

# Digitalna transformacija u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića u Zagreb

---

Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna

Source / Izvornik: **Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 2023, 66, 225 - 244**

**Journal article, Published version**

**Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

<https://doi.org/10.30754/vbh.66.1.1036>

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:031274>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial 4.0 International/Imenovanje-Nekomercijalno 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-17**



Sveučilište u Zagrebu  
Filozofski fakultet  
University of Zagreb  
Faculty of Humanities  
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb  
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



# DIGITALNA TRANSFORMACIJA U KNJIŽNICI I ČITAONICI BOGDANA OGRIZOVIĆA U ZAGREBU

## DIGITAL TRANSFORMATION IN THE BOGDAN OGRIZOVIĆ LIBRARY IN ZAGREB

*Radovan Vrana*

Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti,  
Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu  
rvrana@ffzg.hr

*Jasna Kovačević*

Knjižnice grada Zagreba  
jasna.kovacevic@kgz.hr

UDK / UDC: 027.022:004(497.521.2 Zagreb)  
Prethodno priopćenje / Preliminary communication  
<https://doi.org/10.30754/vbh.66.1.1038>  
Primljeno / Received: 31. 1. 2023.  
Prihvaćeno / Accepted: 18. 3. 2023.

### *Sažetak*

**Cilj.** Cilj je ovoga rada razmotriti pojam i percepciju digitalne transformacije na primjeru Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu koja predstavlja jedno od ključnih žarišta društveno-kulturnog života grada Zagreba.

**Pristup/metodologija/dizajn.** U radu su predstavljeni rezultati istraživanja provedenog kvantitativnom istraživačkom metodom uz pomoć ankete na prigodnom uzorku ispitanika.

**Rezultati.** Provedenim istraživanjem potvrđena je postavljena hipoteza da korisnici uočavaju promjene u uslugama i fondu knjižnice uzrokovane primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije koja je jedna od manifestacija i alata digitalne transformacije s obzirom na poslovanje knjižnice i rad s korisnicima. Istražili smo i percepciju korisnika o samoj knjižnici. Više od polovice ispitanika odgovorilo da knjižnicu u kojoj je provedeno istraživanje percipira podjednako kao građu, prostor i

uslugu. Ako se tri kategorije pojedinačno promotre, ispitanici knjižnicu najviše percipiraju kroz građu koju nudi, potom nešto manje kao prostor, a najmanje kao uslugu. Knjižnicu bliske budućnosti korisnici vide kao ustanovu koja pruža kombiniranu uslugu: u digitalnom i analognom formatu, što ukazuje na uravnotežen pristup razvoju knjižnica i ukazuje na to da digitalna sfera neće ukinuti analognu, barem ne u bliskoj budućnosti. Od knjižničara se također očekuju ne samo znanja struke nego i komunikacijske i informatička znanja. Sveukupno, ispitanici su svjesni postojećih promjena u knjižnici, ali od nje očekuju dodatne promjene, nove sadržaje i usluge u digitalnoj sferi rada.

**Ograničenja.** Rezultati istraživanja ograničeni su brojem ispitanika i uzorkom te ne mogu biti poopćeni na cjelokupnu populaciju korisnika usluga sustava Knjižnica Grada Zagreba (u sklopu koje djeluje i Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića). Unatoč toj činjenici, rezultati istraživanja važan su indikator promjena u narodnim knjižnicama pod utjecajem informacijske i komunikacijske tehnologije, o čemu je potrebno provoditi kontinuirana istraživanja.

**Praktična primjena.** Rezultate istraživanja moguće je primijeniti pri izradi strateških i operativnih (godišnjih) planova rada narodne knjižnice u kojoj je provedeno istraživanje, ali i u drugim narodnim knjižnicama.

**Društveni značaj.** Rezultati provedenog istraživanja pružaju uvid u rad jedne od najpopularnijih narodnih knjižnica u Zagrebu, čime se pridonosi boljem poznavanju rada narodnih knjižnica i njihovoj većoj vidljivosti u društvu.

**Originalnost/vrijednost.** Rad donosi izvorne rezultate istraživanja korisnika narodne knjižnice u razdoblju velikih ekonomskih i društvenih promjena u kojem knjižnice sudjeluju (digitalnom) transformacijom svojih usluga, čime nastoje privući nove korisnike, u prvom redu mlađe generacije koje su sve više usmjerene digitalnim medijima na internetu.

**Ključne riječi.** digitalna knjižnica; digitalna transformacija; istraživanje korisnika; Knjižnica Bogdana Ogrizovića; narodna knjižnica; upravljanje

### *Abstract*

**Aim.** This paper aims to consider the concept and perception of digital transformation on the example of the Bogdan Ogrizović Library and Reading Room in Zagreb, which represents one of the key focal points of the social and cultural life of the city of Zagreb.

**Approach/methodology/design.** The paper presents the results of a research conducted using a quantitative research method with the help of a survey on a convenient sample of respondents.

**Results.** The conducted research has confirmed the hypothesis that the users perceive changes in the library's services and holdings caused by the changes in information and communication technology, which is one of the manifestations and tools of digital transformation with regard to library's operations and the users' perception of the library. More than half of the respondents stated that they perceive the library equally in terms of library materials, space, and services. In each of these categories, the respondents perceive the library most through library materials, then somewhat less as a space, and least through services. The users see the library of the near future as an institution that provides a combined service: in digital and paper format, which indicates a balanced approach to library development and implies that the digital sphere will not abolish the paper one, at least not in the near future. The librarians are also expected to possess not only the professional knowledge, but also communication and IT skills. In general, the respondents are aware of the existing changes in the library, but they expect additional changes, new contents and services in the digital form.

**Limitations.** The results of the research are limited by the number of respondents and the sample and cannot be generalized to the entire population of users of the City of Zagreb Library network (which also includes the Bogdan Ogrizović Library and Reading Room). Despite this fact, the research results are an important indicator of changes in public libraries under the influence of information and communication technology, which requires continuous research.

**Practical application.** The results of the research can be applied when creating strategic and operational (annual) work plans of the public library where the research was conducted, as well as in other public libraries.

**Social significance.** The results of the conducted research provide an insight into the work of one of the most popular public libraries in Zagreb, which contributes to better knowledge of the work of public libraries in general and their greater visibility in society.

**Originality/value.** The paper presents the original results of the research on public library users in a period of great economic and social changes in which libraries also participate by (digitally) transforming their services, thus trying to attract new users, primarily the younger generation who are increasingly oriented towards digital media on the Internet.

