

# Korisničke usluge Gradske Knjižnice Ivanec

---

**Polančec, Petra**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2022**

*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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:131:350736>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-28**



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. 2021./2022.

Petra Polančec

## **Korisničke usluge Gradske knjižnice Ivanec**

Diplomski rad

Mentor: doc.dr.sc. Tomislav Ivanjko

Zagreb, srpanj 2022.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenom 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.

---

(potpis)

*Zahvaljujem mentoru na stručnom vodstvu tijekom pisanja diplomskog rada, knjižničarkama Gradske knjižnice Ivanec, svojoj obitelji i svim bitnim osobama u životu koje su mi bile podrška i motivacija tijekom studiranja i pisanja diplomskog rada.*

# Sadržaj

Sadržaj .....	ii
1. Uvod .....	1
2. Gradska knjižnica Ivanec.....	2
2.1. Zbirka i građa ivanečke Knjižnice .....	4
2.2. Digitalizacija građe ivanečke Knjižnice u razdoblju od 2010. godine do danas ....	5
2.3. Društvene mreže kao novi oblik komunikacije s korisnicima .....	7
2.3.1. Online aktivnost Gradske knjižnice Ivanec u vrijeme pandemije COVID-19	8
2.4. Web stranica Knjižnice .....	9
3. Digitalni katalog Gradske knjižnice Ivanec.....	11
3.1. Sučelje za korisnike .....	12
3.2. Statistike uporabe digitalnog kataloga od 2010. godine do danas .....	12
4. IRIM – Institut za razvoj i inovativnost mladih .....	14
4.1. Sudjelovanje u projektima .....	14
4.2. Radionice i ponuda novih STEM tehnologija.....	15
5. E-knjige .....	17
5.1. Uvođenje E-knjiga u ponudu ivanečke knjižnice .....	18
6. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Ivanec .....	21
6.1. Ciljevi istraživanja i hipoteze.....	21
6.2. Instrument i metodologija istraživanja.....	22
6.3. Analiza rezultata .....	22
6.4. Rasprava.....	43
6.5. Zaključak istraživanja .....	45
7. Zaključak .....	46
8. Literatura .....	47
9. Prilozi.....	50

Sažetak.....	61
Summary.....	62
Slika 1 Naslovna stranica mrežnog mjesta Gradske knjižnice Ivanec .....	10
Slika 2 Ikona i korisničko sučelje aplikacije METLIB .....	19
Slika 3 Korisničko sučelje aplikacije METLIB.....	19
Grafikon 1 Najposuđivanja građa u ivanečkoj knjižnici .....	5
Grafikon 2 Prikaz uporabe digitalnog kataloga od 2010. godine do prve polovice 2022. godine .....	13
Grafikon 3 Dobna struktura korisnika .....	22
Grafikon 4 Najveći završeni stupanj obrazovanja ispitanika .....	23
Grafikon 5 Radni status ispitanika.....	24
Grafikon 6 Vremenski period obnove članarine u ivanečkoj knjižnici .....	24
Grafikon 7 Učestalost korištenja knjižnice.....	25
Grafikon 8 Najposuđivanja građa Gradske knjižnice Ivanec .....	26
Grafikon 9 Korištenje mrežnom stranicom knjižnice.....	26
Grafikon 10 Praćenje Facebook stranice ivanečke knjižnice .....	27
Grafikon 11 Praćenje Instagram profila ivanečke knjižnice .....	28
Grafikon 12 Korištenje uslugom online rezervacije građe.....	28
Grafikon 13 Samostalnost kod korištenja i pretraživanja digitalnog kataloga ivanečke knjižnice.....	29
Grafikon 14 Pretraživanje digitalizirane ivanečke zbirke .....	30
Grafikon 15 Zadovoljstvo uputama veznih uz pretraživanje potrebne građe.....	30
Grafikon 16 Korištenje mrežnih usluga na Web stranici .....	31
Grafikon 17 Zadovoljstvo s ažurnosti informacija .....	32
Grafikon 18 Upoznatost suradnje ivanečke knjižnice s IRIM-om .....	32
Grafikon 19 Upoznatost korisnika s provođenjem informatičkih radionica .....	33
Grafikon 20 Upoznatost korisnika s ponudom informatičkih i robotičkih sadržaja.....	34
Grafikon 21 Mišljenje ispitanika o korisnosti informatičkih radionica.....	34
Grafikon 22 Korištenje novim informatičkim i digitalnim uslugama .....	35
Grafikon 23 Upoznatost s postojanjem GamingRoom-a.....	36

Grafikon 24 Korištenje usluge E-knjiga.....	36
Grafikon 25 Snalaženje u posudbi e-knjiga.....	37
Grafikon 26 Upoznatost s aplikacijom Metlib .....	38
Grafikon 27 Korištenje aplikacijom Metlib.....	38
Grafikon 28 Zadovoljstvo ponudom E-knjiga.....	39
Grafikon 29 Zadovoljstvo pružanim informacijama o posudbi e-knjiga .....	40
Grafikon 30 Stav ispitanika o novim mogućnostima koje pruža ivanečka knjižnica.....	40
Grafikon 31 Zadovoljstvo sveukupnom ponudom od 2010. godine do danas .....	41
Tablica 1 Odgovori ispitanika .....	42

## 1. Uvod

Gradska knjižnica Ivanec je narodna knjižnica čiji je osnivač Grad Ivanec. Knjižnica se dugi niz godina trudi zadovoljiti potrebe svojih korisnika te ostati u koraku s novim tehnologijama i mogućnostima koje su na raspolaganju. Kako bi mogla biti u koraku sa svime, potrebno je mnogo vremena za stručno usavršavanje u gotovo svim područjima, no rezultat takvog usavršavanja su nove usluge koje se nude na raspolaganje korisnicima. U ovom radu će se prikazati kako se Gradska knjižnica Ivanec razvila u periodu od 2010. godine do danas te će se prikazati statistike uporabe digitalnog kataloga koji je na raspolaganju korisnicima.

Rad se sastoji od teorijskog i istraživačkog dijela. U teorijskom dijelu rad donosi pregled osnovnih koncepata koji se odnose na narodne knjižnice, a istraživački dio će prikazati online istraživanje u kojem su sudjelovali članovi i korisnici navedene knjižnice u kojem su iznosili svoje stavove o uporabi društvenih mreža za informiranost o novostima knjižnice, pretraživanju Web stranice te digitalnog kataloga, korištenjem usluge E-knjiga te sudjelovanje na radionicama u suradnji s IRIM-om (Institut za razvoj i inovativnost mladih) i posuđivanje digitalnih uređaja koji su na raspolaganju.

Cilj ovog diplomskog rada je istražiti zadovoljstvo korisnika i prikazati statistike korištenja digitalnog kataloga od 2010. godine do danas, provođenje informatičkih/robotičkih radionica te sudjelovanje u projektima koji obogaćuju sadržaj knjižnice. U radu se žele dobiti odgovori na pitanja: Jesu li korisnici zadovoljni novim ponudama koje nudi Gradska knjižnica Ivanec? Koristi li se digitalni katalog više ili manje za razliku do prethodnih godina? Navedeni su ciljevi i postavljene hipoteze te je opisana cjelokupna metodologija istraživanja. Na kraju rada su prikazani rezultati i zaključak istraživanja te zaključak ne cjelokupni rad.



## 2. Gradska knjižnica Ivanec

Kroz povijest je bilo vidljivo da su knjižnice glavne komunikacijske agencije u koje korisnici sa svojim upitom dolaze kako bi zadovoljili svoje potrebe za znanjem. Knjižnica je nastala kao odgovor da čovjekovu svoju prirodnu potrebu za komuniciranjem počinje ostvarivati na način koji nadilazi njegovoj prirodni način komuniciranja (Stipanov, 2010). Gradska knjižnica Ivanec, punim nazivom Gradska knjižnica i čitaonica „Gustav Krklec“ jedna je od petero knjižnica koja se nalazi u Varaždinskoj županiji, a čija je matična služba smještena u Gradsku knjižnicu „Metel Ožegović“ Varaždin. Knjižnica ima grafički znak u obliku otvorene knjige okrenute naopako, simbolizirajući na taj način planinu Ivančicu te kuću odnosno dom, sa natpisom „IVANEC gradska knjižnica“. Znak se koristi u poslovanju te svim vizualnim, virtualnim i tiskanim publikacijama ustanove i drugim oblicima u promociji knjižnične djelatnosti (Statut Gradske knjižnice Ivanec, 2019). Ivanečka knjižnica svoju djelatnost obavlja kao narodna knjižnica. Narodna knjižnica je organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije te osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju, 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, 2011). Glavna djelatnost narodne knjižnice je pružanje usluga i osiguravanje građe na različitim medijima kako bi zadovoljila obrazovne i informacijske potrebe za osobnim razvojem, uključujući i razonodu te potrebe vezane uz slobodno vrijeme pojedinaca i grupe (IFLA, 2011). Jedan od zadataka knjižnice je ispunjavanje korisničkih zahtjeva. Kako bi se ispunili korisnički zahtjevi knjižnica ne smije zaboraviti svoju ulogu u širenju funkcionalne pismenosti i još važniju ulogu da čitanjem korisnici postanu učenim (Kovačević, 2017). Gradska knjižnica Ivanec nalazi se na ivanečkom prostoru od davnina čemu svjedoče mnogi zapisi o istom. Knjižnica je u svojim počecima djelovala kao čitaoničko društvo, a potom kao pučka knjižnica (Kraš, 1996). Iako je već i ranije postojala potreba za stvaranjem jedne ustanove koja bi građanima dala mogućnost praćenja i literarnih dostignuća svog vremena, početke javne knjižnične djelatnosti u Ivancu vežemo uz 1935. godinu (Jagić, 2011). Tijekom ranih godina, knjižnica je izmijenila nekoliko lokacija i zaposlenika, a u današnji prostor preselila se osamdesetih godina 20. stoljeća. Adresa knjižnice je Ulica akademika Ladislava Šabana 3 (Kraš, 1986). Danas u Gradskoj knjižnici Ivanec rade četiri

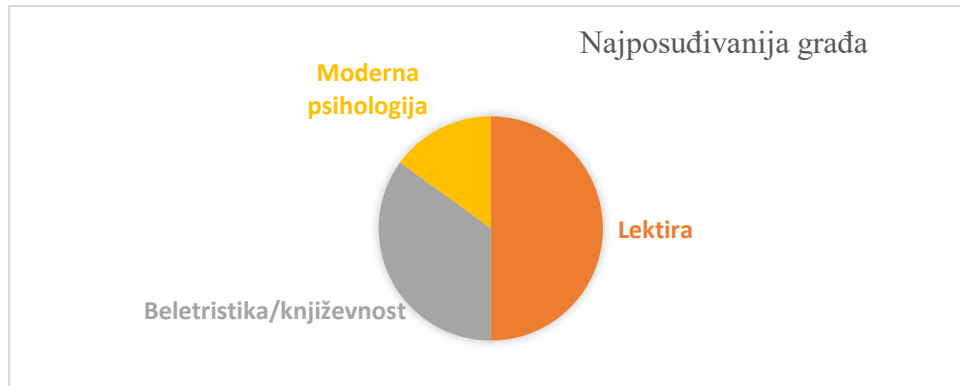
zaposlene osobe od čega su dvije iz knjižničarske struke, jedna osoba kao administrativno osoblje te jedna osoba kao tehničko osoblje. Ravnateljica Gradske knjižnice Ivanec je prof. i dipl.bibl. Marina Grudenić koja uz poslove ravnatelja obavlja i knjižničarske poslove te knjižničarka Vesna Matišić. Poznato je kako je za kvalitetan rad ustanove potrebno imati vrlo dobru strukturiranu viziju i misiju u kojoj najveću ulogu ima ravnatelj/ravnateljica. Prije svega, ravnatelj mora biti osoba koja ima razvijenih pet ključnih kompetencija, ta to su: osobna kompetencija, razvojna kompetencija, stručna kompetencija, socijalna i akcijska kompetencija (Jović, 2018). Misija knjižnica bi trebala biti takva da opisuje knjižnicu kao kulturno i informacijsko središte u određenoj sredini koja svojim građanima osigurava pristup znanju, informacijama i kulturnim sadržajima za potrebe obrazovanja, stručnog usavršavanja i znanstvenog rada, cjeloživotnog učenja, informiranja, odlučivanja i razonode (Jović, 2018). Vizija narodne knjižnice bi trebala biti takva da djeluje u smjeru prepoznatljivosti na lokalnoj i nacionalnoj razini, treba biti središte pismenosti, znanja i kulture te treba približavati informacije, znanje i kulturu svim građanima (Jović, 2018). U ovom pogledu, Gradska knjižnica Ivanec može se pohvaliti s izuzetnim vodstvom te vizijom i misijom koje glase: VIZIJA - Djelovati tako da knjižnica bude prepoznata lokalno i nacionalno kao središte pismenosti i znanja za svoje korisnike. Približiti informacije, znanje i kulturu građanima grada Ivanca. Razvojem i uvođenjem novih tehnologija i novih načina komunikacije, podizati razinu usluga, uključivati u svoj rad brojne udruge, volontere i poslovne partnere. Nastavljati prikupljati tiskane materijale, ali uvoditi i sve veći broj digitalnih materija. Istovremeno raditi na očuvanju tradicionalnih vrijednosti i kulturne baštine našega kraja. MISIJA - Gradska knjižnica i čitaonica „Gustav Krklec“ kulturno je i informacijsko središte Grada Ivanca koje građanima osigurava pristup znanju, informacijama i kulturnim sadržajima za potrebe obrazovanja, stručnog i znanstvenog rada, cjeloživotnog učenja, informiranja, odlučivanja i razonode (Strateški plan Gradske knjižnice Ivanec, 2015). Ivanečka knjižnica je poznata na lokalnoj i nacionalnoj razini zbog brojnih projekata u kojima sudjeluje, zborniku radova i istoimenoj manifestaciji *Draga domača rieč* koja ima tradiciju dugu 41 godinu te je knjižnica poznata kroz različite aktivnosti povodom Mjeseca hrvatske knjige i Noći knjige. Isto tako, Gradska knjižnica Ivanec poznata je po svojim mnogobrojnim volonterima čiji je dobni raspon od osnovne škole pa do zaposlenih osoba koje su voljne raditi za opće dobro. Unutar Gradske knjižnice Ivanec aktivan je Čitateljski klub Pavica čija je voditeljica volonterka Laura Tkalčec. Također, knjižnica

se može pohvaliti s vrlo uspješnim projektima u suradnji s Institutom za razvoj i inovativnost mladih čiji je cilj najmlađim korisnicima približiti tehnologije budućnosti i robotiku. Gradska knjižnica Ivanec je ujedno i knjižnica koja nastoji biti u toku s vremenom u kojem se nalazimo te nastoji komunicirati i obavještavati svoje korisnike putem društvenih mreža i Web stranice knjižnice. Danas je u knjižnici aktivno 3215 korisnika, a mnogi od njih knjižnicu prate na društvenim mrežama (Statistike pretrage kataloga, 2022). Isto tako, ivanečka knjižnica nastoji svojim korisnicima omogućiti i zabavu kroz učenje te je tako od 2021. godine u ivanečkoj knjižnici za korisnike dostupan Gaming Room koji je opremljen Smart TV-om te PlayStation 4 konzolom. Za korištenje istog, korisnici se prethodno trebaju najaviti osobno ili putem društvenih mreža knjižnice. Ivanečka knjižnica posjeduje trezor za vraćanje knjiga za vrijeme kada je knjižnica zatvorena. Trezor se nalazi kod ulaza u knjižnicu te korisnici koji žele vratiti pročitane građu, a da ne trebaju posuditi novu, mogu to učiniti u bilo koje doba dana. Građa se razdužuje idući radni dan.

## **2.1. Zbirka i građa ivanečke Knjižnice**

Narodna knjižnica treba osigurati široki raspon građe u različitim oblicima i broju dostatnom za zadovoljenje potreba i interesa zajednice. Korisnici su pojedinci od kojih svaki ima jedinstvene informacijske, obrazovne, psihološke i društvene potrebe (Sečić, 2006). Da bi se zadovoljile potrebe korisnika, potrebno je odabrati zbirku koja će im najbolje odgovarati. Informacijska služba nastoji zadovoljiti potrebe korisnika i time doprijeti do šire populacije, odnosno do onog dijela koji nisu korisnici knjižnice ali imaju informacijske potrebe (Sečić, 2006). Svaki sustav narodnih knjižnica zahtjeva pisane smjernice za izgradnju zbirke koje je usvojilo upravljačko tijelo knjižnice (IFLA 2011). Kod odabira građe koja će ući u zbirku određene knjižnice potrebni se voditi za specifičnim smjernicama kao što su: analiza potreba zajednice; prioriteta knjižnične službe; obilježja zbirke, uključujući specijalne zbirke i zbirke za posebne potrebe kao što su multikulturalna građa itd.; načela i metode odabira i otpisa; raspodjela sredstava; uloga knjižnice kao elektroničkog prilaza informacijama, suradnja s drugim knjižnicama i organizacijama; politika čuvanja i zaštite građe i sl. (IFLA, 2011). Gradska knjižnica Ivanec trenutno u svom fondu ima više od 43 829 svezaka građe, 35 411 naslova, 810 primjeraka medija. Knjižnica se može pohvaliti i bogatom Zavičajnom zbirkom koja se sastoji od 652 primjeraka građe te u online okruženju

postoji ivanečka zbirka – zbirka digitalizirane građe (Zbirka digitalizirane građe, 2022). Prema statistikama posudbe vidljivo je da korisnici ivanečke knjižnice najčešće posuđuju osnovnoškolsku i srednjoškolsku lektiru te slikovnice i beletristiku, dok u manjem opsegu posuđuju stručnu građu od čega je najposuđivanija moderna psihologija.



Grafikon 1 Najposuđivanija građa u ivanečkoj knjižnici

Grafikon 1 prikazuje najposuđivaniju građu Gradske knjižnice Ivanec u razdoblju od 31.12.2021. do 22.4.2022. Gledajući grafikon, vidljivo je kako se u ivanečkoj knjižnici najviše posuđuju lektirna djela za osnovnu i srednju školu, beletristiku/lijepu književnost te dijela iz moderne psihologije.

