

# VREDNOVANJE UTJECAJA NARODNIH KNJIŽNICA NA LOKALNU ZAJEDNICU

## EVALUATION OF PUBLIC LIBRARY IMPACT ON THE LOCAL COMMUNITY

*Martina Dragija Ivanović*  
Sveučilište u Zadru  
mdragija@unizd.hr

UDK / UDC 027.3  
Stručni rad / Professional paper  
Primljeno / Received: 8. 4. 2011.

### *Sažetak*

Vrednovanje utjecaja knjižnice postalo je sastavni dio upravljanja i donošenja odluka. U radu se obrazlažu utjecaji koje knjižnica ima na zajednicu. Prikazana su dva priručnika koji su po mišljenju autorice temeljna literatura za svakoga tko se želi baviti proučavanje utjecaja knjižnice na zajednicu. U radu su objašnjena i temeljna kvalitativna istraživačka pomagala koja su neophodna u istraživanju utjecaja knjižnice na zajednicu.

*Ključne riječi:* učinci knjižnice, utjecaj knjižnice na zajednicu, kvalitativna metodologija

### *Summary*

Evaluation of the impact of libraries has become an integral part of management and decision-making. In the article, the author discusses library impact on the community and describes two manuals which, in author's opinion, represent fundamental

reading for anyone who wants to research the library impact on the community. The paper explains the basic qualitative research tools that are necessary for the research of the impact of libraries.

*Keywords:* evaluation, library impact, qualitative research methods

## **Pretpostavke istraživanja utjecaja knjižnice na zajednicu**

Neosporna je činjenica da narodne knjižnice imaju velik utjecaj na zajednicu. Ali tvrdnja ostaje na teorijskoj razini sve dok je ne potvrdimo istraživanjem. Pristup vrednovanju utjecaja (*impact*) knjižnice na zajednicu označava promjenu paradigme u dosadašnjim pristupima vrednovanju koji su se temeljili na vrednovanju ulaznih (*inputs*) i izlaznih proizvoda (*outputs*), a težište je bilo na prikupljanju statističkih podataka uz pomoć kvantitativnih istraživačkih metoda.<sup>1</sup> Istraživanja poslovanja knjižnica od analize ulaznih podataka (na primjer, statistički podaci o uložnim sredstvima u nabavu knjiga) i analize izlaznih proizvoda (na primjer, korištenje usluga informacijske službe, biltena prinova, baza podataka) nadopunjeno je istraživanjima o tome kakva je interakcija knjižnice i zajednice i na koji način i kojim uspjehom knjižnica utječe na zajednicu. Otvorena su nova istraživačka pitanja i teme o tome jesu li i koliko su korisnici i zajednica profitirali od usluga koje nudi knjižnica. Zbog navedenog, istraživači i praktičari počinju razvijati pokazatelje uspješnosti za mjere postignuća, utjecaja na okolinu (*outcomes*). Najveći problem u vrednovanju učinaka knjižnice je taj što je teško izdvojiti učinke na korisnike odnosno moguće korisnike koje je postigla knjižnica od učinaka koje su postigle druge ustanove.

Terminološki prijepori na koje nailazimo u literaturi koja se bavi vrednovanjem prisutni su i u određenju pojma utjecaja knjižnice na zajednicu. Petr Balog<sup>2</sup> *outcomes, impact* prevodi kao rezultat, učinak, ishod, a za pojašnjenje pojma koristi definiciju Hernona i Dugana da “učinci odražavaju način na koji

---

<sup>1</sup> Dudden Rosaling Farnam. Using benchmarking – needs assessment, quality improvement, outcome measurement and library standard. New York ; London : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2007. Str. 223.

<sup>2</sup> Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku ; Filozofski fakultet u Osijeku, 2010. Str. 74.

su se knjižnični korisnici promijenili kao rezultat osobnoga kontakta s knjižnicom, njezinom građom, uslugama i programima”.<sup>3</sup> Streatfield i Markless<sup>4</sup> definiraju *impact* kao učinak usluge ili djelatnosti knjižnice na pojedince, skupinu ili zajednicu. Na učestalo korištenje pojma *outcomes* i *impact* kao sinonima u stručnoj literaturi upozoravaju Poll i Payne<sup>5</sup> i definiraju te pojmove kao one koji žele istaknuti utjecaj knjižnice na pojedinačnog korisnika ili na skupinu korisnika.<sup>6</sup> Istraživanja rezultata knjižnice i ulaznih proizvoda proširila su se na istraživanja koja odgovaraju na pitanje na koji način i kako knjižnica ima utjecaj na zajednicu u kojoj djeluje. Poll i Payne smatraju da knjižnice istraživanjima utjecaja žele dokazati da pridonose “učenju, poučavanju i istraživanju”, a time i težnjama knjižnica da obogaćuju postupke demokracije, zaštitu i zalaganje za intelektualne slobode, informacijsku pismenost i društvenu jednakost, smanjenje siromaštva i kulturne raznolikosti.<sup>7</sup> U istraživanju utjecaja knjižnice koristimo se nizom podataka koji se mogu prikupiti iz tradicionalnih pokazatelja uspješnosti. Njihova je dodatna vrijednost u tome da su obogaćeni novim podacima koje do sada nije bilo moguće (ili nije se znalo) prikupiti i analizirati. Istraživanje utjecaja knjižnice na zajednicu, od istraživača zahtijeva dodatan napor u razumijevanju zajednice kao sociološke kategorije i knjižnice kao jednog od aktera kulturnog i društvenog života u zajednici. Za potrebe ovog rada primjerenim se pokazalo nazivlje koju preporučaju Streatfield i Markless,<sup>8</sup> a vezano uz utjecaje koje knjižnice imaju na zajednicu. Njihovo tumačenje utjecaja knjižnice temelji se na modelu pod nazivom *GL IPA Road model*.<sup>9</sup> Taj se model temelji na 5 razina koje se naslanjaju jedna na drugu i tvore piramidu utjecaja. U podnožju piramide nalaze se promjene u znanju i vještinama, nakon toga promjene u percepciji i samopouzdanju (na primjer pomoć knjižnice u traženju posla), promjene u kvaliteti života, a na vrhu piramide nalaze se promjene u društvu i ekonomiji.<sup>10</sup>

<sup>3</sup> Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Nav. dj. Str. 74.

