

**ŠTO KORISNICI RADE NA KNJIŽNIČNIM RAČUNALIMA?:
REZULTATI ISTRAŽIVANJA U NARODNIM KNJIŽNICAMA U
ISTOČNOJ HRVATSKOJ**

WHAT USERS WORK ON LIBRARY COMPUTERS? : RESULTS OF
RESEARCH IN PUBLIC LIBRARIES IN EASTERN CROATIA

Sanjica Faletar Tanacković

Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku
sfaletar@ffos.hr

Tomislav Jakopec

Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku
tjakopec@ffos.hr

Darko Lacović

Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku
dlacovic@ffos.hr

UDK / UDC 027.52:004.738.5
027.52(497.54)

Istraživanje / Research paper
Primljeno / Received: 5.10.2012.

Sažetak

U radu se predstavljaju rezultati istraživanja čiji je cilj bio ispitati kako i zašto korisnici koriste računala i internet u hrvatskim narodnim knjižnicama. Polazište istraživanja bile su dvije pretpostavke: a) unatoč relativno visokoj razini informatizacije hrvatskog društva, općenito građani i dalje imaju potrebu za besplatnim pristupom

internetu u svojim lokalnim narodnim knjižnicama te b) korisnici se knjižničnim računalima i internetom služe u različite svrhe (informiranje, komuniciranje, zabava, obrazovanje itd.).

Istraživanjem, u kojem je sudjelovao 191 korisnik računalnih usluga iz narodnih knjižnica u istočnoj Hrvatskoj, potvrđene su polazne pretpostavke. Prema dobivenim rezultatima najčešći korisnici računala i interneta u knjižnici su osobe između 19 i 34 godine koje koriste računalo/internet u narodnoj knjižnici najčešće (47,1 posto) zato što im je usput (jer se u knjižnici već nalaze zbog vraćanja/posudbe knjiga i sl.) i zato što je besplatno (26,7 posto). Najveći broj ispitanika računala u knjižnici koristi za pretraživanje interneta (55,0 posto) i za pisanje zadaća/seminara/referata i slično (53,4 posto), a kao probleme pri korištenju računala/interneta u knjižnicama navode nedovoljan broj računala za korisnike (40,8 posto) te stara i spora računala (30,9 posto).

Očekuje se da će dobiveni rezultati istraživanja knjižničarima ponuditi bolju predodžbu o stvarnim potrebama i obrascima ponašanja korisnika tih knjižničnih usluga te da će korištena metodologija biti polazište i povod za buduća slična i longitudinalna istraživanja, po mogućnosti šireg obuhvata.

Ključne riječi: narodne knjižnice, računala, internet, korisnici, informacijsko ponašanje, istočna Hrvatska

Summary

This paper presents the results of a study which aimed to investigate the use of computers in Croatian public libraries. Authors set off from two assumptions: a) despite high Internet penetration rate in Croatia, citizens still require free access to computers and Internet in their local public libraries and b) library computers are used for different purposes (information, communication, fun, education etc.).

The study, in which 191 library computer users from eastern Croatia took part, confirmed the initial assumptions. The results show that the most frequent users of this library service are persons aged 19 to 34. In most cases they use library computers because it's convenient since they are already in the library to return books (47,1%) and because it is free (26,7%). The majority of respondents uses library computers to search the Internet (55,0%) and to do school work (write homework) (53,4%). As the most important problems related to this service respondents reported insufficient number of computers (40,8%) and old computers (30,9%).

It is expected that the results of this study will help librarians to better understand the needs and information behavior of their users and that the given methodology will prompt more similar and longitudinal studies, hopefully on a larger scale.

Keywords: public libraries, computers, Internet, users, information behavior, eastern Croatia

Uvod

Informacijska i komunikacijska tehnologija dubinski je izmijenila naše živote (način na koji učimo, kupujemo, radimo ili se zabavljamo), a međuljudska se interakcija i traženje informacija za privatne i službene potrebe sve više odvija uz podršku računala, u umreženom okruženju. Ako (narodne) knjižnice žele i dalje imati važnu ulogu u životima pojedinaca kojima su računalo i internet neizostavan dio života te pridonijeti rješavanju problema digitalne podjele, moraju neprestano prilagođavati i unaprjeđivati svoje službe i usluge korisnicima. UNESCO-ov i IFLA-in *Manifest za narodne knjižnice* tako, primjerice, upozorava da narodne knjižnice imaju posebnu zadaću u osiguravanju pristupa tehnologiji i podupiranju razvoja računalne pismenosti,¹ a *IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga* narodnih knjižnica ukazuju na potrebu poučavanja korisnika temeljnim računalnim vještinama.² U oba se ta dokumenta naglašava i načelo jednakog pristupa tehnologiji za sve i izričito upozorava da pristup internetu ne bi trebalo ograničavati bilo kakvim ekonomskim zaprekama i političkom, ideološkom ili vjerskom cenzurom. Knjižnice trebaju osigurati neometan javni pristup kvalitetnim informacijama i stvoriti takvo okruženje u kojem se korisnici mogu slobodno služiti povjerljivim izvorima ili uslugama.³

O informacijskom ponašanju knjižničnih korisnika u mrežnom okruženju pisalo je nekoliko domaćih autora, od kraja devedesetih godina 20. stoljeća, najčešće u okviru šire postavljenih korisničkih istraživanja. Jedno od najranijih takvih istraživanja, u kojem pronalazimo prvi podatak o „mrežnom“ ponašanju knjižničnih korisnika provele su Silva Pavlinić i Jasna Horvat prije gotovo dvadeset godina u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici u Osijeku proučavajući potrebe i zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama. Njihovo je istraživanje pokazalo da su ispitanici bili nedovoljno informirani o uslugama koje se pružaju u knjižnici pa tako nitko od ispitanika nije koristio uslugu *online* pretraživanja, iako je u to vrijeme Knjižnica već bila uvela internet.⁴

¹ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice 1994. [citirano: 2012-09-05]. Dostupno na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

² Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom ; [s engleskoga prevela Irena Kranjec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003 Str. 4.

³ *Usp.* IFLA-in Manifest o internetu, 2002. [citirano: 2012-09-05]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/III/misc/im-hr.pdf>

⁴ Pavlinić, Silva; Jasna Horvat. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 41, 1/4(1998), 41-60.

Knjižnica Medveščak u gradu Zagrebu jedna je od prvih knjižnica u zemlji koja je već 2001. godine svim građanima (neovisno o tome jesu li članovi Knjižnice ili ne) omogućila slobodan i besplatan pristup internetu, a Jagoda Matovina, Sanja Pavlaković i Ivanka Stričević u svom su radu predstavile rezultate istraživanja provedenog u toj knjižnici, s posebnim naglaskom na učestalost i svrhu korištenja interneta. Prema dobivenim rezultatima internetom su se najviše koristili mladi ljudi do 20 godina (39,6 posto), te osobe između 21 i 30 godina starosti (35,9 posto) i to više muškarci (60,5 posto), nego žene (39,5 posto), a gotovo trećinu svih korisnika činili su učenici srednjih škola. Korisnici su se većinom služili internetom za provjeru i slanje elektroničke pošte (62,5 posto) te pretraživanje različitih informacija (47,3 posto), a nešto su manje bili zainteresirani za zabavne sadržaje (23,5 posto), pretraživanje edukativnih sadržaja (21,6 posto), brbljaonicu, tzv. *chat* (15,6 posto) te narudžbe i kupovinu putem interneta (14,7 posto). Besplatni internet najčešće su koristili studenti (30,8 posto), a potom nezaposlene osobe (29,1 posto).⁵

Zanimljiv je i podatak do kojeg je svojim istraživanjem došla Marica Šapro-Ficović koja je 2001. godine ispitivala stajališta korisnika o slobodnom pristupu informacijama u Narodnoj knjižnici u Dubrovniku. Naime, prema rezultatima njezina istraživanja više od polovice ispitanika (59,82 posto) smatralo je da Knjižnica treba ograničiti korištenje interneta maloljetnicima zbog uporabe pornografskih sadržaja, a 68,37 posto korisnika odgovorilo je da na knjižnična računala trebaju biti ugrađeni filtri kako bi se spriječio pristup sadržajima kojima se vrijeđa javni moral i potiče nasilje.⁶

Lea Lazzarich provela je 2003. godine istraživanje među korisnicima Sveučilišne knjižnice u Rijeci koje je pokazalo da 69 posto ispitanika koristi knjižnične usluge putem interneta. Elektronički katalog na internetu pretraživalo je više od 57 posto korisnika, a informacije na mreži tražilo je 26 posto korisnika.⁷

Prema istraživanju iz 2010. godine o percepciji Knjižnice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu i njezinih usluga među korisnicima, pristup internetu bila je

⁵ Matovina, Jagoda; Sanja Pavlaković; Ivanka Stričević. Besplatni internet za sve : internet u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 184-194.

⁶ Šapro-Ficović, Marica. Značenje slobodnog pristupa informacijama za korisnike narodnih knjižnica. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 76-95.

