Internet i računala u narodnim knjižnicama: pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj

Faletar Tanacković, Sanjica; Lacović, Darko; Čadovska, Ivana; Horvat, Maja

Source / Izvornik: **Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje, 2013, 17, 35 - 53**

Journal article, Published version
Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:528027

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

INTERNET I RAČUNALA U NARODNIM KNJIŽNICAMA : PILOT ISTRAŽIVANJE U ISTOČNOJ HRVATSKOJ

Internet and computers in public libraries : pilot study in eastern Croatia

Sanjica Faletar Tanacković
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Odsjek za informacijske znanosti
sfaletar@ffos.hr

Darko Lacović
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Odsjek za informacijske znanosti
dlacovic@ffos.hr

Ivana Čadovska
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Odsjek za informacijske znanosti
icadovska@ffos.hr

Maja Horvat
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Odsjek za informacijske znanosti
mhorvat3@ffos.hr

UDK / UDC **027.3:004.738.5>(497.5-11)**
Istraživanje / Research paper
Primljeno / Received: 5.10.2012.

Sažetak

U radu se predstavljaju i analiziraju rezultati istraživanja kojemu je bio cilj utvrditi kako hrvatske narodne knjižnice organiziraju računalne usluge i pružaju pristup internetu za svoje korisnike. U anketiranju koje je provedeno u razdoblju od studenoga 2011. do veljače 2012. godine sudjelovalo je 25 ravnatelja narodnih knjižnica s područja istočne Hrvatske.

Rezultati su istraživanja potvrdili polazne pretpostavke i pokazali da su hrvatske narodne knjižnice svjesne svoje uloge u osiguravanju slobodnog pristupa računalima i internetu ali isto tako i da manje od 20% ispitanih knjižnica osposobljava svoje korisnike za odgovorno korištenje računala i interneta, iako se ispitanici u većini slažu kako narodne knjižnice trebaju provoditi informacijsko i informatičko opismenjavanje za svoje korisnike. Iako bi pristup internetu trebao biti besplatan, u trećini se ispitanih knjižnica korištenje interneta ipak naplaćuje, a iznenađuje i podatak da u gotovo polovici ispitanih knjižnica pravo korištenja računala imaju samo članovi knjižnice.

Dobiveni podaci mogu pomoći narodnim knjižnicama u vrednovanju i unapređivanju temeljnih računalnih usluga za korisnike, a korištena metodologija može poslužiti kao polazište i poticaj za buduća slična istraživanja šireg obuhvata.

Ključne riječi: narodne knjižnice, računalne usluge, korištenje interneta, percepcija knjižničara, istočna Hrvatska

Abstract

The paper presents and analyses the results of the study whose aim was to establish how Croatian public libraries organize public access to computers and Internet. In the survey which was carried out from November 2011 to February 2012 twenty-five library managers in the region of eastern Croatia filled out a questionnaire.

The results of the study confirmed hypotheses from which the authors set off. It was shown that Croatian public libraries are aware of their important role in providing free public access to computers and the Internet. Also, although respondents agree that public libraries should offer information and computer literacy training for their users, less than 20% of respondents trains their users for responsible use of computers and Internet. Surprisingly, it was also found that about a third of analysed libraries has

introduced a fee for computer/Internet use. Moreover, in almost half of the libraries which responded to the study access to computers is reserved only for library members.

Results of the study can help public libraries in the evaluation and improvement of these services to their users and the methodology can serve as a starting point and incentive for similar future research which should aim to expand the sample.

Key Words: public libraries, computers, Internet, eastern Croatia

Uvod

Računala se u knjižnicama pojavljuju u drugoj polovici 20. stoljeća i to ponajprije kako bi knjižničarima olakšala obavljanje redovitih zadataka i postupaka kao što su primjerice obrada građe, pretraživanje informacija u lokalnim ili udaljenim bazama podataka te prikupljanje statističkih podataka. Jedna od važnijih posljedica uvođenja računala u knjižnice zasigurno je i otvaranje mogućnosti standardizacije knjižničnog rada i međuknjižnične suradnje što je za rezultat imalo podizanje knjižnične učinkovitosti općenito. S obzirom na usmjerenost knjižničara na krajnje korisnike ne iznenađuje da se već tada javljaju autori, poput Jennifer E. Rowley, koji smatraju da bi automatizacija knjižničnog poslovanja trebala ne samo olakšati i ubrzati rad u knjižnici nego da bi se računala trebala iskoristiti i za osmišljavanje i pružanje novih službi i usluga za korisnike.[1]

Na tom tragu, a u kontekstu širenja globalne informacijske infrastrukture i osiguravanja intelektualnih sloboda, *IFLA-ine i UNESCO-ve smjernice za razvoj službi i usluga narodnih knjižnica* s početka ovog stoljeća ističu kako narodne knjižnice mogu pomoći pojedincima da sudjeluju u elektroničkoj komunikacijskoj revoluciji na način da osiguraju javni pristup novim informacijskim tehnologijama i tako ublaže digitalnu podjelu između informacijski bogatih i informacijski siromašnih osoba.[2] U IFLA-inom se pak *Manifestu o internetu* navodi kako je osnovna zadaća knjižničara i informacijskih stručnjaka osigurati slobodan pristup informacijama, neovisno o medijima i državnim

[1] Usp. Rowley, Jennifer E. Elektroničko računalo u biblioteci. / prevela Aleksandra Horvat. Zagreb: Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1984. Str. 5-7.
[2] Usp. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ve smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 4.

granicama te kroz neometani pristup internetu pomoći pojedincima i zajednicama da ostvare osobni razvoj, napredak i slobodu. Tim se Manifestom također zahtijeva da knjižnice promiču odgovoran pristup kvalitetnim mrežnim izvorima, naročito za djecu i mladež, te se predlaže da pristup internetu bude besplatan.[3] O odgovornom korištenju interneta u narodnim knjižnicama, kao jednom od važnijih izazova, govori i Paul Sturges koji raspravljajući o regulaciji javnog pristupa mreži ističe da bi informacijski stručnjaci i knjižničari trebali provoditi edukaciju korisnika i omogućiti im brz pristup kvalitetnim mrežnim stranicama, pripremati materijale za roditelje, izrađivati pravila korištenja interneta, upozoravati korisnike u slučaju neprimjerenog korištenja mrežnih stranica i sl., jer primjena filtera može predstavljati narušavanje prava čitave korisničke zajednice.[4]