**Keywords:** digital library; digital transformation; Library Bogdan Ogrizović, Zagreb; management; public library; user studies

## 1. UVOD

Digitalna transformacija jedan je od novijih trendova u društvu koje prolazi kroz niz ekonomskih, političkih, obrazovnih, tehničkih i drugih važnih promjena, od kojih se neke mogu smatrati disruptivnima jer ukidaju dosadašnji i uspostavljaju nove načine rada. Otkako postoje knjižnice učestalo mijenjaju načine svojeg rada, prilagođavajući se raznim vrstama promjena u društvima. Upravo zahvaljujući svojoj fleksibilnosti i sposobnosti usvajanja novih znanja i novih načina rada, knjižnice su i dalje važan dionik razvoja društva koji svojim aktivnim sudjelovanjem u društvenim promjenama uči i prilagođava se novonastalim okolnostima koje nisu uvijek financijski ili organizacijski povoljne. Prihvaćajući društvene promjene i istovremeno uvodeći stručne promjene koje je donosio razvoj knjižničarstva, knjižnice su osigurale dugoročni opstanak. Najnovije tehnološke promjene, sveprisutna umreženost korisničkih uređaja i promjene načina kojima članovi društva pristupaju izvorima informacija u tradicionalnim medijima i na internetu te novi oblici digitalnih sadržaja u knjižnicama koji privlače njihove korisnike, utjecali su na svijest knjižničara o tome da je i dalje potrebno sudjelovati u tehnološkim i društvenim promjenama, ali i da je potrebno kontinuirano razvijati vlastitu struku na temelju teorijskih spoznaja i rezultata istraživanja razvoja knjižnica, a napose na temelju rezultata istraživanja korisnika knjižnica. Mogu li knjižnice opstati kao relevantan dionik na tržištu informacija u eri ubrzane digitalne transformacije ostalih segmenata društva? Ulaganje u digitalnu transformaciju knjižnica čini se neizbježnim i nužnim. Cilj je ovoga rada razmotriti pojam digitalne transformacije i njezin utjecaj na percepciju korisnika o knjižnici na primjeru Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu koja predstavlja jedno od ključnih žarišta društveno-kulturnog života grada Zagreba.

## 2. DIGITALNA TRANSFORMACIJA

### 2.1. *Pojam digitalne transformacije*

„Digitalna transformacija je sposobnost promjene kada se za to ukaže prilika ili je to potrebno, uz pomoć tehnologije“ (Brisco, 2022).

U literaturi se učestalo navode glavni čimbenici koji su utjecali na pojavu digitalne transformacije, poput dramatičnog povećanja procesne moći IT-opreme; brzine komuniciranja; pojave automatizacije i robota; pojave proširene, virtualne i miješane stvarnosti, umjetne inteligencije i strojnog učenja; velikih podataka; snažne analitike; vizualizacije; računalstva u oblaku i održivih tehnologija (cf. Savić, 2022; Vial, 2019; González-Pérez and Ramírez-Montoya, 2022).

Digitalne tehnologije nude i knjižnicama prilike za stvaranje složenih proizvoda i usluga kao što su mogućnosti primjene umjetne inteligencije u radu s tekstem (sažimanje teksta na zahtjev korisnika knjižnice), novi načini pretraživanja izvora informacija koji će zamijeniti postojeće internetske pretraživače, povezivanje digitalnih sadržaja u veće cjeline uz pomoć otvorenih (meta)podataka. Prihvatanje digitalnih tehnologija i na njima temeljenih rješenja vode ka povećanoj transparentnosti, stvaranju novih oblika odnosa dionika, a što se ogleda u pružanju poboljšanih usluga, inovacijama i zadovoljstvu građana (Jonathan et al., 2021).

Digitalna transformacija smatra se promjenom radnih praksi i načina upravljanja u različitim vrstama organizacija, pa se odnosi i na javni i na privatni sektor, uz napomenu kako se poslovni procesi u javnom sektoru (naprimjer, knjižnice) i privatnom sektoru jako razlikuju (Jonathan et al., 2021). Digitalna transformacija u upravljačkom smislu podrazumijeva organizacijsku promjenu (Deja, Rak and Bell, 2021) primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije kao podrške digitalnoj kulturi organizacija i njezine promjene nabolje, promjenu poslovnog modela kojim organizacija nude jedan ili više korisničkih segmenata, strukturu organizacije za stvaranje, marketing i konkretizaciju poslovnih planova (Gong and Ribiere, 2020). Osim tehnologija, digitalna transformacija uključuje promjenu struktura, organizacije, kulture i ljudskih resursa (Indrák and Pokorná, 2021). Digitalna transformacija odnosi se na tri ključna područja: ljude – promjena u organizacijskoj kulturi bez koje nema transformacije; procese – digitalizacija radnih procesa; i tehnologiju – niz važnih odluka o upotrebi tehnologija (Ilieva and Gaydarov, 2021).

Digitalna transformacija povezana je i s nekoliko vrsta pismenosti, među kojima su najčešće spominjane ali i najznačajnije računalna pismenost, tehnološka pismenost, informacijska pismenost, medijska pismenost i komunikacijska pismenost (Martin and Grudziecki, 2006).

## ***2.2. Kategorije digitalne transformacije***

Farias-Gaytan, Aguaded i Ramirez-Montoya (2022) ponudili su svoj pogled na digitalnu pismenost i organizacijsku transformaciju, čije se kategorije i opisi nalaze u tablici 1.

*Tablica 1.* Kategorije digitalne transformacije prema Farias-Gaytan, Aguadedu i Ramirez-Montoya (2022)

Kategorija	Opis
<b>Korisnik</b>	Pružanje iskustva koje se temelji na korisnikovoj percepciji organizacije kao digitalnog partnera pri čemu razumije važnost njezinih preferiranih kanala interakcije.
<b>Strategija</b>	Postavljanje žarišta na načine kojima se posao transformira ili funkcionira kako bi povećao svoju kompetitivnu prednost uz pomoć digitalnih inicijativa; dio je opće poslovne strategije.
<b>Tehnologija</b>	Podupire uspjeh digitalne strategije stvarajući, obrađujući, pohranjujući, osiguravajući i razmjenjujući podatke kako bi zadovoljila korisnikove potrebe uz niske troškove.
<b>Poslovanje</b>	Izvršni i razvojni poslovi i zadaci uz upotrebu digitalnih tehnologija u svrhu upravljanja strateškim menadžmentom i unaprjeđenja učinkovitosti posla.
<b>Organizacija i kultura</b>	Definiranje i razvoj organizacijske kulture uz upravljanje procesima kako bi bila dana podrška napretku uz sazrijevanje digitalnog okruženja i kako bi se fleksibilno postigli rast i inovacijski ciljevi.

### ***2.3. Digitalna transformacija i knjižnice***

Knjižnice imaju važnu ulogu u društvu i jedinstvenu ulogu u kulturnom sektoru pružajući usluge korisnicima svih dobnih skupina. Predstavljaju mjesta za učenje, premošćuju digitalni jaz, pružaju pristup hardveru i softveru, pružaju pristup internetu, povećavaju digitalnu pismenost i osnažuju one koji nemaju pristup izvorima informacija i znanju kod kuće (cf. Leguina, Mihelj and Downey, 2021; Mushtaq and Arshad, 2022).

Digitalna transformacija utječe na način bilježenja, prikupljanja i dijeljenja znanja i kreativnih procesa, kao i na način na koji oni nastaju (Müller, 2020). Informacija u digitalnom obliku stvara nove metode obrade, povezivanja i kontekstualizacije koji nisu bili mogući uz pomoć konvencionalnih nositelja informacija, a danas je poseban naglasak stavljen i na IT-infrastrukturu koja postaje temeljnom infrastrukturom (Müller, 2019). Digitalni prostor postaje sve važniji u narodnim knjižnicama jer nudi usluge koje predstavljaju nove mogućnosti za korisnike i same knjižnice (Born, Henkel and Mainka, 2018).

