

Kristina Čunović

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac

tina@gkka.hr

ISSN 1845-2434

[CC BY 4.0](#)

Lidija Šajatović

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac

lidija@gkka.hr

Ispitivanje zadovoljstva i stavova korisnika o uslugama Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac

Survey of User Satisfaction and Attitudes Toward the Services of the Ivan Goran Kovačić City Library, Karlovac

Stručni rad / Professional paper

Primljen / Received: 1. 4. 2026.

Prihvaćen / Accepted: 6. 5. 2026.

Sažetak: Ispitivanja zadovoljstva i stavova korisnika o knjižničnim uslugama provode se kako bi knjižnice dobile uvid u potrebe i iskustva svojih korisnika. Rezultati takvih istraživanja služe u svrhu unapređenja kvalitete knjižničnih usluga i programa, kao i za njihovo planiranje. Cilj istraživanja predstavljenog u ovom radu bio je dobiti uvid u stupanj zadovoljstva i stavova ispitanika o knjižničnim uslugama i programima Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac. Podatci prikupljeni anketnim istraživanjem upotrijebljeni su, među ostalim, za potrebe izrade *Plana razvoja Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac 2026.–2030.*

Istraživanje je provedeno *online* u razdoblju od 7. srpnja do 10. listopada 2025. godine, a ispunjavanje upitnika bilo je anonimno. Prikupljeni rezultati upućuju na potrebu za sustavnim stalnim stručnim usavršavanjem knjižničara i upoznavanjem novih trendova u radu s korisnicima. U ovom radu predstavljeni su rezultati istraživanja.

Ključne riječi: anketno istraživanje, Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac, knjižnično poslovanje, zadovoljstvo korisnika

Abstract: Surveys of user satisfaction and attitudes toward library services are conducted to provide libraries with insight into the needs and experiences of their users. The results of such research serve to improve the quality of library services and programs, as well as to

support their planning. The aim of the study presented in this paper was to gain insight into respondents' level of satisfaction and attitudes toward the services and programs of the Ivan Goran Kovačić City Library in Karlovac. The data obtained from the evaluation of the survey were used, among other purposes, in the preparation of the Development Plan of the Ivan Goran Kovačić City Library Karlovac for the period 2026–2030.

The research was conducted online between July 7 and October 10 2025, and the questionnaire was anonymous. The results indicate a need for systematic, continuous professional development of librarians and for keeping up with new trends in working with users. This paper presents an analysis of the results of the conducted research.

Keywords: City library “Ivan Goran Kovačić” Karlovac, library management, survey research, user satisfaction

1. Uvod

Vrednovanje knjižničnih usluga jedan je od objektivnih načina na koji se može sagledati poslovanje i organizacija knjižnice u izradi strateškog plana knjižnice za neko sljedeće određeno vremensko razdoblje (Grakalić Plenković i Raspor Janković, 2021). Badurina, Dragija-Ivanović i Krtalić (2010) naglašavaju kako knjižnice svoje poslovanje moraju opravdati široj javnosti, ali i osnivaču, a povremena istraživanja o zadovoljstvu korisnika učvršćuju položaj knjižnice u lokalnoj zajednici, pa i šire.

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac središnja je županijska narodna knjižnica Karlovačke županije. Osim u centralnoj zgradi, djeluje na četiri lokacije u gradu Karlovcu: Knjižnica za mlade, Knjižnična stanica Švarča, Zelena knjižnica i Mihalićeva kuća književnosti. Prema statističkim podacima iz 2025. godine (arhiva Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“, podatci preuzeti iz baze ZaKi sustava), knjižnica ima gotovo 11 000 članova, te je u istoj godini održano gotovo 1500 knjižničnih programa na raznim lokacijama. Knjižnica ima dugu tradiciju provođenja programa i usluga za korisnike svih dobni skupina s ciljem poticanja cjeloživotnog učenja koja su namijenjena socijalnoj inkluziji. Domaća i međunarodna priznanja dobivena za mnogobrojne projekte i cjelokupan rad dokaz su predanosti knjižničara i nezaobilazne uloge knjižnice kao važnoga kulturnog i informacijskog središta lokalne zajednice, ali i šire. Posebno se ističu nagrada „Knjižnica godine 2025.“ Hrvatskoga knjižničarskog društva te IFLA Green Library Award 2025 koju je osvojio „Zeleni festival“ kao projekt koji postiže značajan utjecaj s ograničenim resursima.

U *Standardu za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* (2021) ističe se da knjižnica radi unapređenja poslovanja i upravljanja treba redovito analizirati i pratiti svoju djelatnost te provoditi kvantitativna i kvalitativna istraživanja o potrebama stanovnika područja na

kojemu djeluje, razini kvalitete svojih usluga, kao i o vrednovanju učinkovitosti knjižnice. U svrhu postizanja razine propisane *Standardom*, tijekom 2025. godine provedeno je *online* istraživanje o zadovoljstvu i stavovima korisnika o uslugama karlovačke knjižnice.

Povratne informacije korisnika znatno će pridonijeti poboljšanju kvalitete rada knjižnice, a provedeno istraživanje pružilo je ključne uvide koji će poslužiti kao temelj za prilagodbu naših usluga potrebama zajednice i izradu *Plana razvoja Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac 2026.–2030.* (2026).