Iz domaće se pak stručne literature dade iščitati da se u hrvatskim narodnim knjižnicama računala, a potom i pristup internetu, počinju nuditi korisnicima tek 90-ih godina prošlog stoljeća. Primjerice, iako je Gradska knjižnica Rijeka jedna od prvih narodnih knjižnica u Hrvatskoj koja je 1996. godine dobila pristup internetu i nudila računalne usluge za korisnike[5], iz dostupnih izvora saznajemo da je Knjižnica Medveščak u Zagrebu među prvima (2001.) omogućila slobodan i besplatan pristup internetu za sve građane, bez obzira na to jesu li članovi Knjižnice ili ne.[6] Svakako ovdje valja istaknuti i inicijativu odnosno akciju Komisije za automatizaciju i Sekcije za narodne knjižnice Hrvatskog knjižničarskog društva iz 2000. godine pod nazivom "Internet u knjižnice" i "Knjižnice na internet". Ciljevi tog projekta bili su pomoći narodnim knjižnicama da ostvare pristup internetu (za knjižničare i korisnike), predstaviti knjižnice na internetu preko njihovih vlastitih mrežnih stranica i elektroničkih kataloga te umrežiti knjižnične kataloge na internetu. Prema rezultatima tada provedene ankete, a u kojoj su sudjelovale 132 narodne knjižnice, većina je hrvatskih narodnih knjižnica posjedovala računala (92,42%), no samo je 39,39% knjižnica imalo pristup na internet. Također, računala su

[3] Usp. IFLA/FAIFE. IFLA-in manifest o internetu, 2002. URL: http://archive.ifla.org/III/misc/im-hr.pdf (2012-09-05)
[4] Usp. Sturges, Paul. Sloboda izražavanja i javni pristup mrežama: istraživanje i smjernice Vijeća Europe. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), str. 7-19.
[5] Usp. Šegota-Novak, Marija; Šupraha-Perišić, Milka. Nove tehnologije u narodnim knjižnicama : CD-ROM i internet : iskustva knjižničara Gradske biblioteke Rijeka. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 1/2 (1996), str. 197.
[6] Usp. Matovina, Jagoda; Pavlaković, Sanja; Stričević, Ivanka. Besplatni internet za sve : internet u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), str. 187.

se u ispitanim knjižnicama najčešće upotrebljavala za knjižnično poslovanje te korisnici većinom nisu mogli koristiti internet u knjižnici.[7]

Istraživanje

Svrha i ciljevi

Iako hrvatske narodne knjižnice svojim korisnicima osiguravaju pristup računalima i internetu već duži niz godina, do sada nije bilo istraživanja koja bi ispitala i opisala načine organizacije te knjižnične usluge. Osnovna je svrha ovog istraživanja stoga bila prikupiti i analizirati podatke o načinima na koje hrvatske narodne knjižnice pristupaju organizaciji te svoje usluge te kako odgovaraju na svoje poslanje osiguravanja mjesnog pristupa informacijama i novoj tehnologiji te smanjuju jaz između onih hrvatskih građana koji imaju pristup računalima i internetu i onih koji nemaju. Budući da se vjeruje da su narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj manje-više ujednačene u odnosu na spomenutu uslugu, zbog vremenskih i financijskih, ali i metodoloških ograničenja autori su u ovom istraživanju odlučili uključiti samo narodne knjižnice u istočnoj Hrvatskoj.

Cilj je istraživanja dakle bio saznati na koji način hrvatske narodne knjižnice organiziraju uslugu pružanja pristupa računalima i internetu svojim korisnicima. Očekuje se da će dobiveni rezultati istraživanja podsjetiti knjižničare na trajnu važnost ove usluge te da će predložena metodologija poslužiti kao polazište i poticaj za buduća slična istraživanja šireg obuhvata.

Polazište za istraživanje bile su sljedeće dvije pretpostavke: a) usprkos visokom stupnju informatizacije hrvatskog društva općenito, hrvatske su narodne knjižnice svjesne potrebe osiguravanja besplatnog i slobodnog pristupa računalima i internetu

[7] Mrežne stranice posjedovalo je 11.36 % knjižnica, a tek 4,55 % knjižnica imalo je WebPAC. Knjižnice su internetu najčešće pristupale preko modema (87.76%). Za stručnu komunikaciju računalom se služilo samo 28% knjižnica, dok je s korisnicima preko računala komuniciralo svega 12,9% knjižnica. Usp. Badurina, Boris; Dragija, Martina; Golub, Koraljka. Akcija "Internet u knjižnice" i "Knjižnice na internet" komisije za automatizaciju, anketa o stupnju informatizacije narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 185-188.

svim članovima u zajednici b) hrvatske narodne knjižnice nude svojim korisnicima samo pristup tehnologiji, no nažalost ne pružaju im potrebnu podršku, primjerice obučavanje za odgovorno služenje informacijskom i komunikacijskom tehnologijom i slično.

Metodologija i uzorak

Istraživanjem su obuhvaćene narodne knjižnice na području četiri županije istočne Hrvatske (Osječko-baranjska, Vukovarsko-srijemska, Požeško-slavonska i Brodsko-posavska županija). *Online* upitnik bio je poslan na elektroničke adrese ravnatelja narodnih knjižnica koje su na dan 28. listopada 2011. bile uvrštene u službenu evidenciju Portala narodnih knjižnica (N=34).[8] Ukupno je bilo poslano 34 upitnika, a vraćeno ih je 25 valjano ispunjenih, što čini ukupni odaziv od 73,5%. Anketiranje je provedeno u razdoblju od studenoga 2011. do veljače 2012. godine. S obzirom da je istraživanje provedeno na odabranom uzorku narodnih knjižnica za koje se smatra da se bitno ne razlikuju od ostalih narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj, vjeruje se da se rezultati mogu generalizirati na sve hrvatske narodne knjižnice.

Instrument istraživanja

Upitnik se sastojao od 24 pitanja u kojima su ispitanici iznosili svoje stavove o ovoj knjižničnoj usluzi i opisivali kako je organizirana usluga korištenja računala i interneta u njihovim knjižnicama. Ispitanicima su u pravilu bila ponuđena pitanja s više mogućih odgovora i mogućnošću njihovog nadopunjavanja ukoliko nijedan ponuđeni odgovor nije odgovarao njihovom iskustvu ili stavu. Kod jednog su pitanja ispitanici trebali izraziti svoje (ne)slaganje s ponuđenim tvrdnjama. Prikupljeni podaci obrađeni su u programskom paketu SPSS.

Analiza rezultata istraživanja

Kako je spomenuto, upitnik namijenjen knjižničarima ispunilo je 25 ispitanika pri čemu je većina (N=22, 88,0%) navela da njihova knjižnica posjeduje računala namijenjena korisnicima. Samo su tri ispitanika (12,0%) odgovorila da njihova knjižnica ne osigurava računala kojima bi se mogli služiti njihovi korisnici i to prvenstveno zato što nemaju dovoljno prostora u koji bi smjestili računala (N=2, 8%), zbog manjka

[8] Usp. Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. URL: http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/ (2012-09-05)

sredstava (N=1, 4%) ili pak zato što nemaju potrebe za time „jer korisnici ne pokazuju interes za tom vrstom usluge“ (N=1, 4%). Samo je jedan ispitanik pri tome naveo da njihova knjižnica namjerava nabaviti računalo koje će biti namijenjeno korisnicima (4%).

