

Percepcija korisnika o programima i uslugama Gradske knjižnice Požega

Soldo, Marijana

Master's thesis / Diplomski rad

2021

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:107418>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](#)/[Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-25**



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](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2020./2021

Marijana Soldo

**Percepcija korisnika o programima i uslugama Gradske
knjižnice Požega**

Diplomski rad

Mentor: prof.dr.sc. Radovan Vrana

Zagreb, rujan 2021.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Veliko hvala djelatnicima Gradske knjižnice Požega na susretljivosti i suradnji u provedbi istraživanja te mentoru prof.dr.sc. Radovanu Vrani na razumijevanju, trudu i pomoći pri izradi ovog diplomskog rada.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Narodne knjižnice	2
2.1. Zadaće narodnih knjižnica	2
2.2. Korisnici narodnih knjižnica i njihove potrebe.....	3
2.2.1. Djeca kao korisnici knjižničnih usluga	7
2.2.2. Mladež kao korisnici knjižničnih usluga	8
2.2.3. Odrasli kao korisnici knjižničnih usluga.....	10
2.2.4. Specijalna grupa korisnika knjižničnih usluga	11
2.3. Važnost narodne knjižnice u lokalnoj zajednici	11
2.4. Narodne knjižnice u Hrvatskoj	13
2.5. Budućnost narodnih knjižnica.....	13
3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja narodnih knjižnica.....	15
3.1. Metode istraživanja narodnih knjižnica	16
4. Gradska knjižnica Požega.....	21
4.1. Grad Požega i njezina povijest.....	21
4.2. Povijest Gradske knjižnice Požega	22
4.3. Prostor Knjižnice	23
4.4. Knjižnični fond Gradske knjižnice Požega.....	38
4.5. Djelatnici Knjižnice	39
4.6. Godina čitanja u Gradskoj knjižnici Požega.....	39
5. Istraživanje percepcije korisnika o programima i uslugama Gradske knjižnice Požega	41
5.1. Cilj istraživanja i hipoteze	41
5.2. Metodologija istraživanja.....	42
5.3. Rezultati istraživanja.....	42
5.3.1. Spol	42

5.3.2. Dob.....	43
5.3.3. Trajanje članstva	44
5.3.4. Učestalost dolazaka u Knjižnicu.....	44
5.3.5. Razlozi dolazaka u Knjižnicu	45
5.3.6. Saznavanje o uslugama knjižnice	46
5.3.7. Najčešće pretraživane informacije na Web stranici Knjižnice	47
5.3.8. Korištenje online usluga u katalogu.....	48
5.3.9. Sudjelovanje u programima Gradske knjižnice Požega.....	49
5.3.10 Karakteristike djelatnika Gradske knjižnice Požega.....	50
5.3.11. Prostor knjižnice	51
5.3.12. Zadovoljstvo knjižničnim fondom Gradske knjižnice Požega	52
5.3.13. Dojmovi o novoj, obnovljenoj Knjižnici	54
5.4. Rasprava.....	55
5.5. Zaključak istraživanja	58
6. Zaključak.....	60
7. Literatura.....	61
Prilozi	65
Prilog 1 – Anketni upitnik	65
Sažetak	68
Summary	69

1. Uvod

Knjižnica je od samih svojih početaka bila zaslužna za čuvanje i prenošenje znanja. Tako je i danas. Vidimo da knjižnice nisu stvar prošlosti zbog strelovitog razvoja tehnologije, nego upravo suprotno, knjižnice primjenjuju novu tehnologiju u svom radu te se tako još više prilagođavaju svojim korisnicima. Knjižnice su u stalnom napretku, smišljaju nove programe i sadržaje kako bi drugima poručili da one ne sadrže samo knjige već i puno toga u skladu s današnjim vremenom i sve zahtjevnijim korisnicima. Iako nas današnja tehnologija sve više odvlači od nje, ona ima svoju dugu i značajnu povijest te sigurno neće izgubiti svoje poslanje.

Diplomski rad započinje definicijom narodne knjižnice, koje su njezine zadaće, kako se financiraju i slično. Knjižnice postoje zbog svojih korisnika, stoga je dio rada posvećen i njima. No, glavni i najvažniji dio ovog rada je Gradska knjižnica Požega te percepcija korisnika o programima i uslugama navedene knjižnice. Pisalo se o samoj povijesti grada te bogatoj povijesti same knjižnice i njezinom razvoju sve do danas. Osim toga, usporedio se stari prostor i ustroj knjižnice s novim. Također, naveli su se i knjižnični programi i usluge koje knjižnica provodi kako bi privukla nove te zadržala stare korisnike. Pisalo se još i o fondu, djelatnicima te Godini čitanja u Gradskoj knjižnici Požega. Budući da se 2021. godina proglasila Godinom čitanja u Hrvatskoj te se nova, obnovljena i dograđena Gradska knjižnica Požega otvorila baš u Godini čitanja, smatralo se to prikladnim spomenuti u ovom radu.

Na samom kraju, provela se anketa kako bi se dobila povratna informacija korisnika koliko su oni zadovoljni s knjižnicom i njezinim programima i uslugama. Budući da je knjižnica nedavno obnovljena i dograđena, ovo je idealan način da se vidi i koliko su korisnici zadovoljni s novim prostorom. Po rezultatima ankete može se vidjeti što bi se moglo promijeniti u knjižnici i njezinom radu ako veći broj korisnika u nekim od navedenih pitanja da negativan odgovor. Stoga, ako većina korisnika s nečim nije zadovoljna, bilo bi dobro razmišljati o promjenama kako bi oni bili što zadovoljniji. Nakon provedene ankete u radu su prikazani rezultati, rasprava te zaključak istraživanja.

2. Narodne knjižnice

Kako bi se krenulo pisati o narodnoj knjižnici, prvo ju je potrebno definirati. „Narodna knjižnica je organizacija koju osniva određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“ (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011, str. 15). Dok se prve knjižnice javljaju prije više tisuća godina, narodne knjižnice javljaju se sredinom 19. stoljeća. Iako su knjižnice tijekom povijesti mijenjale oblik ovisno o tehnološkim inovacijama i ostalim čimbenicima, knjižnične zadaće ostale su relativno iste-identificirati, sakupljati, organizirati i omogućiti korištenje građe. Ono što se drastično promijenilo su metode i tehnike knjižničnog poslovanja, vrste knjižnične građe te atmosfera, dizajn i arhitektura prostora (Sabolović-Krajina, 2020).

2.1. Zadaće narodnih knjižnica

Temeljne zadaće narodnih knjižnica raspoređene su u dvanaest točaka:

1. „Stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi
2. Podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama
3. Stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj
4. Poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi
5. Promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija
6. Osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti
7. Gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti
8. Podupiranje usmene tradicije
9. Osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici
10. Pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama

11. Olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i kompjuterske pismenosti
12. Podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjena svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno“ (UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994, str. 251).

Kako bi knjižnice ispunjavale sve svoje zadaće moraju biti redovito financirane (Bastić, 2004).

„Sredstva za rad narodnih knjižnica osigurava osnivač, a za posebne programe knjižnice sredstva mogu osigurati:

- ministarstvo kulture
- gradovi i općine na području kojih se zadani program ostvaruje
- vlastitim prihodima
- druge pravne i fizičke osobe
- sponzori i donatori“ (Bastić, 2004, str. 42).

Knjižnice se financiraju iz proračuna, gradskog ili državnog, te je stoga potrebno dobro prezentirati knjižnicu i njezin rad, kako bi osobe koje su na položaju bile spremne izdvojiti financijska sredstva za nju. Budući da bi usluge knjižnice u pravilu trebale biti besplatne potrebno je uz proračunska sredstva tražiti i dodatne izvore sredstava kao što su potraga za sponzorima i donatorima, javljanje na natječaje kvalitetnim, inovativnim projektima te partnerstvo sa srodnim institucijama i s drugim gospodarskim i društvenim sektorima (Bastić, 2004).

2.2. Korisnici narodnih knjižnica i njihove potrebe

Narodna knjižnica mora biti posve pristupačna svim svojim korisnicima. To se podrazumijeva i za one koji trenutno nisu korisnici knjižnice, ali potencijalno mogu biti (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Potencijalne skupine korisnika su:

-Ljudi svih dobnih skupina:

- djeca
- mladež
- odrasli

- starije osobe (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

-Pojedinci i grupe s posebnim potrebama:

- pripadnici različitih kultura ili etničkih grupa
- osobe s posebnim potrebama, primjerice, slijepi ili slabovidni
- ljudi koji su vezani uz kuću
- ljudi koji se nalaze u raznim ustanovama, primjerice, u bolnicama
- ljudi koji nisu upućeni o uslugama knjižnice (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

-Ustanove unutar šire društvene mreže:

- obrazovne, kulturne i volonterske organizacije u određenoj zajednici
- poslovna zajednica
- upravljačka tijela krovne organizacije, primjerice, lokalna vlast (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

S obzirom da kvaliteta knjižnice ovisi o stavu njezinih korisnika, jako je bitno privući nove korisnike, a to se može postići sljedećim aktivnostima:

- „stvarati i dijeliti brošure o uslugama,
- poboljšati oznake u knjižnici,
- produljiti radno vrijeme,
- pojednostaviti posudbu i vraćanje građe,
- surađivati s ostalim knjižnicama,
- uspostaviti kvalitetnu savjetodavnu uslugu,
- osigurati mjesto na kojem će korisnici moći davati primjedbe i prijedloge,
- razviti digitalnu knjižnicu,
- ponuditi besplatan pristup internetu,
- obavijestiti javnost o promjenama,
- ciljati usluge na određene skupine korisnika
- ponuditi usluge međuknjižnične posudbe
- provoditi ankete među korisnicima i saznati stavove o novim uslugama“ (Martek, Krajna i Fluksi, 2009, str. 13).

Korisnike treba uključiti u razvoj usluga tako da se: provodi anketa o tome koje usluge koriste i zahtijevaju, analizira i odgovora na njihove pritužbe, prati reakcija korisnika na

postojeće usluge i nove inicijative, uzima u obzir korisnički prijedlozi, postavlja kutija u koju korisnici mogu stavljati svoje prijedloge te pritužbe i pohvale (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Osoblje knjižnice se prvenstveno trudi zadovoljiti korisnikove potrebe te stoga trebaju imati na umu sljedeća pitanja:

- „Tko su naši korisnici?
- Kakve su njihove potrebe?
- Zašto trebaju informaciju/dokument/pomoć?
- Na koji način je trebaju?
- Zašto su odabrali baš našu knjižnicu, pored svih ostalih?
- Zašto trebaju baš tu uslugu?
- Koja im je komponenta te usluge najvažnija i zašto?
- Kako su zadovoljni uslugom?
- Koliko im je vrijedna ta komponenta usluge?
- Koji su faktori utjecali na njih u njihovoj procjeni?“ (Martek, Krajna i Fluksi, 2009, str. 12).

Od narodnih knjižnica se očekuje prilagodba društvenim promjenama, tj. transformacija iz kulturne ustanove zasnovane prvenstveno na formiranju zbirke i posuđivanju knjiga u uslužnu djelatnost koja u središtu ima korisnike i njihove potrebe. Također se očekuje da se narodne knjižnice okrenu onim korisnicima koji knjižnicu koriste i za druge svrhe, a ne samo za posudbu građe (Sabolović-Krajina, 2020).

Knjižnica treba biti osjetljiva na potrebe svojih korisnika jer zadovoljni korisnici su najbolji pokazatelji vrijednog rada knjižnične službe. Osoblje mora biti uvijek pristojno i srdačno te se trebaju uvijek odnositi s poštovanjem prema svojim korisnicima. Korisnici trebaju u najkraćem mogućem roku dobiti odgovor. Moraju se osigurati različiti načini komuniciranja s korisnicima, primjerice putem mrežnih stranica. Usluge treba pružiti i izvan zgrade knjižnice u slučaju da to potrebe korisnika zahtijevaju (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Ljudima trebaju određene informacije vezane uz slobodno vrijeme i hobije, stoga treba zadovoljiti i tu potrebu pružanjem niza izvora u različitim oblicima. Narodna knjižnica treba osigurati raznoliku građu koja će omogućiti ljudima da zadovolje svoje interese (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Narodne knjižnice pružaju razne usluge kako bi njihovi korisnici bili zadovoljni. Kako bi korisniku bile što dostupnije, treba osigurati sljedeće usluge u različitim oblicima i na različitim nositeljima te putem interneta:

- „posudbu knjiga i druge građe
- korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice
- pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku
- informacijsku službu i usluge rezervacije
- informacijske usluge o zajednici
- obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice uključujući i podršku programa opismenjavanja
- organiziranje različitih programa i događanja
- suvremene komunikacijske alate kao što su blogovi, sms poruke i društvene mreže za referentne usluge i odnose s javnošću“ (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011, str. 43).

Kako bi sadašnji ali i budući korisnici saznali za usluge koje knjižnice imaju i nude, treba ih promovirati (Vrana i Kovačević, 2013). Postoje različite promidžbene metode, od jednostavnih kao što su obavijesti o knjižnici na njezinoj zgradi, leci s obavijestima o radnom vremenu i uslugama, do složenijih kao što su reklamni programi i uporaba mrežnih stranica za promociju knjižničnih službi i aktivnosti (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011). Kako bi se uštedio novac, mogu se koristiti lokalne i nacionalne novine, lokalni radio kojemu se kao i novinama mogu poslati unaprijed pripremljena priopćenja (Vrana i Kovačević, 2013).

Kako bi zadovoljila informacijske potrebe svojih korisnika knjižnica treba posuđivati građu i od drugih knjižnica. Zato treba utvrditi pravila međuknjižnične posudbe kojima će odrediti:

- posudbu građe drugim narodnim knjižnicama
- koju će građu posuđivati, a koju neće
- rok posudbe
- u kojim će slučajevima posuđivati građu od drugih knjižnica
- način dostave
- naplaćivanje troškova usluge
- mjere poduzimanja u slučaju da se građa izgubi ili ošteti (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

2.2.1. Djeca kao korisnici knjižničnih usluga

Dječje su knjižnice namijenjene ovim skupinama:

- „dojenčadi i maloj djeci
- djeci predškolske dobi
- djeci školske dobi do trinaeste godine
- skupinama djece s posebnim potrebama
- roditeljima i drugim članovima obitelji
- odgojiteljima i učiteljima
- drugim odraslim osobama koje rade s djecom, knjigama i medijima“ (Smjernice za knjižnične usluge za djecu, 2004, str. 6).

Neki od ciljeva dječjih knjižnica su sljedeći:

- „svakome djetetu osigurati pravo na:
 - informaciju
 - funkcionalnu, vizualnu, digitalnu i medijsku pismenost
 - kulturni razvoj
 - razvoj vještina i navika čitanja
 - cjeloživotno učenje
 - kreativne programe u slobodno vrijeme
- svakome djetetu omogućiti slobodan pristup svim izvorima i medijima
- organizirati različite aktivnosti za djecu, roditelje odgojitelje i učitelje
- omogućiti obiteljima sudjelovanje u životu zajednice
- osnaživati djecu i zagovarati njihovu slobodu i sigurnost
- ohrabrivati djecu da postanu samopouzdana i sposobni ljudi
- zalagati se za mir u svijetu“ (Smjernice za knjižnične usluge za djecu, 2004, str. 7).

Knjižnica pruža razne mogućnosti, stoga je potrebno djecu i roditelje učiti kako da što bolje iskoriste sve što knjižnica nudi. Ona osigurava širok raspon građe kako bi djeca odmalena zavoljela čitanje. Također, ona je na poseban način odgovorna u pomaganju pri učenju čitanja i promicanju knjiga i druge građe za naše najmlađe (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Pismenost se razvija od najranije dobi te je zbog toga osnovni posao knjižnice omogućiti pristup informacijama i čitateljskoj građi na svim medijima (Stričević i Čunović, 2013). Smatra se da se navike čitanja i dolaženja u knjižnicu vjerojatno neće pojaviti u odrasloj dobi ako ju kao djeca nisu stekli u najranijoj dobi. Stoga, djecu od malih nogu treba poticati da čitaju i koriste se knjižnicom, a tu najveću odgovornost ipak imaju roditelji. Knjižnice da bi u što većoj mjeri privukli najmlađe korisnike trebaju organizirati posebne događaje za djecu, poput pričanja priča, ali i ostale aktivnosti (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011). Također, djeca bi trebala knjižnicu doživljavati kao privlačno, uzbudljivo i sigurno mjesto. Bilo bi dobro kada bi knjižnice namijenjene djeci imale zasebni prostor koji se lako prepoznaje, primjerice da je posebno namješten, uređen i obojen kako bi se razlikovao od drugih dijelova knjižnice (Smjernice za knjižnične usluge za djecu, 2004).

2.2.2. Mladež kao korisnici knjižničnih usluga

Mladi ljudi koji se nalaze između djetinjstva i odrasle dobi razvijaju se kao članovi društva, stoga, narodna knjižnica mora razumjeti njihove potrebe i svoje usluge prilagoditi njima. Knjižnica treba osigurati njima svojstvenu građu, uključujući i pristup elektroničkim izvorima informacijama (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Građu koju treba nabaviti prvenstveno za njih su:

-tiskana građa:

- knjige
- časopisi
- brošure
- poster
- stripovi
- crtani romani
- građa na drugim jezicima, kao i onu na Brailleovom pismu i sa slikama znakovnog jezika

-neknjižna građa:

- glazba
- multimedija (CD-ROM-ove)

- računalne programe
- videokasete i DVD-ove
- društvene i elektroničke igre
- građu na elektroničkim mrežama i u bazama podataka (Smjernice za knjižnične usluge za mladež, 2009).

Iznimno je važno da pri odabiru građe sudjeluju mladi kako bi građa uistinu odgovarala njihovim interesima (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011). Treba brinuti o promjenama formata navedene građe da bi knjižnica držala korak s tehnološkim promjenama. Osim toga, knjižnica treba posjedovati odgovarajuću opremu da bi zadovoljila potrebe mladih za neknjižnom građom, primjerice, igrače konzole (Smjernice za knjižnične usluge za mladež, 2009).

Narodna knjižnica ima velike mogućnosti pružiti mladima prostor i programe usklađene s njihovim informacijskim potrebama i područjima interesa. Mladi se u knjižnicu dolaze družiti i učiti te im je potreban veći izbor sadržaja od školskih obaveza (Stropnik, 2013).

Usluge koje bi knjižnica mogla nuditi ovoj skupini korisnika su:

- „slobodan pristup internetu
- osigurati referentne informacije koje mladima pomažu u učenju i osobnom razvoju
- ponuditi organizirane obilaske knjižnice kako bi se naučili samostalno služiti njome te da bi se u njoj ugodno osjećali
- poučavati pismenosti i vještinama traženja informacija koristeći tiskane i elektroničke izvore
- ponuditi čitateljima savjetodavnu službu
- poticati korištenje svih vrsta građe
- ponuditi pomagala za pronalaženje građe
- olakšavati pristup građi koja ne postoji u fondu knjižnice te osigurati međuknjižničnu posudbu
- predstaviti knjižnične usluge za mladež u zajednici
- ponuditi usluge posebnim skupinama kao što su mladi s posebnim potrebama, maloljetni roditelji, mladi u odgojnim zavodima ili oni koji nisu u mogućnosti posjetiti knjižnicu iz različitih razloga“ (Smjernice za knjižnične usluge za mladež, 2009, str. 17).

Knjižnice koje žele nuditi učinkovite programe za mlade trebaju nastojati uključiti mlade u sve faze nastajanja programa jer oni najbolje znaju što im je privlačno i korisno.

Programi koji bi knjižnica mogla ponuditi mladima su:

- „razgovori o knjigama, pričanje priča i predstavljanje knjiga
- debatne skupine i klubovi
- informativni programi s temama koje zanimaju mlade (npr., izbor zanimanja, aktualni događaji)
- posjeti poznatih osoba (pisci, sportaši)
- kulturne priredbe (glazba, kazalište)
- programi nastali u suradnji s ustanovama i skupinama koje djeluju u zajednici
- stvaralačke aktivnosti mladih (dramske skupine, pisano stvaralaštvo)
- radionice na kojima se podučavaju različite vještine ili kreativne radionice
- čitateljske debate
- predstavljanje knjiga“ (Smjernice za knjižnične usluge za mladež, 2009, str. 17).