<sup>4</sup> Streatfield, David; Sharon Markless. What is impact assessment and why is it important? // *Performance Measurement and Metrics* 10, 2(2009), 134.

<sup>5</sup> Poll, Roswitha; Philippe Payne. Impact measures for libraries and information services. // *Library HiTech* 24, 4(2006), 548.

<sup>6</sup> Isto, 548.

<sup>7</sup> Usp. Isto, 548.

<sup>8</sup> Streatfield, David; Markless, Sharon. Nav. dj. Str. 134.

<sup>9</sup> *GLIPA Road Map – Global Libraries Initiative (GL), GL Impact Planning and Assessment (IPA)*

<sup>10</sup> Streatfield, David; Sharon Markless. Nav. dj. Str. 136.

Uloga knjižnice u društvu ne zaustavlja se na provođenju aktivnosti poput promicanja čitanja, nego se utjecaj knjižnice kroz aktivnosti odražava na život pojedinca. Kvalitetan program promicanja primjerenih aktivnosti može utjecati na čitalačke navike djece kako bi poboljšala čitalačku tehniku, usvojila poštovanje i pozitivan odnos prema knjizi i prenijela te stavove obitelji. Nesumnjivo, povećan interes za knjigu, čitanje i razumijevanje teksta vodi prema boljem uspjehu u školovanju, što može imati za posljedicu bolje zaposlenje. Uloga narodne knjižnice posebno je važna danas kada je društvo na globalnoj razini zahvaćeno velikim ekonomskim i društvenim problemima uzrokovanim recesijom. Američko knjižničarsko društvo (ALA – *American Library Association*) u svojim godišnjim izvješćima<sup>11</sup> ukazalo je na važnost narodnih knjižnica u vrijeme krize. Mnogo nezaposlenih bilo je primorano tražiti novi posao za što su im bila potrebna nova znanja ili informacije o mogućim zaposlenjima. Narodne knjižnice spremno su dočekale pritisak starih i novih korisnika. U izvješću iz 2011. godine kao jedna od najvažnijih usluga narodnih knjižnica ALA ističe se pristup internetu – od poučavanja za korištenja računala do pretraživanja informacija za potrebe pronalaženja posla ili ostvarivanja socijalnih prava.<sup>12</sup> Opsežna studija koje je provedena 1997. i 1998. godine u Velikoj Britaniji rezultirala je publikacijom *Learning Development*<sup>13</sup> u kojoj su obrađeni rezultati istraživanja društvenog utjecaja knjižnice. Rezultati su ukazali da knjižnica ima važnu ulogu u razvoju zajednice, socijalnoj uključenosti, održavanju demokracije u društvu i razvoju lokalne kulture.

U literaturi se najčešće navodi da knjižnica može na zajednicu imati ekonomski utjecaj ili utjecaj na pismenost ili utjecaj na zajednicu u cjelini. Kerslake i Kinnel<sup>14</sup> razlikuju utjecaj knjižnice na trima razinama: utjecaj na zajednicu u kojoj knjižnica radi; utjecaj na vještine i ekonomski utjecaj. Utjecaj na zajednicu promatraju u svjetlu postignuća knjižnice kao kulturne ustanove i kao ustanove koja je duboko osvještena o potrebama osoba koje su zbog bilo kojeg razloga isključene iz jednog dijela života zajednice, a koje često nazivamo i posebnim skupinama korisnika. Ova druga točka općenito je važna za većinu zemalja koje imaju mnogo manjinskih zajednica ili problema u zajednici

---

<sup>11</sup> The State of America's Libraries : a report from the American Library Association [citirano: 2012-16-01]. Dostupno na: <http://www.ala.org/news/mediapresscenter/americaslibraries/publiclibraries>

<sup>12</sup> Isto.

<sup>13</sup> Matarasso, François. Learning development : an introduction to the social impact of public libraries. London : British Library Board, 1998.

<sup>14</sup> Kerslake, Evelyn; Margaret Kinnel. The social impact of public libraries : a literature review. // [London] : British Library Research and Innovation Centre, 1997.

kao što je nezaposlenost. U Velikoj Britaniji, Skandinaviji i Sjedinjenim Američkim Državama postoji niz programa za beskućnike ili manjine, dok se u Hrvatskoj trend interesa za takvu vrstu usluga javlja u zadnjih 10-ak godina.<sup>15</sup> Narodne knjižnice trebale bi biti ustanove koje su osviještene o problemima zajednice u kojoj djeluju. Poznavanje zajednice i razumijevanje njezinih potreba temeljna su pretpostavka za uspostavu programa i usluga potrebnih za uključivanje svih stanovnika zajednice u njezin svakodnevni život. Narodna knjižnica svojevrsni je most između zajednice i onih koji se ne osjećaju kao njezin sastavni dio ili koji zbog objektivnih okolnosti ne ostvaruju svoja prava koja im zajednica deklarativno osigurava i jamči. Usherwood i Linely<sup>16</sup> nadevezuju se na prethodno razmišljanje pa se njihova analiza uloge knjižnice u zajednici, a s tim povezanog i utjecaja koji knjižnica ima na zajednicu odražava kroz obrazovanje, pismenost, informacije i slobodno vrijeme i kulturu.

