

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
KATEDRA ZA BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2017/2018

Informacijske potrebe korisnika u knjižnicama
na primjeru Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak

Diplomski rad

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Daniela Živković

Studentica: Martina Bašić

Zagreb, 2018.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Informacijske potrebe i proces njihovog zadovoljenja	4
2.1. Informacija i model informacijskog ponašanja	5
2.2. Informacijska potreba	8
2.3. Selekcija informacija i informacijska pismenost	9
2.4. Uspješnost u pronalasku informacija	12
3. Informacijske usluge narodnih knjižnica	13
3.1. Vrste informacijskih usluga u narodnim knjižnicama	13
3.2. Suvremene tehnologije u zadovoljenju informacijskih potreba korisnika narodnih knjižnica	16
3.3. Knjižnice budućnosti	20
4. Istraživanje informacijskih potreba korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak	23
4.2. Analiza ankete i rezultati istraživanja	25
4.3. Prijedlozi za unapređenje djelatnosti Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak u zadovoljenju informacijskih potreba korisnika	33
6. Popis slika	37
7. Literatura	38
8. Prilog: Anketni upitnik	40

1. Uvod

Porastom obujma ljudskog znanja, kao i povećanjem mogućnosti protoka znanja u vremenu i prostoru povećava se i ljudska potreba za informacijama. Porast informacijskih potreba zajednice značajno se odražava na ulogu narodnih knjižnica, opseg usluga koje nude, te način pružanja tih usluga. Prilagodбом suvremenom okruženju i prepoznavanjem potreba svojih korisnika knjižnice zadržavaju svoju ulogu ključnih dionika u procesu traženja i pružanja informacija. Pri tom različite knjižnične usluge u različitom opsegu doprinose zadovoljenju informacijskih potreba njihovih korisnika, kako kvantitativno tako i kvalitativno.

Cilj je ovoga rada istražiti na koji način su potrebe korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak zadovoljene opsegom usluga koji im se pruža u Narodnoj knjižnici i čitaonici Vlado Gotovac Sisak, te ponuditi moguća rješenja za unapređenje djelatnosti na tom području.

Istraživanje je provedeno anonimnim anketiranjem nasumičnog uzorka korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak, koji predstavlja reprezentativni uzorak od približno 10 % njezinih redovnih članova. Za potrebe ovog istraživanja bilo je od izuzetne važnosti u anketirani uzorak uključiti i određeni broj osoba koje nisu redovni korisnici knjižničnih usluga NKČ Sisak (koji nisu članovi knjižnice), jer je poznato iz iskustva da osobe koje nisu redovni članovi u knjižnicu dolaze najčešće upravo u potrazi za informacijama. Stoga potrebe takvih korisnika knjižnice i njihova percepcija o kvaliteti informacijskih usluga dostupnih u knjižnici bitno utječu na pouzdanost rezultata istraživanja.

Primjerci ankete umnožene na papiru bili su učinjeni dostupni korisnicima usluga Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak na više različitih mjesta unutar knjižnice (pult za posudbu knjiga, čitaonica tiska, informacijski pult i prostor za učenje) kroz vrijeme od sedam dana. Postavljena pitanja usmjerena su na prikupljanje informacija o učestalosti i opsegu korištenja knjižničnih usluga, vrstama knjižničnih usluga koje korisnici koriste radi zadovoljenja svojih informacijskih potreba i stupnju povjerenja korisnika u svaki od dostupnih izvora.

Pri tom poseban izazov predstavlja suočenje knjižnične djelatnosti sa pogodnostima i nedostacima koje u protoku i dostupnosti informacija pružaju moderne tehnologije. U tom smislu važna je prilagodba knjižnice ne samo u tehničkom smislu (osiguranje opremljenosti knjižnice suvremenim tehnološkim alatima), već i prilagodba knjižničnih usluga koje se u novim okolnostima nužno proširuju na usluge posredovanja knjižnica između korisnika i online izvora i usluge usmjerene na poboljšanje stupnja informacijske pismenosti korisnika.

U tom smislu jedna od osnovnih teza ovoga rada jest i ideja o mogućnostima proširenja informacijskih usluga Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak, koja je utemeljena na rezultatima provedenog istraživanja o informacijskim potrebama korisnika i praktičnim primjerima iz stručne literature.

2. Informacijske potrebe i proces njihovog zadovoljenja

Pojedinci se svakodnevno u privatnom i poslovnom životu susreću sa situacijama u kojima spoznaje koje su do tada stekli i koje čine dio njihovog stečenog znanja nisu dovoljne za

uspješno svladavanje problema ili situacija s kojima su se susreli. Praznine u svome znanju mogu popuniti isključivo stjecanjem novih znanja. U takvim situacijama pojedinci posežu za raznim izvorima koji im mogu omogućiti zadovoljenje nastale potrebe. Pojedinci tako postaju korisnici informacija koji, motivirani potrebom (ili pak samo željom) stjecanja novih spoznaja, pokreću proces zadovoljenja svojih informacijskih potreba.

Riječ je o kompleksnom procesu koji se sastoji od niza međusobno povezanih elemenata među kojima su najvažniji: informacija, informacijska potreba, izvori informacija i informacijska pismenost (koja je usko povezana sa sposobnošću selekcije informacija prema relevantnim kriterijima). Međusobna korelacija ovih elemenata, od potrebe koja motivira pokretanje procesa do korištenja informacije koja je njegov krajnji cilj, u optimalnim uvjetima dovodi do ispunjenja informacijskih potreba korisnika, ali može dovesti i do širih učinaka koji se sastoje u širenju i razmjeni šireg spektra informacija. U nastavku su prikazani temeljni elementi procesa zadovoljenja informacijskih potreba korisnika.

2.1. Informacija i model informacijskog ponašanja

Na području informacijskih znanosti ne postoji konsenzus oko definicije pojma informacije. Različite definicije ovog temeljnog pojma nastale su uslijed različite vrste pristupa koji su pojedini stručnjaci koristili u svom promišljanju.

M.J. Bates¹ u svom radu iz 2010.godine obrađuje različite definicije pojma informacije sa stajališta informacijskih znanosti, te ih dijeli u nekoliko skupina prema vrsti pristupa korištenom u postavljanju same definicije: komunikacijske ili semiotičke, utemeljene na aktivnosti (informacija kao događaj), uvjetne, strukturne, socijalne, mješovite i dekonstrukcijske.

Prema M.J. Batesu, sažimanje svih oblika definicije informacije u informacijskim znanostima ukazuje na nekoliko temeljnih postavki o sadržaju informacije, pri čemu se srž pojma informacije promatra kao prijedlog, struktura, poruka ili događaj u određenom odnosu s istinom (koju traži ili je prema njoj indiferentna), koja je društveno ukorijenjena ili je pak

¹ Bates, M.J. Information. // Encyclopedia of Library and Information Sciences, 3rd Ed./ Bates, Marcia J.; Maack, Mary Niles. New York: CRC Press. vol. 3. 2010. Str. 2347-2360. Dostupno na: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information.html>

predmet trajnog preispitivanja, te predstavlja dovršenu ideju vrijednu širenja ili koncept koji je razumljiv sa stajališta razvojnih sila.²

Za potrebe rada usmjerenog na specifično područje istraživanja informacijskih potreba, T.D. Wilson³ ističe da se u tom kontekstu pojam „informacija“ koristi za definiranje „fizičke pojave ili fenomena (...), komunikacijskih kanala preko kojih se prenose poruke (kada govorimo o pojavnostima usmenih nasuprot pisanih informacija), ili činjeničnih podataka koji su empirijski utvrđeni i izneseni u dokumentu ili usmeno preneseni“.

Slične temeljne poveznice u definiranju pojma informacije nalazimo i u praktičnim definicijama koje nude poznati svjetski rječnici. Tako rječnik Merriam Webster⁴ definira informaciju kao „znanje dobiveno istraživanjem, proučavanjem ili učenjem“, Oxfordski rječnik⁵ informaciju definira kao „pružene ili naučene činjenice o nečemu ili nekome“.

Bez obzira na to oslanjamo li se na znanstvene ili praktične definicije pojma informacije, iz temeljnih postavki tih definicija jasno proizlazi zaključak da pojam informacijske potrebe nužno uključuje zahtjev za određenom spoznajom. Taj je zahtjev utemeljen na nekoj potrebi, koja je u srži svakog zahtjeva za informacijom.

Potreba kao polazište zahtjeva za informacijom definira ne samo sadržaj traženih informacija, već i metode tog traženja i formu željene informacije.

Ujedno, proces traženja informacija i stupanj uspješnosti te potrage utječu i na buduća postupanja osobe koja informaciju traži, bilo u smislu njenog daljnjeg širenja (u slučaju da je potraga za informacijama dovela do željenog rezultata) ili pak ponavljanja procesa traženja korištenjem istih ili pak drugačijih metoda (u pravilu u slučaju neuspjeha u procesu traženja informacija).

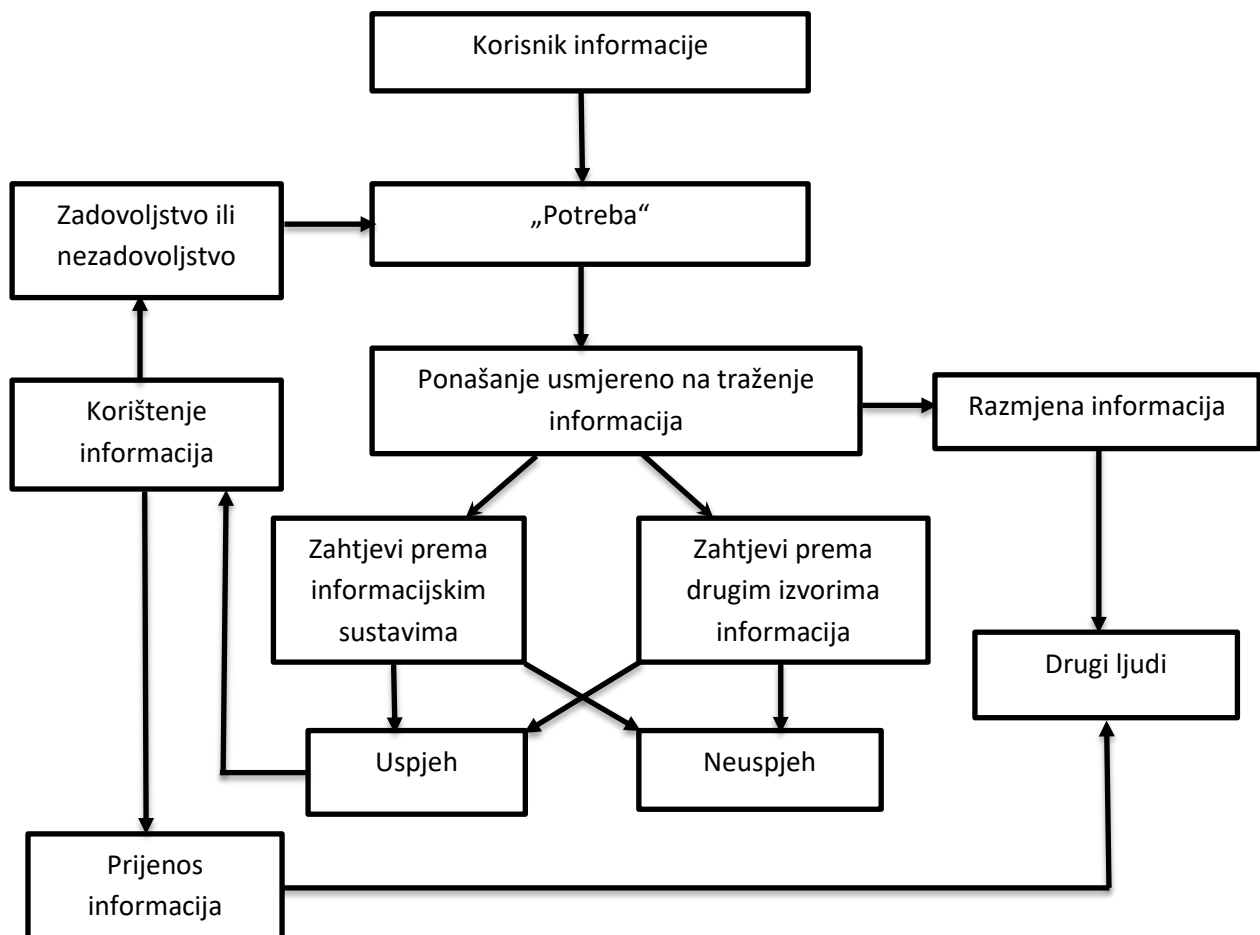
² Ibid

³ Wilson, T.D. On user studies and information needs. // Journal of Documentation 62(2006), str. 658-670. Dostupno na: <https://pdfs.semanticscholar.org/c402/314407034f3670ce1db0a41d07cee0349a1e.pdf> (27.05.2018.).