Mnogi mladi ljudi ni ne znaju što im sve knjižnica ima za ponuditi, stoga je važna promidžba knjižnice među njima. Promidžbeni plan knjižnice treba sadržavati različite načine na koje se može privući mlade. Jedan od prijedloga promidžbe knjižničnih programa i usluga je da se knjižnica promovira na mjestima okupljanja mladih poput kafića i kina. Iako knjižnične usluge za mladež ne postoje u svim zemljama, trebalo bi, gdje god je moguće, takve usluge razvijati u suradnji s mladim ljudima (Smjernice za knjižnične usluge za mladež, 2009).

2.2.3. Odrasli kao korisnici knjižničnih usluga

Odrasli imaju različite zahtjeve prema informacijskim i knjižničnim službama zbog situacija u kojima se nađu tijekom cijelog svog života. Njihove zahtjeve treba analizirati, a službe razvijati prema rezultatima tih analiza (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

„Svojom djelatnošću te službe trebaju podržavati:

- cjeloživotno učenje
- interese ljudi u slobodnom vremenu
- informacijske potrebe

- aktivnosti zajednice
- kulturne aktivnosti
- čitanje iz razonode“ (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011, str. 46).

Navedene službe trebaju također biti dostupne djeci i mladima (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

2.2.4. Specijalna grupa korisnika knjižničnih usluga

Knjižnica treba nastojati da knjižnična građa i usluge budu dostupne i korisnicima koji iz nekog razloga ne mogu koristiti redovite knjižnične službe i usluge (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Neke od usluga namijenjene osobama s posebnim potrebama su:

- specijalni prijevoz, primjerice, pokretne knjižnice i drugi oblici prijevoza za pružanje usluga onima koji žive u zabačenim krajevima
- usluge za ljude smještene u institucijama kao što su zatvori i bolnice
- usluge osobama vezanim uz kuću
- posebna oprema i građa za čitanje za one s tjelesnim ili osjetilnim poteškoćama poput oštećenja vida i sluha
- posebna građa za ljude s poteškoćama u učenju, primjerice građa lagana za čitanje (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Uporabom novih tehnologija, primjerice, programima za sintezu govora za ljude s oštećenim vidom, usluge za osobe s posebnim potrebama mogu biti poboljšane (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

2.3. Važnost narodne knjižnice u lokalnoj zajednici

Narodne knjižnice se osnivaju u lokalnim zajednicama kako bi poboljšale kvalitetu života pojedinaca i društva (Sabolović-Krajina, 2020). Knjižnica je potrebna svakome gradu; učenicima i studentima je ona od iznimnog značaja, osim što posuđuju lektire i literaturu potrebnu za seminarske i ostale radove, oni mogu koristiti čitaonicu i tamo u miru učiti te uz

to također se koristiti računalima gdje imaju pristup internetu. Osim što su važne zbog znanja i obrazovanja, one omogućavaju razne susrete, kako književne tako i ostale. Dakle, osim obrazovne uloge tu je i kulturna i društvena uloga. Ona ima bitnu ulogu osiguravanja središta kulturnog razvoja zajednice. To se postiže organiziranjem kulturnih programa, pružanjem prostora za kulturne aktivnosti, brigom da kulturni interesi nađu svoje mjesto u fondu knjižnice i suradnjom s odgovarajućim lokalnim i regionalnim zajednicama. Također, treba se osigurati građa na jezicima koji se govore u lokalnoj zajednici te nastojati zaposliti osoblje koje govori jezike zajednice kojoj služe. Poželjno je da narodna knjižnica bude važan čimbenik u lokalnoj zajednici u čuvanju, promicanju i sakupljanju lokalne kulture. To se postiže na razne načine, primjerice, održavanjem zavičajne zbirke, objavljivanjem djela zanimljivih lokalnoj zajednici, pričanjem priča, izložbama i slično. Što se tiče društvene uloge, narodna knjižnica je posebno važna u zajednicama gdje postoji jako malo drugih mjesta na kojima se ljudi susreću. Ona ima značajnu ulogu i kao javni prostor i kao mjesto okupljanja. Narodna se knjižnica treba nalaziti u centru zajednice te treba surađivati s drugim organizacijama u zajednici poput ureda lokalne vlasti i volonterskih organizacija (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

Narodna knjižnica mora osigurati službe koje se temelje na analizi potreba lokalne zajednice. Usluge treba razvijati za ciljane skupine i trebaju se osigurati samo ako takve grupe doista postoje u lokalnoj zajednici. One trebaju osigurati pristup svojim uslugama svima, tako i onima koji ne mogu samostalno se koristiti uslugama koje nude. To se odnosi primjerice na one koji imaju poteškoća u korištenju usluga zbog tjelesnih ili mentalnih poteškoća. Treba osigurati usluge koje korisniku moraju biti što dostupnije u različitim oblicima i na različitim nositeljima te putem interneta. Neke od takvih usluga su: „posudba knjiga i druge građe, korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice, pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku, informacijsku službu i usluge rezervacije, obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice uključujući i podršku programima opismenjivanja, organiziranje raznih programa i događanja, suvremeni komunikacijski alati kao što su blogovi, sms poruke i društvene mreže za referentne usluge i odnose s javnošću“ (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011).

2.4. Narodne knjižnice u Hrvatskoj

Narodne knjižnice u Hrvatskoj imaju svoj začetak u osnivanju prvih čitaonica za vrijeme hrvatskog narodnog preporoda, polovicom 19. stoljeća. Od tada se njihova uloga uvelike izmijenila (Slobođanac, 2004). Vrijedi spomenuti da su narodne čitaonice u Hrvatskoj bila mjesta u kojim su se okupljali narodni preporoditelji te su se u njima, između ostalog, pjevale i recitirale hrvatske rodoljubne pjesme, ali i mjesta okupljanja i dogovora radi stvaranja političkih i kulturnih akcija i programa (Stipanov, 2010). Kod nas je najvažnija bila borba za hrvatski jezik i njegovu javnu uporabu, kao bitan čimbenik nacionalnog identiteta. U tome su čitaonice i čitalačka društva imali važnu ulogu (Stipanov, 2015). U velikoj mjeri one postaju i kolijevke današnjih narodnih knjižnica, koje dobivaju zadaće što ih takve knjižnice imaju i u drugim zemljama. Postoje i one koje će i do danas sačuvati svoj izvorni naziv „narodna čitaonica“, poput one u Novom Vinodolskom osnovane još 1845. godine (Stipanov, 2010, str. 217).

Prema popisu stanovništva iz 2011. godine Hrvatska je imala 4.290.612 stanovnika. Od ukupnog broja stanovnika njih je 3.344.151 ili 77,9% stanovnika obuhvaćeno nekim oblikom narodnog knjižničarstva. Te godine u našim županijama djeluju 123 gradske i 78 općinskih knjižnica, što je sveukupno 201 knjižnica. Po statusu ima 155 samostalnih knjižnica, 27 organizacijskih jedinica u mreži druge knjižnice, 14 knjižnica u sastavu, 7 knjižničnih stanica i 27 knjižničnih stacionara, a valja napomenuti da je u gradu Zagrebu 15 knjižnica u sastavu Knjižnica Grada Zagreba: 14 ustrojbenih jedinica u Gradu Zagrebu i 1 u Zagrebačkoj županiji (Leščić, 2012).

U 2019. godini, prema priopćenju Državnog zavoda za statistiku, ukupan broj knjižnica u Hrvatskoj je 1 814 od kojih je 308 narodnih. Ako taj podatak usporedimo s onim iz 2011. godine, vidljiv je veći porast broja narodnih knjižnica.

2.5. Budućnost narodnih knjižnica

Potpuno drugačije doba za knjižnice počinje računalima, informatikom, suvremenom informacijskom i (tele)komunikacijskom tehnologijom. Postupno, upotrebom informacijske tehnologije dolazi do korjenite promjene u načinu rada i funkcioniranja knjižnica. Osim što je

primarnih tiskanih publikacija sve manje u odnosu na njihove digitalne inačice, nastale su i nastaju brojne opće i specijalne, specijalizirane baze podataka. U početku su bile samo bibliografske, a kasnije ima sve više baza podataka s cjelovitim tekstovima. Na internetu se nalaze cijele zbirke časopisa, i to ne samo tekuća godišta i brojevi, već i desetljećima unatrag. Sve je više i elektroničkih knjiga, izvornih ili digitaliziranih, brojnih drugih dokumenata, mnoštvo različitih informacija i podataka, cijele enciklopedije i leksikoni, rječnici i ostalo. To se svaki dan ažurira, obnavlja, nadopunjava uz neprekidno nove informacije, podatke, formate, načine pristupa i slično. Internet je pun i tekstova pojedinaca, razmišljanja o gotovo svim pitanjima i događajima. Pojavljuju se i društvene mreže preko kojih pojedinci diljem svijeta komuniciraju. Nastao je povezan i umrežen svijet, virtualni svemir. Ne samo da se više ne mora fizički dolaziti u knjižnicu da bi se doznalo što ta ili neka druga knjižnica povezana s njom na bilo koji način posjeduje, nego se i za posudbu sve manje mora dolaziti u knjižnicu jer se sve to može naručiti, zatražiti i dobiti na svojem računalu na poslu ili kod kuće. Štoviše, to više i ne mora biti građa iz knjižnice jer se podaci jednostavno mogu skinuti s mreže u digitalnome obliku i to u svako doba dana i noći. Znajući sve to, postavlja se pitanje što to sve znači za knjižnicu i njezin rad. Hoće li se one u takvom društvu samo korjenito i brzo mijenjati ili postoji mogućnost da će u budućnosti i nestati? Knjižnice su krenule ne samo sustavno prikupljati i čuvati elektroničke i digitalne tekstove, uključujući i mrežne stranice, već i sustavne digitalizacije svojih fondova. Imajući to na umu, možemo se pitati je li time njihova nova budućnost već započela. Uostalom, ne smiju se zanemariti ljudske navike i ponašanje, odnosno čovjekov cjelokupni psihosocijalni ustroj i prilagodljivost. Naime, čovjek se kao pojedinac i kao dio ljudske zajednice tijekom više tisuća godina naučio i posve privikao odnosno prilagodio redovito se koristiti pisanim/tiskanim tekstovima, svim vrstama tiskopisa bez uređaja odnosno pomagala. To višetisućljetno iskustvo je stvorilo u čovjeka ustaljen način ponašanja, pa gotovo da je tako već i genetski određen. Bez obzira na neprekidno širenje društvenih mreža, nastanak i razvoj novih „digitalnih zajednica“ neće zasigurno ukinuti određene oblike i načine čovjekova komuniciranja kao fizičkog bića. Potreba za fizičkim kontaktom ostaje i to je čovjekova konstanta jer je to njegova psihosocijalna potreba koju nijedna tehnologija neće i ne može zamijeniti (Stipanov, 2010).

Vidimo da se u današnjem svijetu mladi sve više okreću nekim drugim vrijednostima, da umjesto knjige radije odabiru nešto drugo, beznačajno, okreću se trivijalnim stvarima i zaboravljaju moć koju knjiga nudi. Zato trebamo raditi na kulturnom buđenju današnjih mladih ljudi koji trebaju shvatiti koliko znači knjiga, koliko su se naši preci trudili da nam očuvaju

svoja vrijedna dostignuća i da nam ostave svoju pisanu riječ. Iako danas ljudi mnogo korisnih informacija nalaze na internetu, sigurna sam da će knjižnica imati svoju blistavu budućnost baš kao što je imala i prošlost i da će upravo u novim tehnologijama knjižnica imati svoga saveznika. Impresivno je kako se knjižnica uspjela prilagoditi svakom vremenu i što god da budućnost nosi, bilo koju novu tehnologiju, da će knjižnica znati tome pristupiti i prilagoditi se kao do sada.

3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja narodnih knjižnica

O vrednovanju uspješnosti poslovanja knjižnica počelo se više voditi računa 1970-ih te su se tada i počeli kreirati razni pokazatelji uspješnosti. Pokušavao se postići dogovor o pokazateljima koji bi bili najprimjereniji te njihovoj primjeni, ali bezuspješno. Uspješnost poslovanja knjižnica uobičajeno se iskazivala kvantitativnim čimbenicima koji su jednostavni za mjerenje i prikaz. Međutim iz tih podataka nije se moglo zaključivati o uspješnosti poslovanja knjižnice. Uostalom, što nam govori broj svezaka u fondu ili broj korisnika? Mišljenje korisnika o uspješnosti knjižnice ne temelji se na tome (Martek, Krajna i Fluksi, 2009). Odgovore na pitanja poput: „Kako utvrditi razinu kvalitete ponuđene usluge?“ i „Kako utvrditi koriste li se raspoloživa sredstva na najbolji mogući način?“ možemo pronaći vrednovanjem poslovanja knjižnica i primjerice prikupljanjem i obradom statističkih podataka (Tuškan Mihočić, 2011). Stoga, danas kad govorimo o uspješnosti poslovanja knjižnice, ne mislimo samo na kvantitativne pokazatelje, već i na ostale pokazatelje uspješnosti. Vrednovanje uspješnosti poslovanja bi trebalo pomoći napretku u ostvarivanju određenih ciljeva koje si je knjižnica zadala za predviđeno vrijeme (Martek, Krajna i Fluksi, 2009).

Istraživanja o potrebama zajednice i zadovoljstvu uslugom, kao i pokazatelji uspješnosti, od velike su važnosti za praćenje postignuća knjižnice. Svi programi i usluge se redovito procjenjuju kako bi se uvidjelo:

- „ispunjavaju li utvrđene zadaće i ciljeve knjižnice
- provode li se stvarno i redovito
- zadovoljavaju li potrebe zajednice
- mogu li se prilagoditi izmijenjenim potrebama
- treba li ih poboljšati, preusmjeriti ili preoblikovati

- raspoložu li s dovoljno sredstava
- jesu li isplativi“ (Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga, 2003, str. 68).

Radne postupke i procese u knjižnici također je potrebno neprestano procjenjivati i preispitivati s ciljem povećanja djelotvornosti i učinkovitosti (Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga, 2003).

„Dostupnost pouzdanih podataka o uspješnosti nužno je sredstvo za ocjenu i poboljšanje učinkovitosti, djelotvornosti i kvalitete službe“ (Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga, 2003, str. 68). Vođenje statistike o građi, uslugama, posudbi, aktivnostima, pružit će podatke koji su nužni za planiranje, pokazati pouzdanost te pomoći pri donošenju odluka koje će se temeljiti na stvarnim podacima (Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga, 2003).

3.1. Metode istraživanja narodnih knjižnica

Činjenica je da narodne knjižnice imaju znatan utjecaj na zajednicu, no navedena tvrdnja ostaje na teorijskoj razini sve dok je ne potvrdimo istraživanjem. Kako bi se uspješno provelo vrednovanje utjecaja knjižnice na zajednicu potrebno je izabrati adekvatnu istraživačku metodu. Osim kvantitativnih metoda postoje i kvalitativne te se upravo one najčešće koriste za istraživanje učinaka knjižnice. Metode koje se obično koriste su: upitnici, intervjui, fokus grupe i diskusijske grupe i korisnička samoprocjena stečenih vještina i kompetencija (Dragija Ivanović, 2012). Glavna razlika između kvalitativne i kvantitativne metode je u tome da se kvalitativne metode uglavnom izražavaju riječima, a ne brojevima, što je karakteristično za kvantitativne metode (Milas, 2005). U nastavku možemo ukratko opisati neke od gore spomenutih metoda, no i još neke koje se također koriste pri istraživanju:

- **anketa** – ispitivanje kod kojeg se ispitanicima postavlja unaprijed određen broj pitanja preko anketnog upitnika (Dragija Ivanović i Badurina, 2017). Njome se žele ispitati stavovi, vrijednosti, mišljenja, ponašanje, i slično neke populacije. Prva anketna istraživanja u suvremenom smislu riječi sežu koncem 19. i početkom 20. stoljeća i vezana su uz marketing, a htjelo se saznati što potrošači vole i žele, a što ne. Tridesetih godina 20. st. George Gallup u SAD-u počinje koristiti anketna istraživanja za prognozu rezultata izbora, no i za istraživanja drugih društvenih i političkih stavova. Odonda se

anketna istraživanja koriste za ispitivanje javnog mišljenja i od strane drugih poput države, medija i slično (Šundalić i Pavić, 2013).

- **intervju** – ispitivanje kod kojeg se razgovorom ispitanicima postavljaju pitanja (Dragija Ivanović i Badurina, 2017). Ispitanik se pita za stavove, mišljenja, iskustva, osjećaje s ciljem da se prikupe informacije važne za problem koji se istražuje. Intervju može biti strukturiran i nestrukturiran. Razlika je u tome što se strukturirani intervju temelju na unaprijed pripremljenim pitanjima, dok je nestrukturirani intervju neformalan, pitanja se formuliraju prema okolnostima (Dragija Ivanović, 2012).
- **fokus grupe** – razgovor koji se vodi s grupom ispitanika kojim se osim odgovora na pitanja može ispitivati i grupna dinamika (Dragija Ivanović i Badurina, 2017). Postoji niz priručnika o tehnikama vođenja razgovora fokus grupa, no usprkos tome vođenje razgovora fokus grupe nije nimalo lagano. Iako se naizgled fokus grupe doimaju kao jedna od lakših istraživačkih metoda, to uopće nije tako. Naime, za pripremu fokus grupe potrebna je temeljita priprema i nacrt kao i za ostale istraživačke metode. Moderator ima presudnu ulogu u kvaliteti razgovora s fokus grupom jer on ima zadatak poticati ispitanike na razgovor, a ako razgovor ode u krivom smjeru, usmjeriti prema temi i cilju fokus grupe. Razgovori s fokus grupom provode se na manjem broju ispitanika koji imaju nešto zajedničko (Dragija Ivanović, 2012). Time se želi svakom sudioniku omogućiti vrijeme da iskaže svoje mišljenje. Ako je grupa prevelika, neki sudionici ne mogu doći do riječi (Milas, 2005). Fokus grupe sastoje se od 4 do 12 ljudi, a kod izbora ispitanika mora se paziti da se grupe sastoje od sličnih ispitanika jer skupina mora biti homogena (Dragija Ivanović, 2012).
- **opažanje** – proces uočavanja i bilježenja činjenica ili događaja bez postavljanja pitanja osobama čije se ponašanje prati (Dragija Ivanović i Badurina, 2017). U knjižničarstvu, ova metoda istraživanja nije često korištena. Knjižnica kao ustanova prikladna je za ovu metodu te je idealna za dobivanje potpunijeg uvida u ponašanje korisnika i korištenje knjižnice. Gledanjem i slušanjem možemo dobiti niz podataka koje nije moguće dobiti anketnim upitnikom ili intervjuom (Dragija Ivanović, 2012). Opažanjem možemo otkriti što ljudi zapravo misle i kako se zapravo ponašaju, nasuprot onome što kažu o vlastitim razmišljanjima i ponašanju (Šundalić i Pavić, 2013).
- **analiza sadržaja** – proučavanje sadržaja različitih vrsta komunikacije, najčešće masovnih medija. Sadržaji komunikacije obično se odnose na učestalost pojavljivanja

nekih sadržaja, način na koji je sadržaj prikazan, kome je sadržaj namijenjen i slično (Šundalić i Pavić, 2013).

- **analiza dokumenta** – veoma slična analizi sadržaja, cijeli dokument predstavlja jedinicu analize pri čemu pokazatelji mogu biti i formalne karakteristike pojedinog dokumenta (Dragija Ivanović i Badurina, 2017).

Poželjno je navesti i neke od alata kojim se istražuju kvalitete usluge kao što su *SERVQUAL*, *LibQUAL+*, *WebQUAL* i *benchmarking*.