Skupina autora priručnika za mjerenje utjecaja knjižnice na zajednicu pod nazivom *The Library's Contribution to Your Community : A Resource Manual*<sup>17</sup> izdvojila je šest područja u kojima knjižnice pridonose pojedincu ili skupini u zajednici. To su odgajanje i učenje, pismenost, kultura i razonoda, biznis i ekonomija, osobna podrška i razvoj zajednice. Oni smatraju da se utjecaj knjižnica na pojedinca u odgajanju i učenju ostvaruje uslugama koje su povezane sa cjeloživotnim učenjem i uslugama koje su ustrojene kao podrška pojedincima koji su obuhvaćeni u obrazovnom sustavu. Kao i ranije spomene autorice Kerslake i Kinnel, autori smatraju da narodne knjižnice osiguravaju usluge koje pridonose razvoju i unapređenju čitalačkih i numeričkih vještina, informatičkoj i informacijskoj pismenosti. Korištenje slobodnog vremena u narodnoj knjižnici u skladu je s kulturnim vidom poslovanja knjižnica. Sve više prostora u istraživanjima i teorijskoj literaturi pridaje se doprinosima narodne knjižnice poslu i ekonomiji, a u navedenom priručniku izdvojene su: informacijske usluge za lokalne poduzetnike, usluge koje osiguravaju pomoć u razvoju novih poslova, podrška području prodaje nekretninama i podrška turizmu. Doprinos narodne knjižnice osobnom razvoju moguće je analizirati u odnosu na informacijske usluge za osobne odluke, usluge koje su povezane s informacijama u svezi poslovanja državnih službi (ostvarivanje socijalnih

---

<sup>15</sup> Jedan o primjera koje je potrebno istaknuti je usluga Knjižnica grada Zagreba koja je pokrenula niz aktivnosti i usluga za beskućnike [citirano: 2012-16-01]. Dostupno na: <http://beskucnik.kgz.hr/>

<sup>16</sup> Usherwood, Bob; Rebecca Linley. *New measures for the new library : a social audit of public libraries*. London : British Library, Research and Innovation Centre, 1998.

<sup>17</sup> *The Library's contribution to your community : a resource manual*. 2nd ed. Southern Ontario Library Service, 2007.

prava i slično) i usluge koje pomažu u razvoju karijere te potrage za poslom. Pregled doprinosa i usluga koje autori predlažu kao pokazatelje nalaze se u Tablici 1. Metode koje se koriste pri istraživanju doprinosa narodne knjižnice razvoju zajednice detaljno su objašnjene u sljedećem poglavlju.

Tablica 1. Doprinosi knjižnice u zajednici po LCTC<sup>18</sup>

<b>DOPRINOS</b>	<b>Usluge koje potvrđuju navedene doprinose</b>
Odgajanje i učenje	Cjeloživotno učenje Podrška pojedincima koji su u obrazovnom sustavu
Pismenost	Čitalačke i numeričke vještine Informatička pismenost Informacijska pismenost
Kultura i razonoda	Korištenje slobodnog vremena
Posao i ekonomija	Informacijske usluge za lokalne poduzetnike Razvoj novih poslova Podrška sektoru prodaje nekretnina Turizam
Osobna podrška	Informacijske usluge za osobne odluke Državne službe Razvoj karijere i potraga za poslom
Razvoj zajednice	Socijalna interakcija/Osjećaj za zajednicu Zadovoljstvo zajednicom kao mjestom za život Svjest o zajednici/Pripadnost zajednici Podrška skupinama u zajednici/agencijama u zajednici Podrška za kulturni identitet i raznolikost

### **Priručnici o vrednovanju utjecaja knjižnice na zajednicu**

Svijest o važnosti mjerenja utjecaja knjižnice na zajednicu danas je duboko usađena u poslovnu politiku upravljanja knjižnicama. U želji da voditeljima i ravnateljima knjižnica olakšaju postupak vrednovanja, istraživači su osmislili niz priručnika koji na jednostavan način predstavljaju teoriju i metodologiju vrednovanja knjižnice na zajednicu.

<sup>18</sup> The Library's. Nav. dj. Str. 19.

Za praktičare, jedan od najboljih priručnika već je spomenuti kanadski priručnik *The Library's Contribution to Your Community : A Resource Manual*<sup>19</sup> u izdanju Southern Ontario Library Service. Svrha priručnika je da pomogne praktičarima u predstavljanju vrijednosti kojima knjižnica obogaćuje život u zajednici onima koji donose odluke i onima koje sudjeluju u financiranju knjižnica. Naime, voditelji knjižnica suočeni su s problemom predstavljanja knjižnice u javnosti kao ustanove od posebne društvene važnosti, pa je potrebno iznaći načine da se svima koji knjižnici pristupaju s predrasudama i nedovoljnim poznavanjem njezinih ciljeva i zadaća, objasne sve prednosti korištenja knjižnice. Na temelju razgovora s političarima koji odlučuju o financiranju knjižnica u Priručniku su izdvojena četiri najvažnija elementa pri donošenju odluka o financiranju i prosuđivanju o radu knjižnica:

- osnovni statistički podaci o poslovanju
- informacije o podršci zajednice, zadovoljstvo zajednice poslovanjem knjižnice
- doprinos širem krugu korporativnih tijela i drugim ustanovama u zajednici
- usporedba s drugima radi dokazivanja isplativosti.<sup>20</sup>
- Kao pomoć u rješavanju ovog problema u priručniku je prikazano šest razina na kojima knjižnice mogu ostvariti doprinos i dvadeset usluga koje donose neki oblik koristi korisnicima kada dolaze u interakciju s knjižnicom.

Važno je naglasiti da su autori priručnika istaknuli da je preduvjet vrednovanju dobro osmišljeno planiranje aktivnosti i poznavanje osnova strateškog planiranja.