2. Pregled prethodnih istraživanja

Istraživanja zadovoljstva i stavova korisnika o knjižničnim uslugama u hrvatskom knjižničarstvu nisu rijetkost. Zaposlenici različitih vrsta knjižnica koriste tiskane ankete, intervjuue uživo ili *online* upitnike kako bi od svojih korisnika dobili povratne informacije o knjižničnoj građi, osoblju te popratnim programima i aktivnostima. Pojedina objavljena istraživanja provedena su u narodnim i visokoškolskim knjižnicama. Prema autorici Petr (2000), istraživanje zadovoljstva korisnika provedeno 1998. godine u Knjižnici Pedagoškog fakulteta u Osijeku prvo je takve vrste u povijesti te knjižnice. Istraživanje je provedeno među studentima i profesorima te upućuje na jasne razlike u uporabi knjižnice između tih dviju skupina. Badurina i Dragija-Ivanović (2010) proveli su istraživanje među knjižničarima narodnih i visokoškolskih knjižnica. Prikazani rezultati dijela istraživanja provedenog u projektu *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: akademske i narodne knjižnice* ističu relativno nisku ocjenu zadovoljstva knjižnica svojim službama i uslugama. Petr Balog i Gašo (2016) u svom radu prikazuju usporedne rezultate istraživanja zadovoljstva korisnika Knjižnicom Filozofskog fakulteta u Osijeku provedenih u ak. god. 2009./2010. i 2012./2013. Rezultati pokazuju kako knjižnica uspijeva održati razinu zadovoljstva svojih korisnika. Pavić i Vrana (2017) u istraživanju o zadovoljstvu korisnika promidžbom i prepoznatljivošću Gradske knjižnice Rijeka zaključuju da najveći broj ispitanika smatra kako je ona u potpunosti ili djelomično prepoznatljiva ne samo u gradu u kojemu djeluje nego i na internetu. U istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Požega, provedenom 2018. godine, zaključeno je da su korisnici zadovoljni svim segmentima knjižničnog poslovanja, osim prostorne organizacije i računalne opreme (Franculić, 2018). Na primjeru istraživanja provedenog u Knjižnici Veleučilišta u Rijeci zaključuje se da korisnici knjižnice koji studiraju na različitim razinama studija imaju značajno različite stupnjeve zadovoljstva pojedinom knjižničnom uslugom, dok obje grupe slično ocjenjuju ukupno zadovoljstvo knjižnicom (Grakalić Plenković i Raspor Janković, 2021).

U *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice* (2011) navodi se kako korisnike treba uključiti u razvoj knjižničnih usluga na različite načine: od provođenja anketa i analize komentara ili

pritužbi do uzimanja u obzir korisničkih prijedloga. Petr Balog (2017) također ističe kako su najbrojniji projekti vrednovanja hrvatskih knjižničara oni usmjereni na mjerenje zadovoljstva korisnika.

Karlovačka knjižnica ima dugu tradiciju provođenja istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama i programima knjižnice. Tijekom manifestacije Mjesec hrvatske knjige 2003. godine provedeno je istraživanje potreba i zadovoljstva korisnika (Eleta i Čunović, 2003) radi dobivanja povratnih informacija o tome u kojoj su mjeri zadovoljene njihove informacijske potrebe prema spolu, dobi, obrazovanju, duljini članstva i drugim čimbenicima. Istraživanje je dodatno prošireno pitanjima o poznavanju elektroničkih izvora informacija. Rezultati pokazuju iznimno zadovoljstvo korisnika radom knjižnice. Naime, 89,7 % ispitanika izjasnilo se zadovoljnima ili potpuno zadovoljnima njezinim djelovanjem.

Godine 2009. i 2015. provedena su istraživanja o vrednovanju knjižničnih usluga u narodnim knjižnicama Karlovačke županije (Milović i Čunović, 2017), a primijenjen je isti anketni upitnik kojim su prikupljeni osnovni podatci o korisnicima. Prikupljeni su i prijedlozi za poboljšanje rada knjižnica te povratne informacije o poznavanju vrsta usluga i o stupnju zadovoljstva korisnika. Najveći postotak ispitanika (u prosjeku 82,7 %) ocijenio je izvrsnim rad svoje knjižnice u cjelini (82,1 % iz 2009.; 83,4 % iz 2015. godine). Oba istraživanja pokazuju da su knjižnice uspjele zadržati kvalitetu usluga i knjižničnoga fonda te visoku razinu zadovoljstva korisnika.

3. Pristup istraživanju i metode

Ciljevi istraživanja bili su prikupiti opće podatke o korisnicima, prikupiti prijedloge za poboljšanje rada knjižnice te dobiti povratne informacije o stavovima korisnika, stupnju zadovoljenja njihovih informacijskih potreba te poznavanju vrsta usluga i programa koje knjižnica pruža. Svrha istraživanja bila je postizanje razine propisane *Standardom za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* te unapređivanje knjižničnih usluga.

Istraživanje je bilo usmjereno na sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kakav je opći dojam ispitanika o knjižnici?
2. Kakve stavove ispitanici imaju o knjižničnom fondu?
3. Što ispitanici misle o digitalnim uslugama i tehnologijama koje knjižnica osigurava?
4. Sudjeluju li ispitanici u knjižničnim aktivnostima i programima te kakvi su njihovi stavovi o njima?

Za provedbu ispitivanja zadovoljstva i stavova korisnika primijenjena je metoda ankete. Kao instrument prikupljanja podataka upotrijebljen je anketni upitnik sastavljen s pomoću

Googleova obrasca. Za mjerenje stavova ispitanika (stupanj slaganja ili neslaganja) u jednome dijelu pitanja primijenjena je Likertova ljestvica od pet stupnjeva.

Anketni upitnik sastojao se od 15 pitanja organiziranih u pet skupina:

- opći podatci o korisnicima
- stupanj zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice
- zadovoljstvo knjižničnim fondom
- poznavanje programa i aktivnosti knjižnice
- prijedlozi za poboljšanje rada knjižnice.

Online istraživanje o zadovoljstvu i stavovima korisnika o uslugama Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac provedeno je u razdoblju od 7. srpnja do 10. listopada 2025. godine, a ispunjavanje upitnika bilo je anonimno. Podatci dobiveni istraživanjem, među ostalim, upotrijebljeni su za potrebe izrade *Plana razvoja Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac 2026.–2030.* (2026). Zamolba za ispunjavanje ankete objavljena je na mrežnoj stranici i društvenim mrežama knjižnice, a otisnuti QR kodovi s poveznicom na anketu postavljeni su na vidljiva mjesta svih knjižničnih odjela. Na upitnik je odgovorilo 109 ispitanika.

4. Rezultati istraživanja

Uzorak istraživanja obuhvatio je 1 % ukupnoga broja članova knjižnice. Iako nije reprezentativan, on upućuje na određene trendove i iskustva korisnika. Među ispitanicima bilo je čak 82,6 % žena, što je u skladu s dugogodišnjom strukturom članstva knjižnice (2024. godine zabilježeno je 62,7 % članica i 37,3 % članova). Kada je riječ o dobi ispitanika, najviše su odgovora dale osobe u dobi između 41 i 50 godina (38,5 %), a potom ispitanici od 51 do 60 godina (23,9 %). Identičan postotak odgovora (12,8 %) dobiven je za skupinu od 31 do 40 godina te za kategoriju osoba starijih od 60 godina. Najmanje je odgovora pristiglo od ispitanika do 30 godina života (11,9 %).