⁴ Information. // Merriam Webster Dictionary. Mrežno izd. Dostupno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/information> (29.05.2018.)

⁵ Information. // Oxford Dictionary. Mrežno izd. Dostupno na: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/information> (29.05.2018.)

Proces traženja informacija i njegov utjecaj na daljnje postupke tražitelja Wilson⁶ prikazuje kroz prilično interesantan i detaljan „model informacijskog ponašanja“, prikaz koji zorno ilustrira tijek procesa traženja informacija i međusobnu povezanost pojedinih njegovih dijelova.



Slika 1: Model informacijskog ponašanja (Wilson, 2006.)

⁶ Ibid bilješka 3

2.2. Informacijska potreba

Polazište i pokretačka snaga svakog procesa traženja informacija je potreba. Tek kada se pojedinac susretne sa nekim problemom koji ne može riješiti znanjem kojim već raspolaže javlja se potreba za informacijama.

Teoretičari informacijskih znanosti ističu postojanje bitne razlike između informacijskih potreba (*information needs*), informacijskih želja (*information wants*), zahtjeva za informacijama (*information demands*) i upotrebe informacija (*information uses*), koji se pojmovi u kolokvijalnom govoru često smatraju sinonimima ili se pak nedovoljno razlikuju⁷. Za potrebe ovoga rada nećemo detaljnije ulaziti u definicije pojedinih segmenata, već ćemo samo naglasiti razliku između informacijskih potreba i informacijskih želja, koja je bitna za razradu našeg istraživanja u nastavku ovoga rada. Informacijske potrebe izraz su informacija koje su korisniku doista potrebne da bi mogao uspješno riješiti problem koji se pred njim nalazi, dok su informacijske želje izraz informacija koje bi korisnik želio imati jer smatra (utemeljeno ili neutemeljeno) da mu one mogu pomoći u rješavanju njegovog problema. Informacijske potrebe i informacijske želje ne moraju uvijek biti usklađene. Štoviše, često se događa da informacije koje korisnik želi zapravo i nisu one koje su mu potrebne za rješavanje njegovog problema, ili obrnuto. Razlikovanje između informacijskih potreba i želja posebno je važno u kontekstu istraživanja informacijskih potreba korisnika, kako se istraživanje o potrebama korisnika ne bi (pogrešnom formulacijom pitanja) pretvorilo u istraživanje o informacijskim željama.⁸

Potreba za informacijama pokreće aktivnost na strani korisnika. Ta je aktivnost usmjerena na vrlo specifičnu svrhu – pronalaženje informacija o nekoj konkretnoj pojavi koje su korisniku potrebne za rješenje nekog problema ili situacije. U ovoj fazi procesa korisnik usmjerava svoje ponašanje prema jednom ili više mogućih izvora informacija: informacijskim sustavima (kao što su knjižnice ili baze podataka) i/ili drugim izvorima kojima pružanje informacija nije primarna svrha (primjerice razna državna tijela). Hoće li obraćanje navedenim izvorima

⁷ O začecima ovakvog razlikovanja i definiranju pojedinih pojmova, te njihovom međusobnom odnosu v. u Nicholas, D. i Herman E. *Assessing information needs in the age of the digital consumer*. 3. izdanje. London: Routledge, 2009. str. 17-25

⁸ Ibid

informacija biti uspješno ili neuspješno ne ovisi samo o tome je li korisnik pronašao neku informaciju, već i o tome je li pronađena informacija kvalitativno zadovoljila njegovu potrebu. Informacijske potrebe korisnika mogu biti zadovoljene samo informacijama koje su njemu u konkretnoj situaciji doista bile i potrebne.

U tom smislu D. Sečić⁹ ističe važnost razlike između informacije i podatka, pri čemu podatak u osnovi predstavlja rezultat procesa traženja informacija koji u potpunosti zadovoljava potrebe konkretnog korisnika. Podatak je samo ona informacija koja, s obzirom na tumačenje koje joj pridaje sam korisnik, zadovoljava njegovu potrebu za informacijom i korisniku omogućuje neku novu spoznaju koja mu ranije nije bila poznata.

2.3. Selekcija informacija i informacijska pismenost

Prilikom aktiviranja ponašanja usmjerenog na traženje informacije važno je i pitanje koliko je korisnik fokusiran odnosno prethodno informiran, te koliko je konkretizirao svoju potrebu za informacijama. U situacijama kada korisnik nema jasno definiranu potrebu, proces traženja informacije je otežan, a ishod neizvjestan. Kako navode D. Nicholas i E. Herman (2009), kod takvih nedefiniranih potreba korištenje interneta kao izvora može biti korisno zbog velike vjerojatnosti da će korisnik kroz nedovoljno definirane zahtjeve „nabasati“ na koristan izvor samom činjenicom da izbori na internetu u pravilu nude čitav niz daljnjih poveznica sposobnih da otkriju „svakojake latentne informacijske potrebe putem neobičnih i neočekivanih asocijacija i zamisli“¹⁰.

Djelatnici knjižnica kroz svakodnevne kontakte s korisnicima obavljaju važnu funkciju podučavanja korisnika o načinu korištenja raznih alata radi pristupanja informacijama u različitim izvorima. Ova djelatnost stručnih djelatnika knjižnica u literaturi se naziva knjižničnim ili bibliografskim podučavanjem (*library/bibliographic instruction*).¹¹ Kako navode G. Kingori i dr. (2016), bibliografsko podučavanje obuhvaća stjecanje kompetencija koje se sastoje u traženju i pronalaženju informacija, dok informacijska pismenost

⁹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : Benja, 2006.

¹⁰ Ibid, str. 47

¹¹ Kingori, G., Njiraine, D. i Maina, S. Implementation of information literacy programs in public libraries. // Library Hi Tech News. 33,2.(2016), str. 17-22. Dostupno na: www.emeraldinsight.com

(*information literacy*) obuhvaća viši stupanj razumijevanja koji uključuje sposobnost procjenjivanja rezultata informacijske potrage u smislu kvalitete i vjerodostojnosti pronađenih informacija i načina korištenja pronađenih informacija.

Činjenica je da su danas informacije u pravilu lako dostupne zbog dostupnosti velikog broja izvora informacija. Sukladno tome, proces zadovoljenja informacijskih potreba korisnika u današnje je vrijeme opterećen novim problemima potpuno drugačije naravi. Pored (ili čak umjesto) problema u pronalaženju informacija, suvremeni korisnik suočen je s problemom selekcije informacija: kako od velike količine informacija odabrati one koje su doista potrebne i relevantne za zadovoljenje konkretne informacijske potrebe, odnosno u kojem trenutku zaustaviti daljnju potragu za informacijama i kako znati jesu li informacije pribavljene do tog trenutka dostatne?

Kako navode D. Nicholas i E. Herman (2009) ovaj problem u osnovi predstavlja sukob između velike količine informacija i male količine vremena koju suvremeni korisnik ima na raspolaganju. Suočeni s ovim problemom, suvremeni korisnici preferiraju zaustaviti potragu za informacijama u trenutku kada zaključe da su informacije koje su pribavili „dostatne“, a omogućuju im poštivanje vremenskih rokova koje imaju na raspolaganju za rješavanje problema koji je uzrokovao njihovu informacijsku potrebu.

Ovu tezu potvrđuje i iskustvena činjenica da osobe u potrazi za informacijama na internetu u pravilu odlučuju okončati svoju potragu za informacijama nakon pregledavanja prvih nekoliko rezultata koje je na njihov upit ponudio Internet pretraživač. Popularnost pretraživača Google u traženju informacija putem interneta proizlazi upravo iz ovakvog modela ponašanja suvremenog korisnika. Naime, Google (za razliku od drugih pretraživača) koristi poseban algoritam (PageRank) koji svakom dostupnom izvoru (svakoj web stranici) dodjeljuje ocjenu relevantnosti utemeljenu na učestalosti uporabe ključnog pojma koji je sadržaj pretrage, dugotrajnosti postojanja web stranice (stranice koje postoje dulje vremena imaju bolju ocjenu relevantnosti), te broju referenci na konkretnu web stranicu u drugim online izvorima.¹²

Problem sukoba između opsežnosti izvora informacija i raspoloživog vremena postoji i kod korištenja drugih izvora informacija različitih od Interneta. Potraga za informacijama u drugim izvorima uvelike je obilježena potrebom selektivnog čitanja koje obuhvaća probir,

¹² How search works? // Google. Dostupno na:
<https://www.google.com/search/howsearchworks/> (01.06.2018.)

procjenu i filtriranje informacija radi utvrđivanja relevantnosti i neophodnosti svake dobivene informacije.¹³

Selekcija informacija, međutim, ne služi samo smanjenju količine informacija koje će korisnik koristiti, već i ocjenjivanju njihove vjerodostojnosti. Selekcija informacija, dakle, nije samo kvantitativna, već i kvalitativna. Sposobnost korisnika da donese utemeljene zaključke o vjerodostojnosti pojedinih izvora informacija povezana je ne samo sa stupnjem predznanja kojim raspolaže u odnosu na konkretan problem koji je potaknuo njegovu informacijsku potrebu, već i sa stupnjem informacijske pismenosti korisnika informacije.

Problem selekcije informacija od strane korisnika tijekom procesa informacijskog ponašanja posebno je izražen na području traženja informacija o zdravlju. Istraživanje provedeno 2011.g. u Velikoj Britaniji o pribavljanju zdravstvenih informacija u knjižnici East Sussex¹⁴ pokazalo je da korisnici imaju manje povjerenja u zdravstvene informacije dostupne na Internetu, čak i oni koji inače primarno koriste Internet za zadovoljenje svojih informacijskih potreba. Korisnici su zdravstvene informacije na Internetu skloni tražiti samo na dobro poznatim web stranicama (npr. stranicama nacionalnog zavoda za zdravstvo). D. Nicholas i E. Herman (2006.) navode da se s istim problemom selekcije i verifikacije informacija dostupnim online susreću i novinari, ali i znanstvenici.

Važan kriterij selekcije informacija jest aktualnost njihova nastanka. Pri tom, kako pokazuju studije (A. Marshall, 2014.; D. Nicholas i E. Herman, 2009.) oblik izvora nije uvijek važan: korisnici manje vjeruju zdravstvenim informacijama starijim od tri godine bez obzira na to jesu li te informacije tiskane ili objavljene na Internetu. Kriterij vremena nastanka informacije važan je i u drugim područjima u kojima korisnici traže informacije. Korisnici su skloniji tražiti novije informacije, a informacijski sustavi (zbog ograničenja u količini informacija koje mogu pohranjivati) također koriste isti kriterij za selekciju informacija koje čine dostupnim korisnicima.

Konačno, pri selektiranju informacija korisnici se oslanjaju i na brendiranje izvora: ukoliko im je izvor poznat (bilo da je riječ o autoru koji je poznat kao vrhunski znanstvenik na svom

¹³ Nicholas, D. i Herman E. Assessing information needs in the age of the digital consumer. 3. izdanje. London: Routledge, 2009. str. 17-25.

¹⁴ Marshall, A. Dissertations into practice : Can your public library improve your health and well-being? An investigation of East Sussex Library and Information service // Health Information and Libraries Journal. (2014), str. 156-160, Dostupno na: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hir.12065> (14.05.2018.)

području, ili o državnoj instituciji sa specifičnim nadležnostima na području od korisnikova interesa) korisnici su skloniji imati više povjerenja u takav izvor.

Gore navedeni kriteriji (koji nipošto ne predstavljaju zatvoreni popis kriterija koje korisnici koriste prilikom selekcije informacija) ujedno mogu biti pokazatelji stupnja informacijske pismenosti korisnika. U tom smislu može se reći da primjena većeg broja kriterija filtriranja informacija (naravno, pod pretpostavkom da su filtri ispravno primijenjeni) ukazuje na veći stupanj informacijske pismenosti korisnika, a samim time povećava vjerojatnost za postizanje uspjeha u pronalasku informacija.

2.4. Uspješnost u pronalasku informacija

Uspjeh korisnikova zahtjeva za informacijom dovodi do korištenja dobivene informacije. Pri tome se informacije koje su bile potrebne za zadovoljenje konkretne informacijske potrebe koriste za rješenje konkretnog problema koji je izazvao informacijsku potrebu. U tom slučaju kod korisnika nastaje zadovoljstvo ishodom.

Međutim, zahtjev za informacijama korisnika često može dovesti do informacije koja mu je interesantna iz nekih drugih razloga, ali koja ne služi za zadovoljenje informacijske potrebe koja je pokrenula proces traženja informacija. Takve informacije korisnik uglavnom pohranjuje za buduću uporabu ili pak istu dijeli s drugim osobama za koje zna da imaju interes dobiti upravo takvu informaciju. Prema tome, prijenos i razmjena informacija kao dio procesa informacijskog ponašanja mogu izaći izvan okvira primarne motivacije korisnika i obuhvatiti i one informacije koje nisu objekt informacijske potrebe konkretnog korisnika.