## **2.2. Digitalizacija građe ivanečke Knjižnice u razdoblju od 2010. godine do danas**

Digitalizacija u užem smislu označava pretvaranje informacija u digitalni zapis dok u knjižničarstvu označava pretvorbu analogne građe u digitalni format. Pod analognom građom podrazumijevaju se rukopisi, tiskane knjige, časopisi, novine, mikrofilmovi, grafika i sl., a pod elektroničku građu podrazumijeva se svaki oblik građe koji se nalazi u digitalnom obliku. Najčešći nositelji digitalne građe su: CD, DVD, u posljednje vrijeme manje zastupljene diskete i magnetske trake. Danas su najzastupljenije online građe dostupne putem mreže (Janeš, 2003). Digitalizacija se u hrvatskim knjižnicama provodi uglavnom u nadležnosti Ministarstva kulture i medija Republike Hrvatske te pod nadležnošću lokalne zajednice. Godine 2005. Ministarstvo je ustanovilo Nacionalni program digitalizacije arhivske, knjižnične i muzejske kulturne baštine (Leščić i sur., 2012.). Digitalizacija ima mnoge prednosti, a neke su: stavljanje građe na mrežu

omogućava pristup većem broju korisnika, čuva se izvornik, stvaraju se visokokvalitetne kopije, digitalna građa se ne oštećuje korištenjem. Nedostaci digitalizacije građe su: stalne promjene softvera zahtijevaju nove standarde kako bi građa ostala čitljiva, za korištenje digitalne građe potrebni su mnogi alati što za korištenje građe na papiru nije potrebno, troškovi digitalizacije građe su skupi, zbog pretvorbe fotografija u bitove gubi se kvaliteta fotografija i slika koje se digitaliziraju (Janeš, 2003). Građa se najčešće digitalizira kako bi se sačuvao izvornik, zbog uštede prostora, povećanja dostupnosti građe i mogućnost korištenja građe u budućnosti (Janeš, 2003). Svaka knjižnica ima drugačije preferencije kod digitalizacije te je nužno odrediti koju će građu digitalizirati. Kriteriji odabira građe mogu biti sljedeći: sagledavanje je li građa stara ili je rijetki primjerak; fizičko stanje građe, nalazi li se građa u knjižnici; učestalost korištenja građe; oprema i mogućnosti kojima knjižnica raspolaže; vrijednost; tehničke mogućnosti i sl. (Janeš, 2003). Da bi se građa mogla digitalizirati, potrebno je imati odgovarajuću hardversku i softversku opremu. Pod hardverskom opremom nužno je imati kvalitetne skenere, fotoaparate visoke kvalitete te kvalitetne pisače (Janeš, 2003). Kad se knjižnica odlučuje na digitalizaciju građe, potrebno je dobro razraditi projekt same digitalizacije, odnosno definirati svrhu i cilj digitalizacije, razraditi metodologiju i tehniku, odabrati standard te predvidjeti buduće potrebe (Janeš, 2003). Potrebno je znati da se za svaku građu koja se digitalizira, moraju poštovati autorska prava te je za digitalizaciju, kao akt reprodukcije i akt stavljanja na raspolaganje javnosti, potrebno je prethodno dopuštenje nositelja prava (Horvat, 2012). Digitalne zbirke mogu postojati kao samostalne cjeline ili mogu biti dijelom digitalnih knjižnica (Škrabo, Vrana, 2017). U području digitalizacije građe, javlja se pojam masovne digitalizacije. Masovnom digitalizacijom stvaraju se višejezične baze podataka koje znatno poboljšavaju mogućnosti pretraživanja na raznim jezicima. Motivi za masovnu digitalizaciju su: poticanje obrazovanja, znanstvenog rada, istraživanja i doživotnog učenja, usavršavanje postojećih tehnologija i poticanje tehnoloških inovacija, stvaranje rječnika, tezaurusa i uopće razvoj jezika i sl. (Šapro-Ficović, 2011). U Gradskoj knjižnici Ivanec, digitalizacija se provodi izvan institucije, odnosno građa koju je potrebno digitalizirati, prosljeđuje se tvrtki Point. Digitalna građa ivanečke knjižnice ima naziv „Digitalizirana ivanečka zbirka“. To je građa koja se nalazi u zavičajnoj zbirci te se digitalizira kako bi mogla opstati za buduće naraštaje te kako bi se na jednom mjestu moglo pronaći sve o ivanečkoj zavičajnoj zbirci. Trenutno su digitalizirani zbornici radova Draga domača rječ od 1990.- godine do danas, zbirka

radova Ivanečka škrinjica, Ivanečki kalendar te razglednice iz zavičajne zbirke. U sučelju na web stranici nalazi se katalog s digitaliziranom građom te autori koji se u njoj nalaze. Projekt digitalizacije započeo je 2010. godine te se provodi i danas, no kao što je napomenuto, troškovi digitalizacije su skupi pa se zbog toga digitalizira isključivo građa koja spada u zavičajnu baštinu grada Ivanca. Digitalizirana ivanečka zbirka dostupna je na mrežnoj stranici knjižnice u sekciji digitalni katalog.

### **2.3. Društvene mreže kao novi oblik komunikacije s korisnicima**

Knjižnične politike se trebaju temeljiti na potrebama korisnika te biti njima prilagođene. Knjižnica pruža kvalitetne usluge samo ako prati potrebe svojih korisnika te se njima prilagođava, odnosno ima pozitivan učinak za korisnike (IFLA, 2011). Društvene mreže danas su nezaobilazan kanal komunikacije. S razvojem društvenih mreža i tehnologija, knjižnice sve više otvaraju svoju dostupnost korisnicima na društvenim mrežama. S razvojem interneta odnosno WEB 2.0, promijenio se način pristupa informacijama pa su informacije u velikoj količini postale dostupne u mrežnom okruženju. Iste su dostupne uz određenu naknadu ili besplatno te im se može pristupiti u bilo koje vrijeme na bilo kojem mjestu (Holcer, 2017). Narodne knjižnice kao dio globalne informacijske mreže već gotovo više od cijelog jednog desetljeća idu ususret s novim promjenama na polju informacijsko-komunikacijske tehnologije (Kotromanović i sur., 2020). Razvojem novih tehnologija, knjižnična djelatnost seli se s fizičkih u virtualne prostore koji se nalaze na internetu. Isto tako, društvene mreže omogućuju komunikaciju s ljudima koji nisu korisnici određene knjižnice (Kotromanović i sur., 2020). Hrvatski knjižničari su započeli s implementacijom alata weba 2.0 u knjižnične usluge i aktivnosti od 2009. godine (Holcer, 2017). Da su knjižničari krenuli prema implementaciji alata weba 2.0 u knjižnicama, pokazuje niz istraživanja provedenih u svijetu. Istraživanja su pokazala kako su društvene mreže najzastupljeniji alat, prisutan u svim vrstama knjižnica. Prvo istraživanje o hrvatskim knjižnicama na Facebooku objavljeno je 2010. godine i u njemu je prvi put istaknuta važnost Facebooka kao komunikacijskog kanala prema korisnicima (Hebrang Grgić, 2015). U istraživanju koje je provedeno 2011. godine, autori Benek, Ivanjko i Benčec ističu kako gotovo 55% knjižnica na Facebooku su narodne knjižnice, a u drugom članku ističu da komunikacijsku dinamiku na Facebooku prati jednostavan obrazac, a to je: knjižnica objavljuje sadržaj, a korisnici komentiraju (Hebrang Grgić, 2015). Knjižničari uz

pomoć interneta održavaju komunikaciju s korisnicima, promoviraju događaje, obavještavaju korisnike o bitnim promjenama i sl. (Holcer, 2017). Gradska knjižnica Ivanec svojim je korisnicima na raspolaganju na društvenim mrežama Facebook i Instagram. Facebook profil knjižnice otvoren je oko 2011. godine te do sada ima 1125 pratitelja od kojih ih je aktivnih oko 600. Knjižnica na Facebook profilu stavlja obavijesti vezane uz novitete koje ima u ponudi, obavijesti korisnicima, različite događaje čiji je organizator ili suorganizator ivanečka knjižnica te različite videozapise. Isto tako, od 2019. godine, ivanečka knjižnica ima otvoren Instagram profil na kojem trenutno ima 593 pratitelja te se na Instagram profil stavljaju gotovo isti sadržaji kao i na Facebook profil. Godine 2020. knjižnica je otvorila i Youtube profil zbog održavanja virtualne manifestacije jubilarne 40. Drage domaće rieči. Tim povodom knjižnica je u doba pandemije svojim članovima te svim ljudima koji su sudjelovali u natječaju omogućila virtualnu izložbu koja se puštala uživo. Također, knjižnica u svom sastavu ima već spomenuti Čitateljski klub Pavica koji je 2022. godine otvorio Tik-Tok profil na kojem se stvaraju različiti videozapisi s preporukama za čitanje.

### **2.3.1. Online aktivnost Gradske knjižnice Ivanec u vrijeme pandemije COVID-19**

Krize predstavljaju vremenska razdoblja tijekom kojih ne vrijede normalni načini funkcioniranja društva i institucija. Knjižnice, tijekom trajanja kriza pokušavaju prilagoditi svoje poslovanje kako bi umanjile negativne učinke kriznih situacija te, kada kriza završi, opet postigle minimalnu razinu poslovanja koja je postojala prije pojave krize. Za vrijeme kriznih situacija knjižnične usluge, zbirke te ostale aktivnosti koje knjižnica provodi moraju se stalno prilagođavati te to od njih zahtjeva napuštanje svakodnevnih aktivnosti i uvađanje inovacija u poslovanje. Za provedbu takvih aktivnosti potrebna je kompetentnost zaposlenika (Pejić, 2020). Za vrijeme pandemije COVID19, Gradska knjižnica Ivanec bila je određeno razdoblje zatvorena za svoje korisnike te je u tom razdoblju napravila reviziju i otpis određenog dijela građe. Uz knjižničarske poslove, knjižničari i volonteri nastojali su biti dostupni za svoje korisnike putem društvenih mreža pa se tako, gledajući Facebook i Instagram profil knjižnice, mogu vidjeti različite objave, plakati, preporuke i videozapisi iz tog razdoblja. Kako je već spomenuto, knjižnica je bila primorana provesti jubilarnu manifestaciju 40 godina Drage domaće rieči u online okruženju, točnije putem

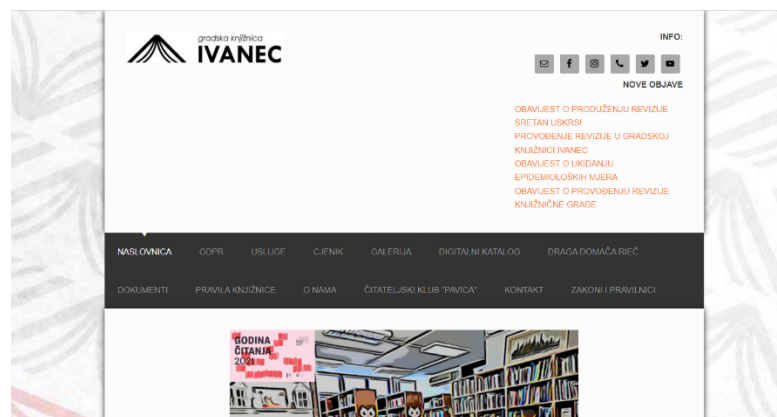
Youtube-a, Facebook i Instagram profila. Knjižnica je u suradnji s Muzejom Planinarstva i fotografom Zoranom Stankom napravila virtualnu izložbu koja se puštala uživo na društvenim mrežama te su zainteresirani korisnici mogli pratiti događaj. Isto tako, zbog pandemije ograničenja su se vidjela i u provedbi Noći knjige te Mjeseca hrvatske knjige, no ivanečka knjižnica je i u tom razdoblju bila vrlo aktivna pa su iz tog razdoblja, također, dostupni različiti videozapisi i fotografije s plakatima. Jedan od pohvalnijih projekata u kojima je Gradska knjižnica Ivanec sudjelovala bila je Noć knjige 2021. čiji je zaštitni znak bila Knjiguška. Knjižnica je napravila izložbu originalnih Ruskih babuška, koje su za potrebe izložbe posudili građani Ivanca te je napravila sajam otpisanih knjiga koji je imao humanitarni karakter za pomaganje knjižnici u Petrinji, te je isti kojeg je promovirala putem društvenih mreža i medija (Grudenić, 2021). Kako bi se povećala protok građe i smanjila gužve i zadržavanja u knjižnici povećalo se korištenje ONLINE narudžbi knjiga preko kontakta na web stranici Knjižnice, maila, poruka u inbox na Facebook i Instagram stranicama te putem telefona. Naručena građa čekala bi korisnike na polici smještenoj u pred ulazu knjižnice, dok bi građu za vraćanje vraćali putem trezora (Izvješće o radu i poslanju Gradske knjižnice Ivanec, 2022). Također, za cijelo vrijeme trajanja pandemije, pa i općenito, knjižnica sve bitne informacije i obavijesti objavljuje na svojoj web stranici.

#### **2.4. Web stranica Knjižnice**

Gotovo sve knjižnice u Republici Hrvatskoj imaju svoje mrežne, odnosno web stranice, a među njima se nalazi i Gradska knjižnica Ivanec. Mrežna stranica ivanečke knjižnice rađena u online poslužitelju web stranica Wordpress. Wordpress je poslužitelj otvorenog koda i besplatan je te omogućuje korištenje usluge uređivanja mrežnog mjesta. Mrežne stranice knjižnice trebale bi biti usklađene s osnovnim funkcijama knjižnice. Uz njihovu pomoć, knjižničari korisnicima osiguravaju pristup digitalnim izvorima i udaljenim izvorima informacija (Petrić, 2013). Naslovna stranica mrežnog mjesta Gradske knjižnice Ivanec sastoji se u zaglavlju od grafičkog znaka koji je opisan prethodno u radu i naziva knjižnice. Isto tako, u zaglavlju se nalazi izbornik na kojem su poveznice na društvene mreže knjižnice te na kontakt ukoliko korisnici zatrebaju pomoć ili im je potrebna određena informacija. Također, u zaglavlju se nalaze i naslovi najnovijih objava. Mrežna stranica knjižnice ima inkluzivan pristup, odnosno u gornjem desnom kutu nalazi se znak kojeg mogu upotrijebiti slabovidne osobe kako bi si



povećali ili umanjili veličinu fonta i sl. U tijelu mrežne stranice nalazi se vodoravan izbornik koji korisnike vodi do bitnih dokumenata knjižnice, GDPR-a, usluga koje knjižnica pruža, galerije fotografija i slika, stranice Čitateljskog kluba Pavica, Draga domaća rieč, knjižnična pravila, zakoni i pravilnici, kontakt i cjenik te stranicu s digitalnim katalogom i digitaliziranom ivanečkom zbirkom. Unutar svakog od izbornika pojavljuju se dokumenti s hipervezom na određeni dokument ili drugo mrežno mjesto. Isto tako, u tijelu se nalaze najnovije objave na kojima je prikazan datum nastanka kako bi se lakše mogla pratiti kronologija događanja. Podnožje mrežne stranice ivanečke knjižnice sastoji se od radnog vremena, kontakta i adrese, općih podataka o knjižnici te izbornik s najnovijim objavama i članicama. Mrežna adresa Gradske knjižnice Ivanec je <http://knjiznice.nsk.hr/ivanec/>.



Slika 1 Naslovna stranica mrežnog mjesta Gradske knjižnice Ivanec

Slika 1 prikazuje naslovnu stranicu mrežne stranice ivanečke knjižnice. Vidljivo je zaglavlje u kojem se nalazi grafička oznaka knjižnice te njezin naziv, info kutak u kojem se korisnici mogu spojiti s knjižničnim osobljem te nove objave koje se postavljaju na mrežnu stranicu. U tijelu se nalazi izbornik koji korisnike vodi na potrebna mrežna mjesta kako bi saznali detaljnije informacije o ivanečkoj knjižnici te načinu na koji ona obavlja posao.

### **3. Digitalni katalog Gradske knjižnice Ivanec**

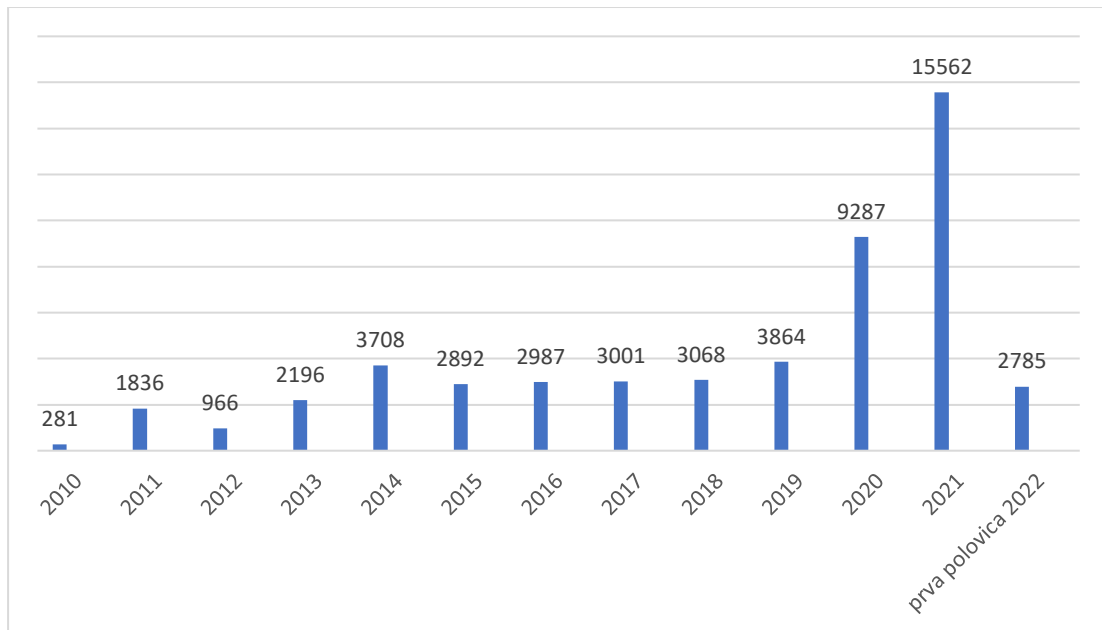
Korisnici knjižnica danas informacijama pristupaju uz pomoć računala ili drugih digitalnih uređaja koji su stalno umreženi te se očekuje da se njihove informacijske potrebe neodložno ispune bez obzira na njihovu fizičku lokaciju i uređaj koji koriste (Jelić, 2015). Kako bi građa koju knjižnica posjeduje bila na dohvat korisnicima, zaduženi je knjižnični katalog. Knjižnični katalog je popis knjižnične građe koja se nalazi u jednoj ili više knjižnica određenog područja. Taj popis je napravljen prema unaprijed definiranim pravilima i kriterijima. U knjižnicama, katalog predstavlja popis knjiga, časopisa i ostale građe, uređen prema abecednom, strukovnom, kronološkom ili nekom drugom redu, koji se koristi pri odabiru i nabavi, obradbi, pretraživanju te zaštiti građe. Knjižnični katalog je posrednik između korisnika i knjižničnog fonda te je radno pomagalo knjižnice (Fabris Jokić, 2015). Knjižnični katalog mora biti konstruiran tako da daje cjelovite i točne informacije na traženi upit te je nužno da imaju sučelje koje će korisnici moći samostalno pretraživati te je zbog toga neophodno stalno prilagođavanje novim tehnologijama, navikama i potrebama korisnika (Fabris Jokić, 2015). Da bi bio od koristi korisnicima, katalog ima dvije bitne zadaće, a to su: 1. omogućiti pronalaženje mjesta na kojem se neka publikacija, odnosno određeno izdanje nekog djela koje knjižnica posjeduje nalazi; 2. povezati i okupiti izdanja određenog dijela i djela određenog autora koje knjižnica posjeduje (Fabris Jokić, 2015). Digitalni katalog Gradske knjižnice Ivanec vodi tvrtka Metelgrad te je dio programa Metel. U ivanečku knjižnicu digitalni katalog uveden je 2010. Katalog se može pronaći pretraživanjem pomoću ključne riječi na internetskoj tražilici ili se može pronaći na naslovnoj strani, internetske stranice ivanečke knjižnice. U dijelu gdje se nalazi digitalni katalog, također je dostupna i već spomenuta digitalizirana ivanečka zbirka. Da bi korisnici mogli uspješno pretraživati digitalni katalog, moraju biti informacijski pismeni. Informacijska pismenost odnosi se na skup sposobnosti pojedinaca, potrebnih da spozna potrebu za informacijom, da pronađe istu, procijeni i djelotvorno se njome koristi (Sečić, 2006). Kako bi mogli samostalno pretraživati informacije, potrebna je stalna naobrazba korisnika knjižnice koju provode knjižničari. Svaka knjižnica ima tri sastavnice kod naobrazbe korisnika, a to su: 1. poučavanje korisnika; 2. usmjeravanje korisnika; 3. pomoć korisnicima (Sečić, 2006). Prije uporabe digitalnog kataloga potrebno je usvojiti navedene sastavnice kako bi pretraživanje bilo uspješno te se tako zadovoljila informacijska potreba korisnika.