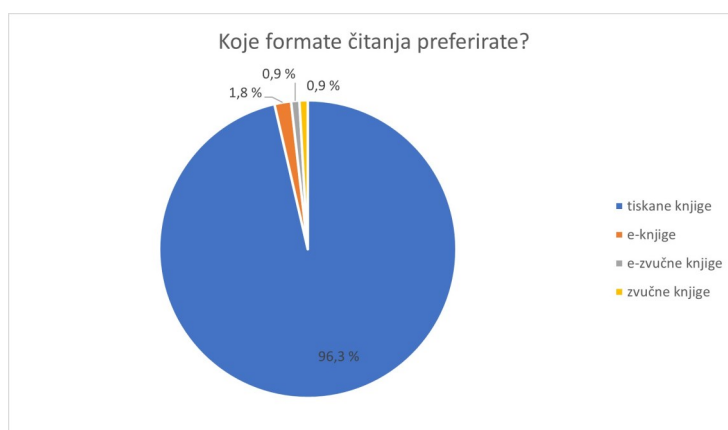
Većina ispitanika bili su dugogodišnji članovi knjižnice, čiji status traje još od djetinjstva ili dulje od 20, 30, pa i 40 godina. Kada je riječ o učestalosti dolazaka, većina ispitanika knjižnicu posjećuje na mjesečnoj razini (66,1 %). Tjedno u nju dolazi 20,2 % ispitanika, rijetko njih 10,1 %, dok na dnevnoj bazi knjižnicu posjećuje 3,7 % ispitanika (slika 1).



Slika 1. Učestalost posjećivanja knjižnice među ispitanicima

Na pitanje u koju svrhu najčešće rabe prostor knjižnice, ispitanici su imali mogućnost višestrukog odabira. Najviše odgovora bilo je za posudbu knjiga (95,4 %), a za sudjelovanje u programima i radionicama odgovorilo je njih 33,9 %. Radi druženja i boravka u ugodnom ambijentu knjižnicu je upotrebljavalo 17,4 % ispitanika, dok je 10,1 % u njoj čitalo i učilo. Računala i internet upotrebljavalo je tek 1,8 % ispitanika. Iz ovih rezultata vidljivo je da se knjižnica i dalje primarno rabi za posudbu knjiga, što možemo nazvati njezinom tradicionalnom funkcijom. Uporaba računala znatno je manje zastupljena, a želi li knjižnica proširiti ulogu u zajednici, nužna je dodatna promidžba događanja, predavanja i prostora za učenje.

Na slici 2. vidljivo je da većina ispitanika, njih čak 96,3 %, preferira čitanje tiskanih knjiga. Tek dva ispitanika (1,8 %) čita e-knjige, dok zvučne e-knjige i zvučne knjige posuđuje jedan ispitanik (0,9 %).



Slika 2. Koje formate čitanja preferirate?

Unatoč širokoj ponudi digitalnih formata, čitanje tiskane građe i dalje je najzastupljenije među korisnicima. Iako su navedeni formati praktični i sve više dostupni, ispitanici ih

minimalno upotrebljavaju. Mogući razlozi za to jesu nedostatak navike čitanja u digitalnom okruženju, manjak dostupnih sadržaja u elektroničkom obliku (manja ponuda e-knjiga na hrvatskom jeziku) te slabija informiranost o takvim mogućnostima. Knjižnica može povećati dostupnost e-knjiga, zvučnih e-knjiga i zvučnih knjiga, promovirati ih radionicama i izobrazbom te osigurati tehničku podršku za njihovu uporabu.

Sljedeća skupina pitanja iz anketnog upitnika odnosila se na stavove ispitanika o općem dojmu o knjižnici, knjižničnom fondu, digitalnim uslugama i tehnologijama koje knjižnica nudi, aktivnostima i programima (tablica 1). Upotrijebljena je Likertova ljestvica s pet stupnjeva. Na taj način ispitanici su mogli iskazati razinu svojeg (ne)slaganja s navedenim tvrdnjama. Rezultati pokazuju da većina ispitanika ima vrlo pozitivan dojam o knjižnici. Negativni su odgovori (uopće se ne slažem i ne slažem se) u manjim postotcima, što upućuje na vrlo visoku razinu zadovoljstva ispitanika.

Opći dojam o knjižnici

Tvrdnja	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Knjižnični prostor je čist i uredan.			0,9 %	18,3 %	80,7 %
U knjižnici se osjećam ugodno.		0,9 %	2,7 %	13,8 %	82,6 %
Knjižnica je pristupačna osobama s invaliditetom.		0,9 %	14,7 %	29,3 %	55 %
Radno vrijeme knjižnice mi odgovara.	0,9 %	4,6 %	10,1 %	21,1 %	63,6 %
Knjižnica je nezaobilazna u razvoju kulturnog turizma grada Karlovca.		1,8 %	6,4 %	23 %	68,8 %
Knjižnica ima suvremenu tehnološku opremu.	2,7 %	6,4 %	22 %	34 %	34,8 %
Aktivnosti knjižnice u zadovoljavajućoj mjeri vidljive su u javnosti.	1,8 %	4,6 %	15,6 %	31,2 %	46,8 %
Knjižnica je uz pomoć partnerskih suradnji privukla novu kulturnu publiku (Zelena knjižnica u Aquatici, Karlovačka kulturna iskaznica za učenike grada Karlovca i sl.)		3,7 %	17,4 %	26,6 %	52,3 %
Razvoj inovativnih ideja vidljiv je kroz zeleno poslovanje i zelene knjižnične usluge za korisnike (pričaonice i radionice u Zelenoj knjižnici u Aquatici, Zeleni festival i sl.)		6,4 %	18,3 %	26,6 %	48,6 %

Tablica 1. Stav korisnika o knjižnici

Većina ispitanika (80,7 %) u potpunosti se slaže s tvrdnjom da je knjižnični prostor čist i uredan, 18,3 % slaže se s njom, dok je kod 0,9 % sudionika zabilježen neutralni stav. U knjižnici se većina ispitanika osjeća ugodno (82,6 % u potpunosti se slaže, a 13,8 % se slaže).