Istraživanjem se nadalje željelo istražiti koliko se u prosjeku korisnika dnevno koristi računalima/internetom u ispitanim knjižnicama. Po šest je ispitanika navelo da se u njihovim knjižnicama dnevno računalima/internetom koristi 1-10 odnosno 10-25 osoba (35,3%). U četvrtini ispitanih knjižnica računalima/internetom se dnevno u prosjeku koristi 25-50 osoba (N=4, 23,5%), a samo se u jednoj knjižnici tom uslugom služi više od 40 osoba (N=1, 5,9%). Odgovor na ovo pitanje nije dalo osam ispitanika. Nažalost, zbog različitih veličina knjižnica, dobiveni se rezultati ne mogu kontekstualizirati na odgovarajući način no valja istaknuti da se očekivano u najvećoj knjižnici ovom uslugom služi najviše korisnika.

Odgovori ispitanika na sljedeće pitanje pokazuju da gotovo polovica ispitanih knjižnica nudi korisnicima do tri 3 računala (N=10, 40%). Svega tri knjižnice nude svojim korisnicima za rad deset i više računala (12%). U ostalim je knjižnicama korisnicima na raspolaganju između 4 i 9 računala (N=9, 36%). Na ovo pitanje nisu odgovorila tri ispitanika.

Nadalje, željelo se istražiti je li korištenje računala/interneta za korisnike u ispitanim knjižnicama vremenski ograničeno. U gotovo polovici ispitanih knjižnica korištenje računala nije vremenski ograničeno (N=9, 42,9%), a u isto toliko knjižnica vremensko ograničenje vrijedi samo ako je gužva (N=9, 42,9%). U tri je knjižnice korištenje računala/interneta strogo vremenski ograničeno (14,3%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika. Ispitanici u čijim je knjižnicama korisnicima osiguran pristup računalima zamoljeni su potom da navedu koliko vremena korisnici imaju na raspolaganju za korištenje računala/interneta u jednoj sesiji. Iako je tek polovica ispitanika dala odgovor na ovo pitanje, iz dobivenih se odgovora dade zaključiti kako knjižnice korisnicima za korištenje računala najčešće osiguravaju sesije u trajanju od 60 minuta (N=7, 58,3%). Trećina ispitanih knjižnica (N=4, 33,3%) ograničava korisnički rad na računalu na 30 minuta, a samo jedna knjižnica osigurava sesije od 90 minuta (N=1, 8,3%).

Iz odgovora dobivenih na sljedeće pitanje saznaje se da su korisnička računala najčešće smještena na posudbenom odjelu (N=11, 44,0%) ili odjelu za djecu (N=11,

44,0%). U nešto malo manjem broju ispitanih knjižnica, računala namijenjena korisnicima nalaze se u studijskoj čitaonici (N=9, 36,0%), na odjelu za odrasle (N=9, 36,0%) i odjelu za mlade (N=6, 24,0%). U tek dvije ispitane knjižnice računala za korisnike nalaze se na zasebnom odjelu (N=2, 8,0%), a u jednoj u medioteci (4,0%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala tri ispitanika.

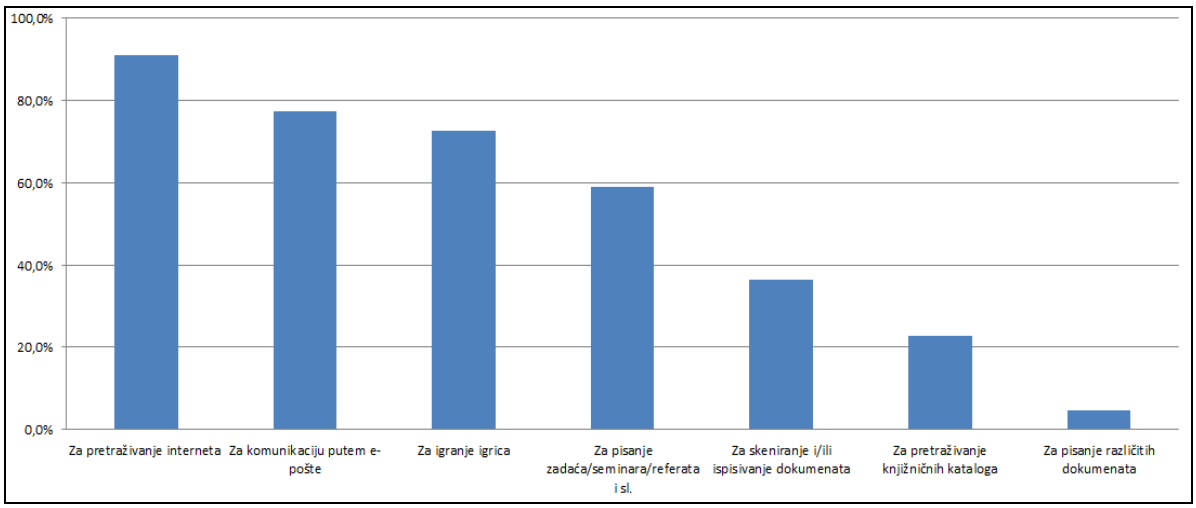
U sljedećem su pitanju ispitanici trebali navesti prosječnu starost računala koja su u njihovoj knjižnici namijenjena korisnicima. Prema dobivenim odgovorima, dade se zaključiti da ispitane knjižnice u pravilu korisnicima stavljaju na raspolaganje relativno nova računala, iako se ni u jednoj knjižnici na nalazi računalo kupljeno u zadnjih godinu dana. Naime, u najvećoj većini knjižnica (N=14, 64,6%) računala su stara 4 - 5 godina, dok su u četiri knjižnice (16,8%) računala stara 2 - 3 godine. U tri knjižnice (18,6%) korisnicima se nude računala starija od 5 godina. Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika.

Ispitanici su potom zamoljeni da navedu operativne sustave i programe koji su instalirani na računalima za korisnike. Iz odgovora je razvidno da gotovo sve knjižnice za operativni sustav koriste jednu od verzija MS Windowsa (N=19, 90,5%). Linux je primjerice zastupljen u tek tri ispitane knjižnice (14,3%). Očekivano, kod uredskih je alata MS Office najzastupljeniji (N=10, 47,6%) dok su ostali paketi zastupljeni u puno manjem postotku: Adobe alati (N=7, 33,3%), Corel Draw (N=2, 9,5%) i ostalo (N=4, 19,0%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala tri ispitanika.