SERVQUAL je alat koji prikuplja podatke u obliku upitnika koji mjeri stavove korisnika o kvaliteti usluge koja im se pruža. Baziran je na tome da je kvaliteta usluge razlika između onoga što korisnici očekuju i njihove procjene usluge koja im je pružena. Parasuraman i suradnici su ga razvili 1985. godine, a svoju konačnu verziju je dobio 1994. godine. Rezultati koji se dobiju *SERVQUAL*-om se mogu usporediti s oponentskim kako bi se razumjela kvaliteta usluga organizacije, to jest knjižnice (Martek, Krajna i Fluksi, 2009).

Glavne primjene *SERVQUAL*-a su:

- „razumijevanje očekivanja i stavova korisnika
- periodično razumijevanje trendova usluga
- procjenjivanje kvalitete kroz pet dimenzija (pouzdanost, odgovornost, jamstvo, pristup, sigurnost, materijalna imovina)
- procjena cjelokupne usluge
- utjecaj korisničkih stavova o pet dimenzija na općenit stav o usluzi
- podjela korisnika u skupine temeljene na odgovorima iz upitnika
- određivanje područja koja zahtijevaju pažnju“ (Martek, Krajna i Fluksi, 2009, str. 21).

LibQUAL+ je alat koji služi za mjerenje kvalitete usluge, a temeljen je na *SERVQUAL* modelu. Nastao je 2000. godine na američkom sveučilištu u Teksasu otkuda se proširio i na ostala sveučilišta u Americi (Martek, Krajna i Fluksi, 2009). Osim u SAD-u koristi se i u Kanadi, Velikoj Britaniji, Africi, Aziji, Australiji i Europi. Struktura *LibQUAL+* se sastoji od 22 pitanja koja su rangirana po Likertovoj skali od jedan do devet, uključujući i neka demografska pitanja. Nalaze se i neka druga pitanja poput onih koja se odnose na opće zadovoljstvo. Svrha *LibQUAL+* je:

- promicati kulturu izvrsnosti u osiguravanju knjižnične usluge
- pomoći knjižnicama u boljem razumijevanju percepcije kvalitete knjižnične usluge korisnika
- sakupiti i interpretirati povratnu informaciju korisnika
- omogućiti knjižnici usporedivu evaluaciju informacija po pojedinoj ustanovi
- identificirati najbolje prakse knjižnične usluge
- unaprijediti analitičke vještine osoblja knjižnice za provedbu i interpretaciju podataka (Kovačević, 2017).

WebQUAL je alat koji se razlikuje od prethodno navedenih time što provjerava samo kvalitetu informacija koje se stvaraju i šalju unutar jednoga informacijskog sustava, najčešće internetskih stranica. Devet elemenata karakteristični za kvalitetu informacija su: točnost, preciznost, pravovremenost, potpunost, pouzdanost, aktualnost, opseg, format i važnost. Ako provjeravamo kvalitetu informacija koje su dostupne na internetskim stranicama, prethodno navedenim elementima možemo dodati i pouzdanost/sigurnost podataka, jezik, lakoću pristupa, razumijevanje i korisnost. Korisnici ocjenom od jedan do pet ocjenjuju ciljane stranice i informacije koje one nude prema važnosti što pokazuje koje su kvalitete korisnicima najvažnije u tom trenutku (Martek, Krajna i Fluksi, 2009).

„Benchmarking kao pojam potječe iz ekonomskih znanosti i označava metodu unapređivanja konkurentnosti vlastitog poslovanja i učinkovitosti zadovoljavanja potreba korisnika pomoću učenja od drugih, proučavanja drugih i poboljšavanja vlastitog poslovanja na osnovi onog što smo naučili“ (Katalenac, 2000, str. 29).

Bit benchmarkinga se može sumirati u svega četiri pitanja:

1. „Koja organizacija radi najbolje?
2. Kako to rade?
3. Kako mi to radimo sada?
4. Kako možemo postati ravnopravni ili nadmašiti najbolje?“ (Katalenac, 2000, str 31).

Što se tiče primjene benchmarkinga u knjižnicama najveća primjena je u području upravljanja knjižnicama, osobito u odnosu na pitanja:

- „mjerenja uspješnosti i učinka poslovanja zasnovanih na kvaliteti i stalnoj provjeri s rezultatima najboljih u djelatnosti
- strateškog planiranja u knjižnicama i utvrđivanja razvojnih ciljeva

- predviđanja razvoja djelatnosti i novih trendova
- usvajanje novih ideja, upravljanja promjenama“ (Katalenac, 2000, str. 33).

Iako pojam benchmarking potječe iz područja ekonomije, on se može uspješno primijeniti i u knjižničnoj djelatnosti (Katalenac, 2000).

„Prije nego se odluči započeti procjenu i vrednovanje knjižnice treba dobro sagledati postojeće stanje i odabrati one metode i tehnike koje su za određenu knjižnicu najprimjerenije. Pri tome treba imati u vidu tip knjižnice, način njezinog financiranja, vrstu korisnika te odabrati područja procjene“ (Martek, Krajna i Fluksi, 2009, str. 22). To se radi s ciljem poboljšanja učinkovitosti knjižnice, kako bi se knjižnici omogućilo izradu akcijskih planova u svrhu poboljšanja učinkovitosti i oblikovanja programskih ciljeva, tj. planiranja budućnosti (Martek, Krajna i Fluksi, 2009).

4. Gradska knjižnica Požega

4.1. Grad Požega i njezina povijest

Požega je smještena u Požeškoj kotlini, na desnoj obali rijeke Orpljave, a u podnožju Požeške gore. Požeška kotlina je okružena s pet gora: Papukom, Psunjem, Požeškom gorom, Krndijom i Dilj gorom (Potrebica, 1995). Osim što je okružena s pet gora, Požeško-slavonska županija, jedna je od pet slavonskih županija, ima pet gradova: Kutjevo, Lipik, Pakrac, Pleternicu i Požegu i pet općina: Brestovac, Čaglin, Jakšić, Kaptol i Veliku, tako da je ovdje sve u znaku broja pet (Kulhavi, 2020).

Požeški su kraj Rimljani nazivali *Vallis aurea* ili *Zlatna dolina*, dok je u 19. stoljeću grad Požega nosio naziv *Slavonska Atena*. Prvi put se grad Požega spominje 1227. godine, kada kralj Andrija II. poklanja grad nadbiskupu kalačkom Ugrinu. Castrum je bio smješten na brežuljku nedaleko današnje zgrade Požeške gimnazije, gdje se još vide ostaci utvrde. Požeški castrum i podgrađe osvajaju Turci, 1537. godine, koji su tada zavladali ovim prostorom. „U borbama protiv Turaka 1688. za oslobođenje Požege i Požeške kotline proslavio se fra Luka Ibrišimović (Potrebica, 1995). 1893. godine, podignut je spomenik fra Luki Ibrišimoviću, kako bi mu se Požežani odužili za oslobađanje Požege od Turaka (Španiček, 2015).

Nakon oslobođenja od Turaka obnavlja se duhovni, društveni i kulturni život u Požegi“ (Potrebica, 1995). Tako već 1699. godine isusovci osnivaju u Požegi gimnaziju, dok je u 18. stoljeću osnovana Academia Posegana, a Požega je postala jedan od rijetkih gradova u Hrvatskoj koji je imao fakultet teologije i filozofije (Potrebica, 1995). Osim što je kulturno središte, također je i trgovačko i gospodarsko središte s metalnom (ljevaonica), prehrambenom (Zvečevo), tekstilnom (Orpljava) i drvnom industrijom (Spin Vallis) (Požega, b.d.).

1739. godine, stanovništvo Požege je poharala kuga i odnijela 798 života. Deset godina poslije, podignut je barokni kužni pil koji i danas krasi središnji Trg u Požegi (Požega, b.d.). Čak ni Antun Kanižlić u svom djelu „Sveta Rožalija“ nije mogao dočarati strahote kuge koje su Požežani doživjeli te godine. Upravo zato, oni koji su ostali živi, bili su toliko zahvalni, da su podignuli monumentalni Zavjetni kip Presvetomu Trojstvu, da se kuga više nikada ne pojavi u Požegi (Španiček, 2015). „Pozlaćen i oslikan kip, ukrašen skulpturama baroknih svetaca, zaštitnika protiv kuge, sv. Roka, sv. Sebastijana, sv. Franje Ksaverskog i sv. Karla

Boromejskog, završen je prpošnom rokoko kompozicijom Presvetoga Trojstva. Na glavnom požeškom trgu ostavljao je, sasvim sigurno, Požežane bez daha, ne samo zbog vjerskog ushićenja, nego i svoje veličanstvene ljepote“ (Španiček, 2015, str. 38). Ostaje pitanje, kako to da na Zavjetnom kipu nema ležeće skulpture sv. Rožalije, zaštitnice protiv kužne bolesti, koja se može naći postavljena između skulptura svetaca na nekim drugim sličnim kipovima (Španiček, 2015).

Današnji Trg Sv. Trojstva, trokutasta oblika, s lijepim baroknim građevinama, potječe iz 18. stoljeća. „Uže središte grada s Trgom Sv. Trojstva predstavlja važan povijesni spomenik i nalazi se pod zaštitom Državne uprave za zaštitu kulturne i prirodne baštine ispostava Osijek“ (Potrebica, 1995, str 8).

Iz Požege i Požeške kotline kroz povijest su se istaknuli brojni njezini stanovnici u području kulture i znanosti. Neki od njih su: Antun Kanižlić, Vjekoslav Babukić, Miroslav Kraljević, Dragutin Lerman, Franjo Ciraki, Josip Pavičić, Julije Kempf, Dobriša Cesarić, Matko Peić i drugi (Potrebica, 1995).

4.2. Povijest Gradske knjižnice Požega

U 19. stoljeću se počinju osnivati Narodne čitaonice i knjižnice u Hrvatskoj. Među njima je bila i čitaonica u Požegi (Potrebica, 1995). Čitaonica je osnovana 1845. godine pod nazivom „Lectoria societas“, što bi u prijevodu značilo Čitaoničko društvo. Svojim radom utjecala je na razvoj narodnog pokreta pa je stoga ubrzo promijenila ime u Narodna čitaonica. 1876. godine, u okviru Čitaonice, osniva se i Knjižnica. Čitaonica postaje glavni pokretač kulturnih događanja ali i onih humanitarnog karaktera u gradu. Među onima koji su je posjećivali bili su Miroslav Kraljević, Isidor Kršnjavi, Oton Kučera, a njeni počasni članovi bili su Josip Juraj Strossmayer, Janko Jurković i Ivan Mažuranić. 1904. godine, Narodna čitaonica, promijenila je ime u Hrvatska čitaonica. (Dobro došli u Gradska knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

Za vrijeme Prvog svjetskog rata, došli su teški dani i za Hrvatsku čitaonicu. Nedostajalo je materijalnih sredstava, a dolazilo je i do drugih pomutnja, uglavnom zbog odlaska mnogih članova u rat. Došlo je do mnogih promjena prvih godina nakon rata, a stanje u Čitaonici počeo se normalizirati tek početkom 1923. godine (Potrebica, 1995).

Iako je knjižnica godinama djelovala u prostorima Prve požeške štedionice, 1951. godine seli se u prostorije nasuprot nekadašnjem Central kinu i djeluje kao budžetska ustanova NOO Požega (Gradska knjižnica Požega, 2021). U tom razdoblju nosi naziv Gradska knjižnica i čitaonica (Dobro došli u Gradska knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010). 1956. godine Knjižnica se vraća u obnovljene prostorije Prve požeške štedionice, gdje djeluje i danas (Gradska knjižnica Požega, 2021). 1961. godine, mijenja naziv u Narodna knjižnica i čitaonica, te postaje samostalna ustanova (Potrebica, 1995). Tu samostalnost gubi 1980. godine (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010). Tada je došlo do udruživanja Muzeja Požeške kotline, Narodne knjižnice i čitaonice u Požegi, Narodne knjižnice i čitaonice u Pleternici i Narodnog sveučilišta u novu ustanovu, Centar za kulturu i obrazovanje (Potrebica, 1995).

Dolaskom nove demokratske vlasti 1991. godine, ponovno postaje samostalna ustanova, pod nazivom Gradska knjižnica i čitaonica Požega. „Novim županijskim teritorijalnim ustrojstvom 1995. godine dobiva funkciju matične knjižnice za područje Požeško-slavonske županije“ (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010, str. 5).

U razdoblju od 2007. do 2020. godine trajao je projekt obnove i dogradnje zgrade Prve požeške štedionice za potrebe Knjižnice. No, u fazi adaptacije stare zgrade, Knjižnica ne zatvara svoja vrata korisnicima, već nalazi rješenje ne prekidanja knjižnične djelatnosti tako što preseljava najtraženiji dio fonda u prostor Privremene knjižnice (Gradska knjižnica Požega, 2021). 2020. godine Gradska knjižnica i čitaonica Požega u skladu s novim statutom i promjenom koncepta djelovanja postaje Gradska knjižnica Požega. Godinu dana poslije, nova, obnovljena i dograđena Knjižnica otvara svoja vrata u 175. obljetnici svoga djelovanja. Tako, nova, obnovljena i dograđena Knjižnica donosi nove usluge, brojne programe i aktivnosti ali i novo radno vrijeme (Gradska knjižnica Požega, 2021).

4.3. Prostor Knjižnice

Prema podacima iz 2010. godine, površina koju je Knjižnica tada koristila, iznosila je 512 m² (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010). Projekt dogradnje i adaptacije zgrade značajno je proširio postojeću zgradu (Gradska knjižnica Požega, 2021). Tako se sada dograđena Knjižnica prostire na otprilike dvije tisuće kvadrata (Starčević Tesari, 2021).

Stara Knjižnica, prije obnove, imala je drugačiji ustroj:

- Odjel za odrasle
- Dječji odjel
- Glazbeni odjel
- Studijski odjel
- Čitaonica (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

Tadašnji Odjel za odrasle bio je po broju članova, bogatstvu knjižnog fonda i veličini prostora najveći odjel Knjižnice. Korisnicima je nudio veliki izbor stručne literature iz svih područja znanosti, beletristike, te ostale knjižne i neknjižne građe namijenjene širokom krugu čitatelja. U slobodnom pristupu bilo je oko 50 000 knjiga razvrstanih po UDK. Na ovom odjelu postavljale su se tematske izložbe knjižne građe, organizirale su se i programi vezani za popularizaciju knjige i čitanja, poput književnih susreta, predstavljanja novih knjiga, uređivanja tematskih izloga te su se provodili i drugi oblici promidžbe pisane riječi. Korisnici su na Odjelu imali slobodan i besplatan pristup internetu na dva računala i pristup mrežnom pretraživanju kataloga na četiri računala (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

U ondašnjem Dječjem odjelu nalazio se veliki izbor slikovnica, knjiga za djecu i mladež podijeljenih prema uzrastu: M (najmlađi uzrast), D (građa za niže razrede osnovne škole), O (građa za više razrede i mladež). U prostoru Dječjeg odjela nalazio se kutak društvenih igara kao što su: Milijunaš, Pogodi tko? Memory, Šah, Domino, Čovječe ne ljuti se!, te ostale igračke od drvenih i drugih materijala. Dječji odjel je od 1997. godine imao u upotrebi računalnu igraonicu. Sadržavala je veliki broj popularnih računalnih igara kao i različite edukativne i audio cd-ove. Ukupno četiri računala su bila dostupna za igranje i računalo koje se moglo koristiti za pretraživanje računalnog kataloga, te za pristup internetu (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

Glazbeni odjel otvoren je 10. ožujka 2006. godine kao samostalna organizacijska jedinica koja je prikupljala, sređivala, čuvala i davala na korištenje knjige o glazbi, glazbene časopise, muzikalije, te zvučne i video zapise različitih formata. Osim građe vezane za glazbenu umjetnost, nalazile su se i knjige o filmu, filmskoj umjetnosti i plesu, Korisnicima je na raspolaganju bila slušaonica s CD-playerom i dva računala s pristupom internetu, prostor namijenjen čitanju časopisa o filmu, glazbi i referentne literature (Dobro došli u Gradska knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

Studijski odjel u staroj, neobnovljenoj Knjižnici, kontinuirano je čuvao i davao na korištenje veliki izbor referentne literature. Najčešće su ga koristili učenici, studenti i znanstvenici koji su na računalima imali pristup internetu. Knjige su bile smještene u zatvorenim staklenim ormarima i koristile su se u okviru Odjela s mogućnošću fotokopiranja i skeniranja (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

Nekadašnja Čitaonica nudila je korisnicima bogat izbor novina, revija, časopisa i drugog tiska te i uslugu interneta. Prostor je služio predstavljanju knjiga, susretima s književnicima te drugim kulturnim okupljanjima i održavanju stručnih skupova (Dobro došli u Gradska knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010).

Za razliku od stare Knjižnice, nova Knjižnica se sastoji od sljedećih odjela:

- Dječji odjel
- Odjel književnosti
- Znanstveni i studijski odjel
- Odjel za mlade i multimediju (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Osim novih odjela, Knjižnica ima još neke novitete:

- Trg spoznaje
- Galerija svjetlosti
- Galerija Tunel
- Dvorana mudrosti
- Dvorana znanja (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Novi **Dječji odjel**, s lokacijom u prizemlju zgrade, osim raznolikog fonda u slobodnom pristupu, dječjih knjiga iz područja književnosti i struke, slikovnica, te časopisa, nudi veliki izbor društvenih igara i igračaka kojima se djeca mogu koristiti samostalno i u redovnim aktivnostima. Časopisi koje se nude na Dječjem odjelu su: *Prvi izbor*, *Moj planet* i *Modra lasta*. Uz igračke, časopise i bogat fond knjiga, nalazi se 8 mjesta za rad, računalo za pretraživanje kataloga i računalo za rad, koja su na raspolaganju djeci kao prostor za učenje, pisanje zadaće, pripreme za test ili nešto drugo. Višenamjenski prostor prikladan je za održavanje programa za sve uzraste djece (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Dječje aktivnosti, za razliku od prije, održavat će se svaki dan, a aktivnosti koje se provode na novom Dječjem odjelu su:

- ***Vodena igraonica*** – aktivnost u kojoj sudjeluju djeca u dobi između četiri i šest godina koja ne pohađaju dječji vrtić ili neki drugi institucionalizirani oblik rada. Održava se svakog utorka i petka od 17 do 18 sati, pod stručnim vodstvom. Provode se raznovrsne igre pomoću kojih djeca uče i istražuju svijet oko sebe. Organiziraju se dramske igre, igre uloga, igre po pravilima, igre riječima, igre fantazije, istraživačke igre i ostalo (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- ***TIM*** – aktivnost namijenjena za djecu osnovnoškolskog uzrasta. Održava se svake srijede od 18 do 19 sati te obuhvaća niz tematskih radionica. Osim pisanja bloga, kaligrafije i online kvizova, obuhvaća razne teme kojima se obilježavaju važni datumi poput Dana grada Požega, Dana planeta Zemlje i Božića (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- ***Pričaonica*** – aktivnost namijenjena djeci u dobi između 4 i 6 godina te se održava svakog četvrtka od 17 do 18 sati. Koncipirana je tako da se odabrana priča obogati igrom i kreativnim stvaranjem. Tako se time potiče ljubav prema knjizi te druženje s knjigom i slikovnicom, što poticajno djeluje na dijete i njegove sposobnosti (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- ***Igraonica za bebe*** – igraonica namijenjena bebama i njihovim roditeljima. Održava se jednog ponedjeljka u mjesecu od 17 do 18 sati. Program obuhvaća djetetovu interakciju s roditeljima, govor, ples, pjesmu, igru, i tjelesne aktivnosti, a provodi se s ciljem razvijanja ljubavi prema knjizi i čitanju od djetetove najranije dobi (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- ***Čitateljski klub Knjigoljupci*** – klub u kojem se sastaju zaljubljenici u knjigu, djeca mlađe osnovnoškolske dobi, od 7 do 10 godina. Jednog ponedjeljka u mjesecu, od 17 do 18 sati, održavaju se zajednička druženja obilježena različitim aktivnostima kojima se djecu nastoji potaći na razvijanje čitalačkih navika (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- ***Čitateljski klub Čita*** – klub za djecu starije osnovnoškolske dobi, od jedanaest do četrnaest godina, s ciljem druženja i razmjene čitateljskih dojmova s vršnjacima. Članovi se sastaju jednog ponedjeljka u mjesecu od 19 do 20 sati (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 1. Dječji odjel Gradske knjižnice Požega. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Na **Odjelu književnosti**, koji se smjestio u prizemlju zgrade, obuhvaćen je kompletan fond iz područja jezika i književnosti-povijest književnosti, književna kritika, lingvistika, te sva beletristika na hrvatskom jeziku. Sve knjige su u slobodnom pristupu, a za ugodan boravak dostupno je više različitih kutaka na Odjelu, odnosno mjesta za čitanje. Ovdje se osim udobnih fotelja, koje služe kao mjesta za čitanje, nalazi i kutak za preporuke. Kutak je zamišljen tako da korisnici dijele iskustva s drugim korisnicima o knjigama koje su ih oduševile, tako da oni koje žele nešto čitati, a nemaju ideju, zavire u ovaj kutak i pogledaju preporuke drugih čitatelja (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Program za kojeg se korisnici mogu osobno prijaviti na ovom odjelu je:

- **E-knjiga za 54+** - program je namijenjen osobama starije životne dobi kako bi se upoznali s čitanjem u digitalnom okruženju. Onima kojima je današnja informacijska tehnologija manje poznata, imaju priliku naučiti se koristiti e-knjigom. Edukacija

obuhvaća sve korake koji su potrebni za e-čitanje: „preuzimanje aplikacije za posudbu e-knjige Zaki Book, ulazak u aplikaciju pomoću PIN-a i broja iskaznice, pretraživanje baze e-knjiga, odabir željenog naslova, posudbu i povrat“ (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 2. Odjel književnosti Gradske knjižnice Požega. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Znanstveni i studijski odjel nalazi se na prvom katu i nudi bogat fond referentne zbirke, stručnih knjiga i stručno znanstvenih časopisa. Neki od časopisa koji se ovdje mogu naći su: *Hrvatski planinar*, *Hrvatske šume*, *Književna smotra*, *Meridijani*, *National Geographic*, *Vijenac*, *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* i *Vojna povijest*. Osim toga, ondje se nalazi i nekoliko posebnih zbirki *Possegana*, *Rara* i ostavštine znamenitih zavičajnika (Gradska knjižnica Požega, 2021). Zavičajna zbirka *Possegana* obuhvaća djela ljudi koji su rođeni u Požeško-slavonskoj županiji, djela koja su tematikom vezana uz zavičaj, odnosno djela koja su tiskana na području Požeško-slavonske županije. Najveću vrijednost čine originalni primjerci knjiga Antuna Kanižlića, Miroslava Kraljevića, Vjekoslava Babukića i Kaje Adžića te prvi broj *Slavonca* koji je prvi časopis tiskan u Požegi u tiskari Miroslava Kraljevića (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010). Na Odjelu se nalazi i privatna knjižnica znamenitog požeškog zavičajnika Julija Kempfa i to u originalnom ormaru u kojem se nalazila

u kući obitelji Kempf (Gradska knjižnica Požega, 2021). Zbirku *Rara* čine uglavnom djela iz 18. i 19. stoljeća, te dio knjižnice Požežana Franje Cirakija. Neke od knjiga koje možemo pronaći u toj zbirci su: „Razgovor ugodni naroda slovinskoga“ Andrije Kačića Miošića iz 1862. godine, „Pjesme“ Ljudevita Vukotinovića iz 1847. godine i „Pjesme“ Marka Marulića iz 1861. godine (Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega, 2010). Zbirka starih i rijetkih knjiga *Rara*, kao i ostavštine znamenitih zavičajnika Zlate Kolarić Kišur, Josipa Pavičića, Franje Cirakija, i ostalih, nalaze se u spremištu. Građa iz posebnih zbirki se može koristiti samo u prostoru Knjižnice, dok je ostala građa u slobodnom pristupu. „Na Odjelu postoje mjesta za listanje časopisa, uživanje u čitanju, istraživanje na pet dostupnih računala, učenje u tihom okruženju i pisanje radova uz 35 dostupnih radnih mjesta“ (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Na ovom odjelu se korisnici mogu osobno prijaviti za sljedeće programe:

- ***Klub mladih Fotkam*** – program kojim Knjižnica, mladim zaljubljenicima u fotografiju, pruža razvijanje kreativnih vještina, proširivanje teorijskih i praktičnih znanja o fotografiji i zanimljive susrete s mladim ljudima sličnih interesa. Tako, oni, na tematski različitim predavanjima i radionicama, mogu naučiti nešto o „povijesti fotografije, vizualnoj eri, kako pravilno rukovati fotoaparatom, kako postaviti izražajna sredstva te što nakon realizacije kvalitetne fotografije“ (Gradska knjižnica Požega, 2021). Uz teorijska znanja, fotografiranjem, primjenjuju ono što su naučili.
- ***Edukacija za studente*** – Knjižnica provodi predavanja kako bi pomogla sve većim potrebama studenata u njihovu obrazovanju. Ovom edukacijom, Knjižnica, „olakšava studentima svakodnevne obveze, smanjuje vrijeme potrebno za pronalazak relevantne informacije te je pomoć i podrška u procesu cjeloživotnog učenja“ (Gradska knjižnica Požega, 2021). „Sve o najvažnijoj kompetenciji 21. stoljeća, relevantnim informacijama, istraživanju i pisanju kvalitetnog završnog ili diplomskog rada, važnosti cjeloživotnog učenja te priprema na putu do karijere“, studenti mogu saznati na njihovim predavanjima (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 3. Znanstveni i studijski odjel Gradske knjižnice Požega. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Odjel za mlade i multimediju smješten je u preuređenom potkrovlju, a dijeli se na prostor s gaming računalima i PlayStation 4 konzolama te na Dnevni boravak za mlade. Na raspolaganju su četiri nova računala za igranje igara i dvije PlayStation 4 konzole. Neke od igara koje se mogu igrati na PlayStation 4 konzoli su: FIFA 21, GTA V, Tekken, Crash Team Racing, serijal Crash Bandicoota i Spiderman; dok se na računalima mogu igrati: Fortnite, LoL, Dota, Call of Duty Warzone i još nekoliko drugih naslova. Ovdje se na policama može naći „dječja i odrasla zvučna građa, filmovi, obrazovni CD-ovi i DVD-ovi, a mladi, osim igrajući igre, svoje slobodno vrijeme mogu provoditi slažući robotičke setove i Lego kocke, čitajući časopise, knjige na stranim jezicima i popularnu beletristiku za mlade“ (Gradska knjižnica Požega, 2021). Časopisi koji se mogu naći na ovom Odjelu su: National Geographic, Reboot, Joomboos i Bug.

Programi koji se održavaju za ovu skupinu korisnika su:

- **Radionica programiranja** - namijenjena je osnovnoškolcima viših razreda koja ih uvodi u svijet računalnog programiranja i robotike. Jednostavnim mikroračunalom oni praktičnim radom uče samostalno napraviti, a potom i testirati različite projekte. Tromjesečnim ciklusom od ukupno deset radionica, učenici će naučiti „programirati micro:bit, mikroračunalo koje će pretvoriti u različite funkcionalne uređaje, a pomoću njega programirat će i robote“ (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- **Učiti kako učiti** – sastoji se od sedam radionica za učenike petih razreda. Namijenjena je učenicima petih razreda koji još uvijek „ne shvaćaju važnost učenja, nisu zainteresirani za stjecanje znanja i sposobnosti, imaju poteškoća s organizacijom, nisu razvili svoj stil učenja, mogu postići bolje rezultate, ali ne znaju na koji način“ (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- **Lego klub** – okuplja osnovnoškolce viših razreda gdje mogu s ekipom sastavljati kafić Central Perk, klavir, Hogwarts, nogometni stadion Old Trafford ili Batmobile (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- **Čitateljski klub ČČ – Čitam&Čilam** – namijenjen je srednjoškolcima koji se sastaju jednom mjesečno čitajući i razgovarajući o pročitanim djelima. Druže se pod stručnim vodstvom, povezuju i razmjenjuju ideje te razgovaraju o njima interesantnim temama (Gradska knjižnica Požega, 2021).

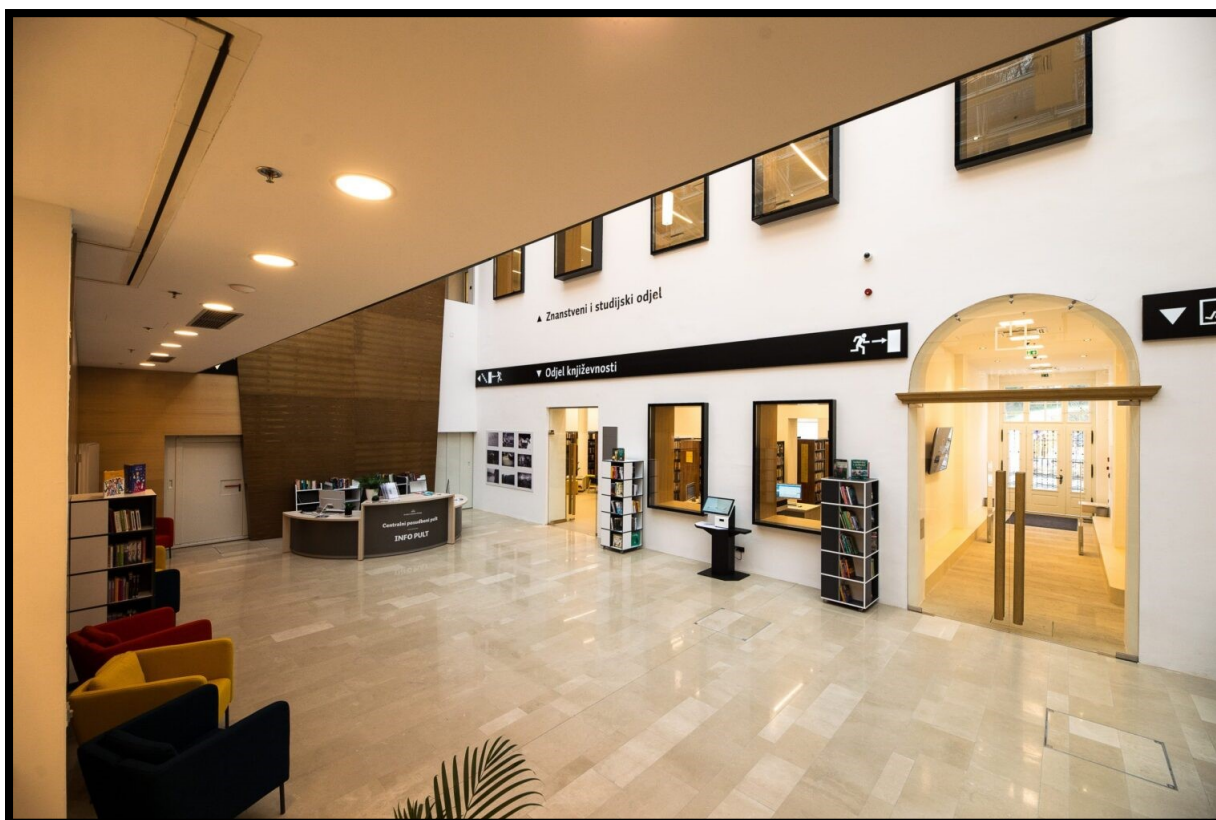


Slika 4. Odjel za mlade i multimediju Gradske knjižnice Požega. prema U korak s društvenim potrebama 21. stoljeća (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/2021/02/18/u-korak-s-drustvenim-potrebama-21-stoljeca/> (17.4.2021.)

Trg spoznaje – nakon ulaza u stari dio zgrade, dolazi se do daleko većeg dograđenog prostornog dijela za javne događaje, *Trga spoznaje* (Starčević Tesari, 2021). Ovdje je smješten Centralni posudbeni i Info pult, jedinstveno mjesto u Knjižnici gdje se vrši korisnička usluga – posudba i vraćanje knjiga, upis i produženje članstva. On je ujedno i središnji prostor koji vodi do svih ostalih dijelova u zgradi. Jedinstvene razglednice Knjižnice ukrašene ilustracijama požeške slikarice Snježane Mekić Delić mogu se pronaći na Centralnom posudbenom i Info pultu. Na razglednicama se nalazi pročelje zgrade Knjižnice s dvjema muzama koje drže knjige, a nose poruku izričaja Knjižnice kao hrama kulture i umjetnosti. Uvelike ih obogaćuju riječi velikog požeškog pjesnika Dobriše Cesarića: „Jer knjiga ta, što držiš je u ruci samo je dio mene koji spava. I ko je čita – u život me budi. Probudi me, i bit ću tvoja java.“ Razglednice su dostupne u različitim bojama, a cijena im je 20 kuna. Ovim posebnim znakom pažnje i vlastitom rukom ispisanom porukom se može iznenaditi i obradovati draga osoba, a Knjižnica ima zadatak da stigne na željeno odredište (Gradska knjižnica Požega, 2021).

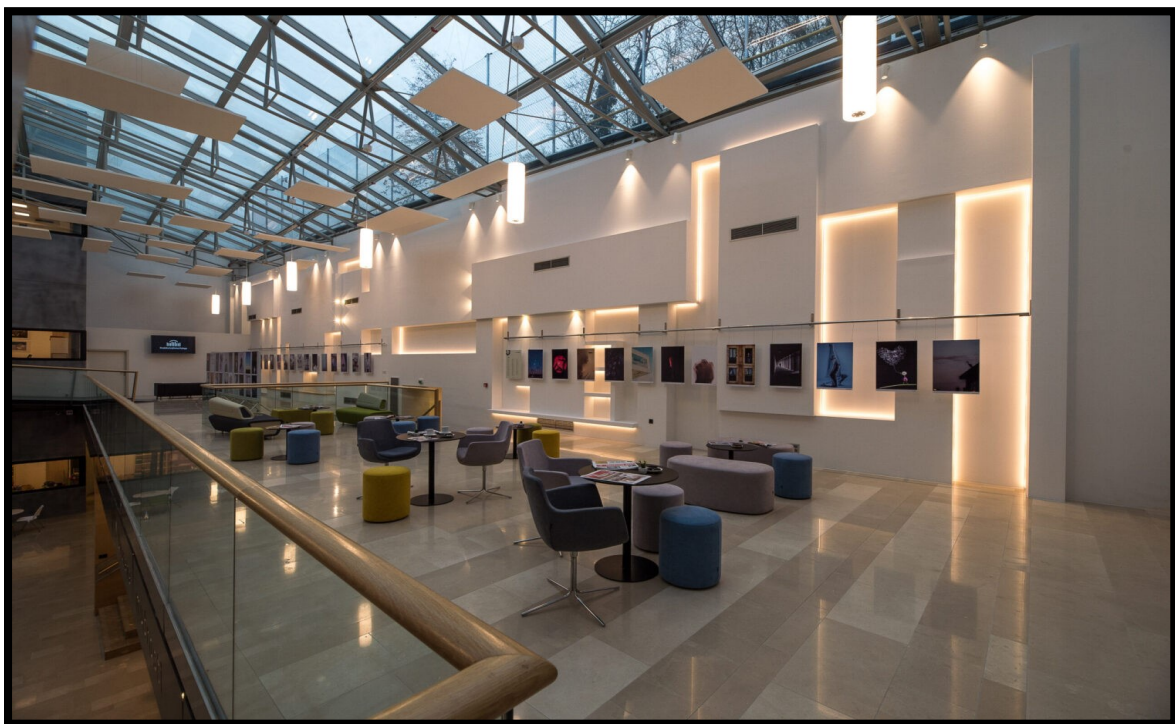
Na Centralnom posudbenom i Info pultu se može osobno prijaviti za sljedeća dva programa:

- **Čitateljski klub za umirovljenike** – klub okuplja zaljubljenike u književnost starije životne dobi, a vodi ga umirovljena profesorica hrvatskog jezika i volonterka Knjižnice. Članovi kluba razmjenjuju ideje o pročitanoj, druže se i razgovaraju. Klub ima i bitnu socijalnu dimenziju jer okuplja osobe slične dobi i interesa te im između ostalog omogućava kvalitetno provođenje vremena (Gradska knjižnica Požega, 2021).
- **Informatičke radionice za umirovljenike** – edukacija za osobe starije od 54 godine. Vodi ju stručni predavač, prema dogovoru s grupom, dva puta mjesečno u trajanju od travnja do listopada 2021. godine. Program je usmjeren na informatičko-informacijsko opismenjavanje starijih osoba, a to podrazumijeva uspješno korištenje Office paketom na računalima s Windows okruženjem te općenito bolje snalaženje na internetu. Cilj ovog programa je društveni angažman navedene skupine korisnika te omogućavanje lakšeg snalaženja u informatičkom svijetu (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 5. Trg spoznaje, prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Galerija svjetlosti – smješten u novom dijelu zgrade, ispod staklenog krova zbog kojeg je i dobila takav naziv (Gradska knjižnica Požega, 2021). U sklopu prostora Galerije svjetlosti nalazi se kafić s 39 sjedećih mjesta koji nudi tople i hladne napitke i u kojemu je u ponudi i dnevni i drugi tisak (Izvješće o radu i financijsko izvješće Gradske knjižnice Požega za 2020. godinu, 2020). Tako je ona višefunkcionalni centar trećeg životnog prostora jer služi kao galerijski prostor za održavanje izložbenog programa, mjesto održavanja javnih događanja i dnevni boravak za građane. Spoj ugodnog boravka i galerijskog prostora nudi mogućnost druženja, opuštanja i promatranja izložbe što će zasigurno ostaviti impresivan dojam na posjetitelje (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 6. Galerija svjetlosti. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Galerija Tunel – smješten u novom dijelu zgrade i prikladan je atelijer za sve umjetnike te izložbeni galerijski prostor koji nudi mogućnost predstavljanja njihovog stvaralačkog rada. Programska i izložbena funkcija ove galerije omogućava posjetiteljima da zastanu, prate proces nastanka umjetničkog djela ili pogledaju izložbu (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 7. Galerija Tunel. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Dvorana mudrosti – smještena na Trgu spoznaje, u prizemlju Knjižnice. Suvremeno je opremljena dvorana koja služi za održavanja svih tipova događaja, a moguće ju je i iznajmiti u poslovne i edukativne svrhe. Prostor može biti otvorenog ili zatvorenog tipa, uz dobru zvučnu izolaciju, a ukupno ima 50 mjesta za sjedenje. Tehnički je vrlo dobro opremljena. Osim ugradbenog platna i projektora, ovdje se nalazi i zasebni audiosustav, te je osiguran i pristup internetu. Dvorana se može u kratkom vremenu prenamijeniti u radni prostor dodavanjem rasklopivih stolova (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 8. Dvorana mudrosti. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Dvorana znanja – smještena u potkrovlju Knjižnice, na Odjelu za mlade i multimediju. Moderna je dvorana prikladna za sve vrste događaja te je također dostupna za iznajmljivanje vanjskim korisnicima. Tehnički je opremljena prema visokim standardima, te može i poslužiti kao odličan prostor za predavanja. U Dvorani se nalaze preklopne stolice, koje mogu poslužiti i kao radni stolovi i stolice, pa je kapacitet 50 sjedećih mjesta ili 25 radnih mjesta s prikladnom površinom za rad (Gradska knjižnica Požega, 2021).



Slika 9. Dvorana znanja. prema Prostor Knjižnice (Gradska knjižnica Požega). (2021). Preuzeto s <https://gkpz.hr/prostor/> (17.4.2021.)

Ovom reorganizacijom, opremanjem i pripremanjem građe, Knjižnica je dobila nove odjele koji imaju nova imena i veću kvalitetu usluge (Starčević Tesari, 2021). Novim odjelima se može pristupiti iz svih smjerova-glavnim ili pomoćnim stubištem te dizalom (Gradska knjižnica Požega, 2021). Dobivanjem dizala, nastali su isti uvjeti za sve korisnike, pa tako osobe s invaliditetom bilo kojeg tipa, koji su ranije mogli dolaziti samo u prizemlje, nisu više ograničeni samo na taj dio knjižnice, već mogu doći do bilo kojeg odjela (Pok, 2021). Knjižnica sada raspolaže dvjema dvoranama za događaje, galerijama i trgovom, što ne daje samo Knjižnici, već i zajednici, jedno proširenje po pitanju organizacije zbivanja. Stoga Knjižnica, zbog ovog izuzetnog prostora, može pružiti svojoj zajednici raznolike i kvalitetne programe koji je čine kulturnim centrom grada (Starčević Tesari, 2021).