### **3.1. Sučelje za korisnike**

Digitalni katalog ivanečke knjižnice dostupan je na mrežnoj stranici knjižnice. Nalazi se u tijelu mrežne stranice. U vodoravnom izborniku naveden je naziv digitalni katalog te tamo korisnici mogu pretraživati isti. U sučelju, nalazi se izbornik gdje korisnici mogu pretražiti osnovne podatke o knjižnici, statistike korištenja kataloga, kontakta te mjesta za prijavu sa svojim emailom kojeg su prethodno ažurirali u knjižnici te pomoću svoje lozinke. U tijelu digitalnog kataloga prikazuje se rotirajućeg izbornika s novitetima koji su obrađeni u knjižnici. Ispod rotirajućeg izbornika nalazi se tražilica u kojoj korisnici samostalno pretražuju građu prema kriterijima pretrage. Na naslovnoj stranici dostupne su upute za pretraživanje građe koje mogu koristiti korisnici koji su početnici u pretrazi istog. Kad korisnici pretraže željenu građu, ukoliko je ista dostupna u knjižnici prikazuje im se naslovnica djela, signatura te podatci je li građa dostupna ili je u posudbi. Ukoliko građa pokraj sebe ima zeleni krug, isti označuje da je građa dostupna, a ukoliko se pojavi crveni krug, to je pokazatelj da je građa posuđena. S lijeve strane tijela mrežne stranice nalazi se izbornik gdje korisnici mogu pretražiti vrstu građe, odnosno mogu pregledati dostupnu tekstualnu građu, periodiku, AV građu, E-građu, slikovnice i E-knjige za posudbu. S desne strane, nalazi se izbornik na kojem su navedeni novi naslovi, abecedni poredak naslova, osobe, godine izdanja, stručne skupine, nakladničke cjeline, ključne riječi te E-knjige za posudbu. Ispod tog izbornika, nalazi se mogućnost prilagodbe kataloga slabovidnim osobama. Bitno je napomenuti da je digitalni katalog prilagodljiv zaslonima uređaja s kojih se pristupa istom.

### **3.2. Statistike uporabe digitalnog kataloga od 2010. godine do danas**

Digitalni katalogi su se masovno počeli uvoditi u knjižnice 2010. godine, te je iste godine uveden i u ivanečku knjižnicu. U ivanečkoj knjižnici, u počecima se digitalni katalog nije puno koristio, odnosno bilo je manje od 500 pretraga godišnje. Sa sve većim razvojem tehnologije, digitalni katalog se počeo koristiti u većoj mjeri čemu svjedoče statistike uporabe. Katalog je počeo s masovnijom uporabom od 2012. godine. Danas, u prvoj polovici godine 2022. digitalni katalog korišten je 2785 puta, a takva i manja brojka je kotirala u godišnjoj pretrazi kataloga do 2016. godine. U nastavku su prikazane pretrage kataloga prema godinama pomoću grafikona.



Grafikon 2 Prikaz uporabe digitalnog kataloga od 2010. godine do prve polovice 2022. godine

Grafikon 2 prikazuje u kojoj se mjeri koristio digitalni katalog ivanečke knjižnice u razdoblju od 2010. godine do danas. Vidljivo je kako se u samim počecima uvađanja katalog koristio vrlo malo, odnosno u cijeloj godini bio je pretraživan samo 281 puta. Digitalni katalog je 201. godine ostvario 1836 godine te od tada ima trend rasta. Blagi pad se prikazao 2012. godine, no od 2013. godine katalog se pretražuje više od 3000 puta godišnje. Godine 2019. godine se, također, prikazuje povećanje uporabe digitalnog kataloga. To je bilo početno razdoblje pandemije COVID19 te su u tom periodu korisnicima bila ograničena kretanja po knjižnici i pregledavanje građe uživo. Godina 2021. je rekordna u dosadašnji pretragama kataloga. U toj godini katalog je pretraživan više od 15 000 puta, što je pokazatelj da su korisnici zadržali naviku pretraživanja digitalnog kataloga koja se počela razvijati za vrijeme pandemije. Danas, u prvoj polovici 2022. godine, katalog je pretražen više od 2500 puta te se očekuje da će do kraja godine postići isti ili veći broj pretraga kao u rekordnoj 2021. godini.

## **4. IRIM – Institut za razvoj i inovativnost mladih**

IRIM punim nazivom Institut za razvoj i inovativnost mladih neprofitna je udruga sa sjedištem u Hrvatskoj koja je razvila i provodi najveći STEM izvannastavni obrazovni program u Europi. Cilj IRIM-a je razvoj digitalne i znanstvene pismenosti, tehnoloških i ostalih kompetencija u okviru STEM područja. Misija IRIM-a je potaknuti i osnažiti svu djecu u Hrvatskoj i regiji da steknu STEM kompetencije potrebne da postanu ravnopravni građani 21. stoljeća, ne samo time što im omogućava pristup tehnologiji, nego i edukacijom i drugim aktivnostima (Institut za razvoj i inovativnost mladih, 2022). IRIM je svoju djelatnost s odgojno-obrazovnih ustanova proširio i na kulturne ustanove, odnosno knjižnice. Ivanečka knjižnica jedna je od sudionica projekta Digitalne knjižnice za lokalni razvoj. Digitalne knjižnice za lokalni razvoj usredotočuju se na STEM područja dok istodobno razvijaju kompetencije poput rješavanja problema, algoritamskog mišljenja, kritičkog razmišljanja, vještina suradnje, komunikacije i kreativnosti. U tom projektu, knjižnicama su donirani Micro:bit-ovi, Boson uređaji, Aq:bitov-ovi, Micro Maqueen, 3D printer te Arduino paketi / Institut za razvoj i inovativnost mladih, 2022) . Kako bi mogli sudjelovati u različitim projektima i radionicama, potrebno je stalno stručno usavršavanje i razvijanje knjižničarskih kompetencija. Kompetencije su mogućnost da osoba upotrebljava određenu sposobnost ili vještinu za obavljanje zadataka na takav način koji dopušta procjenu njegove razine postignuća. One se mogu utvrđivati i razvijati kroz stalne vježbe i obrazovanje (Machala, 2015). Knjižničari ivanečke knjižnice aktivno sudjeluju u stručnim usavršavanjima u sklopu IRIM-a kako bi svojim korisnicima omogućili nove sadržaje i edukacije te potaknuli najmlađe korisnike na aktivnost i suradnju u STEM području. U ivanečkoj knjižnici edukacije pohađaju ravnateljica prof. i dipl.bibl. Marina Grudenić te dugogodišnja volonterka knjižnice mag.prim.educ. Petra Polančec.

### **4.1. Sudjelovanje u projektima**

Gradska knjižnica Ivanec svoju suradnju s Institutom za razvoj i inovativnost mladih započela je 2018. godine kada je IRIM počeo provoditi projekt „STEM Revolucija“ u narodnim knjižnicama diljem Hrvatske. Prije provedbe projekta, knjižničarke ivanečke knjižnice morale stručno usavršavati u STEM području kako bi svoje znanje mogle prenijeti korisnicima provodeći različite radionice u kojima su se koristili donirani

uređaji. U sklopu ovog projekta, ivanečka knjižnica postala je obogaćena za dvadesetak Micro:bit-ova. Micro:bit je razvojna pločica s mikrokontrolerom koji omogućuje jednostavno programiranje i stvaranje edukativnih te zabavnih materijala. Također, uz Micro:bit knjižnici su donirani pet Boson paketa čime se programiranje dovelo na novu razinu. Nakon što je ivanečka knjižnica pokazala vrlo veliki interes u provođenju STEM radionica, postala je član projekta „Croatian Makers“ lige u kojoj su knjižnici donirani tri Ma:queen robota. Idući IRIM-ov projekt u kojem je sudjelovala ivanečka knjižnica bio je projekt „Digitalne knjižnice za lokalni razvoj“ u kojem su knjižnici donirani AQ:bit-ovi pomoću kojih se mjere atmosferske varijable poput zagađenosti zraka, talka zraka te vlažnosti u zraku. Jedan od većih projekata u kojima je knjižnica sudjelovala bio je „Digitalni građanin“ u kojem je ivanečkoj knjižnici doniran 3D pisac Prusa mini. Ivanečka knjižnica bila je odbrana kao jedan od tridesetak knjižnica u hrvatskoj kojoj je u ovom projektu bio doniran 3D pisac te je tako pokazala sposobnost svojih najmlađih korisnika koji su marljivo radili u svim STEM projektima te tako doprinijeli razvoju digitalne revolucije u ivanečkoj knjižnici. Trenutno je Gradska knjižnica Ivanec sudionica projekta „Generacija NOW“ u kojem su knjižnici donirani Arduino razvojni paketi.

#### **4.2. Radionice i ponuda novih STEM tehnologija**

Ivanečka knjižnica je knjižnica koja se okreće prema mladima te tako radi na raznim projektima i aktivnostima koji su u njihovom području interesa. Svoju priču u STEM revoluciji započela je 2018. godine kad je počela provoditi radionice s doniranim Micro:bit-ovima. U ivanečkoj knjižnici voditeljica radionice i izrade projekata je volonterka i učiteljica informatike Petra Polančec. U početku su se provodile Micro:bit radionice u informatičkom kutku knjižnice te je radionice pohađalo tek četvero djece koji su pokazali izniman interes i znanje u korištenju istih. S vremenom kako je knjižnica počela promovirati STEM projekte, na radionice se počelo javljati sve više zainteresiranih članova čiji je dobni raspon bio od 7 – 15 godina. Na radionicama su se radili različiti zanimljivi programi koju se potom prebacivali na Micro:bit te su polaznici naučili kako izraditi igrače kocke, mjeriti temperaturu zraka, napraviti vlastiti kompas i dr. Po završetku učenja osnovnih i naprednih mogućnosti koje pruža Micro:bit, s polaznicima su se počeli provoditi projekti s Boson programskim paketima u kojima su naučili spajati led diode na Boson mikrokontroler, naučili su razlikovati

portove/ulaze na koje se spajaju pojedini senzori, kako povezivati dva ili više senzora u cjelinu da bi oni međusobno radili te su naučili koristiti senzore zvuka, infracrvenog svjetla i sl. Jedan od polaznicima najdražih projekata u kojima su sudjelovali bili su projekti sa Ma:queen robotima. Ma:queen roboti omogućili su polaznicima da nauče kako pokrenuti robota da se kreće na kraće relacije, na koju logiku se okreću kotači kod robota, kako da pale i gase led diode koje se nalaze na donjoj strani mikrokontrolera, kako aktivirati senzore za praćenje objekata ili kako da programiraju robota koji će pratiti određenu stazu. Radionice 3D pisača pohađalo je nešto manji broj polaznika, no razlog tome je nemogućnost istovremenog korištenja 3D pisača od strane više korisnika. Bitno je napomenuti da su mnoge radionice u ivanečkoj knjižnici održali IRIM-ovi edukatori koji su polaznicima pokušali dočarati stvaranje programa te prebacivanje istih na uređaj koji će potom iste radnje izvršavati. Kako bi se STEM područje i dalje razvijalo neovisno o radionicama, knjižnica je omogućila svojim korisnicima da posuđuju sve STEM digitalne sadržaje koje je knjižnica dobila u IRIM-ovoj donaciji te, također, u ponudi ima i različite priručnike koji mogu poslužiti u učenju korištenja istih. Ovakvu vrstu građe najviše posuđuju iznimno zainteresirani korisnici učeničke dobi te učitelji informatike, fizike i tehničke kulture koji iste mogu iskoristiti u svom radu te tako proširiti STEM znanje u školama koje nisu opremljene s ovakvim sadržajima.

## 5. E-knjige

Knjižnica kod izgradnje zbirke mora postaviti kriterije. Glavni kriteriji zbirke trebali bi biti: dovoljan opseg građe da udovolji potrebama korisnika, pružanje građe u različitim oblicima, priljev novih naslova, posudba građe, širok izbor beletrističkih i nebeletrističkih predmetnih područja, osiguravanje netiskane građe, pristup vanjskim izvorima i sl. (IFLA, 2011). Kao što je navedeno, knjižnice uvode pristup netiskanoj građi i pristup vanjskim izvorima, a to se najviše provodi kroz e-knjige. Knjige su najprošireniji medij koji služi za zabavu i znanje te postoji od samih početaka razvoja civilizacija, no kako se u današnje vrijeme sve više prelazi iz analognog u digitalno, tako su i knjige počele dobivati svoj digitalni oblik u obliku e-knjiga, odnosno, elektroničkih knjiga. E- knjiga je monografsko književno djelo u digitalnom obliku koju možemo čitati na zaslonu računala ili pomoću čitača te na uređajima koji su posebno dizajnirani za čitanje e-knjiga (Keča, 2012). Također, Živković ističe kako su elektroničke knjige jedna ili više datoteka omeđenog sadržaja koje su dostupne javnosti na mreži ili u materijalnom obliku poput CD-a, diskete i sl (Živković, 2002). Isto tako, e-knjiga može biti nositelj slike, zvuka kao i veza sa srodnim mrežnim stranicama te programima za izmjene i dopune. Svaka e-knjiga mora biti označena s ISBN-om (International Standard Book Number) ili DOI (Digital Object Identifier System) i URN (Update Request Number) koji su specifični za elektroničku građu (Živković, 2002). Elektronička knjiga postaje važan dio kulture u digitalnom dobu. Odvajanjem od tiskane knjige, ona mijenja tradicionalna određenja vrsta knjiga (Lončar, 2012). E-knjige mogu biti ispisane na zahtjev, no većinom se koriste u svom digitalnom obliku zbog mogućnosti hiperveza koje vode na druge poveznice te zbog toga e-knjige nisu fiksne, nego se mogu mijenjati i nadograđivati kako bi korisnik imao relevantne i nove izvore (Keča, 2012). E-knjige kao novi medij ima prednosti, no, također, postoje i određeni nedostaci. E-knjige su ,za razliku od knjiga fizičkog oblika, dostupne na raspolaganje 24 sata dnevno bez obzira gdje se nalazili jer se nalaze na posebnim mrežnim stranicama elektroničkih nakladnika, knjižnica te knjižara te im je prednost u tome da se ne moraju kupovati, nego se u većini slučajeva mogu koristiti besplatno. Jedna od prednosti e-knjiga je vrijeme u kojem dobijemo knjigu na raspolaganje jer je ista dostupna gotovo u trenutku. Također, ukoliko je knjiga tiskana u više svezaka, nije potrebno čekati do kako knjiga ne ode u tiskanje jer će ista biti dostupna na mreži. Jedna od bitnih prednosti je ta da se u e-knjigama nalaze multimedijски i interaktivni



sadržaji (Keča, 2012). Kao što je spomenuto, e-knjige se mogu čitati na digitalnim uređajima ili posebnim prilagođenim uređajima, te je tako korisnicima omogućeno da smanjuju veličinu slova, osvjetljenje zaslona i sl. E-knjige zauzimaju malo mjesta te su zbog toga vrlo praktične, a isto tako, omogućuju dopunjavanje, podcrtavanje i pravljenje bilježaka (Keča, 2012). Nedostatak e-knjige je slaba informatička pismenost određenog postotka korisnika i to u smislu pronalaska potrebne informacije te njezino vrednovanje. Da bi korisnik mogao koristiti e-knjige mora se snalaziti s različitim tehnologijama, no većina korisnika i dalje ostaje sklona knjigama u fizičkom obliku. Cijena je još jedan nedostatak e-knjiga jer je previsoka za prosječnog čitatelja (Keča, 2012). Promjena standarda i zastarjeli formati, također su jedan od nedostataka e-knjiga. S vremenom se tehnologija mijenja te je potrebno mijenjati ili zadržavati postojeće standarde kako bi se e-knjige mogle i dalje koristiti. Autorsko pravo je još jedan od problema koji se javlja u kontekstu e-knjiga. Kod kupnje e-knjiga, knjižnica kupuje pristup grafi na određeno vrijeme te ju može koristiti za vrijeme kad posjeduje licencu. Također, e-knjiga i knjiga u tiskanom obliku razlikuju se po izdavanju. Knjiga u fizičkom obliku treba imati pravo umnožavanja i pravo raspačavanja, dok e-knjiga mora posjedovati pravo pristupa (Živković, 2002). Živković (2002.) smatra kako je važno razvijati svijest o potrebi poštivanja autorskih prava te je bitno da postoje sankcije za one koji krše autorska prava. E-knjige su dostupne na korištenje korisnicima 24 sata dnevno pošto se nalaze u E-bazama podataka knjižnica ili knjižara. Jedna od najpoznatijih E-knjižara je Amazon koji je bio osnovan 1995. godine te je knjigama dao nove mogućnosti poput brže nabave te su tako knjige postale zanimljivije i počele su biti korištene od strane više korisnika (Keča, 2012).

### **5.1. Uvođenje E-knjiga u ponudu ivanečke knjižnice**

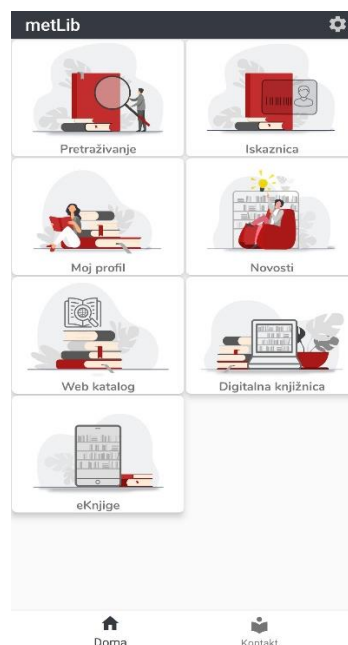
Za vrijeme trajanja pandemije COVID-19, ivanečka knjižnica bila je primorana prilagoditi svoje usluge i rad novonastaloj situaciji. Jedna od novih usluga koje je knjižnica uvela su E-knjige. Godine 2021. E-knjige su uvedene u ponudu ivanečke knjižnice te ih korisnici mogu posuđivati i čitati putem aplikacije METLIB. Aplikacija je omogućila članovima knjižnice relevantne informacije o knjižnici i grafi na jednom mjestu, a za posudbu istih, korisnici trebaju imati aktivnu članarinu u knjižnici te se u sustav prijavljuju putem svojih korisničkih podataka koji su evidentirani u knjižnici (Izvrješće o radu i poslanju Gradske knjižnice Ivanec (2022)). Najčešći format e-knjiga

koje se nalaze u fondu ivanečke knjižnice je PDF (Portable Document Format) koji omogućuje i čitanje e-knjiga gotovo na svim digitalnim uređajima, a ne samo na specijaliziranim poput Amazon Kindle-a. Gradska knjižnica Ivanec e-knjige nabavlja preko tvrtke Point u programu Metel koji je specijaliziran za digitalni katalog, e-knjige i digitalizaciju građe. Kao što je poznato, knjižnica svoju zbirku prilagođava željama i potrebama korisnika, a isto je i sa e-knjigama. Pošto najveći dio korisnika posuđuje beletristiku i lektirna djela, a u manjoj mjeri stručnu literaturu, ivanečka knjižnica u ponudi e-knjiga posjeduje beletrističina djela te nešto manje stručne literature.



Slika 2 Ikona i korisničko sučelje aplikacije METLIB

Slika 2 prikazuje ikonu aplikacije METLIB koja služi za pretragu digitalnog kataloga određene knjižnice, evidenciju posuđene i pročitane građe te posudbu e-knjiga.