Na primjeru doprinosa knjižnice razvoju zajednice, objasniti ćemo na koji način Priručnik preporuča prikupljanje podataka. Ako želimo istražiti na koji način knjižnica pridonosi razvoju zajednice, onda istražujemo usluge koje donose korist kao što je socijalna interakcija, zadovoljstvo zajednicom kao mjestom za život, svijest o zajednici, podrška raznolikim skupinama u zajednici i podrška kulturnom identitetu i raznolikosti. Za svaku navedenu uslugu ili korist koja proizlazi iz usluge, napravljen je sažet opis. Na primjer, uz pojam "socijalne interakcije" nalazi se opis knjižnice kao mjesta socijalne interakcije i kao važnog aktera u socijalnoj interakciji u zajednici. Nakon opisa, autori

---

<sup>19</sup> Nav. dj. *The Library*.

<sup>20</sup> Isto. Str. 1.

navode metode i izvore informacija koje možemo koristiti u istraživanju.<sup>21</sup> Nakon popisa navedenih izvora, autori upućuju na bibliografske izvore kojima su se služili za definiranje opisa “koristi” i izvora za prikupljanje podataka. Nakon navedenih podataka, autori predstavljaju načine kako i s kojim je dokazima moguće potkrijepiti tezu da je knjižnica važna ustanova jer osigurava socijalnu interakciju u društvu. Taj dio priručnika vrlo je važan jer osim pokazatelja i uputa kako i koje podatke prikupiti, usmjerava voditelje knjižnica na putu pregovaranja i predstavljanja prikupljenih podataka financijerima i donositeljima odluka.

Međutim, jedan od problema ovog priručnika je taj što autori ne razlikuju rezultate (*outputs*) i učinke (*outcomes*) knjižnice. Njihov pristup temelji se na prikupljanju rezultata koji se mogu prikazati kao učinci. Kao razlog takvog pristupa navode problem da knjižnice većinom nemaju tim osposobljenih ljudi koji mogu istraživati učinke knjižnice. Ovakav stav jednim se dijelom kosi s nastojanjem da se osvijesti potreba istraživanja utjecaja knjižnice na zajednicu jer nehotice vraća na istraživanje rezultata. Ipak, metode i pristup koji je prikazan u priručniku mogu poslužiti kao prijelazna faza istraživanja utjecaja knjižnice.

Drugi priručnik koji je važan za istraživanje utjecaja knjižnice u zajednici je *Shaping Outcomes*<sup>22</sup> koji je napravljen u suradnji s Institute of Museum and Library Service i Indiana Universityja. Za razliku od prethodno navedenog priručnika, pristup ovom priručniku je besplatan i dostupan svima. Osim knjižničarima, ovaj priručnik namijenjen je i muzealcima. Model koji se koristi naziva se *Outcomes Based Planning and Evaluation* (OBPE) i temelji se na logičkom modelu.<sup>23</sup> Tečaj počinje s objašnjenjem nazivlja i objašnjenjem modela koji će se koristiti za istraživanje. OBPE je sustavan način za planiranje korisnički usmjerenih programa i cilj je izmjeriti jesu li ti programi

---

<sup>21</sup> U ovom primjeru to su: ukupan broj korisnika tijekom godine, broj korisnika po satu, broj programa koji je ponuđen korisnicima i nekorisnicima, podaci o broju osoba i strukturi osoba prisutnih na programima koje organizira knjižnica, broj sati programa, broj knjižničnih jedinica koje su posuđene na bazi usluga za osobe koje ne mogu doći u knjižnicu (npr., bibliobusi, posjeti kućama i slično); vrijednost vanjskih usluga koje su primijetili korisnici, predstavnika agencija i nadležnih ustanova povezanih sa socijalnim radom; percepcija vrijednosti knjižnice kao mjesta na kojem je fokusirana socijalna interakcija, karakteristike korisnika koji izvještavaju/koji se izjašnjavaju o knjižnici kao mjestu na kojem se ostvaruje socijalna interakcija (tu se prvenstveno misli na skupine korisnika kao što su osobe starije životne dobi, imigranti i slično).

<sup>22</sup> *Shaping outcomes* [citirano: 2011-10-09]. Dostupno na: <http://www.shapingoutcomes.org/course/>

<sup>23</sup> Logički model detaljno je razradila Rosalind Farnam Dudden. Nav. dj.



postigli svoje ciljeve. Cilj istraživanja koje se temelji na filozofiji OBPE-a nadilazi tradicionalnu statistiku i dokumentiranje onoga što je knjižnica napravila. Mjerenje je usmjereno prema pitanju – koju je razliku u životu korisnika napravila vaša knjižnica, kako su usluge koje nudite korisnicima promijenile njihov život, stavove, ponašanje. Logički model na kojem se temelji ovaj pristup istraživanju učinaka knjižnice polazi od planiranja usluga. Usluge se moraju planirati s obzirom na cilj poslovanja ustanove i na temelju poslanja. Prvi korak u planiranju je identificirati osobe ili skupine i njihove potrebe u odnosu na poslanje ustanove. Drugi korak je uspostaviti jasnu sliku učinaka programa kako bi ispunili potrebe korisnika. Nakon toga, potrebno je razviti pokazatelje za mjerenje učinka knjižnice. Zadnji korak koji se preporuča jest da se na temelju rezultata osmisli i ponudi usluga koja će privući publiku, korisnike i proizvesti željene rezultate. Pritom, autori razlikuju tri razine učinaka knjižnice: kratkoročni učinci, srednjoročni učinci i dugoročni učinci. Kratkoročni se učinci odnose na vještine, stavove i znanje, srednjoročni koje se odnose na promjene u ponašanju i donošenju odluka, a dugoročni na promjene u statusu ili uvjetima života. Kratkoročne učinke, kao na primjer saznanja o celijakliji nakon predavanja u knjižnici, lako se mogu istražiti jednostavnim intervjuom nakon predavanja. Srednjoročni i dugoročni uvjeti zahtijevaju složenije istraživanje. U dijelu tečaja<sup>24</sup> u kojem se pristupnici (knjižničari, muzealci) upoznaju s metodama vrednovanja, naglasak je stavljen na pronalaženje pravih pokazatelja i istraživačkih metoda koje je moguće koristiti u takvom istraživanju. Jedino na temelju dobro izabranih pokazatelja moguće je provesti istraživanje koje će nam dati rezultate koje možemo iskoristiti u svrhu unapređivanja poslovanja knjižnice. Petr Balog<sup>25</sup> također naglašava važnost pri izboru dobrih pokazatelja čijom ćemo interpretacijom dobiti podatke kojima možemo donijeti odluke na strateškoj razini.