4.4. Knjižnični fond Gradske knjižnice Požega

Prošla godina u Gradskoj knjižnici Požega je godina velike promjene rada na obradi fonda, godina revizije i otpisa i godina kompletne obrade građe i njeno RFID označavanje. Nakon takvog zahtjevnog posla stanje fonda u bazi na posljednji dan 2020. godine je 72 442 primjerka. (Izvješće o radu i financijsko izvješće Gradske knjižnice Požega za 2020. godinu, 2020).

Sva knjižna i neknjižna građa dobila je nove oznake i RFID naljepnice koje Knjižnici omogućava lakše poslovanje i praćenje distribucije građe, a korisnicima njezino samostalno zaduživanje i povrat (Gradska knjižnica Požega, 2021). U Knjižnici se nalaze dva samoposlužna uređaja koji korisnicima omogućavaju samozaduživanje i vraćanje građe, a uređaji su povezani s knjižničnim programom ZaKi. Još jedna novost u Knjižnici je ta da se više nijedna knjiga ne nalazi u spremištu te se tako san o slobodnom pristupu građi ostvario. Postoji i spremište koje se nalazi u prizemlju zgrade i zatvorenog je tipa. Opremljeno je arhivskim ormarima u kojima stane 27 tisuća knjiga, no, u ovom trenutku nije zapunjeno jer su sve knjige u slobodnom pristupu. S tim spremištem su se osigurali za desetljeća unaprijed, jer bez obzira na rast fonda, neće morati razmišljati o dodatnim policama i vanjskim spremištima (Pok, 2021).

Knjižnica se 2019. godine uključila u projekt digitalizacije starih i rijetkih zavičajnih knjiga pod nazivom Povijest čitanja u Požegi. Projekt je financiran sredstvima grada Požege te Ministarstva kulture i medija. Tvrtka ArhivPRO je zaslužna za digitalizaciju knjiga i izradu digitalnog repozitorija na kojem se knjige pohranjuju. Digitalizirano je pet knjiga od posebnog značaja, ne samo za zavičajnu nego i za nacionalnu povijest kulture i čitanja. Najtraženija građa iz fonda zavičajne zbirke Possegane se također predstavila i zaštitila digitalizacijom:

- *Požega* Julija Kempfa
- *Ilirska slovnica* Vjekoslava Babukića
- *Požeški djak* Miroslava Kraljevića
- *Prve pjesme* Franja Cirakija
- časopis *Slavonac* (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Prošle godine, dok je Knjižnica bila zatvorena kako bi se spriječilo širenje korona virusa, Gradska knjižnica Požega predstavila je svoju novu uslugu E-knjige koju korisnici mogu

posuditi i čitati koristeći se aplikacijom ZaKi Book te ponudila mogućnost besplatnog upisa ili produljenja članstva na tri mjeseca (Krstanović, 2020). ZaKi Book dio je knjižničnog sustava ZaKi koji omogućava brzo pretraživanje, posudbu i povrat e-knjiga. U ZaKi Book bazi ima više od 200 e-knjiga, a članovima Knjižnice, čitanje e-knjiga je besplatno (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Ove godine, budući da je petrinjska knjižnica oštećena u potresu i zbog toga nije mogla pružiti knjižničku uslugu svojoj zajednici, Gradska knjižnica Požega je u dogovoru s Gradskom knjižnicom i čitaonicom Petrinjom, omogućila besplatno učlanjenje na godinu dana za čitanje e-knjiga onima kojima trenutno knjiga nije dostupna (Tomić, 2021).

4.5. Djelatnici Knjižnice

Knjižnica je informacijski i kulturni centar zajednice te su stoga tamo zaposleni informacijski i drugi stručnjaci: pomoćni knjižničari, knjižničari i diplomirani knjižničari, odgojitelji, stručnjaci iz područja pedagogije i odnosa s javnošću te djelatnici iz ostalih službi. Djelatnici imaju timska i individualna zaduženja te su raspoređeni po odjelima i službama. Osim što nastoje pružiti što kvalitetniju uslugu vezanu za pružanje informacija, djelatnici Knjižnice predlažu, organiziraju i vode raznolike programe iz različitih područja znanja (Gradska knjižnica Požega, 2021).

4.6. Godina čitanja u Gradskoj knjižnici Požega

Vlada Republike Hrvatske podržala je prijedlog Ministarstva kulture i medija da se 2021. godina proglasi Godinom čitanja u Hrvatskoj. Uslijed pandemije koronavirusa koja je smanjila mogućnost organizacije i sudjelovanja u kulturnim događanjima, jedna od kulturnih djelatnosti koja bi u ovoj situaciji mogla okupirati više pozornosti i vremena jest upravo čitanje (2021. godina proglašena Godinom čitanja u Hrvatskoj, 2020). „*Čitajmo da ne ostanemo bez riječi*“, slogan je ovogodišnje Godine čitanja kojom se želi promovirati i poticati čitanje (Begović, 2021). Tijekom Godine čitanja osmisliće se i provoditi nove aktivnosti poput dodjele nagrade za najbolju knjižaru i organiziranje „malih noćnih čitanja“ (2021. godina proglašena Godinom čitanja u Hrvatskoj, 2020).

Gradska knjižnica Požega, to jest, nova, obnovljena i dograđena, otvorena je baš u Godini čitanja. Nova Knjižnica je uveliko povećala svoj broj programa, a u Godini čitanja će paralelno imati nekoliko programa koji potiču čitanje kroz različite medije, na različite načine (Pok, 2021).

U suradnji s Katoličkom gimnazijom, povodom 175 godina neprekinute knjižnične djelatnosti, Knjižnica je održala manifestaciju *175 sati čitanja za 175 godina Knjižnice*, čime su obilježili Godinu čitanja (Gradska knjižnica Požega, 2021). Akcija čitanja je započela s otvorenjem nove Knjižnice, 15. ožujka 2021. u 8 sati, a završila malom svečanošću 2. travnja 2021. u 12 sati. Učenici i profesori Katoličke gimnazije, tijekom 175 sati boravili su u novoj Knjižnici, u foteljama Odjela književnosti našli su svoje mjesto za čitanje te su individualno po sat vremena proveli u čitanju, u radnom vremenu Knjižnice. „Čitale su se preporučene knjige, popularna beletristika za mlade, lektire, vlastite knjige, naslovi iz fonda Odjela književnosti i Znanstvenog i Studijskog odjela“ (Gradska knjižnica Požega, 2021).

U petak 23. travnja ove godine, održala se jubilara, deseta Noć knjige. Ovaj put njezin je okvir bio Godina čitanja, proglašena odlukom Vlade Republike Hrvatske. Pojavom aktualne zdravstvene krize, organizatori Noći knjige odlučili su Noć knjige 2021. tematski posvetiti ljekovitoj moći knjiga (Noć knjige 2021., 2021).

U Godini čitanja i Gradska knjižnica Požega je raznolikim sadržajima i programima 23. travnja sudjelovala u manifestaciji Noć knjige. Posjetitelji su imali priliku sudjelovati u akciji čitanja *Čitam* koja se odvijala u udobnim čitateljskim kutcima Dječjeg odjela, Odjela književnosti, Znanstvenog i studijskog odjela, Odjela za mlade i multimediju te na Trgu spoznaje gdje su čitatelji mogli naći svoje mjesto za uživanje u čitanju (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Još jedna zanimljiva i prigodna akcija u Godini čitanja bila je snimanje videopreporuka za čitanje za platformu *Čitamo. Čitamo.* je online platforma na društvenim mrežama Facebooku i Instagramu koja okuplja ljubitelje knjiga koji svojim videopreporukama s drugima dijele svoje dojmove o pročitanim djelima (Gradska knjižnica Požega, 2021). Ovo je mjesto savršeno za one koji ne znaju što sljedeće čitati budući da se ovdje mogu pronaći videopreporuke određenih naslova, a svatko tko želi može i samostalno snimiti preporuku svoje omiljene knjige (Gradska knjižnica Požega, 2021).

U Noći knjige snimljeno je sedam videopreporuka koje se mogu vidjeti na prethodno navedenoj platformi. Na Odjelu književnosti posjetitelji su imali priliku posuditi neke od

predloženih knjiga na temu *Ljekovita moć* knjige i sudjelovati u akciji *Preporučujem.*, pisanje preporuka knjiga koje imaju moć poboljšavanja našeg raspoloženja (Gradska knjižnica Požega, 2021).

Osim brojnih cjelodnevnih programa koji su trajali od 15 pa sve do 22 sata, održali su se i središnji programi-književni susret sa Zoranom Ferićem te koncert Ivane Kindl (Gradska knjižnica Požega, 2021). „Umjetnošću u različitim oblicima, književnom riječju, glazbom i plesom ispunjeni prostori Knjižnice, akcije pisanja, čitanja, ilustriranja, stvaranja, preporučivanja i druženja obilježili su ovu posebnu Noć knjige, prvu održanu u novoj Knjižnici, prvu provedenu s ograničenim brojem posjetitelja i u skladu s epidemiološkim mjerama, a sve to u Godini čitanja“ (Gradska knjižnica Požega, 2021).

5. Istraživanje percepcije korisnika o programima i uslugama Gradske knjižnice Požega

5.1. Cilj istraživanja i hipoteze

Osnovni cilj ovog istraživanja je ustanoviti način korištenja knjižnice i zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Požega. Prije same provedbe istraživanja važno je postaviti posebne ciljeve na temelju kojih se provode daljnji koraci, a neki od ciljeva su:

- saznati koliko često i zbog kojih razloga korisnici dolaze u Knjižnicu
- saznati da li korisnici koriste online katalog i koje online usluge koriste u katalogu
- saznati zadovoljstvo korisnika knjižničnim fondom

Na temelju prethodno navedenih ciljeva postavljene su dvije hipoteze koje ćemo podvrgnuti provjeri ovim istraživanjem:

1. Usluge koje korisnici Gradske knjižnice Požega najviše koriste su posudba ili povrat građe i posjet kulturnim događajima, dok su od online usluga najpopularnije pretraživanje cjelokupnog fonda i uvid u datum posudbe i povrata građe.
2. Korisnici Gradske knjižnice Požega prepoznaju važnost knjižnice za lokalnu zajednicu.

5.2. Metodologija istraživanja

U sklopu istraživanja percepcije korisnika o programima i uslugama Gradske knjižnice Požega koristila se metoda anketiranja gdje su korisnici morali odgovoriti na trinaest pitanja. Anketni upitnik (Prilog 1) se sastojao od ukupno trinaest pitanja, od kojih je dvanaest bilo zatvorenog tipa, dok je jedno pitanje i to ono posljednje, bilo otvorenog tipa. Anketni upitnici su bili ostavljeni u Gradskoj knjižnici Požega po njezinim odjelima i ponuđeni punoljetnim korisnicima koji su u to vrijeme dolazili na ispunjavanje.

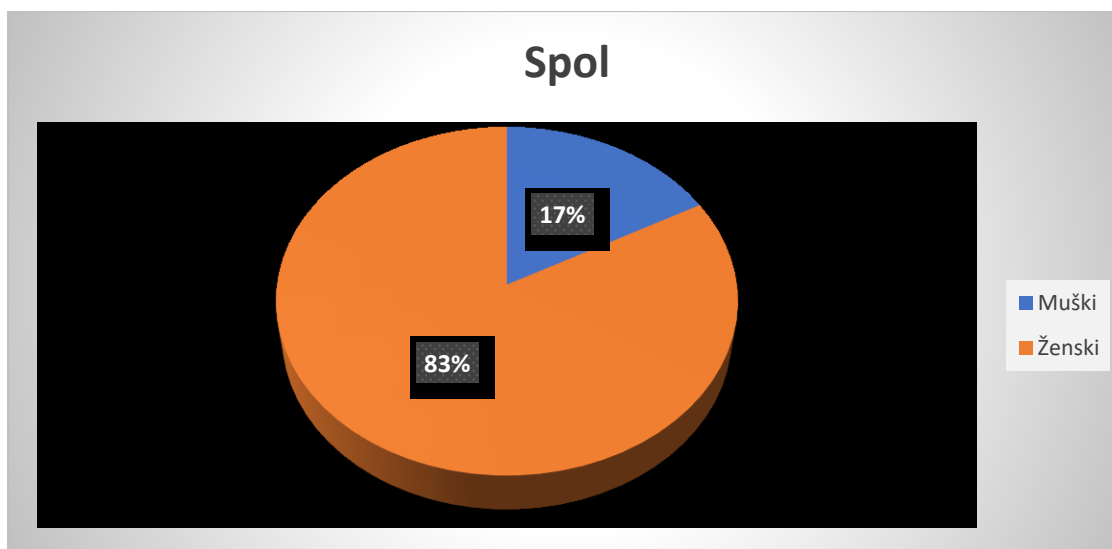
Istraživanje se provelo u razdoblju od 15. srpnja do 20. kolovoza 2021. godine, kao što je već rečeno, putem anketnog upitnika koji je bio anonimn te su u njemu sudjelovali ukupno 72 ispitanika.

5.3. Rezultati istraživanja

Na temelju provedenog istraživanja u ovom potpoglavlju će biti prikazani rezultati dobiveni u anketi.

5.3.1. Spol

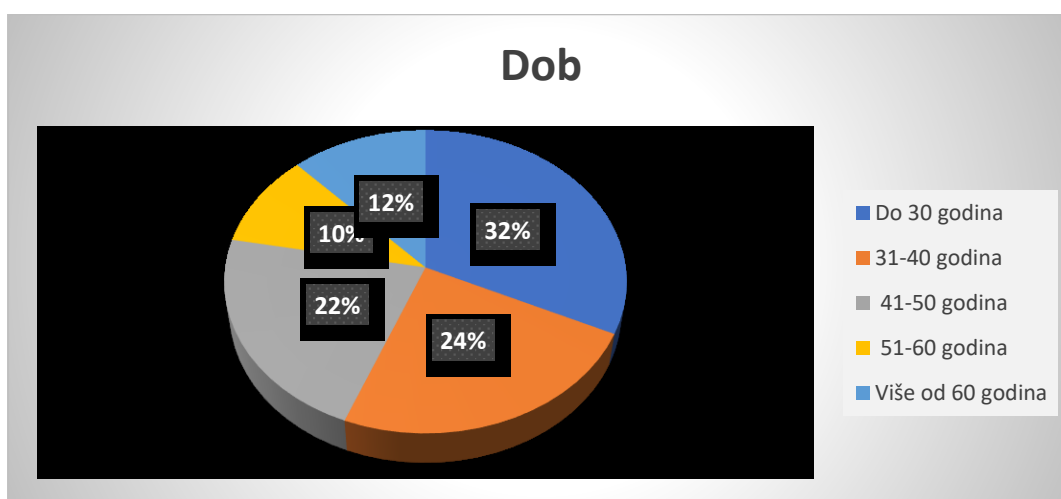
Na samom početku anketnog upitnika od ispitanika se tražilo da označe kojeg su spola. Od ukupno 72 ispitanika, njih 12 je muškog spola (17%), dok je preostalih 60 osoba ženskog spola (83%). Dakle, odgovori na prvo pitanje nam otkrivaju da su veći broj ispitanika osobe ženskog spola.



Graf 1. Spol ispitanika

5.3.2. Dob

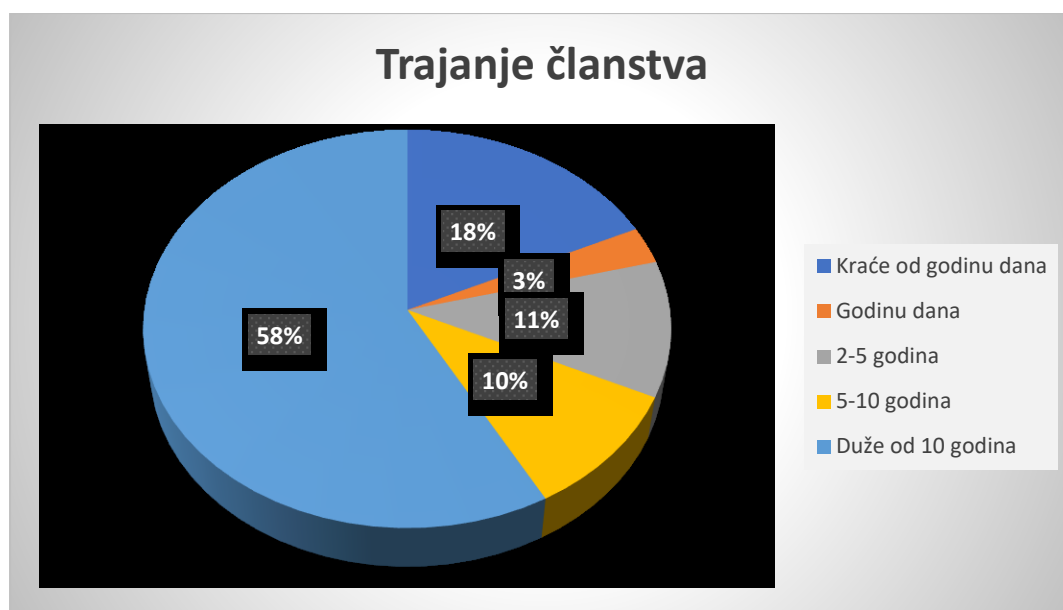
U nastavku se od ispitanika tražilo da na praznu crticu navedu svoje godine. Najviše ispitanika bilo je u dobnoj skupini do 30 godina, njih 23 (32%). Nakon njih, najviše je ispitanika bilo u dobnoj skupini između 31 i 40 godina, njih 17 (24%). Zatim slijede njih 16 (22%) u dobi između 41 i 50 godina. Najmanje ispitanika bilo je u dobnoj skupini između 51 i 60 godina, njih 7 (10%), a zadnju skupine čine oni s više od 60 godina kojih je ukupno bilo 9 (12%).



Graf 2. Dob ispitanika

5.3.3. Trajanje članstva

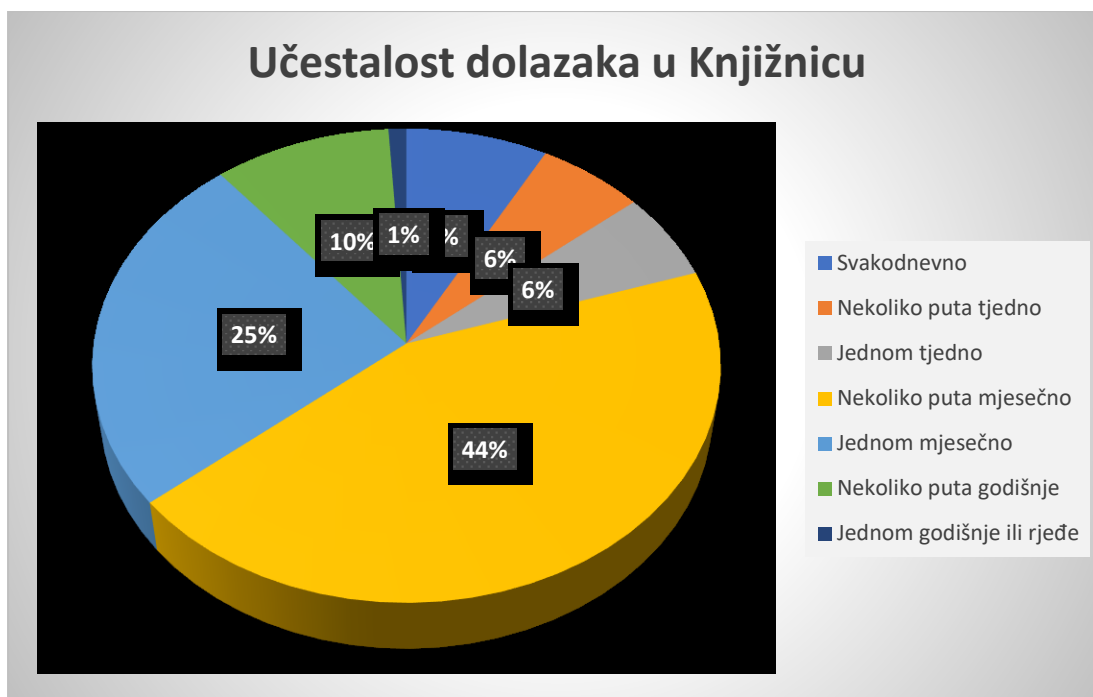
Nakon prva dva pitanja koja su se odnosila na same ispitanike, u trećem pitanju ispitanici su trebali odgovoriti koliko dugo su članovi Knjižnice. Tako je njih 13 (18%) označilo da su članovi Knjižnice kraće od godinu dana. Najmanje ispitanika je označilo da su članovi godinu dana, njih 2 (3%). Kao odgovor 2-5 godina označilo je njih 8 (11%), dok je 7 (10%) ispitanika označilo da su članovi između 5 i 10 godina. Najviše ispitanika, njih 42 (58%), su članovi duže od 10 godina.