Fizički i digitalni prostori moraju se nadopunjavati umjesto da zamjenjuju jedni druge – oba su iznimno važna za knjižnice svih vrsta, a posebno za narodne knjižnice koje u svojim prostorima nude digitalni sadržaj, društvene medije, radionice

robotike, programiranje i povećanu potrebu za digitalnim vještinama – pa moraju povezivati prostore za razne skupine korisnika koristeći svoje ekspertno znanje (Connolly et al., 2019). Širenjem digitalnih tehnologija i njihovim širim usvajanjem stvoren je pritisak i na same knjižničare da usvoje određeni skup znanja koji će im pomoći u provođenju znanstvenih istraživanja, analizi podataka, rješavanju problema i razvoju novih rješenja kako bi unaprijedili postojeće knjižnične usluge i stvorili nove upotrebom novih tehnologija (Lee, 2021). Inovacije zasnovane na tehnologiji nastaju na temelju novih tehnologija i potreba korisnika i suradnje knjižničara i korisnika. Tehnološke inovacije predstavljaju proces akumuliranja znanja i profesionalnog razvoja te se mogu smatrati proširenjem profesionalnog razvoja knjižničara i imaju utjecaja na usvajanje inovacija. Inovacije u knjižnicama vođene su uz pomoć triju velikih trendova: automatizacije, sposobnosti jeftine i brze komunikacije i poboljšanja upravljanja, koji vode prema inovacijama usredotočenim na radne procese, funkcije upravljanja i ljudsko ponašanje (ibid.). Naprimjer, uvođenje računala u knjižnice prije više desetljeća pozitivno je utjecalo na upravljanje radnim procesima u knjižnicama, olakšalo je izvođenje pojedinih funkcija upravljanja knjižnicama i svakako je utjecalo na ljudsko ponašanje kako zaposlenika knjižnica tako i korisnika knjižnica, koji su jedan dio svojih informacijskih potreba zadovoljavali uz pomoć informacijske i komunikacijske tehnologije, što danas čine sve više.

Knjižničari su tradicionalno navikli na dopunu svojih znanja i vještina, što je, uz tehnologiju i digitalne sadržaje ključan segment digitalne transformacije knjižnice. Stoga niti najnovije promjene, bez obzira na to jesu li se dogodile ili će se tek dogoditi, nisu iznenađenje, ali bi neke od njih mogle biti prilično radikalne s obzirom na zahtjeve za novim znanjima knjižničara kako bi mogli biti u korak s recentnim promjenama u društvu općenito, obrazovnom sektoru, sektoru kulture, a svakako najviše u tehnološkom sektoru.

U situacijama u kojima se knjižničarima u literaturi i praksi već desetljećima najavljuju velike promjene moguća je njihova zabrinutost, pa i strah za posao koji rade. Recentni izvještaj o digitalnoj transformaciji u britanskim narodnim knjižnicama istaknuo je kako „bilo koja tehnološka intervencija mora povećati vještine i iskustvo profesionalnih knjižničara umjesto da ponudi bilo kakvu zamjenu za njih, i mora imati jasan cilj kako povećati korištenje narodnih knjižnica u digitalnoj i fizičkoj sferi“ (Connolly et al., 2019).

Poput mnogih drugih segmenata društva, i knjižnice od kraja 20. stoljeća kontinuirano prolaze kroz proces digitalne transformacije (premda u stručnoj i znanstvenoj literaturi taj naziv ranije nije korišten) i to u dva velika segmenta: u poslovanju, dijelu koji nije izravno vidljiv korisnicima, i u uslugama, onom dijelu s kojim su korisnici u izravnom kontaktu. Svaki od tih dvaju segmenta podložan je vrednovanju u određenim vremenskim razmacima (najmanje jednom godišnje), međutim, istraživanja korisnika posebno su izazovan segment čiji rezultati mogu



s dovoljno detalja knjižnici ukazati na dobre i loše strane njezina poslovanja i razvoja. Istraživanja korisnika o digitalnoj transformaciji narodnih knjižnica u Hrvatskoj općenito su rijetka i gotovo ih je nemoguće pronaći pod tim naslovom. Umjesto toga, održani su skupovi koji su svojim nazivima ili sadržajem nastojali biti povezani s pojmom digitalne transformacije. 2017. i 2021. godine održana su tek dva stručna skupa koji su u svojim nazivima ili najavama imali digitalnu transformaciju i knjižnice („Druga godišnja konferencija korisnika integriranoga knjižničnog sustava NSK te knjižnica iz sustava znanosti i visokoga obrazovanja RH“ i „17. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, 2021.: Digitalna transformacija i knjižnice u posebnim okolnostima“), ali nisu bili orijentirani narodnim knjižnicama. Teme o razvoju narodnih knjižnica koje uključuju i razvoj digitalnih izvora informacija i pratećih digitalnih usluga knjižnica koje se mogu povezati s digitalnom transformacijom istraživane su u radovima s temama o digitalizaciji građe (Vrana, 2010; Šapro-Ficović, 2011; Škrabo i Vrana, 2012), dok su kontinuirana istraživanja zadovoljstva korisnika i percepcije korisnika provedena redovito u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića u kojoj su se istraživale teme poput položaja knjižnice u digitalnom društvu (Vrana i Kovačević, 2010), percepcije korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelju poslovne strategije knjižnice (Vrana i Kovačević, 2013), pogleda na knjižnične usluge iz perspektive korisnika (Vrana i Kovačević, 2015), razvoja knjižničnih zbirki kao preduvjeta i mjere razvoja knjižnice (Vrana i Kovačević, 2017), istraživanja kakvu knjižnicu korisnici žele (Vrana i Kovačević, 2018) te narodne knjižnice kao društvenog svjetionika tijekom pandemije bolesti COVID-19 (Vrana i Kovačević, 2021).

Inozemni autori temu digitalne transformacije uklopili su u razna svoja istraživanja. Na primjer, Indrák i Pokorná (2021) istraživali su digitalnu transformaciju u znanstvenim knjižnicama u Češkoj tražeći odgovor na pitanje je li se broj korisnika knjižnica smanjio ili povećao digitalnom transformacijom knjižnica i kakav utjecaj digitalna transformacija ima na knjižnične usluge. Rifqah, Norris i Rose (2022) istraživali su mogućnost primjene umjetne inteligencije u pružanju inovativnih usluga knjižnice kako bi se postigla digitalna transformacija, ali ta tema još nije aktualna u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, osim u obliku predavanja gostujućih znanstvenika. Bélen i de la Peña Martín (2017) pisali su o uključivanju korisnika u rad knjižnice uz pomoć tehnologije.

### **3. PILOT ISTRAŽIVANJE KORISNIKA KNJIŽNICE I ČITAONICE BOGDANA OGRIZOVIĆA**

Svrha istraživanja u ovome radu bila je utvrditi percepciju korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića, Knjižnice grada Zagreba o odabranim aspektima digitalne transformacije rada knjižnice.