### **Istraživačke metode koje se koriste u istraživanjima utjecaja knjižnice na zajednicu**

Za uspješno provedeno vrednovanje utjecaja knjižnice na zajednicu potrebno je izabrati odgovarajuću istraživačku metodu. Dobro odabrani pokazatelji i dobro osmišljen nacrt istraživanja ključni su za uspješno provedeno

---

<sup>24</sup> Writing effective indicators [citirano: 2011-09-16]. Dostupno na: <http://www.shaping-outcomes.org/course/evaluate/d7.htm>

<sup>25</sup> Petr Balog, Kornelija. Nav. dj. Str. 67.

vrednovanje. Specifičnost istraživanja utjecaja knjižnice u odnosu na istraživanja zadovoljstva korisnika vidljiva je u sljedećim parametrima: zahtjevnost metodologije, jasnoća/nejasnoća pokazatelja, prikazivanje rezultata i slično. Ne možemo prihvatiti dokaz da je utjecaj na zajednicu nemoguće dokazati ako polazimo od teze da u istraživanju želimo koristiti samo jednu metodu. Dobro postavljeno istraživanje u svojem će nacrtu istraživanja predvidjeti dvije do tri pa ponekad i četiri metode. Razlog takvom pristupu je taj što jedna metoda neće odgovoriti na sva istraživačka pitanja koja smo postavili. Kod primjene više od jednog instrumenta istraživanja govori se o triangulaciji koja označava kombiniranje višestrukih promatrača, teorijskih perspektiva, izvora podataka i metodologija.<sup>26</sup>

Metode koje se najčešće koriste za istraživanje učinaka knjižnice pripadaju kvalitativnoj metodologiji. Autori Poll i Payne<sup>27</sup> navode da se najčešće koriste sljedeće metode: upitnici (tiskani, telefonski, mrežni), intervjui, fokus grupe i diskusijske grupe i korisnička samoprocjena stečenih vještina i kompetencija. Naglašavaju da je rezultate dobivene ovim metodama potrebno uspoređivati s rezultatima dobivenim uporabom kvantitativnih metoda. Velika vrijednost ili, kako Poll i Payne kažu, neprocjenjiva vrijednost podataka prikupljenih kvalitativnim metodama, ogleda se u predstavljanju rezultata istraživanja javnosti. Osobni doživljaji knjižnice te percepcija knjižnica kod korisnika i nekorisnika knjižnice “oživljavaju” suhe statističke podatke i izvještaje i čini ih razumljivijima i vjerodostojnijima. Usherwood<sup>28</sup> tezu o važnosti korištenja kvantitativnih metoda objašnjava stavom da se iza podataka koji se prikupe kvantitativnim metodama nalazi dublja analiza koja će pokazati pravu sliku knjižnice. Njegov stav o važnosti provođenja socioloških i psiholoških istraživanja u knjižnicama potvrđuje tezu da je osim brojki potrebno pokazati vrijednost knjižnične usluge u pogledu njezinog utjecaja na pojedinca i društvo.<sup>29</sup>

Temeljna razlika između kvalitativne i kvantitativne metode je ta što se kvalitativne metode najčešće bave riječima umjesto brojevima tipičnim za

<sup>26</sup> Leburčić, Anči. Integracija kvalitativnih i kvantitativnih aspekata : perspektive empirijskih istraživanja otoka. // Sociologija sela 39, 1/4 (2001), 202.

<sup>27</sup> Usp. Poll, Roswitha; Philip Payne. Nav.dj. Str. 551.

<sup>28</sup> Usp. Usherwood, Bob. Demonstrating impact through qualitative research. // Performance measurement and metrics 3,3 (2002), 118.

<sup>29</sup> Isto.

kvantitativne metode.<sup>30</sup> Razlika postoji u korištenim metodama i procedurama. Kvantitativna istraživanja bave se provjerom unaprijed postavljenih hipoteza i testiranjem teorija na temelju statističke analize.<sup>31</sup> Kvalitativna istraživanja polaze iz drugog motrišta. Kvalitativna istraživanja polaze od subjekta koji proučavaju i nastoje razumjeti ga u njegovom povijesnom i socijalnom kontekstu.<sup>32</sup> U kvantitativnim istraživanjima postoji nametnuta distanca između istraživača i predmeta istraživanja. Istraživači koji rabe kvalitativne metode smatraju da su u boljem položaju od istraživača koji rabe kvantitativne metode zato što su osobno uronjeni u događanja i aktivnosti pa su im jasnije veze koje se stvaraju između aktivnosti i događanja, a to znači da razumiju dublje veze koje su temelj predmeta istraživanja.<sup>33</sup> Uloga istraživača u kvalitativnoj metodologiji je iznimno aktivna jer istraživač sagledava problem dubinski. Često se događa da takav pristup zahtijeva od istraživača da sudjeluje u svakodnevnom životu pojedinca ili zajednice koju istražuje.<sup>34</sup> Bez obzira na "labavost" nacrtu istraživanja kvalitativnih metoda, istraživači koji se odluče na taj pristup moraju biti svjesni da "labavost" ne znači nepostojanje nacrtu ili nestručnost. Kvalitativne metode traže savjesnog i dosljednog istraživača. Jedna od glavnih razlika između kvalitativne i kvantitativne metodologije je ta što kvantitativni istraživači nakon obavljenoga prvog dijela posla, a to je postavljanje i izrada upitnika, do same analize rezultata često nemaju veze s ispitanicima ili samim tijekom istraživanja. Upitnik ispitanici ispunjavaju sami ili uz anketara. Kod kvantitativnih metodologija praćenje tijeka istraživanja bitno je složenije. Nakon svakoga pojedinačnog intervjua ili razgovora s fokus grupom, istraživač je suočen s nizom bilježaka, impresija, osobnih ili ispitanika, koje je potrebno zapisati, postaviti u kategorije ili staviti u vezu s nacrtom istraživanja ili s prethodno odrađenim intervjuima ili promatranjem. Kao što smo naveli ranije, kvalitativni istraživač u istraživanju sudjeluje aktivno i njegovo istraživanje ne prestaje odlaskom ispitanika. S obzirom da kvalitativna istraživanja žele obuhvatiti širu sliku stvarnosti, istraživač je u poziciji da