Sljedeće je pitanje glasilo: „Jesu li na računalima za korisnike instalirani posebni programi (tzv. filteri) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama?“. Iz danih odgovora razvidno je da više od polovice ispitanih knjižnica (N=12, 57,1%) nema instalirane takve programe kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama. S druge pak strane, gotovo trećina ispitanih knjižnica (N=6, 28,6%) instalirala je filtere na svim računalima u knjižnici namijenjenima korisnicima. Najmanji dio ispitanika u svojim odgovorima ističe da su u njihovim knjižnicama filteri postavljeni samo na računalima koja koriste djeca i mladi (N=3, 14,3%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika.

U sljedećem je pitanju autore zanimalo što ispitanici misle da njihovi korisnici rade kada se koriste knjižničnim računalima. Kao što se može iščitati iz Slike 1., najveći broj ispitanika smatra da njihovi korisnici na knjižničnim računalima pretražuju internet (N=20, 90,9%), komuniciraju putem e-pošte i/ili društvenih mreža (N=17, 77,3%) ili

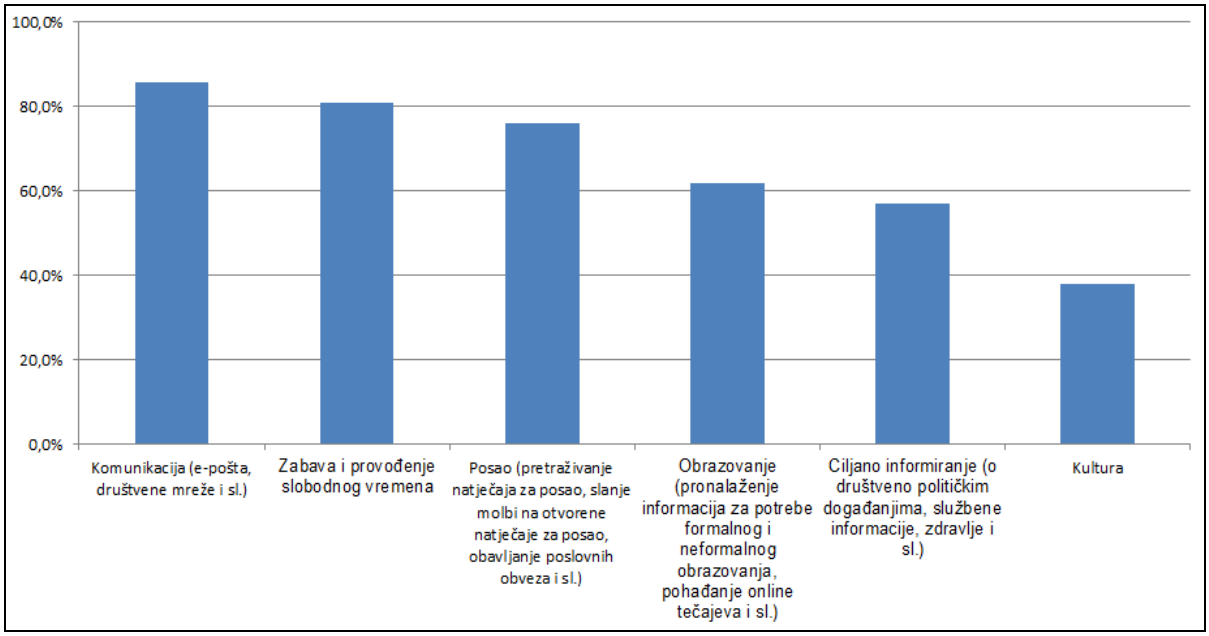
igraju igrice (N=16, 72,7%). Nešto više od polovice ih smatra da korisnici na knjižničnim računalima pišu zadaće/seminare/referate i slično (N=13, 59,1%), a nešto malo manje od polovice ispitanika smatra da korisnicima računala služe za skeniranje i/ili ispisivanje dokumenata (N=8, 36,4%). Svega 20ak posto ih smatra da korisnici na knjižničnim računalima pretražuju knjižnični katalog (N=5, 22,7%). Jedan je ispitanik odabrao i odgovor „Ostalo“ i pri tome naveo sljedeći odgovor „za pisanje različitih dokumenata koji se tiču razrješavanja pravne situacije te se u te svrhe koriste i knjižničnom građom i traže pomoć knjižničara“ (N=1, 4,5%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala tri ispitanika.



Slika 1. Korisnička aktivnost na knjižničnim računalima

Autore je potom zanimalo što ispitanici misle na koji način odnosno u koju svrhu knjižnični korisnici koriste internet u knjižnicama. Najveći broj ispitanika smatra da korisnici koriste internet za komuniciranje (e-pošta, društvene mreže i sl.) (N=18, 85,7%) te zabavu i provođenje slobodnog vremena (N=17, 81,0%). Relativno značajan broj ispitanika smatra i da korisnici na računalima obavljaju različite aktivnosti vezane uz posao, kao što su pretraživanje natječaja za posao, slanje molbi na otvorene natječaje za posao, obavljanje poslovnih obveza i slično (N=16, 76,2%). Oko polovice ih, pak, misli da korisnici koriste internet u obrazovne svrhe (pronalaženje informacija za potrebe formalnog i neformalnog obrazovanja, pohađanje *online* tečajeva i sl.) (N=13, 61,9%) te za ciljano informiranje (o društveno političkim događanjima, službene informacije,

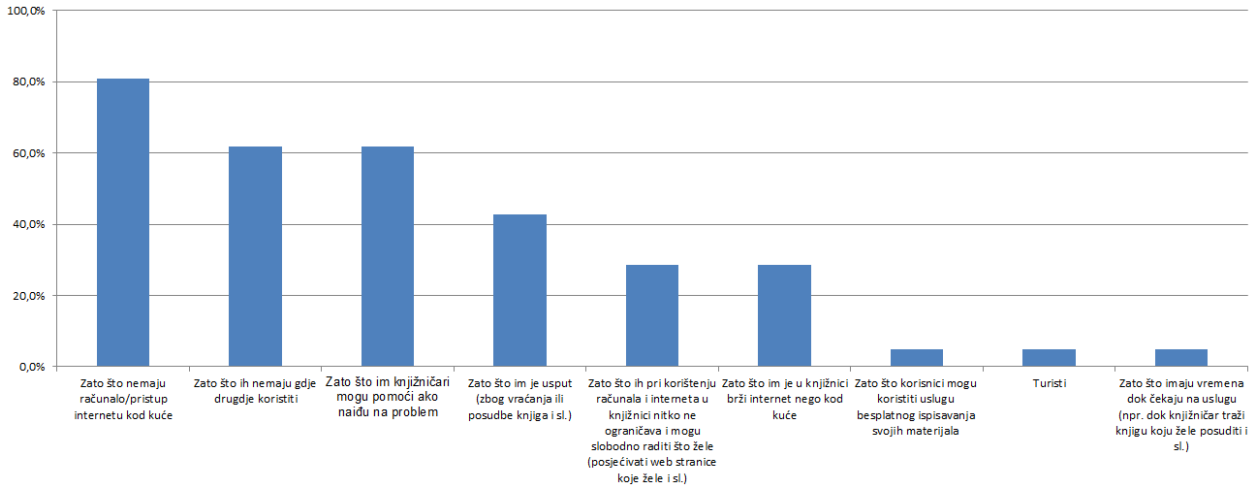
zdravlje i sl.) (N=12, 57,1%). Nešto manje od polovice ispitanika smatra da korisnici koriste internet u kulturne svrhe (praćenje vijesti i događanja iz kulture, pronalaženje sadržaja visoke kulturne vrijednosti, mrežne stranice institucija iz područja kulture i sl.) (N=8, 38,1%). Vrijednosti su prikazane na Slici 2. Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika.