Hipoteza istraživanja: Korisnici knjižnice uočavaju promjene u uslugama i fondu knjižnice uzrokovane primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije koja je jedna od manifestacija i alata digitalne transformacije u poslovanju i upravljanju knjižnice i rada s korisnicima.

Iz navedene hipoteze proizašla su četiri istraživačka pitanja:

1. Kako korisnici percipiraju Knjižnicu sada i u budućnosti?
2. Razumiju li korisnici pojam „digitalna transformacija“ u Knjižnici?
3. Koju vrstu znanja za rad u digitalnoj okolini očekuju korisnici od knjižničara?
4. Koje promjene u Knjižnici povezuju s razvojem digitalnog društva?

### ***3.1 Metodologija istraživanja***

Za glavnu metodu istraživanja odabrana je kvantitativna neprobabilistička metoda uz pomoć ankete, tj. upitnika s ukupno 11 pitanja, od kojih je 10 pitanja bilo zatvorenog tipa (uz napomenu kako je 7. pitanje imalo 3 dijela), dok je jedno pitanje imalo otvoreni dio nakon ponuđenih odgovora. Anketa je provedena na prigodnom uzorku korisnika knjižnice. Budući da su autori na temelju prethodnih iskustava u provođenju sličnih istraživanja smatrali da broj pitanja u istraživanjima ove vrste ne bi trebao biti prevelik, odlučili su ispitanicima ponuditi manji broj njima razumljivih pitanja relevantnih za temu istraživanja.

### ***3.2 Provedba istraživanja***

Istraživanje je provedeno od srpnja do rujna 2022. godine u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića, koja djeluje u sklopu mreže Knjižnica grada Zagreba, distribucijom anketnog upitnika na papiru korisnicima koji su bili prisutni u prostoru knjižnice u trenutku provedbe istraživanja. Kako bi u istraživanju sudjelovalo što više ispitanika, nije odabran npr. stratificirani uzorak, nego je umjesto njega odabran prigodni uzorak koji se i u ranijim istraživanjima pokazao odgovarajućim za istraživanja s nešto općenitijim pitanjima i manjim brojem pitanja. U istraživanju je ukupno sudjelovalo 108 ispitanika, premda su neki ispitanici odgovorili samo na prvo pitanje, dok je u preostalim pitanjima broj ispitanika bio manji.

### ***3.3. Rezultati i rasprava***

U ovom dijelu rada bit će prikazani rezultati anketnog istraživanja korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. Na početku su ispitanici (N = 108) upitani na koji način promatraju Knjižnicu s obzirom na ponuđen izbor (tablica 2) i što u njoj nalaze kao najznačajnije aktivnosti (tablica 3).

Tablica 2. Što ispitanici smatraju najvažnijim u Knjižnici

	N	%
Građa	19	17,59
Prostor	17	15,74
Usluga	10	9,25
Sve nabrojano	62	57,4

S obzirom na to da knjižnice pripadaju kulturnom sektoru s naglašenom ponudom usluga, u ovom pitanju zanimalo nas je kako ispitanici percipiraju knjižnicu u trenutku provedbe istraživanja (ljetno 2022. godine), tj. je li se njihova percepcija knjižnice promijenila pod utjecajem novih generacija informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) u odnosu na rezultate prethodnih istraživanja navedenih u uvodu ovog istraživanja.

Više od polovice ispitanika knjižnicu percipira podjednako kao građu, prostor i uslugu. Pojedinačno, od tri istaknuta segmenta postojanja knjižnica, korisnici najviše prepoznaju građu, odnosno ponudu kvalitetne građe, potom prostor, a tek onda uslugu. Prethodna istraživanja provedena u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića također su pokazala da je posudba građe ispitanicima bila najvažniji motiv dolaska u knjižnicu, stoga visoko istaknuta po broju odgovora. Slijedi prostor (knjižnice) u kojem se odvijaju mnogobrojne aktivnosti tijekom godine te ga ispitanici zato ističu. Na kraju, ispitanici su u najmanjem broju knjižnicu percipirali kao uslugu. Za pretpostaviti je da određeni broj korisnika ne doživljava posudbu građe kao uslugu, nego kao nešto što je temelj za sve ostale aktivnosti u knjižnicama.

Tablica 3. Pogledi korisnika na sadašnju knjižnicu (N = 95)

	N	%
Mjesto posudbu knjiga	92	96,84
Mjesto za učenje	71	74,74
Mjesto odvijanja kulturnih događaja	49	51,58
Mjesto čitanja časopisa i/ili novina	28	29,47
Mjesto za pretraživanje <i>online</i> izvora informacija	25	26,32
Mjesto za pristup informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji (računalima)	25	26,32
Mjesto za gledanje izložbi	24	25,26
Pristupna točka internetu (za bilo koju aktivnost)	23	24,21
Sastajalište	13	13,68

Slično odgovorima o percepciji knjižnice (građa – prostor – usluga) u prethodnom pitanju te u sličnim istraživanjima korisnika u ovoj knjižnici u posljednjem desetljeću, ispitanici su u najvećem broju odabrali pogled na knjižnicu kao mjesto posudbe knjiga. Sljedeći pogled na knjižnicu uvjetovan je kategorijom ispitanika koja je sudjelovala u istraživanju, a riječ je o studentima koji u knjižnici svakodnevno pronalaze svoj prostor za učenje. Na trećem mjestu ispitanici su knjižnicu vidjeli kao mjesto odvijanja kulturnih događaja jer se u njoj godišnje odvija iznimno velik broj takvih događaja. Preostali odgovori ukazuju na aktivnosti koje ispitanici provode u knjižnici koja je već odavno postala multifunkcijski prostor s izvrsnom lokacijom u samom srcu grada Zagreba. Svi pogledi navedeni u tablici 3 predstavljaju svakodnevne aktivnosti knjižnice koje korisnici prepoznaju u većem ili manjem broju u svojim odgovorima na postavljeno pitanje. Premda su digitalne tehnologije i digitalni izvori informacija na internetu sve prisutniji u našim životima, posudba knjiga zamjetno odskaače brojem odgovora od preostalih pogleda/odgovora, što i dalje potvrđuje zanimanje korisnika knjižnice za posudbu građe.

Nastojeći saznati kako ispitanici percipiraju digitalizaciju kao način promjene knjižničnog poslovanja, ponuđeno je više izbora, pri čemu je bilo dopušteno označiti više odgovora (tablica 4).

