

Potrebe korisnika Gradske knjižnice Zadar za zdravstvenim informacijama i knjižničnim programima

Palian, Ana-Marija

Master's thesis / Diplomski rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:938218>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-15**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti

Ana-Marija Palian

**Potrebe korisnika Gradske knjižnice Zadar za
zdravstvenim informacijama i knjižničnim
programima**

Diplomski rad

Zadar, 2018.

Sveučilište u Zadru
Odjel za informacijske znanosti
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti

Potrebe korisnika Gradske knjižnice Zadar za zdravstvenim
informacijama i knjižničnim programima

Diplomski rad

Studentica:
Ana-Marija Palian

Mentorica:
dr.sc. Drahomira Cupar
Komentor:
dr.sc. Mate Juric

Zadar, 2018.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Ana-Marija Palian**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Potrebe korisnika Gradske knjižnice Zadar za zdravstvenim informacijama i knjižničnim programima** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 30. lipanj 2018.

Sadržaj:

SAŽETAK	5
1. Uvod	6
2. Zdravstvene informacije	7
2.1. Potrebe za zdravstvenim informacijama	9
2.2. Ponašanja korisnika pri traženju i pretraživanju zdravstvenih informacija	11
2.3. Zdravstvena pismenost	14
3. Knjižnice i zdravstvene informacije	18
3.1. Knjižnični programi i usluge	22
3.1.1. Primjeri postojećih programa i usluga u Hrvatskoj i svijetu	24
3.1.2. Primjer Gradske knjižnice Zadar	27
4. Istraživanje	29
4.1. Cilj i svrha istraživanja	29
4.2. Istraživačka pitanja	29
4.3. Metodologija	29
4.3.1. Metode i uzorci	30
4.3.2. Tijek istraživačkog procesa	31
4.4. Analiza rezultata	31
4.4.1. Faza 1: Analiza zastupljenosti knjižničnih programa i usluga	31
4.4.2. Faza 2: Rezultati intervjuiranja korisnika	33
4.4.3. Faza 3: Rezultati anketiranja korisnika	39
4.5. Rasprava	47
5. Zaključak	50
Popis literature	52
PRILOZI:	58
Tablica 1. Popis događanja po temama od 2013-2017. godine	58
Prilog 1: Upitnik za intervju	60

Prilog 2: Anketni upitnik	61
Grafikon 1. Zastupljenost ispitanika po spolu	64
Tablica 3: Prikaz potreba za zdravstvenim informacijama	65
Tablica 4: Prikaz učestalosti navedenih aktivnosti	67
Tablica 5. Prikaz zanimanja za predavanja vezanih uz zdravstvene informacije	67
Tablica 6: Prikaz zanimanja za edukacije vezane uz zdravlje	68
Tablica 7. Prikaz učestalosti događanja navedenih situacija	69
Tablica 8. Prikaz učestalosti korištenja navedenih izvora zdravstvenih informacija	71
Tablica 9. Prikaz povjerenja u navedene izvore zdravstvenih informacija.	72
Prilog 3: Transkripti intervjua	75

SAŽETAK

Narodne knjižnice igraju važnu ulogu u potrazi za zdravstvenim informacijama, jer korisnicima pružaju relevantne tiskane i elektroničke resurse, zatim besplatne računalne i internetske usluge koje omogućuju korisnicima lak pristup mrežnim informacijama o zdravlju, kao i referentne usluge koje pomažu korisnicima da znaju gdje tražiti zdravstvene informacije koje su im potrebne. Cilj ovog rada je istražiti potrebe i ponašanja korisnika Gradske knjižnice Zadar vezane uz zdravstvene informacije i knjižnične programe. Svrha istraživanja jest na temelju rezultata ponuditi smjernice za proširenje knjižničnih usluga i građe vezano uz zdravstvene informacije. U istraživanju će se primijeniti sadržajna analiza godišnjih izvještaja knjižnice vezanih uz zdravstvene teme, zatim polustrukturirani intervju i anketa. Koristit će se tri uzorka, za potrebe intervju uzorak će biti korisnici Gradske knjižnice Zadar (GKZD), kao i za anketu. Za sadržajnu analizu analizirat će se godišnja izvješća knjižnice u posljednjih 5 godina, od 2013. do 2017. godine. Rad će odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja: 1. Koje potrebe za zdravstvenim informacijama imaju korisnici Gradske knjižnice Zadar? 2. Na koje sve načine korisnici dolaze do zdravstvenih informacija općenito, i u GKZD? 3. Koji knjižnični programi vezani uz zdravstvene teme se održavaju u GKZD? 4. Posjećuju li korisnici programe koje knjižnica nudi a koji se odnose na zdravstvene informacije? 5. Prema mišljenju korisnika, što se može učiniti za poboljšanje usluga, programa i knjižničnog fonda?

Ključne riječi: narodne knjižnice, zdravstvene informacije, korisnici, potrebe, knjižnični programi

1. Uvod

Zdravstvene informacije obuhvaćaju različite kategorije, od medicinskih informacija, informacija o prehrani, fitnesu, farmaceutske informacije, informacije o tome kako ispuniti medicinske formulare, prava pacijenata i sl.¹ U radu će se govoriti o zdravstvenim informacijama u knjižnicama. S obzirom da je uloga narodnih knjižnica procjenjivanje i odgovaranje na potrebe zajednice, pružanje brojnih usluga i resursa koji pomažu korisnicima s različitim interesima, kao i pružanje zdravstvenih informacija. Izuzetno je važno da javnost bude upoznata s tim da im knjižnica može pružiti pristup informacijama o zdravlju. Knjižničari i korisnici moraju imati dovoljnu razinu zdravstvene pismenosti. No, pružanje pristupa zdravstvenim informacijama kao i promicanje zdravstvene pismenosti su uloge koje su u mnogim slučajevima nepoznate ili su neugodne za knjižničare. Narodne knjižnice često su prva pristupna točka za proširenje, potvrdu ili opovrgavanje informacija koje su dobili od zdravstvenih djelatnika. Postoje korisnici koji u knjižnicu dolaze prije posjeta liječniku kako bi istražili svoje simptome, a postoje i oni koji dolaze nakon posjete liječniku kako bi dobili dodatne informacije,² kao i oni koji bi takve informacije proširili, potvrdili ili ih opovrgnuli.³ S obzirom na današnju pojavu različitih vrsta bolesti, potrebe za zdravstvenim informacijama se povećavaju, stoga se javlja i potreba za knjižničarima koji su osposobljeni za pružanje ovakvih vrsta informacija.⁴ Knjižničari u narodnim knjižnicama svojim korisnicima pomažu u pronalaženju izvora koji se odnose na zdravstvene informacije.⁵ Stoga, izuzetno je važno da su knjižničari obučeni za pružanje ovakvih vrsta informacija, kako bi mogli odgovoriti na korisničke potrebe. Knjižničari danas moraju pratiti promjene u društvu i prilagoditi se tim promjenama, kako bi i dalje ostali prepoznati i korisni u zajednici u kojoj djeluju. Korisnici se žele informirati o svojim zdravstvenim potrebama, bitno im je da sudjeluju u donošenju zdravstvenih odluka. Oni pretražuju online, odlaze u knjižnice, posjećuju online baze podataka i pretražuju iz raznih drugih izvora informacija, kako bi saznali više o novoj dijagnozi, kako bi saznali više o medicinskim testovima i laboratorijskim vrijednostima, te kako bi razumjeli nuspojave lijekova, razmotrili moguće alternativne terapije, tražili opcije

¹Usp. Berketa, K. et al. Improving quality of life through information // Proceedings of the XXV Bobcatsss Symposium / Paavo Aarvola et. al. Tampere, Finland, 2017. Str. 132.

²Usp. Kouame, G., Harris, M., Murray, S. Consumer health information from both sides of the reference desk. // Library Trends 53, 3 (2005.) str. 466-467.

³Usp. Allcock, J. C. Helping public library patrons find medical information: The reference interview. // Public library quarterly 18, 3-4 (2008.) str. 21-23.

⁴Isto, str. 23.

⁵Isto, str. 24-25.

zdravstvenog osiguranja, itd.⁶ Danas se od bolesnika očekuje da sami više nauče o bolesti, zbog toga što je vrijeme sastanka s liječnikom ograničeno.⁷

Cilj ovog rada je istražiti potrebe i ponašanja korisnika Gradske knjižnice Zadar koje su vezane uz zdravstvene informacije i knjižnične programe. Za potrebe istraživanja koristit će se metode sadržajne analize izvještaja, intervju i anketa. Za sadržajnu analizu analizirat će se godišnja izvješća knjižnice u posljednjih 5 godina, od 2013. do 2017. godine. Rad će odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja: 1. Koje potrebe za zdravstvenim informacijama imaju korisnici Gradske knjižnice Zadar? 2. Na koje sve načine korisnici dolaze do zdravstvenih informacija općenito, i u GKZD? 3. Koji knjižnični programi vezani uz zdravstvene teme se održavaju u GKZD? 4. Posjećuju li korisnici programe koje knjižnica nudi a koji se odnose na zdravstvene informacije? 5. Prema mišljenju korisnika, što se može učiniti za poboljšanje usluga, programa i knjižničnog fonda?

2. Zdravstvene informacije

Postoje razne definicije autora koji su pokušali definirati zdravstvenu pismenost, kao i što sve obuhvaćaju zdravstvene informacije. Autori Luo i Park, 2013. godine iznijeli su definiciju zdravstvene pismenosti: „Zdravstvena pismenost temeljni je i bitan pojam koji povezuje niz ključnih pitanja u zdravstvenoj politici, istraživanju zdravstvenih usluga, zdravstvenoj komunikaciji i isporuci zdravstvene zaštite.”⁸

Zdravstvena komunikacija opisana je kao istraživanje koje je temeljeno na kretanju i dostavljanju poruka za promicanje zdravlja pojedinaca kao i zajednice. Informacije o zdravlju dostupne su putem tiskanih i elektroničkih medija unutar škola, radnih mjesta, crkava i drugih ustanova u zajednici. U.S. Department of Commerce 2000. godine iznijelo je nacionalne podatke koji govore kako stanovnici ruralnih zajednica, crnci i pojedinci s niskim prihodima imaju nejednak pristup zdravstvenim informacijama. American Cancer Society 2001. godine istaknulo je kako upravo ove skupine pripadaju skupini s većim zdravstvenim rizikom od obolijevanja i veće stope smrtnosti. S obzirom da se narodne knjižnice nalaze u mnogo zajednica trebale bi ovakvim skupinama omogućiti pristup zdravstvenim informacijama.

