

**ZA ANKETU VAM TREBAJU PRIBLIŽNO  
3 MINUTE, A NOVU KNJIŽNICU DOBIVATE ZAUVIJEK!:  
ISTRAŽIVANJE ZA NOVU ZGRADU  
GRADSKJE KNJIŽNICE U ZAGREBU**

**YOU NEED ABOUT THREE MINUTES  
TO FILL IN THE QUESTIONNAIRE, BUT YOU GET  
THE NEW LIBRARY FOREVER! : A RESEARCH FOR  
THE NEW BUILDING OF THE CITY LIBRARY IN ZAGREB**

*Ivančica Đukec Kero*  
Matična i razvojna služba  
Knjižnice grada Zagreba  
ivancica.dukec@kgz.hr

*Kristina Krpan*  
Matična i razvojna služba  
Knjižnice grada Zagreba  
kristina.krpan@kgz.hr

*Aleksandra Pikić*  
Hrvatski zavod za knjižničarstvo  
Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu  
apikic@nsk.hr

UDK / UDC 021: 005.6  
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper  
Primljeno / Received: 30. 3. 2018.  
Prihvaćeno / Accepted: 10. 5. 2018.

### **Sažetak**

**Cilj.** Ovim istraživanjem željelo se saznati u kojoj su mjeri Zagrepčani i Zagrepčanke otvoreni prema uslugama najmodernijih europskih i svjetskih narodnih knjižnica, a koje bi im nova gradska knjižnica mogla ponuditi.

**Metodologija.** Istraživanje se provelo metodom ankete, i to njezinom mrežnom inačicom, u razdoblju od 19. srpnja do 19. rujna 2017. godine na uzorku od 1311 ispitanika. Anketni upitnik bio je sastavljen od tri dijela. Prvi dio ankete sastojao se od 28 tvrdnji koje su tematski opisivale knjižnične usluge, fizički prostor i smještaj građe, dodatne usluge i dodatne pogodnosti. U drugom dijelu ankete ispitanicima je bilo omogućeno slobodno komentiranje, dok su se na kraju nalazila demografska pitanja o spolu i dobi ispitanika.

**Rezultati.** Rezultati su pokazali da je ispitanicima općenito jako važno u novoj knjižnici imati usluge poput npr. besplatnog bežičnog interneta, pristupa bazama podataka i/ili priključnih mjesta za korisničke uređaje. Žene su reagirale pozitivnije od muškaraca kada je u pitanju mogućnost pristupa bazama podataka, dostupnost prostora za grupni i individualni rad, raspoloživost većeg broj računala, uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje itd. Statistički značajne razlike našle su se i među različitim dobnim skupinama ispitanika. Najčešće su se u mišljenju razlikovale skupine ispitanika u dobi od 16 do 24 godine naspram onih od 55 do 64 godine. Najmlađi ispitanici bili su suzdržaniji po pitanju predloženih usluga i pogodnosti, dok je spomenuta skupina starijih ispitanika iskazala veću otvorenost prema novinama. Činjenica da su mlađi ispitanici konzervativniji u pogledu onoga što im knjižnica može ponuditi u odnosu na njihove 40 godina starije sugrađane svojevrsno je iznenađenje.

**Originalnost/vrijednost.** U kampanji za novu zgradu Gradske knjižnice u Zagrebu posljednjih godina izmijenilo se mnogo aktera, održani su okrugli stolovi, izložbe, ispunjeni brojni obrasci i prijave, no nedostajala je najvažnija karika – građani Zagreba. Ovim istraživanjem Knjižnice grada Zagreba pozvale su građane da iskažu svoje mišljenje o tome što bi im Gradska knjižnica trebala predstavljati i nuditi.

**Ključne riječi:** anketa, istraživanje, Knjižnice grada Zagreba – Gradska knjižnica, korisnici – očekivanja, narodne knjižnice

### **Abstract**

**Purpose.** This research aimed to explore the openness of the citizens of Zagreb to the services of modern European and world public libraries in order to find out whether they are ready for such a library in Zagreb.

**Methodology.** The survey was conducted using the online version of survey method, from 19<sup>th</sup> July to 19<sup>th</sup> September 2017, on a sample of 1,311 respondents. The questionnaire was composed of three parts. The first part of the survey consisted of 28 statements that covered the library services, space and design, shelving arrangement, additional

services and additional benefits. In the second part of the survey, the respondents were allowed to comment freely. Demographic questions about gender and age of the respondents were set at the end of the questionnaire.

**Findings.** The results have shown that it is generally very important for the respondents that a new library would offer services such as free wireless internet, access to databases and/or user access points. Women responded more positively than men regarding access to databases, availability of space for group and individual work, availability of a larger number of computers, self-servicing devices, etc. Statistically significant differences were found between different age groups of respondents. The most significant differences were between two groups of respondents – those aged from 16 to 24 years and the others aged from 55 to 65 years. The youngest respondents were more reluctant about the proposed new services and benefits, while the group of older respondents expressed greater openness to the novelties. The finding that younger respondents are more conservative about the new library services as compared to their 40 years older fellow citizens is a kind of surprise.

**Originality/value.** In the campaign for the new building of the City Library in Zagreb, many protagonists have been changed over the last few years, many round tables and exhibitions have been organized, numerous forms and applications have been filled. Despite all this, the most important missing link were the citizens of Zagreb themselves. The Zagreb City Libraries invited citizens to express their opinions about what the new building of the City Library should represent, which services it should offer, and what contents it should have.

**Keywords:** public library, questionnaire, user expectations survey, Zagreb City Libraries – City Library

## 1. Uvod

Danas su brojne svjetske knjižnice, pogotovo one otvorene posljednjih godina, građene s osobitim ciljem i vizijom da, osim klasičnih knjižničnih usluga i građe, ponude i dodane vrijednosti koje su rezultat društvenih, komunikacijskih, ekonomskih, ekoloških, tehnoloških, a ponekad i turističkih zaokreta – ili, bolje rečeno, iskoraka. Očekivanja građana, budućih korisnika, s vremenom su redefini-rana i izmijenjena. Takve okolnosti zahtijevaju drukčiju paradigmu u razmišljanju i osmišljavanju novih prostora i sadržaja, posebno središnjih narodnih knjižnica. Zanimljiva polazna osnova za prikupljanje iskustava svakako su iskustva skandinavskih gradova koji su posljednjih godina prolazili kroz značajnu razvojnu fazu urbanizacije svojih gradskih centara, a istovremeno su realizirali projekte središnjih gradskih knjižnica koje su percipirane kao glavni pokretač tog urbanog ra-

zvojnog procesa. Iskustva skandinavskih knjižnica<sup>1</sup> idu u prilog novim uslugama narodnih knjižnica, u velikoj mjeri utemeljenim na novim društvenim tehnologijama, kao i na ideji aktivnog uključivanja i angažiranja građana u skladu sa svim izazovima današnjice. Takve nove usluge i izazovi u skandinavskim iskustvima uvaženi su ne samo kod izgradnje novih zgrada knjižnica već nerijetko i u slučaju obnove i redefiniranja uloge postojećih knjižnica.

Izazovi koji su prepoznati još unazad nekoliko godina uključuju potrebu za integracijom knjižničnih usluga u svakodnevni život građana, dostupnost usluga i sadržaja podjednako u fizičkom i virtualnom prostoru te obuhvaćanje cjelokupne populacije uslugama, uz pomoć i podršku brojnih partnera<sup>2</sup>. Stavanger Public Library u Norveškoj pokrenula je primjerice u tu svrhu i projekt lova na nekorisnike (engl. *the hunt for non-users*). Spomenute nove knjižnice i novi koncepti knjižnica u Oslu, Stockholmu, Helsinkiju i Aarhusu, kao i njihovo opremanje te organizacija prostora, definirani su i osmišljeni u komunikaciji s građanima. Pri oblikovanju sadržaja novih knjižnica svi su aktivno sudjelovali i bili sukreatori takvih, upravo korisnički orijentiranih, knjižnica – od lokalne zajednice, brojnih organizacija i ustanova do poslovnih partnera.<sup>3</sup> Tretman korisnika i istraživanje njihovih potreba kroz fokus-grupe i upitnike u jednom su trenutku postali iznimno važni. Građani su napokon dobili priliku objasniti što očekuju od svoje knjižnice kroz dijalog s knjižničarima i arhitektima. I ovo istraživanje provedeno je s idejom da građani Zagreba odvoje tri minute i ispune upitnik o svojim očekivanjima od nove zgrade Gradske knjižnice kako bi dobili knjižnicu po svojoj mjeri za cijeli život.