Slika 3 Korisničko sučelje aplikacije METLIB

Slika 3 U sučelju aplikacije METLIB nalazi se izbornik u kojem korisnici pretražuju građu unutar svoje knjižnice, mogu pregledavati svoju iskaznicu te im ona može

poslužiti umjesto fizičke iskaznice u knjižnicama kad posuđuju građu. Isto tako, aplikacija ima izbornik Moj profil u kojem korisnici mogu vidjeti popis pročitanih knjiga, trenutno posuđenih te mogu stvoriti vlastitu listu želja. U izborniku Novosti nalaze se ažurirane obavijesti o određenoj knjižnici. Web katalog vodi korisnika na digitalni katalog knjižnice, a digitalna knjižnica vodi do korisničkog sučelja Metelgrad. U izborniku Eknjige, korisnici mogu posuđivati dostupne e-knjige te pratiti rokove za vraćanje istih. Gradska knjižnica Ivanec u ponudi ima 119 primjeraka e-knjiga. E-knjige se posuđuju na vremensko razdoblje od 60 nakon čega se automatski razdužuju u sustavu. Korisnik istovremeno može imati posuđene dvije e-knjige. Nakon što korisnik pročita određenu e-knjigu, istu više ne može posuđivati. Maksimalan broj posudbi u tekućem mjesecu je 10 knjiga. Kako je usluga posuđivanja e-knjiga nova u ivanečkoj knjižnici, korisnici nisu skloni posuđivanju istih, nego više posuđuju građu u fizičkom obliku, no postoje izuzetci među korisnicima koji preferiraju knjige u elektroničkom obliku. E-knjige u ivanečkoj knjižnici trenutno ima posuđeno devetero osoba te su to osobe koje posuđuju knjige od početka uvođenja usluge. Vidljivo je kako su knjige posuđivane u malim količinama što govori o preferencija korisnika o korištenju knjiga u fizičkom obliku.

## **6. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Ivanec**

Kako bi knjižnica znala što je potrebno njezinim korisnicima te koje su njihove preferencije, potrebno je provoditi različite upitnike i ankete temeljem kojih bi se mijenjala i prilagođavala knjižnična djelatnost (IFLA, 2011). Upitnici i anketiranje su potrebni kako bi se vidjelo koje usluge korisnici trebaju i zahtijevaju, omogućuje korisnicima da daju svoje pritužbe, pomoću njih knjižnica prati reakcije korisnika na nove usluge i inicijative, uzima u obzir korisničke prijedloge te pružaj povratne informacije korisnicima (IFLA, 2011). U ovom diplomskom radu nastojalo se istražiti koliko su korisnici upoznati s novim sadržajima koje Gradska knjižnica Ivanec nudi u periodu od 2010. godine do danas. Ivanečka knjižnica ima aktivnih 1070 članova, a ukupan broj članova je 3000. Istraživanje je provedeno od 20. travnja 2022. godine do 10.5.2022. godine. Upitnik je korisnicima bio dostupan na Facebook i Instagram profilu ivanečke knjižnice te na mrežnoj stranici.

### **6.1. Ciljevi istraživanja i hipoteze**

Cilj istraživanje je prikazati nove ponude koje Gradska knjižnica Ivanec nudi korisnicima, statistike korištenja digitalnog kataloga od 2010. godine do danas te prikazati upoznatost korisnika s provođenjem informatičkih/robotičkih radionica i sudjelovanje u projektima koji obogaćuju sadržaj knjižnice. Ovim radom želi se istražiti zadovoljstvo korisnika cjelokupnim novim uslugama koje im nudi navedena knjižnica i prikazivanje snalaženja u uporabi digitalnog kataloga za pretraživanje građe te novih mogućnosti koje su na raspolaganju. Glavna istraživačka pitanja na koja se želi dati odgovor su: 1. Jesu li korisnici upoznati s novim ponudama koje nudi Gradska knjižnica Ivanec?; 2. Jesu li korisnici zadovoljni novim ponudama koje nudi Gradska knjižnica Ivanec? Hipoteze koju su postavljene prije početka istraživanja glase: H1- Korisnici Gradske knjižnice Ivanec djelomično su upoznati sa svim novim sadržajima koje knjižnica nudi u razdoblju od 2010. godine do danas. H2 – Korisnici Gradske knjižnice Ivanec zadovoljni su sveukupnom ponudom koja im se nudi u razdoblju od 2010. godine do danas. Na temelju rezultata istraživanja H1 i H2 su prihvaćene.

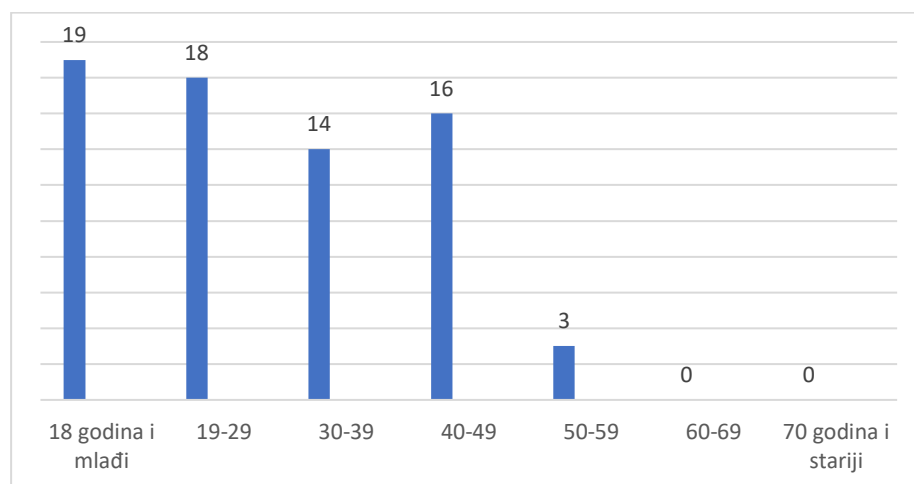
## 6.2. Instrument i metodologija istraživanja

Za istraživanje koristio se mjerni instrument anonimni online upitnik koji je nastao u sklopu alata Office 365. Upitnik se sastoji od 31. pitanja od kojih se prvi dio pitanja odnosi na strukturu ispitanika, potom na korištenje mrežnih mjesta knjižnice, sudjelovanje s Institutom za razvoj i inovativnost mladih, E-knjige te na zadovoljstvo sveukupnom ponudom knjižnice. Upitnik se sastoji od pitanja jednostrukog ili višestrukog izbora, Likertove skale od 6 stupnjeva u kojoj korisnici daju svoje stavove te jednog pitanja za dopunjavanje, odnosno davanje prijedloga za buduće ponude ivanečke knjižnice. Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od 70 ispitanika.

## 6.3. Analiza rezultata

U provedenom istraživanju sudjelovalo je 70 korisnika Gradske knjižnice Ivanec te su davali svoje odgovore o poznavanju i zadovoljstvu s ponuđenim uslugama. Kao što je navedeno, upitnik se sastoji od 31. pitanja. Prva skupina pitanja odnosila se na strukturu ispitanika te su dobiveni sljedeći rezultati:

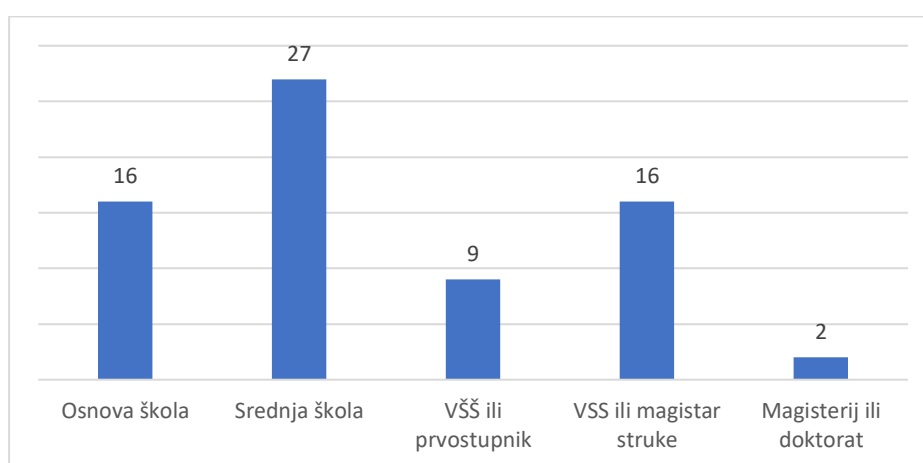
1. Od ukupno 70 ispitanika, 56 ispitanika je ženskog spola (80%) dok je 14 (20%) ispitanika muškog spola što pokazuje da je veći postotak aktivnih ženskih članova unutar ivanečke knjižnice.
2. Unutar upitnika postavljene su dobne granice ispitanika koje su bile raspoređene u rasponu mlađi od 18 godina do starijih od 70 godina. Temeljem istraživanja dobiveni su iduću rezultati.



Grafikon 3 Dobna struktura korisnika

Grafikon 3 prikazuje dobnu strukturu ispitanika. Vidljivo je kako je u istraživanju sudjelovalo najviše ispitanika koji imaju 18 ili manje godina (27%) te ispitanika između 19-29 godina (26%). Ispitanika dobnog raspona od 30-39 godina bilo je 20% dok je ispitanika između 40-49 godina bilo 23%. Upitnik je ispunilo 4% ispitanika koji imaju dobnog raspon između 50-59 ispitanika, dok je 0% ispitanika bilo između 60-69 godina te 70 i više godina.

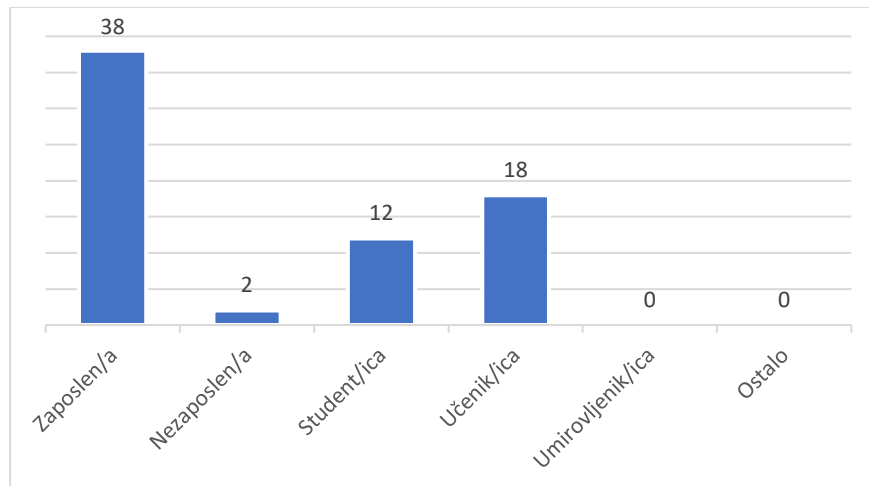
3. Treće pitanje odnosilo se na završeni stupanj obrazovanja ispitanika te su temeljem istog dobiveni sljedeći rezultati:



Grafikon 4 Najveći završeni stupanj obrazovanja ispitanika

Grafikon 4 prikazuje najveći završeni stupanj obrazovanja ispitanika te je vidljivo kako 16 ispitanika od ukupno 70 (23%) ima završenu osnovnu školu. Srednju školu ima završeno 27 ispitanika (38%). Od ukupno 70, 9 ispitanika (13%) imaju VŠŠ ili status prvostupnika. VSS ili magistar struke ima završeno 16 ispitanika (23%). Magisterij ili doktorat imaju završeno dva ispitanika (3%).

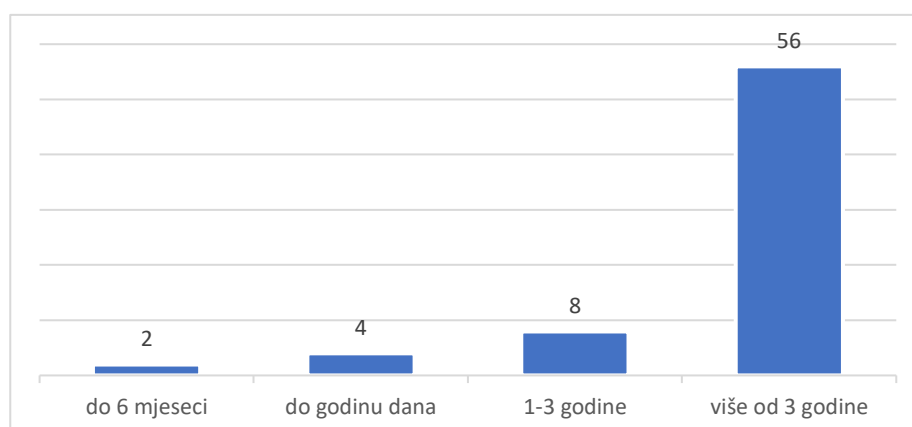
4. Četvrto pitanje odnosilo se na radni status ispitanika. Ispitanici su birali između Zaposlen/a, Nezaposlen/a, Student/ica, Učenik/ica, Umirovljenik/ica, Ostalo. Na temelju prikupljenih podataka dobiveni su rezultati:



Grafikon 5 Radni status ispitanika

Grafikon 5 prikazuje radni status ispitanika. Temeljem dobivenih rezultata vidljivo je da od 70 ispitanika njih 38 je u radnom odnosu te ima status zaposlen/a (54%). Osamnaest ispitanika odgovorilo je da ima status učenika (26%). Status studenta ima 12 ispitanika (17%). Status nezaposlene osobe imaju 2 ispitanika (3%). Status umirovljenika i ostalo ima 0 ispitanika.

5. Peto pitanje vezano je uz članstvo u Gradskoj knjižnici Ivanec. Pitanje glasi: **Koliko dugo ste član knjižnice (bez prekida u obnovi članstva)?** Ovime se htjelo pokazati koliki vremenski period su ispitanici istraživanja članovi knjižnice. Kategorije između kojih su ispitanici birali su: do 6 mjeseci, do godinu dana, 1-3 godine, više od 3 godine.

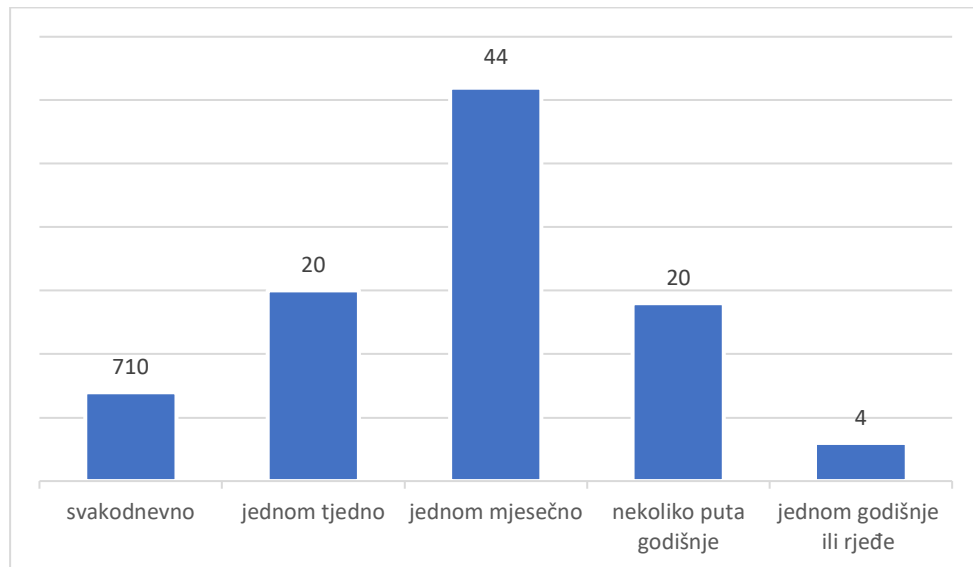


Grafikon 6 Vremenski period obnove članarine u ivanečkoj knjižnici

Grafikon 6 prikazuje koliko dugo su ispitanici članovi ivanečke knjižnice. Temeljem dobivenih rezultata vidljivo je da su 56 ispitanika (80%) članovi ivanečke knjižnice više od 3 godine, dok je 1-3 godine aktivno 8 ispitanika (11%). Četiri ispitanika članovi su

ivanečke knjižnice do godinu dana (6%) dok je dvoje ispitanika odgovorilo da su članovi knjižnice do 6 mjeseci (3%).

6. Šesto pitanje odnosi se na korištenje knjižnice od strane ispitanika. Ispitanici su imali ponuđeno da odaberu koliko često koriste ivanečku knjižnicu, a mogli su birati između idućih kategorija: svakodnevno, jednom tjedno, jednom mjesečno, nekoliko puta godišnje i jednom godišnje ili rjeđe.

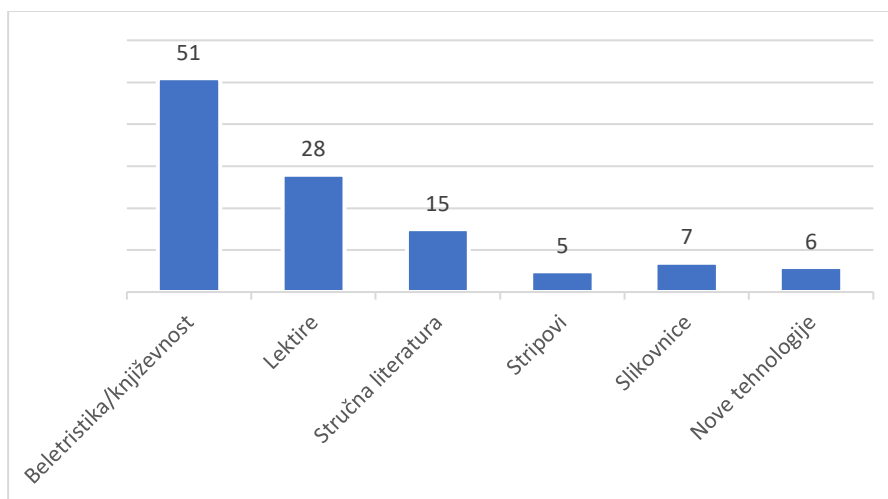


Grafikon 7 Učestalost korištenja knjižnice

Grafikon 7 prikazuje učestalost korištenja knjižnice od strane ispitanika. Temeljem dobivenih rezultata vidljivo je da ispitanici najviše posjećuju knjižnicu jednom mjesečno (44%) ili nekoliko puta godišnje (20%). Jedno tjedno knjižnicu koristi 20% ispitanika, dok knjižnicu svakodnevno koristi 10% ispitanika. Jednom godišnje ili rjeđe knjižnicu koristi 4% ispitanika.

7. Sedmo pitanje odnosi se na čitalačke preferencije. Ispitanici su birali između navedenih kategorija koju najviše posuđuju. Ispitanici su mogli birati između beletristike/književnosti, lektira, stručne literature, stripova, slikovnica i novih tehnologija poput Micro:bitova, Boson-a i slično. Između navedenih kategorija, ispitanici su mogli birati više kategorija.

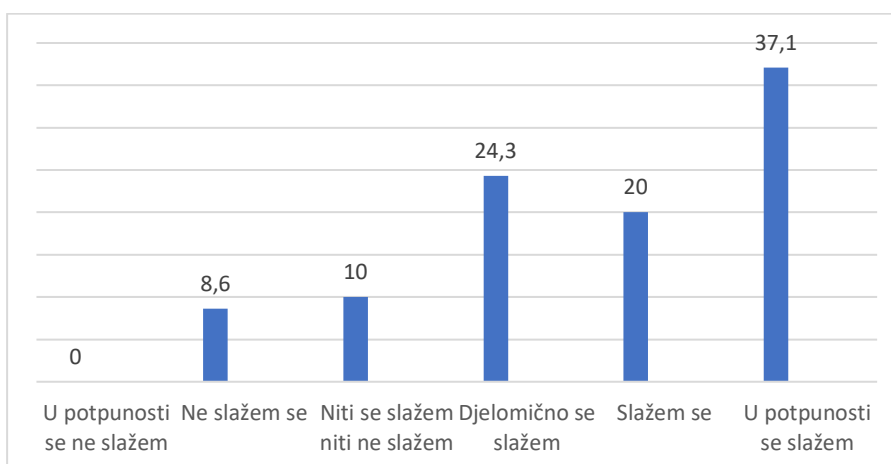




Grafikon 8 Najposuđivanija građa Gradske knjižnice Ivanec

Grafikon 8 prikazuje čitateljske preferencije korisnika ivanečke knjižnice. Temeljem dobivenih rezultata vidljivo je kako 51 ispitanik najviše posuđuje beletristiku/književnost (46%) i 28 ispitanika posuđuje lektiru (25%). Nešto manje se posuđuje stručna literatura (15 ispitanika - 13%). Isto tako, 7 ispitanika preferiraju posuđivati slikovnice za najmlađe uzraste (6%) te nešto manje stripove i nove tehnologije poput Micro:bit-ova, Boson paketa i sl. (6 ispitanika - 5%).