⁶Usp. Consumer health information service: Best practices in public libraries. URL: <https://libraries.delaware.gov/wpcontent/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestPracticesPublicLibraries.pdf> (2018-06-19)

⁷Isto

⁸Usp. Luo, L., Park, V. T. Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. // Library & Information science research 35, 4 (2013) Str. 310.

Knjižničari bi trebali izbjegavati predlaganje dijagnoze, ali mogu uputiti na relevantne izvore informacija i predložiti stručnu, aktualnu literaturu.⁹ Relevantnost informacija je izrazito bitna kada se govori o zdravstvenim informacijama, zbog toga što se takve informacije brzo mijenjaju i zastarjevaju.

Autori Brashers, Goldsmith i Hsieh¹⁰ u svom istraživanju o pretraživanju i izbjegavanju informacija govore o tome kako se informacije mogu definirati kao podražaji iz okruženja koje osoba prima a koji pridonose njegovim ili njezinim znanjima ili uvjerenjima. Upravljanje informacijama uključuje komunikacijske i kognitivne aktivnosti kao što su traženje, izbjegavanje, pružanje, procjena i tumačenje podražaja iz okoline. Informacije se mogu koristiti za smanjenje nesigurnosti u stresnim situacijama, kako bi povećali nadu i optimizam. Traženje informacija proučavano je u kontekstu mreža međuljudskih odnosa, npr. obitelji, prijatelja i pružatelja zdravstvene skrbi. Informacije koje olakšavaju suočavanje sa životnim stresom, uključujući bolest, jedan je od oblika društvene podrške koja se može razmijeniti među članovima mreže podrške. Istraživanja o informacijskoj podršci usmjerena su na učinke primanja informacija i savjeta. Ljudi mogu otići kod prijatelja i obitelji kako bi identificirali simptome ili moguće tretmane.¹¹ Posredovani izvori nude dodatne mogućnosti za masovnu kao i internu komunikaciju među ljudima usmjerenu na traženje i pružanje informacija o zdravlju, kao što su televizijski programi, časopisi i novinski članci o zdravstvenim temama. World Wide Web podržava prikupljanje podataka, pohranu i širenje putem web stranica koje sponzoriraju pojedinci ili organizacije zdravstvene skrbi i omogućavaju ljudima da koriste internet za traženje zdravstvenih informacija iz privatnosti i udobnosti svojih domova. Forumi i chat sobe pružaju informacije i pomažu pri tumačenju i procjeni. Ljudi koji imaju koristi od ovih mrežnih skupina za podršku uključuju one sa stigmatiziranim bolestima, zbog toga što je njima teško prisustvovati grupi licem u lice. Kao i osobe s relativno rijetkim bolestima, jer ne poznaju druge u njihovoj zajednici s takvom vrstom bolesti. E-pošta povezuje ljude s udaljenim prijateljima i rođacima, što im omogućuje razvoj i održavanje boljih odnosa.¹²

Do zdravstvenih informacija može se doći na razne načine, dostupne su u raznim oblicima i na raznim mjestima. Izuzetno su važne u današnjem dobu, kada je sve ubrzano i medicinski djelatnici imaju sve manje vremena za pružanje dodatnih informacija. Stoga, takve

⁹Usp. Linnan, A. L. et al. Public Librarians as a resource for promoting health: results from the health for everyone in libraries project (HELP) librarian survey. // Health promotion practice 5, 2 (2004). Str. 182.

¹⁰Usp. Brashers, D. E., Goldsmith, D., Hsieh, E. Information seeking and avoiding in health contexts. // Human Communication Research 28, 2 (2002). str. 259.

¹¹Isto, str. 260.

¹²Isto, str. 260-261.

informacije traže se u raznim izvorima. Bitno je da se knjižnica uključi i omogući korisnicima pristup, ali i da što više korisnika sazna kako i ovakve informacije mogu tražiti u knjižnici.

Kada se govori o istraživanjima koja su se provela u Hrvatskoj na temu zdravstvenih informacija, potrebno je istaknuti doktorski rad Stanarević Katavić Snježane o „Informacijskim potrebama i obrascima ponašanja oboljelih od rijetkih kroničnih bolesti u Republici Hrvatskoj“, kao i disertaciju Sanje Brangan „Razvoj formula čitkosti za zdravstvenu komunikaciju na hrvatskom jeziku“. Dijana Sabolović-Krajina pisala je o „zdravstvenim informacijama u narodnim knjižnicama: praksa Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica“.

2.1. Potrebe za zdravstvenim informacijama

Potrebu možemo definirati kao “unutarnje motivacijsko stanje” koje donosi misli i djelovanje. Ona je uvijek instrumentalna, što znači da uključuje postizanje željenog cilja.¹³ Autor Saračević navodi kako je informacijska potreba desetljećima korištena kao primitivna ideja na dvije razine: na prvoj razini to je značenje kognitivnog stanja čija su temeljna pitanja postavljena informacijskim sustavima i zahtjevima za informacijama općenito. Na društvenoj razini, označava informacije koje su potrebne za funkcioniranje i održavanje cijele jedne skupine, npr. kemičara. Što se tiče prve razine pretpostavljeno je da pojedinci postavljaju pitanja i traže informacije zbog priznanja da znanje koje su imali nije dostatno za rješavanje određenog problema. Na drugoj razini pretpostavljeno je da društvena grupa koja ima zajedničke karakteristike, ciljeve ili zadaće dijeli zajedničke zahtjeve za informacijama koje se mogu zadovoljavati specifičnim informacijskim izvorima.¹⁴ Potreba za informacijama je priznanje da znanje nije dostatno da zadovolji vlastite ciljeve.¹⁵ Autori Doyal i Gough (1984) složili su se da su osnovne ljudske potrebe: zdravstvene potrebe autonomne, posredne i uvjetne jer postoje proceduralni i materijalni preduvjeti koji moraju biti zadovoljeni.¹⁶ Potreba se često definira kao uzrok informacijskog traženja. Autor Case navodi vrste potreba u pet

¹³Case, O. Donald. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 3 ed. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited, 2012. Citirano prema: Grunig, J. Publics, audience and market segments: Segmentation principles for campaigns. Information campaigns: Balancing social values and social change. Beverly Hills: CA: Sage publications, 1989. Str. 78

¹⁴Usp. Saračević, T., Information science. // school of communication and information. New York: Taylor & Francis, 2009. Str. 8. URL: <https://tefkos.cominfo.rutgers.edu/SaracevicInformationScienceELIS2009.pdf> (2018-04-10)

¹⁵Isto

¹⁶Usp. Doyal and Gough`s needs. URL: http://changingminds.org/explanations/needs/doyal_gough.htm (2018-06-25)

tipova koje je Autor Gorman klasificirao: *prepoznate* – očite potrebe, artikulirane od strane ispitanika; *potrebe koje su praćene doktorovim uputama*; *zadovoljene* – pozivajući se na izvore utvrđenih medicinskih znanja ili pacijentovih dokaza; *neprepoznatljive* – mogućnosti koje doktor na početku nije prepoznao.¹⁷

Može se istaknuti istraživanje koje je provela CIA (Central Intelligence Agency) 2008. godine, a istraživalo se američko stanovništvo. Rezultati su pokazali kako je sve više starijeg stanovništva, u 2008. godini bilo je oko 38,7% milijuna Amerikanaca koji su imali 65 ili više godina, što čini 12,7% ukupne američke populacije. Starenje stanovništva predstavlja važne izazove za narodne knjižnice, zbog toga što stariji korisnici imaju različite potrebe i prioritete, nego što to imaju mlađi korisnici. Istraživanja su pokazala kako starije stanovništvo ima veće potrebe za zdravstvenim informacijama nego mlađe.¹⁸

Potrebe za zdravstvenim informacijama nastaju iz više razloga, pružatelji medicinskih usluga najčešće imaju ograničeno vrijeme za zakazani pregled s pacijentom. Pacijenti često odlaze iz ordinacija bez da su razumjeli medicinski problem, uz osjećaje zbunjenosti i nemogućnosti prisjećanja pojedinosti. Naknadno kontaktiranje pružatelja medicinskih usluga za pojašnjenje onoga što nisu razumjeli može biti nemoguće zbog zauzetih rasporeda ili dugog vremena čekanja na povratne pozive. Zbog svega toga, pacijenti sami moraju naći način kako doći do potrebnih zdravstvenih informacija. Stoga, takve informacije počinju tražiti na internetu.¹⁹ U nacionalnom istraživanju koje je provelo „Pew Internet Project“ od 1. do 31. ožujka 2002. godine, pokazano je da je 62% korisnika interneta, ili 73 milijuna ljudi u Sjedinjenim Američkim Državama pretraživalo internet u potrazi za zdravstvenim informacijama. Žene pretražuju više od muškaraca, 72% žena u odnosu na 51% muškaraca. Ukupno 93% osoba pretražuje informacije o bolesti, dok je dvije trećine tražilo informacije o prehrani, vježbanju i kontroli težine. Većina tražitelja zdravstvenih informacija počinje pretraživati bez da ima određeno gdje će tražiti, i ne pretražuju prvo na medicinskim stranicama, već putem tražilice pronalaze informacije. Ukupno posjete dva do pet mrežnih mjesta.²⁰

¹⁷Usp. Case, O. Donald. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 3 ed. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited, 2012. Str. 78-79.

¹⁸Usp. Central Intelligence Agency. The world factbook, 2008. URL: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/docs/refmaps.html> (2018-04-05) Citirano prema: Xie, B., Bugg J. M. Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. // PMC 31, 3 (2009.) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2818317/?log>

¹⁹Rubenstein Ellen, L. Health information and health literacy: Public library practices, challenges, and opportunities. // Public library quarterly 35, 1 (2016.) str. 49.

²⁰Usp. Fox, S. How Internet users decide what information to trust when they or their loved ones are sick. // Pew Internet & American Life Project, 2002. str. 10-17.