⁷ Lazzarich, Lea. Koliko mrežne stranice knjižnica mogu pomoći ili odmoći u promidžbi? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 119-124.

druga najtraženija usluga te su ispitanici predložili da se poveća broj računala u Knjižnici i knjižnične usluge na internetu.⁸

U istraživanju koje je provedeno u narodnim knjižnicama istočne Hrvatske tijekom 2011. i 2012. godine autori su utvrdili da anketirani knjižničari smatraju kako korisnici na knjižničnim računalima većinom pretražuju internet (90,9 posto) te da ga uglavnom koriste za komunikaciju putem e-pošte i/ili društvenih mreža (85,7 posto), a potom za zabavu (81,0 posto).⁹

Rezultati recentnog istraživanja u kojem su se u okviru doktorske disertacije proučavale hrvatske narodne knjižnice na društvenim mrežama pokazali su da preko polovice anketiranih korisnika narodnih knjižnica (54,3 posto) koristi internetske stranice knjižnice kako bi se informirali o uslugama i aktivnostima u knjižnici.¹⁰

U domaćoj stručnoj literaturi pojavljuje se, dakle, nekoliko radova i autora koji su proučavali različite aspekte korisničkog ponašanja u knjižnici, a samo su neki od njih izravno ili djelomično vezani uz ponašanje korisnika u mrežnom okruženju. Mali broj radova u kojima se istražuje informacijsko ponašanje korisnika knjižnica svjedoči o tome da su knjižnični korisnici još uvijek nedovoljno istražena tema u hrvatskom knjižničarstvu, a to je ujedno i bio povod za ovo istraživanje koje je bilo usmjereno na korisnike računala i interneta u narodnim knjižnicama.

1. Istraživanje

1.1. Svrha i ciljevi

Budući da u hrvatskim knjižnicama nedostaje sustavnog proučavanja korisnika i njihovog ponašanja u mrežnom okruženju, osnovna je svrha ovog istraživanja bila prikupiti i analizirati podatke o načinima na koje hrvatski građani koriste računala i internet u narodnim knjižnicama. Zbog vremenskih

⁸ Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), 25-41.

⁹ Faletar Tanacković, Sanjica; Darko Lacović; Ivana Čadovska; Maja Horvat. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj [citirano: 2016-10-05]. // Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 17, 1(2013), 35-53. Dostupno na: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wpcontent/uploads/2013/06/208_Faletar_Lacovic_Cadovska_Horvat_2013_1.pdf

¹⁰ Holcer, Dunja. Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže : doktorski rad [citirano: 2016-10-05]. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015. Dostupno na: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf

i financijskih, ali i metodoloških ograničenja autori su se u ovom istraživanju usmjerili samo na istočnu Hrvatsku, odnosno u istraživanje su bile uključene samo osobe koje su u određenom razdoblju koristile knjižnična računala u narodnim knjižnicama u tom dijelu Hrvatske.

Cilj je istraživanja, dakle, bio saznati kako i zašto ispitanici koriste računala i internet u hrvatskim narodnim knjižnicama, kako bi knjižničari dobili jasniju sliku o potrebama i obrascima ponašanja korisnika tih usluga te kako bi na temelju dobivenih podataka mogli prilagoditi i poboljšati svoje usluge. Autori su ovim istraživanjem pokušali odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koliko se često ispitanici koriste računalima/internetom u narodnim knjižnicama?
2. U koju se svrhu ispitanici koriste računalima/internetom u narodnim knjižnicama (informiranje, zabava, obrazovanje itd.)?
3. Zašto se ispitanici koriste računalima/internetom u narodnim knjižnicama?
4. Koliko su ispitanici zadovoljni tom knjižničnom uslugom?
5. S kojim se problemima ispitanici susreću pri korištenju te usluge te kako im u njihovom rješavanju pomažu knjižničari?

Osnovno polazište za istraživanje bile su sljedeće dvije pretpostavke:

- unatoč relativno visokoj razini informatizacije hrvatskog društva općenito građani i dalje imaju potrebu za besplatnim pristupom internetu u svojim lokalnim narodnim knjižnicama, te
- korisnici se knjižničnim računalima i internetom služe u različite svrhe (informiranje, komuniciranje, zabava, obrazovanje itd.).

1.2. Metodologija i uzorak

Istraživanjem su obuhvaćeni korisnici računalnih usluga u narodnim knjižnicama na području četiri županije u istočnoj Hrvatskoj (Osječko-baranjska, Vukovarsko-srijemska, Požeško-slavonska i Brodsko-posavska županija). Na adrese 34 narodne knjižnice iz ove regije, a koje su na dan 28. listopada 2011. bile uvrštene u službenu evidenciju Portala narodnih knjižnica (N=34)¹¹, bilo je poslano 700 tiskanih upitnika, a knjižničari su bili zamoljeni

¹¹ Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj [citirano: 2011-10-28]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/>

da upitnik podijele svim osobama koje budu koristile knjižnična računala u sljedećih devedeset dana. Također, URL adresa *online* upitnika bila je dostavljena na elektroničke adrese ravnatelja tih knjižnica sa zamolbom da se poveznica na tu inačicu upitnika postavi na početne mrežne stranice knjižnice (ako ih imaju), kako bi ih korisnici mogli ispuniti i na taj način. Tiskani su upitnik ispunile 152 osobe, a *online* upitnik 39 osoba. Sveukupno je prikupljen 191 valjano ispunjen upitnik, no, s obzirom na opisani način prikupljanja podataka, teško je utvrditi točan odaziv.

1.3. Instrument

U istraživanju je upotrijebljen anketni upitnik koji je prethodno bio testiran i doraden uz stručni savjet sociologa. Upitnik se sastojao od 21 pitanja u kojima su ispitanici navodili i opisivali svoja iskustva i stavove o korištenju računala i interneta u narodnim knjižnicama. Ispitanicima su u pravilu bila ponuđena pitanja s više mogućih odgovora i mogućnošću nadopunjavanja ukoliko nijedan ponuđeni odgovor nije odgovarao njihovom iskustvu ili stavu. Kod jednog su pitanja ispitanici trebali izraziti svoje (ne)slaganje s ponuđenim tvrdnjama na ljestvici od 1 do 5. Prikupljeni podaci obrađeni su u programskom paketu SPSS. Cjelovit upitnik nalazi se u Dodatku.

2. Analiza rezultata istraživanja

2.1. Opći podaci

Upitnik je ispunio 191 ispitanik. Od toga je 66 muških (35,5 posto) i 120 ženskih osoba (64,5%). Pet ispitanika nije dalo odgovor na ovo pitanje. U odnosu na dob, najviše je mladih ispitanika koji imaju između 19 i 24 godina (N=102, 54,5 posto), a potom slijede osobe koje imaju između 25 i 34 godina (N=36, 19,3 posto). Nešto je manje tinejdžera, odnosno onih koji imaju između 14 i 18 godina (N=21, 11,2 posto) te djece do 13 godina (N=10, 5,3 posto) i osoba između 35 i 44 godina (N=10, 5,3 posto). Najmanje su zastupljene osobe starije od 45 godina (N=8, 4,2 posto) pa vrijednosti za te dobne skupine u analizi koja slijedi treba uzeti sa zadržkom. Na ovo pitanje nisu odgovorila četiri ispitanika.

U odnosu na obrazovni stupanj, najviše je ispitanika koji imaju završenu srednju školu (N=90, 48,9 posto). Potom slijede osobe s visokom (N=37, 20,1 posto) i višom stručnom spremom (N=34, 18,5 posto). Nešto malo manje od

10 posto ispitanika ima završenu samo osnovnu školu (N=17, 9,2 posto), a vrlo malo ih posjeduje magisterij ili doktorat ili nema završenu nikakvu školu (N=2, 1,1 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo sedam ispitanika.

Prema trenutačnom radnom statusu, većinu ispitanika čine studenti (N=113, 60,8 posto). Potom slijede učenici (N=30, 16,1 posto) i zaposlene osobe (N=28, 15,1 posto). Među ispitanicima je najmanje umirovljenika (N=2, 1,1 posto) i nezaposlenih osoba (N=12, 6,5 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo osam ispitanika. Vrijednosti su prikazane u Tablici 1.