Neutralno stajalište ima 13,8 % ispitanika, dok se 0,9 % ne slaže. S tvrdnjom o pristupačnosti knjižničnog prostora osobama s invaliditetom u potpunosti se slaže 55 % ispitanika, 29,3 % se slaže, dok 14,7 % njih zauzima neutralan stav prema toj tvrdnji, a 0,9 % se ne slaže. Tvrdnje koje se odnose na radno vrijeme, aktivnosti knjižnice te razvoj inovacija pokazuju nešto veću raznolikost odgovora — vidljiv je porast neutralnih i djelomično pozitivnih stavova. To može značiti da su ispitanici donekle zadovoljni, ali vide prostor za poboljšanje u tim segmentima. Radno vrijeme knjižnice u potpunosti odgovara 63,6 % ispitanika, 21,1 % njih slaže se s tom tvrdnjom, 10,1 % zauzima neutralan stav, dok se 4,6 % ne slaže, a 0,9 % uopće se ne slaže. Većina sudionika u potpunosti se slaže da je knjižnica nezaobilazna u razvoju kulturnog turizma grada Karlovca (68,8 %), 23 % se slaže, 6,4 % zauzima neutralan stav, a 1,8 % se ne slaže. Mišljenja ispitanika o suvremenosti tehnološke opreme kojom knjižnica raspolaže podjednaka su: potpuno se slaže 34,8 % i slaže se 34 %. Kod 22 % ispitanika zabilježen je neutralan stav, a oni koji smatraju da knjižnica nema suvremenu tehnološku opremu u manjem su postotku (6,4 % ne slaže se, a 2,7 % uopće se ne slaže). S tvrdnjom da su aktivnosti knjižnice u zadovoljavajućoj mjeri vidljive u javnosti u potpunosti se slaže većina ispitanika (46,8 %), odnosno slaže se njih 31,2 %. Kod 15,6 % bilježi se neutralan stav, 4,6 % se ne slaže, odnosno 1,8 % se uopće ne slaže. Većina ispitanika (52,3 %) u potpunosti se slaže s tvrdnjom da je knjižnica partnerskim suradnjama privukla novu kulturnu publiku (programi kao što su Zelena knjižnica u Aquatici, Karlovačka kulturna iskaznica za učenike grada Karlovca i slično). Nadalje, 26,6 % se slaže, neutralno stajalište zauzima 17,4 %, a preostalih 3,7 % se ne slaže. Posljednja tvrdnja u sklopu pitanja o općem dojmu o knjižnici odnosi se na razvoj inovativnih ideja te na njegovu vidljivost u zelenom poslovanju i zelenim knjižničnim uslugama (pričaonice i radionice u Zelenoj knjižnici u Aquatici, Zeleni festival i slično). Većina ispitanika s navedenim se u potpunosti slaže (48,6 %) ili slaže (26,6 %), neutralno stajalište ima 18,3 %, a 6,4 % se ne slaže.

Zadovoljstvo ispitanika knjižničnim fondom, koji uključuje knjižnu i neknjižnu građu, iznimno je važno jer pomaže u kreiranju i unapređenju nabavne politike knjižnice (tablica 2). Većina sudionika zadovoljna je fondom te smatra da je on raznovrstan i aktualan; s tom se tvrdnjom u potpunosti slaže 44,9 %, dok je onih koji se samo slažu 43,1 %. Neutralan stav zauzima 6,4 % ispitanika, a 5,5 % njih ne dijeli to mišljenje. Tražene knjige u najvećem broju slučajeva dostupne su u knjižnici (37,6 % ispitanika u potpunosti se slaže, a 31,2 % slaže se). Neutralno je 11 % ispitanika, dok se s navedenim ne slaže 18,3 %, a uopće se ne slaže 1,8 %. Unatoč pretežito pozitivnim rezultatima, određeni broj ispitanika iskazuje nezadovoljstvo, što upućuje na povremene teškoće s dostupnošću naslova. To sugerira potrebu za kontinuiranim ažuriranjem fonda, analizom čitateljskih navika i nabavom većeg broja primjeraka traženih naslova. Posebno je izraženo zadovoljstvo stručnošću i susretljivošću djelatnika knjižnice, koji korisnicima pružaju učinkovitu pomoć u pronalaženju željene literature. Čak 73,4 % ispitanika u potpunosti se slaže s tom tvrdnjom, a 20,2 % slaže se.

Neutralan stav zauzima 4,6 % ispitanika, dok se njih 1,8 % ne slaže. Iz tablice 2. vidljivo je da ispitanici u velikoj mjeri smatraju i da je knjižni fond dobro organiziran te da je knjige lako pronaći na policama (38,5 % ispitanika u potpunosti se slaže, 35,8 % slaže se, 17,4 % neutralno je, 7,3 % ne slaže se, a 0,9 % uopće se ne slaže).

Knjižnični fond					
Tvrdnja	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Knjižnični fond je raznovrstan i aktualan.		5,5 %	6,4 %	43,1 %	44,9 %
Knjige koje tražim najčešće su dostupne.	1,8 %	18,3 %	11 %	31,2 %	37,6 %
Djelatnici su spremni pomoći u pronalasku tražene literature.		1,8 %	4,6 %	20,2 %	73,4 %
Knjige je lako pronaći na policama.	0,9 %	7,3 %	17,4 %	35,8 %	38,5 %