Slika 2. Svrha korištenja interneta u knjižnicama

Sljedeće je pitanje glasilo: "Zašto, po Vašem mišljenju i/ili prema Vama dostupnim podacima, korisnici najčešće koriste računala/internet u Vašoj knjižnici?" Velika je većina ispitanika odabrala sljedeći odgovor: "zato što nemaju računalo/pristup internetu kod kuće" (N=17, 81,0%). Gotovo polovica ispitanika smatra da korisnici koriste računala/internet u knjižnici zato što ih nemaju gdje drugdje koristiti (N=13, 61,9%) i zato što u knjižnici mogu dobiti pomoć ako naiđu na neki problem (N=13, 61,9%). Malo manje od polovice smatra da korisnici koriste knjižnična računala zato što im je to usput (jer se nalaze u knjižnici zbog vraćanja ili posudbe knjiga i sl.) (N=9, 42,9%), a gotovo trećina navodi sljedeća dva razloga: "zato što ih pri korištenju računala i interneta u knjižnici nitko ne ograničava i mogu slobodno raditi što žele (posjećivati mrežne stranice koje žele i sl.)" i "zato što im je u knjižnici brži internet nego kod kuće“ (N=6, 28,6%). Odgovor „zato što imaju vremena dok čekaju na uslugu (npr. dok

knjižničar traži građu koju žele posuditi i sl.)" odabrao je samo jedan ispitanik (N=1, 4,8%). Jedan je ispitanik odabrao i odgovor "Ostalo" i pri tome naveo: "Zato što korisnici mogu koristiti uslugu besplatnog ispisivanja svojih materijala." (N=1, 4,8%). Vrijednosti su prikazane na Slici 3.



Slika 3. Razlog korištenja računala/interneta u knjižnici

Na temelju odgovora koje su ispitanici davali na pitanje "Tko ima pravo koristiti računala/internet u Vašoj knjižnici?" dade se zaključiti da u gotovo polovici ispitanih knjižnica pravo korištenja računala imaju samo članovi knjižnice (N=12, 48,0%). U nešto manjem dijelu ispitanih knjižnica, pravo korištenja računala imaju sve osobe u zajednici, neovisno o tome jesu li članovi knjižnice ili nisu (N=9, 36,0%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika.

Autore je dalje zanimalo naplaćuje li se korištenje interneta u knjižnicama. Odgovori ispitanika pokazuju da je korištenje interneta u polovici ispitanih knjižnica besplatno (N=11, 52,4%%), dok se u manjem dijelu ispitanih knjižnica naplaćuje, ili svima (N=7, 33,3%) ili samo osobama koje nisu učlanjene u knjižnicu (N=3, 14,3%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala tri ispitanika. Ispitanici koji su naveli da se u njihovim knjižnicama primjenjuje određeni model naplate korištenja interneta bili su potom zamoljeni da ga pojasne. Iz dobivenih se odgovora iščitava da je najčešća cijena korištenja interneta 10 kuna po satu (N=5, 45%). Ovdje svakako treba napomenuti da neke knjižnice imaju različite tarife za svoje članove i za ne-članove knjižnice te da u

dijelu ispitanih knjižnica ispitanici mogu samo prvih 15 minuta besplatno koristiti računala.

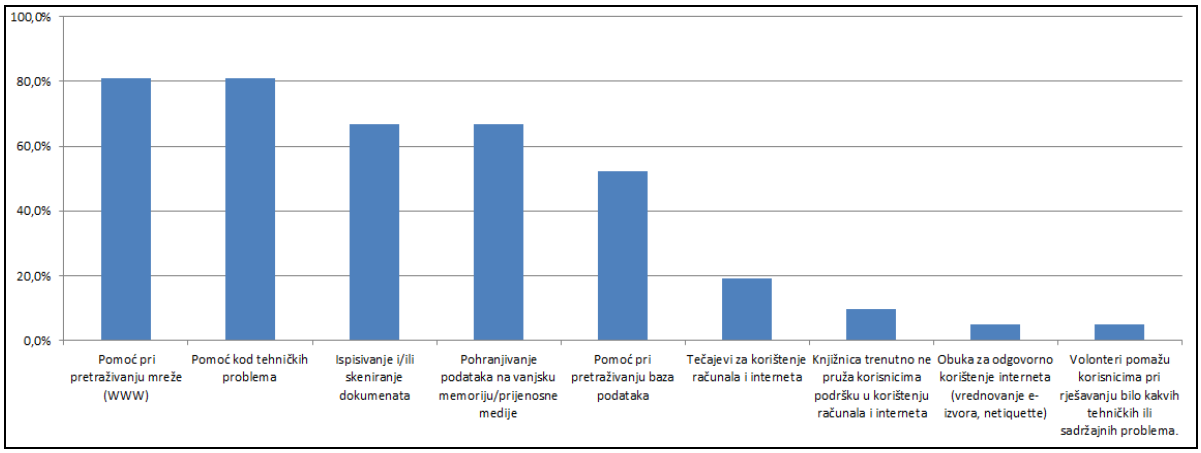
Sljedeće je pitanje glasilo: „Je li korištenje računala/interneta u Vašoj knjižnici na neki način formalno uređeno?“ Dobiveni odgovori pokazuju da u većini odnosno polovici knjižnica (N=11, 55,0%) korištenje računala/interneta nije formalno uređeno. U nešto manjem dijelu knjižnica ta je usluga uređena javno dostupnim pravilnikom o korištenju računala/interneta (N=8, 40,0%). U jednoj se knjižnici korištenje računala/interneta uređuje *Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i radu knjižnice* te *Odlukom o visini naknada za korištenje knjižničnih usluga* (N=1, 5,0%). Odgovor na ovo pitanje nije dalo pet ispitanika.

Iz odgovora danih na sljedeće pitanje saznaje se da u velikoj većini knjižnica knjižničari nadziru korištenje računala/interneta, i to najčešće neprimjetnim promatranjem korisnika (N=17, 81,0%), a tek u manjoj mjeri naknadnim pregledavanjem arhive posjećenih mrežnih stranica (N=6, 28,6%). Korisnici se ne nadziru ni na koji način u samo tri knjižnice (14,3%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika.