Rezultati istraživanja „Pew Internet Project“ i „American Life Project“ pokazali su da 72% Amerikanaca na internetu pretražuje zdravstvene informacije. Također, 47% korisnika javnih knjižnica posjećuje knjižnicu kako bi pronašli informacije o zdravlju. No, ovdje se javlja problem ne razumijevanja takvih informacija, jer je u takvoj literaturi često stručna terminologija, koju svi ne razumiju, pa ih je teško interpretirati i procijeniti.²¹

Potreba za informacijama znači da znanje koje imamo nije dostatno, kako bi zadovoljilo naše ciljeve. Stoga, nastavljamo tražiti informacije u raznim izvorima, ali i kod obitelji, prijatelja, doktora, knjižnicama i sl. Razlikuje se način na koji tražimo informacije i gdje ih tražimo, kao i razlozi zbog kojih ih tražimo. Zdravstvene informacije mnogi traže kako bi dodatno razumjeli dijagnozu koju im je doktor pripisao, ili kako bi razumjeli što znače određeni simptomi, koje su mogućnosti liječenja, itd. U nastavku rada, točnije u istraživačkom djelu prikazati će se imaju li potrebe za zdravstvenim informacijama korisnici GKZD, kao i gdje sve pretražuju takve informacije.

2.2. Ponašanja korisnika pri traženju i pretraživanju zdravstvenih informacija

Temom pretraživanja zdravstvenih informacija s različitih aspekata bave se brojni autori. Autori Powell, Inglis, Ronnie i Large govore kako osobe s akutnim ili kroničnim bolestima često traže informacije kako bi razumjeli svoju dijagnozu, kao i načine liječenja. Ljudi koji žele održavati dobro zdravlje pretražuju informacije kako bi razumjeli koji su rizični čimbenici i kako bi naučili preventivne mjere. Za razumijevanje bolesti kao i prevenciju iste, korisnici koji pretražuju online zdravstvene informacije imaju mnogo mogućnosti, od pružatelja zdravstvene skrbi, foruma, društvenih mreža, itd.²² U Ujedinjenom Kraljevstvu 2009. godine provedeno je anketno ispitivanje korisnika koji posjećuju nacionalne internetske stranice za zdravstvenu službu (NHS). To je glavna internetska stranica koja pruža zdravstvene savjete i informacije pacijentima i javnosti. Istraživanje se provelo kako bi se saznalo koje su karakteristike i motivacije onih koji posjećuju NHS stranicu, te istražiti prednosti i izazove koje pružaju online zdravstvene informacije. Rezultati su pokazali da je u Ujedinjenom Kraljevstvu u 2009. godini 70% kućanstava imalo pristup internetu. S porastom upotrebe interneta, došlo je i do porasta upotrebe interneta za pronalaženje zdravstvenih

²¹Fox, S., Duggan, M. Health online 2013. URL: http://www.pewinternet.org/files/oldmedia/Files/Reports/PIP_HealthOnline.pdf (2018-06-26) str. 6.

²²Usp. Powell, J., et al. The characteristics and motivations of online health information seekers: cross-sectional survey and qualitative interview study. // Journal of medical internet research 13, 1 (2011.) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221342/> (2018-04-06)

informacija. Udio korisnika interneta koji ga koriste za zdravstvene informacije porastao je s 37% u 2005. na 68% u 2009. godini.²³ Autor Garvin, Huston i Baker u svom istraživanju iznijeli su slične zaključke, da su davatelji zdravstvene skrbi kao što su liječnici, medicinske sestre, farmaceuti, socijalni radnici, izvori informacija za osobe koje boluju od neke vrste bolesti. Od njih mogu tražiti informacije i o prevenciji. Nakon što liječnici postave dijagnozu, pacijenti žele znati dodatne informacije, pa mogu tražiti dodatne informacije o bolesti, njihovoj prognozi ili opcijama liječenja. Kada saznaju više informacija o samoj bolesti, načinima liječenja, tretmanima i sl. lakše prihvaćaju medicinski postupak liječenja.²⁴

Autori Andreassen, Bujnowska, Chronaki, Dumitru, Pudule, Santana, Voss i Wynn bave se istraživanjem na istu temu koje je 2007. godine provedeno u sedam europskih zemalja, pokazalo je da 71% svih odraslih osoba koristi internet za pretraživanje zdravstvenih informacija.²⁵ Kada se govori o pretraživanju zdravstvenih informacija, veliku prednost ima internet, zbog toga što pruža anoniman pristup u bilo kojem trenutku, s bilo kojeg mjesta.²⁶ Bez obzira koliko tema ili podatak koji pretražuju bio osjetljiv, korisnici mogu biti slobodni i bez neugodnosti pretraživati što žele.

Autor Ankem, proveo je 2007. godine istraživanje, intervjuirajući 28 žena koje traže informacije o svojoj bolesti. Izjasnile su se kako najviše takve informacije traže na internetu, zatim kod prijatelja, u časopisima i televiziji kao izuzetno važnom izvoru informacija.²⁷

Autori Warner i Procaccino su 2004. godine proveli istraživanje na uzorku od 119 žena, vezano uz njihovo pretraživanje zdravstvenih informacija. Otkrili su da su najčešći izvori zdravstvenih informacija kod njih liječnici, medicinske ili knjige o zdravlju, obitelj i prijatelji, ljudi sa sličnim medicinskim dijagnozama, medicinske sestre ili farmaceuti, web stranice i narodne knjižnice.²⁸ Autori Kwon i Kim su 2009. godine ponovno analizirali podatke Američkog Nacionalnog instituta za rak, koji pokazuju da su knjižnice prvi izbor za traženje informacija vezanih uz rak. Nakon toga izvor je internet, knjige, pružatelji medicinskih usluga i časopisi. Otkrili su da oni koji informacije o raku najprije traže u knjižnici, imaju manje

²³Isto

²⁴Usp. Garvin, B. J., Huston, G. P., Baker, C. F. (1992). Information used by nurses to prepare patients for a stressful event. *Applied Nursing Research*, 5, 158–163. Citirano prema: Brashers, D. E., Goldsmith, D., Hsieh, E. Information seeking and avoiding in health contexts. // *Human Communication Research* 28, 2 (2002)

²⁵Usp. Andreassen, H.K. et al. European citizens' use of e-health services: a study of seven countries, 2007. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17425798> (2018-04-06) str. 2

²⁶Usp. Powell, J. A., et al. The doctor, the patient and the world-wide web: how the internet is changing healthcare, 2003. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC539397/> (2018-04-06)

²⁷Usp. Ankem, K. Information-seeking behavior of women in their path to an innovative alternate treatment for symptomatic uterine fibroids. // *JMLA* 95, 2 (2007.)

²⁸Usp. Warner, D. Procaccino, J. D. Toward wellness: woman seeking health information. // *Journal of American society for information science and technology* 55 (2004.) str. 714

online iskustva i povjerenja u taj izvor.²⁹ Dobiveni rezultati iz navedenih istraživanja razlikuju se, ali imaju i nekoliko sličnosti. Ističe se kako je u 2005. godini bilo znatno manje korisnika koji online pretražuju zdravstvene informacije, u odnosu na 2009. godinu. No, 2005. nije niti bilo toliko online izvora kao što je bilo 2009. U odnosu na traženje zdravstvenih informacija kod liječnika, obitelji i prijatelja, narodnih knjižnica i sl. internet ima veliku prednost, zbog toga što pruža informacije, a da korisnik ostaje anonimn, nitko ne zna kakve informacije mu trebaju. Takav slučaj nije s knjižnicama, liječnicima, obitelji, jer osobe moraju otkriti svoje simptome i sl.

U proteklom desetljeću u Sjedinjenim Državama veliki broj osoba se uključio u neki oblik brige o zdravlju. Zdravstvena potrošnja se proširila i ljudi su zainteresirani i uključuju se u razumijevanje zdravstvenih problema i potreba kao i donošenje odluka o vlastitom liječenju i uslugama koje mogu koristiti. Razvoj i širenje tehnologije omogućuje pristup zdravstvenim informacijama velikom broju ljudi, što do sada nije bilo moguće. Trenutni broj internetskih stranica povezanih sa zdravljem doseže brojku od 268 milijuna mjesta.³⁰ No, s online zdravstvenim informacijama javlja se problem relevantnosti.³¹ Ovdje se javljaju knjižnice koje omogućuju pristup računalima i internetu. Knjižničari pomažu korisnicima u pronalaženju informacija, educiraju kako vrednovati web stranice.³²

Istraživanje koje je provedeno u knjižničnoj i informacijskoj službi East Sussex u Engleskoj o pružanju zdravstvenih informacija govori kako su se ispitanici izjasnili da posjećuju knjižnicu i tamo traže zdravstvene informacije, ali samo zbog toga što već znaju da tamo mogu tražiti i pronaći takve informacije.³³ Odgovori su pokazali nisku upotrebu online zdravstvenih izvora koji su dostupni na stranicama knjižnice. Također, više vjeruju pretraživanju zdravstvenih informacija u knjigama nego online. Oni koji pretražuju online, čine to po poznatim web stranicama koje nude zdravstvene informacije. Ukupno 84% ispitanika se izjasnilo da je kvaliteta informacija koje su pronašli u knjižnici bila dobra.

²⁹Usp. Kwon, N., Kim, K. Who goes to a library for cancer information in the e-health era? A secondary data analysis of the Health Information National Trends Survey (HINTS) // *Library & Information science research* 31, 3 (2009.) str. 194.

³⁰Usp. Zions, Nancy D. et al. Promoting consumer health literacy creation of a health information librarian fellowship. // *Reference & user services quarterly* 49, 4 (2010) URL: https://www.jstor.org/stable/20865296?seq=1#page_scan_tab_contents (2018-04-10) str. 350

³¹Isto, str. 350

³²Isto, str. 351

³³Usp. Ingham, A. Can your public library improve your health and well-being? An investigation of East Sussex library and information service. // *Health Information Library Journal*, 31 (2014.) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24975867> (2018-04-11)

Istaknuli su i činjenicu da su neke knjige bile zastarjele, te da su medicinske knjige starije od 3 godine manje korisne.³⁴

U istraživanju o zdravstvenim informacijama u knjižnicama koje je provedeno u North Carolini sudjelovali su knjižničari.³⁵ U istraživanje je pozvano 378 knjižnica iz 99 okruga, na istraživanje je pristalo 84% knjižnica. Na pitanje koliko traje odgovaranje na pitanja o zdravlju, njih 60% je izvijestilo da odgovaranje na takva pitanja traju manje od 10 minuta, dok je njih 40% odgovorilo da ovakva vrsta pitanja zahtjeva 15-30 min interakcije s korisnikom. Knjižnice nude razne usluge koje su povezane sa zdravljem. 96% ispitanih knjižnica nude informacije o zdravlju kao i izvore, a njih 86% poučava korisnike da traže informacije o zdravlju.³⁶

Korisnici se pri pretraživanju zdravstvenih informacija ponašaju različito. Postoje oni koji takve informacije traže u knjižnici, kao i oni koji pretražuju online, kako bi imali potpunu privatnost, jer ne žele da netko drugi sazna od čega boluju i sl. Bitno je istaknuti i one koji izbjegavaju zdravstvene informacije, jer postoje oni koji ne žele dodatno znati o svojoj bolesti, jer ih takve informacije mogu uznemiriti, a mogu ih i izbjegavati ako uoče opise simptoma koje imaju i sl. Sve ovo uključuje ponašanja korisnika i bitno ih je razlikovati, zbog načina pristupanja svakom od njih, ali i zbog toga što knjižničari moraju biti svjesni da se korisnici ponašaju različito, pa u skladu s tim raditi razne programe, preporučivati literaturu, itd.

