struci, prema Pravilniku, su: pomoćni knjižničar, knjižničar, diplomirani knjižničar, viši knjižničar i knjižničarski savjetnik. Svatko tko radi u knjižnici mora ispuniti određene uvjete te položiti ispit iz temeljnih znanja knjižničarske struke. Prema članku 3 već spomenutog Pravilnika to su: „znanja i vještine koje se primjenjuju na knjižničnu građu; znanja i vještine nabave, okupljanja, organiziranja, upravljanja i korištenja knjižničnih zbirki; znanja, vještine i sposobnosti komuniciranja znanja neophodnih za učinkovito korištenje knjižničnih zbirki; tehnološka znanja u primjeni na građu knjižničnih ustanova; objavljivanja radova i uređivanje publikacija“[49].

U Narodnoj knjižnici Krk zaposlene su dvije diplomirane knjižničarke te jedna pomoćna knjižničarka koja mijenja spomenute dvije za vrijeme korištenja godišnjih odmora te koristi kao ispomoć kada je ista potrebna. Iz intervjua s ravnateljicom knjižnice, može se shvatiti kako se obje zaposlene slažu oko manjka radne snage. Na pitanje koje bi promjene rado uvela da joj to dopuštaju financije, jedan od odgovora ravnateljice bio je – imati veći broj djelatnika. Kvaliteta rada knjižnice svakako bi bila bolja da postoji veći broj djelatnika, jer bi tada i radno vrijeme bilo otvorenije za korisnike knjižnice. Trenutno radno vrijeme knjižnice jest od 09:00 – 20:00 sati - ponedjeljkom, utorkom, srijedom i četvrtkom; 09:00 – 14:00 sati petkom te svaka druga subota od 09:00 – 13:00 sati. Jesu li korisnici zadovoljni tim radnim vremenom ili smatraju da bi dobro došle promjene, može se vidjeti na sljedećem grafikonu:

[49] http://www.propisi.hr/print.php?id=6047, 4.12.2014.



Grafikon 16 - Ocjena radnog vremena knjižnice

Tek 16% ispitanih korisnika nije zadovoljno radnim vremenom knjižnice te smatra da bi trebalo doći do promjene. Većina ispitanika smatra da je radno vrijeme u redu te da nema potrebe za promjenama, dok njih 28% smatra da bi radno vrijeme ipak moglo doživjeti promjene, jer nije dobro prilagođeno svim korisnicima. Taj postotak nije zanemariv, stoga bi knjižnica, radi većeg zadovoljstva svojih korisnika, trebala istražiti što nije u redu s radnim vremenom te zašto toliki broj korisnika nije zadovoljan radnim vremenom.

6.1. Intervju s ravnateljicom Narodne knjižnice Krk

Ravnateljica svoju dužnost obnaša još od 1991. godine, kada je knjižnica djelovala na staroj lokaciji u centru grada. Ona smatra da su, od tada do danas, najveće promjene nastale upravo u informatizaciji i kompjuterizaciji načina rada knjižnica. Naime, danas se u knjižnici za posudbu knjiga koristi kompjutorski program, dok se na staroj lokaciji cijeli posao posudbe vršio ručno uz pomoć takozvanih džepića u knjigama te karticama svakog korisnika pojedinačno. Unatoč preseljenju u noviji prostor koji je daleko veći no onaj prijašnji, ravnateljica još uvijek

nije u potpunosti zadovoljna veličinom prostora s obzirom da je korisnika sve više kao i same građe, a prostora sve manje. Čini se da se upravo zbog financijskih ograničenja i nedostatka radne snage koju ravnateljica često napominje, rjeđe organiziraju radionice i programi za djecu. Vrlo je važno održavati takve programe kako bi se djeca, od onog najmanjeg pa do najvećeg uzrasta, osjećala ugodno i sretno u knjižnici. U intervjuu ravnateljica napominje da je češće organiziranje raznih događanja, programa i radionica jedna od tri promjene koje bi rado uvela da joj to financije dopuštaju. Druge dvije promjene su: preseljenje u veći prostor te veći broj djelatnika. Ravnateljicu knjižnice od svih promjena najviše veseli upravo ona koja je korisnicima Narodne knjižnice donijela mogućnost internetskog pretraživanja kataloga knjižnice. Iako bi katalog mogao i trebao još mnogo napredovati u smislu pretraživanja, ali i davanja informacija, vrlo je važno napomenuti da je to bio veliki projekt i veliko ostvarenje za knjižnicu u ovako maloj sredini. Važno je napomenuti kako ravnateljica ne ističe nijedan poseban razlog zašto sva građa (pritom se misli na CD-e i DVD-e) nije katalogizirana te na taj način dostupna svim korisnicima.
S obzirom da korisnici dosta vremena borave u knjižnici pretražujući knjige, postavljajući upite knjižničarima, učeći i čitajući bilo bi pozitivno da je knjižnica čista te slobodna od bilo kakvih štetočina, vlage ili sličnih pojava. Knjižnica je smještena u novi prostor vrlo je dobro zaštićena od takvih pojava – pazi se na temperaturu kako se pregrijavanjem knjige ne bi oštećivale, koriste se ovlaživači zraka te zaštita (onoliko koliko je moguća) od UV zraka tijekom ljetnih mjeseci.

Na kraju se može zaključiti kako je ravnateljica zadovoljna radom knjižnice, ponašanjem korisnika u knjižnici, količinom i kvalitetom građe ali i kvalitetom prostora, a ono čime nije zadovoljna su promjene koje iziskuju financijski boljitak i potporu države te grada. Te se promjene ponajprije odnose na veličinu prostora koju ravnateljica smatra važnom, ali i na povećanje broja zaposlenih u knjižnici.

6.2. Obrazovanje knjižničara

Već je navedeno koja su temeljna stručna zvanja i koje vještine treba posjedovati knjižničar. Za procjenu napretka knjižničara i stjecanja neke više titule od trenutne, knjižničar mora ispuniti određene uvjete, a oni su navedeni u *Mjerilima za ocjenjivanje stručne sposobnosti* u *Pravilniku o uvjetima i načinu stjecanja stručnih zvanja u knjižničarskoj struci.* Problem koji se javlja u knjižničarstvu jest činjenica da novim knjižničarima nedostaje prakse te da nakon završetka školovanja najčešće nisu spremni na sve ono što ih čeka u knjižnici. Taj problem uvidio je i Michael Gorman – autor brojnih članaka i knjiga koje su pomogle napretku knjižničarstva. Jedna njegova rečenica trebala bi biti napisana velikim slovima na svakom fakultetu informacijskih znanosti i fakultetima knjižničarstva (ali svakako vrijedi i za ostale fakultete). Gorman kaže: „Od potrošača (upravitelja knjižnice) očekuje se da kupe (zaposle) proizvod (diplomirane studente) fakulteta knjižničarstva i informacijske znanosti, a da proizvođači (fakulteti knjižničarstva i informacijske znanosti) nisu vodili računa o potrebama i željama potrošača. Svaki drugi oglašivač proizvoda ili ponuđač usluga koji bi poslovao na taj način već bi odavno ostao bez posla“[50]. Ove su rečenice iznimno važne za sve fakultete. Student koji izađe sa diplomom sa fakulteta, najčešće u praksi ima malo znanja. Svim našim fakultetima manjka prakse. Iako će se sljedeća usporedba činiti besmislena, ona to nije. Studenti medicinskog fakulteta najčešće moraju učiti ogroman broj stranica za ispite, međutim ništa od toga neće biti važno ako oni u praksi ne vide kako izgledaju tumori, kako se odvija porod ili operacija i slično. Većinu svoga vremena oni provode u bolnicama. Tako je i s knjižničarima. Bez obzira na broj pročitanih stranica i obujam pročitanih knjiga, budući knjižničar mora provesti veći dio vremena u knjižnici. Radeći na katalogiziranju, komunikaciji s korisnicima i ostalim knjižničarskim poslovima, student dobiva perspektivu o poslu koji ga čeka u budućnosti. Taj dio je vrlo važan za studenta, ali i za knjižnicu u kojoj će on raditi. U tu ustanovu student s diplomom