---

<sup>30</sup> Usp. Milas, Goran. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Zagreb : Naklada Slap, 2009. Str. 571-572.

<sup>31</sup> Isto. Str. 571.

<sup>32</sup> Halmi, Aleksandar. Kvalitativna istraživanja u primjenjenim društvenim znanostima. Zagreb : Naklada Slap, 2005. Str. 14.

<sup>33</sup> Gray, David E. Doing research in the real world. 2nd ed. Los Angeles : Sage, 2009. Str. 201.

<sup>34</sup> Gray, David E. Nav.dj. Str. 164.

svoje istraživanje proživljava u raznim neočekivanim okolnostima. S obzirom na prirodu istraživanja učinaka knjižnice, aktivno je uključivanje istraživača u zajednicu i ustanovu koja je predmet istraživanja odlučujuće. Istražiti što knjižnica znači jednoj zajednici, zahtijeva od istraživača da shvati socijalne mreže koje postoje u zajednici, ustanove koje su u izravnoj ili neizravnoj vezi sa zajednicom kao i sociološki profil knjižnice. Preduvjet istraživanja učinaka knjižnice na zajednicu je analiza zajednice koja je ključna za poslovanje knjižnice kao i za njeno poslanje. Kada govorimo o analizi zajednice, ne mislimo na površne analize strukture stanovništva, nego na dubinsku analizu koja nam odgovara na pitanja o tome kakva je zbilja zajednica u kojoj knjižnica djeluje. Pitanja na koja analiza zajednice mora odgovoriti su sljedeća: geografski položaj knjižnice (tko geografski gravitira knjižnici; njezin položaj u odnosu na druge knjižnice u regiji/županiji, demografska slika zajednice, struktura stanovništva po zaposlenju (koliko ih radi, koliko ih ne radi, koja je djelatnost najzastupljenija, kako se živi s obzirom na primanja/dohodak, koliko je siromašnih), kakva je industrijska i privredna slika mjesta (postoje li tvornice i slično), formalni i neformalni komunikacijski kanali u zajednici, sustav zdravstvene i socijalne zaštite u zajednici, vjerske organizacije, rekreacijski objekti, kulturne organizacije i aktivnosti u mjestu, telekomunikacije.<sup>35</sup>

Na temelju proučenih karakteristika kvalitativne metodologije, smatramo da je ona za istraživanje učinaka knjižnice neophodna jer svojim “dubinskim” pristupom omogućuje dolaženje do rezultata i saznanja koji će što vjernije i jasnije opisati odnos knjižnice i zajednice.

### ***Izbor istraživačkog pomagala***

U literaturi o istraživanju utjecaja knjižnice na zajednicu kao najučestalija istraživačka pomagala navode se većinom upitnici i druge kvalitativne metode. Priručnik *Shaping Outcomes* navodi sljedeće metode:<sup>36</sup> anegdote, upitnici i različiti oblici formulara za povratne informacije, promatranje i razni oblici procjena, razni dokumenti organizacije (izvješća, statistički pregledi, dokumentacija o poslovanju knjižnice, dnevnicu rada djelatnika i slično). U

<sup>35</sup> Valdez-Perry Branch Denver Public Library : a community analysis [citirano: 2011-09-16]. Dostupno na: [http://www.skyways.org/pathway/ca\\_rep](http://www.skyways.org/pathway/ca_rep)

<sup>36</sup> Data Sources [citirano: 2011-09-16]. Dostupno na: <http://www.shapingoutcomes.org/course/evaluate/d9.htm>

ovom popisu izostavljene su najčešće kvalitativne metode, a to je individualni intervju i razgovor s fokus grupom. S obzirom na prirodu istraživanja utjecaja knjižnice na zajednicu, smatramo da je intervju nezaobilazna metoda za prikupljanje podataka u takvoj vrsti istraživanja. U nastavku ćemo se ukratko upoznati s najvažnijim metodama i njihovim značajkama.