Tablica 4. Što za korisnike predstavlja digitalizacija poslovanja knjižnice (N = 95)

	N	%
Digitalne usluge knjižnice na <i>webu</i>	67	70,53
Digitalne knjige ( <i>e</i> -knjige)	55	57,89
Kontakt s knjižnicom putem interneta	53	55,79
Digitalne usluge knjižnice putem mobilne aplikacije <i>eZaKi</i>	41	43,16
Digitalne novine i časopisi	27	28,42
Nešto drugo, navedite što (posuđivanje audio knjiga)	1	1,05

Premda korisnici knjižnica općenito nisu upoznati sa stručnim dijelom posla u knjižnici koji im je uglavnom nevidljiv, mogu procijeniti ponudu građe i usluga u digitalnom obliku s kojima su u kontaktu i koji se u svojoj realizaciji izravno oslanjaju na digitalni segment poslovanja knjižnice. U ovom su istraživanju ispitanici među ponuđenim odgovorima najviše odabrali prva tri odgovora, među kojima su digitalne usluge knjižnice na *webu* (poput npr. *e*-kataloga knjižnice, rezervacija i sl.), digitalna građa (*e*-knjige) i kontakt s knjižnicom putem interneta. Sva tri najzastupljenija odgovora svakako su rezultat korištenja knjižnice u digitalnoj okolini u pandemijskom razdoblju, što je potvrđeno i ranijim istraživanjem (Vrana i Kovačević, 2021;

Johnston et al., 2022) kada su korisnici bili prisiljeni više koristiti digitalnu građu i usluge knjižnice zbog nemogućnosti dolaska u knjižnicu ili smanjene učestalosti dolaska u knjižnicu tijekom epidemioloških protupandemijskih mjera. Slabljenjem ili ukidanjem tih mjera neke navike korisnika ostale su jednake onima prije pandemije (dolazak u knjižnicu zbog posudbe knjiga i sudjelovanje u raznim kulturnim događajima), dok su tijekom pandemije nastale nove ili su intenzivirane postojeće navike povezane s digitalnim uslugama i digitalnom građom u ponudi Knjižnice. Nastanak i prihvaćanje novih navika korisnika knjižnice s posebnim osvrtom na motive prihvaćanja promjena potrebno je dodatno istražiti u nekom budućem istraživanju s naglaskom na detalje korištenja pojedinih knjižničnih usluga.

Vežano za digitalnu transformaciju u knjižnicama, pitanje je stručnih znanja i vještina koje knjižničari kontinuirano trebaju stjecati. Stoga nas je zanimalo kako ispitanici vide „suvremenog“ knjižničara (tablica 5).

Tablica 5. Vrste znanja koje bi, prema mišljenju ispitanika, knjižničari trebali imati kako bi bili spremni za rad u digitalnoj okolini (N = 95)

	N	%
Knjižničarska znanja	91	95,79
Komunikacijska znanja	71	74,74
Informatička znanja	65	68,42
Psihološka znanja	21	22,11
Pravna znanja	7	7,37
Ekonomska znanja	4	4,21

Među prva tri najčešće odabrana odgovora nalaze se knjižničarska znanja, koja su temelj rada u knjižnici i neupitno moraju biti visoko zastupljena u popisu znanja knjižničara, a zanimljivo je da ih i korisnici tako svrstavaju. Zatim slijede komunikacijska znanja, koja su također neophodna u radu s korisnicima knjižnice te informatička znanja, koja u eri digitalnog poslovanja i digitalnih izvora informacija postaju jednako neophodna kao i znanja struke jer se razvijaju usporedno i ubrzano, povezano s napredovanjem digitalne transformacije. Za preostala ponuđena znanja u ovom pitanju odgovorni su u većoj ili manjoj mjeri specijalisti koje knjižnica može angažirati. Dobiveni rezultati ne razlikuju se od rezultata drugih sličnih istraživanja. Naprimjer, Nwagwu i Matobako (2022) u svojem su istraživanju znanja i vještina potrebnih u narodnim knjižnicama došli do rezultata koji ukazuju na to da se knjižničari polako odmiču od svojih tradicionalnih poslova i stvaraju nove uloge i poslove koji zahtijevaju dublje kritičko razmišljanje,

komunikacijske vještine, rješavanje problema, timski rad i sposobnost obrade i upravljanja digitalnim medijima. Yadav (2022) je u istraživanju knjižničnih znanja i vještina krenuo od 12 „tradicionalnih knjižničnih vještina“, tradicionalnih zbog važnosti za knjižnice, a koje su dio školovanja knjižničara, kojima su dodana istraživačka znanja i vještine, računalna znanja i vještine, znanja i vještine upravljanja podacima i tzv. meke vještine. Sva su ta znanja i vještine postali nužni za rad u suvremenim knjižnicama, kako je autor konstatirao. Isti autor istraživao je vještine i kompetencije knjižničara u Indiji analizirajući ponude za poslove knjižničara kako bi im se osiguralo zapošljavanje te je utvrdio da su znanja poput onoga nužnog za upravljanje knjižnicama, bibliografsku obradu, nabavu, edukaciju korisnika, upravljanje informacijskim sustavima u knjižnicama i sl. visoko rangirana znanja potrebna u knjižnicama. Slično istraživanje proveo je Matsumoto (2022) u Japanu. Rezultati su pokazali potrebu za stručnim knjižničarskim znanjima, generičkim informatičkim znanjima, znanjem rada s korisnicima, interpersonalnim vještinama, poznavanjem stranih jezika, znanjem komuniciranja itd. Konstatirao je nestabilnost zapošljavanja u knjižnicama i činjenicu da je samo dio japanskih knjižnica odgovorio na društvene i tehnološke promjene poput Knjižnice 4.0 i digitalne transformacije. Ti međunarodni primjeri ukazuju na činjenicu da se od knjižničara širom svijeta traži podjednaki skup znanja i vještina odgovarajućih za razvojni stupanj društva u kojem se sada nalazimo.

U daljnjem tijeku istraživanja nastojalo se saznati kako ispitanici vide Knjižnicu u bliskoj budućnosti (tablica 6) i kako procjenjuju utjecaj Knjižnice na razvoj digitalnog društva, pri čemu su ispitanici bili podosta neodlučni (43 ispitanika, odnosno njih 45,26 %, izjasnila su se da ne mogu procijeniti, njih 43 ili 45,26 % smatralo je da Knjižnica ima značajan utjecaj, a tek je 9 ispitanika, odnosno 9,47 % dalo negativan odgovor).

Tablica 6. Knjižnica bliske budućnosti (N = 95)<sup>1</sup>

	N	%
Kombinirana digitalna i papirnata	89	93,68
U cijelosti papirnata	5	5,26
U cijelosti digitalna	1	1,05

Iz odgovora je razvidno da ispitanici žele neku vrstu hibridne knjižnice u kojoj će fond knjižnice, kao i njezine usluge biti kombinacija digitalnog i svih ostalih nositelja prisutnih u knjižnicama (knjiga, časopis, audiovizualna građa, glazbena građa itd.). Neznatan broj ispitanika odlučio se za knjižnicu koja bi u cijelosti bila

<sup>1</sup> Kako se korisnike ne bi dovelo u situaciju da ne razumiju značenje riječi ‘analogno’ koristila se riječ ‘papirnato’.

analogna (papirnata) ili digitalna. Odgovori korisnika ukazuju na uravnoteženi pristup razvoju knjižnica kakav je zapravo na djelu već tri desetljeća, od pojave prvih digitalnih knjižnica u svijetu. Istraživanje o digitalizaciji u narodnim knjižnicama provedeno u Hrvatskoj (Vrana, 2010) pokazalo je da korisnici narodnih knjižnica sve više traže digitalne sadržaje i da su narodne knjižnice prepoznale važnost digitalizacije.