Nove su gradske knjižnice zanimljiva arhitektonska zdanja i atraktivne lokacije za turističke obilaskе. Amsterdamska OBA, Dokk1 u Aarhusu, Vestre Toten Public Library u Norveškoj te knjižnice u Birminghamu i Stuttgartu samo su neke od novijih knjižnica koje, osim što su osmišljene kao prepoznatljivе građevine na atraktivnoj lokaciji u gradu koje privlače i slučajne prolaznike da uđu u prostor knjižnice, nastoje odgovoriti i na sveukupne kulturne, obrazovne, dokoličarske i medijske potrebe građana. Uz dosadašnju pažnju usmjerenu na tradicionalne zbirke i usluge, u javne natječaje za zgrade i opremanje skandinavskih knjižnica bili su uključeni i detalji poput implementacije i interpolacije unutar prostora definiranih kao mjesta okupljanja i druženja, transformacijskih laboratorija, hibridnih mjesta za učenje, igru, nadahnuće i objed, svojevrsnih oaza.<sup>4</sup> Posebna se pozornost kod dizajna i arhitekture novih knjižnica, ali i kod obnove starih, posvećuje upravo tom izgledu, privlačnosti, bojama i reklamama koje će privući nove korisnike u

---

<sup>1</sup> Nordic public libraries 2.0 / [editor Jonna Holmgaard Larsen ; in cooperation with Mats Hansson, Leinky Haga Indergaard, Tertit Knudsen, Jens Thorhauge and Barbro Wigell-Ryynänen. København : Danish agency for libraries and media, 2010. Str. 7–11.

<sup>2</sup> Isto, str. 10–11.

<sup>3</sup> Isto, str. 45.

<sup>4</sup> Isto, str. 52.

svoje prostore. Dakako, svaka od njih nastoji sačuvati svoju tradicionalnu funkciju osiguravanja i dostupnosti knjižnične građe i slobodnog pristupa informacijama, organizirati brojne kulturne, umjetničke i druge programe i događanja, ali one su danas ujedno i prostor čiju funkciju zajedno osmišljavaju i knjižničari i građani, na obostranu korist i zadovoljstvo.

Narodne su knjižnice i po svojoj funkciji nadopuna gradskim uslugama na svojim lokacijama. Tako je npr. usluga pribavljanja dokumenata, poput hrvatske usluge e-Građani<sup>5</sup>, kao i dopunjavanja karata za javni prijevoz, nešto što u skandinavskim zemljama postoji već godinama upravo u prostorima gradskih knjižnica. Kod nas tako nešto u knjižnicama još nije u potpunosti zaživjelo, i to uglavnom zbog nedostatka prostora, ali i neuređenosti i neujednačenosti u pružanju svih gradskih usluga. Upravo je to prepreka mogućnosti njihova pružanja na jednom mjestu. Knjižnica u Amsterdamu ima organizirane turističke obilaske, knjižnica u Aarhusu idealan je primjer tzv. trećeg prostora građana tog danskog grada na koji su nestrpljivo čekali svi građani i u čijoj su realizaciji aktivno sudjelovali upravo jer su se vodili načelom da je to njihova knjižnica koju će dobiti na korištenje jednom zauvijek. Ta je knjižnica nastala u suradnji s korisnicima, koji su u njezinu fokusu, pa se o njoj i piše kao o *melting potu* za znanje, rast i razvoj, mjestu suradnje, gradskom srcu kulture i znanja.<sup>6</sup>

Brojne svjetske narodne knjižnice nerijetko su i mjesta na kojima građani mogu dobiti sve osnovne informacije o gradskom prijevozu, socijalnim pravima, stipendijama, natječajima, zapošljavanju, kulturnim sadržajima, strateškim projektima i zaštiti, kao i turističke informacije o gradu. Osim standardne, u Hrvatskoj uobičajene knjižnične građe koja se nalazi u redovnoj posudbi, izvan granica Hrvatske knjižnice nude i posudbu raznovrsnijih predmeta<sup>7</sup> poput glazbenih instrumenata, kao što to nudi Library 10 u Helsinkiju<sup>8</sup>, posudbu umjetničkih djela (grafika, skulptura, slika), poput danskih, američkih i nekih drugih svjetskih knjižnica, zatim alata, sjemenki, pa čak i pasa. Knjižnice izvan granica nerijetko su i mjesta na kojima se organiziraju vjenčanja, proslave rođendana, a neke od njih postaju kulise za medijske nastupe, televizijske emisije itd., poput knjižnice Dokk1<sup>9</sup> u Aarhusu.

---

<sup>5</sup> E-Građani. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>.

<sup>6</sup> Vidi: Dokk1. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <https://librarybuildings.info/denmark/dokk1>.

<sup>7</sup> 11 things you can borrow from libraries besides books. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <http://mentalfloss.com/article/61514/11-things-you-can-borrow-libraries-besides-books>; 50 things you can borrow from libraries besides books. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <http://blogs.proquest.com/uncategorized/50-things-you-can-borrow-from-libraries-besides-books/>.

<sup>8</sup> Library 10. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <http://www.helmet.fi/library10>.

<sup>9</sup> Rum til forandring : Dokk1 - Aarhus' nye mødested = Space for change : Dokk1 - Aarhus' new meeting place / [redaktionsgruppe / editorial board : Rolf Hapel, Knud Schulz, Marie Østergard, Kim Holst Jensen ; tekst / text : Rolf Hapel, Knud Schulz, Marie Østergard, Kim Holst Jensen, Ida Relsted Kærup, Anne Dorthe Walther, Kristina Jensen ; redaktør / editor Ida Relsted Kaerup

Već spomenute, ali i mnoge druge knjižnice u svijetu imaju osiguran prostor, ali i podršku za korištenje glazbenog studija, montažu i projekciju filmova, kao i izolirane prostorije za individualni i grupni rad, *coworking* prostore za „slobodnjake“ i drugo. Spomenuta finska knjižnica Library 10 među uobičajenim nudi i brojne specifične usluge, poput osobnog glazbenog podučavatelja, digitalizacije starih ploča i kasete ili mogućnosti rezervacije termina za javni nastup na knjižničnoj pozornici uz svu potrebnu podršku knjižničnog osoblja.

U ovom radu namjera je bila istražiti jesu li građani Zagreba spremni na takve izazove po uzoru na neke svjetske narodne knjižnice, tj. za takvu netradicionalnu knjižnicu s raznovrsnom ponudom uz uobičajenu knjižničnu građu. Koliko su im važni sadržaji i ponuda knjižnice, a koliko sam izgled građevine, raspored i funkcionalnost prostora, bila su osnovna pitanja upitnika na kojem se temelji ovo istraživanje.

## 2. Ideja o SF-knjižnici

Potreba za izgradnjom adekvatne zgrade Gradske knjižnice Knjižnica grada Zagreba (dalje: KGZ) koja bi bila suvremeno opremljena, smještena u adekvatnoj kvadraturi (umjesto dosadašnjih 2.560 m<sup>2</sup> potreban je prostor od 20.000 m<sup>2</sup>), u uvjetima primjerenim za zaštitu i čuvanje vrijedne, rijetke, unikatne, zavičajne građe, sa slobodnim pristupom, brojnim novim, ali i dodatnim uslugama, nije novijeg datuma. O toj se temi pisalo u stručnim krugovima davnih godina<sup>10</sup>, ali i u novije vrijeme<sup>11</sup> povremeno je aktualizirana u medijima, baš kao što su se tijekom raznih mandata nudila i nikada realizirana rješenja različitih gradskih uprava. Kampanja za novu SF-knjižnicu<sup>12</sup> posljednjih je godina intenzivirana, okupljen je tim djelatnika knjižnice koji redovito aktualizira temu i okuplja krug zagovaratelja. U problematiku su uključene raznovrsne strane, od arhitekata i urbanista, političara, novinara, knjižničara, i svi su složni u mišljenju da je nova, suvremeno opremljena zgrada Gradske knjižnice Zagrebu potrebna kao vrijedna

---

; oversætter / English translation : Michael Cain ; fotos / photography Adam Mørk]. [Århus] : Århus Kommunes Biblioteker, 2015. Str. 21–29.