Graf 3. Trajanje članstva

5.3.4. Učestalost dolazaka u Knjižnicu

Odgovorima na četvrto pitanje možemo saznati koliko često ispitanici dolaze u Knjižnicu. Rezultati pokazuju da njih 6 (8%) svakodnevno dolazi u Knjižnicu, 4 (6%) ispitanika dolazi nekoliko puta tjedno, no 4 (6%) ispitanika dolazi i jednom tjedno. Najviše ispitanika, njih 32 (44%), posjećuje nekoliko puta mjesečno Knjižnicu, dok ju jednom mjesečno posjećuju 18 (25%) ispitanika. Nekoliko puta godišnje Knjižnicu posjećuje 7 (10%) ispitanika, dok ju samo 1 (1%) ispitanik posjećuje jednom godišnje ili rjeđe.



Graf 4. Učestalost dolazaka u Knjižnicu

5.3.5. Razlozi dolazaka u Knjižnicu

U petom pitanju ispitanici su trebali navesti razloge dolazaka u Knjižnicu. Ispitanicima je bilo ponuđeno dvanaest odgovora te mogućnost da i sami navedu neki svoj razlog dolaska ako nije bio ponuđen. Najčešći razlog dolaska u Knjižnicu je posudba ili povrat građe te je 62 (86%) ispitanika označilo upravo taj odgovor. Čitanje knjiga i posjet kulturnim događajima su sljedeći najčešći razlozi dolazaka, a označilo ih je isti broj ispitanika, njih 22 (31%). Zatim slijedi učenje u prostoru knjižnice, koje je kao odgovor označilo 10 (14%) ispitanika, te rad na računalu/korištenje interneta koje je kao odgovor označilo 8 (11%) ispitanika. Nakon toga slijedi igra na Dječjem odjelu koje je označilo 7 (10%) ispitanika, te igranje igara na PlayStation 4 konzolama ili računalima koje je označilo 2 (3%) ispitanika. Najrjeđi razlozi dolazaka u Knjižnicu su čitanje časopisa, čitanje novina, usluga ispisa, skeniranja i fotokopiranja, usluga tematskog pretraživanja i usluga međuknjižnične posudbe, a navedene odgovore je označio isti broj ispitanika, tj. 1 (1%) ispitanik. Kao što sam već spomenula, ispitanici su imali mogućnost navesti razloge dolazaka koji nisu bili ponuđeni među odgovorima te je tako 1 (1%) ispitanik označio odgovor *nešto drugo* no nije naveo razlog. Ostali ispitanici koji su označili odgovor *nešto drugo*, naveli su i razloge – 1 (1%) ispitanik je

naveo da u Knjižnicu dolazi zbog *članstva u čitateljskom klubu* dok je 1 (1%) ispitanik naveo da dolazi u Knjižnicu radi *savjetovanja s knjižničarima*. Jedan (1%) ispitanik naveo je nekoliko razloga: *uživanje u ugodnom, opuštajućem ambijentu u prostoru galerije uz kavu/kakao s djecom ili prijateljima, obilazak aktualnih izložbi i sl.*



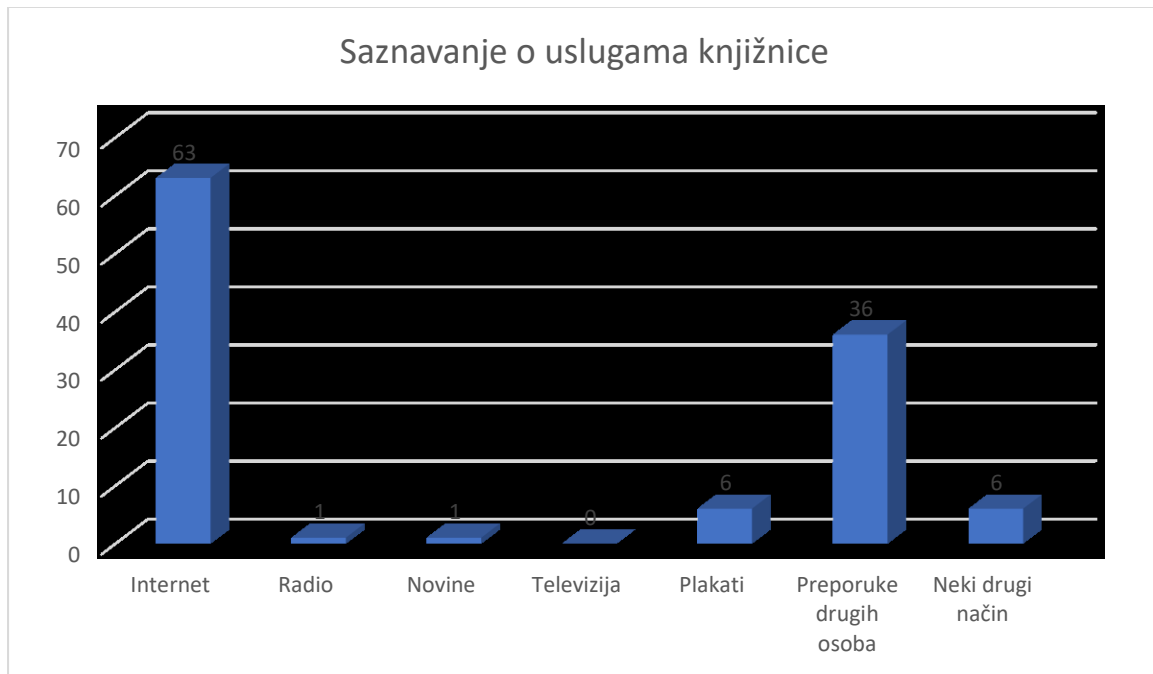
Graf 5. Razlozi dolazaka u Knjižnicu

5.3.6. Saznavanje o uslugama knjižnice

U šestom pitanju htjelo se doznati na koji način ispitanici saznaju o uslugama knjižnice. Na ovo pitanje ispitanici su također mogli ponuditi više odgovora. Najveći broj ispitanika, njih 63 (88%), označio je odgovor *Internet*, dok je njih 36 (50%) odgovorilo *preporuke drugih osoba*. Za odgovor *plakati* odlučilo se 6 (8%) ispitanika dok se 1 (1%) ispitanik odlučio za odgovor *radio* i 1 (1%) ispitanik za odgovor *novine*. Nijedan ispitanik nije označio odgovor *televizija* dok 2 (3%) ispitanika nisu označili nijedan odgovor. Ispitanici su i ovome pitanju mogli navesti neki drugi način ako nije bio ponuđen među odgovorima. Ukupno 6 (8%) ispitanika označilo je odgovor *neki drugi način*, no jedan ispitanik nije napisao koji je to način. Ostali ispitanici koji su za odgovor odabrali *neki drugi način*, naveli su sljedeće:

- *Posredstvom djelatnika*
- *Iako spada pod Internet, newsletter na koji sam pretplaćena*

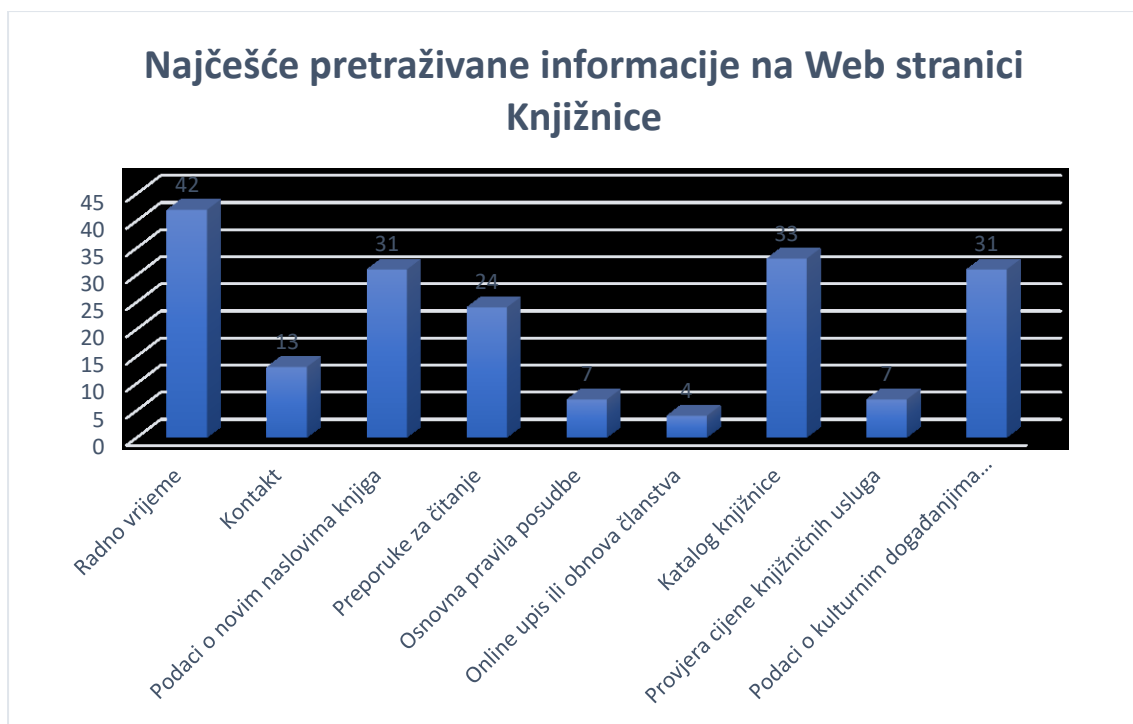
- *Na licu mjesta, tj. posjetom knjižnice*
- *Facebook stranica*
- *U osobnom kontaktu s knjižničarima.*



Graf 6. Saznavanje o uslugama knjižnice

5.3.7. Najčešće pretraživane informacije na Web stranici Knjižnice

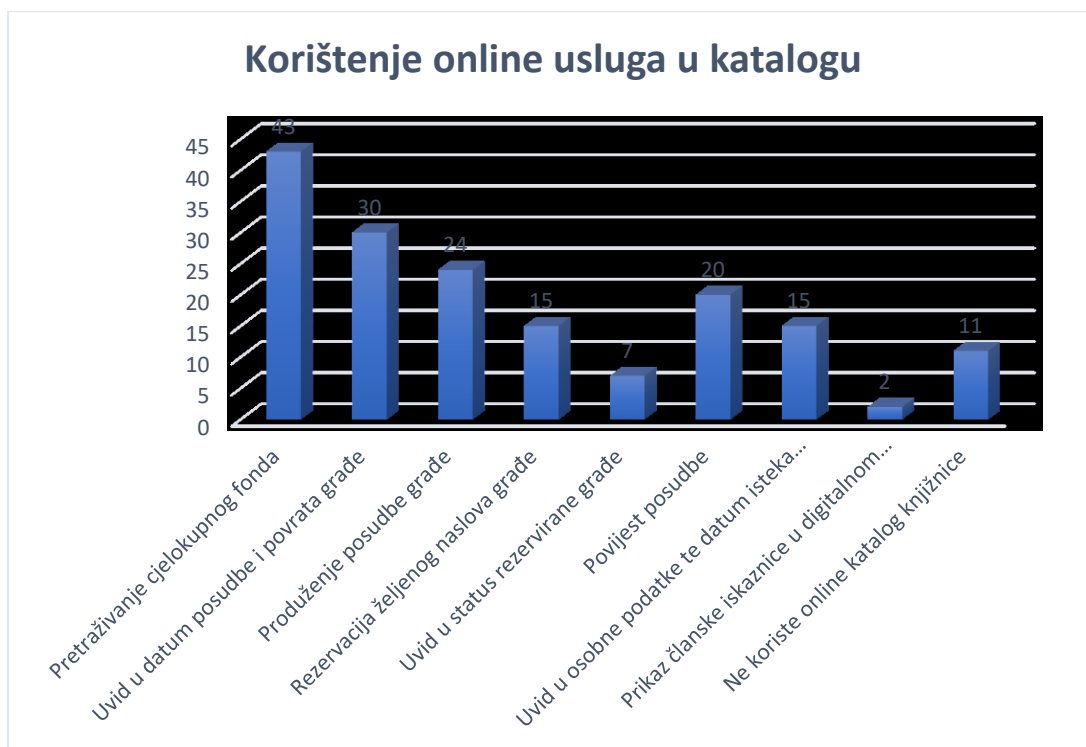
Sedmim pitanjem željelo se doznati što korisnici najčešće pretražuju na Web stranici Gradske knjižnice Požega. Ispitanici su i na ovo pitanje mogli označiti više odgovora, a ovo su rezultati: 42 (58%) ispitanika pretražuje radno vrijeme, 13 (18%) ispitanika kontakt, 31 (43%) ispitanik podatke o novim naslovima knjiga, 24 (33%) ispitanika preporuke za čitanje, 7 (10%) ispitanika osnovna pravila posudbe, 4 (6%) ispitanika online upis ili obnovu članstva, 33 (46%) ispitanika katalog knjižnice, 7 (10%) ispitanika provjeru cijene knjižničnih usluga i 31 (43%) ispitanik podatke o kulturnim događanjima u knjižnici. Jedan ispitanik nije označio nijedan odgovor i jedan ispitanik je napisao da ne pretražuje Web stranicu.



Graf 7. Najčešće pretraživane informacije na Web stranici Knjižnice

5.3.8. Korištenje online usluga u katalogu

U osmom pitanju ispitanici su trebali odgovoriti koje sve online usluge koriste u katalogu. Ispitanici su i na ovom pitanju označili nekoliko odgovora, a ovo su rezultati: 43 (60%) ispitanika koriste pretraživanje cjelokupnog fonda, 30 (42%) ispitanika uvid u datum posudbe i povrata građe, 24 (33%) ispitanika produženje posudbe građe, 15 (21%) ispitanika rezervaciju željenog naslova građe, 7 (10%) ispitanika uvid u status rezervirane građe, 20 (28%) ispitanika povijest posudbe, 15 (21%) ispitanika uvid u osobne podatke te datum isteka članstva i 2 (3%) ispitanika prikaz članske iskaznice u digitalnom obliku. Jedanaest (15%) ispitanika ne koristi online katalog knjižnice, a dvoje ispitanika nije odgovorilo na pitanje.

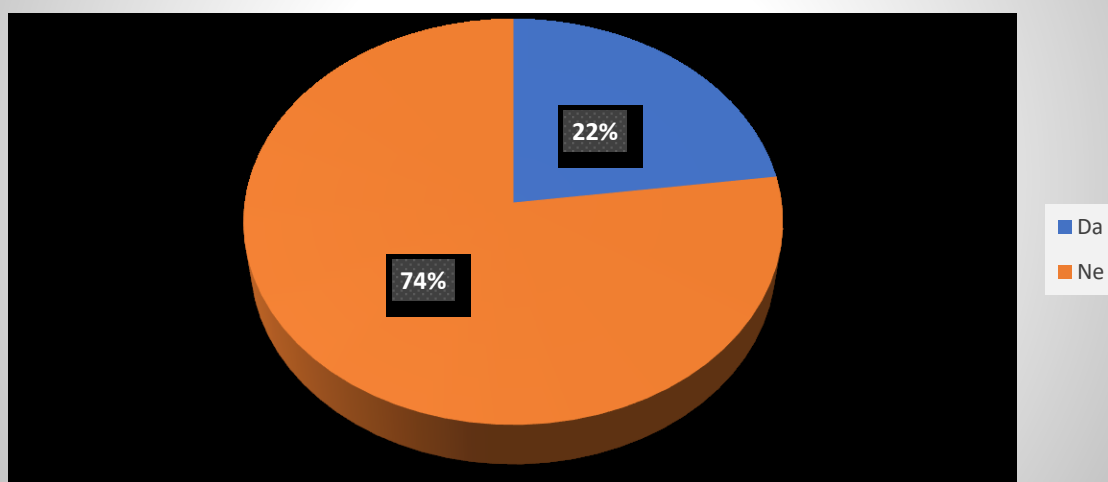


Graf 8. Korištenje online usluga u katalogu

5.3.9. Sudjelovanje u programima Gradske knjižnice Požega

U devetom pitanju htjelo se saznati sudjeluju li ispitanici u programima Gradske knjižnice Požega i koji su to programi u kojima oni sudjeluju. Onim ispitanicima koji ne sudjeluju u programima bio je ponuđen odgovor *ne, ne sudjelujem*. Rezultati su pokazali da 53 (74%) ispitanika ne sudjeluje u programima Knjižnice, 16 (22%) ispitanika sudjeluje u programima te su neki od njih naveli i više od jednog programa, a 3 ispitanika nije dalo odgovor. Ispitanici koji sudjeluju u programima naveli su sljedeće: 2 ispitanika naveli su *književne susrete*, 2 ispitanika *čitateljski klub*, 3 ispitanika *Noć knjige*, 2 ispitanika *izložbe*, 2 ispitanika *glazbene programe*, 4 ispitanika naveli su kako im *djeca sudjeluju u programima koji se održavaju na Dječjem odjelu*, 1 ispitanik sudjeluje u *Klubu mladih Fotkam*, 1 ispitanik naveo je *maratonski kviz*, 1 ispitanik napisao je *povremeno* i 1 ispitanik napisao je *sve*.