Tablica 2. Stav korisnika o stanju knjižničnog fonda

Analiza dijela anketnog upitnika koji se odnosi na zadovoljstvo digitalnim uslugama i tehnologijom važna je radi prikupljanja informacija potrebnih za daljnji razvoj i unapređenje digitalnih i virtualnih usluga. Već je na prvoj ponuđenoj tvrdnji o zadovoljstvu kvalitetom računala i internetske veze u knjižnici vidljiv većim dijelom neutralan stav ispitanika; točnije, njih 38,5 % izjasnilo se na taj način. S navedenom tvrdnjom u potpunosti se slaže 33 % ispitanika, 19,3 % slaže se, 5,5 % ne slaže se, a 3,7 % uopće se ne slaže. Većina ispitanika koristi se e-katalogom koji je, po njihovom mišljenju, jednostavan za rad (63,3 % u potpunosti se slaže). S tom se tvrdnjom slaže 21,1 % ispitanika, a neutralno je 18,3 %, dok se 3,7 % ne slaže, a 0,9 % uopće se ne slaže. Kada je riječ o zadovoljstvu ponudom e-knjiga i zvučnih e-knjiga, vidljiv je većinski neutralan stav koji zauzima čak 57,8 % ispitanika. Mogući razlog tako velikog postotka neutralnih odgovora jest činjenica da većina ispitanika nije upoznata s načinom korištenja e-knjiga i zvučnih e-knjiga ili za njihovu posudbu uopće nije zainteresirana. Ponudom je u potpunosti zadovoljno 22 % ispitanika, 13,8 % zadovoljno je, dok se 4,6 % ne slaže, a 1,8 % uopće se ne slaže s tom tvrdnjom. Većina ispitanika u potpunosti je zadovoljna izgledom mrežne stranice knjižnice te smatra da je ona pristupačna i pregledna (40,4 %), dok se 33 % ispitanika slaže, a 15,6 % neutralno je. Izgledom mrežne stranice nije zadovoljno 7,3 % ispitanika, a uopće nije zadovoljno 2,7 % ispitanika. Čak 63,3 % ispitanika u potpunosti se slaže s tvrdnjom o korisnosti opcija koje nudi e-katalog poput mogućnosti produženja građe i rezervacije naslova. S tim se slaže 19,3 % ispitanika, neutralno ih je 13,8 %, ne slaže se 2,7 %, a uopće se ne slaže 0,9 %. S tvrdnjom

o uporabi javno dostupnoga portala digitalizirane građe knjižnice u potpunosti se slaže 38 % ispitanika, 24 % se slaže, čak 30,5 % zauzima neutralno stajalište, dok se kod 4,6 % ispitanika bilježi neslaganje, a 2,8 % potpuno neslaganje (tablica 3).

Digitalne usluge i tehnologija					
Tvrđnja	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Zadovoljan/na sam kvalitetom računala i internetske veze u knjižnici.	3,7 %	5,5 %	38,5 %	19,3 %	33 %
Koristim e-katalog koji je jednostavan za korištenje.	0,9 %	3,7 %	18,3 %	21,1 %	63,3 %
Zadovoljan/na sam ponudom e-knjiga i e-zvučnih knjiga.	1,8 %	4,6 %	57,8 %	13,8 %	22 %
Mrežna stranica knjižnice pristupačna je i pregledna.	2,7 %	7,3 %	15,6 %	33 %	40,4 %
Korisna mi je mogućnost produženja građe kao i mogućnost rezervacije naslova putem e-kataloga.	0,9 %	2,7 %	13,8 %	19,3 %	63,3 %
Uspješno koristim javno dostupan portal digitalizirane građe knjižnice.	2,8 %	4,6 %	30,5 %	24 %	38 %

Tablica 3. Stav korisnika o korištenju digitalnih usluga i tehnologija knjižnice

Sljedeća skupina pitanja u anketnom upitniku odnosila se na knjižnične aktivnosti i programe. Ovim se pitanjima nastojalo ispitati stavove sudionika o postojećim aktivnostima i uslugama kako bi se dobio uvid u njihovu korisnost, relevantnost te prikupili eventualni prijedlozi za poboljšanje. S tvrdnjom o redovitom sudjelovanju u knjižničnim programima potpuno se slaže 12,8 % ispitanika, 19,3 % slaže se, 47,7 % izjasnilo se neutralno, 11 % ne slaže se, a 9,2 % uopće se ne slaže. To može upućivati na potrebu za boljom promocijom postojećih aktivnosti i većim uključivanjem korisnika u sadržaje koji odgovaraju njihovim interesima i potrebama. Ispitanici u većoj mjeri smatraju da knjižnica organizira dovoljan broj izložbi, događanja i radionica: 42,2 % u potpunosti se slaže, 36,7 % slaže se, 16,5 % iskazuje neutralan stav, dok se 3,7 % s time ne slaže, odnosno uopće ne slaže (0,9 %). S tvrdnjom da su obavijesti o događanjima u knjižnici pravovremene i vidljive u potpunosti se slaže 41,3 % ispitanika, slaže se 28,4 %, neutralno ih je 14,7 %, 11 % ne slaže se, a 4,6 % uopće se ne slaže. Većina ispitanika (50,4 % u potpunosti se slaže, 33 % slaže se) zadovoljna je organizacijom aktivnosti za razne uzraste, 13,8 % neutralno je, dok se 2,7 % ispitanika s time ne slaže. S tvrdnjom da knjižnica uspješno provodi aktivnosti poticanja učenja i cjeloživotnog obrazovanja u potpunosti se slaže 44,9 % ispitanika, 29,3 % slaže se, 21,1 % neutralno je, a 4,6 % ne slaže se. Pri ocjenjivanju tvrdnje o uspješnom provođenju inkluzivnih knjižničnih usluga (rad s azilantima, djecom s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom i slično), najveći je broj ispitanika neutralan (40,4 %). U potpunosti se slaže 34 % sudionika, 23,8 % se slaže, dok 1,8 % izražava neslaganje. Kad je riječ o tvrdnji koja se odnosi na poticanje ostvarivanja društvene interakcije u „stvaraonici“ (engl. *makerspace*),

vidljivo je da je najveći udio ispitanika također neutralan (41,3 %). S navedenom tvrdnjom u potpunosti se slaže 31,2 % ispitanika, 19,3 % se slaže, 6,4 % se ne slaže, a 1,8 % uopće se ne slaže (tablica 4).