<sup>10</sup> O problemu smještaja Gradske knjižnice vidi: Katić-Crnković, Anka. Devedeset godina Gradske knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3/4(1997), [1]–30.

<sup>11</sup> Belan-Simić, A. ; I. Đukec Kero. Strateško planiranje i javnozagovaračke aktivnosti Knjižnica Grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str. 29-44. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/143614> [citirano: 2018-5-2].

<sup>12</sup> Akronim SF aludira na suvremeno uređenu i opremljenu knjižnicu po uzoru na novoizgrađene svjetske knjižnice koje u potpunosti odgovaraju na nove zahtjeve korisnika i osmišljene su u suglasju s njima. *S* kao *stvaralačka, svijetla, sigurna* i sl. te *F* kao *fleksibilna, funkcionalna, frekventna* i sl. Vidi: SF knjižnica za danas i za sutra! / [uredništvo Davorka Bastić, Alemka Belan-Simić, Ismena Meić, Tatjana Nebesny, Spomenka Petrović, Ljiljana Sabljak, Zdenka Sviben. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2011. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/sf\\_knji\\_nica](https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/sf_knji_nica) [citirano: 2018-5-2].

kulturna investicija, koja će ujedno biti i zanimljivo arhitektonsko zdanje interesantno ne samo građanima Zagreba već i sve mnogobrojnijim turistima.

Kroz *Programsku osnovu za novu zgradu Gradske knjižnice u Zagrebu*<sup>13</sup> definiran je potreban prostor te je obrazložena tražena kvadratura, potrebna za funkcionalno povezivanje prostora, odjela i zbirki, održivost postojećih i uvođenje novih usluga u budućnosti. Njezino publiciranje zamišljeno je kao podloga za arhitektonski natječaj koji se željno iščekuje.

Ideja o SF-knjižnici u Zagrebu nastala je, osim na temelju dostupne literature, i na iskustvima knjižničara KGZ-a s međunarodnih stručnih putovanja kao izuzetnih prilika za upoznavanje brojnih narodnih knjižnica u svijetu koje nude puno širi dijapazon usluga od hrvatskih narodnih knjižnica. Raznovrsni stručnjaci uključeni u tu problematiku fokusirani su uglavnom na lokaciju, kvadraturu, građevinu i financije. Knjižničari su, sa stajališta svoje struke, pokušali zadovoljiti standarde i obraniti kvadraturu potrebnu za kvalitetno odvijanje programa i razvoj usluga. Karika koja je nedostajala u tom krugu zagovaratelja bili su građani Zagreba. Njima smo namijenili pitanja o tome što jedna takva nova, suvremeno opremljena knjižnica treba ponuditi javnosti i je li ta ista javnost spremna na nove i dodatne funkcije i usluge koje nude knjižnice nekih drugih svjetskih metropola.

### **3. Istraživanje**

#### **3.1. Svrha i cilj istraživanja**

Svrha istraživanja bila je provjeriti u kojoj su mjeri Zagrepčani i Zagrepčanke otvoreni prema uslugama najmodernijih europskih i svjetskih narodnih knjižnica. U istraživanju je posebno težište stavljeno na one usluge koje te knjižnice nude, a koje zagrebačke knjižnice trenutno nemaju, ali bi ih mogle ponuditi. Cilj istraživanja bio je ispitati važnost i stav prema pojedinim tvrdnjama koje opisuju nove knjižnične usluge i utvrditi postoje li, i u kojim tvrdnjama, statistički značajne razlike u stavovima ispitanika ovisno o spolu i dobi. Slijedom toga, postavljena su istraživačka pitanja o tome postoje li statističke razlike između žena i muškaraca te postoje li statističke razlike između različitih dobnih skupina u procjenama važnosti i slaganja, odnosno neslaganja u odnosu na predložene knjižnične usluge i pogodnosti koje nova Gradska knjižnica može ponuditi svojim korisnicima.

---

<sup>13</sup> Programska osnova za novu Gradsku knjižnicu u Zagrebu. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2014. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/programska\\_osnova\\_za\\_novu\\_gradsku\\_k](https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/programska_osnova_za_novu_gradsku_k) [citirano: 2018-5-2].

## 3.2. Metodologija

### 3.2.1. Uzorak i postupak

Istraživanje se provelo metodom ankete, i to njezinom mrežnom inačicom<sup>14</sup> u razdoblju od 19. srpnja do 19. rujna 2017. godine na uzorku od 1.311 ispitanika. Veličinu uzorka čini 0,2 % stanovništva Zagreba<sup>15</sup>, odnosno 0,9 % članova KGZ-a. Od ukupnog broja stanovnika Grada Zagreba, njih 19 % članovi su KGZ-a.<sup>16</sup> Dobiveni uzorak istraživanja prema svojoj vrsti može se svrstati u prigodni uzorak.

Tablica 1. Brojčani podaci o članovima Knjižnica grada Zagreba za 2017. godinu i ispitanicima ankete

	Članovi KGZ-a (31. 12. 2017.)		Uzorak	
	N	%	N	%
Ž	92.210	62,8 %	1.030	78,6 %
M	54.655	37,2 %	281	21,4 %
Ukupno	146.865	100,0 %	1.311	100,0 %

Veliku većinu uzorka činile su žene (N = 1.030, 78,6 %), dok su muškarci tek njegov manji dio (N = 281, 21,4 %) (tablica 1.). Kada se dobiveni uzorak usporedi s brojem članova KGZ-a, uviđa se da su žene u uzorku nadzastupljene, dok su muškarci podzastupljeni.

Ako se uzorak analizira prema dobi (slika 1.), vidi se da su najzastupljenije dobne skupine ispitanika od 25 do 34 godine starosti (N = 541; 41,3 %), dok su najmanje zastupljeni ispitanici oni stariji od 65 godina (N = 23; 1,8 %).

Poziv za ispunjavanje ankete zajedno s poveznicom na anketu upućen je korisnicima putem mrežnih stranica KGZ-a i stranice Facebooka KGZ-a. Osim toga, pozivi na sudjelovanje u istraživanju zajedno s adresom pristupa mrežnoj anketi otisnuti su i postavljeni na infopultove, uz računala i na oglasnim pločama svih podružnica KGZ-a. S obzirom na to da se očekivao manji odziv ispitanika najstarije dobne skupine (starijih od 65 godina), za koju se pretpostavilo da će samo djelomice nailaziti na anketni upitnik, dodatni poziv uputio se osobnim kontaktima upravo toj kategoriji korisnika Knjižnica grada Zagreba, od kojih su neki u tom

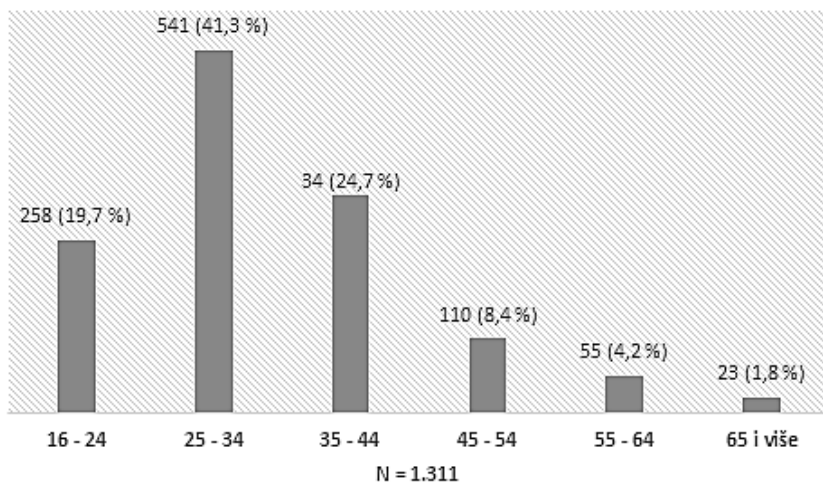
<sup>14</sup> Mrežna anketa napravljena je pomoću slobodno dostupne mrežne aplikacije *Google obrasci*.