[50] Gorman, M., Postojana knjižnica, HKD, Zagreb, 2006., 10

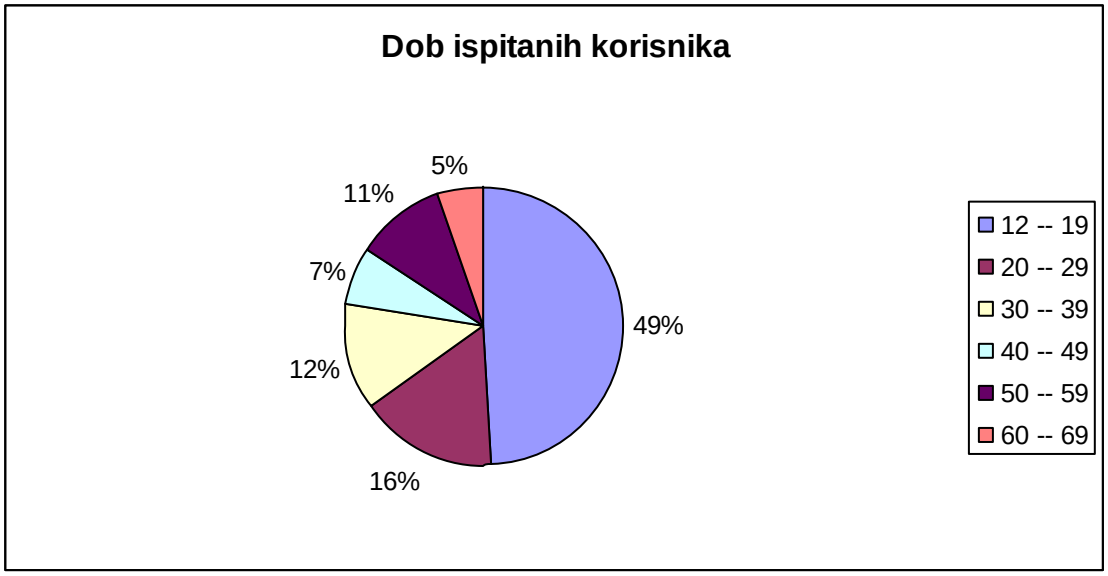
odnosno diplomirani knjižničar doći će spremniji i brže će učiti i prilagoditi se svome poslu.

7. ANALIZA ANKETA PROVEDENIH MEĐU KORISNICIMA NARODNE KNJIŽNICE KRK

Zadnje poglavlje ovoga rada bavi se analizom osnovnih podataka o ispitanim korisnicima. Radi se o podacima o spolu, obrazovanju, mjestu boravka, frekventnosti posjeta knjižnici… Također, u nastavku će biti prikazane ocjene kojima su ispitani korisnici ocijenili pojedinačne elemente na kojima se temelji analiza – unutarnji prostor knjižnice, kvaliteta građe, prostor, lokacija te ocjena za cjelokupni rad knjižnice.

7.1. Osnovna analiza ispitanika – dob, spol, obrazovanje, mjesto boravka

Od 57 ispitanih korisnika 39 je žena, a ostatak čine muškarci. Većinu korisnika čine školarci koji najčešće posuđuju lektiru, a slijede ih osobe između dvadeset i četrdeset godina. Ipak, mora se uzeti u obzir da je ispitivanje djelomično provedeno među učenicima srednje škole u Krku pa je stoga i najveći postotak osoba od 12 do 19 godina.



Grafikon 17 - Dobne skupine korisnika knjižnice

Dakle, najveće dobne skupine koje koriste knjižnične usluge obuhvaćaju dvadesete, tridesete i pedesete godine. Valja opet napomenuti kako je ovo ispitivanje samo mali uzorak većeg broja aktivnih korisnika knjižnice, stoga je postotak osoba iznad 70 godina 0, no postoji određeni broj aktivnih korisnika knjižnice koji se nalaze u Domu umirovljenika Krk, a nisu ušli u istraživanje.

Većina ispitanika ima nižu stručnu spremu, ali to proizlazi iz činjenice da najveći broj ispitanih korisnika čine učenici srednjih škola. Prikaz stručne spreme korisnika Narodne knjižnice u Krku nalazi se na sljedećem grafikonu.

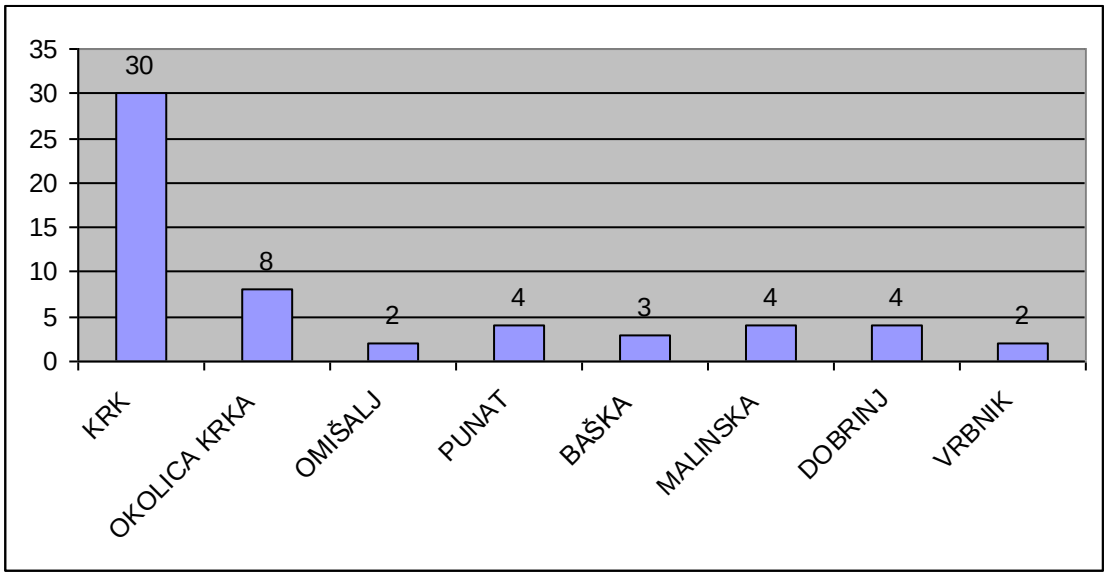


Grafikon 18 - Stručna sprema ispitanih korisnika

Dakle, kao što je već navedeno, najveći postotak čine osobe niže stručne spreme sa 51%, a slijede ih osobe sa završenom srednjom školom i to njih 21%, zatim osobe sa završenim fakultetom sa 16% te najmanji postotak čine osobe više stručne spreme sa 12%.