2.3. Zdravstvena pismenost

Zdravstvena pismenost različito se interpretira, postoji više definicija i tumačenja autora. Ne postoji jedna univerzalna definicija, zbog toga što na zdravstvenu pismenost utječe mnogo čimbenika. „Zdravstvena pismenost podrazumijeva osobne, kognitivne i socijalne vještine koje određuju sposobnost pojedinca da dobije pristup, razumije i koristi (medicinske) informacije za promicanje i održavanje dobrog zdravlja.“³⁷ Postoje tri razine pismenosti: funkcionalna zdravstvena pismenost, interaktivna zdravstvena pismenost, kritička zdravstvena pismenost. „Funkcionalna zdravstvena pismenost predstavlja temeljna znanja i vještine koji

³⁴Isto

³⁵Linnan, A. L. et al. Public librarians as a resource for promoting health: Results from the health for everyone in libraries project (HELP) librarian survey. // Health promotion practice 5, 2 (2004.)

³⁶Isto

³⁷HKMS. Zdravstvena pismenost. URL: <http://edu.hkms.hr/mod/forum/discuss.php?d=12> (2018-09-01)

omogućuju učinkovito funkcioniranje i snalaženje u zdravstvenom okruženju.³⁸ Interaktivna uključuje potrebna znanja i vještine za sudjelovanje u zdravstvenim aktivnostima, primjena zdravstvenih informacija, sposobnost donošenja odluka o vlastitom zdravlju i liječenju. „Kritička predstavlja najnaprednija znanja i vještine zdravstvenog i socijalnog tipa, koji omogućuju kritičko razmatranje zdravstvene informacije, poboljšanje osobnih i društvenih kapaciteta i razumijevanje društvene, političke i ekonomske razine zdravlja i zdravstva.“³⁹ Ad Hoc Odbor za zdravstvenu pismenost američkog liječničkog odbora godine 1999. odredio je zdravstvenu pismenost kao “skup vještina, uključujući sposobnost čitanja i rješavanja zadataka potrebnih za funkcioniranje u zdravstvenom okruženju“, kao i sposobnost čitanja i razumijevanja uputa o lijekovima i drugih bitnih stvari vezanih uz zdravlje.⁴⁰ Definicija koju je 2010. koristio Institut za medicinu (IOM), Washington, bila je slična prethodnoj: „Stupanj do kojeg pojedinci imaju sposobnost dobivanja, obrade, prerade i razumijevanja osnovnih zdravstvenih informacija i usluga potrebnih za donošenje odgovarajućih zdravstvenih odluka“.⁴¹ Ove definicije predstavljaju zdravstvenu pismenost kao skup individualnih sposobnosti koje omogućuju osobi da stječe i koristi nove informacije. Takve sposobnosti su relativno stabilne tijekom vremena, iako se mogu poboljšati obrazovnim programima ili odbiti starenjem ili drugim procesima koji ometaju kognitivnu funkciju.⁴²

Postoje i drugačija mišljenja znanstvenika⁴³ koji tvrde da ako je zdravstvena pismenost sposobnost funkcioniranja u zdravstvenom okruženju, ona mora ovisiti o karakteristikama pojedinca i zdravstvenog sustava. Iz te perspektive, zdravstvena pismenost je dinamično stanje pojedinca tijekom susreta u zdravstvu. Zdravstvena pismenost pojedinca može varirati ovisno o medicinskom problemu koji se liječi, pružatelju zdravstvene skrbi i sustavu koji pruža njegu.

Stručni odbor IOM-a podijelio je područje "zdravstvene pismenosti" u (1) kulturno i konceptualno znanje, (2) verbalnu pismenost, uključujući govorne i slušne sposobnosti, (3) informacijsku pismenost, uključujući vještine pisanja i čitanja, (4) računanje. Iz te perspektive, zdravstvena pismenost je postignuta razina znanja ili vještina koje ovise o

³⁸Isto

³⁹Isto

⁴⁰Ad hoc committee on health literacy for the council on scientific affairs. Health literacy: report of the council on scientific affairs. // JAMA 281, 6 (1999.) str. 553

⁴¹U.S. department of health and human services. Healthy people 2010: Understanding and improving health. Washington, DC: U.S. Government printing office, 2000. Citirano prema: Baker, W. David. The meaning and the measure of health literacy. // Journal of general internal medicine 21, 8 (2006.)

⁴²Isto

⁴³Isto

individualnim sposobnostima, motivaciji za učenje i resursima koje pruža zdravstveni sustav.⁴⁴

Zdravstvena pismenost je „sposobnost pojedinaca da pribavljaju, interpretiraju i razumiju osnovne zdravstvene informacije i usluge, te sposobnost korištenja takvih informacija i usluga na načine koji poboljšavaju zdravlje.“⁴⁵ Ova definicija definira željeni ishod Nacionalnog standarda zdravstvenog obrazovanja i kvalitetnog zdravstvenog obrazovnog programa. Standardi su izrađeni primjenom obilježja dobro obrazovanog, pismenog čovjeka u kontekstu zdravlja. Postoje četiri obilježja koja su identificirana kao izuzetno bitna za zdravstvenu pismenost. Zdravstvena pismena osoba: kritički razmišlja i rješava probleme; odgovoran je i produktivan građanin; samostalni učenik; efektivan komunikator.⁴⁶

Zdravstvena pismenost ima značajnu ulogu u zdravstvenim ishodima. Istraživanje koje su 2015. godine proveli U.S. Dept. of Health i Human Services, ističe kako samo 12% ljudi koji žive u Sjedinjenim državama ima dovoljnu razinu zdravstvene pismenosti, kako bi mogli donositi odgovarajuće odluke o zdravstvenim uvjetima, kao i sposobnost kretanja zdravstvenim sustavima, razumijevanje medicinskih stanja, itd. Loša zdravstvena pismenost utječe na sposobnosti pojedinaca da pristupaju i prate postupke liječenja, što za rezultat može imati pogoršanje zdravstvenog stanja. Ukupno 14% odraslih osoba ima nisku razinu zdravstvene pismenosti.⁴⁷ Kada se govori o zdravstvenoj pismenosti, važno je istaknuti njezinu povezanost s kulturom. S obzirom da kultura igra važnu ulogu u komunikaciji, što nam pomaže da bolje razumijemo zdravstvenu pismenost. U različitim kulturama, različito je i poimanje zdravstvene pismenosti, a na to utječu njihova vjerovanja, komunikacijski stilovi, razumijevanje i odgovaranje na zdravstvene informacije. Američki odjel za zdravstvo i ljudske usluge (HHS) ističe kako kultura utječe na to kako ljudi komuniciraju, razumiju i reagiraju na informacije o zdravlju. Kako bi se osigurala uspješna komunikacija, pacijenti i pružatelji zdravstvenih usluga moraju zajedno surađivati. Pacijenti moraju aktivno sudjelovati u donošenju odluka povezanih sa zdravljem i informirati se o svom zdravlju. Zdravstveni djelatnici trebali bi kada nešto objavljuju na webu koristiti terminologu koja je razumljiva svima, a ne stručnu koju samo oni međusobno razumiju.⁴⁸

⁴⁴Isto

⁴⁵Joint Committee on National Health Education Standards. National Health Education Standards: Achieving Health Literacy. Atlanta, GA: American Cancer Society, 1995.

⁴⁶Isto

⁴⁷Usp. National Network of Libraries of Medicine (NN/LM). Health literacy, 2014. URL: <https://nnlm.gov/initiatives/topics/health-literacy> (2018-04-10)

⁴⁸Isto

S druge strane ističe se niska zdravstvena pismenost, koja je povezana sa većim rizikom od smrti i većim brojem hospitalizacije. Istraživanje koje je provedeno u Washingtonu 2004. godine pokazalo je da zdravstvena pismenost ne mora nužno biti povezana sa godinama obrazovanja ili sposobnostima čitanja. Osoba koja dobro funkcionira na poslu ili kod kuće, može imati nisku zdravstvenu pismenost. Ovakve osobe više koriste skuplje usluge, kao što su hitna medicinska skrb ili bolničko liječenje. Također, ovoj skupini pripadaju i starije osobe, imigrantske populacije, manjine i populacija s niskim prihodima.⁴⁹

Postoji više mogućih razloga zbog kojih osobe imaju ograničene vještine pismenosti: nedostatak mogućnosti obrazovanja, poteškoće u učenju, kognitivni pad kod starijih osoba i ne prakticiranje čitanja. Sve ovo važno je u kontekstu zdravstvene pismenosti, jer pismenost utječe na zdravstveno znanje, zdravstveno stanje i pristup zdravstvenim uslugama. Pismenost može utjecati na razinu dohotka, zanimanje i pristup medicinskoj skrbi.⁵⁰

Ovisimo o relevantnim zdravstvenim informacijama kako bismo sačuvali vlastito zdravlje, ali i zdravlje drugih. Potrebni su nam relevantni podaci kako bismo mogli donositi najbolje odluke o izbjegavanju zdravstvenih rizika, otkrivati i dijagnosticirati zdravstveni problem, te znati tražiti najbolje raspoložive usluge.⁵¹ Prema glavnom izvještaju američkog Instituta za medicinu (IOM), gotovo polovica odraslih Amerikanaca ima problema sa zdravstvenom pismenosti, oko 90 milijuna ljudi ima problema sa razumijevanjem i korištenjem zdravstvenih informacija, što dovodi do veće stope hospitalizacije i korištenje hitnih službi među bolesnicima s ograničenom zdravstvenom pismenosti.⁵²

Internet pruža pristup zdravstvenim informacijama i uslugama, pa se na taj način može poboljšati zdravstvena pismenost pojedinca. No, ovdje se javlja problem korištenja i snalaženja na internetu prilikom traženja zdravstvenih informacija kod starijih osoba. Također, javlja se i problem što nemaju svi računalo i pristup internetu kod kuće. Zbog toga su narodne knjižnice idealno mjesto za pružanje pristupa internetu i obuke za korištenje online

⁴⁹Usp. National Network of Libraries of Medicine (NN/LM). Health literacy, 2014 URL: <https://nnlm.gov/initiatives/topics/health-literacy> Citirano prema: Bohlman, N. et al. Health Literacy: A Prescription to end confusion. Institute of medicine: Washington, DC., 2004.