Tablica 1. Opća obilježja ispitanika

Spol	N (%)
Ž	120 (64,5 %)
M	66 (35,5 %)
Dob	
do 13 godina	10 (5,3 %)
14-18 godina	21 (11,2 %)
19-24 godina	102 (54,5 %)
25-34 godina	36 (19,3 %)
35-44 godina	10 (5,3 %)
preko 45 godina	8 (4,2 %)
Obrazovanje	
Osnovna škola	17 (9,2 %)
Srednja škola	90 (48,9 %)
Viša stručna sprema	34 (18,5 %)
Visoka stručna sprema	37 (20,1 %)
Magisterij/doktorat	2 (1,1 %)
Nema završenu školu	2 (1,1 %)
Radni status	
Studenti	113 (60,8 %)
Učenici	30 (16,1 %)
Zaposlene osobe	28 (15,1 %)
Nezaposleni	12 (6,5 %)
Umirovljenici	2 (1,1 %)
Ukupno	191 (100 %)

2.2. Korištenje računala općenito

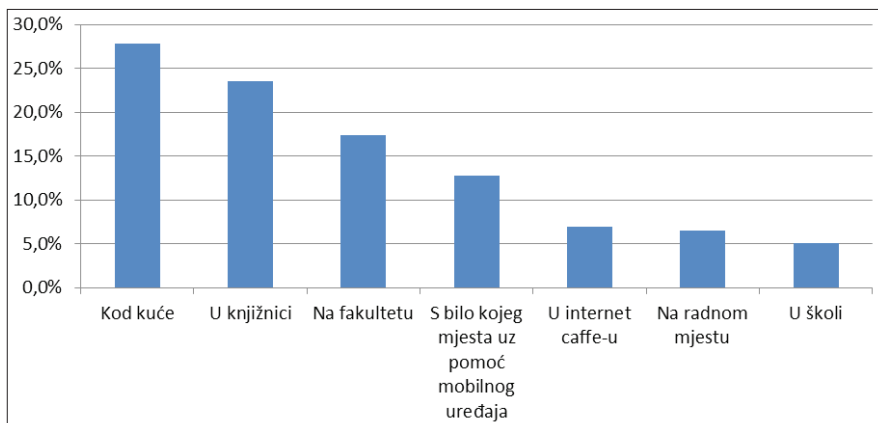
Pomoću sljedećih nekoliko pitanja pokušalo se saznati koliko i na koji način ispitanici koriste računala i internet u svakodnevnom životu. Na pitanje „Posjedujete li Vi ili netko od Vaših ukućana osobno računalo?“ velika je većina ispitanika odgovorila potvrdno (N=165, 89,7 posto). Svega je desetak posto ispitanika navelo da niti oni niti netko drugi od članova njihovih obitelji ne posjeduju osobno računalo (N=19, 10,3 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo sedam ispitanika.

U sljedećem su pitanju ispitanici bili zamoljeni da procijene koliko se dobro služe računalom i internetom na ljestvici od 1 do 5 (pri čemu je 1 – jako loše, a 5 – jako dobro). Prosječna ocjena iznosi 4,2 pri čemu je najveći broj ispitanika, gotovo polovica, odabrao ocjenu pet (N=84, 46,7 posto). Potom slijedi ocjena četiri (N=71, 39,4 posto). Sveukupno je manje od 20 posto ispitanika svoje poznavanje informacijske i komunikacijske tehnologije ocijenilo ocjenama 1 (N=27, 15,0 posto), 2 (N=5, 2,8 posto) ili 3 (N=2, 1,1 posto). Statistički značajna razlika ($p=0,007$) utvrđena je kod ispitanika koji imaju računala (bolje procjenjuju svoje vještine od onih ispitanika koji nemaju računala). U odnosu na dobnu skupinu, statistička je razlika primijećena u odnosu na ispitanike koji pripadaju dobnoj skupini 19 – 24 godina ($p=0,011$).

Odgovarajući na pitanje „Koliko se često koristite računalom kod kuće?“ velika je većina ispitanika naznačila da računalo koristi svakodnevno (N=149, 78,8 posto). Vrlo malen dio ispitanika koristi računalo više puta tjedno (N=11, 5,8 posto). Vrlo je malo bilo ispitanika koji računalo koriste rjeđe: više puta mjesečno (N=6, 3,2 posto), najmanje jednom tjedno (N=4, 2,1 posto), najmanje jednom mjesečno (N=2, 1,1 posto), više puta godišnje (N=1, 0,5 posto). Na ovo pitanje nisu odgovorila dva ispitanika.

Odgovori koje su ispitanici dali na sljedeće pitanje pokazuje da ispitanici u najvećem broju slučajeva internetu pristupaju (k)od kuće (N=155, 81,2 posto), u knjižnici (N=131, 68,6 posto) i na fakultetu (N=97, 50,8 posto). Potom slijedi odgovor „s bilo kojeg mjesta uz pomoć mobilnog uređaja“ (N=72, 37,7 posto), „u internet caffeu“ (N=39, 20,4 posto), „na radnom mjestu“ (N=36, 18,8 posto) i „u školi“ (N=28, 14,7 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo pet ispitanika. Vrijednosti su navedene na Slici 1. U odnosu na spol, žene pristupaju internetu češće od muškaraca kod kuće ($p=0,000$) i na fakultetu ($p=0,013$), a muškarci u odnosu na žene češće pristupaju s ostalih navedenih mjesta ($p=0,019$). Očekivano, ispitanici koji posjeduju računala pristupaju internetu češće kod kuće ($p=0,000$) i s bilo kojeg mjesta uz pomoć mobilnog uređaja ($p=0,031$). Ispitanici koji nemaju računala češće pristupaju internetu

u knjižnici ($p=0,042$). Prema radnom statusu utvrđene su statističke razlike ($p=0,000$) u odnosu na mjesto pristupanja: učenici češće pristupaju internetu u školi, studenti na fakultetu, a zaposlene osobe na radnom mjestu.



Slika 1. Mjesto s kojeg ispitanici pristupaju internetu

Odgovarajući na pitanje „Koliko se često koristite internetom kod kuće?“ većina je ispitanika navela da se svakodnevno koristi internetom kod kuće ($N=134$, 70,9 posto). Potom slijede ispitanici koji internet koriste više puta tjedno ($N=13$, 6,9 posto) i više puta mjesečno ($N=6$, 3,2 posto). Vrlo mali broj ispitanika kod kuće internetu pristupa najmanje jednom tjedno ($N=4$, 2,1 posto), barem jednom mjesečno ($N=3$, 1,6 posto), jednom godišnje ili rjeđe ($N=1$, 0,5 posto) te više puta godišnje ($N=1$, 0,5 posto). Gotovo 15 posto ispitanika je navelo da nema pristup internetu od kuće ($N=27$, 14,3 posto). Na ovo pitanje nisu odgovorila dva ispitanika.

2.3. Korištenje računala u knjižnici

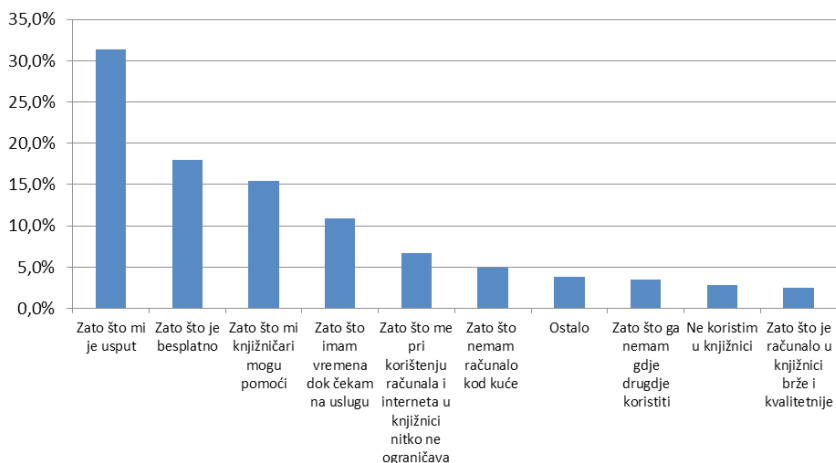
U sljedećem su dijelu upitnika ispitanici odgovarali na niz pitanja koja su se odnosila na korištenje računala u knjižnici. Prije svega, zanimalo nas je jesu li ispitanici članovi knjižnice u kojoj su upitnik ispunili, ili neke druge narodne knjižnice. Velika je većina ispitanika na ovo pitanje dala potvrđan odgovor ($N=149$, 80,5 posto). Tek nešto manje od 20 posto ispitanika odgovorilo je da nije član niti jedne narodne knjižnice ($N=36$, 19,5 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo šest ispitanika. Statistički značajna razlika ($p=0,024$) utvrđena je za dobnu skupinu 19 – 24 godina (oni su češće članovi knjižnice od ostale dvije dobne skupine).

U sljedećem nas je pitanju zanimalo mišljenje ispitanika o broju računala namijenjenih korisnicima u knjižnici koju koriste. Odgovori na ovo pitanje pokazuju kako ispitanici uglavnom smatraju da knjižnica ne posjeduje dovoljan broj računala za korisnike (N=106, 57,9 posto). Oko četrdeset posto ispitanika pak smatra da knjižnica posjeduje dovoljno računala namijenjenih za korisnike (N=77, 42,1 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo osam ispitanika. Upitani potom koliko se često koriste računalom u svojoj narodnoj knjižnici, ispitanici su najčešće odgovarali „više puta godišnje“ (N=46, 25,6 posto), a najmanje „svakodnevno“ (N=9, 5,0 posto). Gotovo podjednak broj ispitanika je naznačio da se računalima u knjižnici koristi „više puta tjedno“ (N=25, 13,9 posto), „najmanje jednom tjedno“ (N=25, 13,9 posto), „najmanje jednom mjesečno“ (N=22, 12,2 posto), „više puta mjesečno“ (N=18, 10,0 posto) te „jednom godišnje ili rjeđe“ (N=18, 10,0 posto). Gotovo deset posto ispitanika ne koristi računala u knjižnici (N=17, 9,4 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo jedanaest ispitanika. Ispitanici koji nemaju računalo kod kuće odgovorili su kako češće ($p=0,001$) koriste računalo u knjižnici. Dobne skupine 0 – 18 i >25 statistički značajnije ($p=0,002$) koriste knjižnična računala više puta tjedno.