### ***Intervju***

Intervju je metoda kojom se u razgovoru s jednom osobom dobije mnogo dublji uvid u iskustva i reakcije ispitanika.<sup>37</sup> Ispitanik se pita za stavove, mišljenja, iskustva, osjećaje, a cilj je prikupiti informacije važne za istraživački problem.<sup>38</sup>

Na temelju istraživačkih pitanja, istraživač mora donijeti odluku o vrsti intervjuja koju će koristiti. Najčešća podjela intervjuja je na strukturirani i nestrukturirani intervju. Strukturirani intervju temelji se na unaprijed pripremljenim pitanjima koja ne odstupaju od zadane strukture, točno se zna što se želi istražiti da se ispitanika vodi uvijek u istom smjeru. Polustrukturirani intervju temelji se na unaprijed pripremljenim pitanjima u formi tema za razgovor. Pitanja su koncipirana tako da se otvori prostor ispitaniku da izrazi svoje mišljenje. Nestrukturirani intervju je neformalan, osoba koja provodi intervju nema strogi katalog pitanja, nego ih formulira prema okolnostima, opći predmet razgovora je definiran, ali sve je ostalo prepušteno ispitaniku. Osoba koja provodi intervju mora suptilno nadzirati ispitanika jer bez obzira na neformalan pristup, mora se razgovarati o temi intervjuja.<sup>39</sup> Dubinski, usmjereni intervju podrazumijevaju sve oblike otvorenog, polustrukturiranog ispitivanja. Sudionik je doveden u stanje da se spontano izjašnjava o svojim stavovima, osjećajima i općenito o razlozima svojeg ponašanja u vezi s problemom koji mu je predložen.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Crawford, John. The culture of evaluation in library and information services. Oxford : Chandos Publishing, 2006. Str. 50.

<sup>38</sup> Milas, Goran. Nav. dj. Str. 586.

<sup>39</sup> Crawford, John. Nav. dj. Str. 50-51.

<sup>40</sup> Halmi, Aleksandar. Nav. dj. Str. 319.

### ***Razgovor s fokus grupom***

Metoda razgovora s fokus grupom često je korištena metoda u knjižnicama.<sup>41</sup> Skoko definira fokus grupe kao kvalitativni oblik istraživanja koji uključuje grupnu raspravu o nekoj zadanoj temi.<sup>42</sup> Samo ime metoda je dobila zbog načina kako se provodi – rasprava počinje na široj razini, a onda se metodom ljevka fokusira na istraživačka pitanja, i usmjerena je prema određenom problemu.<sup>43</sup> Cilj razgovora s fokus grupom je dubinska rasprava kojom ćemo istražiti vrijednosti ili stavove ispitanika prema nekom problemu ili temi<sup>44</sup> to jest dublje razumijevanje nekih pitanja ili problema.<sup>45</sup> O tehnikama vođenja razgovora fokus grupa na raspolaganju je niz priručnika, međutim moramo upozoriti da vođenje razgovora fokus grupe nije lagan posao. Na prvi pogled fokus grupe izgledaju kao jedna od lakših istraživačkih metoda. Međutim, za pripremu fokus grupe potrebna je temeljita priprema i nacrt kao i za bilo koju drugu metodu kao što su upitnici ili eksperiment. Glavno obilježje razgovora s fokus grupom je dinamična grupna rasprava. Moderator ima ključnu ulogu u uspješnosti razgovora s fokus grupom jer njegov je zadatak poticati ispitanike na razmjenu mišljenja i nepovezan razgovor usmjeriti prema temi i cilju fokus grupe. Razgovori s fokus grupom provode se na manjim skupinama ispitanika koji dijele neka zajednička obilježja, raspon ispitanika kreće se od 4 do 12, a pri izboru ispitanika mora se voditi računa o zajedničkim karakteristikama (spol, mjesto stanovanja, subkulturna pripadnost) jer skupina mora biti homogena.<sup>46</sup>

### ***Opažanje***

Opažanje omogućuje dublji uvid u stanje koje nas kao istraživače zanima. U knjižničarstvu, tehnika opažanja nije često korištena metoda istraživanja.<sup>47</sup> Knjižnica kao ustanova pogodna je za ovu metodu, a opažanje je idealna

---

<sup>41</sup> Crawford, John. Nav. dj. Str. 45.

<sup>42</sup> Skoko, Božo; Vanesa Benković. Znanstvena metoda fokus grupa : mogućnosti i načini primjene. // Politička misao 46,3(2009), 217.

<sup>43</sup> Crawford, John. Nav. dj. Str. 44-45.

<sup>44</sup> Skoko, Božo; Vanesa Benković. Nav. dj. Str. 217.

<sup>45</sup> Crawford, John. Nav. dj. Str. 44.

<sup>46</sup> Milas, Goran. Nav. dj. Str. 590.

<sup>47</sup> Crawford, John. Nav. dj. Str. 51.

metoda za dobivanje potpunijeg uvida u ponašanje korisnika i korištenje knjižnice. Gledanjem, slušanjem i raspitivanjem možemo dobiti niz podataka koje nije moguće dobiti standardnim upitnikom ili intervjuom. Tu se prvenstveno misli na podatke o korištenju knjižnice onih koji ne žele sudjelovati u formalnim metodama istraživanja kao što je upitnik ili intervju.

## **Zaključak**

Važnost narodnih knjižnica za zajednicu je neosporna pa je stoga nužno tu tezu potvrđivati primjerenim istraživanjima. Vrednovanje učinaka knjižnice odnosi se na vrednovanje utjecaja na zajednicu u kojoj knjižnica radi (kulturni utjecaj i utjecaj knjižnice u širem smislu, utjecaj na vještine i ekonomski utjecaj). Knjižnica i zajednica u kojoj djeluje imaju složen odnos. S jedne strane, knjižničari moraju razmišljati o korisnicima kao pojedincima koji imaju svoje interese, povijesne korijene, jedinstvene interese za osobno unapređenje. S druge strane, knjižničari moraju razmišljati o velikoj skupini korisnika koje u društvu nazivamo socijalno isključene grupe.<sup>48</sup> Vrednovanje učinaka knjižnice sastavni je dio poslovanja i upravljanja. Osim tradicionalnih podataka koji su se prikupljali u cilju unapređenja i poboljšanja poslovanja i upravljanja, promijenjeni načini procjenjivanja uspješnosti vrijednosti knjižnica utjecali su i na nov pristup u prikupljanju podataka o uspješnosti i učinkovitosti. Donositelji odluka i financijeri od knjižnica u Velikoj Britaniji, skandinavskim zemljama i Sjedinjenim Američkim Državama traže osim osnovnih statističkih podataka i dokaze o utjecajima knjižnice na zajednicu. Narodne knjižnice u Hrvatskoj nisu obvezne prikupljati podatke kojima dokazuju svoju važnost u zajednici i odnos sa zajednicom, ali postoji velik interes narodnih knjižnica da se istraživanja takve vrste provedu. Kao predložak za takva istraživanja mogu se koristiti postojeći priručnici. Osim priručnika, potrebno je pojačati obrazovanje knjižničara u području vrednovanja učinaka knjižnice s naglaskom utjecaja knjižnice na zajednicu. Dosadašnje metodološke pristupe u vrednovanju potrebno je oplemeniti kvalitativnim metodama istraživanja. Upitnici