Sukladno gore navedenom, uspješnost korisnikova zahtjeva za informacijama nije nužno determinirana prikladnošću pronađenih informacija za zadovoljenje njegovih konkretnih informacijskih potreba, jer saznanje informacija koje su korisne drugima ili koje korisnik želi (iako mu nisu potrebne za zadovoljenje njegove konkretne informacijske potrebe) neupitno dovodi do određenog stupnja zadovoljstva korisnika procesom traženja informacija.

3. Informacijske usluge narodnih knjižnica

Knjižnična djelatnost obuhvaća niz aktivnosti i usluga koje imaju značajni utjecaj na razvoj društva.

Širinu djelovanja knjižnica i važnost njihova utjecaja na suvremeno društvo ističe i EU Odbor za kulturu, mlade, obrazovanje i medije. U Objašnjenju Izvješća o Zelenoj povelji o ulozi knjižnica u suvremenom svijetu (PE 226.141/fin od 25. lipnja 1998.g.) ističe se kako su „u suvremenom društvu knjižnice posebno važne kao sredstvo kojim se svim građanima osigurava željeni pristup znanju i kulturi“, što je, pak, pretpostavka demokratskih, otvorenih i transparentnih društava¹⁵.

Pristup znanju pretpostavlja pristup informacijama koje su temelj znanja. U tom smislu knjižnice, kroz svoje djelatnosti usmjerene na zadovoljenje informacijskih potreba korisnika utječu na povećanje njihovog znanja. Što je više informacija učinjeno dostupnim korisnicima, veći je i opseg znanja društva u cjelini.

3.1. Vrste informacijskih usluga u narodnim knjižnicama

Informacijske usluge u knjižnicama pružaju posebne informacijske službe. Osnovna funkcija informacijskih službi u knjižnicama jest da omoguće svojim korisnicima da pronađu informacije koje su im potrebne ili do kojih žele doći (D. Sečić, 2006.). T. Nebesny¹⁶ kao osnovnu zadaću informacijske službe u knjižnicama ističe osiguranje optimuma korištenja knjižničnih fondova i informacija.

Prema vrsti odnosa koji se pri tom ostvaruje između korisnika i stručnih djelatnika razlikuju se izravne i neizravne informacijske usluge u knjižnicama.

Izravne informacijske usluge u knjižnicama ostvaruju se kroz neposredni kontakt korisnika i stručnog djelatnika informacijske službe. Taj se kontakt ostvaruje na poticaj korisnika koji se svojim upitom obraća stručnom osoblju knjižnice tražeći neke konkretne ili manje konkretne

¹⁵ Report on the Green Paper on the role of libraries in the modern world, PE 226.141/fin od 25. lipnja 1998.g. Dostupno na: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1998-0248+0+DOC+XML+V0//EN> (20.05.2018.).

¹⁶ Nebesny, T. Informacijsko-referalna služba // Upute za poslovanje narodnih knjižnica: zbornik radova/ uredila Aleksandra Malnar. Zagreb: Knjižnice Grada Zagreba, 1996. Str.69-81.

informacije. Najkonkretniji upiti korisnika su oni koji se odnose na pribavljanje nekog konkretnog dokumenta, čiji su naziv i autor korisniku poznati. U tom slučaju posao informatora sastoji se u pronalaženju traženog materijala (ili pružanju pomoći korisniku da taj materijal sam pronade). S druge strane, upiti korisnika koji su usmjereni samo na određenu vrstu informacije (npr. neka šira tema) bez znanja o izvorima u kojima se ta informacija može pronaći, od informatora zahtjeva provođenje tzv. informacijskog intervjua tijekom kojega informator od korisnika pokušava doznati dodatne informacije koje omogućuju definiranje konkretnih kriterija za traženje određene informacije odnosno usmjeravanje korisnika prema pravim izvorima. Kako ističe D. Sečić (2006.), informacijski intervju omogućuje knjižničaru da prepozna informacijsku potrebu korisnika.

Za uspješnost informacijskog intervjua nužno je da knjižničar raspolaže visokim stupnjem stručnog znanja koje obuhvaća dobro poznavanje knjižničnog fonda i mogućnosti koje se korisniku pružaju kroz suradnju knjižnice s drugim knjižnicama ili ustanovama koje raspolažu građom koja u knjižnici nije dostupna. Pored toga, uspješnost informacijskog intervjua ovisna je i o komunikacijskim sposobnostima knjižničara da prepozna stvarne potrebe korisnika (jer „ono što korisnik treba i ono što traži često ne mora biti podudarno“, D. Sečić, 2006., str. 51). Ukoliko knjižničar ne razumije dobro stvarni sadržaj korisničkog upita, bez obzira na uloženi trud u odgovaranju na korisnički upit izostat će krajnji rezultat korisničkog zadovoljstva.

Oblik izravnih informacijskih usluga knjižnica predstavlja poučavanje korisnika kroz tzv. bibliografsko poučavanje i pružanje referalnih informacija (D. Sečić, 2006.).

Bibliografskim poučavanjem stručni djelatnik knjižnice korisnika poučava na koji način pronaći traženu građu, odnosno kako se snaći u mnoštvu izvora i baza informacija, te kako pronađenu građu selektirati (odvojiti bitno od nebitnoga, potrebno od nepotrebnoga, v. gore pod 2.3.). Bibliotekar-informator prima upite korisnika i koristeći dostupne izvore informacija unutar same knjižnice svojim stručnim znanjem odgovara na upit korisnika upućujući ga na dostupne prikladne izvore za traženu informaciju unutar same knjižnice. S druge strane, pružanje referalnih informacija odnosi se na upućivanje korisnika na druge informacijske baze koje sadrže izvore informacija koji u knjižnici nisu dostupni, kako bi korisnici sami u drugim ustanovama potražili izvore informacija koji su im potrebni.

Izravne informacijske usluge knjižnice nužno imaju edukativnu svrhu. One omogućuju upoznavanje korisnika sa načinom pretraživanja i korištenja građe dostupne u knjižnici, te načinom korištenja i selekcije izvora informacija (bilo onih dostupnih u knjižnici, bilo onih

dostupnih u drugim informacijskim bazama). Uspješnom edukacijom korisnika kroz izravne informacijske usluge narodnih knjižnica povećava se sposobnost korisnika za samostalno traženje informacija kako u knjižnici tako i izvan nje, te se olakšava buduća komunikacija korisnika i knjižničara pri budućim upitima.

Za razliku od izravnih, neizravne informacijske usluge knjižnica nemaju polazište u osobnom kontaktu korisnika i knjižničara, niti su motivirane nekom konkretnom korisničkom informacijskom potrebom. Neizravne informacijske usluge narodnih knjižnica sastoje se u prikupljanju, sortiranju i organiziranju izvora informacija (knjiga, časopisa, drugih tiskovina, CD-a, DVD-a i drugih medija) koje se korisnicima stavljaju na raspolaganje u samoj knjižnici. Dva važna segmenta neizravnih informacijskih usluga u narodnim knjižnicama su referentne zbirke i međuknjižnična posudba.

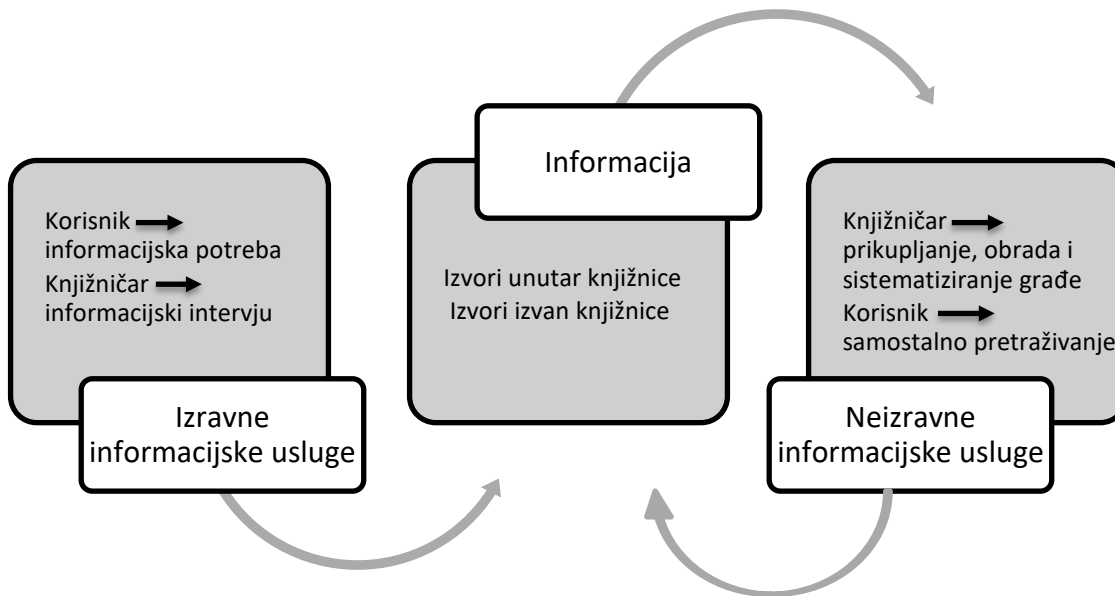
Referentna zbirka obuhvaća knjižničnu građu koja omogućuje knjižničarima i korisnicima knjižnice lako pronalaženje informacija ili ih pak upućuje na druge konkretne izvore informacija. Referentna zbirka sastoji se uglavnom od sekundarnih i tercijarnih publikacija i sadrži enciklopedije, leksikone, bibliografije, različite vrste rječnika, almanahe, godišnjake, kataloge (koji mogu biti na različitim medijima). Pri sastavljanju i održavanju referentne zbirke knjižnice trebaju voditi računa o aktualnosti publikacija koje ju čine, kao i o tome koliko je neka publikacija zanimljiva korisnicima, odnosno koliko je tražena.¹⁷

Imajući u vidu činjenicu da je opseg knjižničnog fonda svake knjižnice ograničen objektivnim okolnostima (financijska sredstva koja su im na raspolaganju za nabavljanje građe, te prostorna ograničenja za držanje velike količine građe), knjižnice se moraju oslanjati na suradnju s drugim knjižnicama kako bi svojim korisnicima omogućile pristup građi koja kod njih nije dostupna. Međuknjižnična posudba važan je oblik neizravne informacijske djelatnosti knjižnica. Pretpostavke dobrog funkcioniranja međuknjižnične posudbe jest uspostava kvalitetnih i učinkovitih komunikacijskih kanala između knjižnica, kako bi se omogućila brza obrada zahtjeva korisnika. Međuknjižnična posudba najbolje funkcionira među knjižnicama koje imaju razvijene online kataloge koji omogućuju knjižničarima, ali i samim korisnicima koji raspolazu potrebnim informatičkim znanjem, brz i lak uvid u sadržaj fonda druge knjižnice. Na taj način knjižnica može značajno povećati širinu fonda koji stavlja na raspolaganje svojim korisnicima.

¹⁷ tako i D. Sečić, 2006, str. 70 i T. Nebesny, 1996., str. 72

Izravne i neizravne informacijske usluge dovode korisnika do željene informacije. No, za razliku od izravnih informacijskih usluga, neizravne informacijske usluge imaju informaciju (odnosno različite izvore informacija) i kao svoje polazište.

Ovaj odnos između informacija i njihovih izravnih i neizravnih informacijskih usluga može se slikovno prikazati na sljedeći način.



Slika 2: Izravne i neizravne informacijske usluge

Podjela na izravne i neizravne informacijske usluge u knjižnicama nije ovisna o vrstama izvora informacija. Stoga sve informacijske usluge koje knjižnica pruža od knjižničara zahtijevaju visok stupanj stručnosti u baratanju različitim izvorima informacija, ali i kompetencije za pretraživanje, obradu i sortiranje informacija iz različitih izvora. Pri tom su danas posebno važne kompetencije knjižničara u korištenju suvremenim tehnologijama.

3.2. Suvremene tehnologije u zadovoljenju informacijskih potreba korisnika narodnih knjižnica

Povećanje brojnosti vrsta izvora informacija značajno je utjecalo na opseg informacijskih usluga u knjižnicama. Da bi zadovoljile informacijske potrebe suvremenih korisnika i

ostvarile svoju funkciju informacijskih središta, knjižnice moraju razvijati nove informacijske usluge koje su prilagođene raznovrsnosti izvora informacija i suvremenim tehnologijama.