Ispitanici su i na sljedeće pitanje koje je glasilo: „Koliko se često koristite internetom u Vašoj narodnoj knjižnici?“ odgovarali slično. Najviše ih je označilo odgovor „više puta godišnje“ (N=49, 27,1 posto), „jednom godišnje ili rjeđe“ (N=24, 13,3 posto), „više puta tjedno“ (N=23, 12,7 posto), „najmanje jednom tjedno“ (N=20, 11,0 posto), „najmanje jednom mjesečno“ (N=18, 9,9 posto), „više puta mjesečno“ (N=17, 9,4 posto) te „svakodnevno“ (N=9, 5,0 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo deset ispitanika. Muškarci češće ili ne koriste internet u knjižnici ili oni koji koriste rade to više od žena ($p=0,041$). Ispitanici koji ne posjeduju osobno računalo češće koriste ($p=0,001$) internet u narodnoj knjižnici. Dobne skupine 0 – 18 i >25 statistički značajnije ($p=0,001$) koriste internet u knjižnici više puta tjedno.

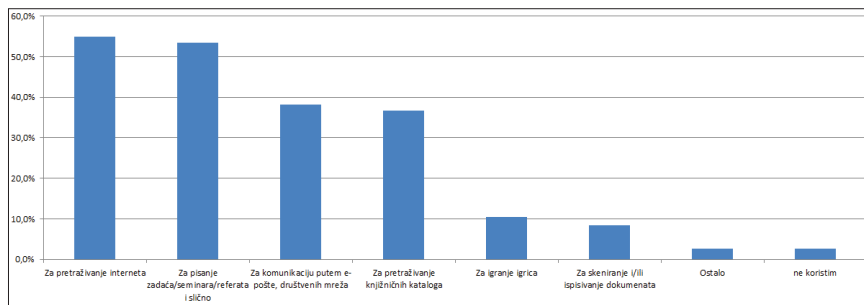
Zanimalo nas je potom zašto ispitanici koriste računalo/internet u svojoj narodnoj knjižnici. Ispitanici su u najvećem broju slučajeva navodili sljedeća dva razloga: „zato što mi je usput (zbog vraćanja knjiga, posudbe knjiga u knjižnici i sl.)“ (N=90, 47,1 posto) i „zato što je besplatno“ (N=51, 26,7 posto). Manji broj ispitanika koristi se računalom/internetom u knjižnici iz sljedećih razloga: „zato što mi knjižničari mogu pomoći ako nađem na problem“ (N=44, 23,0 posto), „zato što imam vremena dok čekam na uslugu (npr. dok knjižničar traži knjigu koju želim posuditi i sl.)“ (N=31, 16,2 posto), „zato što me pri korištenju računala i interneta u knjižnici nitko ne ograničava i mogu slobodno raditi što želim (posjećivati *web* stranice koje želim i sl.),“ (N=19,

9,9 posto), „zato što nemam računalo kod kuće“ (N=14, 7,3 posto), „zato što ga nemam gdje drugdje koristiti“ (N=10, 5,2 posto), „zato što je računalo u knjižnici brže i kvalitetnije nego moje računalo kod kuće“ (N=7, 3,7 posto). Jedan je ispitanik naveo da se služi knjižničnim računalima „zato što imaju pristup bazama podataka“ (N=1, 0,5 posto). Samo je osam ispitanika (4,2 posto) naveo da ne koristi internet u knjižnici. Na ovo pitanje nije odgovorilo dvadeset i šest ispitanika. Vrijednosti su navedene na Slici 2. Prema spolu, žene su češće ($p=0,014$) odabirale odgovor „zato što imam vremena dok čekam na uslugu (npr. dok knjižničar traži knjigu koju želim posuditi i sl.)“ dok su muškarci češće odabirali odgovore „zato što nemam računalo kod kuće“ ($p=0,042$) i „zato što ga nemam gdje drugdje koristiti“ ($p=0,007$). U odnosu na posjedovanje računala, oni koji nemaju računalo kod kuće statistički su značajno odabirali ($p=0,000$) sljedeće odgovore: „zato što nemam računalo kod kuće“, „zato što ga nemam gdje drugdje koristiti“ i „zato što mi knjižničari mogu pomoći ako nađem na problem“. U odnosu na dob, s tvrdnjom „zato što nemam računalo kod kuće“ češće su se slagale ($p=0,007$) dobne skupine 0 – 18 i >25. S tvrdnjom „zato što je računalo u knjižnici brže i kvalitetnije nego moje računalo kod kuće“ češće su se slagale ($p=0,011$) skupine 0 – 18 i >25. Tvrdnju „zato što je besplatno“ češće su označile ($p=0,031$) dobne skupine 0 – 18 i >25.



Slika 2. Razlozi korištenja računala/interneta u knjižnici

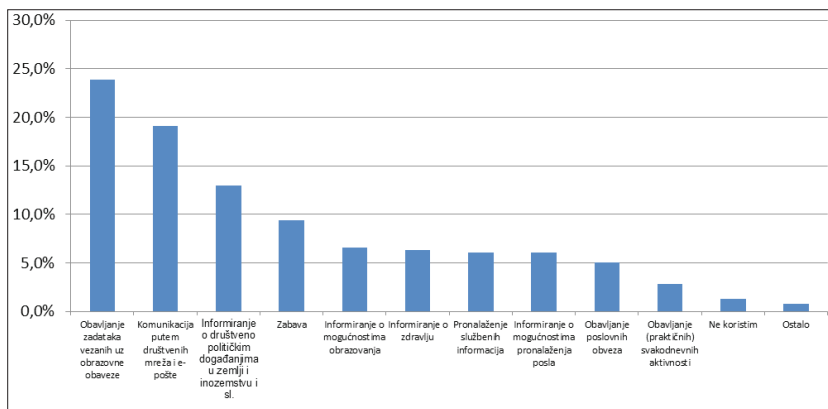
Odgovarajući na sljedeće pitanje ispitanici su pojašnjavali u koju svrhu koriste knjižnična računala. Dobiveni odgovori pokazuju da ispitanici u najvećem broju slučajeva imaju dvije ili tri svrhe za korištenje računala u knjižnici. Najveći broj ispitanika, njih polovina, računala u knjižnici koristi za pretraživanje interneta (N=105, 55,0 posto) i za pisanje zadaća/seminara (N=102, 53,4 posto). Potom slijedi komunikacija putem e-pošte i društvenih mreža (N=74, 38,7 posto) i pretraživanje knjižničnih kataloga (N=70, 36,6 posto). Vrlo mali dio ispitanika koristi knjižnična računala za igranje igrica (N=20, 10,5 posto) ili skeniranje i/ili ispisivanje dokumenata (N=16, 8,4 posto). Samo je jedan ispitanik (0,5 posto) rekao da na knjižničnim računalima pretražuje baze podataka, a jedan da mu knjižnično računalo služi za *hakiranje*, rušenje stranica, slanje virusa itd. Na ovo pitanje nije odgovorilo devetnaest ispitanika. Vrijednosti su navedene na Slici 3. U odnosu na spol, žene su češće ($p=0,000$) odabirale „za pisanje zadaća/seminara i sl.“ dok su muškarci češće ($p=0,000$) odabirali odgovor „za igranje igrica“. Ispitanici koji posjeduju računala češće koriste knjižnična računala „za pisanje zadaća/seminara/referata i sl.“ ($p=0,013$) i „za pretraživanje knjižničnih kataloga“ ($p=0,003$) od onih ispitanika koji nemaju računala. U odnosu na dob, dobne skupine 0 – 18 i 19 – 24 statistički su značajnije ($p=0,000$) označili „za pisanje zadaća/seminara/referata i sl.“ i „za igranje igrica“. Dobne skupine 19 – 24 i >25 statistički su značajnije ($p=0,000$, $p=0,000$) označili odgovore „za pretraživanje knjižničnih kataloga“ i „za pretraživanje interneta“.