8. Osmo pitanje odnosi se na korištenje mrežne stranice knjižnice. Izjava glasi: **Koristim se s Web stranicom Gradske knjižnice Ivanec.** Ispitanicima je bila ponuđena Likertova skala od 6 odgovora između kojih su ispitanici birali onaj odgovor koji se odnosi na njih.

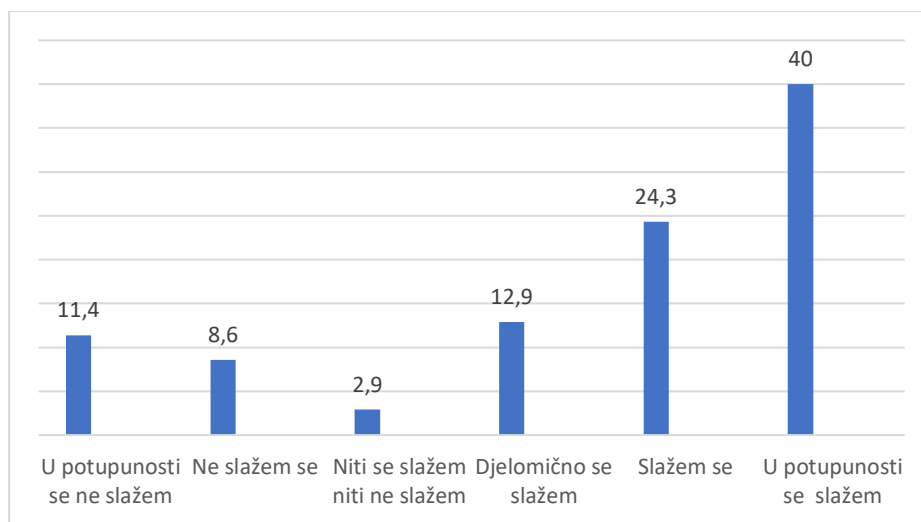


Grafikon 9 Korištenje mrežnom stranicom knjižnice

Grafikon 9 prikazuje odgovore koji su dobiveni Likertovom skalom. Skala se sastojala od sljedećih odgovora: u potpunosti se ne slažem, ne slažem se, niti se slažem niti se ne

slažem, djelomično se slažem, slažem se i u potpunosti se slažem. Dobiveni rezultati pokazuju da su ispitanici na pitanje koriste li se Web stranicom knjižnice odgovori sljedeće: 31,7% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slažu, 24,3% ispitanika odgovorilo je da se djelomično slažu, 20% ispitanika odgovorilo je da se slažu, 10% ispitanika odgovorilo je da se niti slažu niti ne slažu te je 8,6% ispitanika odgovorilo da se ne slažu s navedenom tvrdnjom. Ni jedan ispitanik nije odgovori da se u potpunosti ne slaže.

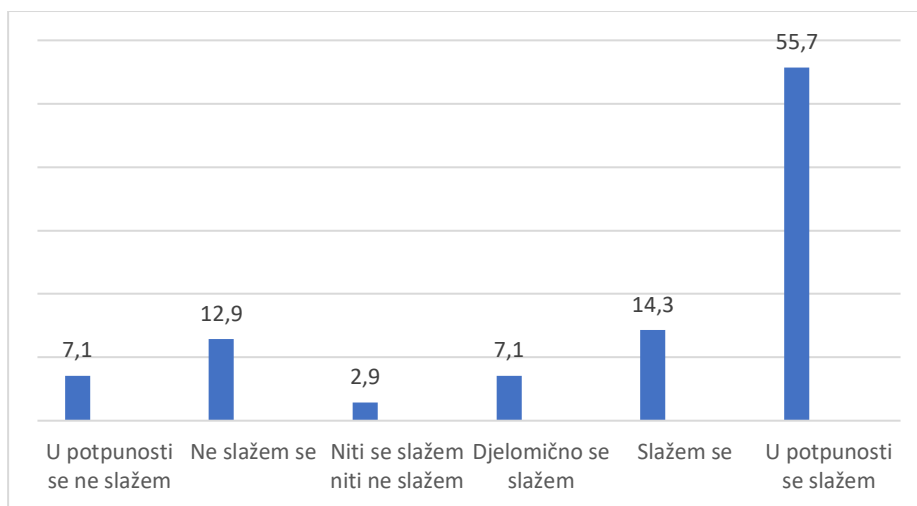
9. Ovo pitanje htjelo je ispitati koriste li se ispitanici s Facebook stranicom knjižnice. Pitanje se, također, sastojalo od Likertove skale s mogućih 6 odgovora, a glasi: **Pratim Facebook profil Gradske knjižnice Ivanec.**



Grafikon 10 Praćenje Facebook stranice ivanečke knjižnice

Grafikon 10 prikazuje da su ispitanici su odgovorili sljedeće: 40% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slaže, 24,3% ispitanika odgovorilo je da se slažu s navedenom tvrdnjom, 12,9% ispitanika odgovorilo je da se djelomično slažu, 2,9% ispitanika odgovorilo je da niti slažu niti ne slažu, 8,6% ispitanika odgovorilo da se ne slažu s navedenom tvrdnjom te je 11,9% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti ne slažu s navedenom tvrdnjom.

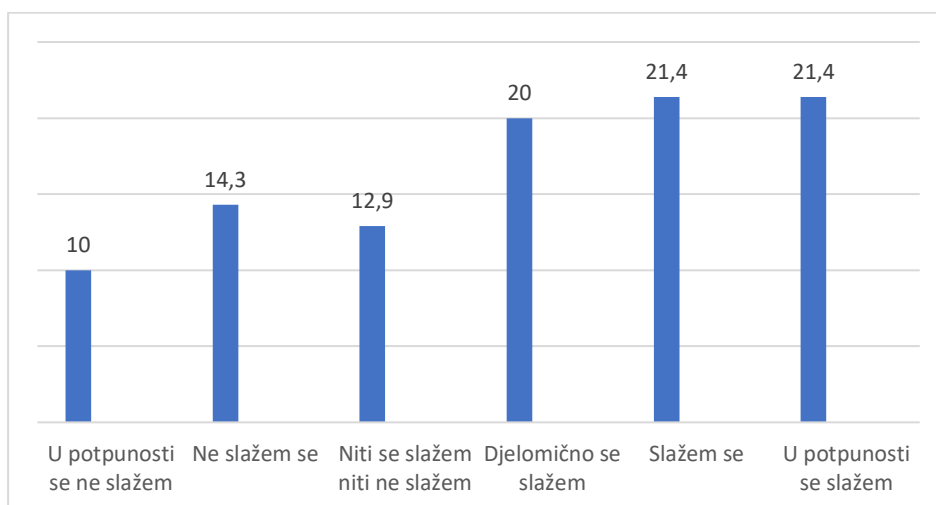
10. Desetim pitanjem htjelo se ispitati prate li ispitanici Instagram profil ivanečke knjižnice, a pitanje glasi: **Pratim Instagram profil Gradske knjižnice Ivanec.**



Grafikon 11 Praćenje Instagram profila ivanečke knjižnice

Grafikon 11 prikazuje da su se istraživanjem su se dobili sljedeći rezultati: 55,7% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slaže, 14,3% ispitanika odgovorilo je da se slažu s navedenom tvrdnjom, 7,1% ispitanika odgovorilo je da se djelomično slažu, 2,9% ispitanika odgovorilo je da niti slažu niti ne slažu, 12,9% ispitanika odgovorilo da se ne slažu s navedenom tvrdnjom te je 7,1% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti ne slažu s navedenom tvrdnjom.

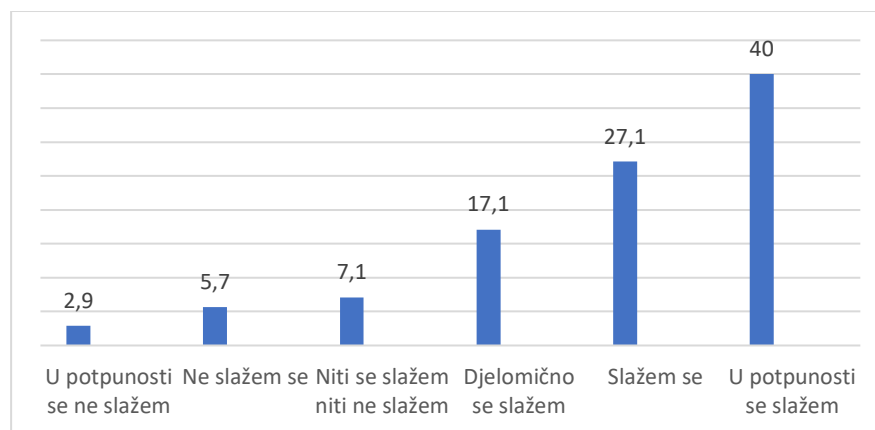
11. Ovim pitanjem htjelo se provjeriti koliko ispitanici koriste usluge online rezervacije građe, a pitanje je glasilo: **Koristim se rezervacijom građe putem nekih od dostupnih kanala za komunikaciju (telefon, email, web stranica, društvene mreže).**



Grafikon 12 Korištenje uslugom online rezervacije građe

Grafikon 12 prikazuje da su se istraživanjem dobili rezultati da se 10% posto ispitanika u potpunosti ne slaže da koriste usluge online rezervacije građe, 14,3% ispitanike se ne slaže s izjavom da koriste uslugu online rezervacije građe, 12,9% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s korištenjem navedene usluge, 20% ispitanika se djelomično slaže da koriste usluge online rezervacije građe, 21,4% ispitanika odgovorilo je da se slažu i u potpunosti slažu s korištenjem usluge online rezervacije građe.

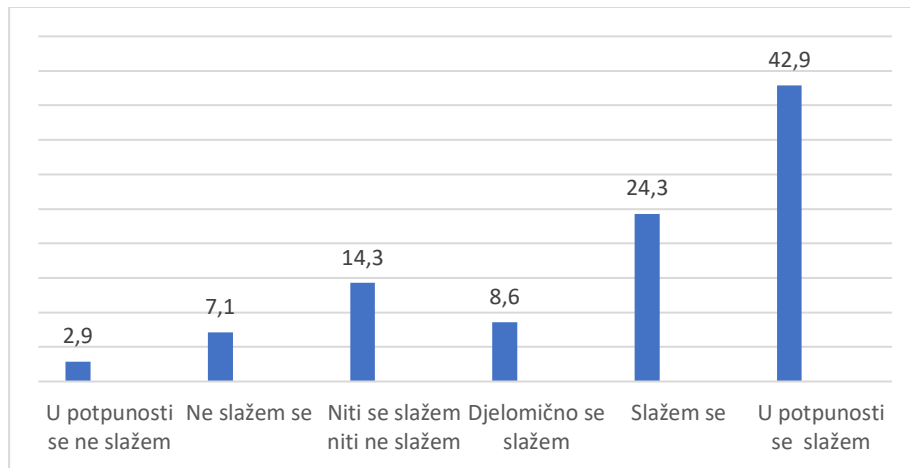
12. Dvanaesto pitanje odnosilo se na samostalnost u korištenju digitalnog kataloga za pretragu željene građe. Pitanje koje je bilo ponuđeno ispitanicima glasilo je: **Samostalno koristim i pretražujem željenu građu u digitalnom katalogu ivanečke Knjižnice.**



Grafikon 13 Samostalnost kod korištenja i pretraživanja digitalnog kataloga ivanečke knjižnice

Grafikon 13 prikazuje koliko su ispitanici samostalni u korištenju digitalnog kataloga ivanečke knjižnice. Temeljem dobivenih rezultata vidljivo je da se 2,9% posto ispitanika u potpunosti ne slaže da koriste digitalnim katalogom, 5,7% ispitanike se ne slaže s izjavom da koriste digitalni katalog, 7,1% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s korištenjem digitalnog kataloga, 17,1% ispitanika se djelomično slaže da koriste usluge digitalnog kataloga, 27,1% ispitanika odgovorilo je da se slažu s korištenjem i pretraživanjem digitalnog kataloga te se 40% ispitanika izjasnilo da se u potpunosti slažu s izjavom te koriste digitalni katalog.

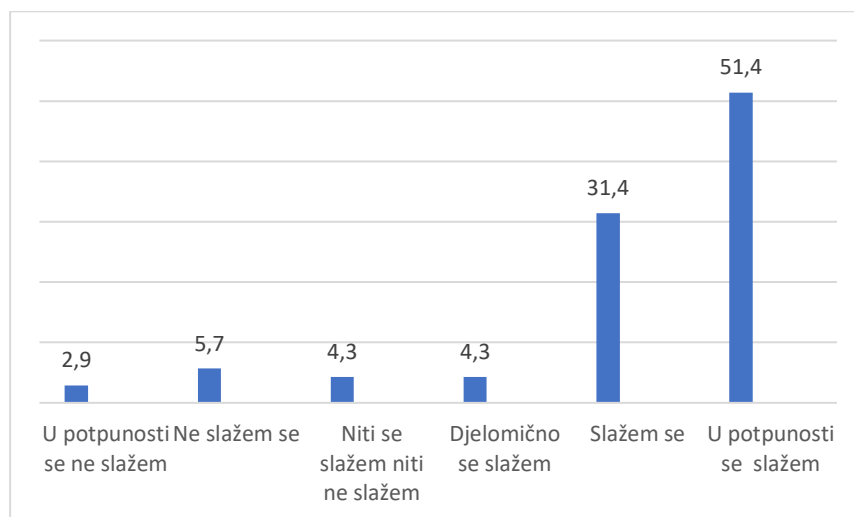
13. Gradska knjižnica Ivanec posjeduje digitaliziranu ivanečku zbirku koja je dostupna na mrežnoj stranici knjižnici. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje vezano uz korištenje iste. Pitanje na koje su ispitanici odgovarali glasi: **Znam kako pretraživati digitalizirane zbirke ivanečke Knjižnice.**



Grafikon 14 Pretraživanje digitalizirane ivanečke zbirke

Grafikon 14 prikazuje znaju li ispitanici pretraživati digitalizirane ivanečke zbirke. Dobiveni rezultati pokazuju da se 2,9% posto ispitanika u potpunosti ne slaže s sposobnošću pretraživanja digitalizirane zbirke, 7,1% ispitanike se ne slaže s izjavom da pretražuju digitaliziranu građu, 14,3% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s korištenjem digitaliziranih zbirki, 8,6% ispitanika se djelomično slaže, 24,3% ispitanika odgovorilo je da se slažu da znaju pretraživati digitaliziranu zbirku te je 42,9% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti slažu s izjavom o korištenju digitalizirane ivanečke zbirke.

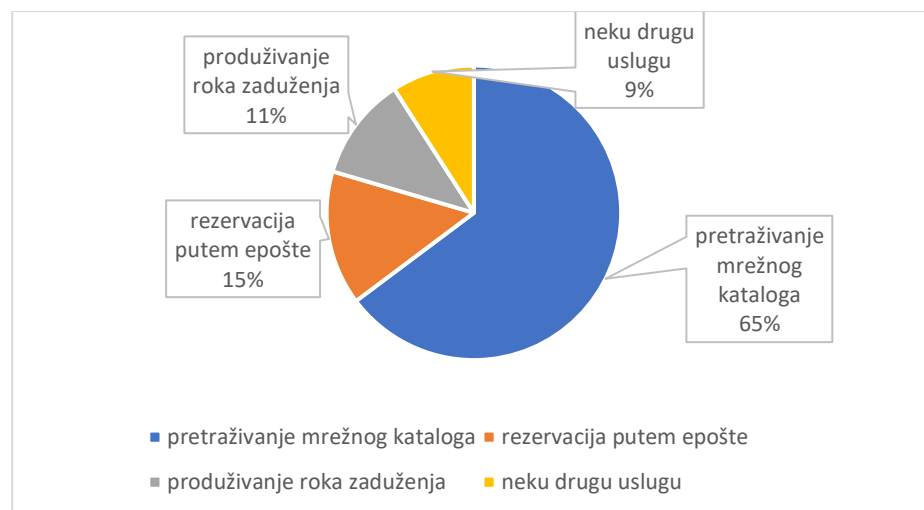
14. Četrnaesto pitanje odnosilo se na zadovoljstvo dobivenih informacija vezanih uz pretragu željene građe, te je pitanje glasilo: **Zadovoljan sam s dostupnim uputama vezanih uz pretragu građe koja mi je potrebna.**



Grafikon 15 Zadovoljstvo uputama vezanih uz pretraživanje potrebne građe

Grafikon 15 prikazuje koliko su ispitanici zadovoljni s dostupnim uputama koje se odnose na pretraživanje željene građe. Rezultati pokazuju da se 2,9% posto ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom, 5,7% ispitanike se ne slaže s izjavom da postoji dovoljno informacija vezanih uz pretragu građe, 4,3% ispitanika niti se slaže niti ne slaže te se djelomično slaže s izjavom, 31,4% ispitanika odgovorilo je da se slažu da se slaže da postoji dovoljno uputa te je 51,4% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti slažu s dovoljno informacija koje se odnose na pretraživanje digitalizirane građe.

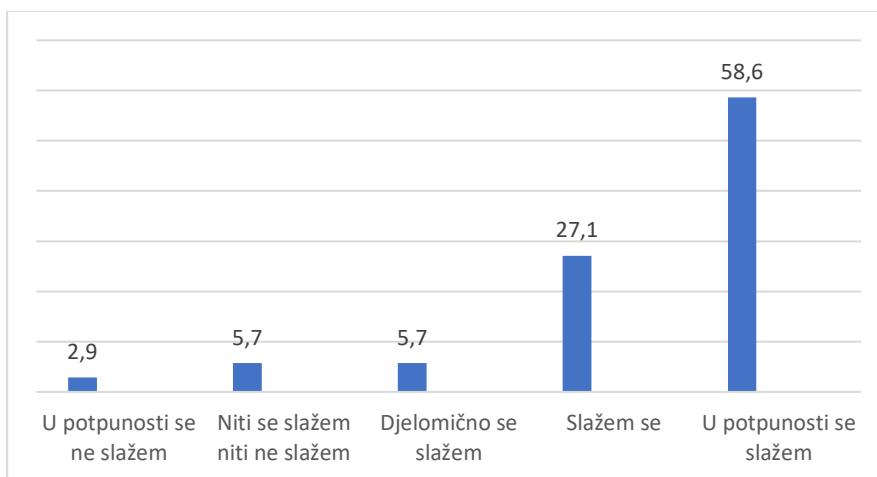
15. Ovo pitanje bilo je višestrukog izbora u kojem su ispitanici mogli odabrati koju od mrežnih usluga koje se nalaze na web stranici knjižnice najviše koriste. Pitanje je glasilo: **Koju od mrežnih usluga na web stranici knjižnice koristite?**



Grafikon 16 Korištenje mrežnih usluga na Web stranici

Grafikon 16 pokazuje koje usluge na mrežnoj stranici najviše koriste ispitanici. Najviše ispitanika (65%) odgovorilo je da najviše koriste usluge pretraživanja mrežnog kataloga knjižnice. Rezervaciju građe putem e-pošte koristi 15% ispitanika. Ivanečka knjižnica nudi mogućnost produživanja roka zaduženja građe putem mrežne stranice ili društvenih mreža te se time koristi 11% ispitanika. Neku drugu uslugu koja se nalazi na mrežnoj stranici koristi 9% ispitanika.