Korištenje suvremenih tehnologija u knjižnicama otvara dodatne mogućnosti u komunikaciji s korisnicima. Većina knjižnica prepoznala je koristi elektronske komunikacije sa korisnicima i društvenog umrežavanja.

U današnje vrijeme primarni se kontakt između potencijalnih korisnika i knjižnice odvija posredstvom Interneta. Osim toga, i postojeći korisnici knjižnice (barem oni koji raspolazu znanjem i mogućnostima) informacije o pojedinim knjižničnim uslugama dobivaju putem web stranica knjižnice. Prema tom, web stranice knjižnica važan su komunikacijski alat koji knjižnice koriste za promoviranje vlastitih usluga. Posebnu vrijednost web stranicama knjižnica daje mogućnost povezivanja web stranica sa katalogom knjižnice i sa online uslugama na koje je knjižnica pretplaćena. Time se korisnicima olakšava samostalno pretraživanje baza podataka, ili im se pak omogućuje da svoje informacijske upite koje namjeravaju podnijeti svojoj knjižnici oblikuju na prikladan način. Prema istraživanju provedenom o sadržaju web stranica knjižnica u Ujedinjenom Kraljevstvu, kvalitetne web stranice knjižnica imaju vlastitu domenu (koja nije povezana sa lokalnom vlašću koja osniva knjižnicu i financira njen rad), a njihov je sadržaj fokusiran na usluge koje knjižnica nudi svojim korisnicima, te u osnovi „pokušavaju replicirati što veći broj usluga koje se nude u samoj knjižnici“.¹⁸

Pored web stranica, koje su postale standardni alat suvremenih knjižnica za komunikaciju s korisnicima, razvija se i niz novih alata utemeljenih na suvremenoj tehnologiji koje su usmjerene na produblivanje odnosa između knjižnice i njenih korisnika.

Primjerice, američka kompanija Patron Point razvila je software istog naziva usmjeren na učinkovito korištenje modernih tehnologija u knjižnicama. Ovaj software sastoji se od niza programa koji obuhvaćaju sve segmente odnosa između knjižnica i njihovih korisnika, a posebna mu je prednost što je sposoban povezati se sa softwareom koji knjižnica već koristi za komunikaciju s korisnicima. Primjerice, prilikom upisa novog korisnika u knjižnicu, program Patron Point odašilje novom korisniku poruku dobrodošlice koja u sažetom obliku predstavlja sve usluge koje knjižnica nudi. Nakon toga, program korisniku odašilje dodatne

¹⁸ McMenemy D. Internet Identity and Public Libraries: communicating service values through web presence. *Library Review*. 56, 8(2007), str. 653-658. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (29.05.2018.).

elektronske poruke koje se odnose na konkretne segmente knjižničkog poslovanja, koji nude linkove na kojima se mogu pronaći dodatne informacije. Pri tom zaposlenici knjižnice dobivaju povratne informacije o učestalosti otvaranja navedenih e-mailova i pregledavanja linkova od strane korisnika, što omogućuje procjenu stupnja interesa korisnika, te, po potrebi, prilagodbe informacija koje se korisniku dostavljaju. Zanimljiva značajka programa Patron Point jest i omogućavanje individualiziranog pristupa korisnicima: Patron point prati interese korisnika kroz njihove posudbe i upite knjižnici, te im dostavlja personalizirane poruke o dostupnosti novih naslova iz njihovog područja interesa, podsjeća korisnike na istek članarine kako bi ih potaknuo na produljenje članstva i knjižnici.

Spomenuti program sadrži i posebne značajke koje omogućuju prepoznavanje najaktivnijih, ali i najmanje aktivnih korisnika. Praćenjem i bodovanjem aktivnosti korisnika (posudbe, upiti, pretraživanje kataloga, aktivnost na društvenim mrežama i sudjelovanje u aktivnostima koje knjižnica organizira) program identificira tzv. „super korisnike“ (*super patrons*). S druge strane, kada uoči dugotrajnije nepostojanje aktivnosti nekog korisnika, program generira poruke koje ga pozivaju na povratak u knjižnicu („*we want you back messages*“), a ukoliko se smatra da je neaktivnost korisnika uzrokovana nakupljenom zakasninom, potiče ga se na povratak u knjižnicu kroz programe oprosta zakasnine.¹⁹

Iako mogućnost korištenja programa kao što je Patron Point uvelike ovisi o pristanku korisnika da prima automatiziranu e-poštu od svoje knjižnice, prednosti koje takva vrsta programa može pružiti u razvoju odnosa između korisnika i knjižnice ne iscrpljujući pri tom ograničene ljudske resurse knjižnica su nedvojbene. Sa aspekta korisnika i njihovih informacijskih potreba, poglavito su značajne one značajke programa koje im pružaju aktualne informacije o dostupnim novim izvorima iz njihovog područja interesa.

Elektronsku komunikaciju između knjižnica i korisnika u kontekstu međuknjižnične posudbe preferira i IFLA. Smjernice za najbolju praksu u međuknjižničnoj posudbi i dostavi dokumenata²⁰ posebno ističu potrebu da se korisnike potiče da svoje zahtjeve za dostavom izvora iz drugih knjižnica upućuju svojoj knjižnici u elektronskom obliku, ali i da im se korištenjem mogućnosti suvremenih računalnih programa i aplikacija omogući praćenje stanja

¹⁹ Ballard, T. Patron-Relationship Management System Helps Libraries Get to the Point. Information Today Inc. 2018. Dostupno na: <http://www.infotoday.com/> (03.06.2018.).

²⁰ IFLA Guidelines for best practice in interlibrary loan and document delivery. 2015. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-en.pdf> (06.06.2018.).

obrade njihovog zahtjeva putem računala, kao i da im se, kad god je to moguće, naručeni materijali dostave u elektronskom obliku.

Upotreba informatičke tehnologije u poslovanju narodnih knjižnica dovela je do proširenja usluga narodnih knjižnica na način da one svojim korisnicima omogućuju pristup (osnovnoj) informatičkoj opremi (računala i printeri), te pristup Internetu bez čega korištenje određenih knjižničnih usluga (npr. pretraživanje online baza podataka) ne bi bilo moguće za mnoge korisnike. Primjerice, podaci Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske iz 2016.g. pokazuju da pristup internetu ima 77% kućanstava u Hrvatskoj, dok je prevladavajući razlog nepostojanja pristupa internetu (54%) „nedostatno znanje za služenje internetom“²¹. Istovremeno, čak 91% osoba koje se koriste internetom u Republici Hrvatskoj to čini radi informiranja (čitanje novina i časopisa i pribavljanje informacija o proizvodima i uslugama), a njih čak 73% radi prikupljanja informacija o zdravlju²². Navedeni podaci pokazuju važnost pristupa internetu radi zadovoljenja informacijskih potreba (i želja) stanovništva, ali i važnost osiguranja mogućnosti pristupa Internetu za veliku skupinu pojedinaca koji takav pristup ne ostvaruju (ili ne mogu ostvariti) u svojim domovima, te educiranja osoba koje Internet ne koriste zbog nedovoljnog znanja.

Stoga je djelatnost narodnih knjižnica (kao ustanova koje „su usmjerene prema svim slojevima društva bez obzira na spolne, dobne, obrazovne i druge razlike“²³) usmjerena na osiguranje pristupa Internetu širim društvenim skupinama važna ne samo s aspekta omogućavanja korištenja drugih informacijskih usluga same knjižnice, već i sa aspekta opće informiranosti korisnika.

Suvremene knjižnice moraju aktivno djelovati u poučavanju korisnika, kako bi povećale stupanj korisničke informacijske pismenosti i olakšale im pristup i snalaženje u obilju informacija i informacijskih izvora koji su im dostupni putem suvremenih komunikacijskih alata.

²¹ Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2016., prvi rezultati. 53, 2.3.2 (prosinac 2016). Dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/02-03-02_01_2016.htm (10.06.2018.).

²² Ibid

²³ Vrana R., Kovačević J. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), str. 23-46.

U tom smislu, suvremene knjižnice ne ograničavaju se samo na stavljanje korisnicima na raspolaganje materijalnih sredstava koji im omogućuju samostalni pristup informacijama (informatička oprema i pristup Internetu), već intenzivno razvijaju i implementiraju programe usmjerene na edukaciju korisnika u korištenju suvremene tehnologije u svrhu zadovoljenja njihovih informacijskih potreba. Knjižnice su na taj način aktivno uključene u koncept cjeloživotnog učenja, prije svega organiziranjem i provođenjem raznih edukativnih aktivnosti za njihove korisnike u prostorijama knjižnica, ali i razvijanjem alata koji omogućuju korisnicima da se samostalno educiraju o načinu pretraživanja baza podataka i evaluaciji rezultata takvih pretraživanja. U tom smislu brojne knjižnice na svojim web stranicama postavljaju tutorijale u kojima korisnicima prenose bitne informacije o korištenju njihovih online kataloga, ali i drugih dostupnih baza podataka. Pored toga, knjižnice razvijaju i opcije savjetovanja korisnika kroz programe izravne komunikacije sa stručnim osobljem knjižnice korištenjem web upita. Da bi zatražio savjet od knjižničara, korisnik više ne mora doći u knjižnicu, već svoj upit može dostaviti knjižničaru putem Interneta, i na isti način dobiti odgovor.

3.3. Knjižnice budućnosti

Kroz stoljeća svog postojanja knjižnice su se morale konstantno prilagođavati novonastalim društvenim okolnostima. Od ustanova koje su u vrijeme svog nastanka bile namijenjene isključivo čuvanju pisane građe, razvojem tiskarstva (poglavito pojeftinjenjem troškova tiskanja izdanja) i prometa (koji je omogućio cirkuliranje tiskovina na većem području), knjižnice su otvorile svoja vrata i svoje fondove sve širem krugu korisnika. Danas su knjižnice ustanove koje pored pristupa tiskanim izvorima informacija nude pristup nizu drugih vrsta izvora, a pored toga (poglavito narodne knjižnice) služe kao mjesta edukacije, društvene rasprave o pitanjima od interesa javnosti, te u komunikaciji sa svojim korisnicima nude i niz multimedijalnih usluga.

Tehnologija se i dalje razvija velikom brzinom, izvori informacija sve su pristupačniji korisnicima bez potrebe posredovanja knjižnice, te se potrebe tradicionalnih korisnika informacija konstantno se mijenjaju. Stoga se postavlja pitanje kako narodne knjižnice mogu održati (ili čak ojačati) svoj položaj unutar društvene zajednice.

U tom smislu u stručnoj se literaturi vode rasprave o tome trebaju li se knjižnice u potpunosti pokoriti trendu digitalizacije, napustiti fizičke prostore i egzistirati samo u virtualnom

formatu, ili je postojeći format funkcioniranja knjižnica kao kulturnih institucija održiv u najmanju ruku zbog neupitne vrijednosti fizičkih izvora informacija (van de Pas, 2014). Ipak, „srž rasprave je zajednički ideal: i zagovornici kulture i zagovornici tehnologije ističu da knjižnicu vide kao (virtualno) mjesto na kojem građani mogu ostvariti svoje temeljno pravo slobodnom pristupu informacijama, otkriti nove i drugačije informacije što ih osnažuje u njihovim svakodnevnim životima“.²⁴

Zagovornici virtualnih knjižnica svoj stav argumentiraju prvenstveno činjenicom da suvremene tehnologije omogućuju pristup većem broju izvora informacija, no čini se da pri tom zanemaruju činjenicu da dostupnost raznih izvora informacija na Internetu ipak ne može omogućiti korisniku potpuni uvid u različitost mišljenja o istoj temi na način kako to mogu učiniti knjižnice. Kako ističe van de Pas, knjige istog naslova napisane od različitih autora koji izražavaju moguće potpuno suprotstavljene teze o istoj temi u fizičkoj se knjižnici smještaju jedna do druge, dok Internet ne omogućuje nužno isti rezultat kod pretraživanja.

U tom smislu nije važno samo postojanje knjižnica kao fizičkog prostora koji omogućuje pristup fizičkim izvorima informacija, već i mogućnost komunikacije sa stručnim osobljem knjižnice koje korisniku može omogućiti značajniji uvid u postojanje različitih stavova o istoj temi od interesa.

Ovdje valja istaknuti da je u nekim državama razvijen koncept knjižnica bez osoblja (*staffless library*). Riječ je o knjižnicama u kojima je knjižnično osoblje dostupno korisnicima samo određeni broj sati svakoga dana. Preostalo vrijeme korisnici mogu slobodno koristiti knjižnicu i njene uobičajene usluge (posudba i vraćanje knjiga, čitanje novina i časopisa, pristup Internetu, korištenje prostora knjižnice za druženje i sl.), ali to čine samostalno.