Slika 3. Svrha korištenja knjižničnih računala

Iz odgovora na sljedeće pitanje pokušalo se utvrditi u koje svrhe ispitanici koriste internet u svojoj narodnoj knjižnici. Najveći dio ispitanika, gotovo njih četvrtina, navodi da internet u knjižnici koristi za obavljanje zadataka vezanih uz obrazovne obaveze (pronalaženje informacija za seminare/referate,

pohađanje *online* tečajeva i sl.) (N=94, 49,2 posto). Potom slijedi komunikacija putem društvenih mreža i e-pošte (N=75, 39,3 posto) te informiranje o društveno-političkim događanjima u zemlji i inozemstvu i sl. (N=51, 26,7 posto). Tek se na četvrtom mjestu nalazi zabava pod kojom podrazumijevamo aktivnosti kao što su igranje igrica, praćenje zabavnih sadržaja na mreži i sl. (N=37, 19,4 posto). Potom slijedi takozvano ciljano informiranje odnosno pronalaženje informacija o mogućnostima obrazovanja (pronalaženje informacija o obrazovnim programima, pronalaženje informacija o stipendijama i sl.) (N=26, 13,6 posto), o zdravlju (pronalaženje informacija o zdravlju, bolestima, dijagnozama, tretmanima, zdravoj prehrani i sl.) (N=25, 13,1 posto), pronalaženje službenih informacija (dokumenti i obavijesti lokalne samouprave, konzultiranje *Narodnih novina*, informacije o prijavi poreza i sl.) (N=24, 12,6 posto) i informiranje o mogućnostima pronalaženja posla (pregledavanje mrežnih stranica s natječajima za posao – MojPosao, HZZ, slanje molbi za posao i sl.) (N=24, 12,6 posto). Vrlo mali dio ispitanika u knjižnici uz pomoć interneta obavlja svoje poslovne obveze (N=20, 10,5 posto) ili (praktične) svakodnevne aktivnosti (rezervacija karata za kulturna događanja, plaćanje računa putem e-bankarstva, *online* kupovina i sl.) (N=11, 5,8 posto). Pet je ispitanika odgovorilo da ne koristi internet u knjižnici (2,6 posto), a jedan da pretražuje baze podataka (0,5 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo dvadeset ispitanika. Vrijednosti su navedene na Slici 4. Prema spolu, muškarci su statistički značajnije ($p=0,000$) označili odgovor „zabava“. Ispitanici koji ne posjeduju računala značajnije koriste internet u sljedeće svrhe: „zabava“ ($p=0,045$), „informiranje o zdravlju“ ($p=0,001$) i „informiranje o mogućnostima pronalaženja posla“ ($p=0,000$), dok ispitanici koji posjeduju računala kod kuće u knjižnici koriste internet za „obavljanje zadataka vezanih uz obrazovne obaveze“ ($p=0,002$). Dobna skupina 0 – 18 statistički značajnije ($p=0,000$) je označila i odgovor „zabava“. Dobna skupina >25 statistički značajnije ($p=0,000$) je označila odgovore: „informiranje o društveno političkim događanjima u zemlji i inozemstvu i sl.“, „informiranje o zdravlju“, „informiranje o mogućnostima pronalaženja posla“, „obavljanje poslovnih obveza“ i „pronalaženje službenih informacija“. Dobna skupina 19 – 24 statistički je značajnije ($p=0,000$) odabrala „obavljanje zadataka vezanih uz obrazovne obaveze“.

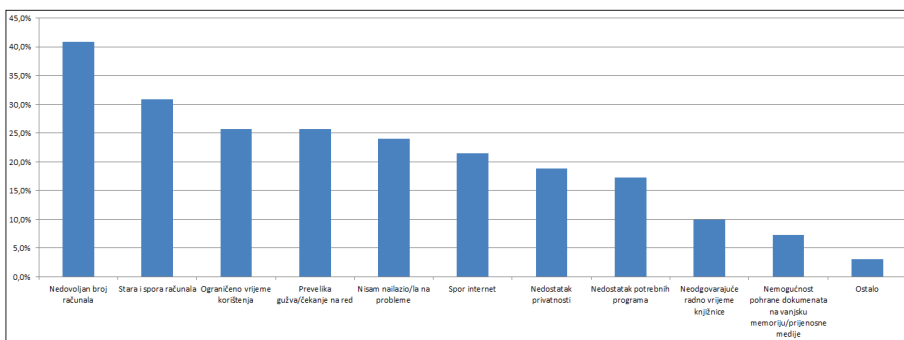


Slika 4. Svrha korištenja interneta na knjižničnim računalima

Kod sljedećeg su pitanja ispitanici bili zamoljeni da ocijene svoje zadovoljstvo kvalitetom knjižnične računalne usluge (korištenje računala, brzina interneta, podrška knjižničara itd.) u njihovoj narodnoj knjižnici na ljestvici od 1 do 5 (pri čemu je 1 – jako nezadovoljan, a 5 – jako zadovoljan). Prosječna ocjena iznosi 3,6, što ukazuje na to da su ispitanici relativno zadovoljni ovom uslugom u svojoj knjižnici. U skladu s time, najveći broj ispitanika zaokružio je ocjenu 3 (N=69, 38,3 posto), a potom, gotovo podjednak broj, ocjene 4 (N=47, 26,1 posto) i 5 (N=46, 25,6 posto). Vrlo je mali dio ispitanika ovu uslugu ocijenio najnižim ocjenama 1 (N=5, 2,8 posto) ili 2 (N=13, 7,2 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo jedanaest ispitanika. Ispitanici koji ne posjeduju računala češće su zadovoljni ovom knjižničnom uslugom (birali su ocjenu 5), dok je oni koji posjeduju računala češće ocjenjuju ocjenama 3 ili 4 ($p=0,000$). Prema dobnim skupinama, 0 – 18 i >25 statistički su značajnije ($p=0,008$) ocijenili zadovoljstvo kvalitetom ove usluge.

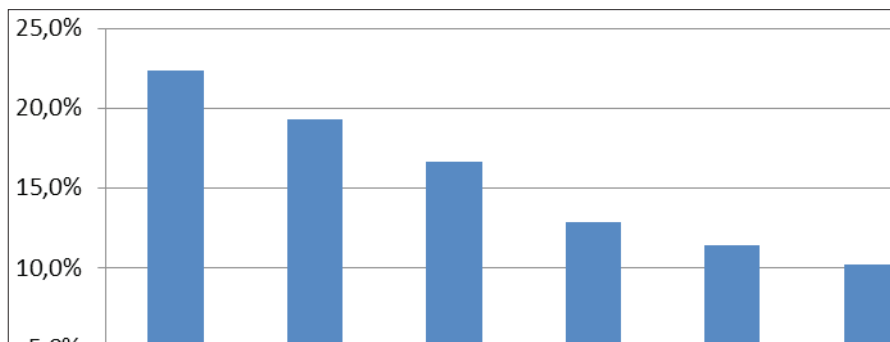
Ispitanici su potom odgovarali na sljedeće pitanje: „S kojim se problemima i poteškoćama susrećete pri korištenju računala/interneta u Vašoj narodnoj knjižnici?“. Najveći broj korisnika ističe nedovoljan broj računala koji se u knjižnicama nalaze na raspolaganju korisnicima (N=78, 40,8 posto) te stara i spora računala (N=59, 30,9 posto). Potom slijedi ograničeno vrijeme korištenja (N=49, 25,7 posto) i prevelika gužva/čekanje na red (N=49, 25,7 posto). Nešto malo manje ispitanika navodi spor internet (N=41, 21,5 posto), nedostatak privatnosti (N=36, 18,8 posto) te nedostatak potrebnih programa (N=33, 17,3 posto). Ispitanici su najmanje kao problem odabirali sljedeće odgovore: „neodgovarajuće radno vrijeme knjižnice“ (N=19, 9,9 posto) i „nemogućnost

pohrane dokumenata na vanjsku memoriju/prijenosne medije“ (N=14, 7,3 posto). Šest je ispitanika (3,1 posto) odabralo odgovor „ostalo“ te pri tome navelo nemogućnost spajanja na internet s osobnog računala i uvođenje novčane naknade za korištenje računala. Četrdeset i šest ispitanika nije se do sada susrelo s problemima pri korištenju računala i interneta u svojoj narodnoj knjižnici (N=46, 24,1 posto). Na ovo pitanje nije odgovorilo dvadeset dvoje ispitanika. Vrijednosti su prikazane na Slici 5. Žene u većoj mjeri (p=0,023) misle kako u knjižnici ima „nedovoljan broj računala“ te ukazuju na problem „ograničeno vrijeme korištenja“ (p=0,005). Korisnike koji posjeduju računala također smeta problem „nedovoljan broj računala“ (p=0,019) i „stara i spora računala“ (p=0,009). Navedena dva problema statistički značajnije (p=0,000) smetaju i dobnu skupinu 19 – 24.



Slika 5. Problemi pri korištenju računala/interneta u knjižnici

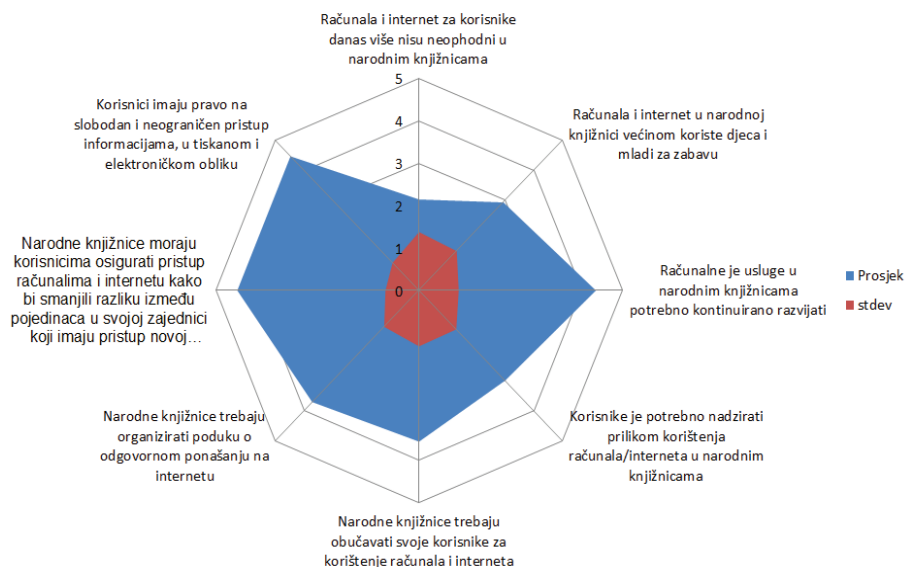
Ispitanici su potom upitani na koji im način narodna knjižnica odnosno knjižničari pružaju podršku u korištenju računala i interneta. Najveći broj ih je odgovorilo da im knjižničari pružaju pomoć pri pretraživanju interneta (N=59, 30,9 posto) i baza podataka (N=51, 26,7 posto). Ukupno 44 ispitanika (23,0 posto) smatra da im knjižnica ne pruža nikakvu podršku u korištenju računala i interneta. Manji dio ispitanika navodi da im knjižničari pružaju pomoć pri ispisivanju i/ili skeniranju dokumenata (N=34, 17,8 posto), kod tehničkih problema (N=30, 15,7 posto) te pohranjivanja na vanjsku memoriju/prijenosne medije (N=27, 14,1 posto). Gotovo zanemariv broj ispitanika odabrao je odgovor „tečajevi za korištenje računala i interneta“ (N=11, 5,8 posto) te „obuka za odgovorno korištenje interneta (*netiquette*)“ (N=4, 2,1 posto). Na ovo pitanje nije odgovorio dvadeset i jedan ispitanik. Vrijednosti su prikazane na Slici 6. Dobna skupina >25 statistički je značajnije (p=0,013) označila odgovor „pomoć kod tehničkih problema“.