<sup>15</sup> Prema popisu stanovništva iz 2011. godine Grad Zagreb ima 790.017 stanovnika. Vidi Popis 2011 : jer zemlju čine ljudi. Str. 52. [citirano: 2018-5-2]. Dostupno na: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2012/S1-1468.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/S1-1468.pdf).

<sup>16</sup> Izvještaj o radu Knjižnica grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2017. : (brojčani pokazatelji). Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2018. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/2017\\_godisnji\\_izvjestaj\\_za\\_web](https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/2017_godisnji_izvjestaj_za_web) [citirano: 2018-5-4].



razdoblju sudjelovali u programima i aktivnostima projekta *65 plus* i/ili koristili druge usluge knjižnica, a dijelu njih i elektroničkim putem.



Slika 1. Ispitanici po dobi

### 3.2.2. Instrumenti

Uvodni dio anketnog upitnika sadržavao je objašnjenje da je istraživanje dio kampanje za novu zgradu Gradske knjižnice. Bio je uobičen kao svojevrsan poziv građanima da ispune upitnik i iskoriste priliku da izraze svoje mišljenje i iskažu želje o tome kakvu bi knjižnicu htjeli, a da bude po njihovoj mjeri, tj. da na temelju ponuđenih tvrdnji procijene koliko im je važno i u kojoj se mjeri slažu s time da pojedine od ponuđenih usluga imaju u novoj knjižnici. Ispitanici su bili upoznati s time da su tvrdnje utemeljene na kontekstu usluga, ponude i filozofije najmodernijih svjetskih narodnih knjižnica i da će svojim slaganjem ili neslaganjem, kao i vrednovanjem važnosti pojedinih tvrdnji, izraziti svoje mišljenje o tome što bi za njih nova zgrada Gradske knjižnice trebala predstavljati i nuditi te koje bi sadržaje trebala imati kako bi ponosno stajala uz bok najmodernijim europskim i svjetskim knjižnicama.

Anketni upitnik strukturiran je u tri dijela. Prvi dio ankete sastoji se od instrumenta sastavljenog od 28 tvrdnji. Tvrdnje mjere važnost odabranih informacijskih potreba ispitanika o sadržajima koje bi nova zgrada Gradske knjižnice trebala zadovoljiti, npr. *U knjižnici su raspoloživi izolirani prostori za grupni i individualni rad* ili *U knjižnici je Artoteka s mogućnošću posudbe umjetničkih djela (slika, grafika i drugih umjetnina)*. Instrument je sastavljen na temelju opisa usluga koje nude suvremene svjetske knjižnice, a koje Gradska knjižnica trenutno nema, ali bi

ih voljela ponuditi svojim korisnicima i svim ostalim građanima. Tvrdnje u okviru instrumenta sadržajno se mogu podijeliti na nekoliko tematskih područja na koja su se odnosile:

- (1) knjižnične usluge – posudba e-čitača, pristup bazama podataka, raspoloživost uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje, bežična mreža i sl.
- (2) fizički prostor i smještaj građe – prostori za grupni i individualni rad, laboratorij suvremene tehnologije, sva građa u slobodnom pristupu i sl.
- (3) dodatne usluge – knjižnica kao turistički zanimljivo arhitektonsko zdanje, restoran, suvenirnica, parkiralište za bicikle i sl. te
- (4) dodatne pogodnosti – dopušteno unošenje hrane i pića, knjižnica kao mjesto tišine i dr.

Ispitanici su procjenjivali ponuđene tvrdnje pomoću dvije ljestvice Likertova tipa. Prva je ljestvica mjerila važnost knjižnične usluge za ispitanika i sastojala se od 5 stupnjeva, gdje je 1 značilo *uopće mi nije važno*, a 5 *jako mi je važno*, dok je druga ljestvica mjerila slaganje s tvrdnjom i također se sastojala od pet stupnjeva, gdje je 1 značilo *uopće se ne slažem*, a 5 *u potpunosti se slažem*. Ostali stupnjevi ljestvice (od 2 do 4) nisu bili označeni.

U drugom dijelu ankete ispitanicima je bio omogućen prostor za slobodno komentiranje i navođenje onoga što bi voljeli da im se pruži u novoj knjižnici, a da već nije spomenuto u prethodno navedenim izjavama.

Pri kraju ankete nalazila su se demografska pitanja o spolu i dobi ispitanika. Kategorijalna varijabla spola nudila je ispitanicima odgovore „Ž“ za ženski spol i „M“ za muški spol, dok su na pitanje o svojoj dobi ispitanici odgovarali odabirom jednog od sedam predefiniраниh dobnih intervala.

Anketa se provodila anonimno i dobiveni podaci ni na koji se način ne mogu osobno povezati s ispitanicima.

#### 4. Rezultati

Kako su pri sastavljanju anketnog upitnika u obzir uzete usluge koje bi se ponudile građanima na razini europskih i svjetskih knjižnica, neuobičajenost tih usluga u hrvatskim knjižnicama, kao i u knjižnicama regije, odrazila se i na rezultate anketnog upitnika, odnosno na to kako su ispitanici vrednovali pojedine usluge. Iz analize njihovih odgovora vidljivo je da su tvrdnje izazvale različite reakcije – od neodređenih mišljenja do oduševljenja (tablica 2).

Tablica 2. Tvrdnje poredane po slaganju i važnosti (prema veličini aritmetičke sredine (M))

<b>Tvrdnje</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
U knjižnici je, kao i oko nje, dostupan besplatan bežični internet.	4,7	,784
Knjižnica nudi pristup bazama podataka.	4,6	,727
Ispred knjižnice osigurano je parkiralište za bicikle.	4,6	,872
U knjižnici je osiguran velik broj mjesta na kojima korisnici mogu priključiti vlastite uređaje (prijenosna računala, tablete, mobitele...).	4,5	,901
U knjižnici su raspoloživi izolirani prostori za grupni i individualni rad.	4,4	,867
Sva građa u slobodnom je pristupu.	4,3	,959
U knjižnici je osiguran velik broj računala za korisnike.	4,2	,975
Za korisnike knjižnice na raspolaganju su uređaji za samozaduživanje i samorazduživanje knjiga.	4,2	1,036
Knjižnica nudi mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača.	4,2	1,041
Gradska knjižnica trebala bi biti zanimljivo arhitektonsko zdanje koje će i turisti svakako htjeti posjetiti prilikom boravka u Zagrebu zbog njegove atraktivnosti.	4,2	1,108
U sklopu knjižnice nalaze se suvenirnica i antikvarijat s otpisanim građom i onom građom koja nije dio fonda knjižnice.	4,1	1,128
U knjižnici su zvučno izolirani prostori s računalima i dodatnom opremom za pregled multimedijske građe.	4,0	1,111
U sklopu zgrade knjižnice nalaze se restoran i kafić.	3,9	1,200
Ispred knjižnice osigurano je parkiralište za automobile.	3,9	1,343
Unutar knjižnice dostupno je mjesto na kojem građani mogu dobiti sve osnovne informacije o gradskom prijevozu, socijalnim pravima, stipendijama, natjecajima, zapošljavanju, kulturnim sadržajima, strateškim projektima i zaštiti, turističke informacije o Zagrebu i slično.	3,8	1,258
Knjižnica nudi prostor s uredima namijenjenim slobodnjacima kao <i>coworking</i> prostor.	3,7	1,287
U knjižnici se može koristiti laboratorij opremljen najsuvremenijom tehnologijom (3D-pisači, roboti, analogna i digitalna oprema...).	3,7	1,273
U knjižnici je dozvoljeno, u prostoru gdje radim/čitam/slušam, imati uz sebe hranu, kavu ili drugi napitak.	3,6	1,364