Razmatrajući koje promjene ispitanici očekuju od Knjižnice, usmjerili smo se prema onima koje vide kao najvažnije (tablica 7).

Tablica 7. Što bi korisnici promijenili u knjižnicama (N = 95)

	N	%
Veći broj dostupnih <i>e</i> -knjiga, <i>e</i> -novina, <i>e</i> -časopisa	43	45,26
Veći prostor	43	45,26
Radno vrijeme	27	28,42
Veći broj <i>online</i> usluga knjižnice	18	18,95
Dostupnost knjižničara putem interneta	15	15,79
Dostupnost knjižničara u samoj knjižnici	13	13,68

Premda su u prethodnoj tablici predstavljeni pogledi ispitanika na blisku budućnost knjižnica u kojima dominiraju očekivanja o hibridnoj knjižnici, rezultati predstavljeni u tablici 7 ukazuju na njihovu potrebu za većim brojem dostupnih *e*-knjiga, *e*-novina i *e*-časopisa. Potom slijedi prostor, a na trećem mjestu je radno vrijeme Knjižnice. Više građe i veći prostor nerijetko su prvi samom vrhu po broju odgovora u istraživanjima korisnika koja su provedena u prethodnim godinama u Knjižnici (Kovačević i Vrana, 2015; Vrana i Kovačević, 2017; Vrana i Kovačević, 2018; Vrana i Kovačević, 2021) jer to su elementi poslovanja knjižnice koji najviše zanimaju korisnike.

Kao što je navedeno u uvodu rada o digitalnoj transformaciji u knjižnicama, digitalni prostor postaje sve važnijim (Born, Henkel and Mainka, 2018), pa ga je potrebno uvažiti u sadašnjem sagledavanju teorijskih i praktičnih aspekata rada narodnih knjižnica kao i budućeg razvoja knjižnica na temelju rezultata istraživanja knjižničara i korisnika knjižnica. U Hrvatskoj u ovom trenutku nema recentnih istraživanja o transformaciji narodnih knjižnica u skladu sa zahtjevima koje donosi digitalna transformacija, što je još jedan motiv da se takva istraživanja provedu i njihovi rezultati usporede s ovim istraživanjem.

Na pitanje koje se odnosilo na pružanje usluga i iskazivanje zadovoljstva informacijskim izvorima u digitalnom obliku, 42 ispitanika odgovorila su da knjižnica

nudi dovoljno informacijskih izvora u digitalnom obliku, 37 ispitanika ne može procijeniti, a 16 ispitanika smatra kako knjižnica ne nudi dovoljno informacijskih izvora u digitalnom obliku. Od korisnika se nije tražilo da detaljno kvantitativno procijene ponudu digitalnih izvora informacija u knjižnici, nego da iskažu svoje trenutno viđenje ponude digitalnih izvora informacija u knjižnici, što je vrlo vrijedna informacija za knjižničare ne samo u knjižnici u kojoj je provedeno istraživanje nego i u drugim narodnim knjižnicama u Hrvatskoj koje u svojoj ponudi imaju digitalne izvore informacija, a koje nude svojim korisnicima. Na temelju dobivenih odgovora moguće je osmisлити dodatne promotivne aktivnosti kojima bi se korisnicima knjižnice ukazalo na postojanje digitalnih izvora informacija namijenjenih upravo njima.

Dok se prethodno pitanje odnosilo za zadovoljstvo digitalnim informacijskim izvorima, odgovori na pitanje o pružanju usluga u digitalnom obliku bili su gotovo identični i u načelu iskazuju zadovoljstvo izvorima i uslugama u digitalnom obliku. U oba se pitanja od korisnika tražilo mišljenje o vidljivosti digitalnih usluga knjižnice, pa je komentar na odgovore „ne mogu procijeniti“ (čak više od jedne trećine ispitanika koji su odgovoriti na ovo pitanje) i „ne“ potrebno uzeti u obzir pri planiranju promocije postojećih digitalnih usluga i razvoja novih.

Nadalje, u istraživanju nas je zanimalo kako ispitanici ocjenjuju svoju potrebu za osobnim fizičkim kontaktom s knjižničarima na ljestvici od 1 (uopće nemam potrebu) do 5 (imam snažnu potrebu). Imajući na umu prethodno iznesenu premisu kako se fizički i digitalni prostori u narodnim knjižnicama moraju nadopunjavati, a ne zamjenjivati (Connolly et al., 2019), logično je zamoliti ispitanike da ocijene svoje potrebe za osobnim fizičkim kontaktom s knjižničarima. Poznajući mnogobrojne aktivnosti Knjižnice, a koje su opisane u prethodnim istraživanjima iz različitih perspektiva, ne iznenađuje visok postotak odgovora (39) ispitanika koji su izjavili da imaju snažnu potrebu za fizičkim kontaktom s knjižničarima u digitalnom dobu, malo manje snažnu potrebu i manje snažnu potrebu za fizičkim kontaktom ima 19 i 20 ispitanika, dok ih 14 navodi da nemaju potrebu za fizičkim kontaktom s knjižničarima. Tek troje iskazuju da uopće nemaju takvu potrebu. Na temelju dobivenih rezultata moguće je zaključiti da korisnici ostvaruju trajniji odnos s knjižničarima prilikom korištenja usluga Knjižnice te da cijene kvalitetan rad knjižničara.

Ocjenjujući potrebu za digitalnim sadržajima u knjižnici na ljestvici od 1 (uopće nemam potrebu) do 5 (imam snažnu potrebu), relativno je mali broj ispitanika iskazao snažnu potrebu (njih 7) ili potrebu (njih 24) za takvim sadržajima u Knjižnici. Jedan od mogućih zaključaka pritom je da fond knjižnice u analognom obliku i usluge zasnovane na njemu zadovoljavaju potrebe ispitanika za sadržajima u Knjižnici, dok su im digitalni sadržaji potrebni u nešto manjoj mjeri. Odgovori na to pitanje u skladu su s odgovorima koji su upućivali na preferiranje hibridnog oblika Knjižnice.



Budući da Knjižnica nudi usluge putem mobilne aplikacije (*e-ZaKi*) koja im omogućava pregledavanje i izmjenu vlastitih osobnih podataka, *online* plaćanje, pregled vlastitih zaduženja, rezervacije i povijest posudbe te pretraživanje i pregledavanje kataloga, zanimalo nas je kako ispitanici ocjenjuju važnost te usluge za svoje potrebe na ljestvici od 1 (nevažno) do 5 (vrlo važna). 33 ispitanika ocijenilo je tu uslugu nevažnom ili manje važnom, 28 ih se izjasnilo za neutralan stav, a tek 34 ispitanika smatraju da je ta usluga važna, odnosno vrlo važna. Mobilne aplikacije knjižnica nadopuna su postojećim uslugama knjižnica u njihovim prostorima ili na mrežnim stranicama knjižnica, pa ih tako treba i promatrati. Vrlo su korisne u pojedinim segmentima pristupa građi i uslugama narodnih knjižnica (općenito), ali nažalost sadrže i ograničene mogućnosti jer nisu sve usluge koje knjižnice nude zastupljene u postojećim (rijetkim) mobilnim aplikacijama za knjižnice u Hrvatskoj. Slična su razmišljanja i o mrežnim stranicama Knjižnice dostupnim preko mobilnih uređaja.