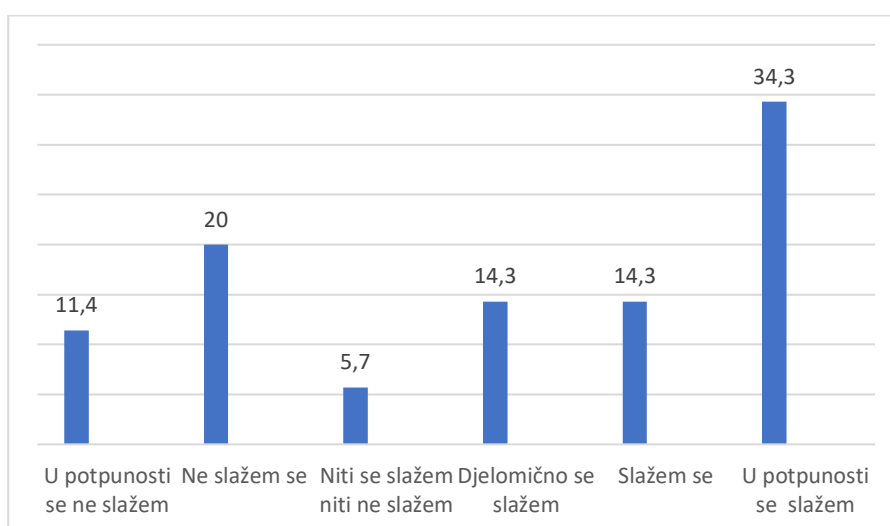
16. Danas gotovo sve informacije pronalazimo na internetu te je jako bitno da se informacije i obavijesti ažuriraju. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje: **Zadovoljan sam s ažurnosti informacija koje se pojavljuju na Web stranici Knjižnice te na njezinim društvenim mrežama.**



Grafikon 17 Zadovoljstvo s ažurnosti informacija

Grafikon 17 prikazuje koliko su ispitanici zadovoljni s ažurnosti informacija na mrežnim stranicama knjižnice. Rezultati pokazuju da se 2,9% posto ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom, 5,7% ispitanika niti se slaže niti ne slaže sa zadovoljstvom ažurnosti informacija ili se djelomično slažu, 0% ispitanika odgovorilo je da se ne slažu s izjavom. Ispitanicu su odgovorili da se slažu s izjavom (27,1%) te se 58,6 ispitanika u potpunosti slažu s ažurnosti informacija na mrežnoj stranici knjižnice.

17. Ovo pitanje odnosilo se na suradnju ivanečke knjižnice s Institutom za razvoj i inovativnost mladih (IRIM). Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje: **Upoznat sam da Gradska Knjižnica Ivanec surađuje s IRIM-om.**

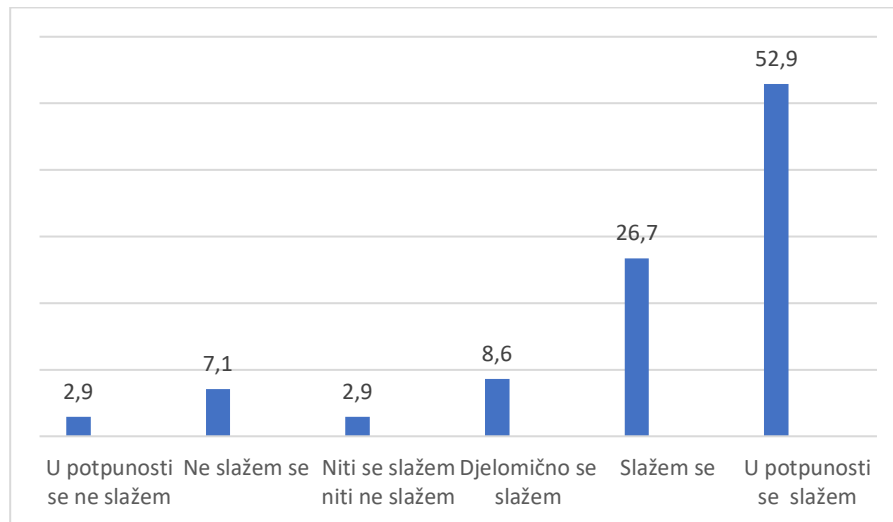


Grafikon 18 Upoznatost suradnje ivanečke knjižnice s IRIM-om

Grafikon 18 pokazuje jesu li ispitanici upoznati o sudjelovanju ivanečke knjižnice sa IRIM-om. Rezultati pokazuju kako se 11,4% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom

te nisu upoznati, 20% ispitanika se ne slaže s izjavom, 5,7% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 14,3% ispitanika djelomično se slaže s izjavom ili se slažu s izjavom, dok se 34,3% ispitanika u potpunosti slažu s izjavom da su upoznati o sudjelovanju ivanečke knjižnice s IRIM-om.

18. Ovim pitanjem htjelo se istražiti koliko su ispitanici informirani o provođenju informatičkih radionica u prostoru ivanečke knjižnice. Pitanje na koje su ispitanici odgovarali glasi: **Upoznat sam da knjižnica provodi informatičke radionice.**

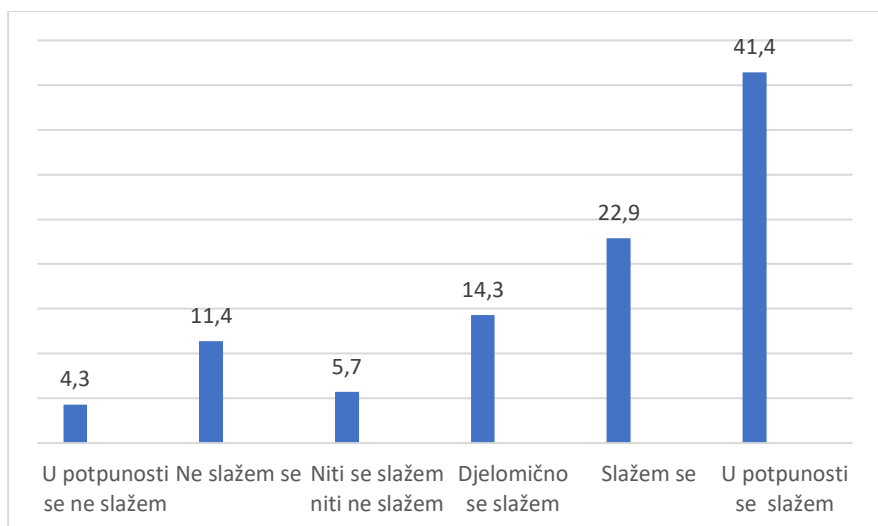


Grafikon 19 Upoznatost korisnika s provođenjem informatičkih radionica

Grafikon 19 prikazuje u kojoj su mjeri ispitanici upoznati s provođenjem informatičkih radionica u prostoru ivanečke knjižnice. Dobiveni rezultati prikazuju da se 2,9% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom ili niti se slažu niti ne slažu, 7,1% se ne slaže s izjavom, 8,6% ispitanika se djelomično slaže s izjavom da su upoznati o provođenju informatičkih radionica, 26,7% ispitanika se slaže s izjavom te se 52,9% ispitanika u potpunosti slažu s izjavom o upoznatosti provođenja informatičkih radionica u prostoru ivanečke knjižnice.

19. Ovim pitanjem htjelo se istražiti koliko su korisnici upoznati s ponudom digitalnih uređaja koji su donirani knjižnici od IRIM-a. Pitanje na koje su ispitanici odgovarali glasi: **Upoznat sam da Gradska knjižnica Ivanec korisnicima nudi različite informatičke i robotičke radionice te omogućuje posudbu Micro:bit-ova, Bosona, Ma:Queena te pruža usluge printanja s 3D printerom.**

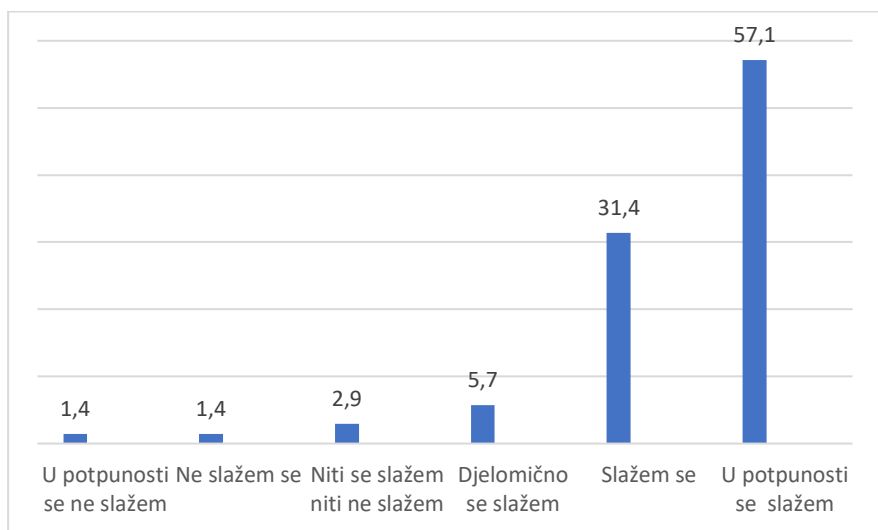




Grafikon 20 Upoznatost korisnika s ponudom informatičkih i robotičkih sadržaja

Grafikon 20 pokazuje koliko su ispitanici upoznati s ponudom informatičkih i robotičkih sadržaja unutar ivanečke knjižnice. Rezultati pokazuju da se 4,3% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom, 11,4% ispitanika se ne slaže s izjavom, 5,7% ispitanika niti se slaže niti ne slaže da su upoznati s ponudom informatičkih i robotičkih sadržaja, 14,3% ispitanika djelomično se slaže s izjavom, 22,9% ispitanika odgovorilo je da se slažu s izjavom te je 41,4% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti slažu s izjavom.

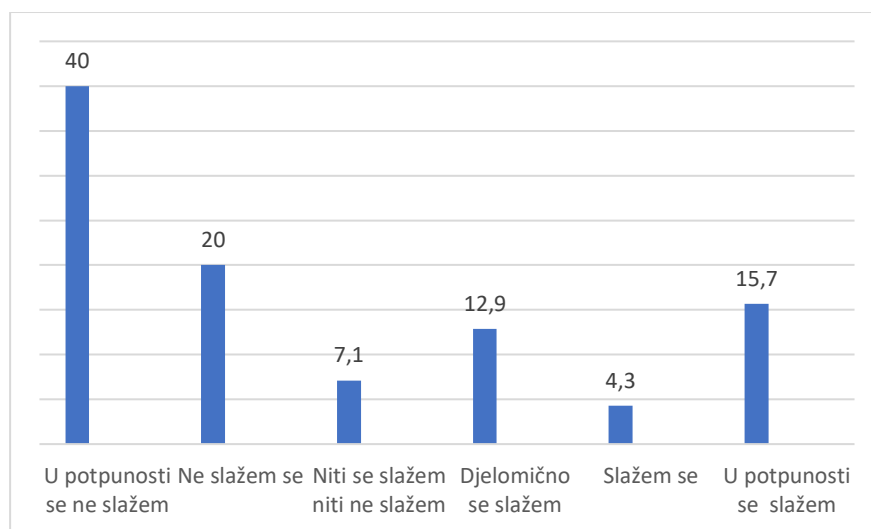
20. Dvadeseto pitanje odnosi se na stav ispitanika o informatičkim radionicama. Pitanje koje im je bilo postavljeno glasi: **Smatram da su informatičke radionice korisne za korisnike.**



Grafikon 21 Mišljenje ispitanika o korisnosti informatičkih radionica

Grafikon 21 pokazuje u kojoj mjeri ispitanici smatraju da su informatičke radionice bitne za korisnike. Temeljem dobivenih rezultata vidljivo je da se 1,4% ispitanika u potpunosti ne slaže ili se djelomično slažu s izjavom, 2,9% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 5,7% ispitanika djelomično se slaže s izjavom dok se 31,4% ispitanika slaže s izjavom. Najveći postotak 57,1% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slažu s izjavom da smatraju da su informatičke radionice korisne za korisnike ivanečke knjižnice.

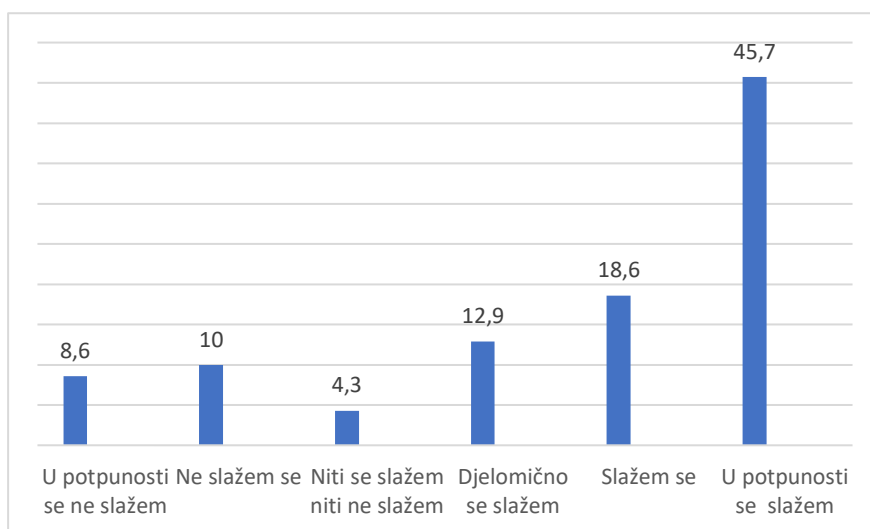
21. Ovim pitanjem htjelo se istražiti koliko korisnici koriste neke od navedenih ponuda, a pitanje je glasilo: **Koristim neke od navedenih usluga: Posudba Micro:bit-ova, Bosona, Ma:Queena te pružanje usluge printanja s 3D printerom.**



Grafikon 22 Korištenje novim informatičkim i digitalnim uslugama

Grafikon 22 pokazuje kako ispitanici ne koriste previše nove usluge koje stoje na raspolaganju u ivanečkoj knjižnici. 40% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti ne slažu s izjavom, 20% ispitanika odgovorilo je da se ne slažu s izjavom, 7,1% odgovorilo je da niti se slažu niti ne slažu s izjavom, dok je 12,9% ispitanika odgovorilo da se djelomično slažu s izjavom. Manji postotak ispitanika (4,3%) odgovorili su da se slažu s izjavom i 15,7% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slažu s izjavom da koriste nove usluge koje im stoje na raspolaganju.

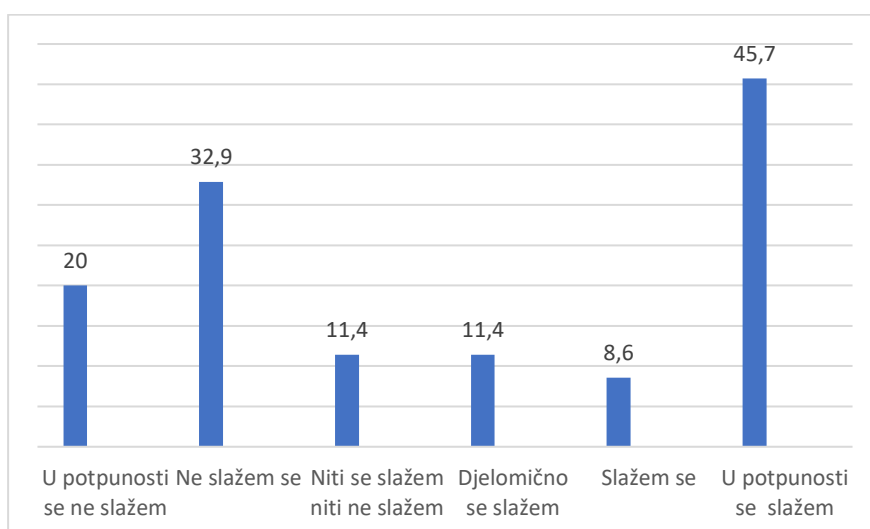
22. Ovo pitanje odnosilo se na jednu od najnovijih ponuda koje ivanečka knjižnica nudi korisnicima, a to je GamingRoom koji je opremljen PS4 igraćom konzolom. Pitanje na koje su ispitanici odgovarali glasi: **Upoznat sam s postojanjem GamingRooma unutar prostora Knjižnice.**



Grafikon 23 Upoznatost s postojanjem GamingRoom-a

Grafikon 23 pokazuje koliko su ispitanici upoznati s postojanjem GamingRooma u prostoru ivanečke knjižnice. Rezultati pokazuju da se 8,6% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom, 10% ispitanike se ne slaže s izjavom, 4,3% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 12,9% ispitanike se djelomično slaže s izjavom. Postojanje Gaming Rooma poznato je 18,6% ispitanika koji su odgovorili da se slažu s izjavom, te 45,7% ispitanike koji su odgovorili da se u potpunosti slažu s izjavom.

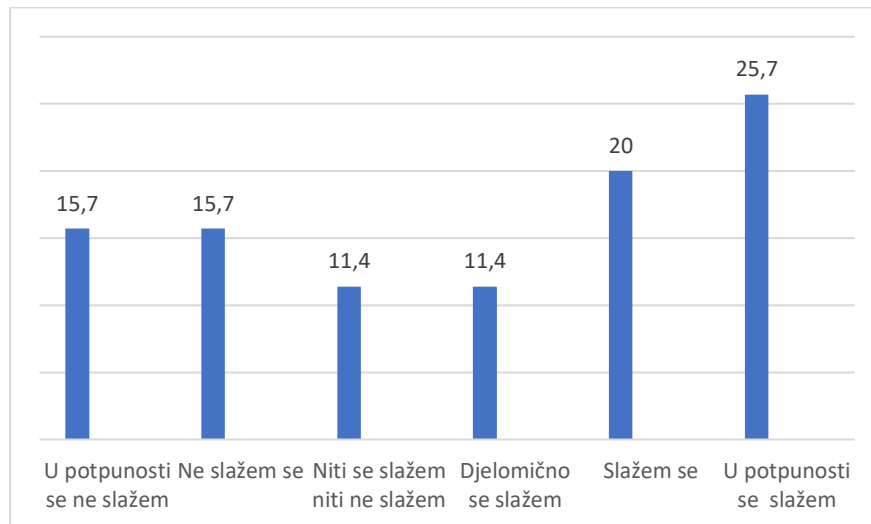
23. E-knjige, također, su jedna od novih usluga u ivanečkoj knjižnici. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje **Koristim se uslugom posuđivanja E-knjiga u Gradskoj knjižnici Ivanec.**



Grafikon 24 Korištenje usluge E-knjiga

Grafikon 24 pokazuje koliko ispitanici koriste uslugu e-knjiga. U potpunost se ne slažem odgovorilo je 20% ispitanika, 32,9% ispitanika odgovorilo je da se ne slažu s izjavom, 11,4% ispitanika odgovorilo je niti se slažem niti ne slažem te djelomično se slažem s izjavom, 8,6% ispitanika odgovorilo je da se slažu s izjavom te je 45,7% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti slažu s izjavom da koriste uslugu e-knjiga.