Istraživanje je provedeno u knjižnici koja je smještena u Krku, a posjećuju je i koriste stanovnici sa cijeloga otoka. Iznimno je teško djelovati na tako velikom području gdje, u manjim sredinama poput primjerice sela Pinezići, javni prijevoz prolazi tek jednom dnevno, a postoje manja mjesta gdje autobusi izvan ljetne sezone niti ne prometuju. Zbog toga korisnici knjižnice u Krku moraju koristiti alternativne vrste prijevoza kako bi došli do svoga odredišta. Stoga je važan doprinos dala i Gradska knjižnica Rijeka koja je 2004. godine organizirala je županijski Bibliobus koji se kreće po cijeloj Primorsko-Goranskoj županiji. Veliki dio financiranja ovoga Bibliobusa na sebe je preuzela upravo županija kojoj ovaj Bibliobus doprinosi na obrazovnoj i kulturnoj razini. Neka od njegovih stajališta su: Jurandvor na otoku Krku, Baška te Draga Bašćanska. Iako bi se put ovog dobro opremljenog Bibliobusa mogao proširiti i na zapadni te sjeveroistočni dio otoka gdje javni prijevoz nije čest, pozitivan je napredak i sam dolazak Bibliobusa na otok. No, spomenuti Bibliobus je za Narodnu knjižnicu ujedno i mogućnost napretka. Bibliobus bi mogao biti poveznica Narodne knjižnice Krk te Gradske knjižnice Rijeka. S obzirom da je jedan od većih problema s kojima se susreće Narodna u knjižnica u Krku upravo njezin mali fond građe, svakako bi pozitivno bilo da se uz pomoć Županijskog bibliobusa vrši međuknjižnična razmjena. Na taj bi način fond Narodne knjižnice bio uvećan, a korisnici svakako zadovoljniji.

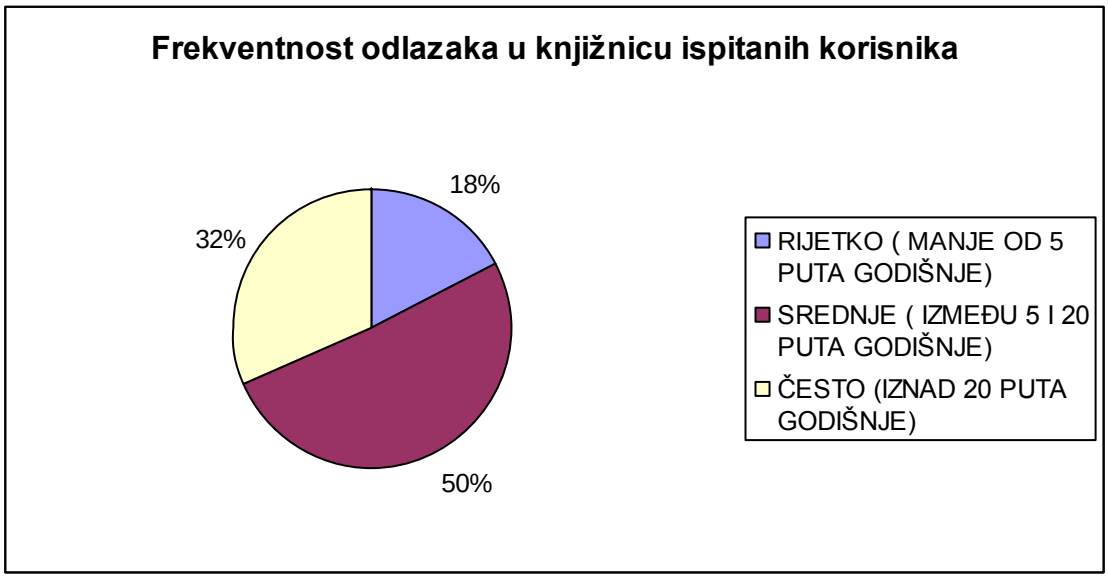
Na sljedećem grafikonu prikazano je iz kojeg mjesta dolazi najviše korisnika, a iz kojeg najmanje te jesu li sve općine otoka Krka zastupljene kada je riječ o korisnicima Narodne knjižnice Krk.



Grafikon 19 – Mjesto boravka korisnika

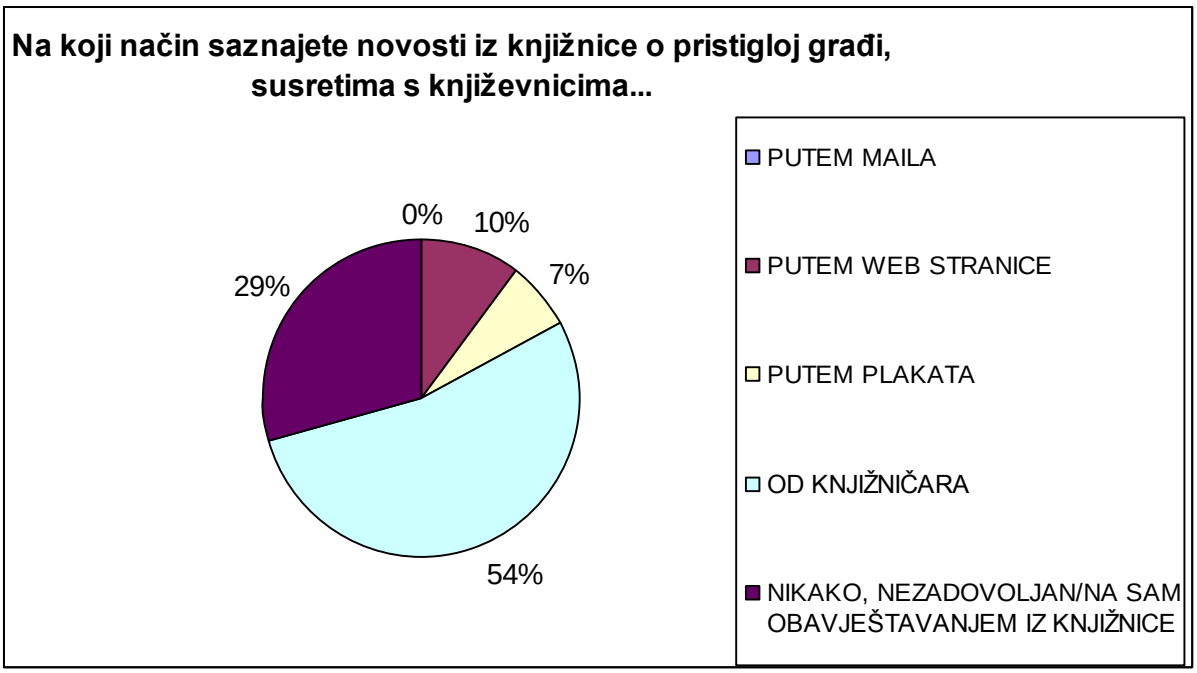
Najveći broj korisnika dolazi iz Krka te okolice Krka koja obuhvaća obližnja sela. Zatim slijede veće općine – Punat, Malinska i Dobrinj. Grad Krk je jedini grad na otoku, a ujedno je i najveće mjesto na tom području pa je stoga i očekivano da najveći broj korisnika dolazi upravo iz Krka. Tome u prilog svakako ide i činjenica da se knjižnica nalazi u Krku.