⁵⁰Usp. National network of libraries of medicine (NN/LM). Health literacy, 2014 URL: <https://nnlm.gov/initiatives/topics/health-literacy> (2018-06-01)

⁵¹Usp. Parker, R., Kreps, L. G. Library outreach: overcoming health literacy challenges, 2005 URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1255757/> (2018-04-10) Citirano prema: Kreps, G. The Pervasive Role of Information in Health and Health Care: Implications for Health Communication Policy. // Communication Yearbook 11, 1 (2016.)

⁵² Isto

zdravstvenih stranica. Misija narodnih knjižnica trebala bi biti pružanje besplatnih ili jeftinih usluga za ispunjavanje informacijskih potreba javnosti.⁵³

Za korisnike koji nemaju pristup internetu kod kuće, knjižnice im osiguravaju taj pristup. Knjižničari s odgovarajućom obukom, nude korisnicima pomoć oko pronalaženja relevantnih mrežnih stranica o zdravlju. Premalo knjižničara u narodnim knjižnicama u Pittsburgh-u ima potrebnu obuku kako bi mogli pružati optimalnu pomoć korisnicima koji bi imali koristi od takve pomoći.⁵⁴ Zdravstvena pismenost pojedinaca ovisi o uspješnom korištenju zdravstvenih informacija, usluga, donošenja odluka o liječenju, itd. Svatko bi trebao imati dovoljnu razinu zdravstvene pismenosti, a dovoljnim se smatra da može čitati i razumjeti upute o lijeku, razumijevanje doktorovih uputa, donošenje odluka o vlastitom liječenju, pronalazak i razumijevanje zdravstvenih informacija. Ističe se i njezina povezanost s kulturom, jer je u različitim kulturama, različito poimanje zdravstvene pismenosti, na što utječu njihova vjerovanja, komunikacijski stilovi, itd.

3. Knjižnice i zdravstvene informacije

Uloga narodnih knjižnica je da procjene i odgovore na potrebe zajednice. One pružaju brojne usluge i resurse koji pomažu korisnicima s različitim interesima. Osim pružanja informacija, nude razne programe, od čitateljskih klubova, računalnih tečajeva, radionica za djecu, stručnih predavanja, itd. Stoga, sve to ih čini logičnim mjestima za pomoć korisnicima koji imaju potrebe za zdravstvenim informacijama. U većini narodnih knjižnica, knjižničari nisu svjesni važnosti promicanja zdravstvene pismenosti, pa to niti ne čine, kao ni pružanje pristupa zdravstvenim informacijama.⁵⁵ Izuzetno je važno da knjižničari znaju što zajednica u kojoj djeluju treba i da se nabavlja građa u skladu s tim, kao i kakve informacije mogu biti korisne za njih i sl. Ovo može biti korisno jer na ovaj način mogu privući nove korisnike u knjižnicu.⁵⁶ Knjižničari mogu pomoći svojim korisnicima u pronalaženju relevantnih

⁵³Usp. Xie, B., Bugg J. M. Public library computer training for older adults to access high-quality internet health information. // PMC 31, 3 (2009.) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2818317/?log> (2018-04-05)

⁵⁴Zionts, Nancy D. et al. Promoting consumer health literacy creation of a health information librarian fellowship. // Reference & user services quarterly 49, 4 (2010.) URL: https://www.jstor.org/stable/20865296?seq=1#page_scan_tab_contents (2018-04-10)

⁵⁵Usp. Borman, C. B., McKenzie, P. J.. Trying to help without getting in their faces: Public library staff descriptions of providing consumer health information. // Reference & user services quarterly 45, 2 (2005.) str. 133.

⁵⁶Usp. Kouame, G., Harris, M., Murray, S. Consumer health information from both sides of the reference desk. // Library trends 53, 3 (2005.) str. 465-467.

informacija na način da na svojim web stranicama postave popise provjerenih web stranica o zdravstvenim informacijama.⁵⁷ Godine 1996. Odjel za informiranje pacijenata (CaPHIS) i Udruga medicinskih knjižnica iznijeli su sljedeću izjavu o ulozi knjižničara o pružanju zdravstvenih informacija: „Zdravstveni knjižničari, zbog znanja i obuke u identifikaciji, odabiru, organizaciji i širenju informacija igraju važne uloge u pružanju zdravstvene zaštite i u obrazovanju pacijenata.“⁵⁸ Uloga knjižničara razlikuje se ovisno o misiji i politici organizacije.⁵⁹

Aktivnosti knjižničara u ovom području trebaju biti orijentirane prema cilju stvaranja zdravih društava, kao i pomoći pojedincima u donošenju informiranih zdravstvenih odluka. Knjižnica se može pretplatiti na baze podataka koje pružaju zdravstvene informacije i na taj način pomoći korisnicima kojima su ovakve informacije potrebne.⁶⁰ Knjižničari mogu svojim korisnicima osigurati pristup materijalima koji su višejezični, prikladni i lako čitljivi, mogu raditi i razne radionice i programe podučavanja kako procijeniti koji su kvalitetni izvori zdravstvenih informacija, osobito kako vrednovati informacije pronađene na internetu.⁶¹

U istraživanju koje je provedeno „fokus grupa roditelja“ 2003. godine roditelji djece s posebnim potrebama, izjasnili su se kako nikada nisu razmišljali o tome da zdravstvene informacije traže u knjižnici, ili da traže pomoć knjižničara. Mislili su da takve informacije mogu pronaći na internetu, te da posjeduju dovoljno vještina za pronalazak svega što im je potrebno. Iako su se izjasnili da ne znaju jesu li informacije koje tamo pronalaze vjerodostojne ili nisu, ali bez obzira na to nisu tražili pomoć knjižničara.⁶²

Prema Luo i Parku (2013)⁶³ narodne knjižnice igraju važnu ulogu u potrazi za zdravstvenim informacijama, zbog relevantnosti izvora koje pružaju korisnicima, zbog besplatnih internetskih usluga koje omogućuju korisnicima lak pristup mrežnim informacijama o zdravlju i referentne usluge koje pomažu korisnicima da znaju gdje da traže zdravstvene informacije koje su im potrebne. Za knjižnice je najvažnije da pružaju aktualne

⁵⁷Isto, str. 466.

⁵⁸Consumer health information service: Best practices in public libraries. URL: <https://libraries.delaware.gov/wpcontent/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestpracticesPublicLibraries.pdf> (2018-06-19) str. 6.

⁵⁹Isto, str. 7.

⁶⁰Usp. Kouame, G., Harris, M., Murray, S. Consumer health information from both sides of the reference desk. // Library trends 53, 3 (2005.) str. 466-469.

⁶¹Usp. National Network of Libraries of Medicine (NN/LM). Health literacy, 2014 URL: <https://nnlm.gov/initiatives/topics/health-literacy> (2018-06-01)

⁶²Isto, str. 468. Citirano prema: Parent focus group. Unpublished transcript. Children's hospital & regional medical center, Seattle, 2003.

⁶³Berketa, K...[et al.]. The importance of quality classification and subject indexing of health information in public libraries: a comparative analysis. Finland: Bobcatss Symposium, Tampere, 2017. Str. 132. Citirano prema: Luo, L., Park, V. T. Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. // Library & Information Science Research 35, 4 (2013.)

informacije o zdravlju, kako u tiskanim materijalima tako i onima online. Prilikom pružanja zdravstvenih informacija korisnicima, važno je da knjižničari prepoznaju osjetljivost takvih informacija, i da pristupaju korisniku bez prosudbe ili osobnih stavova.⁶⁴ U studiji koju je proveo Ingham 2014. godine ističe se kako je većina korisnika posjetila knjižnicu u potrazi za zdravstvenim informacijama, jer su već znali da knjižnica posjeduje takve izvore.⁶⁵ Knjižnica može pomoći na način da uključi lako čitljive zdravstvene materijale u svojim zbirka, stavljanjem poveznica na kvalitetne web stranice. Može pomoći i na način da nudi stalne programe za pismenost odraslih osoba, javna knjižnica je glavni zagovornik za pismenost i učenje u zajednici. Narodne knjižnice mogu puno pomoći u pružanju zdravstvenih informacija, npr. za osobe koje žele svoje bolesnike liječiti kod kuće i stalno se brinuti o njima, knjižnica može osigurati zbirku o tome koja oprema je potrebna za liječenje kod kuće, kuharice, knjige o prilagodbi drugih ukućana i sl. Također, knjižnice mogu formirati partnerstvo s medicinskim ustanovama, domovima za liječenje, ustanovama koje pružaju potpore obiteljima koje su skrbnici i sl.⁶⁶

Korisnici u narodnim knjižnicama često traže zdravstvene informacije. Knjižničari moraju biti svjesni svoje uloge u procesu traženja informacija i posvetiti pažnju potrebama korisnika. Također, kada se govori o traženju zdravstvenih informacija u knjižnicama javlja se problem osjetljivosti takvih informacija.⁶⁷ S obzirom da korisnici koji dođu tražiti takve informacije, često ih traže za sebe, bliskog člana obitelji ili prijatelja, i obično dolaze s dijagnozom kako bi dodatno istražili takve informacije. Uloga knjižničara ovdje je uputiti na izvore informacija ali nikako ne odgovarati na pitanja na temelju osobnog znanja ili iskustva. Ovo je izuzetno bitno kada se govori o zdravstvenim informacija, sve informacije koje knjižničar kaže moraju se potkrijepiti informacijama iz relevantnih izvora. Kod zdravstvenih informacija javlja se i problem zastarjelosti informacija, medicina brzo napreduje i informacije se stalno mijenjaju, stoga je važno pratiti promjene i nabavljati relevantnu literaturu kako bi korisnici dobili valjane odgovore. Starije informacije često mogu pružiti netočnu ili nepotpunu sliku medicinskog stanja. No, knjižnica nabavlja građu u skladu sa

⁶⁴Isto

⁶⁵Usp. Ingham, A. Can your public library improve your health and well-being? An investigation of East Sussex Library and Information Service. // Health Information Library Journal, 31 (2014.) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24975867> (2018-04-11)

⁶⁶Usp. Gillaspay, Mary L. Factors Affecting the Provision of Consumer Health Information in Public Libraries: The Last Five Years. // In Library Trends 53, 3 (2005.) URL: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/1738> (2018-04-05) str. 491.