<b>Tvrdnje</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
Knjižnica nudi mogućnost povrata građe 0–24 sata.	3,5	1,333
Knjižnica nudi prostor za montažu i projekciju filmova.	3,4	1,369
U knjižnici je osiguran prostor za sviranje/učenje/vježbanje glazbenih instrumenata.	3,2	1,426
Knjižnica nudi mogućnost posudbe glazbenih instrumenata.	3,1	1,325
U knjižnici je Artoteka s mogućnošću posudbe umjetničkih djela (slika, grafika i drugih umjetnina).	3,1	1,295
Želim da knjižnica ne bude mjesto tišine.	3,0	1,399
Unutar knjižnice osiguran je prostor za kućne ljubimce.	2,9	1,502
U knjižnici je raspoloživ glazbeni studio za snimanje.	2,9	1,412
U knjižnici je osigurana kuhinja za pripremu dječjih obroka i napitaka za majke s bebama i djecom.	2,8	1,412
U knjižnici se nalazi prostor koji je moguće unajmiti za proslave dječjih rođendana, vjenčanja, susrete građana i udruga, kao i drugih manjih događanja.	2,6	1,475

Izračun aritmetičkih sredina na svim tvrdnjama pokazao je da su ispitanici pozitivno reagirali na većinu ponuđenih usluga i obilježja prostora u novoj zgradi Gradske knjižnice, dok su na otprilike trećinu tvrdnji bili neutralni. Ispitanicima je jako važno u novoj knjižnici imati usluge poput besplatnog bežičnog interneta i pristupa bazama podataka, priključnih mjesta za korisničke uređaje (prijenosna računala, tablete, mobitele i sl.), izolirane prostore za grupni i individualni rad, ali i dodatne pogodnosti poput parkirališta za bicikle.

Osrednje im je važno da nova knjižnica nudi usluge koje se tiču umjetnosti, kao što su prostor za montažu i projekciju filmova, prostor za sviranje/učenje/vježbanje glazbenih instrumenata, mogućnost posudbe glazbenih instrumenata i umjetničkih djela (slika, grafika i drugih umjetnina), raspoloživ glazbeni studio za snimanje. Nadalje, ispitanici se nisu jasno odredili ni prema tome da knjižnica ne bude mjesto tišine, da nudi prostor za kućne ljubimce, kuhinju za pripremu dječjih obroka i napitaka za majke s bebama i djecom ili prostor za različite proslave.

Na preostalih 16 tvrdnji, što čini nešto više od polovice svih tvrdnji, aritmetičke sredine iznosile su u prosjeku četiri. Ispitanici su u svojim odgovorima označili da im je važno da nova knjižnica ponudi usluge poput slobodnog pristupa građi, velik broj računala za korisnike, mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača, uređaje za samozaduživanje i samorazduživanje knjiga i sl.

#### **4.1. Razlike u stavovima između žena i muškaraca**

S ciljem provjere statistički značajne razlike između žena i muškaraca, provedeni su t-testovi<sup>17</sup> na 28 tvrdnji o važnosti i informacijskim potrebama za knjižničnim uslugama u novoj zgradi Knjižnice. T-testom su utvrđene statistički značajne razlike u mišljenjima u sljedećih 11 tvrdnji:

- *Za korisnike knjižnice na raspolaganju su uređaji za samozaduživanje i samorazduživanje knjiga.*
- *U knjižnici je osiguran velik broj računala za korisnike.*
- *Knjižnica nudi mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača.*
- *Knjižnica nudi pristup bazama podataka.*
- *U knjižnici je Artoteka s mogućnošću posudbe umjetničkih djela (slika, grafika i drugih umjetnina).*
- *Knjižnica nudi mogućnost posudbe glazbenih instrumenata.*
- *U knjižnici su raspoloživi izolirani prostori za grupni i individualni rad.*
- *U knjižnici se nalazi prostor koji je moguće unajmiti za proslave dječjih rođendana, vjenčanja, susrete građana i udruga, kao i drugih manjih događanja.*
- *U sklopu zgrade knjižnice nalaze se restoran i kafić.*
- *Ispred knjižnice je osigurano parkiralište za automobile.*
- *Unutar knjižnice osiguran je prostor za kućne ljubimce.*

Od navedenih 11 tvrdnji, svim knjižničnim uslugama žene su dale veću vrijednost u odnosu na muškarce (tablica 3.). Žene su izjavile kako im je važno da u novoj knjižnici imaju mogućnost pristupa bazama podataka, da knjižnica nudi prostor za grupni i individualni rad, veći broj računala, uređaje za samozaduživanje i samorazduživanje, posudbu e-knjiga i e-čitača, restoran i kafić te parkiralište za automobile. Također, iako s osrednjim vrijednostima, žene percipiraju da im je opcija posudbi umjetničkih djela, glazbenih instrumenata i postojanja prostora za kućne ljubimce važnija nego muškarcima. Najveća razlika u stavu uočena je uz tvrdnju koja opisuje mogućnost unajmljivanja prostora za prilike poput dječjih rođendana ili drugih manjih proslava. Ženama je takva mogućnost osrednje važna, dok je muškarcima ona nevažna. Ipak ovdje treba imati na umu da su razlike, iako statistički značajne, zapravo male, pa se samo može zaključiti da žene i muškarci slično razmišljaju o zadanim temama.

---

<sup>17</sup> Statistički t-test služi za usporedbu srednjih vrijednosti dviju skupina ispitanika kako bi se utvrdilo postoji li statistički značajna razlika između njih.

Tablica 3. Vrijednosti dodijeljenih ocjena skupina ispitanika po spolu

tvrdnje	uzorak		Žene (N = 1030)		Muškarci (N = 281)		t	df	p
	M	SD	M	SD					
Za korisnike knjižnice na raspolaganju su uređaji za samozaduživanje i samorazduživanje knjiga.	4,27	1,01	4,1	1,117	2,419	1309	,016		
U knjižnici je osiguran velik broj računala za korisnike.	4,29	0,944	4,07	1,067	3,366	1309	,001		
Knjižnica nudi mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača.	4,28	0,986	4,01	1,2	3,441	389,191	,001		
Knjižnica nudi pristup bazama podataka.	4,64	0,699	4,52	0,815	2,25	399,078	,025		
U knjižnici je Artoteka s mogućnošću posudbe umjetničkih djela (slika, grafika i drugih umjetnina).	3,1	1,29	2,85	1,296	2,967	1309	,003		
Knjižnica nudi mogućnost posudbe glazbenih instrumenata.	3,11	1,302	2,87	1,391	2,655	423,112	,008		
U knjižnici su raspoloživi izolirani prostori za grupni i individualan rad.	4,5	0,808	4,19	1,021	4,702	380,877	,000		
U knjižnici je osigurana kuhinja za pripremu dječjih obroka i napitaka za majke s bebama i djecom.	2,82	1,41	2,79	1,419	0,323	1309	,747		
U sklopu zgrade knjižnice nalaze se restoran i kafić.	3,99	1,185	3,75	1,239	2,854	429,707	,005		
Ispred knjižnice je osigurano parkiralište za automobile.	3,93	1,302	3,62	1,464	3,161	408,656	,002		
Unutar knjižnice osiguran je prostor za kućne ljubimce.	3,03	1,498	2,6	1,473	4,268	1309	,000		

#### 4.2. Razlike u mišljenjima po dobi

S ciljem provjere statistički značajne razlike između različitih dobnih skupina, provedena je analiza varijance F-testom na 28 zadanih tvrdnji. F-test pokazao je da postoje statistički značajne razlike u mišljenjima među različitim dobnim skupinama ispitanika u 17 tvrdnji.