Slika 6. Pomoć pri korištenju računala/interneta u knjižnici

Ispitanici su zatim trebali izraziti svoje slaganje odnosno neslaganje s osam ponuđenih tvrdnji, koje su se odnosile općenito na korisnost i potrebu osiguravanja pristupa računalima i internetu u narodnim knjižnicama na ljestvici od 1 do 5 (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem). Kao što se može iščitati iz Slike 7., najviši stupanj slaganja i iznimno visoke srednje vrijednosti utvrđene su kod sljedećih tvrdnji: „Korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku.“ (srednja vrijednost 4,5), „Narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju.“ (srednja vrijednost 4,5) i „Računalne usluge u narodnim knjižnicama potrebno je kontinuirano razvijati.“ (srednja vrijednost 4,4). Nadalje, ispitanici se u nešto manjoj mjeri slažu kako narodne knjižnice trebaju organizirati informacijsko i informatičko opismenjivanje za svoje korisnike (srednja vrijednost 3,6) te da narodne knjižnice trebaju organizirati pouku o odgovornom ponašanju na internetu (srednja vrijednost 3,7). Zanimljivo je primijetiti kako se ispitanici dijelom slažu i s tvrdnjom da je korisnike potrebno nadzirati prilikom korištenja računala/interneta u narodnim knjižnicama (srednja vrijednost 3,0). Ispitanici, s druge pak strane, nemaju izraženo mišljenje o tvrdnji kako računala i internet u narodnoj knjižnici većinom koriste djeca i mladi za zabavu (srednja vrijednost 2,9), a ne slažu ili se uopće ne slažu s tvrdnjom kako računala i internet za korisnike danas više nisu neophodni u narodnim knjižnicama (srednja vrijednost 2,1). U odnosu na spol, žene se rjeđe slažu ($p=0,000$) s tvrdnjom „Računala i internet u narodnoj knjižnici većinom koriste djeca i mladi za zabavu.“ od muškaraca. S druge pak strane, žene se češće slažu ($p=0,040$) s tvrdnjom „Narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati

pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju“. Ispitanici u dobnoj skupini 19 – 24 statistički se rjeđe slažu ($p=0,000$) s tvrdnjom „Korisnike je potrebno nadzirati prilikom korištenja računala/interneta u narodnim knjižnicama.“ od ostale dvije skupine.



Slika 7. Stavovi korisnika o pristupu računalima i internetu u narodnoj knjižnici

Na koncu, zanimalo nas je mogu li ispitanici na neki način davati prijedloge, sugestije ili komentare o ovoj vrsti usluga u svojoj narodnoj knjižnici. Iz dobivenih je odgovora razvidno da najveći dio ispitanika do sada nije imao potrebu davati prijedloge i komentare o ovoj vrsti usluga u svojoj knjižnici ($N=88$, 46,1 posto). Oni pak koji su imali potrebu za time, najčešće su svoje prijedloge i komentare o usluzi iznijeli usmeno, u razgovoru s knjižničarkama ($N=66$, 34,0 posto) ili pisanim putem - ispunjavanjem upitnika koje knjižničari povremeno organiziraju ($N=43$, 22,5 posto). Manji je dio ispitanika naveo da nisu nikada s knjižničarima razgovarali o toj usluzi jer ne znaju kome bi se mogli obratiti ($N=23$, 12,0 posto). Vrlo mali dio ispitanika ističe da nema prilike

dati prijedloge, sugestije i komentare o toj vrsti usluge (N=17, 8,9 posto). Tri su ispitanika (1,6 posto) odabrala odgovor „Ostalo“ i pri tome naveli: putem e-pošte i društvenih mreža. Na ovo pitanje nije odgovorilo devet ispitanika.

3. Rasprava

Iako je gotovo 90 posto ispitanika izjavilo da posjeduju osobna računala, u vrlo se visokom postotku slažu s tvrdnjom da su računala i internet za korisnike neophodni u narodnim knjižnicama te da je tu uslugu u narodnim knjižnicama potrebno kontinuirano razvijati (srednja vrijednost 4,4). Zanimljivo je pritom istaknuti da velika većina ispitanika računalo i internet koriste svakodnevno (70 do 80 posto), a dva mjesta s kojih najčešće pristupaju internetu jesu vlastiti dom (81,2 posto) i knjižnica (68,6 posto).

Unatoč tomu što je velika većina ispitanika (oko 90 posto) svoje vještine informacijske i informatičke pismenosti ocijenila ocjenom izvrstan ili vrlo dobar (prosječna ocjena 4,2), ispitanici smatraju da narodne knjižnice trebaju organizirati informacijsko i informatičko opismenjivanje za svoje korisnike (srednja vrijednost 3,6) i poučavati ih o odgovornom ponašanju na internetu (srednja vrijednost 3,7).

Kada pak govorimo o rezultatima istraživanja koji se odnose na korištenje računala i interneta u knjižnici možemo zaključiti da su ispitanici, i po svemu sudeći najčešći korisnici ove knjižnične usluge, mlađe osobe koje imaju između 19 i 34 godina, koje imaju završenu srednju školu odnosno posjeduju visoku stručnu spremu. Zanimljivo je pri tome da su među ispitanicima, u odnosu na radni status, najmanje bili zastupljeni umirovljenici i nezaposlene osobe, a najviše studenti i učenici. Ispitanici su u pravilu bili članovi narodne knjižnice u kojoj ovu uslugu koriste.

U odnosu na učestalost korištenja ove usluge, razaznaju se dvije veće skupine: s jedne su strane ispitanici, njih četvrtina, koji se računalom i internetom u knjižnici služe jednom ili više puta tjedno (27,8 posto), a s druge su strane ispitanici koji tu knjižničnu uslugu koriste svega nekoliko puta godišnje (25,6 posto). Vrlo su pak rijetki ispitanici koji se knjižničnim računalima služe svakodnevno (5,0 posto). Iz dobivenih odgovora saznajemo nadalje da ispitanici koriste računalo/internet u svojoj narodnoj knjižnici iz različitih razloga, no ipak najčešće zato što im je usput (47,1 posto) i zato što je besplatno (26,7

postu). Valja također istaknuti da gotovo četvrtina ispitanika koristi tu uslugu zato što im knjižničari mogu pomoći ako se susretnu s nekim problemom, a nešto manje zato što ih pri korištenju računala i interneta u knjižnici nitko ne ograničava i mogu slobodno raditi što žele (posjećivati mrežne stranice koje žele i sl.) (9,9 posto). Budući da četvrtina ispitanika koristi knjižnična računala zato što im knjižničari mogu pomoći ako se susretnu s nekim problemom, zanimljivo je bilo vidjeti kakvu im to podršku knjižničari pružaju. Prema dobivenim odgovorima razvidno je da knjižničari svojim korisnicima najčešće pomažu pri pretraživanju mreže (30,9 posto) i baza podataka (26,7 posto). Razočaravajući je pak podatak da knjižničari vrlo rijetko ciljano i organizirano svoje korisnike osposobljavaju za kvalitetno i odgovorno korištenje interneta (2,1 posto).

Odgovarajući pak na pitanje o svojim aktivnostima na internetu, većina ispitanika, gotovo polovina, kao prvu aktivnost navodi obavljanje zadataka vezanih uz obrazovne obaveze (pronalaženje informacija za seminare/referate, pohađanje *online* tečajeva i sl.). Potom slijedi komunikacija putem društvenih mreža i e-pošte (39,3 posto) te informiranje o društveno-političkim događanjima u zemlji i inozemstvu i sl. (26,7 posto). Tek se na četvrtom mjestu nalazi zabava (9,4 posto). Razočaravajući je podatak, no razumljiv s obzirom na financijske mogućnosti naših narodnih knjižnica, da je samo jedan ispitanik naveo da na knjižničnim računalima pretražuje baze podataka. Odgovori na ovo pitanje potvrđuju, dakle, i našu drugu polaznu pretpostavku da se korisnici služe knjižničnim računalima u različite svrhe (informiranje, komuniciranje, zabava, obrazovanje itd.).