U Danskoj postoji velik broj knjižnica bez osoblja (čiji je službeni naziv „otvorene knjižnice“), koje se nalaze primarno u ruralnim dijelovima ili predgrađima i koje su većinom nastale kao posljedica smanjenja izdvajanja sredstava za knjižnice iz lokalnih proračuna. Istraživanje funkcioniranja otvorenih knjižnica u Danskoj provedeno 2011.g. pokazalo je da nedostupnost knjižničnog osoblja načelno nije smanjilo broj posjeta knjižnici, no brojnost

²⁴ van de Pas, J. Ad fontes! Books on shelves! Delivering free access to information in the public library of 2025. *New Library World*. 115, 5/6(2014), str. 272-284. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (26.05.2018.).

posjeta knjižnici u vrijeme kada je osoblje dostupno korisnicima ipak značajno premašuje broj posjeta knjižnici tijekom vremena u kojem knjižnično osoblje nije dostupno.²⁵

Rezultati Danskog istraživanja, iako neupitno ukazuju na određene prednosti otvorenih knjižnica (prije svega u pogledu produljenja vremena tijekom kojeg su knjižnične usluge dostupne korisnicima tijekom dana), čini se da ukazuju i na činjenicu da su korisnici knjižnica itekako svjesni važnosti pomoći koju im u korištenju knjižničnih usluga pruža stručno osoblje knjižnice. Doista, mali broj korisnika knjižnica je opravdano povjerljiv prema vlastitim sposobnostima samostalnog snalaženja među mnogobrojnim izvorima informacija. Čini se da i projekt otvorenih knjižnica opravdava rezultate brojnih istraživanja o ugledu i povjerenju koje knjižničari uživaju u društvu.²⁶

Sve gore navedeno upućuje na zaključak o potrebi da se tradicionalna uloga narodnih knjižnica mora održati, prilagođavajući pristup korisnicima i način pružanja (informacijskih) usluga mogućnostima koje pruža suvremena tehnologija. Jednako kao što zamah Interneta nije doveo do gašenja tiskarstva, malo je vjerojatno da će razvoj suvremene tehnologije dovesti do propasti knjižnica kao fizičkih prostora. Međutim, već je sada očito da će knjižnice budućnosti svoje poslovanje prilagoditi mogućnostima suvremene tehnologije ne samo u pogledu pristupa korisnicima i mogućnosti komunikacije s njima korištenjem sve šireg skupa komunikacijskih alata, već i da će morati omogućiti korisnicima korištenje šireg spektra usluga povezanog s razvojem suvremene tehnologije.

Prije određenog broja godina nije se činilo vjerojatnim da će knjižnice korisnicima omogućiti (besplatan) pristup Internetu. Danas je ta usluga važan segment poslovanja knjižnica. Stoga, izuzmemo li faktor financijskih ograničenja, ne čini se potpuno nereálnim da će u dogledno vrijeme usluge knjižnica, pored onih tradicionalnih, uključivati i usluge poput doživljaja virtualne stvarnosti. Knjižnice su svoju sposobnost prilagodbe društvenim i industrijskim/tehnološkim kretanjima kroz stoljeća svoga postojanja vrlo jasno dokazale. Stoga ne bi trebalo biti nikakvog razloga za sumnju u opstojnost i održivost knjižnica u budućnosti.

²⁵ Johannsen, C.G. Staffless libraries – recent Danish public library experiences. *New Library World*. 133,7/8.(2012), str. 333-342. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (15.05.2018.).

²⁶ Vassilakaki, E., Moniarou-Papaconstantinou V. How public library users perceive the information professional: is the image transforming? *New Library World*. 117, 7/8(2016), str. 449-463. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (29.05.2018.).

Ono što je, međutim, posebno važno za opstojnost knjižnica u budućnosti nije primarno slijeđenje suvremenih tehnoloških tijekova. Za opstojnost knjižnica mnogo je važniji razvoj njenih ljudskih potencijala na način koji omogućuje prilagodbu knjižničnih usluga potrebama društvene zajednice. U tom smislu, definirajući pojam „pametnog knjižničara“ u kontekstu pojma „pametnog grada“, Johnson ističe: „U brzo mijenjajućem okruženju, knjižnično osoblje mora biti sposobno ne samo obavljati postojeće usluge i održavati postojeće sustave, već mora imati uvid i biti predano kontinuiranom fokusiranju na to koje su informacije u gradu potrebne, te pojačati svoje usluge razvojem novih izvora informacija i novih metoda učinkovite diseminacije informacija“.²⁷ Kako zaključuje I.M. Johnson (2012), pametnu knjižnicu može razviti samo pametno osoblje.

4. Istraživanje informacijskih potreba korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak

Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak osnovana je 22. travnja 1951. godine. Danas djeluje na tri lokacije kao Odjel za odrasle, Odjel za djecu i Ogranak Caprag, kojima gravitira oko 33.000 stanovnika grada Siska i prigradskih naselja. Broj aktivnih članova Knjižnice danas je 8.234, od čega u Odjelu za odrasle 5.327. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak danas ima 43 zaposlenih od koji je 32 stručnih knjižničnih djelatnika. Od 2002. godine Knjižnica radi u knjižničnom programu Crolist, i do danas je cijeli knjižnični fond (osim sitnog tiska na čijoj se obradi trenutno radi) katalogiziran i inventariziran, te pretraživ u online katalogu Knjižnice kao i u skupnom katalogu svih knjižnica u sustavu Crolista. Odjel za odrasle Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak uz opći fond posjeduje bogatu referentnu zbirku, zavičajnu zbirku, zbirku filmskih DVD-a i glazbenih CD-a, te zbirku zvučnih knjiga. Također svojim korisnicima omogućuje uslugu međuknjižnične posudbe unutar Hrvatske, a preko Nacionalne i sveučilišne knjižnice i međunarodnu međuknjižničnu posudbu. Informacijsku službu Odjela za Odrasle čine četiri diplomirana knjižničara, dva na Odjelu beletristike i dva na Stručnom odjelu. Od 2010. godine Odjel za odrasle Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak uvidio je potrebu za informacijskim obrazovanjem srednjoškolske populacije te u tu svrhu provodi program Upoznaj svoju knjižnicu u kojem tijekom Mjeseca hrvatske knjige organizira upoznavanje učenika prvih razreda sisačkih srednjih škola s Knjižnicom, pretraživanjem knjižničnog

²⁷ Johnson, I.M. Smart Cities, Smart Libraries, and Smart Librarians. // Shangai International Library Forum. // e-LIS. 2012. Dostupno na: <http://eprints.rclis.org/20429> (02.06.2018.)

kataloga, te osnovnim knjižničnim pojmovima. Isto tako u sklopu programa informatičke pismenosti 50+, provodi se i kratak tečaj pretraživanja Interneta, te se korisnike upućuje kako pronaći i vrednovati informacije na Internetu.

4.1 Metodologija anketnog istraživanja o informacijskim potrebama korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak

Radi utvrđivanja informacijskih potreba korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak, Odjela za odrasle, te ispitivanja kako postojeće informacijske usluge koje im knjižnice pruža zadovoljavaju te potrebe, provedeno je istraživanje korištenjem metode anonimnog anketnog upitnika.

Anketni upitnik s ukupno deset pitanja bio je stavljen na raspolaganje korisnicima knjižnice na različitim pozicijama unutar knjižnice (pult za posudbu knjiga, čitaonica tiska, informacijski pult i prostor za učenje) u razdoblju od 29. svibnja do 05. lipnja 2018. godine.

Uzimajući u obzir činjenicu da ukupan broj korisnika knjižnice premašuje ukupan broj njenih članova (jer knjižnične usluge koriste i osobe koje nisu članovi knjižnice), tijekom istraživanja cilj je bio prikupiti anketne upitnike od najmanje 58 osoba (povećanje od 5% u odnosu na referentni uzorak od 1% ukupnog broja članova Odjela za odrasle). Tijekom razdoblja provođenja istraživanja prikupljena su ukupno 62 popunjena anketna upitnika, što predstavlja 1,163% ukupnog broja članova knjižnice. Smatra se da je ovaj broj dostatan za potrebe ovog istraživanja i da je na temelju postotka sudjelovanja u istraživanju moguće doći do relevantnih podataka.

U formalnom smislu anketni upitnik podijeljen je u tri glavne skupine pitanja:

1. Pitanja koja se odnose na učestalost i način korištenja informacijskih usluga;
2. Pitanja koja se odnose na stupanj zadovoljstva korisnika informacijskim uslugama u knjižnici;
3. Orijehtacijska pitanja (dob, spol i stupanj obrazovanja) koji služe kvalitetnijoj obradi prikupljenih podataka.

Istraživanjem se željelo odgovoriti na sljedeća pitanja:

1. Koliko često korisnici koriste knjižnične usluge;

2. Na koji način korisnici najčešće dolaze do potrebnih informacija u knjižnici;
3. Koje izvore informacija u knjižnici korisnici najčešće koriste;
4. Kako korisnici ocjenjuju važnost pojedinih informacijskih usluga u knjižnici;
5. Iz kojih tematskih područja korisnici najčešće traže informacije u knjižnici;
6. Koliko su korisnici zadovoljni pojedinim informacijskim uslugama koje knjižnica pruža.

Odgovori na ova pitanja sposobni su poslužiti kao putokaz za prijedloge mogućih unapređenja informacijskih usluga u Narodnoj knjižnici i čitaonici Vlado Gotovac Sisak.

4.2 Analiza ankete i rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja anonimnim anketnim upitnikom u nastavku se analiziraju pojedinačno po pitanjima, kako bi se na kraju mogli izvući relevantni zaključci koji omogućuju odgovore na pitanja koja su bila temelj ovog istraživanja.

Demografski podaci (N=62²⁸)

Demografski podaci iz ankete usmjereni su na utvrđivanje profila korisnika knjižnice. Demografski podaci o korisnicima važni su radi mogućnosti točne procjene informacijskih potreba korisnika knjižnice, jer određene karakteristike korisnika utječu ne samo na način na koji korisnici traže informacije, već, u pravilu, i na vrstu informacija koje traže.

U istraživanju provedenom za potrebe ovoga rada sudjelovale su ukupno 62 osobe. Jedna osoba nije odgovorila na pitanje kojeg je spola, dok iz prikupljenih odgovora proizlazi da je u istraživanju sudjelovalo 39 žena (63.9%) i 22 muškarca (36.1%).

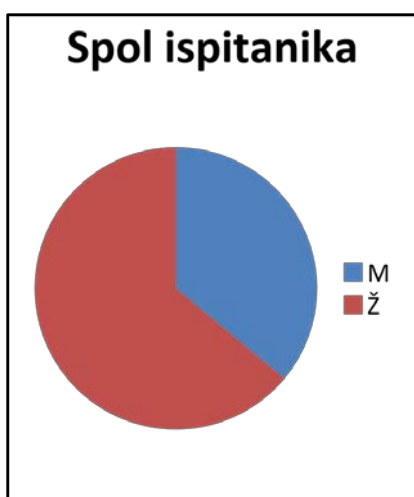
Većina ispitanika (njih 27, odnosno 43,5%) pripada dobnoj skupini od 40-60 godina, što je ujedno i prosječna dob ispitanika koji su se odazvali anketi.

Demografski podaci ispitanika većinom odgovaraju općim demografskim podacima o članovima Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak, većinu kojih čine upravo žene u dobnoj skupini između 40 i 60 godina. Međutim, prilikom analize rezultata ankete uočena je podzastupljenost ispitanika mlađih od 18 i onih koji pripadaju dobnoj skupini od 18 do 24 godine. Samo se osam ispitanika iz ove dobne skupine odazvalo anketi, što ne čini

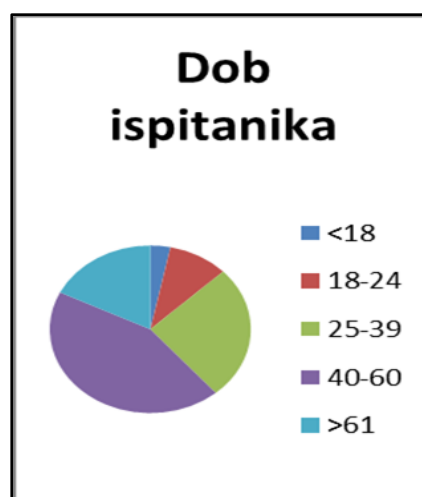
²⁸ Osim u odnosu na pitanje o spolu, gdje je N=61

reprezentativni dio uzorka ove populacije u odnosu na broj članova knjižnice iz navedenih dobnih skupina.

Po stupnju obrazovanja najveći broj ispitanika (njih 31, odnosno 50%) pripada skupini sa završenom srednjom školom, što načelno odgovara udjelu ove populacije u ukupnom članstvu knjižnice. Devetnaest ispitanika (odnosno 30,6% ispitanih) završilo je visoku školu/magisterij, dva ispitanika imaju završene više stupnjeve obrazovanja (jedan magistar znanosti i jedan doktor znanosti, odnosno ukupno 3,2%), dva ispitanika (3,2%) imaju završenu osnovnu školu, a osam ispitanika (12,9%) ima završenu višu školu/prvostupnik.