Većina je korisnika visoko ocijenila važnost mrežne stranice dostupne preko mobilnih uređaja (32 ispitanika smatra da imaju vrlo veliku važnost, a njih 33 da ima veliku važnost, 22 da ima važnost), pri čemu se nije ulazilo u sadržaj koji tako prate.

### **3.4. Zaključno o provedenom anketiranju**

U ovom dijelu rada predstavljeni su metodologija i rezultati anketiranja korisnika Knjižnice od srpnja do rujna 2022. godine koje je obuhvatilo 108 ispitanika. Ograničenje provedenog istraživanja je u tome što je provedeno u ljetnim mjesecima kada knjižnica radi u jednoj smjeni, iako je korisnicima omogućeno produženje roka posudbe građe za čitanje. Naime broj korisnika u Knjižnici nešto je manji u odnosu na preostali dio kalendarske godine.

Provedenim istraživanjem potvrđena je postavljena hipoteza da korisnici uočavaju promjene u uslugama i fondu knjižnice uzrokovane promjenom informacijske i komunikacijske tehnologije koja je jedna od manifestacija i alata digitalne transformacije poslovanja Knjižnice i rada s korisnicima. Usporedbom s rezultatima iz prethodnih istraživanja u Knjižnici razvidno je da korisnici percipiraju promjene. Indikativni su odgovori na pitanje kako korisnici promatraju knjižnicu, pri čemu je više od polovice ispitanika odgovorilo da knjižnicu percipiraju podjednako kao građu, prostor i uslugu. Prethodna istraživanja, a i ovo, pokazuju da je posudba građe ispitanicima najvažniji motiv dolaska u knjižnicu (92 ispitanika), a potom prostor i to kao mjesto za učenje (71 ispitanik) i mjesto odvijanja kulturnih događanja (49 ispitanika).

Na pitanje kako ispitanici vide knjižnicu bliske budućnosti u odnosu na fond i usluge, najviše odgovora (89) bilo je da je vide kao ustanovu koja pruža kombiniranu uslugu: u digitalnom i analognom obliku, što ukazuje na uravnotežen pristup razvoju knjižnica, premda su ispitanici izrazili želju za većim brojem dostupnih

*e*-knjiga, *e*-novina i *e*-časopisa (43 ispitanika), što pak ukazuje na povećanje potrebe za digitalnim sadržajima u odnosu na prethodna razdoblja rada i razvoja Knjižnice. Dodatno istraživanje koje bi diversificiralo dobne skupine korisnika pri korištenju analogne i digitalne građe i digitalnih usluga u knjižnici moglo bi ukazati na specifične potrebe pojedinih dobnih skupina i njihove motive korištenja digitalne građe i digitalnih usluga. Kako to nije bila svrha istraživanja provedenog za potrebe ovog rada, pitanja i zaključci temeljeni na njima općenitiji su.

Da su korisnici itekako svjesni digitalne transformacije, pokazala je visoka razina odgovora u kojima su istaknuli digitalne usluge knjižnice na *webu* (67 ispitanika), kao što je pretraživanje *e*-kataloga, rezervacija i posudba *e*-knjiga (55 ispitanika) te kontakt s knjižnicom putem interneta (53 ispitanika), što ujedno znači da su korisnici primijetili takve usluge i takvu građu i da je potrebno podjednako voditi računa o ponudi digitalne građe i digitalnih usluga, kao i nastaviti nuditi analognu građu i usluge temeljene na njoj. Stoga zaključujemo da se viđenje Knjižnice o njezinoj digitalnoj budućnosti podudara s viđenjem korisnika koji traže uravnotežen pristup digitalnoj i analognoj sferi rada narodne knjižnice.

#### 4. ZAKLJUČAK

Knjižnice kao ustanove u kulturi jedinstvena su mjesta pružanja usluga korisnicima svih dobnih skupina, ali i stvaranja kulturnih događanja koja su besplatna i javno dostupna za zajednicu u kojoj djeluju. Poput mnogih drugih segmenata društva, i knjižnice, i to svi tipovi knjižnica, prolaze kroz proces digitalne transformacije koji je u znanstvenoj i stručnoj literaturi često usmjeren prema industriji, a znatno manje prema društveno korisnim institucijama kao što su knjižnice. Knjižnice su aktivni sudionik događaja u društvu i kao takve podložne su promjenama koje se u društvu odvijaju imajući na umu posebice rast i razvoj IT-infrastrukture koja je postala temeljnom infrastrukturom svih ljudskih djelatnosti, pa u tom smislu i knjižnice moraju proširiti svoje osnovne usluge temeljene na smanjivanju razlika između analognog i digitalnog svijeta informacija s tendencijom k povećanju količine digitalne građe i digitalnih usluga putem mrežne stranice knjižnice ili putem mobilnih aplikacija. Tako digitalni prostor postaje sve važniji u narodnim knjižnicama jer nudi usluge koje predstavljaju nove mogućnosti kako za korisnike tako i za same knjižnice. Ovo je istraživanje u jednoj narodnoj knjižnici ukazalo na želju ispitanika za ujednačenosti digitalnog i analognog svijeta, iako je donekle u kontradikciji s procjenama korisnika vezano za ponudu digitalnih sadržaja i digitalnih usluga. Zanimljivo je da ispitanici nisu bili osobito zainteresirani za mrežne stranice Knjižnice niti za mobilnu aplikaciju mreže Knjižnica grada Zagreba koja im pomaže u pristupu pojedinim uslugama knjižnica, a oboje su javna manifestacija digitalne transformacije izvora informacija koji su sve češće dostupni u digitalnom obliku i čija popularnost u društvu neprestano raste i to u različitim

dobnim, obrazovnim, ekonomskim i drugim skupinama. Sveukupno, moguće je zaključiti kako se fizički i digitalni prostori moraju nadopunjavati, a ne zamjenjivati jedan drugoga jer su oba važna za knjižnice svih vrsta, posebno za narodne knjižnice koje u svojim prostorima nude digitalne sadržaje, korištenje društvenih medija, radionice robotike, programiranje i razvoj digitalnih vještina u sklopu raznih programa knjižnice. No knjižnice predstavljaju i mjesta socijalizacije i kreativnosti, osnaživanja kulture i podrške razvoju publike u kulturi, što je moguće jedino u tim javnim prostorima. Također je moguće zaključiti da se istraživanja ove vrste trebaju češće provoditi i s više pitanja usmjerenih k produbljenim analizama korištenja digitalne građe i digitalnih usluga. Na tom tragu ovaj rad pokušao je postaviti temelj za daljnja istraživanja u većem broju hrvatskih narodnih knjižnica. Pritom se provedeno istraživanje može razumijevati i kao pilot studija koja pridonosi objektivnom sagledavanju prednosti i nedostataka samog upitnika kao i odabira istraživačke metode.