⁶⁷Usp. Allcock, J. C. Helping Public Library Patrons Find Medical Information-The Reference Interview. // Public Library Quarterly 18, 3/4 (2008.) Citirano prema: Rees, A. M. Developing Consumer Health Information Services. New York: Bowker Company, 1982.

svojim financijskim mogućnostima i na taj način proširuje zbirku ili je ne proširuje. Stoga, knjižnice se moraju ograditi i javno objaviti da su informacije koje nude možda zastarjele, te da korisnici sami moraju odlučiti što je dobro za njih a što ne. Također, knjižničari nisu zdravstveni djelatnici i oni ne mogu tumačiti podatke ili dijagnoze bolesti, oni samo mogu uputiti na relevantne izvore informacija, sve drugo je na korisnicima.⁶⁸

Knjižničari ne mogu pomoći u liječenju i prepisivanju lijekova ili sl., ali mogu učiniti puno na način da pružaju stručnost u zdravstvenim informacijskim resursima koji će usmjeriti korisnike na povjerljive izvore koji će im pomoći u donošenju odluka o njihovom liječenju, i sl.⁶⁹

Istraživanje koje je provedeno 1998. pod nazivom "Public Library Consumer Health Information Pilot Project", o ulozi zdravstvenih informacija u narodnim knjižnicama pokazalo je da većina javnih knjižnica koje su sudjelovale u istraživanju nemaju centar za informiranje o zdravlju i nisu usredotočene na zdravstvene informacije. Mnogi knjižničari nisu bili zadovoljni pružanjem zdravstvenih informacijskih izvora korisnicima, dijelom zbog zabrinutosti da daju netočne informacije, a dijelom zbog osjetljivosti teme. Oko dvije trećine knjižnica procijenilo je da zdravstveni zahtjevi čine od 6% do 20% od njihovih ukupnih referentnih zahtjeva. Dok su knjižnice koje su imale specijalizirane odjele za znanost i tehnologiju, te koje su vodile odvojene statistike, imale veći postotak zahtjeva za zdravstvenim informacijama, u rasponu do 60%. Također, iz istraživanja važno je istaknuti kako su knjižnice koje su imale manji broj zahtjeva za ovom vrstom informacija, morale utrošiti znatno više vremena nego što to moraju sa drugim zahtjevima. Zbog toga što odgovaranje na zdravstvene upite većinom nije jednostavno i zahtjeva složeno istraživanje iz nekoliko izvora koji zahtijevaju određeno objašnjenje.⁷⁰

The Delaware Academy of Medicine i Delaware Division of Libraries proveli su strateški plan pod nazivom „A Prescription for the Future“.⁷¹ Rezultati su pokazali da knjižnice obično nisu prvo mjesto gdje korisnici traže zdravstvene informacije. Najčešće takve informacije prvo traže kod obitelji, prijatelja, medija, uključujući internet. No, iako narodne knjižnice često nisu prva stanica za traženje zdravstvenih informacija, ističe se kako veliki broj korisnika posjećuje knjižnice za pronalaženje ove vrste informacija. Knjižnice bi trebale promovirati svoje zdravstvene usluge, kako bi korisnici znali da mogu takve

⁶⁸Usp. Allcock, J. C. Helping Public Library Patrons Find Medical Information-The Reference Interview. // Public Library Quarterly 18, 3/4 (2008.)

⁶⁹Isto, 491-492.

⁷⁰Usp. Wood, B. F. et al. Public library consumer health information pilot project: results of a National Library of Medicine evaluation. // BMLA 88, 4 (2000.) str. 314-322.

⁷¹ Isto

informacije lako pronaći u knjižnici.⁷² U spomenutim Delaware knjižnicama knjižničari i ostali djelatnici u knjižnici su osposobljeni da se osjećaju ugodno i pouzdano kod korisničkih zdravstvenih upita, te da mogu stručno odgovarati na takve upite. Knjižničari mogu korisnike uputiti na druge izvore informacija, kada su u knjižnici svi izvori iscrpljeni, a nije se uspješno odgovorilo na korisnički upit. Narodne knjižnice znaju koje lokalne bolnice ili zdravstvene knjižnice služe široj javnosti, pa korisnike mogu uputiti da tamo potraže informacije. Također, one pružaju javnosti pristup računalima i internetu za pretraživanje online zdravstvenih informacija.⁷³

Knjižnice imaju značajnu ulogu kod zdravstvenih informacija, zbog toga što se knjižnice nalaze u svakoj zajednici i dostupne su širokom krugu korisnika. One pružaju kvalitetne i provjerene informacije koje mogu puno pomoći korisnicima. Također, pružaju i obuke o pretraživanju takvih informacija na internetu, kako bi korisnici znali gdje mogu pronaći informacije, te kako ih vrednovati. Osim toga, osiguravaju pristup medicinskim bazama podataka, a mogu na svoje mrežne stranice postaviti popis relevantnih online stranica koje pružaju zdravstvene informacije.

3.1. Knjižnični programi i usluge

Knjižnični programi i usluge važni su za uspješno korištenje zdravstvenih informacija, kako tiskanih tako i online. Kao primjer može se navesti istraživanje koje je provedeno u narodnim knjižnicama u Oklahomi, kako bi se doznalo kako knjižnice pridonose ili kako mogu pridonijeti poboljšanju zdravstvene pismenosti stanovnika.⁷⁴ Provelo se na način da su se intervjuirali ravnatelji i nekoliko knjižničara iz 18 narodnih knjižnica. Istraživanje je pokazalo da većina knjižničara na zdravstvene informacije gleda kao i na bilo koje druge informacije. Knjižničari su istaknuli kako su njihove knjižnice dobre polazne točke, no ne i mjesto gdje korisnici mogu pronaći sveobuhvatne zdravstvene informacije. Ravnatelj smatra kako nije njihova uloga da pružaju sveobuhvatne zdravstvene informacije, već da daju osnovne informacije i upućuju korisnike na druge izvore. Nekoliko ravnatelja knjižnica koje su prvenstveno namijenjene korisnicima s niskim ili nikakvim prihodima, izjasnilo se kako takvi korisnici nemaju prihode za odlazak liječniku, već zdravstvenu pomoć traže od knjižničara,

⁷²Isto

⁷³Usp. Consumer Health Information Service: Best Practices in Public Libraries. URL: <https://libraries.delaware.gov/wpcontent/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestPracticesPublicLibraries.pdf> (2018-06-19)

⁷⁴Rubenstein Ellen, L. Health Information and Health Literacy: Public Library Practices, Challenges, and Opportunities. // Public Library Quarterly 35, 1 (2016.) str. 49-54

no oni im ne mogu dati medicinske savjete ili dijagnoze.⁷⁵ Nekoliko knjižničara odgovorilo je kako mnogi korisnici dolaze u knjižnicu po informacije prije odlaska liječniku, a isto toliko njih dolazi i nakon posjete liječniku kako bi razumjeli svoje dijagnoze i sl. Također, nije neobično niti da liječnici šalju korisnike u knjižnicu kako bi dobili više informacija o njihovim bolestima.⁷⁶ Knjižničari su istaknuli kako je kod pronalaženja pravih informacija za korisnike potrebno prethodno postaviti nekoliko važnih pitanja kako bi knjižničar mogao odgovoriti na korisnikov upit, no kod zdravstvenih informacija to je najteže učiniti zbog osjetljivosti područja. Korisnici koji traže takve informacije možda imaju određenu dijagnozu i ne žele razgovarati o tome, a knjižničar ne može pomoći ukoliko ne zna detalje, stoga, mora oprezno postavljati pitanja i ne ulaziti preduboko u temu. Također, istaknuli su kako je još uvijek više onih koji traže knjige nego online izvore informacija. Jedan ravnatelj knjižnice istaknuo je kako je uspio privući nove korisnike na način da su se u knjižnici radili zdravstveni programi, kao npr. biciklistička događanja, sadnja vrta, zumba. Svaki tjedan ovi događaji su privukli oko 80 sudionika. U drugim knjižnicama zdravstveni programi koji su privlači ljude bili su tečajevi kuhanja ili vrtlarstva, a radili su se u suradnji s lokalnim službama ili neprofitnim organizacijama. Drugi knjižničar istaknuo je program tzv. „dječji kamp kuhanja“ u kojem su sudionici kuhali prema zdravim receptima. Drugi programi koji su dobro djelovali bili su usmjereni na djecu i njihove roditelje, gdje su se testirale razne motoričke vještine, govor, te različiti razvojni znakovi, a sve to obavljali su stručnjaci. S druge strane, važno je istaknuti jako dobar i poučan program, gdje su sudionici imali prilike naučiti sve o zdravoj prehrani i bilju, čak i naučiti kako se radi zdravi curry prah. No, program je imao dosadan i ne privlačan naziv, te se nitko nije prijavio za sudjelovanje.⁷⁷ Posljednji primjer ukazuje na to da prilikom provođenja programa u knjižnicama treba sve uzeti u obzir kako bi se korisnici privukli, pa čak i naziv programa može igrati ključnu ulogu u tome koliko će se sudionika odazvati.

U pojedinim knjižnicama knjižničari su sudjelovali u zdravstvenoj obuci, kako bi mogli pomoći korisnicima koji traže takve informacije i kako bi se znali snaći u takvoj situaciji, s obzirom na osjetljivost teme. Knjižničari koji su sudjelovali istaknuli su kako im je program puno pomogao, te da sada znaju kako pomoći korisnicima, za razliku od knjižničara koji nisu pohađali program obuke koji i dalje imaju problem kod razgovora s korisnicima o

⁷⁵Isto, str. 50-57

⁷⁶Isto, str. 58.