Slika 1. Spol ispitanika



Slika 2. Dob ispitanika



Slika 3. Obrazovanje ispitanika

Članstvo u knjižnici (N=61)

Pri postavljanju ovog pitanja namjera je bila utvrditi ponajprije je li istraživanje osim članova knjižnice obuhvatilo i širi krug njenih korisnika. Odgovor ispitanika na pitanje o članstvu u knjižnici može poslužiti i kao referentni podatak o učestalosti korištenja knjižničnih usluga od strane osoba koje nisu njeni redovni članovi.

Jedna osoba propustila je odgovoriti na pitanje o članstvu u knjižnici, te su stoga obrađeni podaci prikazani u odnosu na cjelinu od 61 ispitanika.

Dobiveni rezultati pokazuju da je anketni upitnik popunilo 54 osobe koji su članovi knjižnice i 7 osoba koje nisu njeni članovi, ali su korisnici njenih usluga. Dakle, ukupan udio članova knjižnice u provedenom istraživanju jest 88,5%, dok je u istraživanju sudjelovalo 11,5% osoba koje nisu članovi knjižnice.

Učestalost dolaska u knjižnicu (N=62)

Većina ispitanika (njih 40, ili 64,5%) u knjižnicu dolazi jednom mjesečno, dok su na drugom mjestu oni koji u knjižnicu dolaze svaki tjedan. Značajno je manji broj ispitanika koji u knjižnicu dolaze jednom u tri mjeseca, jednom do dva puta godišnje odnosno manje od jednom godišnje.



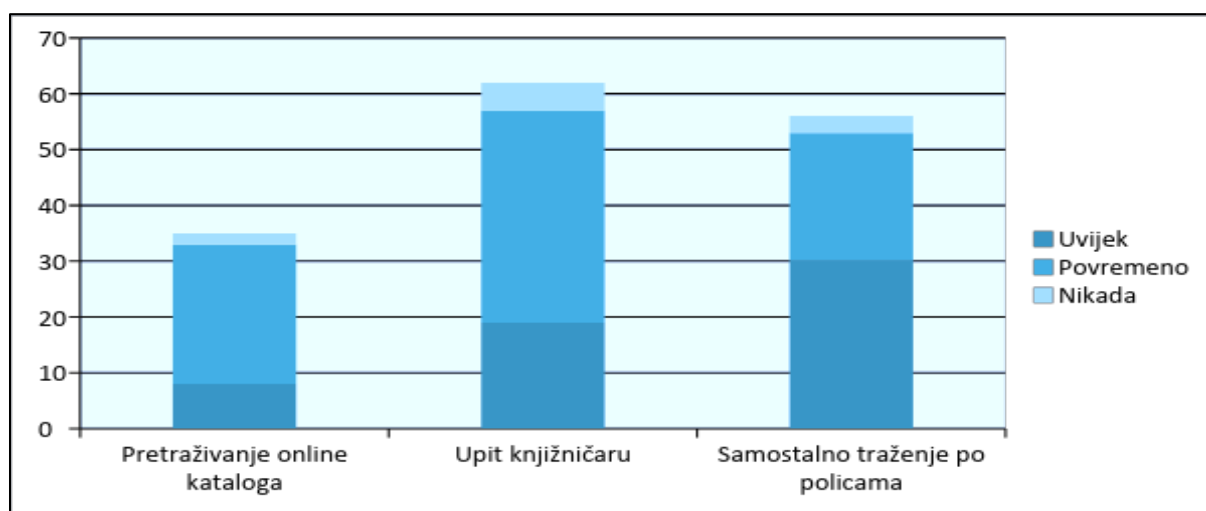
Slika 4. Učestalost dolaska u knjižnicu

Način pronalaska potrebnih informacija u knjižnici (N=61)

U ovom pitanju cilj je bio prikupiti informacije o načinu uobičajenog postupanja korisnika kada u knjižnici traže određene informacije. U tom smislu ispitanicima su ponuđene tri opcije: pretraživanje online kataloga knjižnice, upit knjižničaru i samostalno traženje po policama, te tri opcije korištenja svakog od spomenuta tri načina postupanja korisnika prilikom traženja informacija. Na pitanje je odgovorio 61 ispitanik, te je sukladno tome i analiza odgovora učinjena prema ukupnom broju primljenih odgovora.

Utvrđeno je da većina ispitanika (njih čak 30, što predstavlja gotovo 50% ispitanih osoba) najčešće i najradije odlučuje za samostalno pretraživanje polica. Međutim, značajan broj ispitanika (njih 19, odnosno nešto više od 30%) uvijek odlučuje za postavljanje pitanja knjižničaru. Najveći broj ispitanika (njih 38, odnosno 61%) svoj upit podnosi knjižničaru povremeno, a 25 korisnika (odnosno njih 40%) povremeno koristi i online katalog knjižnice. Pet ispitanika (odnosno 8%) nikada se sa svojim upitom ne obraća knjižničaru, njih troje (odnosno 4,8% nikada samostalno ne pretražuje police), a dva ispitanika navela su da nikada ne pretražuju online katalog knjižnice.

Rezultati odgovora na ovo pitanje ukazuju na činjenicu da pojedini korisnici uvijek koriste više mogućih načina dolaska do potrebnih informacija (i to primarno samostalno pretraživanje polica i upit knjižničaru). Ova okolnost ukazuje na mogući zaključak da su ispitanici skloni pokušati sami pronaći informacije koje traže, kao i da upit knjižničaru često koriste kao vrstu korektivne mjere u odnosu na izvore koje su samostalno pronašli.



Slika 5. Način pronalaska potrebnih informacija u knjižnici

Redoslijed učestalosti traženja pojedinih vrsta informacija u knjižnici (N=62)

Najvažnije skupine informacija koje korisnici traže u knjižnici su općenite informacije (34%), informacije o osobnom razvoju (36%) i informacije za potrebe školovanja/edukacije (21%), informacije o zdravlju (3%), dok 2% ispitanih u knjižnici traže informacije o događanjima (izložbama i sl.), informacije o putovanjima odnosno turističke vodiče, te natječaje za posao.



Slika 6. Učestalost traženja pojedinih vrsta informacija

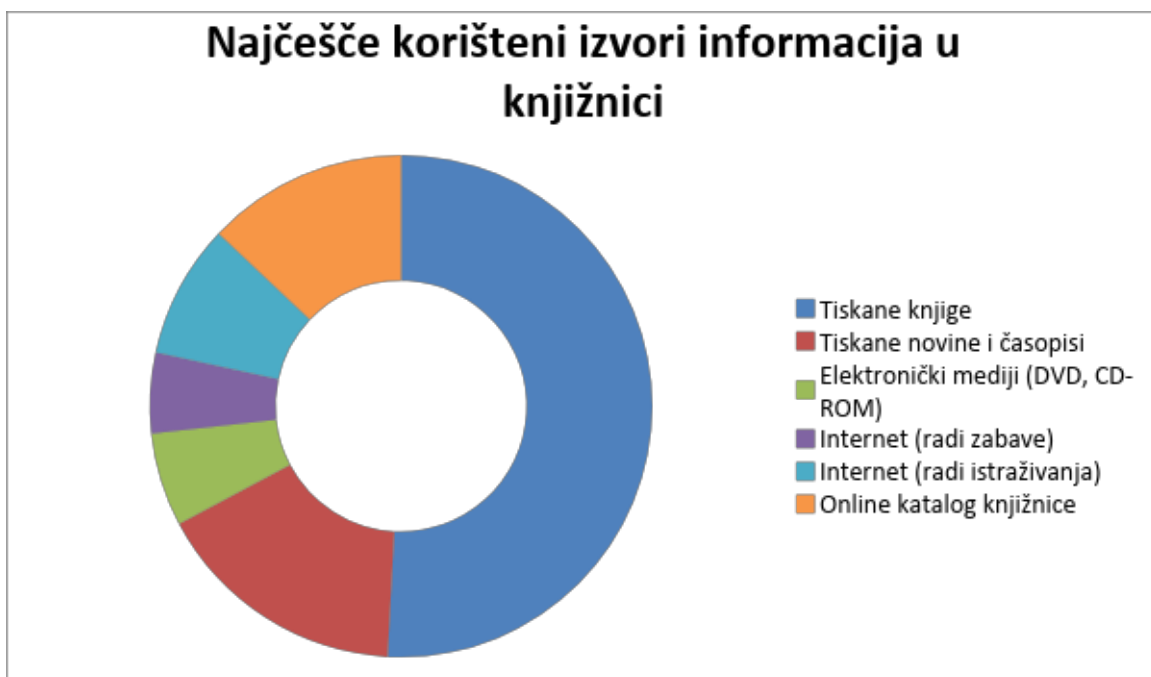
Najčešće korišteni izvori informacija u knjižnici (N=62)

Od dostupnih izvora informacija u knjižnici, korisnici najčešće koriste tiskane knjige (čak 51% ispitanika ovaj je izvor istaknulo kao primarni izvor informacija koji u knjižnici koriste). Ova činjenica ukazuje na to da kod ispitanika i dalje prevladava tradicionalno poimanje informacijskih izvora, te uloge knjižnice.

Visok postotak ispitanika kao primarni izvor informacija u knjižnici koristi i tiskane novine i časopise, što je također u skladu s tradicionalnim poimanjem funkcije knjižnice. Međutim, značajan broj ispitanika (čak 16%) kao izvor informacija koristi i online katalog knjižnice. Ova okolnost, promatrana s učestalošću pretraživanja online kataloga radi dolaženja do informacija (v. gore način dolaska do potrebnih informacija u knjižnici) govori o činjenici da

su korisnici sisačke knjižnice svjesni prednosti online pretraživanja kataloga, te se očigledno u tome prilično dobro snalaze.

Što se tiče korištenja Interneta u knjižnici, istraživanje je pokazalo da samo 9% ispitanika Internet u knjižnici koristi radi istraživanja, a njih 5% radi zabave. Relativno mali postotak učestalosti korištenja Interneta u sisačkoj knjižnici (bilo u svrhu istraživanja ili u svrhu zabave) vjerojatno je rezultat činjenice da su kapaciteti knjižnice u pogledu dostupne informatičke opreme relativno ograničeni (korisnici imaju na raspolaganju svega tri računala), ali i činjenice da korisnici očito nemaju veliku potrebu koristiti Internet u knjižnici jer im je i inače dostupan. Naime, Odjel za odrasle nalazi se u samom centru grada Siska (dakle, u urbanom kraju) u kojem je Internet građanima prilično lako dostupan (pokrivenost mrežama pružatelja usluga pristupa Internetu je dobra na čitavom području grada, dok u većem dijelu centra grada građani imaju mogućnost pristupa Internetu putem hot-spotova koje financira gradska uprava).



Slika 7. Najčešće korišteni izvori informacija u knjižnici

Važnost pojedinačnih knjižničnih usluga za korisnike (N=62)

Ovo pitanje usmjereno je na utvrđivanje percepcije ispitanika o važnosti pojedinih knjižničnih usluga, na način da je od istih zatraženo da važnost svake pojedine usluge ocjene ocjenama od jedan do četiri, pri čemu jedan označava najmanje važnu uslugu, a četiri najvažniju uslugu.

Među ponuđenim odgovorima ispitanika na pitanje o važnosti pojedinih knjižničnih usluga uočava se da je za ispitanika i dalje najvažnija usluga posudbe knjižnične građe, koju čak 49 korisnika (odnosno njih 79%) smatra najvažnijom knjižničnom uslugom.

Ispitanici važnom ocjenjuju i uslugu pomoći od strane knjižničara, koju najvažnijom smatra 39 ispitanika (odnosno njih 62%).

Na trećem mjestu po važnosti jest prostor za učenje/čitanje koji je u knjižnici dostupan korisnicima, a kojeg najvažnijom knjižničnom uslugom smatra 21 ispitanik (gotovo 44%).

Činjenica da su korisnici uprave ove tri klasične usluge knjižnice ocijenili kao najvažnije također govori u prilog zaključku da je knjižnica i dalje percipirana i prepoznata kroz svoje tri tradicijske funkcije.