## LITERATURA

- Born, C.; M. Henkel and A. Mainka (2018). How public libraries are keeping pace with the times: Core services of libraries in informational world cities. *Libri*, 68, 3: 181–203. doi:10.1515/libri-2017-0029
- Brisco, R. (2022). Understanding industry 4.0 digital transformation. *Proceedings of the Design Society*, 2: 2423–2432. doi:10.1017/pds.2022.245
- Connolly et al. (2019). Connolly, E.; J. Fredrickson; J. Millar and L. White. *Digital transformation for UK public libraries: Five approaches to a 'single digital presence'*. The British Library for Arts Council England and Carnegie UK Trust. [citirano: 2022–05–01]. Dostupno na: <https://www.carnegieuktrust.org.uk/publications/digital-transformation-for-uk-public-libraries-five-approaches-to-a-single-digital-presence/>
- Deja, M.; R. Rak and B. Bell (2021). Digital transformation readiness: Perspectives on academia and library outcomes in information literacy. *The Journal of Academic Librarianship*, 47, 5: 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102403>
- Dobrica, S. (2022). Keeping libraries relevant in a digitally transformed world. *Online Searcher*, 46, 1. [citirano: 2022–05–01]. Dostupno na: <https://www.infoday.com/OnlineSearcher/Articles/Features/Keeping-Libraries-Relevant-in-a-Digitally-Transformed-World-150913.shtml>
- Farias-Gaytan, S.; I. Aguaded and M. Ramirez-Montoya (2022). Transformation and digital literacy: Systematic literature mapping. *Education and Information Technologies*, 27, 2: 1417–1437. doi:<https://doi.org/10.1007/s10639-021-10624-x>
- Gong, C. and V. Ribiere (2020). Toward a typology of going digital. *ITU Kaleidoscope: Industry-Driven Digital Transformation (ITUK)*. doi: 10.23919/ITUK50268.2020.9303188

- González-Pérez, L. I. and M. S. Ramírez-Montoya (2022). Components of education 4.0 in 21st century skills frameworks: Systematic review. *Sustainability*. 14: 1493. doi:10.3390/su14031493
- Ilieva, R. and N. Gaydarov (2021). The Never-ending story of digital transformation: How to embed it in an organization. In: *2021 IV International Conference on High Technology for Sustainable Development (HiTech)* (Pp 01–04). doi:10.1109/HiTech53072.2021.9614202
- Indrák, M. and L. Pokorná (2021). Analysis of digital transformation of services in a research library. *Global Knowledge, Memory and Communication*. 70, 1/2: 154–172. doi:10.1108/GKMC-09-2019-0118
- Johnston et al. (2022). Johnston, J.; Á. Pálsdóttir; A. Mierzecka; R. A. Audunson; H.-C. Hobohm; K. Rydbeck; M. Tóthi suradnici. Public librarians' perception of their professional role and the library's role in supporting the public sphere: A Multi-country comparison. *Journal of Documentation*, 78, 5: 1109–1130.
- Jonathan et al. (2021). Jonathan, G. M.; K. S. Hailemariam; B. K. Gebremeskel and S. D. Yalew, Public sector digital transformation: Challenges for information technology leaders. In: *2021 IEEE 12th Annual Information Technology, Electronics and Mobile Communication Conference (IEMCON)*. (Pp. 1027–1033). doi:10.1109/IEMCON53756.2021.9623161
- Kovačević, J. i R. Vrana (2015). Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 58, 1/2: 135–160.
- Lee, P. C. (2021). Technological innovation in libraries. *Library Hi Tech*. 39, 2: 574–601. doi:10.1108/LHT-07-2020-0163
- Leguina, A.; S. Mihelj and J. Downey (2021). Public libraries as reserves of cultural and digital capital: Addressing inequality through digitalization. *Library & Information Science Research*. 43, 3: 101103. doi:10.1016/j.lisr.2021.101103
- Martin, A. and J. Grudziecki (2006) DigEuLit: Concepts and tools for digital literacy development. *Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*, 5, 4: 249–267. doi:10.11120/ital.2006.05040249
- Matsumoto, N. (2022). Knowledge, skills and attitudes required for Japanese library staff based on job advertisements. *Library Management*, 43, 6/7: 507–520.
- Müller, C. (2020). Between digital transformation in libraries and the digital humanities: New perspectives on librarianship. In: G. Guerrero, B. Loy and G. Müller (eds). *World Editors: Dynamics of Global Publishing and the Latin American Case between the Archive and the Digital Age*. (Pp 379–384). Berlin, Boston: De Gruyter. doi:10.1515/9783110713015-023
- Mushtaq, A. and A. Arshad (2022). Public library use, demographic differences in library use and users' perceptions of library resources, services and place. *Library Management*, 43, 8/9: 563–576. doi:10.1108/LM-10-2021-0093

- Nwagwu, W.E. and M. M. Matobako (2022). Emerging knowledge commons in the public libraries in South Africa. *Library Hi Tech*, 40, 6: 1582–1605.
- Rifqah, O. O.; S. A. Norris and A. A. Rose (2022). Artificial intelligence (AI): Library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education. *Library Hi Tech*, 40, 6: 1869–1892.  
doi:<https://doi.org/10.1108/LHT-07-2021-0242>
- Šapro-Ficović, M. (2011). Masovna digitalizacija knjiga: Utjecaj na knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54, 1/2: 216–250.
- Škrabo, K. i Vrana, R. (2017). Digitalne zbirke u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60, 1: 103–134. <https://doi.org/10.30754/vbh.60.1.539>
- Štaka, Z.; M. Vuković and V. Vujović (2022). The Role of digital competencies in the process of digital transformation. In: *21st International Symposium INFOTEH-JAHORINA (INFOTEH)*, 2022. (Pp 1–6). doi:10.1109/INFOTEH53737.2022.9751285
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A Review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28, 2: 118–144.  
doi:10.1016/j.jsis.2019.01.003
- Vrana, R. i Kovačević (2018). Kakvu narodnu knjižnicu želimo? Istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 61, 2: 47–71. <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/696/594>
- Vrana, R. i J. Kovačević (2021). Narodna knjižnica kao društveni svjetionik u vremenu bolesti COVID-19. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 64, 1: 27–52.  
<https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.841>
- Vrana, R. i J. Kovačević (2013). Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56, 3: 23–46.
- Vrana, R. i J. Kovačević (2010). Položaj knjižnice u umreženom društvu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53, 3/4: 25–41.
- Vrana, R. (2010). Public libraries in Croatia and the digitization challenge, *Library Review*, 59, 5: 325–340.
- Vrana, R. i J. Kovačević (2017). Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60, 1: 79–102.
- Waller, V. (2008). Legitimacy for large public libraries in the digital age. *Library Review*, 57, 5: 372–385.
- Yadav, A. K. S. (2022). Key skills and competencies of LIS professionals in the digital library environment: A Content analysis of job advertisements. *Library Management*, 43, 1/2: 50–65.
- Yadav, A.K.S. (2022). The essential skills and competencies of LIS professionals in the digital age: Alumni perspectives survey. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 71, 8/9: 837–856.