Svim ispitanicima u anketi je postavljeno i pitanje o frekventnosti odlaženje u knjižnicu. Grafički prikazano, odgovor izgleda ovako:



Grafikon 20 - Frekventnost odlazaka u knjižnicu ispitanih korisnika

Iz grafikona se može zaključiti kako većina korisnika odlazi u knjižnicu između pet i dvadeset puta godišnje – njih 50%. Pozitivno je to što veći postotak onih koji u knjižnicu idu često, odnosno više od dvadeset puta godišnje, nego onih korisnika koji knjižnicu posjećuju rijetko – manje od pet puta godišnje. Kako korisnici dobivaju informacije o knjižnici, o novoj građi u knjižnici, promjenama radnog vremena knjižnice, novostima u knjižnici…? S obzirom da knjižnica ima svoju web stranicu, jedno od logičnih rješenja bilo bi upravo to – korisnici bi trebali dobivati informacije putem web stranice. No, to nije tako, jer kako je već napisano u poglavlju *Web stranice Narodne knjižnice Krk*, stranice se ne ažuriraju i korisnici tamo ne mogu dobiti mnogo informacija osim onih o radnom vremenu (ali ne i o promjeni radnog vremena prilikom korištenja godišnjih odmora primjerice). Korisnici s druge strane mogu dobiti informacije od knjižničara, ali i obavijesti na plakatima na ulazu u knjižnicu. Koji su rezultati dobiveni anketom, po pitanju dobivanja informacija o knjižnici, može se vidjeti na sljedećem grafikonu:



Grafikon 21 - Način saznavanja novosti iz knjižnice

Skoro 30% ispitanih korisnika nije zadovoljno obavještavanjem o novostima vezanim uz knjižnicu. Iza ovoga pitanja slijedilo je pitanje na koje su korisnici mogli slobodno odgovarati (nisu bili ponuđeni nikakvi odgovori). Pitanje glasi: smatrate li da Narodna knjižnica u Krku dobro komunicira sa svojim korisnicama ili ne? (najavljuje li kvalitetno događaje koji se odvijaju u njoj, komunicirate li s osobljem po pitanju knjižnične građe i prijedloga za nabavu određene knjižnične građe…). Neki od odgovora na postavljeno pitanje bili su:

… smatram da knjižnica dobro komunicira sa svojim korisnicima…

… knjižnica jako loše komunicira s korisnicima…

…nikada nisam čuo vijesti i novosti iz knjižnice…

…osoblje je profesionalno te ima odgovore na sva moja pitanja…

…knjižnica se uopće ne „reklamira“…

… Mislim da bi se na komunikaciji s korisnicima moralo poraditi, možda bi se moglo omogućiti primanje newslettera na mail…

> … Smatram da bi knjižnica mogla kvalitetnije najavljivati događaje, putem društvenih mreža i medija, postavljanjem plakata na vidljivim mjestima. No, svaki puta kada dođem u knjižnicu vidim istaknute letke o događajima u knjižnici te mogu dobiti sve informacije od osoblja…

Mišljenja su podijeljena, ali to je vjerojatno zbog toga što određeni broj korisnika očekuje osuvremenjivanje knjižnice te korištenje svoje web stranice za dijeljenje informacija ili slanje newslettera na osobne mailove korisnika. Čak 54% informacija korisnici dobivaju direktno od knjižničarki što znači da su knjižničarke otvorene za komunikaciju s korisnicima. No, to ipak nije dovoljno, jer korisnici koji ne dolaze često u knjižnicu iz bilo kojih razloga također imaju pravo znati koji su događaji aktualni u knjižnici, kakvo je radno vrijeme knjižnice i slične informacije. To bi se moglo omogućiti tako da se, upisom u knjižnicu ili prilikom obnove članstva, korisniku ponudi mogućnost da prima obavijesti na osobni mail. Na taj način bi se omogućilo onim korisnicima koji koriste internet dobivanje informacija putem mreže, a oni koji nemaju internet mogu i dalje saznati informacije na plakatima ili izravno od knjižničara.

7.2. Krajnja ocjena zadovoljstva radom knjižnice

Brojna su pitanja postavljena ispitanicima ove ankete, ali šest se smatra najvažnijima, jer obuhvaćaju najrelevantnije elemente rada svake knjižnice. To su: djelatnici, lokacija, prostor, radno vrijeme, izbor građe te ocjena kojom bi ocijenili sveukupni rad knjižnice. Lokacija knjižnice je važna, jer mora biti pristupačna svojim korisnicima. Djelatnici koji rade u knjižnici moraju biti ljubazni te uvijek na usluzi svojim korisnicima, ali je važno i da djelatnika ima dovoljna da bi knjižnica funkcionirala kvalitetno. Radno vrijeme je svakako važan element, jer korisnik nema velike koristi od knjižnice koja ne radi u ono doba kada on može doći posuditi knjižnu građu. Kvaliteta knjižne građe, baš kao i uvjeti, odnosno prostor u kojem je građa smještena, privlači korisnike knjižnice da je posjećuju te budu zadovoljni njome.

Od ispitanika je zatraženo da ocijene potrebu za promjenom svih ovih elemenata. Ocjena 1 znači da nema potrebe za promjenom elementa koji je naveden, a ocjena 5 znači da se taj element u potpunosti mora mijenjati.