Aktivnosti i programi					
Tvrdnja	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Redovito sudjelujem u knjižničnim programima.	9,2 %	11 %	47,7 %	19,3 %	12,8 %
Knjižnica organizira dovoljan broj izložbi, događanja i radionica.	0,9 %	3,7 %	16,5 %	36,7 %	42,2 %
Obavijesti o događanjima su pravovremene i vidljive.	4,6 %	11 %	14,7 %	28,4 %	41,3 %
Knjižnica organizira aktivnosti za razne uzraste korisnika.		2,7 %	13,8 %	33 %	50,4 %
Knjižnica uspješno provodi aktivnosti poticanja učenja i cjeloživotnog obrazovanja.		4,6 %	21,1 %	29,3 %	44,9 %
Knjižnica uspješno provodi inkluzivne knjižnične usluge (rad s azilantima, osobama s poteškoćama u razvoju, itd.).		1,8 %	40,4 %	23,8 %	34 %
Knjižnica potiče ostvarivanje društvene interakcije u "stvaralnici" ili <i>makerspaceu</i> .	1,8 %	6,4 %	41,3 %	19,3 %	31,2 %

Tablica 4. Stav korisnika o knjižničnim aktivnostima i programima

Kako bi se utvrdilo u kojoj su mjeri ispitanici upoznati s knjižničnim programima, u tablici 5. prikazan je pregled ponuđenih aktivnosti. Ispitanici su mogli odabrati jedan od triju ponuđenih odgovora: da (sudjelujem u aktivnostima), da (ne sudjelujem u aktivnostima) i ne.

Upoznat/a sam s radom sljedećih programa i njihovim aktivnostima			
Programi	Da (sudjelujem u aktivnostima)	Da (ne sudjelujem u aktivnostima)	Ne
"Knjižnica na plaži"	11,9 %	67 %	21,1 %
Centar za poticanje rane pismenosti	6,4 %	61,5 %	32,1 %
TEDx KarlovacLibrary konferencija	13,8 %	56,9 %	29,3 %
Otvoren prostor za stvaranje – <i>Makerspace</i>	3,7 %	50,4 %	45,9 %
Američki kutak Karlovac (American Corner Karlovac)	9,2 %	62,4 %	28,4 %
Radionice za djecu s teškoćama čitanja	2,7 %	60,5 %	36,7 %
"Digitalni kutak"	3,7 %	67 %	29,3 %
"Znanjem do zdravlja"	4,6 %	54,1 %	41,3 %
"Bebe u knjižnici"	10,1 %	67 %	22,9 %
Zelena knjižnica	22,9 %	60,5 %	16,5 %
Digitalna knjižnica	18,3 %	60,5 %	21,1 %
Čitateljski klubovi (Stihom u srce, Cheeta(j)!)!	4,6 %	67,9 %	27,5 %

Tablica 5. Upoznatost ispitanika s radom pojedinih programa i aktivnosti

Rezultati pokazuju da su korisnici u velikoj mjeri upoznati s postojećim programima, no sudjelovanje u njima na niskoj je razini. To upućuje na potrebu za preispitivanjem sadržaja, načina komunikacije i pristupa organizaciji aktivnosti. Potrebno je dodatno istražiti interese korisnika te raditi na promociji programa kako bi se istaknula njihova vrijednost za svakodnevni život. Također, veća fleksibilnost u terminima i uključivanje korisnika u planiranje mogu pridonijeti boljoj posjećenosti. Sljedeće pitanje bavilo se odnosom djelatnika knjižnice prema korisnicima. Ispitanici su imali mogućnost višestrukog odabira, kao i unosa vlastitih odgovora u kategoriji Ostalo. Ukupni dojam sudionika o knjižničnom osoblju vrlo je pozitivan. Analiza pokazuje da većina ispitanika percipira djelatnike kao ljubazne i pristupačne (80,7 %) te stručne (67,9 %). Da bi odnos prema korisnicima mogao biti bolji, smatra 8,3 % ispitanika. Takav pozitivan dojam važan je temelj za održavanje i unapređenje odnosa s javnošću. U kategoriji Ostalo zabilježeni su pojedinačni komentari o pristupačnijim i ljubaznijim mlađim djelatnicima (0,9 %), o pristupačnijim dugogodišnjim zaposlenicima uz napomenu o slabijoj pripremljenosti mlađih (0,9 %), o neljubaznosti i nepristupačnosti pojedinaca na pultu (0,9 %) te o isticanju ljubaznosti konkretnoga mlađeg djelatnika (0,9 %). Iako su negativni komentari rijetki, oni sugeriraju potrebu za održavanjem visoke razine profesionalnosti i pristupačnosti svih djelatnika kako bi iskustvo korisnika bilo ujednačeno i kvalitetno, bez obzira na to s kim komuniciraju (slika 3).



Slika 3. Stavovi ispitanika o odnosu djelatnika prema korisnicima

Završni dio anketnog upitnika obuhvaćao je tri otvorena pitanja:

- Što vam se najviše sviđa u knjižnici?
- Što biste promijenili ili poboljšali?
- Imate li dodatne komentare, pohvale ili prijedloge?

Korisnici ističu da im se u knjižnici najviše sviđaju ugodan i miran ambijent te stručnost, ljubaznost i pristupačnost osoblja. Odgovori ispitanika također pokazuju da knjižnica raspolaže bogatim i raznovrsnim fondom, pri čemu se posebno cijeni dostupnost novih naslova. Općenito, ispitanici knjižnicu doživljavaju kao funkcionalno mjesto koje zadovoljava njihove potrebe. Komentari sudionika o poboljšanjima i promjenama koje bi uveli u

poslovanje većinom se odnose na dostupnost i nabavu građe. U dodatnim osvrtima prevladavaju pohvale, posebno upućene djelatnicima, kvaliteti usluge te raznolikosti knjižničnih sadržaja i programa. Ukupno gledajući, komentari korisnika podržavajući su te je vidljiva visoka razina zadovoljstva radom knjižnice, uz konstruktivne prijedloge za daljnji razvoj.

5. Rasprava o provedenom istraživanju

Rezultati provedenog ispitivanja zadovoljstva i stavova korisnika o uslugama Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac pokazuju razinu zadovoljstva knjižničnim uslugama, kvalitetom rada djelatnika te općim pozitivnim iskustvom boravka u knjižničnom prostoru. Sudionici istraživanja najviše su zadovoljni samim knjižničnim prostorom i atmosferom koja u njemu vlada. Ističe se i zadovoljstvo mogućnostima produženja te rezervacije građe uporabom e-kataloga, kao i njegova jednostavnost. Ispitanici pozitivno ocjenjuju i organizaciju aktivnosti namijenjenih raznim uzrastima. Ipak, najbolje je ocijenjen odnos djelatnika prema korisnicima, odnosno, njihova ljubaznost, pristupačnost, stručnost i spremnost na pomoć. Navedeni rezultati potvrđuju da knjižnica uspješno ostvaruje svoju misiju pružanja kvalitetnih, dostupnih i korisnicima prilagođenih usluga.