Ispitanici su potom zamoljeni da pojasne na koji se način u njihovoj knjižnici sankcionira nedolično/neprihvatljivo ponašanje korisnika na internetu. Polovica ispitanika navodi da se u njihovoj knjižnici korisnici koji se neprihvatljivo ponašaju samo usmeno opomenu (N=9, 52,9%). U nešto manjoj mjeri, knjižničari neprihvatljivo korisničko ponašanje sankcioniraju zabranom pristupa internetu na određeni vremenski rok (N=6, 35,3%). U samo se jednoj knjižnici neprihvatljivo ponašanje korisnika ne sankcionira uopće ili se mehanizmi sankcioniranja ne provode (N=1, 5,9%), a u jednoj se provode u skladu s Pravilnikom o načinu korištenja računala u knjižnici (N=1, 5,9%). Odgovor na ovo pitanje nije dalo osam ispitanika.

Odgovarajući na sljedeće pitanje ispitanici su pojašnjavali na koji način njihova knjižnica pruža podršku korisnicima pri korištenju računala/interneta. Knjižničari najčešće korisnicima pomažu pri pretraživanju mreže (WWW) (N=17, 81,0%) i kad se pojave tehnički problemi (N=17, 81,0%). Više od polovice ispitanika ističe da korisnicima pomažu i pri ispisivanju i/ili skeniranju dokumenata (N=14, 66,7%), pohranjivanju podataka na vanjsku memoriju/prijenosne medije (N=14, 66,7%) i pretraživanju baza podataka (N=11, 52,4%). Relativno rijetko knjižnice osiguravaju tečajeve za korištenje računala i interneta (N=4, 19,0%), a još rjeđe obučavaju svoje

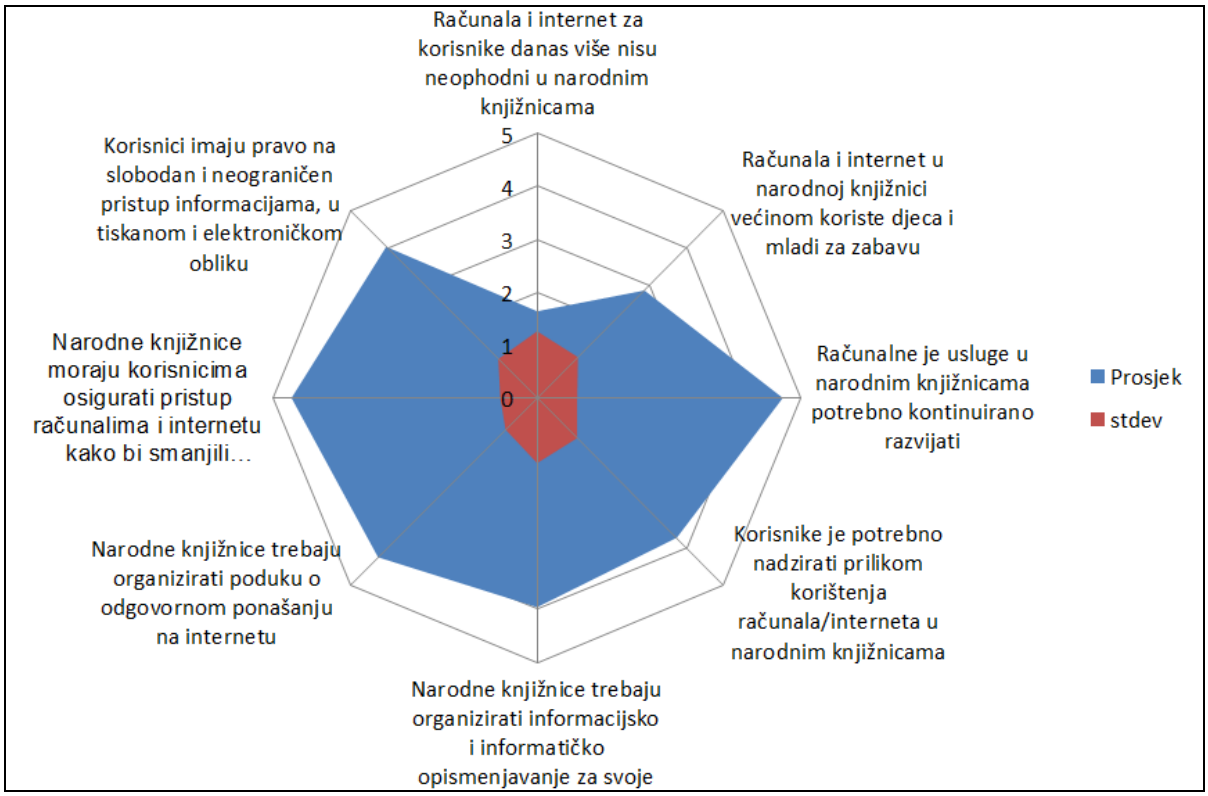
korisnike za odgovorno korištenje interneta (vrednovanje e-izvora, *netiquette*) (N=1, 4,8%). Jedan je ispitanik naveo da u njegovoj knjižnici volonteri pomažu korisnicima pri rješavanju bilo kakvih problema pri korištenju računala i interneta, uključujući i tipkanje te uređivanje i obrađivanje dokumenata (N=1, 4,8%). Samo su dva ispitanika navela da njihova knjižnica trenutno ne pruža korisnicima nikakvu podršku u korištenju računala i interneta (N=2, 9,5%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika. Vrijednosti su prikazane na Slici 4.



Slika 4. Podrška korisnicima pri korištenju računala/interneta

Ispitanici su zatim trebali izraziti svoje slaganje odnosno neslaganje s osam ponuđenih tvrdnji, koje su se odnosile na korisnost i potrebu osiguravanja pristupa računalima i internetu u narodnoj knjižnici na ljestvici od 1 do 5 (1 - uopće se ne slažem, 5 - u potpunosti se slažem). Kao što se može iščitati iz Slike 5., najviši stupanj slaganja i iznimno visoke srednje vrijednosti primijećene su kod sljedeće dvije tvrdnje: „Računalne je usluge u narodnim knjižnicama potrebno kontinuirano razvijati.“ (srednja vrijednost 4,7) i „Narodne knjižnice moraju korisnicima osigurati pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju.“ (srednja vrijednost 4,7). Ispitanici se nadalje uvelike slažu kako narodne knjižnice trebaju za svoje korisnike organizirati poduku o odgovornom ponašanju na internetu (srednja vrijednost 4,3) i općenito organizirati informacijsko i informatičko opismenjavanje za svoje korisnike (srednja vrijednost 4,0). Također, ispitanici se u potpunosti slažu s tvrdnjom kako korisnici imaju

pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku (srednja vrijednost 4,0). Ispitanici se nadalje manje-više slažu kako je korisnike potrebno nadzirati prilikom korištenja računala/interneta u narodnim knjižnicama (srednja vrijednost 3,7). Ispitanici uglavnom nemaju posebno izraženo mišljenje o tvrdnji kako računala i internet u narodnoj knjižnici većinom koriste djeca i mladi za zabavu (srednja vrijednost 2,9). Na koncu, ispitanici se očekivano ne slažu ili se uopće ne slažu s tvrdnjom kako računala i internet za korisnike danas više nisu neophodni u narodnim knjižnicama (srednja vrijednost 1,6).