Statistički značajne razlike među dobnim skupinama zabilježene su kod sljedećih izjava:

- *U knjižnici je osiguran velik broj računala za korisnike.*
- *Knjižnica nudi mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača.*
- *Knjižnica nudi pristup bazama podataka.*
- *U knjižnici su zvučno izolirani prostori s računalima i dodatnom opremom za pregled multimedijske građe.*
- *U knjižnici se može koristiti laboratorij opremljen najsuvremenijom tehnologijom (3D-pisači, roboti, analogna i digitalna oprema...).*
- *U knjižnici se nalazi prostor koji je moguće unajmiti za proslave dječjih rođendana, vjenčanja, susrete građana i udruga, kao i drugih manjih događanja.*

- *U knjižnici je dozvoljeno, u prostoru gdje radim/čitam/slušam, imati uz sebe hranu, kavu ili drugi napitak.*
- *U sklopu zgrade knjižnice nalaze se restoran i kafić.*
- *U sklopu knjižnice postoje suvenirnica i antikvarijat s otpisanom građom i onom građom koja nije dio fonda knjižnice.*
- *Ispred knjižnice je osigurano parkiralište za automobile.*
- *Ispred knjižnice je osigurano parkiralište za bicikle.*
- *Unutar knjižnice osiguran je prostor za kućne ljubimce.*
- *Želim da knjižnica ne bude mjesto tišine.*

U sljedeće četiri tvrdnje F-test se pokazao statistički značajnim, no nisu se pokazale statističke razlike u mišljenjima između različitih dobnih skupina ispitanika. *Post-hoc*-testovi rigorozniji su od F-testa, pa te metode imaju tendenciju prihvaćanja nul-hipoteza iako među skupinama ispitanika i postoji razlika.<sup>18</sup> Zbog toga se može dogoditi da F-test bude statistički značajan, a da *post-hoc*-testovi, u ovom radu Scheffe za homogene varijance i Tamhane za varijance koje nisu homogene, ispadnu neznčajni kao u ovom istraživanju.

- *Knjižnica nudi mogućnost posudbe glazbenih instrumenata.*
- *U knjižnici je osiguran prostor za sviranje/učenje/vježbanje glazbenih instrumenata.*
- *Knjižnica nudi prostor s uredima namijenjenim slobodnjacima kao „coworking“ prostor.*
- *U knjižnici je osigurana kuhinja za pripremu dječjih obroka i napitaka za majke s bebama i djecom.*

Od svih dobnih skupina, u mišljenju se najčešće razlikuju ispitanici između 16 i 24 godine, kao i oni između 55 i 65 godina starosti (tablica 4). Analiza varijance pokazala je trend da su spomenutim mladim ispitanicima manje važne ponuđene različite knjižnične usluge i pogodnosti poput raspoloživosti velikog broja računala, mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača, unajmljivanje prostora za manja događanja ili osigurano parkiralište za automobile, kao i mjesto osigurano za kućne ljubimce, u odnosu na druge starosne skupine. Najveća razlika u stavu uočena je u mogućnosti unajmljivanja prostora za manje proslave, gdje su spomenuti mlađi ispitanici izjavili da im je ta opcija nevažna, za razliku od ostalih dobnih skupina kojima je ona osrednje važna.

---

<sup>18</sup> Field, A. *Discovering statistics using SPSS*. 3rd ed. London : SAGE Publications, 2009. Str. 386.; također, Petz, B. *Osnovne statističke metode za nematematičare*. Jastrebarsko : Naklada Slap, 1997. Str. 312.

Kako su mlađi ispitanici (od 16 do 24 godine) bili suzdržaniji po pitanju novih predloženih knjižničnih usluga, tako je skupina starijih ispitanika između 55 i 64 godine starosti u 10 tvrdnji iskazala veću otvorenost prema novinama. U odnosu na ostale skupine, toj starijoj dobnoj skupini važnije je da knjižnica osigura velik broj računala za korisnike, nudi mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača, pristup bazama podataka, zvučno izoliranih prostora s računalima i dodatnom opremom za pregled multimedijске građe itd. Dvije su stvari po kojima se ta starija dobna skupina najviše razlikuje u odnosu na sve ostale. Prva je u tome što je ispitanicima u dobi između 55 i 64 godine važno da knjižnica nije isključivo mjesto tišine, dok je svima ostalima to osrednje važno. Druga je da je tim ispitanicima jako važno da knjižnica nudi veći broj računala u odnosu na sve ostale, kojima je to samo važno.

Pronađene statističke razlike u mišljenju daju naslutiti da možda postoji svojevrsan generacijski jaz u otvorenosti prema novim knjižničnim sadržajima. Nalaz da su mlađi ispitanici konzervativniji u pogledu onoga što im knjižnica može ponuditi u odnosu na njihove 40 godina starije sugrađane svojevrsno je iznenađenje. No treba napomenuti da se ipak velikom većinom ne radi o velikim razlikama u stavovima.



Tablica 4. Vrijednosti dodijeljenih ocjena skupina ispitanika po dobi

tvrdnje	dobne skupine												F	df	p	utvrđene razlike u mišljenjima među grupama
	16 - 24 N = 258 (1)		25 - 34 N = 541 (2)		35 - 44 N = 324 (3)		45 - 54 N = 110 (4)		55 - 64 N = 55 (5)		65 i više N = 23 (6)					
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD				
U knjižnici je osiguran velik broj računala za korisnike.	4,1	1,000	4,3	0,982	4,2	0,982	4,3	0,941	4,6	0,655	4,5	0,947	2,882	5/1305	,020	1-5, 2-5, 3-5
Knjižnica nudi mogućnost posudbe e-knjiga i e-čitača.	3,9	1,228	4,2	1,036	4,4	0,852	4,5	0,853	4,5	0,813	3,9	1,535	9,717	5/1305	,000	1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3
Knjižnica nudi pristup bazama podataka.	4,5	0,814	4,6	0,745	4,7	0,671	4,7	0,540	4,8	0,447	4,5	1,082	3,070	5/1305	,009	1-4, 1-5
Knjižnica nudi mogućnost posudbe glazbenih instrumenata.	2,9	1,364	3,0	1,312	3,3	1,265	3,1	1,371	3,4	1,296	2,7	1,521	3,108	5/1305	,009	∅
U knjižnici je osiguran prostor za sviranje/učenje/vježbanje glazbenih instrumenata.	3,2	1,476	3,1	1,392	3,3	1,404	2,9	1,440	3,4	1,458	2,8	1,594	2,319	5/1305	,041	∅
U knjižnici su zvučno izolirani prostori s računalima i dodatnom opremom za pregled multimedijalne građe.	3,8	1,265	4,0	1,101	4,1	1,055	4,3	0,900	4,4	0,832	4,0	1,186	5,988	5/1305	,000	1-3, 1-4, 1-5, 2-5
U knjižnici se može koristiti laboratorij opremljen najsuvremenijom tehnologijom (3D pisaci, roboti, analogni i digitalni oprema...)	3,5	1,387	3,7	1,274	3,8	1,209	3,8	1,190	4,1	1,044	3,5	1,410	2,808	5/1305	,016	1-5
Knjižnica nudi prostor s uređima namijenjenim slobodnjacima kao "coworking" prostor.	3,6	1,355	3,8	1,282	3,8	1,214	3,6	1,323	4,0	1,130	3,1	1,505	2,828	5/1305	,015	∅
U knjižnici se nalazi prostor koji je moguće unajmiti za proslave dječjih rođendana, vjenčanja, susrete građana i udruuga, kao i drugih manjih događanja.	2,1	1,314	2,5	1,423	2,8	1,552	2,9	1,471	3,0	1,610	2,7	1,636	9,565	5/1305	,000	1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3
U knjižnici je osigurana kuhinja za pripremu dječjih obroka i napitaka za majke s bebama i ljekom.	2,6	1,404	2,8	1,367	3,0	1,469	2,7	1,394	3,1	1,474	2,7	1,434	2,422	5/1305	,034	∅
U knjižnici je obloženo, u prostoru gdje radim/čitam/ylušam, imati uz sebe hranu, kavu ili drugi napitak.	3,8	1,307	3,6	1,310	3,4	1,392	3,4	1,418	3,2	1,576	2,8	1,497	4,885	5/1305	,000	1-3
U sklopu zgrade knjižnice nalaze se restorani i kafić.	3,6	1,344	4,0	1,205	4,1	1,086	4,1	0,994	4,3	1,113	4,0	1,261	6,780	5/1305	,000	1-2, 1-3, 1-4, 1-5
U sklopu knjižnice su suvenirnica i antikvarijat s opisanom i onom građom koja nije dio fonda knjižnice.	3,7	1,320	4,1	1,095	4,2	0,980	4,3	1,013	4,4	0,952	3,9	1,424	9,229	5/1305	,000	1-2, 1-3, 1-4, 1-5
Ispred knjižnice je osigurano parkiralište za automobile.	3,7	1,372	3,7	1,419	4,1	1,225	4,3	1,026	4,3	1,242	4,0	1,348	7,895	5/1305	,000	1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5
Ispred knjižnice je osigurano parkiralište za bicikle.	4,4	1,051	4,6	0,783	4,6	0,845	4,7	0,770	4,7	0,821	4,3	1,287	3,591	5/1305	,003	1-2
Unutar knjižnice osiguran je prostor za kućne ljubimce.	2,8	1,519	2,9	1,484	2,9	1,474	3,4	1,462	3,5	1,585	3,0	1,492	4,843	5/1305	,000	1-4, 2-4
Želim da knjižnica ne bude mjesto tširne.	2,7	1,359	2,9	1,361	3,1	1,399	3,2	1,393	3,6	1,584	3,4	1,532	5,862	5/1305	,000	1-3, 1-5