Govoreći pak o problemima s kojima se susreću pri korištenju računala/interneta u svojoj narodnoj knjižnici, najveći broj ispitanika ističe nedovoljan broj računala koji se u knjižnici nalaze na raspolaganju korisnicima (40,8 posto) te stara i spora računala (30,9 posto). Potom tek slijedi ograničeno vrijeme korištenja računala (25,7 posto) i, primjerice, nedostatak privatnosti (18,8 posto) i potrebnih programa (17,3 posto). Valja ovdje upozoriti da ispitanici kao poteškoću pri korištenju ove usluge navode i novčanu naknadu za korištenje računala te nemogućnost spajanja na internet s osobnog računala.¹² Ipak, ispitanici su u konačnici relativno zadovoljni ovom knjižničnom uslugom u svojim knjižnicama (prosječna ocjena 3,6).

¹² Budući da je između provođenja istraživanja i objavljivanja članka prošlo više od pet godina, ovaj podatak treba uzeti sa zadržkom.

Zaključak

Iako se korisnici već gotovo dvadeset godina mogu koristiti računalima i pristupati internetu u hrvatskim narodnim knjižnicama, u stručnoj literaturi nedostaje sustavnih i sveobuhvatnih istraživanja koji bi se bavili tom problematikom, posebice s korisničkog aspekta. Budući da narodne knjižnice moraju svoje usluge temeljiti na (stvarnim i očekivanim) potrebama i željama svojih korisnika, autori su proveli istraživanje kojim su željeli testirati metodologiju i prikupiti elementarne podatke o obrascima informacijskog ponašanja korisnika koji se koriste knjižničnim računalima. Cilj je istraživanja, dakle, bio utvrditi kako i zašto ispitanici koriste računala i internet u hrvatskim narodnim knjižnicama kako bi knjižničari na temelju dobivenih podataka mogli prilagoditi i poboljšati svoje usluge.

Unatoč tome što je u Hrvatskoj iz godine u godinu pristup internetu za građane sve kvalitetniji (širokopojasni), raznovrsniji (npr. fiksni, bežični, mobilni) i dostupniji, podaci prikupljeni ovim istraživanjem pokazali su da je interes za osiguravanjem besplatnog pristupa računalima i internetu u narodnim knjižnicama i dalje velik te da većina ispitanika smatra da je spomenutu knjižničnu uslugu potrebno kontinuirano razvijati. Razvidno je to i iz podatka da gotovo polovina ispitanika upozorava na nedostatak računala u knjižnicama, a čak četvrtina ih upozorava na ograničeno vrijeme korištenja knjižničnih računala. Valja ovdje istaknuti da se u posljednjih nekoliko godina opterećenje knjižničnih računala umanjuje osiguravanjem bežičnog pristupa internetu koji knjižnični korisnici koriste na vlastitim prijenosnim računalima, *tabletima* i pametnim telefonima.

Kao što je i očekivano, a suprotno nekom općeprihvaćenom mišljenju, korisnici se knjižničnim računalima ne služe samo u slobodno vrijeme i za zabavu nego za obavljanje različitih „ozbiljnih“ zadataka. Naime, iz rezultata istraživanja može se iščitati da se više ispitanika koristi knjižničnim računalima za obavljanje zadataka vezanih uz svoje obrazovne obaveze (pronalaženje informacija za seminare/referate, pohađanje *online* tečajeva i sl.) nego za zabavu (npr. pronalaženje zabavnih sadržaja, igranje igrice i sl.). Zanimljivo je ovdje također primijetiti da iako je velika većina ispitanika svoje vještine informacijske i računalne pismenosti ocijenila izvrsnim, otprilike četvrtina ispitanika izjavila je da knjižnična računala koristi zato što od knjižničara mogu dobiti pomoć, najčešće pri pretraživanju i pronalaženju informacija. Knjižničari bi zasigurno trebali iskoristiti ovu činjenicu te svojim korisnicima nuditi

raznovrsne programe informacijskog i informatičkog opismenjivanja (individualne, skupne, *online* itd.) te i na taj način pridonositi smanjivanju digitalne podjele između onih članova svoje korisničke zajednice koji posjeduju potrebna znanja i vještine i onih koji ih ne posjeduju.

U ovom je radu predstavljeno prvo istraživanje ove vrste koje je pokušalo prikupiti podatke o „mrežnom“ informacijskom ponašanju knjižničnih korisnika i njihovim iskustvima u korištenju računala i interneta u narodnim knjižnicama u istočnoj Hrvatskoj. Usprkos metodološkim ograničenjima, koja bi se ubuduće mogla nadići uključivanjem kvalitativnih metoda (promatranje, intervju), istraživanje je potvrdilo obje polazne pretpostavke. S jedne strane, rezultati su pokazali da građani i dalje imaju potrebu za besplatnim pristupom internetu u svojim lokalnim narodnim knjižnicama te da se korisnici knjižničnim računalima i internetom služe u različite svrhe (informiranje, komuniciranje, zabava, obrazovanje itd.). Usprkos ograničenom obuhvatu ispitanih knjižnica, za pretpostaviti je da će dobiveni rezultati potaknuti knjižničare u Republici Hrvatskoj na promišljanje o načinima kako se postojeće knjižnične usluge mogu poboljšati. Budući da je ovo istraživanje provedeno 2011. godine, bilo bi zanimljivo utvrditi koliko se stanje promijenilo u proteklih pet godina odnosno koliko uspješno naše narodne knjižnice odgovaraju na promjenjive korisničke potrebe te osiguravanjem slobodnog i besplatnog pristupa informacijama i suvremenim komunikacijskim tehnologijama pridonose razvoju demokratskog društva i smanjivanju digitalne podjele u svojim sve raznovrsnijim korisničkim zajednicama.

LITERATURA

Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj [citirano: 2012-09-05]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/>

Faletar Tanacković, Sanjica; Darko Lacović; Ivana Čadovska; Maja Horvat. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj [citirano: 2016-10-05]. // Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 17, 1(2013), 35-53. Dostupno na: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/208_Faletar_Lacovic_Cadovska_Horvat_2013_1.pdf

Holcer, Dunja. Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže : doktorski rad [citirano: 2016-10-05]. Zagreb: Filozofski fakultet, 2015. Dostupno na: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf

IFLA-in Manifest o internetu, 2002. [citirano: 2012-09-05]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/III/misc/im-hr.pdf>

Lazzarich, Lea. Koliko mrežne stranice knjižnica mogu pomoći ili odmoći u promidžbi? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 119-124.

Matovina, Jagoda; Sanja Pavlaković; Ivanka Stričević. Besplatni internet za sve : internet u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 184-194.

Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom ; [s engleskoga prevela Irena Kranjec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.

Pavlinić, Silva; Jasna Horvat. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 41, 1/4(1998), 41-60.

Šapro-Ficović, Marica. Značenje slobodnog pristupa informacijama za korisnike narodnih knjižnica. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 76-95.

UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice 1994. [citirano: 2012-09-05]. Dostupno na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

Vrana, Radovan; Jasna Kovačević. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), 25-41.

Dodatak – anketni upitnik

Molimo Vas da za potrebe studentskog istraživanja koje se provodi na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku popunite anonimnu anketu kojom želimo saznati zašto i u koju svrhu koristite računala i internet u knjižnici. Za ispunjavanje anketnog upitnika bit će Vam potrebno otprilike 10 minuta.

Unaprijed hvala!

1. Spol

₁ Ž ₂ M

2. Dob

₁ 0 – 13

₆ 45 – 54

₂ 14 – 18

₇ 55 – 64

₃ 19 – 24

₈ 65 – 75

₄ 25 – 34

₉ 75 +

₅ 35 – 44

3. Koji je Vaš najviši stupanj obrazovanja?

₁ Nema završenu školu

₄ VSS

₂ Osnovna škola

₄ Magisterij

₃ Srednja škola

₄ Doktorat

₄ VŠS

4. Navedite Vaš trenutni status.

₁ Dijete predškolskog uzrasta

₅ Zaposlena osoba

₂ Učenik/učenica osnovne škole

₅ Nezaposlena osoba

₃ Učenik/učenica srednje škole

₆ Umirovljenik

₄ Student/studentica

₇ Nešto drugo: _____

5. Posjedujete li Vi ili netko od Vaših ukućana osobno računalo?

₁ DA ₂ NE

6. Procijenite koliko se dobro služite računalom i internetom na ljestvici od 1 do 5.

Jako loše

Jako dobro

1

2

3

4

5

7. Koliko se često koristite računalom kod kuće?

₁ Svakodnevno

₃ Najmanje jednom tjedno

₂ Više puta tjedno

₄ Više puta mjesečno

- ₅ Najmanje jednom mjesečno
- ₆ Više puta godišnje
- ₇ Jednom godišnje ili rjeđe
- ₈ Nemam računalo kod kuće

8. Gdje sve pristupate internetu? (moguće je naznačiti više odgovora)

- ₁ Kod kuće
- ₁ U školi
- ₁ Na fakultetu
- ₁ Na radnom mjestu
- ₁ U knjižnici
- ₁ U internet caffeu
- ₁ S bilo kojeg mjesta uz pomoć mobilnog uređaja
- ₁ Nešto drugo: _____