---

<sup>48</sup> Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost [citirano: 2011-09-19]. Dostupno na: <http://www.undp.hr/upload/file/104/52134/FILENAME/Siromastvo,%20nezaposlenost%20i%20socijalna%20isklucenost.pdf>

kao najučestalija istraživačka metoda u istraživanjima utjecaja knjižnice na zajednicu trebali bi ostati kao metoda koja se koristi za “prepoznavanja” korisnika i osnovnih podataka o korištenju knjižnice. Za dublji uvid u odnose knjižnice i zajednice potrebno je koristiti metode istraživanja koje se koriste u kvalitativnoj metodologiji. Tu prvenstveno mislimo na intervju, razgovor s fokus grupama i promatranje. Međutim, istraživanja koja se nastoje potaknuti ovim radom mogla bi naići na podosta problema, među kojima je jedan od značajnijih tijesno vezan s vremenom, znanjem i vještinama potrebnima za provedbu kvalitativnog istraživanja. Kao što smo istaknuli u tekstu, korištenje kvalitativne metodologije zahtijeva ozbiljnost pristupa istraživanju i razumijevanju postupka kvalitativnog istraživanja. Vrijeme za provedbu intervjua u pravilu je duže od vremena koje odnosi anketiranje, pa pri postavljanju istraživanja treba biti svjestan da se korištenjem kvalitativnih metoda neće uštedjeti na vremenu. Kod izbora ispitanika za tu vrstu istraživanja vrijedno bi bilo istražiti i nekorisnike jer oni su ključni za razumijevanje nedostataka u odnosu knjižnice i zajednice. Kvalitativna istraživanja zahtijevaju pored već navedenih elemenata kao što je vrijeme, znanje, primjerene vještine, znatna financijska sredstva. U Hrvatskoj se postavlja pitanje mogu li narodne knjižnice izdvojiti sredstva za takva opsežna istraživanja. Naposljetku, jedan od ključnih problema odnosi se na to da u je takvoj vrsti istraživanja potrebno posvetiti znatnu pažnju vanjskim elementima i specifičnostima zajednice u kojoj knjižnica djeluje kao i razumijevanju specifičnosti poslovanja i upravljanja pojedinom knjižnicom koja je predmet proučavanja, zbog čega usporedne analize između dviju ili više knjižnica nailaze na poteškoće metodološke naravi.



## LITERATURA

Crawford, John. The culture of evaluation in library and information services. Oxford : Chandos Publishing, 2006.

Gray, David E. Doing research in the real world. 2nd ed. Los Angeles : Sage, 2009.

Halmi, Aleksandar. Kvalitativna istraživanja u primijenjenim društvenim znanostima. Zagreb : Naklada Slap, 2005.

Kerslake, Evelyn; Margaret Kinnel. The social impact of public libraries : a literature review. // [London] : British Library Research and Innovation Centre, 1997.

Leburić, Anči. Integracija kvalitativnih i kvantitativnih aspekata : perspektive empirijskih istraživanja otoka. // Sociologija sela 39, 1/4(2001), 189-210.

The library's contribution to your community : a resource manual. 2nd ed. Southern Ontario Library Service, 2007.

Matarasso, François. Learning development : an introduction to the social impact of public libraries. London : British Library Board, 1998.

Milas, Goran. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Zagreb : Naklada Slap, 2009.

Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku ; Filozofski fakultet u Osijeku, 2010.

Poll, Roswitha; Philipe Payne. Impact measures for libraries and information services. // Library HiTech 24,4(2006), 547-562.

Shaping outcomes [citirano: 2011-10-09]. Dostupno na: <http://www.shapingoutcomes.org/course/>

Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost [citirano: 2011-09-19]. Dostupno na: <http://www.undp.hr/upload/file/104/52134/FILENAME/Siromastvo,%20nezaposlenost%20i%20socijalna%20iskljucenost.pdf>

Skoko, Božo; Vanesa Benković. Znanstvena metoda fokus grupa : mogućnosti i načini primjene. // Politička misao 46,3(2009), 217-236.

The State of America's Libraries : a report from the American Library Association [citirano: 2012-16-01]. Dostupno na: <http://www.ala.org/news/mediapresscenter/americanlibraries/publiclibraries>

Streatfield, David; Sharon Markless. What is impact assessment and why is it important? // *Performance Measurement and Metrics* 10, 2(2009), 134-141.

Usherwood, Bob. Demonstrating impact through qualitative research. /// *Performance measurement and metrics* 3,3 (2002), 117-122.

Usherwood, Bob; Rebecca Linley. *New measures for the new library : a social audit of public libraries*. London : British Library, Research and Innovation Centre, 1998. (British Library Research and Innovation Centre Report; 89)

Valdez-Perry Branch Denver Public Library : a community analysis [citirano: 2011-09-16]. Dostupno na: [http://www.skyways.org/pathway/ca\\_report.html](http://www.skyways.org/pathway/ca_report.html)