Tradicionalna uloga knjižnice, osobito posudba tiskanih knjiga, i dalje je dominantna, dok je uporaba digitalnih formata, poput e-knjiga i zvučnih e-knjiga, znatno manje zastupljena. Ispitanici su najmanje zadovoljni ponudom e-knjiga i zvučnih e-knjiga, kao i kvalitetom računala i internetske veze. Rezultati upućuju na potrebu za nabavom većeg broja naslova u digitalnom obliku, ali i na važnost izobrazbe i promocije digitalnih sadržaja. Dobiveni podatci upućuju na to da je daljnji razvoj i modernizacija digitalnih usluga strateški prioritet u nadolazećem razdoblju.

Korisnici u velikoj mjeri prepoznaju raznolikost i aktualnost knjižničnog fonda te cijene stručnost i predanost osoblja. Međutim, istaknuta je potreba za učestalijom nabavom novih izdanja, posebice stručne i znanstvene literature, kao i za sustavnijim praćenjem čitateljskih potreba i interesa.

U dijelu anketnog upitnika koji se odnosi na knjižnične programe i aktivnosti, rezultati pokazuju da korisnici prepoznaju njihovu kvalitetu i društvenu vrijednost. Ipak, visok postotak ispitanika koji su upoznati s programima, ali u njima ne sudjeluju, sugerira potrebu za uvođenjem promjena u poslovanju s ciljem povećanja broja aktivnih sudionika. Veća vidljivost u lokalnoj zajednici te aktivnije uključivanje korisnika u planiranje i realizaciju programa neke su od aktivnosti koje knjižnica može unaprijediti. Prema odgovorima sudionika, kao potencijalna područja poboljšanja ističu se bolja komunikacija na digitalnim kanalima (društvene mreže, mrežna stranica, *newsletter*), prilagodba radnog vremena te dodatna ulaganja u prostorne i tehničke resurse.

6. Zaključak

Provedeno istraživanje potvrđuje da Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac ima snažan ugled u lokalnoj zajednici i stabilnu korisničku bazu koja prepoznaje njezinu važnost kao kulturnog, obrazovnog i društvenog središta grada. Anketnim upitnikom ispitani su zadovoljstvo, stavovi korisnika o općem dojmu o knjižnici, knjižničnom fondu, digitalnim uslugama i tehnologijama te aktivnostima i programima. Iako uzorak obuhvaća 1 % ukupne populacije članova, prikupljeni podatci odgovorili su na istraživačka pitanja te mogu poslužiti kao kvalitetna osnova za unapređenje prakse i usklađivanje sa *Standardom za narodne knjižnice*.

Dobiveni rezultati vrijedan su analitički temelj za definiranje razvojnih ciljeva i aktivnosti te su implementirani u *Plan razvoja Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ 2026.–2030*. Naglasak je stavljen na daljnje unapređenje kvalitete usluga, digitalnu transformaciju, jačanje vidljivosti programa te poticanje čitateljskih i kulturnih navika svih dobnih skupina sadašnjih i budućih korisnika knjižnice.

Literatura:

1. Badurina, B., Dragija-Ivanović, M. i Krtalić, M. (2010) Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(1), str. 47–63. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/120894> [27.03.2026.]
2. Eleta, N. i Čunović, K. (2003) Istraživanje potreba i zadovoljstva korisnika. *Kalibar*, 1(1), str. 18–19.
3. Franculić, M. (2018) Analiza rezultata provedene ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Požega. *Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema*, 22(1/2), str. 9–28. Dostupno na: <https://nova.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2019/06/310-Franculi%C4%87.pdf> [27.03.2026.]
4. Grakalić Plenković, S. i Raspor Janković, S. (2021) Istraživanje zadovoljstva korisnika visokoškolske knjižnice. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci*, 9(1), str. 97–117. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/377687> [27.03.2026.]
5. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011) Koontz, C. i Gubbin, B. (ur.). 2. hrvatsko izd. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
6. Milovčić, J. i Čunović, K. (2017) Vrednovanje knjižničnih usluga u narodnim knjižnicama Karlovačke županije. U: Gabriel, D. M. i Bišćan, F. (ur.). *Zbornik radova s 10. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica. Str. 167–180.

7. Pavić, L. i Vrana, R. (2017) Zadovoljstvo korisnika promidžbom i prepoznatljivošću Gradske knjižnice Rijeka. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60(2/3), str. 193–217. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/288807> [27.03.2026.]
8. Petr, K. (2000) Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku: zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 43(4), str. 80–90.
9. Petr Balog, K. (2017) Kultura kvalitete u narodnim knjižnicama – zašto je važna i kako ju mjeriti? U: Gabriel, D. M. i Bišćan, F. (ur.). *Zbornik radova s 10. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica. Str. 19–41.
10. Petr Balog, K. i Gašo, G. (2016) Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti?. *Libellarium*, 9(1), str. 59–88. Dostupno na: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243> [27.03.2026.]
11. *Plan razvoja Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ 2026.–2030.* (2026) Dostupno na: <https://gkka.hr/wp-content/uploads/2026/01/Plan-razvoja-GKKA.pdf> [17.02.2026.]
12. Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (2021) *Narodne novine* 103, 1834. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html [26.03.2026.]

Prilog 1. Anketni upitnik

Stupanj ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugama Gradske knjižnice "Ivan Goran Kovačić"

Svrha je ovog upitnika ispitivanje zadovoljstva korisnika o uslugama Gradske knjižnice "Ivan Goran Kovačić".

Molimo Vas da odvojite do 5 minuta svojeg vremena za ispunjavanje ovog upitnika.

Cilj upitnika je dobiti uvid u stupanj zadovoljstva navedenim uslugama.

Ispunjavanje anketnog upitnika je anonimno.