## 5. Rasprava

Visoke ocjene skupine ispitanika u dobi od 55 do 64 godine za gotovo sve potencijalne usluge koje bi se u novoopremljenoj i novoizgrađenoj zgradi Gradske knjižnice nudile potvrđuju da su korisnici te dobi u izrazitoj mjeri usmjereni prema knjižnici te da od nje očekuju pokrivanje usluga u svim segmentima života – od društvenih događanja do pristupa modernoj tehnologiji.<sup>19</sup> S druge strane, vrlo kritično stajalište ispitanika u dobi od 16 do 24 godine za te iste usluge ukazuje na grupu korisnika kojoj bi se zaista trebalo posvetiti. Tomu u prilog govori i činjenica da je, prema statističkim pokazateljima za 2017. godinu, to ujedno i druga po redu brojčano najzastupljenija skupina članova u ukupnom broju članova Knjižnica grada Zagreba<sup>20</sup> kada bi ih se rasporedilo u dobne skupine kao u anketnom upitniku. Knjižnice grada Zagreba u 2017. godini imale su 21.468 članova te dobi, odnosno udio od 27,06 % stanovnika Zagreba te dobi.<sup>21</sup>

U okviru dobivenih rezultata statističkih razlika po dobi nemoguće je ostati ravnodušan prema činjenici da je dobna skupina od 16 do 24 godine gotovo sve izjave ocijenila najnižom ocjenom naspram drugih dobnih skupina. Ostaje otvoreno pitanje je li taj dio populacije kritičan prema ponudi iz razloga što mu većinu potrebnih usluga nudi sveučilišna i/ili fakultetska knjižnica. Isto tako, kako je ovdje riječ većinom o studentskoj populaciji, moguće je zaključiti i da im u ovoj životnoj fazi nisu toliko važne dodatne usluge gradske knjižnice jer su usredotočeni uglavnom ili isključivo na učenje. U svakom slučaju, ta tema ostaje povod za nastavak istraživanja.

Također, visok stupanj podijeljenosti u mišljenjima kada su u pitanju suvremene, moderne usluge koje već nude svjetski i europski poznate knjižnice, ukazuje na svojevrsnu zatvorenost društva ovog podneblja. Tako je npr. možda i najveće čuđenje ispitanika izazvala mogućnost posudbe umjetnina – mnogi su reagirali nabranjanjem prepreka toj usluzi, iako ona izvrsno funkcionira npr. u Amsterdamu.<sup>22</sup> Ta i još mnogo drugih, nama možda trenutno neobičnih, no u svijetu izuzetno dobro prihvaćenih i funkcionalnih usluga, indicira spremnost korisnika na velike

---

<sup>19</sup> Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj / [s engleskog preveo Kristijan Ciganović ; stručna redakcija prijevoda Tanja Sušec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

<sup>20</sup> Izvještaj o radu Knjižnica grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2017. : (brojčani pokazatelji). Nav. dj.

<sup>21</sup> Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, odnosno prema popisu stanovništva iz 2011. godine, broj stanovnika u Gradu Zagrebu u dobi od 16 do 24 godine iznosi 79.328 osoba. Vidi: Stanovništvo prema starosti (pojedinačne godine) i spolu po županijama, Popis 2011. [citirano: 2018-5-4]. Dostupno na: [https://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/xls/Zup\\_01\\_HR.xls](https://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/xls/Zup_01_HR.xls).

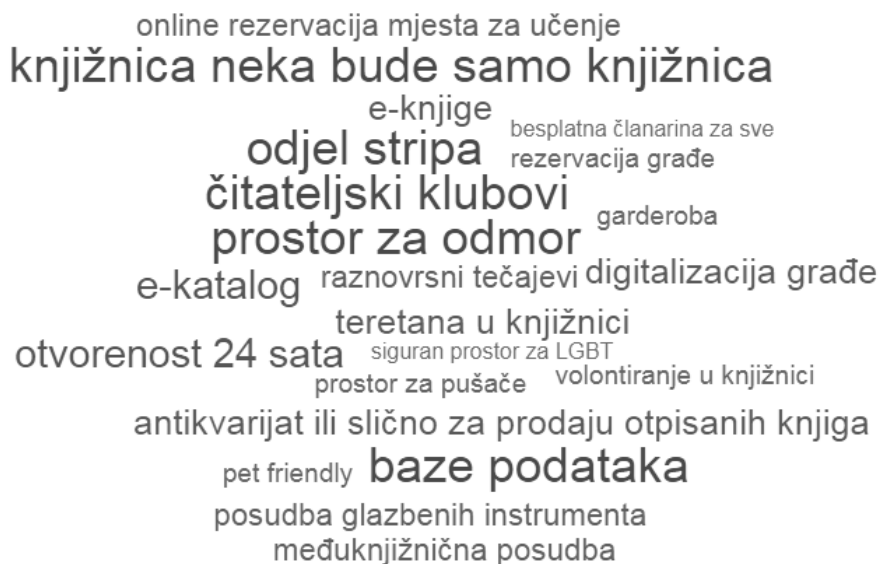
<sup>22</sup> Simons, M. The Netherlands ; need a painting for the living room? In Amsterdam, you can borrow one. // The New York Times. [citirano: 2018-3-27]. Dostupno na: <https://www.nytimes.com/1987/09/13/arts/netherlands-need-painting-for-living-room-amsterdam-you-can-borrow-one.html>.

promjene koje zahvaćaju knjižnice, tehnologije koje se u njih uvode, usluge koje trebaju pružati da bi privlačile korisnike i opstale. No prijedlozi korisnika u anketnom upitniku ne moraju biti i budući – tek će realizacija pokazati uspješnost i prihvaćenost ponuđenih usluga. Rezultati ovog anketnog upitnika samo su mali smjerokaz na čemu bi se trebalo više poraditi, u kojim segmentima pojačati edukacije, što više promovirati da bi sadašnji članovi i korisnici, kao i oni budući, uvidjeli koliko širok spektar područja života ljudi u knjižnici mogu pokriti, tj. što im one sve mogu pružiti.

Ipak, s obzirom na to da nijednu uslugu ili prostor obuhvaćen ponuđenim tvrdnjama u upitniku ispitanici u prosjeku nisu vrednovali kao nešto što im *nije važno* ili *uopće nije važno*, odnosno da se s time *ne slažu* ili *u potpunosti ne slažu*, može se zaključiti da bi većina te usluge voljela koristiti i imati na raspolaganju ili da nema ništa protiv njih. Dakako, pojedine ponuđene usluge ciljano su namijenjene određenim skupinama korisnika, kao npr. mogućnost posudbe glazbenih instrumenata, pa su stoga, uspoređujući ih s rezultatima drugih ponuđenih usluga, i vrednovane nižom vrijednošću. Do toga je, jasno, došlo zbog podzastupljenosti udjela te grupe ispitanika u cjelokupnom uzorku.