⁷⁷Isto, str. 55.-60.

zdravstvenim temama. Također, istaknuli su kako bolje razumiju terminologiju u ovom području i da bi svi knjižničari trebali pohađati programe zdravstvene obuke.⁷⁸

U istraživanju koje je proveo Institut za medicinu (IOM), prikazano je da korisnici često postavljaju pitanja vezana za zdravlje knjižničarima narodnih knjižnica. Oni koji dolaze u knjižnicu sa zdravstvenim pitanjima, motivirani su da nauče nešto više, a osoblje knjižnice obučeno je kako bi korisnici mogli tražiti i dobiti od njih korisne informacije. No, knjižničari nemaju znanja kao medicinski djelatnici i pružatelji zdravstvenih usluga. Oni trebaju osposobljavanje i stalno obrazovanje kako bi mogli pružati informacije o zdravlju.⁷⁹

Narodne knjižnice mogu biti korisni partneri za medicinske knjižnice, zbog toga što na taj način knjižničari narodnih knjižnica mogu puno naučiti o medicinskim izvorima informacija, a knjižničari medicinskih knjižnica mogu naučiti o široj javnosti i sl.⁸⁰

Knjižnični programi koji su vezani uz zdravstvene informacije, mogu biti dobri za privlačenje novih korisnika u knjižnicu. Također, uz pomoć ovakvih programa korisnici će saznati da su dobrodošli za sve upite vezane uz ovu temu, kao i pitanja o relevantnoj literaturi i sl. Uslugama i programima bavit će se i ovaj rad, analizirati će se programi vezani uz zdravstvene informacije koje je knjižnica organizirala, te potrebe korisnika za takvim ili sličnim programima i edukacijama.

3.1.1. Primjeri postojećih programa i usluga u Hrvatskoj i svijetu

U ovom poglavlju izdvojiti će se nekoliko postojećih programa i usluga koje knjižnice u Hrvatskoj i svijetu osiguravaju svojim korisnicima, a koji su vezani uz zdravstvene informacije. Knjižnice dugi niz godina podržavaju korisnike koji žele poboljšati svoje zdravlje, pružajući im pristup knjigama vezanim uz zdravlje, pristup bazama podataka npr. PubMed, kao i kuharicama koje sadržavaju zdrave recepte.⁸¹ Knjižnica i čitaonica Fran Galović Koprivnica je u cilju širenja zdravstvene pismenosti 2009. godine pokrenula program pod nazivom „Zdravstvene informacije“. Potprogram „Zdravstveni susreti pod suncobranima“, edukativno-preventivni program savjetovanja građana, odvija se tijekom ljeta na terasi ispred knjižnice u suradnji sa zdravstvenim stručnjacima iz koprivničkih ustanova

⁷⁸Isto, str. 61.-64.

⁷⁹Isto

⁸⁰Usp. Ingham, A. Can your public library improve your health and well-being? An investigation of East Sussex library and information service. // Health information library journal, 31 (2014.) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24975867> (2018-04-11)

⁸¹Usp. Web Junction. The learning place for libraries. URL: <https://www.webjunction.org/news/webjunction/healthy-libraries-and-videos.html> (2018-06-18)

Opće bolnice „Dr. Tomislav Bardek“, Doma zdravlja, Zavoda za javno zdravstvo i Zavoda za hitnu medicinu.⁸²

„Knjižnice Grada Zagreba uvele su programe za korisnike treće životne dobi, kako bi se i oni aktivno uključili u ostvarivanje kulturnih, obrazovnih, kreativnih i informacijskih potreba.“ Navesti će se primjeri nekih od programa koje su tematski vezane uz zdravstvene informacije i koje im mogu pomoći u pretraživanju zdravstvenih informacija na internetu, kao što je radionica: „„Sat informacijske pismenosti“. „Učionica bez granica“ su besplatni edukativni programi, radionice i predavanja namijenjene su osnaživanju starijih osoba u području zaštite njihovih ljudskih i materijalnih prava te zdravstvene i socijalne zaštite. I ističe se još jedan koristan program a to je „Vježbaonica“, tjelovježba posebno namijenjena i prilagođena starijim osobama.“⁸³

Knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ svake godine organizira tzv. „Svibanjski zdravstveni dani“, ove godine program se je održao 25. svibnja 2018. godine, a tema je bila: bolesti krvožilnog sustava. Predavanja održavaju stručnjaci iz područja.⁸⁴

Iz svijeta istaknut će se primjer knjižnice Kansas City Public Library, u ovoj knjižnici knjižničari surađuju sa raznim partnerima kako bi izgradili zdravu zajednicu. Knjižnica organizira program pod nazivom „Libraries Out Loud“, održavaju se sati zumba plesa, pod vodstvom kvalificiranog trenera. Ovo je izvrsna prilika za one koji se žele brinuti o svom zdravlju, a nemaju financijska sredstva za to.⁸⁵

Idući primjer je knjižnica Stillwater Public Library koja se nalazi u Oklahomi, „Storywalk in the Park“ naziv je programa koji ova knjižnica organizira, a odvija se u obližnjem parku u kojem su raspoređeni plakati s pričama. Prateći priču rade vježbe koje su im zadane na plakatima. Ovo je izvrstan primjer kako se može spojiti tjelovježba i čitanje.⁸⁶

San Francisco Public Library organizira „Summer Stride: Find Your Park“,⁸⁷ ovdje je prikazana suradnja knjižnice i nacionalnog parka. Program je namijenjen roditeljima i djeci, dok oni šetaju parkom usput čitaju dječje priče, duž parka postavljene su stranice iz knjiga, kako šetaju tako dolaze do kraja priče. Ovo je još jedan primjer kako se može spojiti kretanje i čitanje.

⁸²Knjižnica i čitaonica Fran Galović Koprivnica. URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=6&n=5> (2018-06-15)

⁸³Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296> (2018-06-18)

⁸⁴Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“. URL: <http://www.gkka.hr/40-svibanjski-zdravstveni-dani/> (2018-06-18)

⁸⁵Web Junction. The learning place for libraries. URL: <https://www.webjunction.org/news/webjunction/healthylibraries-and-videos.html> (2018-06-18)

⁸⁶Isto

⁸⁷Isto

U „Delaware Academy of Medicine“ zaposlena su tri knjižničara koja su osposobljena za pružanje stručnih zdravstvenih informacija. Oni su odgovorni za pružanje povjerljivih referentnih usluga, obrazovanje, kao i dostupnost zajednici, razvoj zbirke, razvijanje zdravstvenih referentnih vještina drugih knjižničara koji rade u narodnim knjižnicama. Zdravstveni knjižničari prisustvuju zdravstvenim sajmovima, sudjeluju u lokalnim zdravstvenim koalicijama i društvenim aktivnostima. Jedan dan u mjesecu knjižničari odgovaraju na korisničke upite putem telefona ili e-maila o zdravstvenoj zaštiti, ali i na druge upite vezane uz zdravstvene informacije.⁸⁸

Od 1990-ih Nacionalna knjižnica medicine (NLM) i njezina regionalna Nacionalna mreža medicinskih knjižnica (NN/LM) sponzoriraju i financiraju brojne projekte koji za cilj imaju poboljšanje pristupa elektroničkim zdravstvenim informacijama korisnicima. Mnogi od projekata koje financira NLM uključuju medicinske i narodne knjižnice u partnerstvu s velikim brojem društvenih organizacija, uključujući službe javnog zdravstva, crkve, škole, lokalne profesionalne udruge. Projekti su pružali obuke za korištenje MedlinePlus i ostalih resursa koji pružanju zdravstvene informacije.⁸⁹

Knjižnice svojim korisnicima nude razne programe kako bi ih osvijestili o važnosti brige za svoje zdravlje. Postoje programi koji su izravno vezani uz zdravlje, kretanje i sl. a postoje i oni koji to čine neposredno, kao što je program „Storywalk in the Park“, koji je namijenjen djeci i roditeljima, a odvija se u obližnjem parku gdje roditelji s djecom šetaju i čitaju priče. Dakle, naglasak je na čitanju priče ali zapravo se radi o zdravlju, jer je cilj da korisnici šetaju i tako potiču zdrave navike djeci, ali ih i stječu za sebe. Na taj način bi mnoge knjižnice mogle raditi programe u kojima spajaju zdravlje i čitanje ili učenje. Gdje se očituje njezina primarna uloga učenja i poučavanja, s novom ulogom koju bi trebala prihvatiti, a to su novi programi koji su potrebni u današnjem ubrzanom načinu života, kada se ljudi sve manje brinu o sebi i svom zdravlju.

⁸⁸Usp. Consumer Health Information Service: Best Practices in Public Libraries. URL: <https://libraries.delaware.gov/wpcontent/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestpracticesPublicLibraries.pdf> (2018-06-19)

⁸⁹Isto

3.1.2 Primjer Gradske knjižnice Zadar

Za istraživanje o potrebama za zdravstvenim informacijama i programima izabrana je Gradska knjižnica Zadar zbog toga što je ona „središnja zadarska posudbena narodna knjižnica, središte mreže zadarskih knjižnica, ali i središte lokalne zajednice zbog velikog broja događanja koje prihvaća, pomaže ili samostalno organizira. Knjižnica ishodište i smisao svojeg djelovanja nalazi u zajednici, a svoj rad temelji na izvaji o Poslanju.“⁹⁰ Ona je centar lokalne zajednice, i različite vrste korisnika svakodnevno posjećuju ovu knjižnicu, pa je zbog toga idealno mjesto za istraživanje korisnika o njihovim potrebama za zdravstvenim informacijama.