Slika 5. Stavovi knjižničara o pristupu računalima i internetu u narodnoj knjižnici

Autore je na koncu zanimalo kako knjižnice vrednuju svoje računalne i internetske usluge za korisnike. Odgovori ispitanika pokazuju da knjižničari računalne i internetske usluge najčešće vrednuju kroz neformalni razgovor s korisnicima (N=14, 66,7%) te sustavnim praćenjem interne evidencije o korištenju računala/interneta (N=9, 42,9%). Gotovo se trećina knjižnica u oblikovanju i vrednovanju ovih usluga vodi vlastitim iskustvom (N=6, 28,6%), a samo jedan ispitanik navodi da se u njegovoj

knjižnici provode organizirana istraživanja odnosno ispitivanja korisnika o zadovoljstvu tim uslugama i njihovom kvalitetom (anketom, intervjuom) (N=1, 4,8%). Tri su ispitanika navela da se u njihovim knjižnicama ove usluge ne vrednuju (14,3%). Odgovor na ovo pitanje nisu dala četiri ispitanika.

Rasprava

Provedeno je istraživanje gotovo u cijelosti potvrdilo obje polazne pretpostavke. Prije svega, dobiveni su rezultati pokazali da su hrvatske narodne knjižnice, u skladu s općeprihvaćenim načelima struke, svjesne važnosti svoje uloge u osiguravanju slobodnog pristupa računalima i internetu. Tome u prilog govori i, s jedne strane, visok stupanj slaganja ispitanika s tvrdnjom da je računalne usluge u narodnim knjižnicama potrebno kontinuirano razvijati te, s druge strane, činjenica da gotovo 90% ispitanih knjižnica u svojim korisničkim prostorima osigurava računala s pristupom internetu.

S obzirom na različite veličine ispitanih knjižnica i njihovih lokalnih zajednica teško je procijeniti posjeduju li ispitane knjižnice dovoljno računala namijenjenih za rad korisnika. Iako se na temelju dobivenih podataka ne može govoriti ni o nekom prosječnom broju korisnika ove usluge u ispitanim knjižnicama, koji bi ukazao na intenzitet korištenja te usluge, sam podatak da je korištenje računala u više od polovice knjižnica vremenski ograničeno pokazuje da interes za tom uslugom postoji. Nadalje, podatak da se u gotovo 90% ispitanih knjižnica nalaze računala koja su kupljena u zadnjih pet godina govori nam da knjižničari vode računa o kvaliteti opreme namijenjene korisnicima.

Nažalost, u trećini se ispitanih knjižnica korištenje interneta naplaćuje iako bi pristup internetu trebao biti besplatan, kao što je to uobičajeno za druge osnovne usluge knjižnica i informacijskih službi. Također, znajući da narodne knjižnice često predstavljaju jedino mjesto na kojem se društveno isključenim članovima zajednice pruža mogućnost pristupa internetu, neočekivan je i podatak da u gotovo polovici ispitanih knjižnica pravo korištenja računala imaju samo članovi knjižnice, a tek u manjem dijelu knjižnica pravo korištenja računala imaju sve osobe u zajednici, neovisno o tome jesu li članovi knjižnice ili nisu. Nažalost, knjižnice na taj način ne pridonose smanjivanju odnosno uklanjanju jaza koji nastaje između onih koji imaju (informacije, obrazovanje, novac, tehnologiju, itd.) i onih koji nemaju, iako se načelno slažu (visoka

srednja vrijednost 4,7) da narodne knjižnice „moraju korisnicima osigurati pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju“.

Iako je tek u četrdeset posto ispitanih knjižnica korištenje računala/interneta na neki način formalno uređeno - najčešće javno dostupnim pravilnikom o korištenju računala/interneta - zanimljivo je istaknuti da knjižničari u gotovo u 90 posto ispitanih knjižnica na neki način nadziru korisnike koji se služe računalima. U pravilu to čine neprimjetnim promatranjem korisnika za računalom, a u manjoj mjeri i pregledavanjem arhive posjećenih mrežnih stranica. Kad se pak radi o sankcioniranju neprihvatljivog korisničkog ponašanja (nedopušteno instaliranje softvera na knjižnična računala, nepoštivanje *netiquette*, korištenje interneta za pristupanje mrežnim izvorima koji zagovaraju nasilje i diskriminaciju, vrijeđaju ili nude pornografski sadržaji sl.), polovica ispitanika navodi da se u njihovoj knjižnici koristi instrument usmene opomene, a u trećini zabrana pristupa internetu na određeni vremenski rok. Zanimljivo je pritom ovdje istaknuti da ispitanici s jedne strane načelno drže da korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku, a s druge strane gotovo trećina ispitanih knjižnica na računalima za korisnike ima instalirane posebne programe (tzv. filtere) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim stranicama. Iako se ovdje radi o složenom problemu javnog pristupa internetu uz koji IFLA nedvosmisleno veže neometan protok informacija i suprotstavljanje svakom obliku cenzure ili sprečavanja pristupa[9], Američko knjižničarsko društvo primjerice kao moguće rješenje dopušta postavljanje filtera na najmanjoj restriktivnoj razini.[10] IFLA, pak, i u svojoj Izjavi o računalnim i internetskim uslugama djeci i mladima iz 2007. izričito staje protiv cenzure i korištenja filtera tumačeći da takav stav djeci i mladima šalje poruku da ne zaslužuju povjerenje te da nisu odgovorni za ono što rade. Kao moguća se rješenja predlaže odabiranje kvalitetnih izvora s jedne strane (pozitivno filtriranje) te suradnja s roditeljima i nastavnicima kako bi se zajednički postavila pravila korištenja računala i interneta.[11]

[9] Usp. IFLA/FAIFE. Nav. dj.
[10] Usp. ALA. ALA and Filtering. URL: http://www.ala.org/Template.cfm?Section=litoolkit&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=50652 (2012-09-05)
[11] IFLA. Statement on the Internet and children's library services. 2007. URL: http://www.ifla.org/publications/internet-and-children-s-library-services

Ako većina ispitanika smatra da korisnici koriste knjižnična računala kako bi pretraživali internet, komunicirali s prijateljima i igrali igrice, gotovo 60 posto ih smatra da korisnici knjižnična računala koriste u obrazovne svrhe (pišu zadaće/seminare/referate i slično). Zanimljivo je ovdje istaknuti i kako jednak broj ispitanika, nešto više od polovice, smatra da korisnici koriste računala/internet u knjižnici zato što ih nemaju gdje drugdje koristiti i zato što u knjižnici mogu dobiti pomoć ako naiđu na neki problem. Prema dobivenim podacima, knjižničari korisnicima najčešće pomažu pri pretraživanju mreže i kod tehničkih problema.