Promjena radnog vremena:

1 – nema potrebe ni za kakvom promjenom	2 – nema potrebe još mijenjati	3 – moglo bi donijeti boljitak knjižnici	4 – treba se mijenjati	5 – u potpunosti i što prije treba mijenjati
37%	5%	26%	14%	18%

Više djelatnika

1 – nema potrebe ni za kakvom promjenom	2 – nema potrebe još mijenjati	3 – moglo bi donijeti boljitak knjižnici	4 – treba se mijenjati	5 – u potpunosti i što prije treba mijenjati
45%	23%	16%	9%	7%

Lokacija:

1 – nema potrebe ni za kakvom promjenom	2 – nema potrebe još mijenjati	3 – moglo bi donijeti boljitak knjižnici	4 – treba se mijenjati	5 – u potpunosti i što prije treba mijenjati
44%	19%	14%	11%	12%

Veći prostor:

1 – nema potrebe ni za kakvom promjenom	2 – nema potrebe još mijenjati	3 – moglo bi donijeti boljitak knjižnici	4 – treba se mijenjati	5 – u potpunosti i što prije treba mijenjati
46%	19%	19%	12%	4%

Veći izbor knjiga:

1 – nema potrebe ni za kakvom promjenom	2 – nema potrebe još mijenjati	3 – moglo bi donijeti boljitak knjižnici	4 – treba se mijenjati	5 – u potpunosti i što prije treba mijenjati
23%	8%	21%	18%	30%

Iz ovoga se dade zaključiti kako je ispitani krug korisnika knjižnice poprilično zadovoljan njezinim radom. Jedino u što su korisnici u potpunosti sigurni da treba mijenjati jest izbor knjiga, odnosno smatraju da knjižnica mora imati širi izbor knjiga – njih 48% smatra da se taj aspekt djelovanja knjižnice brzo mora mijenjati. Ispitani korisnici su donekle zadovoljni veličinom prostora knjižnice, no kada su u pitanju promjene interijera, većina njih navodi kako bi veći prostor bio vrlo pozitivna promjena (pogledati pod podnaslovom: *Interijer zgrade Narodne knjižnice Krk* u četvrtom poglavlju). Istu želju ima i ravnateljica knjižnice, koja smatra da bi veći prostor jako dobro došao ovoj rastućoj knjižnici.

Iako je knjižnica smještena nešto dalje od samog centra grada, korisnicima to ne smeta i tek njih 12% smatra da se lokacija mora pod hitno mijenjati, dok čak 44% smatra da to nije potrebno. Što se tiče broja djelatnika, ravnateljičine želje ne slažu se s rezultatima ispitanih korisnika. Ravnateljica smatra kako je trenutni broj zaposlenih nedovoljan te da postoji potreba za novim djelatnicima, dok čak 68% korisnika smatra da knjižnica ima dovoljan broj djelatnika te da nema potrebe za novima. Još se jednom potvrđuje da su korisnici zadovoljni i radnim vremenom knjižnice te smatraju da nema potrebe za njegovim promjenama.

Sljedećom tabelom prikazana je ukupna prosječna ocjena koju su ispitani korisnici dali Narodnoj knjižnici Krk za njen rad:

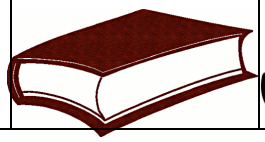
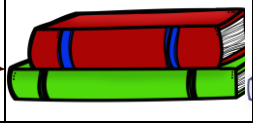
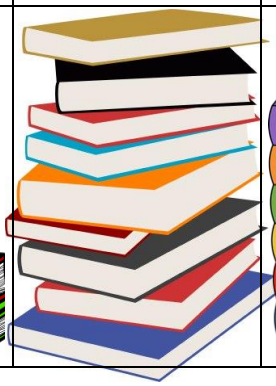
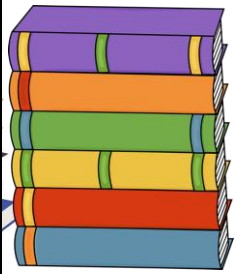
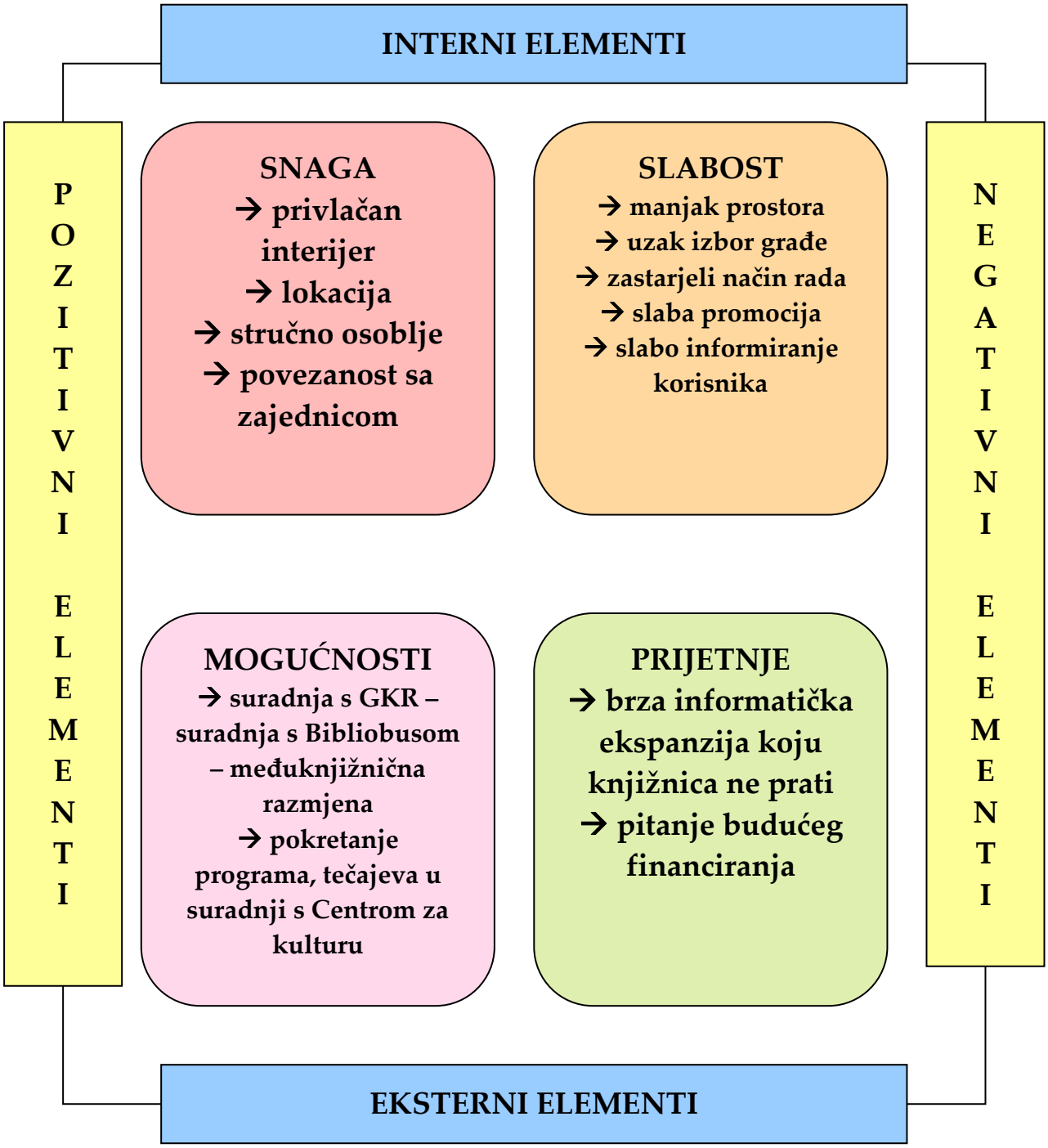
1	**2**	**3**	**4**	**5**
0%	2%	23%	**40%**	35%
				

Tabela 2 - Ocjena rada knjižnice u Krku

Iz tablice možemo vidjeti kako je knjižnica ocijenjena s ocjenom 4 i to s čak 40% glasova, dok je njih 35% dalo ocjenu 5 za rad Narodne knjižnice Krk. Tek 2% ispitanih ocijenilo je rad knjižnice s dvojkom, dok nitko funkcioniranje knjižnice nije ocijenio negativnom ocjenom.