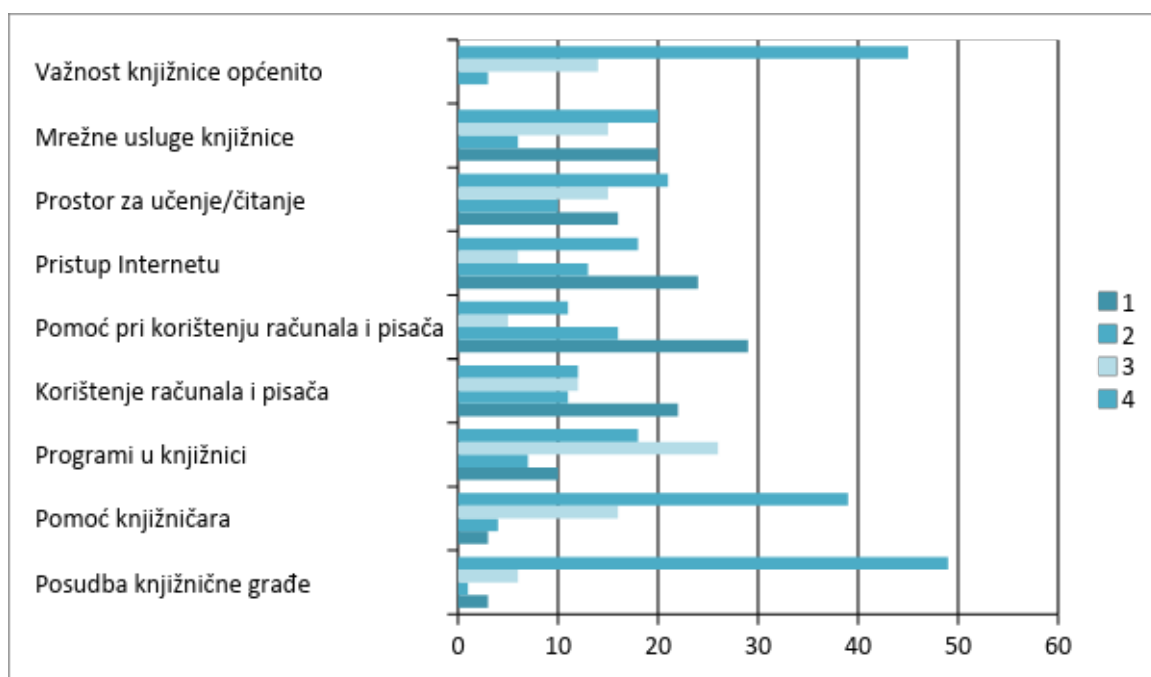
Međutim, značajan broj korisnika prepoznaje i važnost usluga knjižnice utemeljenih na modernoj tehnologiji (mrežne usluge knjižnice najvažnijim smatra 20 ispitanika, odnosno njih 32%, a uslugu pristupa Internetu njih 18, odnosno 29%, što je čak više od broja ispitanika koji su Internet ocijenili kao jedan od izvora informacija u knjižnici koji koriste, kako je pokazala analiza prethodnog pitanja).

S druge strane, najmanje važnom uslugom koja im je dostupna u knjižnici korisnici smatraju pomoć pri korištenju računala i pisača (46% ispitanika ovu uslugu označava najmanje važnom), dok 35% korisnika najmanje važnom knjižničnom uslugom smatra mogućnost korištenja računala i pisača. Ova okolnost vjerojatno je uzrokovana činjenicom da velika većina korisnika u sisačkoj knjižnici koristi vlastite uređaje za pristup Internetu tijekom boravka u knjižnici, budući da im je u knjižnici omogućeno spajanje na Internet korištenjem wi-fi mreže. Sukladno tome, logično je da korisnicima nije važna mogućnost uporabe računala i pisača knjižnice, kao niti pružanje pomoći u korištenju istih.

Istovremeno, 38% ispitanika najmanje važnom smatra uslugu pristupa Internetu, što je pak u skladu s rezultatima istraživanja u pogledu učestalosti korištenja pojedinih izvora informacija u knjižnici (v. prethodno pitanje). Ocjena korisnika o manjoj važnosti pomoći

Interesantno je da su ispitanici online baze podataka knjižnice jednako ocijenili i kao najvažniju i kao najmanje važnu uslugu knjižnice. Naime, 20 ispitanika je na pitanje o važnosti ove knjižnične usluge odgovorilo da ju smatra vrlo važnom, a jednak broj smatra da je ista usluga najmanje važna usluga koju im knjižnica pruža.

Što se tiče općenite ocjene ispitanika o važnosti knjižnice kao takve, ističe se da čak 45 ispitanika (njih 72%) knjižnicu smatra vrlo važnom ustanovom u svom i životu svoje obitelji, dok niti jedan ispitanik knjižnicu ne smatra potpuno nevažnom.



Slika 8. Stupanj važnosti pojedinih knjižničnih usluga (prema skali od 1- najmanje važno do 4 - vrlo važno)

Zadovoljstvo korisnika pojedinim knjižničnim uslugama (N=62)

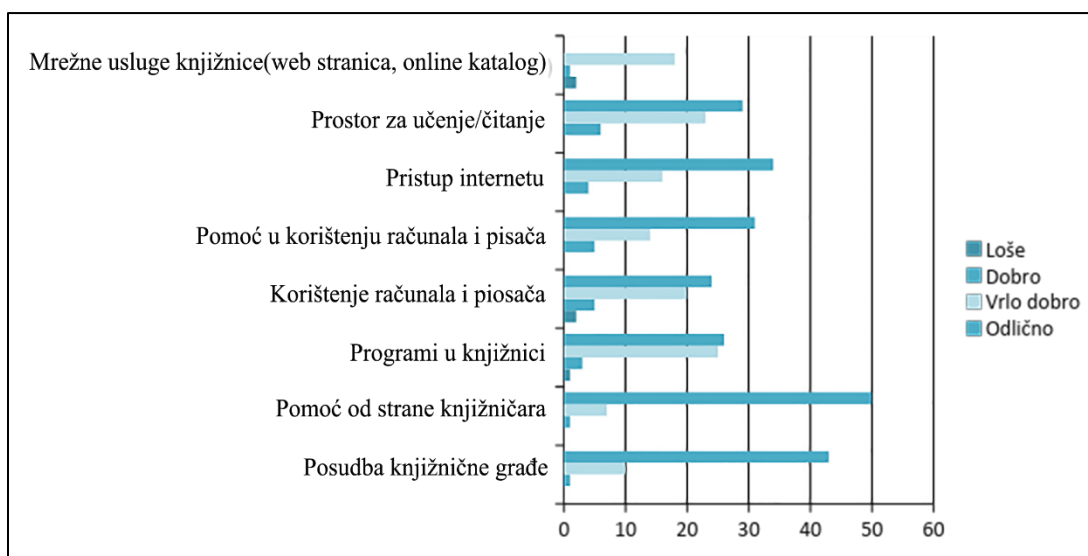
Cilj ovoga pitanja jest utvrditi da li je važnost koju pojedine knjižnične usluge imaju za korisnike popraćena i zadovoljstvom korisnika sa kvalitetom navedenih usluga.

Kako smo ranije istaknuli da ispitanici najvažnijom uslugom ocjenjuju posudbu knjižnične građe (49 ispitanika, odnosno 79%), ovdje valja istaknuti da istu uslugu odličnom smatra ipak nešto manji broj ispitanika (43 ispitanika, odnosno 69%).

Najveći broj ispitanika najvišom ocjenom kvalitete ocjenjuje uslugu pomoći knjižničara. Naime, čak 50 ispitanika (njih 80 %) smatra da je usluga pomoći knjižničara najbolja usluga koju sisačka knjižnica pruža. Uzmemo li u obzir da samo 19 ispitanika uvijek koristi uslugu upita knjižničaru, dok njih 38 to čini povremeno, nameće se očigledni zaključak o tome da korisnici sisačke knjižnice uslugu pomoći knjižničara koriste relativno često upravo zato što su zadovoljni s načinom na koji im je ta usluga pružena.

Kako pokazuju rezultati istraživanja, korisnici nisu bili pretjerano skloni pojedine usluge knjižnice ocjenjivati kao loše (svega dva ispitanika lošim ocjenjuju mrežne usluge knjižnice i korištenje uređaja i pisača), a samo jedan korisnik lošim ocjenjuje programe koji su dostupni u knjižnici.

Izostanak lošijih ocjena korisnika za većinu usluga knjižnice može se pripisati nekolicini čimbenika: nepovjerenje korisnika u stvarnu anonimnost ankete (unatoč poduzetim koracima da se osigura potpuna anonimnost anketiranih korisnika) i nesklonost davanja loših ocjena uslugama ustanove kojima se i sami koriste (mnogi od ispitanika čak i svakodnevno).



Slika 9. Zadovoljstvo korisnika pojedinim knjižničnim uslugama

4.3 Prijedlozi za unapređenje djelatnosti Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak u zadovoljenju informacijskih potreba korisnika

Rezultati istraživanja informacijskih potreba korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac u Sisku, Odjela za odrasle, pokazuju da korisnici i dalje najvažnijim izvorom informacija u knjižnici smatraju tiskane knjige, u kombinaciji s upitom knjižničaru.

S druge strane, istraživanje je pokazalo da korisnici relativno slabo koriste elektroničke medije dostupne u knjižnici (DVD-e i CD-ROM-ove). S obzirom na činjenicu da sisačka knjižnica posvećuje dosta truda širenju zbirke elektroničkih medija, čini se da bi mogući razlog slabog korištenja ovih izvora mogla biti i činjenica slabije informiranosti korisnika o postojanju i sadržaju te zbirke.

Konačno, istraživanje je pokazalo da relativno velik broj korisnika poznaje online katalog knjižnice, ali i da podjednak broj korisnika ovaj izvor smatra ili važnim ili nevažnim. Ova okolnost može biti rezultat činjenice da korisnici knjižnice, iako su upoznati sa postojanje online kataloga, nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svim njegovim funkcionalnostima i prednostima koje pruža u zadovoljenju njihovih informacijskih potreba.

U smislu gore navedenog, čini se da bi valjalo promisliti o provođenju aktivnosti usmjerenih na približavanje zbirke elektroničkih medija i online kataloga korisnicima knjižnice.

Prije svega, knjižničari bi trebali aktivnije poticati korisnike na korištenje izvora iz zbirke elektroničkih medija, te korisnicima pomoći u njenom korištenju. Osim toga, zbirku elektroničkih medija trebalo bi promicati izlaganjem naslova iz te zbirke koji su povezani sa čestim upitima korisnika o nekoj temi, kao i posebnim isticanjem ove zbirke na web stranici knjižnice. U tom smislu valja također primijetiti da niti jedan korisnik nije web stranicu sisačke knjižnice ocijenio odličnom. Ova okolnost ukazuje na vjerojatnu potrebu da se web stranica knjižnice redizajnira kako bi njen izgled i sadržaj u većoj mjeri replicirao usluge koje knjižnica nudi (v. gore, str. 16-17), te u većoj mjeri omogućio lakše pronalaženje informacija od strane korisnika.

U odnosu na online katalog i unaprjeđenje njegovog korištenja i percepcije o njegovoj važnosti kao izvora informacija korisnicima, valjalo bi razmisliti o organiziranju kratkih radionica s korisnicima, kako bi im se sažeto i na jednostavan način predočio način funkcioniranja online kataloga, te prednosti koje korištenje kataloga može imati za brzo pronalaženje informacijskih izvora. U tom smislu valjalo bi korisnike bolje informirati i o mogućnostima međuknjižnične posudbe, i načinom na koji pretraživanje online skupnih kataloga može olakšati njihovu potragu za informacijama.

Čini se da bi primarni načini unaprjeđenja rada na zadovoljenju informacijskih potreba korisnika sisačke knjižnice obuhvaćali unaprjeđenje komunikacije s korisnicima. Ranije u radu predstavljen je program PartonPoint i mogućnosti koje on nudi upravo u tu svrhu. Nije

pretjerano izgledno da će financijska sredstva koje sisačka knjižnica ima na raspolaganju u dogledno vrijeme omogućiti nabavu nekog sličnog programa, međutim i s ograničenim financijskim sredstvima bilo bi moguće intenzivnije unaprijediti suvremene tehnologije za bolju komunikaciju knjižnice s korisnicima. Primjerice, uz relativno mali utrošak sredstava moglo bi se organizirati natjecanje mladih članova knjižnice u izradi aplikacije za pametne telefone koja bi omogućavala korisnicima uvid u stanje njihovog korisničkog računa (npr. koju građu imaju zaduženu, kada je rok za vraćanje, kada im ističe članarina), slanje obavijesti o približavanju roka vraćanja posuđene građe ili isteku njihovog članstva), slanje obavijesti o novim naslovima po autorima ili temama od njihovog interesa, te obavijesti o aktivnostima koje knjižnica organizira.

Prostora za unaprjeđenje načina pružanja informacijskih usluga u sisačkoj knjižnici ima. Određeni se segmenti tih usluga mogu unaprijediti i bez značajnih financijskih ulaganja, uz povećani angažman knjižničara u komunikaciji s korisnicima i unaprjeđenjem sadržaja web stranice knjižnice.