Nije nevažno izdvojiti ni problematiku koja se nametnula nakon što su analizirani odgovori na pitanje otvorenog tipa. Naime iz prijedloga koje su ispitanici navodili uočljiva je nedovoljna informiranost korisnika o uslugama i mogućnostima koje postoje i koje KGZ već niz godina njeguje. Mnogi od njih žele npr. mogućnost volontiranja, više aktivnosti za djecu i mlade, programe međugeneracijskog spajanja i mnoštvo društvenih događanja. Kako se u Knjižnicama grada Zagreba, pa i u Gradskoj knjižnici, volontirati može sukladno Zakonu o volonterstvu još od 2010. godine, a na Odjelu za djecu i mladež Gradske knjižnice odvija se niz kvalitetnih programa namijenjenih upravo tim dobnim skupinama (od literarnih do likovnih aktivnosti, pričaonica, slušaonica, igraonica, radionica), dok je u sklopu Informativno-posudbenog odjela osmišljen i program upravo za mlade *Kroz knjižnicu do mature*, raznovrsni međugeneracijski susreti i radionice već se nekoliko godina odvijaju u okviru projekta *65 plus*, a u Knjižnici se svakodnevno izmjenjuju bogati programi – od književno-kulturnih večeri u okviru tribine *Književni petak*, prigodnih koncerata u organizaciji Glazbenog odjela, znanstvenih susreta u sklopu tribine *Eppur si muove*, druženja beskućnika s volonterima i prijateljima u okviru projekta *Knjigom do krova*, pa do dojmljivih izložbi hrvatskih ilustratora u Galeriji Kupola – može se zaključiti da je većina postojećih usluga Knjižnica grada Zagreba, pa tako i Gradske knjižnice, zapravo nedovoljno vidljiva i promovirana u javnosti. Bolji marketinški angažman trebao bi popraviti tu sliku i pomoći u pravovremenom i jasnom informiranju građana. Drugi dio komentara navedenih na mjestu predviđenom za slobodno komentiranje, s druge strane, ipak je otvorio i pitanja dodatnih usluga i prostora koje bi korisnici voljeli imati na raspolaganju u novoj zgradi Gradske knjižnice (slika 2), a koji nisu bili navedeni u anketi u obliku

ponuđenih izjava koje je trebalo vrednovati. Ispitanici su ovdje predložili osiguravanje prostora za LGBT-zajednicu, teretanu, prostor za pušače i radno vrijeme te su iskazali još mnogo drugih želja.



Slika 2. Dio želja ispitanika ankete

Također, u zadnje smo vrijeme svjedoci masovnog automatiziranja rada ljudi i njihove zamjene strojevima na radnim mjestima, pa je stoga važno istaknuti što su još ispitanici veoma često isticali u ovom dijelu anketnog upitnika. Naime grupirajući njihove prijedloge, nakon toga kako bi nova zgrada trebala izgledati i što bi trebala imati, među najčešćim prijedlozima našli su se upravo knjižničari, osoblje, ljudi. Iz toga jasno proizlazi potreba korisnika za razgovorom sa stručnim osobljem i njihovo viđenje knjižnice – ne kao zgrade, nego kao izvora. Izvora informacija, znanja, stručnog mišljenja, preporuka, kontakata. Oni ne žele automatiziranu zgradu na raspolaganju, već stručnjake sa svim potrebnim resursima za kvalitetan rad i pružanje usluga koje im trebaju i koje zaslužuju.

## 6. Zaključak

Danas građani Zagreba očekuju od knjižnice kvalitetnu knjižničnu uslugu; da ona ujedno bude i multimedijalni centar, da je građa u slobodnom pristupu, da ima u ponudi što više literature na stranim jezicima, da nudi baze podataka i da taj prostor bude osmišljen tako da se s pravom naziva trećim prostorom kakav pruža-

ju najbolje knjižnice svjetskih metropola.<sup>23</sup> Na temelju analize anketnog upitnika dalo bi se zaključiti da interes javnosti za novu zgradu Gradske knjižnice očito postoji i povećava se kako se bliži realizacija, tj. svakim novim korakom koji se postigne i svakom novom medijskom objavom. Budući da programska osnova već postoji, a natječaj s konkretnim projektnim zadatkom sada tek predstoji, ovo je bio pravi trenutak za istraživanje mišljenja građana. Po svemu sudeći, pravi trenutak za planiranje i uvažavanje rezultata istraživanja, pa tako i za daljnje korake prema osnivaču.

## LITERATURA

- Belan-Simić, A. ; I. Đukec Kero. Strateško planiranje i javnozagovaračke aktivnosti Knjižnica Grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), str. 29-44. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/143614> [citirano: 2018-5-2].
- Dokk1. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <https://librarybuildings.info/denmark/dokk1>.
- E-Građani. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>.
- Field, A. Discovering statistics using SPSS. 3rd ed. London : SAGE Publications, 2009.
- Izveštaj o radu 2017. : Knjižnice grada Zagreba. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2018. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj\\_kgz\\_web](https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj_kgz_web) [citirano: 2018-5-10].
- Izveštaj o radu Knjižnica grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2017. : (brojčani pokazatelji). Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2018. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/2017\\_godisnji\\_izvjestaj\\_zag\\_web](https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/2017_godisnji_izvjestaj_zag_web) [citirano: 2018-5-4].
- Katić-Crnković, Anka. Devedeset godina Gradske knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3/4(1997), [1]–30.
- Library 10. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <http://www.helmet.fi/library10>.
- Nordic public libraries 2.0 / [editor Jonna Holmgaard Larsen ; in cooperation with Mats Hansson, Leinky Haga Indergaard, Tertit Knudsen, Jens Thorhauge and Barbro Wigell-Ryynänen. Kobenhavn : Danish agency for libraries and media, 2010.
- Petz, B. Osnovne statističke metode za nematematičare. Jastrebarsko: Naklada Slap, 1997.

---

<sup>23</sup> Izveštaj o radu 2017. : Knjižnice grada Zagreba. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2018. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj\\_kgz\\_web](https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj_kgz_web) [citirano: 2018-5-10].

Popis 2011 : jer zemlju čine ljudi. // Državni zavod za statistiku. Dostupno i na: <https://www.dzs.hr/> [citirano: 2018-3-26].

Programska osnova za novu Gradsku knjižnicu u Zagrebu. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2014. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/programska\\_osnova\\_za\\_novu\\_gradsku\\_k](https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/programska_osnova_za_novu_gradsku_k) [citirano: 2018-5-2].

Rum til forandring : Dokk1 - Aarhus' nye mødested = Space for change : Dokk1 - Aarhus' new meeting place / [redaktionsgruppe / editorial board : Rolf Hapel, Knud Schulz, Marie Østergard, Kim Holst Jensen ; tekst / text : Rolf Hapel, Knud Schulz, Marie Østergard, Kim Holst Jensen, Ida Relsted Kærup, Anne Dorthe Walther, Kristina Jensen ; redaktør / editor Ida Relsted Kaerup ; oversætter / English translation : Michael Cain ; fotos / photography Adam Mørk]. [Århus] : Århus Kommunes Biblioteker, 2015.

Simons, M. The Netherlands; need a painting for the living room? In Amsterdam, you can borrow one. // The New York Times. [citirano: 2018-3-27]. Dostupno na: <https://www.nytimes.com/1987/09/13/arts/netherlands-need-painting-for-living-room-amsterdam-you-can-borrow-one.html>.

Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj / [s engleskog preveo Kristijan Ciganović ; stručna redakcija prijevoda Tanja Sušec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

11 things you can borrow from libraries besides books. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <http://mentalfloss.com/article/61514/11-things-you-can-borrow-libraries-besides-books>.

50 things you can borrow from libraries besides books. [citirano: 2018-3-3]. Dostupno na: <http://blogs.proquest.com/uncategorized/50-things-you-can-borrow-from-libraries-besides-books/>.