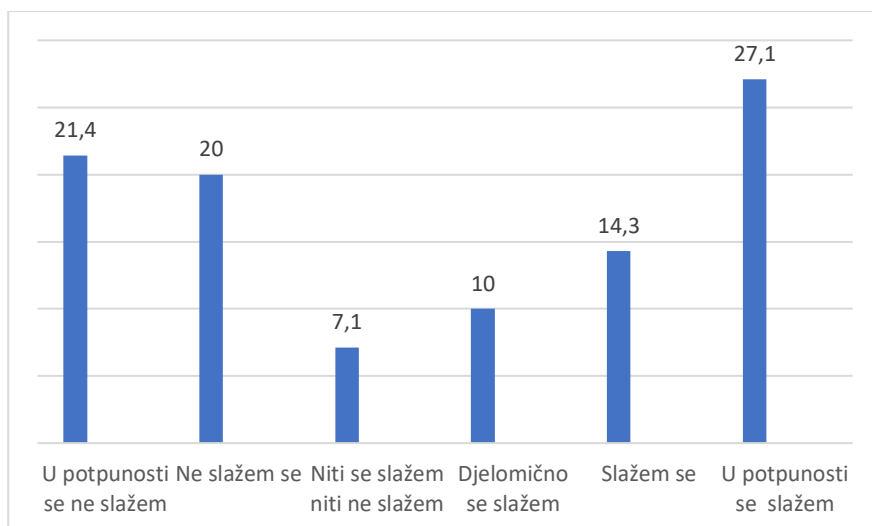
24. Ukoliko ispitanici koriste usluge e-knjiga, postavljeno im je pitanje **Znam kako posuđivati E-knjige u Gradskoj knjižnici Ivanec.**



Grafikon 25 Snalaženje u posudbi e-knjiga

Grafikon 25 pokazuje da se 15,7% ispitanika u potpunosti ne slaže ili se ne slaže s izjavom, 11,4% ispitanika se niti ne slaže niti ne slaže i djelomično se slaže s izjavom, 20% ispitanika se slaže s izjavom te se 25,7% ispitanika u potpunosti slaže s izjavom da znaju kako posuđivati e-knjige.

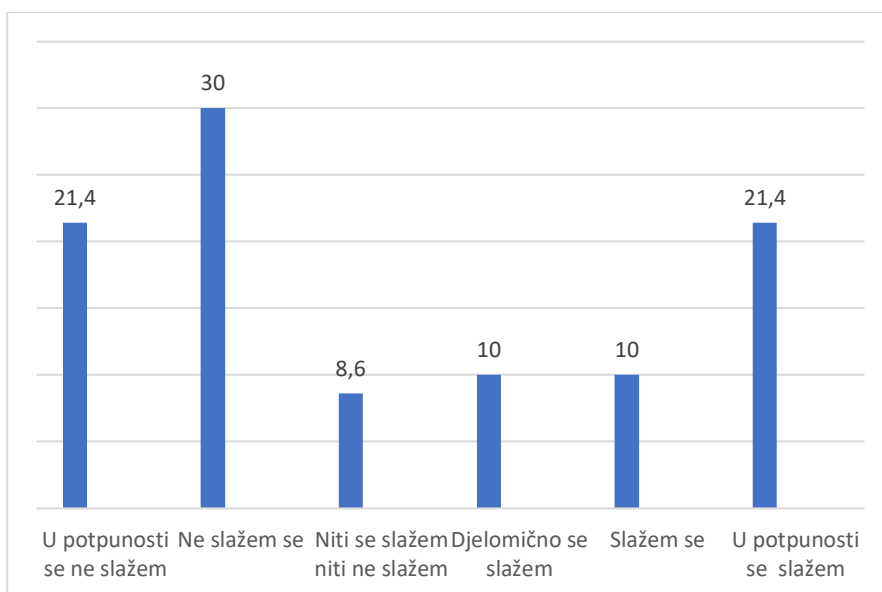
25. Metlib je aplikacija koja omogućuje korisnicima lakše snalaženje u svojim posudbama, pretraživanju digitalnog kataloga te posuđivanja e-knjiga. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje **Upoznat sam s aplikacijom Metlib (aplikacija za lakše praćenje vlastitih posudba, pretraživanje digitalnog kataloga, rezerviranje knjiga...).**



Grafikon 26 Upoznatost s aplikacijom Metlib

Grafikon 26 pokazuje da se 21,4% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom, 20% ispitanika se ne slaže s izjavom, 7,1% niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 10% ispitanika se djelomično slaže s izjavom, 14,3% ispitanika se slaže s izjavom te 27,1% ispitanika se u potpunosti slažu s izjavom da su upoznati s aplikacijom Metlib.

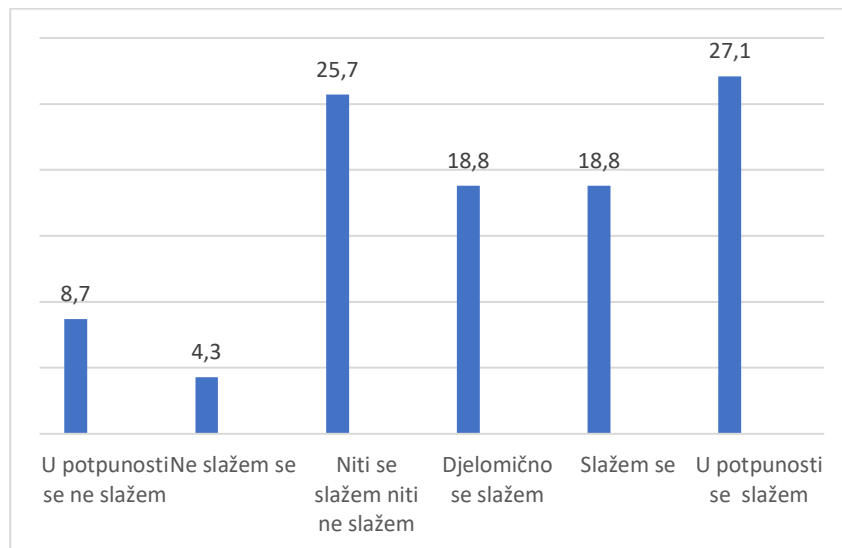
26. Ovo pitanje povezano je s prethodnim te se htjelo ispitati koliko korisnici koriste aplikaciju Metlib. Pitanje koje je bilo postavljeno glasi: **Koristim se s aplikacijom Metlib (aplikacija za lakše praćenje vlastitih posudba, pretraživanje digitalnog kataloga, rezerviranje knjiga...).**



Grafikon 27 Korištenje aplikacijom Metlib

Grafikon 27 pokazuje koliko ispitanici koriste aplikaciju Metlib te su dobiveni sljedeći rezultati: 21,4% ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti ne slažu te da se u potpunosti slažu s izjavom, 30% ispitanika odgovorilo je da se slažu s izjavom, 8,6% ispitanika odgovorilo je da se niti ne slažu niti ne slažu s izjavom te da se djelomično slažu, 10% ispitanika odgovorilo je da se slažu s izjavom te koriste aplikaciju Metlib.

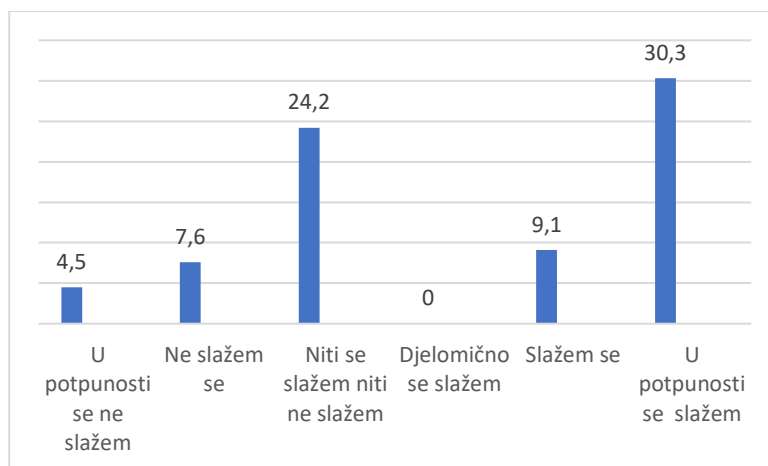
27. Ovo pitanje odnosi se na zadovoljstvo korisnika s ponudom e-knjiga koje nudi ivanečka knjižnica. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje: **Zadovoljan sam ponudom građe koja se nalazi u posudbi kao E-knjige.**



Grafikon 28 Zadovoljstvo ponudom E-knjiga

Grafikon 28 pokazuje kako se 8,7% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom, 4,3% ispitanika se ne slaže s izjavom, 25,7% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 18,8% ispitanika se djelomično slaže i u potpunosti slaže s izjavom da su zadovoljni s ponudom e-knjiga u ivanečkoj knjižnici te se 21,7% ispitanika slaže s izjavom te su zadovoljni cjelokupnom ponudom e-knjiga.

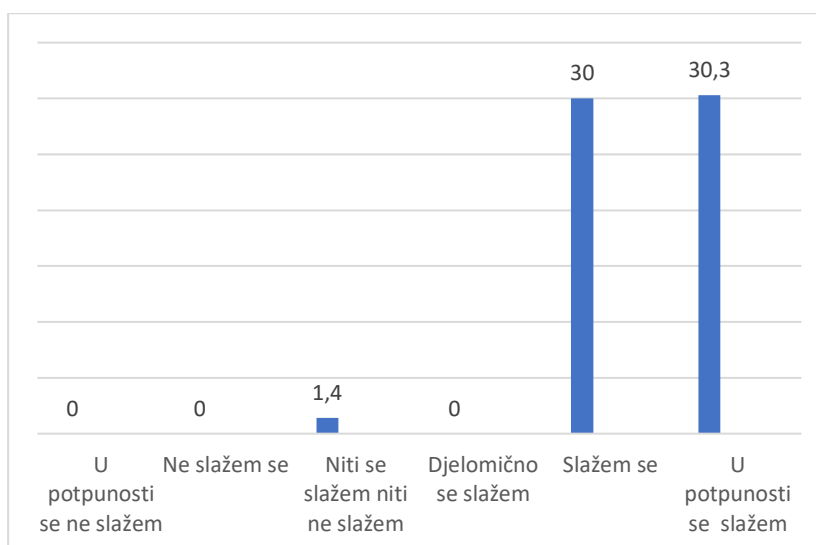
28. Ovim pitanjem ispitalo se koliko su ispitanici zadovoljni dobivenim informacijama prilikom posude e-knjiga te im je postavljeno pitanje: **Zadovoljan sam s informacijama koje su mi pružane kod korištenja E-knjiga.**



Grafikon 29 Zadovoljstvo pružanim informacijama o posudbi e-knjiga

Grafikon 29 pokazuje kako se 4,5% ispitanika u potpunosti ne slaže s izjavom te se 7,6% ispitanika ne slaže s izjavom. 24,2% ispitanika odgovorilo je niti se slažem niti ne slažem i slažem se izjavom, 9,1% ispitanika odgovorilo je da se slaže s izjavom te je 30,3% ispitanika odgovorilo da se u potpunosti slažu s izjavom o zadovoljstvu pružanih informacija prilikom posudbe e-knjiga. 0% ispitanika odgovorilo je da se djelomično slažu s izjavom.

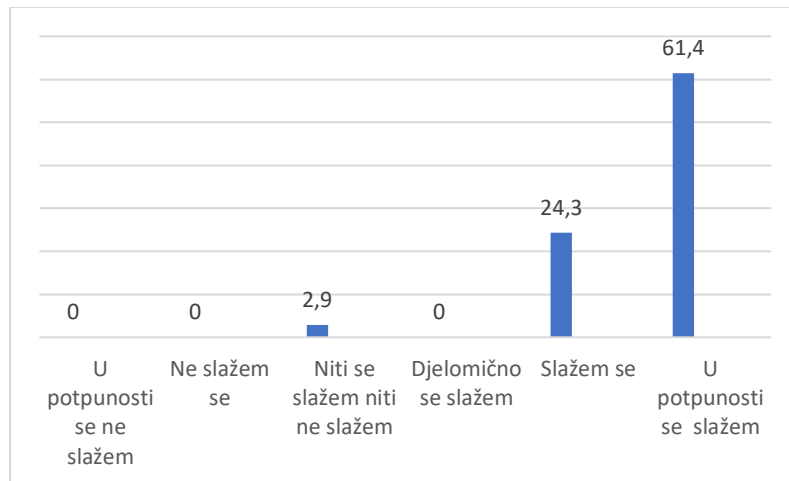
29. Ovim pitanjem ispitalo se koliko su ispitanici zadovoljni s novim sadržajima koji su im na raspolaganju u ivanečkoj knjižnici. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje: **Smatram da Knjižnica nudi niz novih mogućnosti koje su u skladu s modernom tehnologijom.**



Grafikon 30 Stav ispitanika o novim mogućnostima koje pruža ivanečka knjižnica

Grafikon 30 pokazuje kako se 0% ispitanika u potpunosti ne slaže te se ne slaže s izjavom, 1,4% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 0% ispitanika se djelomično slaže s izjavom, 30% ispitanika se slaže s izjavom te se 61,4% ispitanika u potpunosti slaže da su zadovoljni s novim mogućnostima koje su im pružane u ivanečkoj knjižnici.

30. Tridesetim pitanjem istražilo se koliko su ispitanici zadovoljni cjelokupnom ponudom koja im se nudi i ivanečkoj knjižnici u razdoblju od 12 godina te im je bilo postavljeno pitanje: **Zadovoljan sam s cjelokupnom ponudom koja se nudi korisnicima od 2010. godine do danas.**



Grafikon 31 Zadovoljstvo sveukupnom ponudom od 2010. godine do danas

Grafikon 31 pokazuje kako se 0% ispitanika u potpunosti ne slaže te se ne slaže s izjavom, 2,9% ispitanika niti se slaže niti ne slaže s izjavom, 5,7% ispitanika se djelomično slaže s izjavom, 24,3% ispitanika se slaže s izjavom te se 67,1% ispitanika u potpunosti slaže da su zadovoljni cjelokupnom ponudom koja im se nudi u Gradskoj knjižnici Ivanec od 2010. godine do danas.

31. Ovo je bilo pitanje otvorenog tipa u kojem su ispitanici mogli navesti što smatraju da se treba uvesti u knjižnicu kako bi ponuda bila još bolja. Pitanje na koje su ispitanici odgovorili glasi: **Napišite prijedlog ili mišljenje što bi Gradska knjižnica Ivanec trebala još ponuditi svojim korisnicima.** Pojedini odgovori ispitanika prikazani su u tablici.



ODGOVORI	BROJ ISPITANIKA
<p>Ništa ne treba mijenjati, sve je odlično!</p> <p>Nemam ništa za dodati</p> <p>Nemam novih prijedloga. Knjižnica uvijek ima nešto novo u ponudi.</p> <p>Sve je kompletirano i savršeno.</p> <p>Smatram da Gradska knjižnica Ivanec već sad nudi izuzetno velik broj sadržaja i aktivnosti za korisnike svake dobi i interesa!</p> <p>( i slični odgovori)</p>	27
Više literature vezane uz rub znanosti	1
Više knjiga (beletristika/književnost) na stranim jezicima	1
Kutija s prijedlozima knjiga koje knjižnica ne posjeduje, a korisnici bi ju željeli vidjeti u knjižnici ili da ima više komada neke knjige	1
Jednostavnije e naručivanje	1
Više sportske literature	1
Cjelodnevni boravak	1
Književne večeri	1
Veći izbor E-knjiga	2
Više stručne literature što se tiče ekonomije (novija izdanja) i više informatičkih radionica za djecu	1
Samo još više knjiga	1
Radionice koje se odnose na informatičko opismenjavanje starijih osoba	1
Nema odgovora ni prijedloga	31

Tablica 1 Odgovori ispitanika

## 6.4. Rasprava

Kako je vidljivo u analizi rezultata, u istraživanju je sudjelovalo 70 ispitanika koji su korisnici Gradske knjižnice Ivanec. Upitnik je ispunilo 56 žena (80%) i 14 muškaraca (20%). Temeljem dobivenih rezultata može se reći kako je mlađa skupina ispitanika najviše ispunjavala upitnik što može biti rezultat većeg korištenja društvenih mreža na kojem je upitnik bio objavljen te veća informacijska pismenost za razliku od starije populacije. Gledajući statistike završenog obrazovanja vidljivo je kako knjižnicu i njezine usluge najviše koriste ispitanici koji imaju završenu osnovnu školu te ispitanici sa završenom VSS ili magistar struke. Na temelju dobivenih rezultata vidljivo je kako se knjižnica u najvišoj mjeri koristi od strane mlađih korisnika koji posuđuju lektirnu građu te prate mrežne stranice knjižnice ili imaju status studenata ili visokoobrazovani korisnici koji koriste stručnu literaturu te ostale online i fizičke usluge koje nudi ivanečka knjižnica. Ispitanici u manjoj mjeri posuđuju slikovnice, stripove te nove tehnologije poput Micro:bita. Upitnik je ispunilo najviše zaposlenih osoba, potom učenika, studenata i nešto manje umirovljenika te nezaposlenih osoba. Ivanečka knjižnica ima mnogo korisnika sa statusom umirovljenika, no to je skupina populacije koja se slabije ili uopće ne koristi informatičkom tehnologijom pa se temeljem toga ne može reći da umirovljenici ne koriste usluge koje pruža ivanečka knjižnica. Rezultati pokazuju kako ispitanici ivanečku knjižnicu najviše posjećuju jednom mjesečno te je većina ispitanika član knjižnice više od 3 godine. Ispitanicima je bilo postavljeno pitanje koriste li mrežnu stranicu knjižnice te su rezultati pokazali kako se najveći postotak ispitanika koristi mrežnom stranicom, dok se manji dio slabo koristi ili uopće ne koristi mrežnom stranicom knjižnice. Ivanečka knjižnica otvorena je za svoje korisnike na društvenim mrežama te se ispitivanjem dobio rezultat kako veći postotak ispitanika prati ivanečku knjižnicu na Facebook i Instagram profilu. Isto tako, korisnici imaju mogućnost rezervacije građe, posuđivanja roka zaduženja i sl. putem navedenih mreža te je temeljem rezultata vidljivo kako korisnici ivanečke knjižnice koriste navedene usluge i to u najvećoj mjeri pretražuju digitalni katalog, rade online rezervacije te produžuju posuđenu građu putem mreže. Kako se danas većina stvari nalazi u digitalnom obliku i gotovo sve pretražujemo na mreži, bitno je posjedovati određene kompetencije i snalaziti se po mrežnim stranicama. Ivanečka knjižnica svojim korisnicima na raspolaganje nudi digitalni katalog i digitaliziranu ivanečku zbirku. . Veća uporaba digitalnog kataloga i digitalizirane zbirke počela se primjenjivati u

vrijeme pandemije COVID19. Istraživanje je pokazalo kako se većina (40-42%) ispitanika samostalno koristi digitalnim katalogom za pretragu željene građe, samostalno se služe digitaliziranom ivanečkom zbirkom te će se taj trend zasigurno primjenjivati i u budućnosti. Isto tako, ispitanici su istaknuli kako su zadovoljni s uputama i informacijama vezanim uz korištenje i pretragu digitalnog kataloga i digitalizirane zbirke. Temeljem istraživanja vidljivo je kako ispitanici najviše koriste mrežne usluge pretraživanje građe putem digitalnog kataloga te se koriste uslugom rezervacije i produženja roka zaduženja građe putem e-pošte ili društvenih mreža. Gradska knjižnica Ivanec sve bitne obavijesti objavljuje na mrežnu stranicu i društvene mreže kako bi korisnici bili u toku s informacijama te su isti istaknuli kako su izrazito zadovoljni s ažurnosti informacija koje pronalaze na mrežnoj stranici i društvenim mrežama. Ivanečka knjižnica nekoliko godina surađuje s Institutom za razvoj i inovativnost mladih te provodi informatičke i robotičke radionice za mlađe korisnike knjižnice. Istraživanje je pokazalo kako su korisnici djelomično upoznati s provedbom radionica i suradnju s IRIM-om, no to je pokazatelj kako su više mlađi korisnici upoznati s time s obzirom da se, kako je navedeno, radionice provode za djecu i mlade do 16 godina. Isto tako, korisnici su u većini odgovorili kako su upoznati s mogućnostima posudbe digitalnih i robotičkih sadržaja te su upoznati s uslugom 3D ispisa maketa. Više od polovice ispitanika istaknulo je kako su informatičke i robotičke radionice korisne za korisnike kako bi ostali u toku s novim tehnologijama te će se iste provoditi i u budućnosti. Vidljivo je kako su ispitanici upoznati s informatičkim i robotičkim sadržajima koji su im na raspolaganju, no istraživanje je pokazalo kako više od 40% korisnika ne koristi ponuđene usluge pa razlog tome može biti slabije poznavanje rukovanja s istim sadržajima ili nedovoljna informiranost korisnika o mogućnosti posudbe i korištenja istih. Isto tako, ivanečka knjižnica svojim korisnicima nudi korištenje GamingRooma te su ispitanici odgovorili kako su djelomično upoznati s njegovom postojanošću, no ne služe se u velikoj mjeri istim. E-knjige, također, su jedna od novih usluga koje pruža ivanečka knjižnica te ju koristi nekolicina korisnika. Mišljenja korisnika o e-knjigama su podijeljena te je vidljivo da korisnici posuđuju e-knjige ili vrlo malo ili mnogo, no kako je spomenuto, više korisnika koristi knjige u fizičkom obliku, nego u digitalnom. Korisnici koji se koriste uslugom e-knjiga istaknuli su kako se snalaze u posudbi i razduživanju istih i zadovoljni su pružanim informacijama te da koriste aplikaciju Metlib koja omogućuje lakše posuđivanje i pretragu e-knjiga. Jedini nedostatak koji je vidljiv je premalen broj e-knjiga koji stoji na

raspolaganju za posudbu. Kako ivanečka knjižnica nastoji biti u koraku s vremenom, bitno je stalno pružiti nove usluge kako bi se zadovoljile potrebe korisnika. Rezultati istraživanja su pokazali kako su korisnici zadovoljni sa svim ponudama i novitetima koji se nude u knjižnici od 2010. godine do danas te da je ivanečka knjižnica u koraku s novom, modernom tehnologijom. Istraživanjem se dopustilo korisnicima ivanečke knjižnice da daju primjedbe, prijedloge i svoja mišljenja o ivanečkoj knjižnici te su rezultati pokazali kako je većina korisnika iznimno zadovoljna sa svime te su pojedini ispitanici dali prijedloge oko nabave nove literature ili uvođenja određenih sadržaja i manjih manifestacija u prostor ivanečke knjižnice.