7.3. SWOT analiza

Strenghts, Weaknesses, Opportunities i Threats značenje je SWOT analize što bi prevedeno na hrvatski jezik označavalo: snagu, slabosti, mogućnosti i prijetnje. Radi se o analizi koja je karakteristična za poduzeća, no kako s vremenom knjižnica na neki način postaje dio tržišta, ova je analiza primjenjiva i na knjižnice.



Grafikon 22 - SWOT analiza Narodne knjižnice Krk

Zaključci prikazani u grafikonu doneseni su na temelju svih odgovora na anketna pitanja te na temelju intervjua s ravnateljicom knjižnice. Snaga ove knjižnice nalazi se upravo u njenoj lokaciji te modernom internom dizajnu koja korisnicima pruža ugodan osjećaj boravka. Kao snaga se može navesti i stručnost osoblja koje je uvijek spremno pomoći korisnicima u njihovim upitima. Ipak, unatoč odličnom interijeru, manjak prostora uočili su i korisnici, a naročito ravnateljica knjižnice. Samim time, nemoguće je puniti zbirke građom zbog nedostatka mjesta, a korisnici to smatraju velikim nedostatkom knjižnice. Isto tako, slabost knjižnice očitava se u gotovo nepostojećem marketingu te informiranju korisnika koji informacije mogu dobiti tek putem plakata na vratima knjižnice te od samih zaposlenika. Knjižnici svakako prijeti brz razvoj i ekspanzija informatičkih tehnologija koju ne može pratiti zbog nedostatka financijskih sredstava. S druge strane, mogućnosti se uvijek mogu pronaći u suradnji s ostalim kulturnim ustanovama i knjižnicama. Stoga su u mogućnostima navedene dvije suradnje. Jedan je vezana uz GK Rijeka čiji Bibliobus dolazi dva puta mjesečno na otok te bi se na taj način mogla omogućiti međuknjižnična posudba. Tako bi korisnici dobili mogućnost korištenja većeg fundusa, a isti ne bi donosio nikakve financijske izdatke. Druga je moguća suradnja ona sa Centrom za kulturu Krk koji organizira brojne društvene manifestacije te bi njihova suradnja svakako poboljšala osiromašeni knjižnični program u Krku.

8. ZAKLJUČAK

Na kraju ovoga rada može se potvrditi kako se niti jedna analiza vezana uz rad neke knjižnice ne može pravovaljano provesti da se u nju ne uključe glavni elementi, a to su: korisnik, građa, zgrada knjižnice te zaposleno osoblje. Svaki od tih elemenata zastupljen je u ovome radu, a u zaključku donosim krajnji komentar.

Iz svega se može zaključiti kako korisnici mogu i moraju pomoći u poboljšanju funkcioniranja knjižnice čije usluge koriste. Kako bi knjižnica ponudila kvalitetnije usluge i željenu građu mora komunicirati s korisnicima. Stoga se u stvaranju ovoga rada mnogo vremena posvetilo upravo korisnicima. Svakako se mora napomenuti kako je anketu ispunilo tek 57 osoba što je mali uzorak naspram veće zajednice koja koristi usluge knjižnice. Kako bi se dobili još relevantniji podaci, potrebno je anketu proširiti na veći broj korisnika, ipak, iz analizirane ispitane skupine korisnika mogu se naslutiti neka obilježja te populacije. Većinu ispitanih korisnika čine žene u dvadesetima i tridesetima godinama iz Krka te okolice Krka. U skupini koja je anketirana, korisnici odlaze u knjižnicu između pet i dvadeset puta godišnje što otprilike znači kako knjižnicu posjećuju jednom mjesečno. Može se zaključiti kako su korisnici vrlo zadovoljni radom knjižnice, a jedine veće zamjerke imaju na veličinu prostora knjižnice, na neraznolikost ponuđene građe te slabu informiranost o događanjima u knjižnici te novostima iz knjižnice. Iste te probleme uočava i ravnateljica knjižnice, koja je uz ove probleme dodala i problem nedostatka zaposlenika. Knjižnica bi svakako kvalitetnije funkcionirala kada bi broj zaposlenih bio veći, tvrdi ravnateljica knjižnice. Ono što je ovoj knjižnici velika prednost jest interno uređenje prikazano na slikama četiri, pet i šest. Vrlo moderan i privlačan dizajn pomaže odraslima, a pogotovo djeci da se unutar zidova knjižnice osjećaju ugodno te opušteno. Zgrada je u potpunosti prilagođena invalidima te majkama s djecom u kolicima, a smještaj knjižnice u prizemlju kako svakako pomaže toj činjenici. Još jedan nedostatak knjižnice jest da se informatički ne razvija u korak s

vremenom. Unatoč silnom trudu djelatnika, takav brz razvoj je nemoguć pa tako knjižnica još uvijek nema potpun i redovito ažuriran da korisnici mogu dobiti informaciju je li knjiga u knjižnici ili posuđena. Isto tako, knjižnica vrši posudbu bez elektronskog čitača, no korisnici u tome ne vide veliki problem i zadovoljava ih stručnost zaposlenih knjižničara.

Iz krajnje SWOT analize najbolje je vidljiv zaključak rada. U analizi su prikazane mogućnosti daljnjeg razvoja knjižnice koja se može poboljšati suradnjom s ostalim kulturnim ustanovama koje djeluju u okolini. Snaga knjižnice nalazi se u onome u čemu je njeni korisnici najviše hvale, a to su svakako stručnost djelatnika, lokacija i uređenje knjižnice te dobra involviranost u zajednicu koja može biti još i bolja kada bi se više vremena provodilo u informiranju korisnika o promjenama u knjižnici te novostima i najavama događaja u knjižnici. No, kao i svaka kulturna ustanova i ovoj knjižnici prijeti pitanje budućeg financiranja te ekstremno brz razvoj informatičke tehnologije koji može naštetiti knjižnici utoliko da korisnici zbog određenih razloga sve više počnu koristiti e-čitače, a sve manje knjigu. Probleme u Narodnoj knjižnici Krk donosi nedostatak prostora, slaba informiranost korisnika te nedovoljno dobar raspon tema u zbirkama i građi koju knjižnica posjeduje.