9. Koliko se često koristite internetom kod kuće?

- ₁ Svakodnevno
- ₂ Više puta tjedno
- ₃ Najmanje jednom tjedno
- ₄ Više puta mjesečno
- ₅ Najmanje jednom mjesečno
- ₆ Više puta godišnje
- ₇ Jednom godišnje ili rjeđe
- ₈ Nemam internet kod kuće

10. Jeste li član ove ili neke druge narodne knjižnice?

- ₁ DA ₂ NE

11. Smatrate li da Vaša narodna knjižnica posjeduje dovoljan broj računala za korisnike?

- ₁ DA ₂ NE

12. Koliko se često koristite računalom u Vašoj narodnoj knjižnici?

- ₁ Svakodnevno
- ₂ Više puta tjedno
- ₃ Najmanje jednom tjedno
- ₄ Više puta mjesečno
- ₅ Najmanje jednom mjesečno
- ₆ Više puta godišnje
- ₇ Jednom godišnje ili rjeđe
- ₈ Ne koristim se računalom u knjižnici

13. Koliko se često koristite internetom u Vašoj narodnoj knjižnici?

- ₁ Svakodnevno
- ₂ Više puta tjedno
- ₃ Najmanje jednom tjedno
- ₄ Više puta mjesečno
- ₅ Najmanje jednom mjesečno
- ₆ Više puta godišnje
- ₇ Jednom godišnje ili rjeđe
- ₈ Ne koristim se internetom u knjižnici

14. Zašto koristite računal/internet u Vašoj narodnoj knjižnici? (moguće je naznačiti više odgovora)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Zato što mi je usput (zbog vraćanja knjiga, posudbe knjiga u knjižnici i sl.) | <input type="checkbox"/> Zato što me pri korištenju računala i interneta u knjižnici nitko ne ograničava i mogu slobodno raditi što želim (posjećivati web stranice koje želim i sl.) |
| <input type="checkbox"/> Zato što imam vremena dok čekam na uslugu (npr. dok knjižničar traži knjigu koju želim posuditi i sl.) | <input type="checkbox"/> Zato što ga nemam gdje drugdje koristiti |
| <input type="checkbox"/> Zato što nemam računalo kod kuće | <input type="checkbox"/> Zato što je besplatno |
| <input type="checkbox"/> Zato što je računalo u knjižnici brže i kvalitetnije, nego moje računalo kod kuće | <input type="checkbox"/> Zato što mi knjižničari mogu pomoći ako naiđem na problem |
| | <input type="checkbox"/> Nešto drugo: _____ |

15. U koje svrhe koristite računalo u Vašoj narodnoj knjižnici? (moguće je naznačiti više odgovora)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Za pisanje zadaća/seminara/referata i sl. | <input type="checkbox"/> Za pretraživanje interneta |
| <input type="checkbox"/> Za skeniranje i/ili ispisivanje dokumenata | <input type="checkbox"/> Za komunikaciju putem e-pošte, društvenih mreža |
| <input type="checkbox"/> Za igranje igrica | <input type="checkbox"/> Nešto drugo: _____ |
| <input type="checkbox"/> Za pretraživanje knjižničnih kataloga | |

16. U koje svrhe koristite internet u Vašoj narodnoj knjižnici? (moguće je naznačiti više odgovora)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Zabava (igranje igrica, praćenje zabavnih sadržaja na webu i sl.) | <input type="checkbox"/> Obavljanje zadataka vezanih uz obrazovne obaveze (pronalaženje informacija za seminare/referate, pohađanje <i>online</i> tečajeva i sl.) |
| <input type="checkbox"/> Komunikacija putem društvenih mreža i e-pošte | <input type="checkbox"/> Informiranje o mogućnostima pronalaženja posla (pregledavanje web stranica s natječajima za posao – MojPosao, HZZO; slanje molbi za posao i sl.) |
| <input type="checkbox"/> Informiranje o društveno političkim događanjima u zemlji i inozemstvu i sl. | <input type="checkbox"/> Obavljanje poslovnih obveza |
| <input type="checkbox"/> Informiranje o zdravlju (pronalaženje informacija o zdravlju, bolestima, dijagnozama, tretmanima, zdravoj prehrani i sl.) | <input type="checkbox"/> Obavljanje (praktičnih) svakodnevnih aktivnosti (rezervacija karata za kulturna događanja, plaćanje računa putem e-bankarstva, <i>online</i> kupovina i sl.) |
| <input type="checkbox"/> Informiranje o mogućnostima obrazovanja (pronalaženje informacija o obrazovnim programima, pronalaženje informacija o stipendijama i sl.) | <input type="checkbox"/> Pronalaženje službenih informacija (dokumenti i obavijesti lokalne samouprave, konzultiranje Narodnih novina, informacije o prijavi poreza i sl.) |
| | <input type="checkbox"/> Nešto drugo: _____ |

17. Ocijenite svoje zadovoljstvo kvalitetom ove usluge (korištenje računala, brzina interneta i podrška knjižničara) u Vašoj narodnoj knjižnici na ljestvici od 1 do 5.

Jako nezadovoljan

1

2

3

4

Jako zadovoljan

5

18. S kojim se problemima i poteškoćama susrećete pri korištenju računala/interneta u Vašoj narodnoj knjižnici?
(moguće je naznačiti više odgovora)

- | | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Nedovoljan broj računala | <input type="checkbox"/> | Nedostatak privatnosti |
| <input type="checkbox"/> | Stara i spora računala | <input type="checkbox"/> | Ograničeno vrijeme korištenja |
| <input type="checkbox"/> | Spor internet | <input type="checkbox"/> | Neodgovarajuće radno vrijeme knjižnice |
| <input type="checkbox"/> | Prevelika gužva/čekanje na red | <input type="checkbox"/> | Nisam nailazio/la na probleme |
| <input type="checkbox"/> | Nedostatak potrebnih programa | <input type="checkbox"/> | Nešto drugo: _____ |
| <input type="checkbox"/> | Nemogućnost pohrane dokumenata na vanjsku memoriju/prijenosne medije | | |

19. Na koji Vam način narodna knjižnica pruža podršku u korištenju računala i interneta? (moguće je naznačiti više odgovora)

- | | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Pomoć pri pretraživanju interneta | <input type="checkbox"/> | Ispisivanje i/ili skeniranje dokumenata |
| <input type="checkbox"/> | Pomoć pri pretraživanju baza podataka | <input type="checkbox"/> | Pohranjivanje podataka na vanjsku memoriju/prijenosne medije |
| <input type="checkbox"/> | Tečajevi za korištenje računala i interneta | <input type="checkbox"/> | Knjižnica mi ne pruža podršku u korištenju računala i interneta |
| <input type="checkbox"/> | Obuka za odgovorno korištenje interneta (vrednovanje e-izvora, <i>netiquette</i>) | <input type="checkbox"/> | Nešto drugo: _____ |
| <input type="checkbox"/> | Pomoć kod tehničkih problema | | |
| <input type="checkbox"/> | Nešto drugo: _____ | | |

20. U kojoj se mjeri slažete s niže navedenim tvrdnjama, a koje se odnose na korisnost i potrebu osiguravanja pristupa računalima i internetu u narodnoj knjižnici na skali od 1 do 5?

Računala i internet za korisnike danas više nisu neophodni u narodnim knjižnicama

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Uopće se ne slažem | | | | | U potpunosti se slažem |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Računala i internet u narodnoj knjižnici većinom koriste djeca i mladi za zabavu

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Uopće se ne slažem | | | | | U potpunosti se slažem |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Računalne je usluge u narodnim knjižnicama potrebno kontinuirano razvijati

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Uopće se ne slažem | | | | | U potpunosti se slažem |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Korisnike je potrebno nadzirati prilikom korištenja računala/interneta u narodnim knjižnicama

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Uopće se ne slažem | | | | | U potpunosti se slažem |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Narodne knjižnice trebaju obučavati svoje korisnike za korištenje računala i interneta

Uopće se ne slažem

1

2

3

4

U potpunosti se slažem

5

Narodne knjižnice trebaju organizirati poduku o odgovornom ponašanju na internetu

Uopće se ne slažem

1

2

3

4

U potpunosti se slažem

5

Narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju

Uopće se ne slažem

1

2

3

4

U potpunosti se slažem

5

Korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku

Uopće se ne slažem

1

2

3

4

U potpunosti se slažem

5

21. Na koji način možete dati prijedloge, sugestije ili komentare o ovoj vrsti usluga u Vašoj narodnoj knjižnici?

(moguće je naznačiti više odgovora)

- Pisanim putem - ispunjavanjem upitnika koje knjižničari povremeno organiziraju
- Razgovorom s knjižničar(k)om
- Nisam nikada s knjižničarima u knjižnici govorio o svojim prijedlozima za ovom uslugom jer ne znam kome bih se mogao obratiti
- Nisam imao potrebu davati prijedloge, sugestije, komentare o ovoj vrsti usluga
- Nemam prilike dati prijedloge, sugestije, komentare o ovoj vrsti usluga

Zahvaljujemo na suradnji!