## **6.5. Zaključak istraživanja**

Prije provedbe istraživanja postavljene su hipoteze: H1- Korisnici Gradske knjižnice Ivanec djelomično su upoznati sa svim novim sadržajima koje knjižnica nudi u razdoblju od 2010. godine do danas. H2 – Korisnici Gradske knjižnice Ivanec zadovoljni su sveukupnom ponudom koja im se nudi u razdoblju od 2010. godine do danas. Temeljem rezultata istraživanja vidljivo je da su H1 i H2 prihvaćene. Korisnici ivanečke knjižnice upoznati su s novim sadržajima, no djelomično ih koriste, te su izuzetno zadovoljni s cjelokupnom ponudom koja stoji na raspolaganju od 2010. godine do danas i koja se unaprjeđuje iz godine u godinu. Istraživanje je pokazalo kako Gradska knjižnica Ivanec radi za dobrobit cjelokupne zajednice i zadovoljava informacijske i informatičke potrebe korisnika.

## 7. Zaključak

Gradska knjižnica Ivanec je knjižnica naklonjena mladima te nastoji biti u koraku s njima. Da bi privukla nove i zadržala postojeće korisnike, potrebno je provoditi stalo stručno usavršavanje zaposlenika kako bi oni mogli pružati nove informacijske i informatičke usluge, no isto tako, knjižnica je uvijek na raspolaganju i nastoji zadovoljiti informacijske potrebe starije populacije korisnika. Ovaj rad nastao je na temelju studije slučaja u navedenoj knjižnici jer se nastojalo istražiti kakav je stav korisnika prema novim sadržajima koje knjižnica nudi te koliko su upoznati njima.

Postavljenim ciljevima htjelo se istražiti zadovoljstvo korisnika i prikazati statistike korištenja digitalnog kataloga od 2010. godine do danas, provođenje informatičkih/robotičkih radionica te sudjelovanje u projektima koji obogaćuju sadržaj knjižnice. Također, nastojalo se dobiti odgovor na pitanja jesu li korisnici zadovoljni novim ponudama koje nudi Gradska knjižnica Ivanec?; Koristi li se digitalni katalog više ili manje za razliku do prethodnih godina? Analizom postavljenih pitanja i pregleda statistika vidljivo je da su korisnici zadovoljni cjelokupnom ponudom te da se koriste digitalnim katalogom više za razliku od prethodnih godina prije pandemije COVID 19.

Isto tako, hipoteze koje su bile postavljene u istraživanju su prihvaćene što pokazuje kako ivanečka knjižnica obavlja knjižničarske poslove stručno, prati potrebe svojih korisnika te ih nastoji ispuniti te nastoji biti u koraku s vremenom i tehnologijama koje su sve više razvijene.

Ovo istraživanje pokazatelj je kvalitetnog rada ivanečke knjižnice od prvih početaka knjižničarske djelatnosti te sve do danas kada se sve priklonilo drugim izvorima za stjecanje i pronalaženje znanja. Vidljivo je kako knjižnica radi za mlade, potiče volonterstvo, snalaženje s literaturom, čitateljske klubove za mlade kako bi im omogućila da na jednom mjestu raspravljaju o omiljenim pročitanim knjigama i tako dijele svoje iskustvo, te potiče kod korisnika programersko i informatičko razmišljanje što tako jača STEM kompetencije korisnika, a samim time jača i STEM na ivanečkom području.

## 8. Literatura

1. Fabris Jokić, I. (2015). Knjižnični katalogi u digitalnom kontekstu. Rijeka: Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci odjel za Kroatistiku. Dostupno na: <https://repository.ffri.uniri.hr/islandora/object/ffri:190/preview> [26.4.2022.]
2. Grudenić, M. (2021). Što rade babuške u ivanečkoj Knjižnici?. *Kontekst*, 7(12), 27-28. Dostupno na: <https://library.foi.hr/pdf/web/viewer.php?B=1&sifra=S01202&god=2021&broj=00007> [19.4.2022.]
3. Hebrang Grgić, I. (2015). Social Networking Phenomenon and Its Use in Libraries. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 17(1), 217-241. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/203094#> [19.4.2022.]
4. Holcer, D. (2017). Smjernice za razvijanje usluga i korištenje društvenih mreža u narodnim knjižnicama. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60(4), 147-159. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/288853> [19.4.2022.]
5. Horvat, A. (2012). Digitalizacija i knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(2), 17-27. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/156960> [19.4.2022.]
6. IFLA (2011). IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
7. Jagić, S. (2011). Društveno-gospodarski razvoj Ivanca od 1928. do 1941. godine. Radovi Zavoda za znanstveni rad. Zagreb-Varaždin : *Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti*, 2011. 13-65. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/105588> [19.4.2022.]
8. Janeš, L. (2003). Digitalizacija građe u knjižnicama s osvrtom na digitalizaciju hemeroteke u Gradskoj knjižnici “Franjo Marković” Križevci. *Cris : Časopis Povijesnog društva Križevci*, 5(1), 100-104. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/95063> [19.4.2022.]
9. Jelić, I. (2015). Nove usluge mrežnog kataloga kao oslonac razvoja i poboljšanja kvalitete usluga u knjižnicama. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 58(1-2), 209-220. Dostupno na: [Nove usluge mrežnog kataloga kao oslonac razvoja i poboljšanja kvalitete usluga u knjižnicama \(srce.hr\)](https://hrcak.srce.hr/clanak/203094#) [20.4.2022.]
10. Jović, M. (2018). Uloga ravnatelja u promicanju kvalitete knjižničnih usluga. Zagreb-Sarajevo: Synopsis

11. Keča, M. (2012). E-knjiga – najnoviji oblik knjige. *Knjižničar/Knjižničarka : e-časopis Knjižničarskog društva Rijeka*, 3(3), 13-24. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/233323> [28.4.2022.]
12. Kovačević, J. (2017). Narodna knjižnica: Središte kulturnog i društvenog života. Zagreb: Ljevak
13. Kotromanović, M., Horvat, D., Čuljak, M. (2020). Društvene mreže kao most između stvarnog i virtualnog u doba pandemije. *Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema*, 24(1-2), 163-177. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/366766> [19.4.2022.]
14. Kraš, M. (1996). Ivanec : Prilozi povijesti Ivanca do 1940. godine : Ivancu za šestotu obljetnicu povodom prvoga pisanoga spomena Ivanca 1936.-1996. Varaždin : Zlatni ajngel
15. Kraš, M. (1986). Knjižnica i čitaonica „Mladost“ Ivanec u novim prostorijama. *Ivanečki kalendar*, 8(1986), 33.
16. Leščić, J., Begić, Z., Delišimunović, A. (2012). Projekti digitalizacije u hrvatskim narodnim knjižnicama - status 2011. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(2), 179-172. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/106565> [19.4.2022.]
17. Lončar, M. (2012). Elektronička knjiga i elektronički čitač i kao nova usluga : iskustva i perspektive. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(3), 101-126. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/170408> [1.5.2022.]
18. Machala, D. (2015). Knjižničarske kompetencije: pogled na razvoj profesije. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
19. Pejić, S. (2020). Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: knjižnični programi i usluge na daljinu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 63(1-2), 503-522. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/367513> [19.4.2022.]
20. Petrić, T. (2013). Mrežne stranice sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica : knjižničarske usluge i strukovna etika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(1-2), 193-221. Dostupno na: [Mrežne stranice sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica : knjižničarske usluge i strukovna etika \(srce.hr\)](https://hrcak.srce.hr/clanak/119708) [20.4.2022.]
21. Sečić, D. (2006). Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja.
22. Šapro-Ficović, M. (2011). Masovna digitalizacija knjiga : utjecaj na knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54(1/2), 216-250. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/119708> [19.4.2022.]

23. Škrabo, K., Vrana, R. (2017). Digitalne zbirke u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60(1), 103-134. Dostupno na: [Digitalne zbirke u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj \(srce.hr\)](#) [19.4.2022.]
24. Živković, D. (2002). *Elektronička knjiga*. Zagreb: Multigraf
25. Statut Gradske knjižnice Ivanec (2019). Dostupno na: <http://knjiznice.nsk.hr/ivanec/dokumenti/> [20.4.2022.]
26. Strateški plan Gradske knjižnice Ivanec (2015). Dostupno na: <http://knjiznice.nsk.hr/ivanec/wpcontent/uploads/sites/27/2015/08/NOVISTRATE%C5%A0KI-PLAN-2015-2020.doc> [20.4.2022.]
27. Zbirka digitalizirane građe (2022). Dostupno na: <http://library.foi.hr/zbirke/ivanec/index.php> [20.4.2022.]
28. Statistike pretrage kataloga (2022). Dostupno na: <https://library.foi.hr/lib/index.php?page=knjiznica&B=40&lok=&E=> [22.4.2022.]
29. Institut za razvoj i inovativnost mladih (2022). Dostupno na: <https://croatianmakers.hr/hr/o-nama/> [24.4.2022]
30. Izvješće o radu i poslanju Gradske knjižnice Ivanec (2022). Dostupno na: <http://knjiznice.nsk.hr/ivanec/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/GKKGK-izvjesce-2021.pdf> [1.5.2022]



## 9. Prilozi

# Ispitivanje zadovoljstva korisnika novim uslugama Gradske knjižnice Ivanec

Anketni upitnik koji se nalazi pred Vama dio je diplomskog rada "Korisničke usluge Gradske knjižnice Ivanec" te predstavlja anketu zadovoljstva korisnika s novim uslugama koje pruža Gradska knjižnica Ivanec.

Anketa je u potpunosti anonimna.

Unaprijed zahvaljujem na Vašem vremenu!

Za sva dodatna pitanja vezana uz ovo istraživanje obratite se na email adresu:

[petrapolancec293@gmail.com](mailto:petrapolancec293@gmail.com)

Petra Polančec, mag.prim.educ.

\* Obavezno

## Osnovni podatci i poznavanje usluga Gradske knjižnice Ivanec

1. Navedite spol: \*

Muško

Žensko

2. Godina \*

- 18 godina i mlađi
- 19-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70 godina i stariji

3. Najviši završeni stupanj obrazovanja: \*

- Osnovna škola
- Srednja škola
- VŠS ili prvostupnik
- VSS ili magistar struke
- Magisterij ili doktorat

4. Navedite radni status: \*

- Zaposlen/na
- Nezaposlen/na
- Student/ica
- Učenik/ca
- Umirovljenik/ca
- Ostalo

5. Koliko dugo ste korisnik ove knjižnice (bez prekida u obnovi članstva)? \*

- do 6 mjeseci
- do godinu dana
- 1 - 3 godine
- više od 3 godine

6. Koliko često koristite navedenu knjižnicu? \*

- svakodnevno
- jednom tjedno
- jednom mjesečno
- nekoliko puta godišnje
- jednom godišnje ili rjeđe

7. Koju vrstu građe najviše posuđujete? \*

- Beletristika/književnost
- Lektira
- Stručna literatura
- Stripovi
- Slikovnice
- Nove tehnologije (Micro:bit, Boson, Maqueen)

8. Koristim se s Web stranicom Gradske knjižnice Ivanec. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Pratim Facebook profil Gradske knjižnice Ivanec. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Pratim Instagram profil Gradske knjižnice Ivanec. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Koristim se rezervacijom građe putem nekih od dostupnih kanala za komunikaciju (telefon, email, web stranica, društvene mreže) \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Samostalno koristim i pretražujem željenu građu u digitalnom katalogu ivanečke Knjižnice. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Znam kako pretraživati digitalizirane zbirke ivanečke Knjižnice. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Zadovoljan sam s dostupnim uputama vezanih uz pretragu građe koja mi je potrebna. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Koju od mrežnih usluga na web stranici knjižnice koristite (moguće je označiti VIŠE odgovora)? \*

- pretraživanje mrežnog kataloga knjižnice
- uslugu rezervacije putem elektroničke pošte
- produživanje roka zaduženja putem elektroničke pošte
- neku drugu uslugu

16. Zadovoljan sam s ažurnosti informacija koje se pojavljuju na Web stranici Knjižnice te na njezinim društvenim mrežama. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## IRIM (Institut za razvoj i inovativnost mladih)

U ovoj sekciji odgovarate na pitanja koja se odnose na suradnju ivanečke Knjižnice sa IRIM-om.

17. Upoznat sam da Gradska Knjižnica Ivanec surađuje s IRIM-om. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Upoznat sam da knjižnica provodit informatičke radionice. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Upoznat sam da Gradska knjižnica Ivanec korisnicima nudi različite informatičke i robotičke radionice te omogućuje posudbu Micro:bit-ova, Bosona, Ma:Queena te pruža usluge printanja s 3D printerom. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Smatram da su informatičke radionice korisne za korisnike. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Koristim neke od navedenih usluga: Posudba Micro:bit-ova, Bosona, Ma:Queena te pružanje usluge printanja s 3D printerom. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Upoznat sam s postojanjem GamingRooma unutar prostora Knjižnice. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## E-knjige

U ovoj sekciji odgovarate na pitanja vezana uz posudbu i korištenje usluga e-knjiga.

23. Koristim se uslugom posuđivanja E-knjiga u Gradskoj knjižnici Ivanec \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Znam kako posuđivati E-knjige u Gradskoj knjižnici Ivanec. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Upoznat sam s aplikacijom Metlib (aplikacija za lakše praćenje vlastitih posudba, pretraživanje digitalnog kataloga, rezerviranje knjiga...). \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Koristim se s aplikacijom Metlib (aplikacija za lakše praćenje vlastitih posudba, pretraživanje digitalnog kataloga, rezerviranje knjiga...). \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Zadovoljan sam ponudom građe koja se nalazi u posudbi kao E-knjige.

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Zadovoljan sam s informacijama koje su mi pružane kod korištenja E-knjiga.

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Smatram da Knjižnica nudi niz novih mogućnosti koje su u skladu s modernom tehnologijom. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Zadovoljan sam s cjelokupnom ponudom koja se nudi korisnicima od 2010. godine do danas. \*

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Djelomično se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Odgovor:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Napišite prijedlog ili mišljenje što bi Gradska knjižnica Ivanec trebala još ponuditi svojim korisnicima. \*

# Korisničke usluge Gradske knjižnice Ivanec

## Sažetak

Gradska knjižnica Ivanec je narodna koja se dugi niz godina trudi zadovoljiti potrebe svojih korisnika te ostati u koraku s novim tehnologijama i mogućnostima koje su na raspolaganju. Kako bi mogla biti u koraku sa svime, potrebno je mnogo vremena za stručno usavršavanje u gotovo svim područjima.

U ovom radu se prikazuje kako se Gradska knjižnica Ivanec razvila u periodu od 2010. godine do danas te su prikazane statistike uporabe digitalnog kataloga koji je na raspolaganju korisnicima. Podatci za statistike dobiveni su program Metel.

Rad se sastoji od teorijskog i istraživačkog dijela. U teorijskom dijelu rad donosi pregled osnovnih koncepata koji se odnose na narodne knjižnice, a istraživački dio prikazuje online istraživanje u kojem su sudjelovali korisnici ivanečke knjižnice u kojem su iznosili svoje stavove o uporabi društvenih mreža za informiranost o novostima knjižnice, uporabi mrežne stranice te digitalnog kataloga, digitalizirane ivanečke zbirke, korištenje nove usluge E-knjiga te sudjelovanje na radionicama u suradnji s IRIM-om (Institut za razvoj i inovativnost mladih) i korištenje nove usluge posuđivanje digitalnih uređaja koji su na raspolaganju.

Cilj ovog diplomskog rada bio je istražiti zadovoljstvo korisnika i prikazati statistike korištenja digitalnog kataloga od 2010. godine do danas te su kao rezultat proizašle zadovoljavajuće statistike. Isto tako, istražilo se koliko su korisnici upućeni u provođenje informatičkih/robotičkih radionica te sudjelovanje u projektima koji obogaćuju sadržaj knjižnice. U radu se dobili odgovori na pitanja: Jesu li korisnici zadovoljni novim ponudama koje nudi Gradska knjižnica Ivanec? Koristi li se digitalni katalog više ili manje za razliku do prethodnih godina? i postavljene su dvije hipoteze H1- Korisnici Gradske knjižnice Ivanec djelomično su upoznati sa svim novim sadržajima koje knjižnica nudi u razdoblju od 2010. godine do danas; H2 – Korisnici Gradske knjižnice Ivanec zadovoljni su sveukupnom ponudom koja im se nudi u razdoblju od 2010. godine do danas. Hipoteza 1 i 2 su prihvaćene.

**Ključne riječi:** Gradska knjižnica Ivanec, zadovoljstvo korisnika, nove usluge, e-knjige, IRIM, digitalizacija građe

# User services in Public Library Ivanec

## Summary

Ivanec Public Library is a library that has been trying for many years meet the needs of its users and stay in step with new technologies and opportunities that are available. In order to be able to keep up with everything, it takes a lot of time for professional development in almost all areas.

This thesis presents how the Ivanec Public Library has developed in the period from 2010th to now and presents statistics of using the digital catalog which is available to users. Data for statistics were obtained by the Metel program.

The thesis consists of a theoretical and a research part. The theoretical part of the thesis provides an overview of basic concepts related to public libraries, and the research part is an online questionnaire whose participants were users of Ivanec Public Library and they expressed their views about library content, e-books, and cooperation with IRIM.

The aim of this thesis was to investigate user satisfaction and statistics of using digital catalog from 2010th to now, and as a result, statistics are satisfying. Also, it was researched how much users are instructed in IT / robotics workshops which offers Ivanec Public Library.

The thesis gave answers to this two questions: Are users satisfied with the new offers in Ivanec City Library? Is the digital catalog used more or less unlike in previous years? and two hypotheses H1 - Users of the Ivanec City Library are partially acquainted with all the new contents that the library offers in the period from 2010 to the present; H2 - Users of the Ivanec City Library are satisfied with the all-new offers in the period from 2010th until today. Hypotheses 1 and 2 are accepted.

**Key words:** Public Library Ivanec, user satisfaction, new services, e-books, IRIM, books digitalization