Dobiveni podaci koristit će se za potrebe izrade Plana razvoja Gradske knjižnice "Ivan Goran Kovačić" u razdoblju 2026.- 2030. kao i u svrhu unapređenja knjižničnih usluga i programa.

Unaprijed Vam zahvaljujemo na suradnji!

Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić"

Ljudevita Šestića 1, Karlovac

Spol: *

Označite samo jedan oval.

☐ ženski

☐ muški

Dob: *

Označite samo jedan oval.

☐ do 30 godina

☐ 31-40

☐ 41-50

☐ 51-60

☐ više od 60 godina

Koliko dugo ste član knjižnice? *

Koliko često posjećujete knjižnicu? *

Označite samo jedan oval.

- ☐ dnevno
- ☐ tjedno
- ☐ mjesečno
- ☐ rijetko

U koju svrhu najčešće koristite prostor knjižnice? (mogućnost više odgovora) *

Odaberite sve točne odgovore.

- ☐ posudba knjiga
- ☐ čitanje i učenje u prostoru knjižnice
- ☐ korištenje računala/interneta
- ☐ sudjelovanje u programima i radionicama
- ☐ druženje ili boravak u ugodnom prostoru
- ☐ Ostalo: _____

Koje formate čitanja preferirate? *

Označite samo jedan oval.

- ☐ tiskane knjige
- ☐ e-knjige
- ☐ e-zvučne knjige
- ☐ zvučne knjige

Poboljšajmo Vaše iskustvo u knjižnici!

Cijenimo Vaše mišljenje i želimo saznati kako možemo unaprijediti knjižnične usluge za Vaše bolje iskustvo.

Molimo, navedite stupanj (ne)slaganja s navedenim tvrdnjama.

Opći dojam o knjižnici. *

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Knjižnični prostor je čist i uredan.	☐	☐	☐	☐	☐
U knjižnici se osjećam ugodno.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica je pristupačna osobama s invaliditetom.	☐	☐	☐	☐	☐
Radno vrijeme knjižnice mi odgovara.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica je nezaobilazna u razvoju kulturnog turizma Grada Karlovca.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica ima suvremenu tehnološku opremu.	☐	☐	☐	☐	☐
Aktivnosti knjižnice u zadovoljavajućoj mjeri vidljive su u javnosti.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica je uz pomoć partnerskih suradnji privukla novu kulturnu publiku (Zelena knjižnica u Aquatici,	☐	☐	☐	☐	☐

Karlovačka
kulturna
iskaznica za
učenike Grada
Karlovca i sl.)

Razvoj
inovativnih ideja
vidljiv je kroz
zeleno
poslovanje i
zelene
knjižnične
usluge za
korisnike
(pričaonice i
radionice u
Zelenoj knjižnici
u Aquatici,
Zeleni festival i
sl.)



Knjižnični fond. *

Označite samo jedan oval po retku.

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Knjižnični fond je raznovrstan i aktualan.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjige koje tražim najčešće su dostupne.	☐	☐	☐	☐	☐
Djelatnici su spremni pomoći u pronalasku tražene literature.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjige je lako pronaći na policama.	☐	☐	☐	☐	☐

Digitalne usluge i tehnologija.

Označite samo jedan oval po retku.

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Zadovoljan/ na sam kvalitetom računala i internetske veze u knjižnici.	☐	☐	☐	☐	☐
Koristim e- katalog koji je jednostavan za korištenje.	☐	☐	☐	☐	☐
Zadovoljan/ na sam ponudom e- knjiga i e- zvučnih knjiga.	☐	☐	☐	☐	☐
Mrežna stranica knjižnice pristupačna je i pregledna.	☐	☐	☐	☐	☐
Korisna mi je mogućnost produženja građe kao i mogućnost rezervacije naslova putem e- kataloga.	☐	☐	☐	☐	☐
Uspješno koristim javno	☐	☐	☐	☐	☐

dostupan
portal
digitalizirane
građe
Knjižnice.

Aktivnosti i programi. *

Označite samo jedan oval po retku.

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralno	Slažem se	U potpunosti se slažem
Redovito sudjelujem u knjižničnim programima.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica organizira dovoljan broj izložbi, događanja i radionica.	☐	☐	☐	☐	☐
Obavijesti o događanjima su pravovremene i vidljive.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica organizira aktivnosti za razne uzraste korisnika.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica uspješno provodi aktivnosti poticanja učenja i cjeloživotnog obrazovanja.	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica uspješno provodi inkluzivne knjižnične usluge (rad s azilantima, osobama s poteškoćama u razvoju,	☐	☐	☐	☐	☐

itd.).

Knjižnica
potiče
ostvarivanje
društvene
interakcije u
"stvaraonici"
ili
makerspaceu.

☐☐☐☐☐

Upoznat/a sam s radom sljedećih programa i njihovim aktivnostima. *

Označite samo jedan oval po retku.

	Da (sudjelujem u aktivnostima)	Da (ne sudjelujem u aktivnostima)	Ne
"Knjižnica na plaži"	☐	☐	☐
Centar za poticanje rane pismenosti	☐	☐	☐
TEDx KarlovacLibrary konferencija	☐	☐	☐
Otvoren prostor za stvaranje – Makerspace	☐	☐	☐
Američki kutak Karlovac (American Corner Karlovac)	☐	☐	☐
Radionice za djecu s teškoćama čitanja	☐	☐	☐
"Digitalni kutak"	☐	☐	☐
"Znanjem do zdravlja"	☐	☐	☐
"Bebe u knjižnici"	☐	☐	☐
Zelena knjižnica	☐	☐	☐
Digitalna knjižnica	☐	☐	☐

Čitateljski
klubovi

☐☐☐

Odnos djelatnika prema korisnicima. (mogućnost više odgovora) *

Odaberite sve točne odgovore.

- ☐ Djelatnici su ljubazni i pristupačni.
- ☐ Djelatnici su stručni i spremni pomoći.
- ☐ Odnos djelatnika prema korisnicima mogao bi biti bolji.
- ☐ Ostalo: _____

Što Vam se najviše sviđa u knjižnici?

Što biste promijenili ili poboljšali?

Imate li dodatne komentare, pohvale ili prijedloge? *