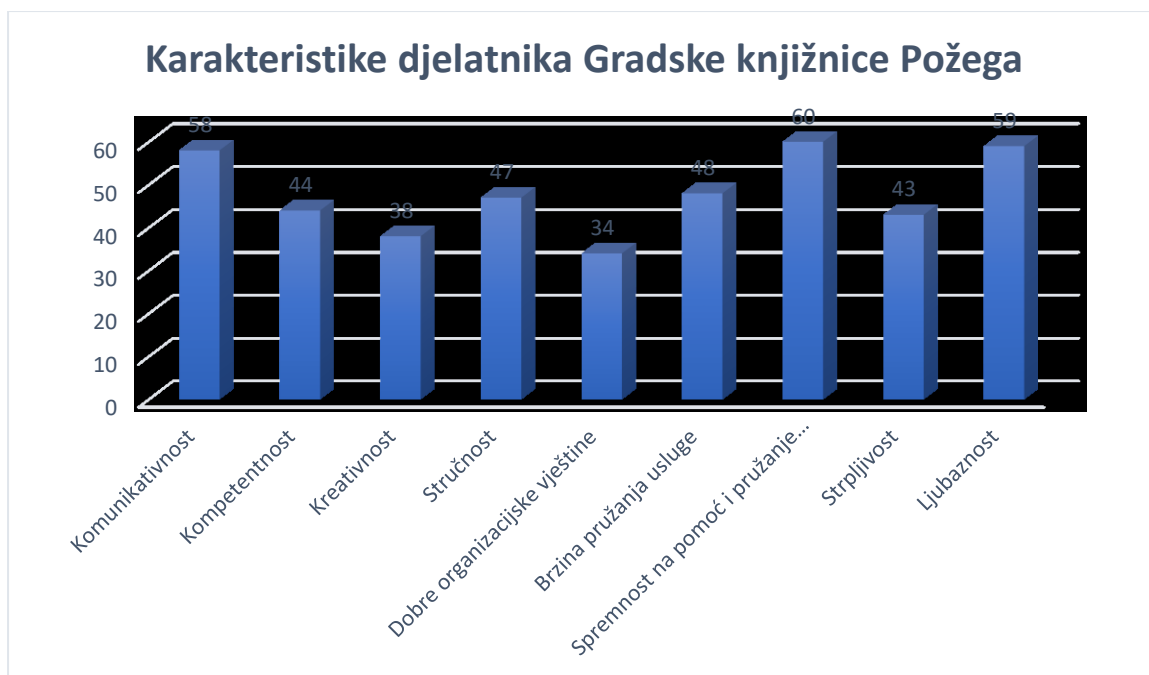
Sudjelovanje u programima Gradske knjižnice Požega



Graf 9. Sudjelovanje u programima Gradske knjižnice Požega

5.3.10 Karakteristike djelatnika Gradske knjižnice Požega

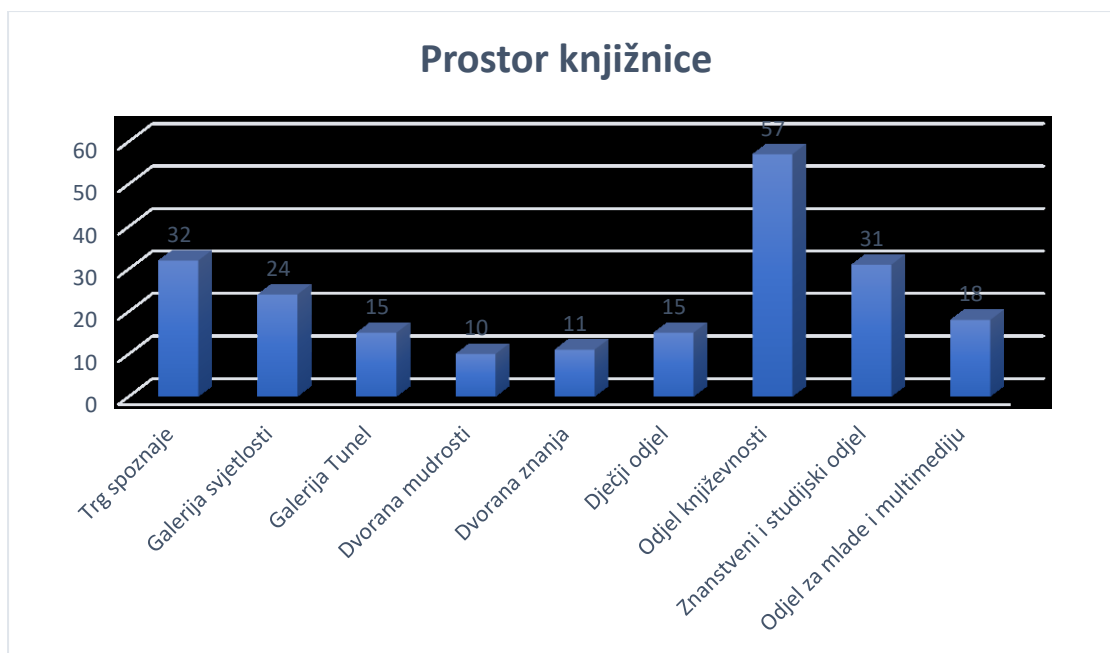
Deseto pitanje anketnog upitnika odnosi se na karakteristike djelatnika Gradske knjižnice Požega. Ispitanicima je bilo ponuđeno devet odgovora i mogućnost da sami navedu neki svoj odgovor ako nije bio ponuđen, a ovo su rezultati: 58 (81%) ispitanika označilo je odgovor *komunikativnost*, 44 (61%) ispitanika *kompetentnost*, 38 (53%) ispitanika *kreativnost*, 47 ispitanika *stručnost*, 34 (47%) ispitanika *dobre organizacijske vještine*, 48 (67%) ispitanika *brzinu pružanja usluge*, 60 (83%) ispitanika *spremnost na pomoć i pružanje informacija*, 43 (60%) ispitanika *strpljivost*, 59 (82%) ispitanika *ljubaznost*. Jedan ispitanik označio je odgovor *nešto drugo* ali nije naveo što, dok je jedan ispitanik naveo svoj odgovor *profesionalnost i urednost*. Jedan ispitanik je na ovo pitanje napisao komentar: „za sve djelatnike knjižnice 5.“



Graf 10. Karakteristike djelatnika Gradske knjižnice Požega

5.3.11. Prostor knjižnice

Jedanaestim pitanjem htjelo se saznati koje dijelove nove knjižnice koriste korisnici. Ispitanici su i na ovom pitanju mogli označiti nekoliko odgovora, a ovo su rezultati: 32 (44%) ispitanika odgovorilo je *Trg spoznaje*, 24 (33%) ispitanika *Galeriju svjetlosti*, 15 (21%) ispitanika *Galeriju Tunel*, 10 (14%) ispitanika *Dvoranu mudrosti*, 11 (15%) ispitanika *Dvoranu znanja*, 15 (21%) ispitanika *Dječji odjel*, 57 (79%) ispitanika *Odjel književnosti*, 31 (43%) ispitanik *Znanstveni i studijski odjel* i 18 (25%) ispitanika *Odjel za mlade i multimediju*.



Graf 11. Prostor knjižnice

5.3.12. Zadovoljstvo knjižničnim fondom Gradske knjižnice Požege

U predzadnjem anketnom pitanju htjelo se doznati zadovoljstvo korisnika knjižničnim fondom Gradske knjižnice Požege. Ispitanicima su bile ponuđene kategorije knjižnične građe te su trebali na skali od 1 do 5 iskazati svoje zadovoljstvo navedenim kategorijama. Rezultati su sljedeći:

Beletristika – nijedan ispitanik nije dao ocjenu 1, 2 (2,78%) ispitanika dalo je ocjenu 2, 1 (1,39%) ispitanik dao je ocjenu 3, 16 (22,22%) ispitanika dalo je ocjenu 4 i 50 (69,44%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Tri (4,17%) ispitanika nije se izjasnilo.

Lektira – 1 (1,39%) ispitanik dao je ocjenu 1, nijedan ispitanik nije dao ocjenu 2, 4 (5,56%) ispitanika dalo je ocjenu 3, 7 (9,72%) ispitanika dalo je ocjenu 4 i 40 (55,56%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Dvadeset ispitanika (27,78%) nije se izjasnilo.

Znanstvena literatura – 1 (1,39%) ispitanik dao je ocjenu 1, nijedan ispitanik nije dao ocjenu 2, 2 (2,78%) ispitanika dalo je ocjenu 3, 16 (22,22%) ispitanika dalo je ocjenu 4, 34 (47,22%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Devetnaest ispitanika (26,39%) nije se izjasnilo.

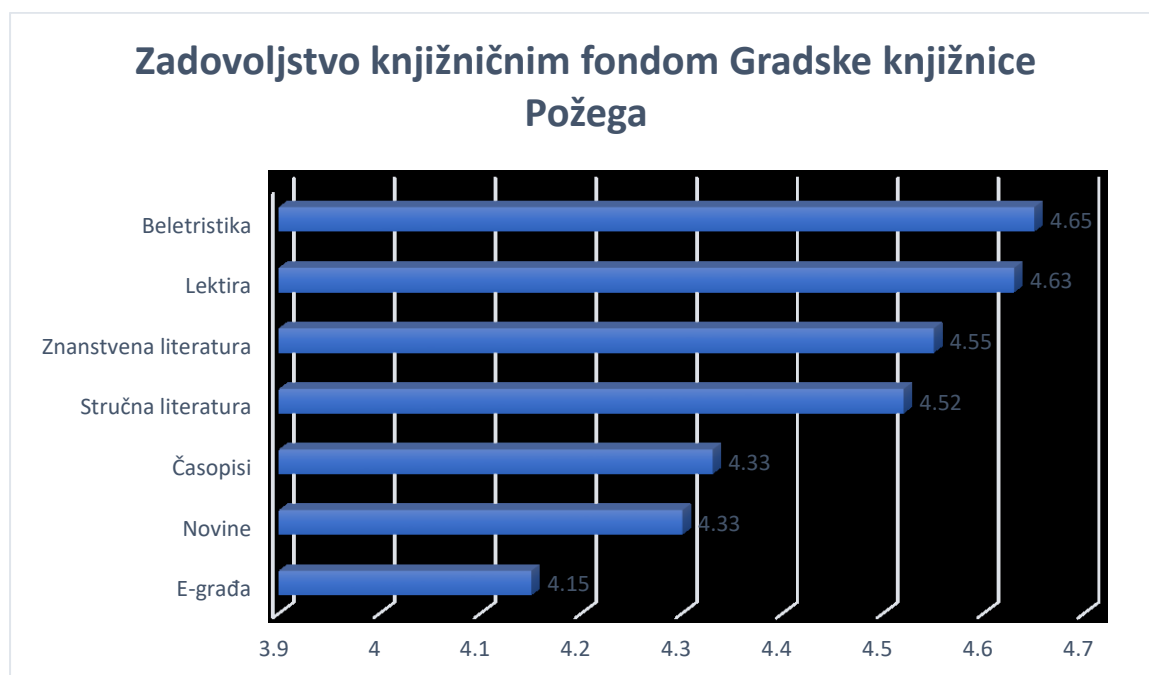
Stručna literatura – 1 (1,39%) ispitanik dao je ocjenu 1, 1 (1,39%) ispitanik dao je ocjenu 2, 2 (2,78%) ispitanika dalo je ocjenu 3, 14 (19,44%) ispitanika dalo je ocjenu 4, 34 (47,22%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Dvadeset ispitanika (27,78%) nije se izjasnilo.

Časopisi – 1 (1,39%) ispitanik dao je ocjenu 1, nijedan ispitanik nije dao ocjenu 2, 7 (9,72%) ispitanika dalo je ocjenu 3, 14 (19,44%) ispitanika dalo je ocjenu 4, 26 (36,11%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Dvadeset i četiri (33,33%) ispitanika nije se izjasnilo.

Novine – 2 (3%) ispitanika dalo je ocjenu 1, nijedan ispitanik nije dao ocjenu 2, 7 (10%) ispitanika dalo je ocjenu 3, 10 (14%) ispitanika dalo je ocjenu 4, 27 (37%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Dvadeset i šest (36%) ispitanika nije se izjasnilo.

E-građa – 2 (2,78%) ispitanika dalo je ocjenu 1, 2 (2,78%) ispitanika dalo je ocjenu 2, 8 (11,11%) ispitanika dalo je ocjenu 3, 10 (13,89%) ispitanika dalo je ocjenu 4, 25 (34,72%) ispitanika dalo je ocjenu 5. Dvadeset i pet (34,72%) ispitanika nije se izjasnilo.

Na temelju ocjena izračunate su i prosječne ocjene ponuđenih kategorija knjižnične građe te su prikazane na Grafu 12.



Graf 12. Zadovoljstvo knjižničnim fondom Gradske knjižnice Požega

5.3.13. Dojmovi o novoj, obnovljenoj Knjižnici

Trinaesto pitanje, ujedno i posljednje, bilo je pitanje otvorenog tipa u kojem su ispitanici mogli napisati svoj dojam o novoj, obnovljenoj Knjižnici. Veliki broj ispitanika napisalo je svoje dojmove, njih 63 (87,5%). Nova i obnovljena Knjižnica je na većinu ispitanika ostavila odličan dojam, no ima i onih koji su našli neke zamjerke.

Ovo su samo neki dojmovi koji su ispitanici ostavili:

- *„Prekrasan prostor. Velika prednost je otvorenost polica i mogućnost samostalnog biranja građe te samoposlužni sustav za zaduživanje i razduživanje građe-podsjeća me na studentske dane i Knjižnicu Filozofskog fakulteta u Zagrebu.“*
- *„Uistinu knjižnica 21. stoljeća, prilagođena osobama u invalidskim kolicima, izuzetno uređeno, vrlo rado se vraćamo!“*
- *„Nova knjižnica vratila je gradu život. Osobno nakon prvog posjeta novoj knjižnici poželjela sam se vratiti u Požegu nakon završenog studija. Knjižnica sada izgleda moderno, a i dalje nije sterilna, ugodna je za boravak i obilazak.“*
- *„Predivan, ugodan opuštajući ambijent s jako puno sadržaja za sve uzraste tako da sati doslovno prolete kada uđem u knjižnicu. Presretna, preponosna i prezahvalna na ovakvoj novoj knjižnici!“*
- *„Izuzetno ponosna što u Požegi postoji ovako dobro opremljena knjižnica. Knjižnica prati trendove novih knjiga. Hvala!“*
- *„Nova, obnovljena knjižnica na mene je ostavila odličan dojam. Prostor je moderan, dobro opremljen i osmišljen tako da želiš ostati cijeli dan u njemu i uživati u svemu što knjižnica pruža. Sve je iznad očekivanja.“*
- *„Izvršno, u svakom pogledu. Od arhitekture, interijera, opremljenosti, sadržaja, atmosfere, osoblja. Fenomenalna priča prema svim aspektima i na svjetskoj razini.“*
- *„Knjižnica je prekrasna, ugodna i vrlo moderna, no po mom mišljenju fond beletristike je dosta siromašan. Ostalo sve pohvale.“*
- *„Sve super, mogućnost vlastitog pronalaska knjiga ali pomalo fali kontakt s osobljem.“*
- *„Lijepo arhitektonski i organizacijski posložena knjižnica, još kada prođu ova epidemiološka ograničenja postat će mjesto susreta i druženja.“*

5.4. Rasprava

Kao što je već ranije spomenuto, anketni upitnik bio je namijenjen svim punoljetnim korisnicima Gradske knjižnice Požega u kojem su trebali odgovoriti na ukupno trinaest pitanja većinom zatvorenog tipa o korištenju građe i usluga Gradske knjižnice Požega. U istraživanju je sudjelovalo 72 korisnika Gradske knjižnice Požega, a na temelju njihovih odgovora dobili smo uvid u percepciju korisnika o programima i uslugama Knjižnice.

Prva dva pitanja su demografska te se odnose na same korisnike, tj. njihov spol i njihovu dob, a time smo dobili neku malu predodžbu o onima koji su ispunjavali ovaj upitnik. Nakon analize rezultata, doznalo se da je velika većina ispitanika, čak 83%, ženskog spola, dok je samo 17% ispitanika muškog spola. Najviše ispitanika, njih 23 (32%), nalazilo se u dobnoj skupini do 30 godina te potom slijede oni u dobnoj skupini između 31 i 40 godina, njih 17 (24%). Dakle, otprilike polovica ispitanika bile su osobe mlađe životne dobi.

Nakon demografskih pitanja koja su se odnosila na same korisnike uslijedila su ona vezana za samu knjižnicu. Treće pitanje bilo je vezano za trajanje članstva te je na to pitanje, najveći broj ispitanika, njih 42 (58%), odgovorilo duže od 10 godina. Takvi rezultati pokazuju da su ljudi prepoznali koliko knjižnica ulaže truda u svoj rad te su stoga oni vjerni njoj i njezinim uslugama. No, sigurno je i da Knjižnica poslije obnove postaje svakim danom sve više bogatija novim članovima.

Četvrto pitanje odnosilo se na učestalost dolazaka u Knjižnicu, a pokazalo se da najveći broj ispitanika, njih 32 (44%), nekoliko puta mjesečno posjećuje svoju knjižnicu, zatim jednom mjesečno, njih 18 (25%), nekoliko puta godišnje, njih 7 (10%), svakodnevno ju posjećuje 6 (8%) ispitanika, nekoliko puta tjedno 4 (6%) ispitanika i jednom tjedno također 4 (6%) ispitanika, dok ju samo 1 (1%) ispitanik posjećuje jednom godišnje ili rjeđe.

Svaki korisnik ima svoje specifične razloge zbog kojih dolazi u knjižnicu. Petim pitanjem htjelo se doznati koji su to razlozi. Analizom rezultata saznalo se da najveći broj ispitanika dolazi upravo zbog posudbe ili povrata građe, njih 62 (86%), zatim zbog čitanja knjiga i posjeta kulturnim događajima koje je za odgovor označio isti broj ispitanika, njih 22 (31%), 10 (14%) ispitanika dolazi zbog učenja u prostoru knjižnice, a 8 (11%) zbog rada na računaru/korištenja interneta, 7 (10%) ih dolazi zbog igre na Dječjem odjelu i 2 (3%) ispitanika zbog igranja igara na PS4 konzolama ili računalima. Najmanji broj ispitanika dolazi zbog čitanja časopisa, čitanja

novina, usluge ispisa, skeniranja i fotokopiranja, usluge tematskog pretraživanja i usluge međuknjižnične posudbe. Za te odgovore izjasnio se isti broj ispitanika, tj. samo 1 (1%) ispitanik. Četiri (6%) ispitanika dolaze iz nekih drugih razloga koji nisu bili navedeni u upitniku, a jedan od njih nije naveo koji je to razlog dok su ostali naveli zbog čega dolaze. Iako rezultati pokazuju da korisnici najviše dolaze zbog posudbe ili povrata građe, smatramo da će uskoro porasti interes i za ostale usluge koje su se još više poboljšale dobivanjem nove opreme.

U šestom pitanju koje se odnosilo na saznavanje o uslugama knjižnice rezultati su pokazali da se najveći broj ispitanika (87%) odlučio za odgovor Internet, što nije nimalo iznenađujuće. Sljedeći najzastupljeniji odgovor su preporuke drugih osoba (50%) što je isto posve očekivano. Za odgovor plakati izjasnilo se 6 (8%) ispitanika, dok se za radio i novine odlučio 1 (1%) ispitanik. Nijedan ispitanik nije označio odgovor televizija.

Sedim pitanjem htjelo se saznati što korisnici najčešće pretražuju na web stranici Knjižnice. Analizom rezultata pokazalo se da korisnici najčešće pretražuju radno vrijeme (58%), zatim katalog (46%), podatke o novima naslovima knjiga (43%) i podatke o kulturnim događanjima u knjižnici (43%). U nešto manjem postotku korisnici pretražuju preporuke za čitanje (33%) i kontakt (18%) dok najmanje korisnika pretražuje osnovnu pravilu posudbe (10%), provjeru cijene knjižničnih usluga (10%) i online upis ili obnovu članstva (6%). Samo se jedan ispitanik izjasnio da ne pretražuje web stranicu i jedan ispitanik nije ponudio nikakav odgovor. Budući da je s novom Knjižnicom došlo i novo radno vrijeme posve je jasno zašto korisnici najčešće pretražuju upravo tu informaciju.

Osmim pitanjem htjelo se doznati koje sve online usluge koriste u katalogu te koliko njih se ne koristi online katalogom. Rezultati su pokazali da najveći broj ispitanika, njih 60%, u katalogu pretražuje cjelokupni fond, zatim 42% uvid u datum posudbe i povrata građe, 33% koristi produženje posudbe građe, 28% povijest posudbe, 21% uvid u osobne podatke te datum isteka članstva te također 21% rezervaciju željenog naslova građe i 10% uvid u status rezervirane građe. Najmanji broj ispitanika, njih 3%, koriste prikaz članske iskaznice u digitalnom obliku. 15% ispitanika ne koristi online katalog dok se dva ispitanika nije izjasnilo ni za jedan odgovor. Pretpostavljamo da oni koji su se izjasnili da ne koriste online katalog nisu upoznati i ne znaju se služiti s njime te također oni korisnici koji se služe katalogom nisu upoznati sa svime što on nudi te se stoga zato pojedine usluge kataloga koriste u veoma malom postotku.

Deveto se pitanje odnosilo na sudjelovanje u programima Gradske knjižnice Požega. Onim ispitanicima koji ne sudjeluju u programima Knjižnice bio je ponuđen i takav odgovor dok su oni ispitanici koji sudjeluju u programima trebali navesti koji su to programi u kojima oni sudjeluju. Veoma visok postotak ispitanika, njih 74%, izjasnilo se kako ne sudjeluju u programima koje organizira Gradska knjižnica Požega, dok se tri ispitanika nije uopće izjasnilo. Moramo imati na umu da živimo u izuzetno izazovnom vremenu u kojem je utjecaj pandemije vidljiv te stoga ne iznenađuju ovakvi rezultati. Ostali ispitanici, njih 22%, koji sudjeluju u programima naveli su i koji su to programi. Programi su bili raznoliki ali najviše njih je odgovorilo kako im djeca sudjeluju u programima koji se održavaju na Dječjem odjelu.