Svi ovi problemi mogu se riješiti zajedničkim radom kulturnih ustanova te pravilnim financiranjem ovako važnih ustanova. Isto tako, za razvoj knjižnice potrebno je osluškivati potrebe korisnika kojima, čini se, nedostaje vrlo malo da svoju malu narodnu knjižnicu ocijene savršenom ocjenom, kao što je to u anketi već učinilo čak 35% korisnika.

LITERATURA:

Društvo knjižničara, Marketing u knjižnicama. URL: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/html_main/dok_marketing.asp, (26.11.2014.)

Dukić, G., Sopka, I. Upravljanje marketingom male knjižnice. URL: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wpcontent/uploads/2013/06/207_Dukic_Sopka_2013_1.pdf , (26.11.2014.)

Ekonomski fakultet u Zagrebu. URL: http://web.efzg.hr/dok/MAR/rbutigan/Pojmovno%20odre%C4%91enje%20marketinga.pdf, (26.11.2014.)

Gorman, M. Postojana knjižnica. Zagreb: HKD, 2006.

IFLA-ina načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom. Zagreb: HKD, 2003.

IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (03.12.2014.)

Kolarić, A. Pedijatri poručuju roditeljima: čitajte djeci. URL: http://gkr.hr/Magazin/Djeca/%28title%29/Pedijatri-porucuju-roditeljima-citajte-djeci/%28article_id%29/5443 (28.2.2015)

Leščić, J., Hrvatske narodne knjižnice u godini 2011. URL: http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/ (24.11.2014.)

Mesić, Đ., Narodna knjižnica – prilog određenju pojma; Journal of Information and Organizational Sciences, 1991., URL: http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fhrcak.srce.hr%2Ffile%2F118838&ei=wsrdVOSkG4P2Uui2g-AM&usg=AFQjCNFHmG3UBFmumKyvXLnsSbH10YaGZA&sig2=O_8d3SjynEql7Gwvkf-pbw&bvm=bv.85970519,d.d24) (24.11.2014.)

Ministarstvo kulture. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html (24.11.2014)

Narodna knjižnica, IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.

Narodna knjižnica Krk. URL: http://www.knjiznica.hr/krk (27.11.2014.)

Otok Krk, Stanovništvo na otoku Krku prema popisu iz 2011. godine. URL: http://otok-krk.org/krk/hrvatska/stanovnistvo-na-otoku-krku-prema-popisu-iz-2011.-godine (26.11.2014.)

Posavec, Z., Javnost i demokracija. Politička misao. 2004., str. 5–10 URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=35984 , 21.11.2014.)

Pravilnik o uvjetima i načinu stjecanja stručnih zvanja u knjižničarskoj struci. URL: http://www.propisi.hr/print.php?id=6047, (4.12.2014.)

Rijeka. Statističke zanimljivosti o Rijeci. URL: http://www.rijeka.hr/StatistickeZanimljivostiO, (26.11.2014.)

Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: „Benja“ 2006.

Stipanov, J. Knjižnice i društvo. Zagreb: Školska knjiga, 2010.

Šalamon-Cindori, B. Trebaju li knjižnicama društvene mreže: iskustvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. URL: http://hrcak.srce.hr/73120 (28.2.2015.)

Špiranec, S. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. URL: http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1 (25.11.2014.)

Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: „Benja“, 1994.

Turistička zajednica grada Krka. Plan grada. URL: http://www.tz-krk.hr/hr/plan-grada#!/catid=4;3;6;5, (27.11.2014.)

Zakon o knjižnicama. URL: http://www.zakon.hr/cms.htm?id=1050 (24.11.2014.)

PRILOG BR. 1 – ANKETA

ANKETA (U SVRHU DIPLOMSKOG RADA) ZA KORISNIKE NARODNE KNJIŽNICE KRK

Moje ime je Irena Petrak i studentica sam pete godine diplomskog studija kroatistike – smjer knjižničarstvo. Za svoj diplomski rad odabrala sam istraživanje u Narodnoj knjižnici Krk među korisnicima knjižnice, ali i među onim građanima koji se ne koriste uslugama krčke knjižnice. Cilj ovoga istraživanja jest uvidjeti zadovoljstvo korisnika knjižnicom njihova grada te spoznati načine na koje knjižnice može još kvalitetnije funkcionirati kako bi bila pristupačnija svojim korisnicima te kako bi privukla one građane koji se njome ne koriste.

Prilikom odgovaranja na pitanja slobodno dodajte Vaš odgovor ukoliko se ne pronalazite među ponuđenima.

Unaprijed Vam zahvaljujem na Vašem odazivu i pomoći ispunjavanjem anketa.

1. **Korisnici i knjižnica**

Spol M Ž
Dob _____
Obrazovanje NSS SSS VŠS VSS
Status učenik (osnovna ili srednja škola)
student
zaposlen
nezaposlen
umirovljenik

Mjesto: Krk
Okolica Krka (Kornić, Vrh…)
Druga općina - _____

Koliko često odlazite u knjižnicu?

a) rijetko (manje od 5 puta godišnje)
b) srednje (između 5 i 20 puta godišnje)
c) često (više od 20 puta)

Koristite li web stranicu i katalog knjižnice?

a) ne
b) da

Ukoliko koristite web stranice knjižnice, ocijenite ih:

Sadržaj:	1	2	3	4	5
Korisnost:	1	2	3	4	5
Preglednost:	1 2	3	4	5	

Na koji način saznajete novosti iz knjižnice o pristigloj građi, susretima s književnicima..

a) putem maila
b) putem web stranice
c) putem plakata
d) od knjižničara
e) nikako, nezadovoljan/na sam obavještavanjem iz knjižnice

Smatrate li da Narodna knjižnica u Krku dobro komunicira sa svojim korisnicama ili ne? (najavljuje li kvalitetno događaje koji se odvijaju u njoj, komunicirate li s osobljem po pitanju knjižnične građe i prijedloga za nabavu određene knjižnične građe…)

_____
_____

Smatrate li da se knjižnica treba u potpunosti osuvremeniti time da Vam omogući posudbu elektronskih knjiga?

a) To mi nije važno
b) mogla bi, ali vjerojatno nedostaje novca za takve projekte
c) trebala bi se osuvremeniti i pronaći novac za projekte poput navedenoga

Koristite li se Internetom u knjižnici?
a) ne, jer knjižnica ne nudi tu mogućnost
b) ne koristim
c) koristim

Ocijenite važnost postojanja profila Narodne knjižnice na društvenim mrežama. (1= nije važno/ 5= jako važno)

1 2 3 4 5

Ocijenite lokaciju knjižnice? (1= loše/ 5=odlično)

1 2 3 4 5

Ocijenite zadovoljstvo interijerom knjižnice? (1= jako nezadovoljan/na / 5= jako zadovoljan/na)

1 2 3 4 5

Ukoliko niste zadovoljni interijerom knjižnice, navedite koje promjene smatrate nužnima?