Iako se ispitanici uvelike slažu kako narodne knjižnice trebaju za svoje korisnike organizirati poduku o odgovornom ponašanju na internetu (srednja vrijednost 4,3) i općenito organizirati informacijsko i informatičko opismenjavanje za svoje korisnike (srednja vrijednost 4,0), rezultati provedenog istraživanja pokazuju da manje od 20 posto ispitanih knjižnica osigurava za svoje korisnike tečajeve za korištenje računala i interneta, pri čemu je samo jedan ispitanik naveo da se u njegovoj knjižnici korisnici obučavaju za odgovorno korištenje interneta (vrednovanje e-izvora, *netiquette*). Ovaj podatak, nažalost, potvrđuje i našu drugu polaznu pretpostavku, a to je da ispitane narodne knjižnice svojim korisnicima nude samo pristup tehnologiji, no nažalost ne uvijek i neophodnu podršku u obliku obuke za odgovorno služenje informacijskom i komunikacijskom tehnologijom. S obzirom na to da će knjižničari uvijek reći da im za to nedostaje vremena, prostora i stručnog osoblja, valja ovdje upozoriti na dobru praksu jedne knjižnice koja za pružanje podrške korisnicima upošljava volontere.

Zaključak

Unatoč tome što hrvatske narodne knjižnice svojim korisnicima već duži niz godina osiguravaju pristup računalima i internetu, do sada nema zabilježenih istraživanja koja bi se u cijelosti bavila ovom specifičnom knjižničnom uslugom. Ipak, problematike računalnih usluga u knjižnicama rubno su se dotakla pojedina istraživanja općeg zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama.[12] Iznimno pak visok odaziv u ovom istraživanju (73,5%) ukazuje na evidentan interes za ovu tematiku među knjižničarima.

[12] Usp. Novak, Helena. Anketno istraživanje *Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3-4(2010), str. 140-157.

Iako se radi tek o pilot projektu i istraživanju provedenom u manjem dijelu knjižnica, rezultati pokazuju da su ispitane knjižnice svjesne svoje važne uloge u osiguravanju slobodnog i neometanog pristupa računalima i internetu te da se trude svojim korisnicima ponuditi kvalitetnu uslugu (relativno nova računala, izrada pravilnika o korištenju računala i interneta u knjižnicama itd.). Nažalost, na temelju prikupljenih podataka o organizaciji same usluge možemo zaključiti da prostora za napredak i poboljšanje ima. Prvenstveno se to odnosi na segment naplate korištenja ove usluge koja se smatra osnovnom knjižničnom uslugom i trebala bi biti besplatna i dostupna svim pripadnicima knjižnične zajednice. Nažalost, takvom praksom knjižnice ne doprinose smanjenju digitalne podjele u društvu nego ju još produbljuju. Zanimljivo je pak istaknuti u tom kontekstu da se ispitanici, unatoč tome što naplaćuju ovu uslugu, načelno slažu da narodne knjižnice „moraju korisnicima osigurati pristup računalima i internetu kako bi smanjili razliku između pojedinaca u svojoj zajednici koji imaju pristup novoj tehnologiji i informacijama, i onih koji to nemaju“.

Nadalje, ukoliko znamo da narodne knjižnice kao temeljne informacijske ustanove potiču i promiču intelektualne slobode i slobodan pristup svim vrstama informacija za sve, prilično je uznemirujući podatak da gotovo trećina ispitanih knjižnica na računalima za korisnike ima instalirane posebne programe (tzv. filtere) kojima se ograničava pristup pojedinim mrežnim izvorima. Zanimljivo je pritom ovdje istaknuti da ispitanici načelno drže da korisnici imaju pravo na slobodan i neograničen pristup informacijama, u tiskanom i elektroničkom obliku. Iako dakle u teoriji nema većih dilema, u praksi se knjižničari susreću s nizom problema koje pokušavaju, među ostalim, riješiti pomoću tehničkih pomagala (filtera) koja još uvijek nažalost nisu dovoljno sofisticirana. Potrebe za ograničavanjem pristupa određenim mrežnim izvorima zasigurno ne bi bilo kada bi knjižnice svoje korisnike obučavale za odgovorno ponašanje na internetu. Nažalost, tek svaka peta ispitana knjižnica nudi neku vrstu takve obuke iako se ispitanici u teoriji slažu i s tvrdnjom kako narodne knjižnice trebaju za svoje korisnike organizirati informacijsko i informatičko opismenjavanje.

Unatoč ograničenjima provedenog pilot istraživanja, dobiveni podaci zasigurno mogu pomoći hrvatskim narodnim knjižnicama u vrednovanju i unapređivanju temeljnih računalnih usluga za sve članove knjižničnih zajednica ali i potaknuti na slična istraživanja šireg obuhvata kako bi se dobila cjelovitija slika o ispitanom fenomenu.

Literatura

Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj.
URL: http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/ (2012-09-05)

ALA. ALA and Filtering.
URL:http://www.ala.org/Template.cfm?Section=litoolkit&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=50652 (2012-09-05)

Badurina, Boris ; Dragija, Martina; Golub, Koraljka. Akcija "Internet u knjižnice" i "Knjižnice na internet" komisije za automatizaciju, anketa o stupnju informatizacije narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 185-188.

IFLA/FAIFE. IFLA-in manifest o internetu, 2002. URL: http://archive.ifla.org/III/misc/im-hr.pdf (2012-09-05)

IFLA. Statement on the Internet and children's library services. 2007. URL: http://www.ifla.org/publications/internet-and-children-s-library-services

Matovina, Jagoda; Pavlaković, Sanja; Stričević, Ivanka. Besplatni internet za sve : internet u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), str. 184-194.

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

Novak, Helena. Anketno istraživanje *Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3-4(2010), str. 140-157.

Rowley, Jennifer E. Elektroničko računalo u biblioteci. / prevela Aleksandra Horvat. Zagreb: Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1984.

Sturges, Paul. Sloboda izražavanja i javni pristup mrežama: istraživanje i smjernice Vijeća Europe. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), str. 7-19.

Šegota-Novak, Marija ; Šupraha-Perišić, Milka. Nove tehnologije u narodnim knjižnicama : CD-ROM i internet : iskustva knjižničara Gradske biblioteke Rijeka. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 1/2(1996), str. 197-203.