U desetom pitanju ispitivalo se korisnike koje karakteristike mogu dodijeliti djelatnicima Gradske knjižnice Požega te su se mogli izjasniti i za više odgovora. Spremnost na pomoć i pružanje informacija (83%), ljubaznost (82%) i komunikativnost (81%) su tri uvjerljivo najzastupljenija odgovora. Nakon njih slijede brzina pružanja usluge (67%), stručnost (65%), kompetentnost (61%), strpljivost (60%), kreativnost (53%) i dobre organizacijske vještine (47%). Poprilično velik broj ispitanika je na ovom pitanju označio sve navedene odgovore te su stoga zato i poprilično veliki postotci za svaki pojedini odgovor.

U jedanaestom pitanju htjelo se saznati koje dijelove nove knjižnice koriste ispitanici. Bilo je potrebno postaviti ovakvo pitanje budući da je Knjižnica dugi niz godina čekala završetak projekta obnove i dogradnje kako bi postala jedna od najmodernijih u Hrvatskoj. Rezultati su pokazali kako najveći broj ispitanika, njih 79%, najviše posjećuje Odjel književnosti, zatim, njih 44%, Trg spoznaje, potom, njih 43%, Znanstveni i studijski odjel, nakon toga, njih 33%, Galeriju svjetlosti, onda, njih 25%, Odjel za mlade i multimediju te njih 21%, Galeriju Tunel i Dječji odjel. Najmanje ispitanika, njih 14%, posjećuje Dvoranu mudrosti te njih 15% Dvoranu znanja. Na temelju rezultata možemo zaključiti kako je dobivanje novog odjela, Odjela književnosti, pun pogodak i pravo osvježenje.

Pretposljednje, dvanaesto pitanje odnosilo se na zadovoljstvo korisnika knjižničnim fondom Gradske knjižnice Požega. Svaki pojedini odgovor korisnici su mogli vrednovati ocjenama od 1 do 5 s time da im je bilo napomenuto da je 1 ocjena najmanjeg zadovoljstva, a 5 ocjena najvećeg zadovoljstva. Na temelju ocjena izračunate su prosječne ocjene ponuđenih kategorija knjižnične građe te su veoma visoke, sve iznad četvorke. Iako su sve ocjene vrlo visoke, ipak, od svih ponuđenih kategorija knjižnične građe najviše se istakla beletristika koja je dobila najvišu ocjenu.

Posljednje, trinaesto pitanje u anketnom upitniku bilo je pitanje otvorenog tipa gdje su ispitanici mogli podijeliti svoje dojmove o novoj, obnovljenoj Knjižnici. Čak 63 (87,5%) ispitanika je ostavilo svoje dojmove i to uglavnom sve pozitivne, od toga da je prekrasna, vrlo moderna, da nudi puno toga, no nekolicina ispitanika je ipak našla neke nedostatke poput toga da je fond beletristike dosta siromašan i da pomalo fali kontakt s osobljem. Sve u svemu dojmovi su odlični i na temelju toga vidi se kako je projekt obnove i nadogradnje ispunio sva očekivanja.

5.5. Zaključak istraživanja

Istraživanje provedeno u Gradskoj knjižnici Požega imalo je za cilj utvrditi zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim programima i uslugama. Prije same provedbe istraživanja bile su postavljene sljedeće hipoteze:

1. Usluge koje korisnici Gradske knjižnice Požega najviše koriste su posudba ili povrat građe i posjet kulturnim događajima, dok su od online usluga najpopularnije pretraživanje cjelokupnog fonda i uvid u datum posudbe i povrata građe.
2. Korisnici Gradske knjižnice Požega prepoznaju važnost knjižnice za lokalnu zajednicu.

Rezultati ankete su pokazali da su prethodno navedene hipoteze ispravno postavljene. Prva hipoteza je potvrđena te je iz rezultata vidljivo da 62 od ukupno 72 ispitanika dolazi u Knjižnicu radi posudbe ili povrata građe te odmah iza nje slijedi posjet kulturnim događajima koji su za odgovor označili 22 ispitanika. Pretraživanje cjelokupnog fonda koristi 43 od ukupno 72 ispitanika, a uvid u datum posudbe i povrata građe 30 ispitanika te su tako one po rezultatima najviše korištene online usluge. Sljedeća, tj. druga hipoteza je također potvrđena. Korisnici su prepoznali važnost knjižnice za lokalnu zajednicu što se vidi po njihovim pozitivnim komentarima u posljednjem pitanju anketnog upitnika.

Provedbom ovog istraživanja došlo se do zaključka da je zadovoljstvo korisnika Gradskom knjižnicom Požega uistinu veliko. Korisnici su prepoznali dugogodišnji rad i trud kako bi se postiglo sve što Knjižnica ima i nudi danas te će pogotovo sada češće dolaziti u Knjižnicu koja nudi još više toga nego prije.

Kada sve sagledamo, korisnici Gradske knjižnice Požega, a i oni koji će to tek postati, mogu samo biti uistinu zadovoljni i ponosni na svoju novu Knjižnicu te još više zavoljeti knjigu i čitanje.

6. Zaključak

Iako je svaka knjižnica jedna kulturna i informacijska ustanova koja odabire, nabavlja, obrađuje, čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, one nisu sve iste. Svaka knjižnica je osim svojim vanjskim i unutrašnjim izgledom različita i posebna na svoj način. Gradska knjižnica Požega obnovila je i dogradila svoj vanjski i unutrašnji prostor te tako postala jednom od najmodernijih u Hrvatskoj.

Gradska knjižnica Požega je i poput drugih knjižnica sudjelovala u istraživanju zadovoljstva svojih korisnika. Kao što je već rečeno, rezultati istraživanja su pokazali veliko zadovoljstvo korisnika Knjižnice. Po komentarima koji su korisnici ostavili može se vidjeti kako je novi prostor na korisnike ostavio poseban dojam. Knjižnica je mislila na mnoge detalje pa tako i da prilagodi prostor osobama u invalidskim kolicima te su to korisnici i pohvalili. Korisnici su također jako zadovoljni djelatnicima Knjižnice što se vidi po poprilično velikim postotcima za svaki pojedini odgovor. Iako rezultati pokazuju slab interes u sudjelovanju programima Knjižnice, smatram da će se to promijeniti. Programa je puno više nego prije te ih ima za svačiji ukus. Korisnici su i sami naveli da kad prođu epidemiološka ograničenja, Knjižnica će postati mjesto susreta i druženja. Premda je zadovoljstvo korisnika veliko, nekolicina njih je ipak pronašla neke nedostatke, ali to je neznatno u odnosu na mnogobrojne pohvale koje su uputili Knjižnici. Na temelju provedenog istraživanja, izvještaja medija te neformalnih razgovora može se vidjeti da je Gradska knjižnica Požega uistinu kulturno i obrazovno središte svoje lokalne zajednice.

Koliko su narodne knjižnice uspješne u svom poslovanju i ostalim segmentima ne možemo točno znati bez provedenog istraživanja. Stoga, treba što više ispitivati zadovoljstvo korisnika knjižnice. No, osim istraživanja zadovoljstva korisnika, bilo bi dobro provesti i istraživanje nekorisnika knjižnice. Tako se može saznati koji su glavni razlozi neučlanjivanja i neposjećivanja knjižnice te koje korake treba poduzeti kako bi i oni postali njezini korisnici.

7. Literatura

2021. godina proglašena Godinom čitanja u Hrvatskoj. Ministarstvo kulture i medija (2020).

Preuzeto s: <https://min-kulture.gov.hr/vijesti-8/2021-godina-proglasena-godinom-citanja-u-hrvatskoj/20395>. Pristupljeno 31. svibnja 2021.

Bastić, D. (2004). Narodne knjižnice: pravni i financijski okvir rada. U Pavičić, T. i Slobodanac, J. (ur.), *Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica : zbornik radova* (str. 40-45). Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

Čitajmo da ne ostanemo bez riječi u godini čitanja. Begović, P. (2021). Preuzeto s: <https://zapad.hr/itajmo-da-ne-ostanemo-bez-rijeci-u-godini-citanja>. Pristupljeno 31. svibnja 2021.

Dobro došli u Gradsku knjižnicu i čitaonicu Požega (2010). Požega: Gradska knjižnica i čitaonica.

Dragija Ivanović, M. (2012). Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(1), 83-100. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/93687>. Pristupljeno 12. prosinca 2020.

Dragija Ivanović, M., Badurina, B. (2017). Promišljanja o istraživačkim metodama u području knjižničarstva. U Gabriel, D.M. i Bišćan, Ž. (ur.), *Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica : zbornik radova* (str. 41-52). Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

Gradska knjižnica Požega (2021). Dostupno na: <https://gkpz.hr/>. Pristupljeno 7. travnja 2021.

Gradska knjižnica Požega predstavlja E-knjige i daruje besplatan upis. Krstanović, D. (2020). Preuzeto s: <https://pozega.eu/gradska-knjiznica-pozega-predstavlja-e-knjige-i-daruje-besplatan-upis/>. Pristupljeno 11. svibnja 2021.

Gradska knjižnica Požega-Ravnateljica Aleksandra Šutalo: Želimo da ljudi osvijeste koncept nove knjižnice u novoj zgradi. Pok, S. (2021). Preuzeto s: https://slavonski.hr/gradska-knjiznica-pozega-ravnateljica-aleksandra-sutalo-zelimo-da-ljudi-osvijeste-koncept-nove-knjiznice-u-novoj-zgradi/?fbclid=IwAR3JFRfIMzcJ3l8NKwlJByyZNoWAGQrHEZO7gO0PAnRsxDJ9D_ECqV3qGms. Pristupljeno 11. svibnja 2021.

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice: drugo hrvatsko izdanje / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

Izvešće o radu i financijsko izvješće Gradske knjižnice Požega za 2020. godinu. (2020.). Preuzeto s: <http://gkpz.hr/wp-content/uploads/2020/09/Izvjescje-o-radu-i-financijsko-izvjescje-za-2020.-godinu-GKP.pdf>. Pristupljeno 11. svibnja 2021.

Katalenac, D. (2000). Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. *Knjižničarstvo: glasnik Društva bibliotekara Slavonije i Baranje*, 4(1-2), 29-45. Preuzeto s: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:206:656842>. Pristupljeno 26. siječnja 2021.

Kovačević, J. (2017). *Narodna knjižnica: središte kulturnog i društvenog života*. Zagreb: Naklada Ljevak.

Kulhavi, M. (2020). *U Požeško-slavonskoj županiji puno je toga u znaku broja pet*. Preuzeto s: <https://compas.hr/clanak/1/8062/u-pozeskoslavonskoj-zupaniji-puno-je-toga-u-znaku-broja-pet.html>. Pristupljeno 25. veljače 2021.

Leščić, J. (2012). Hrvatske narodne knjižnice u godini 2011. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(3-4), 189-216. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/106583>. Pristupljeno 2. studenog 2020.

Martek, A., Krajna, T., Fluksi, T. (2009). Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? U Pilaš, I. i Martek, A. (ur.), *10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova* (str. 11-23). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Preuzeto s: <https://www.bib.irb.hr/476872>. Pristupljeno 20. studenog 2020.

Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Mjesto za treći život; za učenje, čitanje i susrete /FOTO/. Starčević Tesari, B. (2021). Preuzeto s: <https://pozega.eu/mjesto-za-treci-zivot-za-ucenje-citanje-i-susrete-foto/?fbclid=IwAR1sf9qa5BKH6tUCc3qeNeKhLcMP-s3f3kz1mLpnMY4UG2su4GF9z3UwvHo>. Pristupljeno 13. travnja 2021.

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

Noć knjige 2021. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu (2021). Preuzeto s: <https://www.nsk.hr/noc-knjige-2021/>. Pristupljeno 4. lipnja 2021.

Petrinjcima besplatan upis na godinu dana za čitanje e-knjiga. Tomić, I. (2021). Preuzeto s: <https://pozeskivodic.com/gradska-knjiznica-pozega-petrinjcima-besplatan-upis-na-godinu-dana-za-citanje-e-knjiga/>. Pristupljeno 18. svibnja 2021.

Potrebita, F. (1995). *Povijest knjižnica Požeške kotline*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Požega (b.d.). U *Hrvatska enciklopedija*. Preuzeto s: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=49900>. Pristupljeno 9. travnja 2021.

Požega (b.d.). U *Wikipedija*. Preuzeto s: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Po%C5%BEEga>. Pristupljeno 9. travnja 2021.

Sabolović-Krajina, D. (2020). *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti*. Koprivnica: Meridijani.

Slobođanac, J. (2004). Narodne knjižnice u Hrvatskoj: pravci razvoja. U Pavičić, T. i Slobođanac, J. (ur.), *Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica : zbornik radova* (str. 46-56). Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

Smjernice za knjižnične usluge za djecu. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

Smjernice za knjižnične usluge za mladež : prerađeno izdanje Smjernica koje je 1996. objavio Stalni odbor Sekcije knjižnica za djecu i mladež / priređivači Pat Muller i Ivan Chew. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

Stipanov, J. (2010). *Knjižnice i društvo: od potrebe do mogućnosti*. Zagreb: Školska knjiga.

Stipanov, J. (2015). *Povijest knjižnica i knjižničarstva u Hrvatskoj: od početaka do današnjih dana*. Zagreb: Školska knjiga.

Stričević, I., Čunović, K. (2013). Knjižnične usluge za djecu rane dobi i roditelje u Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(3), 47-66. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/115194>. Pristupljeno 4. prosinca 2020.

Stropnik, A. (2013). *Knjižnica za nove generacije: virtualni sadržaji i usluge za mlade*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Španiček, L. (2015). *Pozdrav iz Požege: povodom 250 godina slobodnog kraljevskog grada Požege 1765.-2015*. Požega: Gradski muzej.

Šundalić, A. i Pavić, Ž. (2013). *Uvod u metodologiju društvenih znanosti*. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera – Ekonomski fakultet.

Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54(4), 211-224. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/80085>. Pristupljeno 25. studenog 2020.

UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. (1994). Preuzeto s: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm. Pristupljeno 8. studenog 2020.

Vrana, R., Kovačević, J. (2013). Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(3), 23-46. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/115193>. Pristupljeno 1. veljače 2021.

Prilozi

Prilog 1. Anketni upitnik

Poštovani, pred Vama se nalazi anketni upitnik koji je u potpunosti anoniman. Anketni upitnik dio je istraživanja koje se provodi za potrebe izrade diplomskog rada te se njime želi ispitati percepcija korisnika o programima i uslugama Gradske knjižnice Požega.

Ispunjavanje ankete ne bi trebalo oduzeti više od 5 minuta Vašeg vremena. Unaprijed se zahvaljujemo što ste izdvojili dio svog vremena kako bi ispunili ovaj anketni upitnik.

1. Koji je Vaš spol?

- Muški
- Ženski

2. Koliko godina imate?

3. Koliko dugo ste član Knjižnice?

- Kraće od godinu dana
- Godinu dana
- 2-5 godina
- 5-10 godina
- Duže od 10 godina

4. Koliko često dolazite u Knjižnicu?

- Svakodnevno
- Nekoliko puta tjedno
- Jednom tjedno
- Nekoliko puta mjesečno
- Jednom mjesečno
- Nekoliko puta godišnje
- Jednom godišnje ili rjeđe

5. Navedite razloge dolaska u Knjižnicu?

- Posudba ili povrat građe
- Čitanje knjiga
- Čitanje časopisa
- Čitanje novina
- Učenje u prostoru knjižnice
- Rad na računalu/korištenje interneta
- Nešto drugo. Navedite što:
- Usluga ispisa, skeniranja i fotokopiranja
- Usluga tematskog pretraživanja
- Usluga međuknjižnične posudbe
- Igranje igara na PlayStation 4 konzolama ili računalima
- Igra na Dječjem odjelu
- Posjet kulturnim događajima

6. Na koji način saznajete o uslugama knjižnice?

- Internet Radio Novine Televizija Plakati Preporuke drugih osoba
- Neki drugi način. Navedite koji:
-

7. Navedite što najčešće pretražujete na web stranici Gradske knjižnice Požega:

- Radno vrijeme Kontakt Podatke o novim naslovima knjiga Preporuke za čitanje
- Osnovna pravila posudbe Online upis ili obnova članstva Katalog knjižnice Provjera cijene knjižničnih usluga Podatke o kulturnim događanjima u knjižnici
- Nešto drugo. Navedite što:
-

8. Navedite koje sve online usluge koristite u katalogu:

- Pretraživanje cjelokupnog fonda Povijest posudbe
- Uvid u datum posudbe i povrata građe Uvid u osobne podatke te datum isteka članstva
- Produženje posudbe građe Prikaz članske iskaznice u digitalnom obliku koja se u Knjižnici može koristiti na isti način kao i tiskana iskaznica
- Rezervacija željenog naslova građe
- Uvid u status rezervirane građe Ne koristim online katalog knjižnice

9. Sudjelujete li u nekim programima koje organizira Gradska knjižnica Požega? Ako da, navedite program ili programe:

- Ne, ne sudjelujem

10. Koje od navedenih karakteristika možete dodijeliti djelatnicima Gradske knjižnice Požega?

- Komunikativnost Kompetentnost Kreativnost Stručnost Dobre organizacijske vještine Brzina pružanja usluge Spremnost na pomoć i pružanje informacija Strpljivost Ljubaznost
- Nešto drugo. Navedite što:
-

11. Navedite koje dijelove nove knjižnice koristite:

- Trg spoznaje Galerija svjetlosti Galerija Tunel Dvorana mudrosti Dvorana znanja
- Dječji odjel Odjel književnosti Znanstveni i studijski odjel Odjel za mlade i multimediju

12. Ocijenite Vaše zadovoljstvo navedenim knjižničnim fondom Gradske knjižnice Požega, na skali od **1** do **5**, imajući na umu da je **1** ocjena **najmanjeg** zadovoljstva, a **5** ocjena **najvećeg** zadovoljstva:

	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Beletristika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Časopisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lektira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Novine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Znanstvena literatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	E-građa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stručna literatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

13. Napišite Vaše dojmove o novoj, obnovljenoj Knjižnici:

Hvala Vam na vremenu i trudu koje ste uložili!

Sažetak

U današnje vrijeme kada tehnologija nezamislivo napreduje, knjižnice moraju biti aktivne i razvijati se u duhu vremena. Vidimo da knjižnice nisu stvar prošlosti zbog sve većeg napretka tehnologije, nego upravo suprotno, da su spremne surađivati s tehnologijom i još više napredovati. One ne samo da su važne zbog znanja i obrazovanja nego i zato što zbližuju ljude tako što omogućavaju razne susrete.

Tema ovog diplomskog rada je „Percepcija korisnika o programima i uslugama Gradske knjižnice Požega.“ Početak diplomskog rada donosi kratku povijest knjižnice, zatim definiciju narodne knjižnice te se nastavlja pisati općenito o narodnim knjižnicama. Nakon toga pisalo se o povijesti grada Požege i povijesti knjižnice te njezinom razvitku od njezina nastanka pa sve do danas. Također, naglasili su se knjižnični programi i usluge kojima knjižnica nastoji zadržati svoje korisnike i privući nove. U sklopu rada, provela se anketa kako bi se saznalo koliko su korisnici zadovoljni s knjižnicom i njezinim programima i uslugama te su na kraju rada bili prikazani rezultati.

Ključne riječi: Gradska knjižnica Požega, narodne knjižnice, istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice

Summary

Nowadays, when technology is advancing unimaginably, libraries need to be active and evolving in the spirit of the times. We see that libraries are not a thing of the past due to the increasing advancement of technology, but just the opposite, that they are willing to cooperate with technology and make even more progress. They are not just important for knowledge and education, but also because they bring people closer together by enabling various encounters.

The topic of this master's thesis is "User perception of programs and services in Požega Public Library." The beginning of the master's thesis brings a short history of the library, then the definition of the public library, and continues to write in general about public libraries. After that, it was written about the history of the city of Požega and the history of the library and its development from its inception until today. Also, it was emphasized library programs and services by which the library tries to keep its users and attract new ones. As part of the work, a survey was conducted to find out how satisfied users are with the library and its programs and services, and the results were presented at the end of the paper.

Key words: Požega Public Library, public libraries, library user satisfaction survey