_____
_____

Ocijenite zadovoljstvo cijenom članarina) (1 = nezadovoljstvo zbog previsoke cijene/5 = cijena je u potpunosti prihvatljiva)

1 2 3 4 5

Ocijenite zadovoljstvo ponudom knjižnične građe? (1= loše/ 5=odlično)

1 2 3 4 5

Ocijenite zadovoljstvo radnim vremenom knjižnice. (1= loše/ 5=odlično)

1 2 3 4 5

Koje bi promjene uveli ukoliko smatrate da su potrebne? Što Vam nedostaje u Narodnoj knjižnici Krk? (1 = nema potrebe za promjenom/ 5 = smatram da se u potpunosti treba mijenjati)

a) bolje radno vrijeme → 1 2 3 4 5
b) više djelatnika → 1 2 3 4 5
c) bolja lokacija → 1 2 3 4 5
d) veći prostor → 1 2 3 4 5
e) veći izbor knjiga → 1 2 3 4 5
f) programi za djecu i mlade (čitateljski klub, radionice) → 1 2 3 4 5
g) programi za odrasle (čitateljski klubovi, druženja) → 1 2 3 4 5

Koju građu najčešće čitate? (možete zaokružiti više odgovora)
a) Općenito – Znanost i znanje – organizacija – informacija – dokumentacija – knjižničarstvo – institucije

b) Filozofija – psihologija

c) Religija – teologija

d) Društvene znanosti – statistika – politika – ekonomija – trgovina – pravo – vlada – vojni poslovi – socijalna skrb – osiguranje – obrazovanje – folklor

e) Matematika i prirodne znanosti

f) Primijenjene znanosti – medicina – tehnologija

g) Umjetnosti – rekreacija – zabava – sport

h) Jezik – lingvistika – književnost (beletristika)

i) Geografija – biografije - povijest

2. Stanje građe Narodne knjižnice Krk

Jeste li zadovoljni fizičkim stanjem građe koje posuđujete?

a) da
b) ne

Koje promjene najčešće uviđate na posuđenoj građi? (možete zaokružiti više odgovora)

a) oštećenja uveza i knjižničnog bloka (savijanje, oštećen uvez, oštećen hrbat, površinska šteta, izgubljeni dijelovi…)
b) kemijska oštećenja (oštećenja od požara, mrlje, korozija tinte…)
c) mehanička oštećenja – nepravilno rukovanje građom, nasilnost
d) oštećenja nastala od kukaca i glodavaca
e) oštećenja nastala vlagom (plijesan, spajanje listova, promjena boje…)
f) ne primjećujem često oštećenja građe

Smatrate li da se nastale oštećenja ubuduće mogu spriječiti te da je šteta zapravo krivica knjižničara?

a) smatram da je šteta neizbježna, jer se ipak radi o papiru koji je porozan i pod utjecajem je vremena
b) smatram da je šteta neizbježna, ali i da bi bolje rukovanje građom spriječilo veće količine oštećenja
c) smatram da su oštećenja nastala krivicom knjižničara, ali i nekih korisnika zbog nestručnog rukovanja građom

I na kraju, molim Vas da ocijenite rad narodne knjižnice općenito:

1 2 3 4 5

ZAHVALJUJEM VAM NA POMOĆI!

PRILOG BR. 2 – INTERVJU S RAVNATELJICOM KNJIŽNICE

Intervju s ravnateljicom Narodne knjižnice Krk – Ivančica Justinić
Istraživanje za Diplomski rad na Odsjeku za kroatistiku – smjer knjižničarstvo
Studentica: Irena Petrak
Koomentor: Slavko Harni

Koliko dugo radite na poziciji ravnateljice knjižnice?

Ima li razlike u radu u knjižnici danas i prije 10 godina? Koje su to razlike?

S kakvim problemima se danas susrećete u vođenju knjižnice?

Održavate li radionice/programa za djecu, mlade ili odrasle?

Pri nabavi građe, osluškujete li potrebe korisnika knjižnice?

Smatrate li da se dovoljno novca iz proračuna izdvaja za narodnu knjižnicu Krk?

Postoje li u knjižnici problemi s vlagom, štetočinama ili sličnim pojavama koje štete građi? (Ukoliko postoje – je li šteta koja nastaje velika…)?

Koje promjene ste uveli za vrijeme svoga mandata, a smatrate da su se pozitivno odrazile na knjižnicu?

Koje promjene biste rado uveli da Vam to dopuštaju financije?

Popis slika:

Slika 1 - Članska iskaznica Narodne knjižnice Krk 24
Slika 2 - Plan grada Krka 38
Slika 3 - Vanjski izgled zgrade - knjižnica u prizemlju 40
Slika 4 - Prostor namijenjen korisnicima (najčešće se koristi za učenje i čitanje dnevnih novina) 41
Slika 5 - Dječji odjel Narodne knjižnice Krk 42
Slika 6 - Natpisi u knjižnici - oznake kao pomoć u snalaženju 43
Slika 7 - Početna stranica Weba Gradske knjižnice Krk 49
Slika 8 - Pretraživanje kataloga na Webu Narodne knjižnice Krk 49

Popis tabela:

Tabela 1 - IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za izgradnju knjižničnog fonda narodnih knjižnica i prikaz stanja u Narodnoj knjižnici Krk 26
Tabela 2 - Ocjena rada knjižnice u Krku 68

Popis grafikona:

Grafikon 1 - Vrste korisnika knjižničnih službi 18
Grafikon 2 - Program za djecu i mlade 20
Grafikon 3 - Knjižnični programi za odrasle 21
Grafikon 4 - Zadovoljstvo korisnika cijenom članarine 23
Grafikon 5 - Koja se građa najčešće čita u knjižnici? 29
Grafikon 6 - Ocjena ponude knjižnične građe 30
Grafikon 7 - Jeste li zadovoljni stanjem građe koju posuđujete? 31
Grafikon 8 - Koje promjene najčešće uviđate na posuđenoj građi? 32
Grafikon 9 - Tko je kriv za nastalu štetu? 33
Grafikon 10 - Ocjena lokacije knjižnice 39
Grafikon 11 - Ocjena interijera knjižnice 44
Grafikon 12 - Korištenje usluga interneta u knjižnici 45
Grafikon 13 - Prikaz posjećenosti i poznavanja web stranica Narodne knjižnice Krk 50
Grafikon 14 - Ocjene pojedinačnih elemenata internetske stranice 51
Grafikon 15 - Važnost postojanja društvenog profila knjižnice 53
Grafikon 16 - Ocjena radnog vremena knjižnice 55
Grafikon 17 - Dobne skupine korisnika knjižnice 59
Grafikon 18 - Stručna sprema ispitanih korisnika 60
Grafikon 19 – Mjesto boravka korisnika 62
Grafikon 20 - Frekventnost odlazaka u knjižnicu ispitanih korisnika 63
Grafikon 21 - Način saznavanja novosti iz knjižnice 64
Grafikon 22 - SWOT analiza Narodne knjižnice Krk 69