5. Zaključak

Razvoj suvremenih tehnologija doveo je do veće dostupnosti informacija. Lakši pristup informacijama, bez potrebe korištenja posrednika kao što je knjižnica, u literaturi i praksi je otvorio brojna pitanja o ulozi knjižnica u suvremenom društvu. Poglavitito, brojni autori postavljaju pitanje je li knjižnica kao tradicionalna ustanova sa primarnom zadaćom čuvanja izvora informacija i zadovoljenja informacijskih potreba korisnika (iz građe koju čuva, ali i druge dostupne građe) uopće potrebna u postojećem obliku.

Propitkujući način funkcioniranja knjižnice u suvremenom društvu, neke su lokalne zajednice pokrenule projekte knjižnica bez osoblja, u kojima su neke od tradicionalnih knjižničnih usluga dostupne korisnicima i izvan uobičajenog radnog vremena javnih ustanova. Ipak, i ova vrsta knjižnice određeni broj sati svakoga dana omogućuje korisnicima kontakt sa stručnim knjižničnim osobljem. Primjer knjižnica bez osoblja dokazuje jednu važnu činjenicu: unatoč tome što su informacije danas vrlo lako dostupne, kvalitetno zadovoljenje informacijskih potreba građana (korisnika knjižničnih usluga) i dalje zahtjeva postojanje stručne službe koja će tim osobama pružiti stručnu pomoć prilikom pristupanja izvorima informacija i procjene vrijednosti tih izvora.

Naime, unatoč širokoj rasprotranjenosti Interneta kao praktički neograničenog izvora informacija, preostaje činjenica da niti Internet u svim dijelovima svijeta (niti u svim dijelovima pojedinih zemalja) i svim društvenim skupinama nije jednako dostupan iz tehničkih i ekonomskih razloga. Prema tome, krug ljudi koji se za zadovoljenje svojih informacijskih potreba oslanja upravo na (narodne) knjižnice i dalje je značajan. Osim toga, ljudi su načelno svjesni činjenice da Internet kao izvor informacija nije uvijek pouzdan, te su i dalje skloniji vjerovati tiskanim izvorima informacija sa jasno naznačenim autorima. Kada se ovoj okolnosti doda i činjenica tradicionalno visokog stupnja povjerenja koje u društvu uživaju knjižničari, logično je zaključiti kako suvremene tehnologije ne mogu dovesti u pitanje egzistenciju narodnih knjižnica.

Međutim, suvremene tehnologije utječu na opseg i način pružanja usluga u narodnim knjižnicama. Da bi zadržale svoj primat kao ustanove primarnog povjerenja građana na području pružanja informacija, knjižnice moraju razvijati usluge koje slijede suvremene trendove u zadovoljenju informacijskih potreba građana. To obuhvaća korištenje suvremenih tehnologija u pružanju informacijskih usuga korisnicima (pristup Internetu, pristup online bazama podataka, stvaranje i povezivanje online kataloga), ali i korištenje suvremenih tehnologija za poboljšanje komunikacije između knjižnica i njihovih (potencijalnih) korisnika.

Istraživanje provedeno u Narodnoj knjižnici i čitaonici Vlado Gotovac u Sisku, Odjelu za odrasle, pokazalo je da korisnici knjižnicu i dalje percipiraju u kontekstu njezine tradicionalne uloge, te najvažnijim izvorom informacija dostupnim u knjižnici smatraju tiskane knjige i pomoć od strane knjižničara. Pri tom korisnici najčešće u knjižnici traže općenite informacije, zatim informacije o osobnom razvoju i informacije koje su im potrebne za školovanje ili edukaciju. Posudbu građe i pomoć knjižničara korisnici primarno ocjenjuju kao odlične usluge knjižnice. Sve navedeno pokazuje da sisačka knjižnica u segmentu tradicionalnih informacijskih usluga zadovoljava potrebe svojih korisnika.

S druge strane, istraživanje je pokazalo da korisnici u relativno malom broju prepoznaju važnost elektroničkih izvora informacija koji su im u knjižnici dostupni. Iako relativno velik broj ispitanika koristi online katalog knjižnice, niti jedan korisnik web stranicu knjižnice na kojoj se isti katalog nalazi ne smatra odličnom. U tom smislu, istraživanje pokazuje da bi sisačka knjižnica svoje buduće aktivnosti trebala usmjeriti na unaprjeđenje dijela svojih

usluga koje se odnose na web stranicu (njen izgled, sadržaj i funkcionalnost), te približavanje korisnicima zbirke elektroničkih izvora.

Stoga bi prvi korak sisačke knjižnice prema knjižnici budućnosti nužno trebao obuhvaćati poboljšanje komunikacije s korisnicima korištenjem kako tradicionalnih komunikacijskih metoda (komunikacija knjižničara s korisnicima, koja je, kako su pokazali rezultati istraživanja, korisnicima važna), tako i mogućnosti koje u smislu komunikacije s korisnicima radi unaprjeđenja informacijskih usluga knjižnice nudi suvremena tehnologija.

6. Popis slika

Slika 1: Model informacijskog ponašanja

Slika 2: Izravne i neizravne informacijske usluge

Slika 3. Spol ispitanika

Slika 4. Dob ispitanika

Slika 5. Obrazovanje ispitanika

Slika 6. Učestalost dolaska u knjižnicu

Slika 7. Način pronalaska potrebnih informacija u knjižnici

Slika 8. Učestalost traženja pojedinih vrsta informacija u knjižnici

Slika 9. Najčešće korišteni izvori informacija u knjižnici

Slika 10. Stupanj važnosti pojedinih knjižničnih usluga (prema skali od 1- najmanje važno do 4- vrlo važno)

Slika 11. Zadovoljstvo korisnika pojedinim knjižničnim uslugama

7. Literatura

1. Ballard, T. Patron-Relationship Management System Helps Libraries Get to the Point. Information Today Inc. 2018. Dostupno na: <http://www.infotoday.com/> (03.06.2018.).
2. Bates, M.J. Information. // Encyclopedia of Library and Information Sciences. 3rd ed./ Bates, Marcia J.; Maack, Mary Niles. New York: CRC Press. vol. 3. 2010. Str. 2347-2360. Dostupno na: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information.html> (03.06.2018.).
3. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2016., prvi rezultati. 53, 2.3.2 (prosinac 2016). Dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/02-03-02_01_2016.htm (10.06.2018.).
4. IFLA Guidelines for best practice in interlibrary loan and document delivery. 2015. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-en.pdf> (06.06.2018.).
5. Johannsen, C.G. Staffless libraries – recent Danish public library experiences. New Library World. 133,7/8.(2012), str. 333-342. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (15.05.2018.).
6. Johnson, I.M. Smart Cities, Smart Libraries, and Smart Librarians. // Shanghai International Library Forum. // e-LIS. 2012. Dostupno na: <http://eprints.rclis.org/20429> (02.06.2018.)
7. Kingori, G., Njiraine, D. i Maina, S. Implementation of information literacy programs in public libraries. // Library Hi Tech News. 33,2.(2016), str. 17-22. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (30.05.2018.).
8. Marshall, A. Dissertations into practice : Can your public library improve your health and well-being? An investigation of East Sussex Library and Information service

- //Health Information and Libraries Journal. (2014), str. 156-160, Dostupno na: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hir.12065> (14.05.2018.)
9. McMenemy D. Internet Identity and Public Libraries: communicating service values through web presence. Library Review. 56, 8(2007), str. 653-658. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (29.05.2018.).
 10. Merriam Webster Dictionary. Mrežno izd. Dostupno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/information> (29.05.2018.).
 11. Nebesny, T. Informacijsko-referalna služba // Upute za poslovanje narodnih knjižnica: zbornik radova/ uredila Aleksandra Malnar. Zagreb: Knjižnice Grada Zagreba, 1996. Str.69-81.
 12. Nicholas, D. i Herman E. Assessing information needs in the age of the digital consumer. 3. izdanje. London: Routledge, 2009. str. 17-25.
 13. Oxford Dictionary. Mrežno izd. Dostupno na: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/information> (29.05.2018.).
 14. Report on the Green Paper on the role of libraries in the modern world, PE 226.141/fin od 25. lipnja 1998.g. Dostupno na: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1998-0248+0+DOC+XML+V0//EN> (20.05.2018.).
 15. Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : Benja, 2006.
 16. van de Pas, J. Ad fontes! Books on shelves! Delivering free access to information in the public library of 2025. New Library World. 115, 5/6(2014), str. 272-284. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (26.05.2018.).

17. Vassilakaki, E., Moniarou-Papaconstantinou V. How public library users perceive the information professional: is the image transforming? *New Library World*. 117, 7/8(2016), str. 449-463. Dostupno na: www.emeraldinsight.com (29.05.2018.).
18. Vrana R., Kovačević J. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 3(2013), str. 23-46.
19. Wilson, T.D. On user studies and information needs. // *Journal of Documentation* 6 62(2006), str. 658-670. Dostupno na: <https://pdfs.semanticscholar.org/c402/314407034f3670ce1db0a41d07cee0349a1e.pdf> (27.05.2018.).

8. Prilog: Anketni upitnik

ISTRAŽIVANJE INFORMACIJSKIH POTREBA KORISNIKA ODJELA ZA ODRASLE NARODNE KNJIŽNICE I ČITAONICE VLADO GOTOVAC SISAK

Anketa je za potrebe izrade diplomskog rada na studiju bibliotekarstva i anonimna je. Hvala na sudjelovanju!

1. JESTE LI ČLAN KNJIŽNICE?

- Da
- Ne

2. KOLIKO ČESTO DOLAZITE U KNJIŽNICU?

- Svaki tjedan
- Jednom mjesečno
- Svaka tri mjeseca
- Jednom do dva puta godišnje
- Manje od jednom godišnje

3. KAKO DOLAZITE DO POTREBNIH INFORMACIJA U KNJIŽNICI?

Pretraživanje online kataloga

- Uvijek
- Povremeno
- Nikad

Upit knjižničaru

- Uvijek
- Povremeno
- Nikad

Samostalno traženje po policama

- Uvijek
- Povremeno
- Nikad

4. KOJE VRSTE INFORMACIJE NAJČEŠĆE TRAŽITE U KNJIŽNICI?

- Općenite informacije
- Informacije za potrebe školovanja/edukacije
- Informacije o osobnom razvoju
- Drugo (navedite)

5. KOJE IZVORE INFORMACIJA U KNJIŽNICI NAJČEŠĆE KORISTITE? (MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)

- Tiskane knjige
- Tiskane novine i časopise

- Elektroničke medije (DVD, CD-ROM)
- Internet, u svrhu zabave
- Internet, u svrhu istraživanja
- Online katalog knjižnice

6. KOLIKO VAM JE VAŽNA SVAKA OD NAVEDENIH KNJIŽNIČNIH USLUGA?

Posudba knjižnične građe

1	2	3	4	
Nimalo važna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vrlo važna

Pomoć od strane knjižničara

1	2	3	4	
Nimalo važna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vrlo važna

Programi u knjižnici (predavanja, radionice)

1	2	3	4	
Nimalo važna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vrlo važna

Korištenje računala i pisača

1	2	3	4	
Nimalo važna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vrlo važna

Pomoć u korištenju računala i pisača

1	2	3	4	
Nimalo važna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vrlo važna

Pristup internetu

1	2	3	4	
Nimalo važna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vrlo važna

Prostor za učenje/čitanje

1 2 3 4

Nimalo važna Vrlo važna

Mrežne usluge knjižnice(web stranica, online katalog)

1 2 3 4

Nimalo važna Vrlo važna

Koliko je knjižnica važna vama i vašoj obitelji?

1 2 3 4

Nimalo važna Vrlo važna

7. KAKO STE ZADOVOLJNI KVALITETOM SLJEDEĆIH KNJIŽNIČNIH USLUGA?

Posudba knjižnične građe

1 2 3 4

Loše Odlično

Pomoć od strane knjižničara

1 2 3 4

Loše Odlično

Programi u knjižnici (predavanja, radionice)

1 2 3 4

Loše Odlično

Korištenje računala i pisača

1 2 3 4

Loše Odlično

Pomoć u korištenju računala i pisača

	1	2	3	4	
Loše	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Odlično

Pristup internetu

	1	2	3	4	
Loše	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Odlično

Prostor za učenje/čitanje

	1	2	3	4	
Loše	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Odlično

Mrežne usluge knjižnice (web stranica, online katalog)

	1	2	3	4	
Loše	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Odlično

8. SPOL

- Muško
- Žensko

9. DOB

- <18
- 18-24
- 25-39
- 40-60
- >61

10. STUPANJ OBRAZOVANJA

- NKV
- Srednja škola
- Viša škola/Prvostupnik
- Visoka škola/Magisterij struke
- Magisterij znanosti
- Doktorat