GKZD 2012 godine proglašena je „Knjižnicom godine“. Glavni odbor Hrvatskog knjižničarskog društva iznio je obrazloženje zbog čega su baš ovu knjižnicu proglasili knjižnicom godine: „Gradsku knjižnicu Zadar odlikuje kvaliteta djelovanja kojom se svrstala među najznačajnije narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Njezine usluge i programi rada u potpunosti su okrenuti zajednici u kojoj knjižnica djeluje, inovativni i usmjereni koliko na trenutačne potrebe knjižnične zajednice, toliko i na budućnost. Gradska knjižnica Zadar svojim programima obrazovanja korisnika za različite zahtjeve i potrebe, odgojnom i kulturnom djelatnošću te ustrajnošću održavanja visoke razine djelatnosti i javne vidljivosti, participiranja i inkluzije u prostoru grada i sredine, postavlja uzoran model knjižnice u zajednici i kao takva, po jednoglasnom mišljenju Povjerenstva, kao prvi dobitnik priznanja „Knjižnica godine“ predstavlja najbolji izbor, temelj i standard za buduća dodjeljivanja priznanja „Knjižnica godine“.⁹¹

Viša knjižničarka Gradske knjižnice Zadar Helena Novak objavila je rad u kojem opisuje anketno istraživanje „zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar“ koje je dio opsežnog istraživanja studenata Odjela za sociologiju. Istraživanje je provedeno 2009. godine, a rezultati su pokazali kako je najčešći razlog dolaska korisnika u knjižnicu posudba knjiga, a slušanje CD-ova najrjeđe.⁹²

Knjižnica svojim korisnicima pruža na korištenje veliki broj građe na temu zdravstvenih informacija, prilikom pretraživanja kataloga prema UDK skupini 61* dobiva se 3804 jedinica građe koje knjižnica posjeduje. Prema godišnjem izvješću, na dan 31. prosinca 2017. godine u fondu GKZD bilo je ukupno 279.649 knjižničnih jedinica. No, za detaljnu analizu, te kako bi

⁹⁰ Gradska knjižnica Zadar. URL: <http://www.gkzd.hr/> (2018-04-20)

⁹¹ Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/novosti/odabrana_novost/508/ (2018-04-20)

⁹² Novak, Helena. Anketno istraživanje zadovoljstvo korisnika gradske knjižnice Zadar. // VBH 53, ¾ (2010.) str. 147.

se moglo vidjeti koje su sve teme zastupljene, potrebno je detaljno proučiti katalog i predmetnice, što se u nekom budućem istraživanju može napraviti.

Kako bi se dobila detaljna analiza, te kako bi se moglo odgovoriti na postavljena istraživačka pitanja i iznijeti zaključci, provedeno je istraživanje među korisnicima GKZD, a analizirala su se i godišnja izvješća. Istražit će se potrebe i ponašanja korisnika GKZD prilikom traženja zdravstvenih informacija, potrebe za programima i edukacijama na istu temu. Istraživanje je provedeno metodom intervjua i ankete, a metodom sadržajne analize analizirala su se godišnja izvješća.

4. Istraživanje

4.1. Cilj i svrha istraživanja

Cilj ovog istraživanja je saznati kakve zdravstvene informacije, programe i usluge, Gradska knjižnica Zadar nudi svojim korisnicima, imaju li korisnici Gradske knjižnice Zadar potrebe za zdravstvenim informacijama, te ukoliko imaju u kojoj mjeri, te na koji način dolaze do takvih informacija. Također, nastoji se saznati znaju li korisnici da takve informacije mogu pronaći u knjižnici i mogu li se dodatno educirati o toj temi. Svrha istraživanja jest na temelju rezultata ponuditi smjernice za proširenje knjižničnih usluga i građe vezano uz zdravstvene informacije.

4.2. Istraživačka pitanja

Istraživačka pitanja koja su postavljena u ovom radu su:

I1: Koji knjižnični programi vezani uz zdravstvene teme se održavaju u GKZD?

I2: Koje potrebe za zdravstvenim informacijama imaju korisnici Gradske knjižnice Zadar?

I3: Na koje sve načine korisnici dolaze do zdravstvenih informacija općenito i u GKZD?

I4: Posjećuju li korisnici programe koje knjižnica nudi a koji se odnose na zdravstvene informacije?

I5: Prema mišljenju korisnika, što se može učiniti za poboljšanje usluga, programa i zbirke?

4.3. Metodologija

U istraživanju o potrebama i programima za zdravstvenim informacijama u Gradskoj knjižnici Zadar korištene su metode sadržajne analize, polustrukturiranog intervjua i anketa.

Metoda analize sadržaja je „usmjerena na prikupljanje podataka iz različitih vrsta dokumentacije. Karakterizira je nastojanje da se neki sadržaj analizira kako bi se kasnije mogle vršiti određene kvantitativne procjene i usporedbe.“⁹³

Intervju se vodi s unaprijed određenim ciljem i po određenom planu, koji priprema voditelj intervjua. Tijekom intervjua osobe koje razgovaraju nisu psihološki ravnopravne, kao što je to slučaj kod običnog razgovora. Uvijek se mora znati tko je voditelj intervjua, a tko ispitanik. Izuzetno je važno da se voditelj intervjua ozbiljno pripremi za svoj zadatak, ako se ne pripremi, intervju može izgubiti karakter znanstveno istraživačke metode i poprimiti oblik

⁹³Zvonarević, Mladen. Socijalna psihologija. Školska knjiga: Zagreb, 1989. str. 67.

običnog “čavrljanja”.⁹⁴ U polustrukturiranom intervjuu slijedi se određeni redoslijed pitanja koji je unaprijed pripremljen, ali ne striktno kao što je to u strukturiranom intervjuu.⁹⁵ Svrha intervjuja je prikupljanje korisnih informacija koje će unaprijediti znanje o problemu koji se istražuje. Informacije koje su prikupljene intervjuom su u funkciji konstrukcije i/ili testiranja modela koji najbolje “oslikava” istraživani problem. Također, intervju je specifičan tip interakcije između osobe koja vodi intervju i ispitanika. Može se reći da je to susret dviju osoba koje u intervju unose uvjerenja, racionalna razmišljanja, stavove, i sl. jer sve to je bitno kako bi se razumio problem koji se istražuje, a koji je u kvalitativnom istraživanju vezan uz svakodnevno okruženje u kojem ispitanici žive i djeluju. Za polustrukturirani intervju ključna je priprema, za sve moguće improvizacije koje se mogu “otvoriti” kada jednom intervjuu započne.⁹⁶

Anketa mora biti pažljivo pripremljena i provedena, a rezultati temeljito i stručno analizirani. Anketna metoda poseban je oblik ne-eksperimentalnog istraživanja koje kao osnovni izvor podataka koristi osobni iskaz o mišljenjima, uvjerenjima, stavovima i ponašanju, koji je pribavljen odgovarajućim standardiziranim nizom pitanja. Anketom se neizravno mjere ponašanja, zbog toga što se rezultati mjere na temelju odgovora što ih daju ispitanici, a ne na temelju izravnog promatranja. Anketno istraživanje može se pokrenuti sa svrhom prikupljanja vrlo različitih podataka.⁹⁷ U anketi koja je korištena u ovom istraživanju zastupljena su pitanja zatvorenog tipa, pomoću kojih se može doći do mišljenja ispitanika, kao i njihova ponašanja. Skale procjene su od 1-5, a obuhvaćene su teme o pretraživanju zdravstvenih informacija, knjižničnim programima, korištenju interneta, ponašanju korisnika. Rezultati su analizirani primjenom metoda deskriptivne i inferencijalne statistike, pomoću računalnih programa Excell i Statistica.

4.3.1. Metode i uzorci

Tijekom sadržajne analize izvještaja analizirali su se izvještaji GKZD u posljednjih 5 godina, točnije 44 događanja koja su se održavala u prostorima knjižnice na temu zdravstvenih informacija od 2013.-2017. godine. Pregledavala su se sva događanja za navedene godine, a izvlačila su se ona koja su bila tematski vezana uz zdravstvene informacije. Događanja su

⁹⁴Isto, str. 55-56.

⁹⁵Mejovšek, Milko. Metode znanstvenog istraživanja: u društvenim i humanističkim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2005.

⁹⁶Usp. Mejovšek, Milko. Metode znanstvenog istraživanja: u društvenim i humanističkim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2005. str. 163.

⁹⁷Usp. Milas, Goran. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2005. str. 395-397.

podijeljena na 5 tema: zdravlje, vrste bolesti, obilježavanje svjetskog dana, prehrana, trening. U tablici 1. detaljno su prikazani podaci.

Za potrebe intervjua uzorak su korisnici Gradske knjižnice Zadar (GKZD). Intervjuiranja ispitanika provedena su u razdoblju od 6. travnja do 25. travnja 2018. godine. Ukupno je provedeno 9 intervjua, a održani su usmeno u prostoru Gradske knjižnice Zadar. Ispitanici su isključivo korisnici knjižnice, neki od njih su dugogodišnji i svakodnevni korisnici, a nekoliko njih knjižnicu posjećuje povremeno, izabrani su nasumično, sudjelovali su oni koji su u to vrijeme posjetili knjižnicu.

Anketa se je provela u prostorima Gradske knjižnice Zadar (GKZD) u razdoblju od 20. lipnja do 30. lipnja 2018. godine. Korisnici su bili zamoljeni za sudjelovanje, nakon čega im je podijeljena anketa, koja je anonimna i nakon završetka mogli su je ubaciti u kutiju namijenjenu za to. Anketirano je 66 korisnika knjižnice.

4.3.2. Tijek istraživačkog procesa

Istraživački proces odvijao se u sljedećim fazama:

Prva faza istraživanja bila je sadržajna analiza godišnjih izvješća GKZD kako bi se sastavio popis događanja na temu zdravstvenih informacija, koja su se održavala u posljednjih pet godina u prostorima knjižnice. Kako bi se moglo prikazati koliko je bilo takvih događanja, ako su se u ovom razdoblju održavali. Nakon toga sastavljena su pitanja za intervju kako bi se mogli intervjuirati korisnici GKZD, i na kraju sastavljena je anketa djelomično temeljena na rezultatima dobivenima tijekom intervjuiranja korisnika, koja je na kraju podijeljena korisnicima knjižnice, od strane knjižničara i mene, u razdoblju od 20. lipnja do 30. lipnja.

4.4. Analiza rezultata

4.4.1. Faza 1: Analiza zastupljenosti knjižničnih programa i usluga

Sadržajnom analizom izvještaja GKZD odgovoreno je na prvo istraživačko pitanje: I1: Koji knjižnični programi vezani uz zdravstvene teme se održavaju u GKZD? Analiza je provedena na način da su se izdvajali događaji na temu zdravstvenih informacija koji su se održali u prostorima knjižnice u 2013., 2014., 2015., 2016. i 2017. godini. Ukupno je prepoznato 5 kategorija (Tablica 1.) kojima se mogu označiti/kategorizirati pojedina događanja. Kategorije su: zdravlje, vrste bolesti, obilježavanje svjetskog dana, prehrana i trening. U 2013. godini održano je ukupno 10 programa koji su vezani za zdravlje, vrste bolesti i prehranu. U 2014.

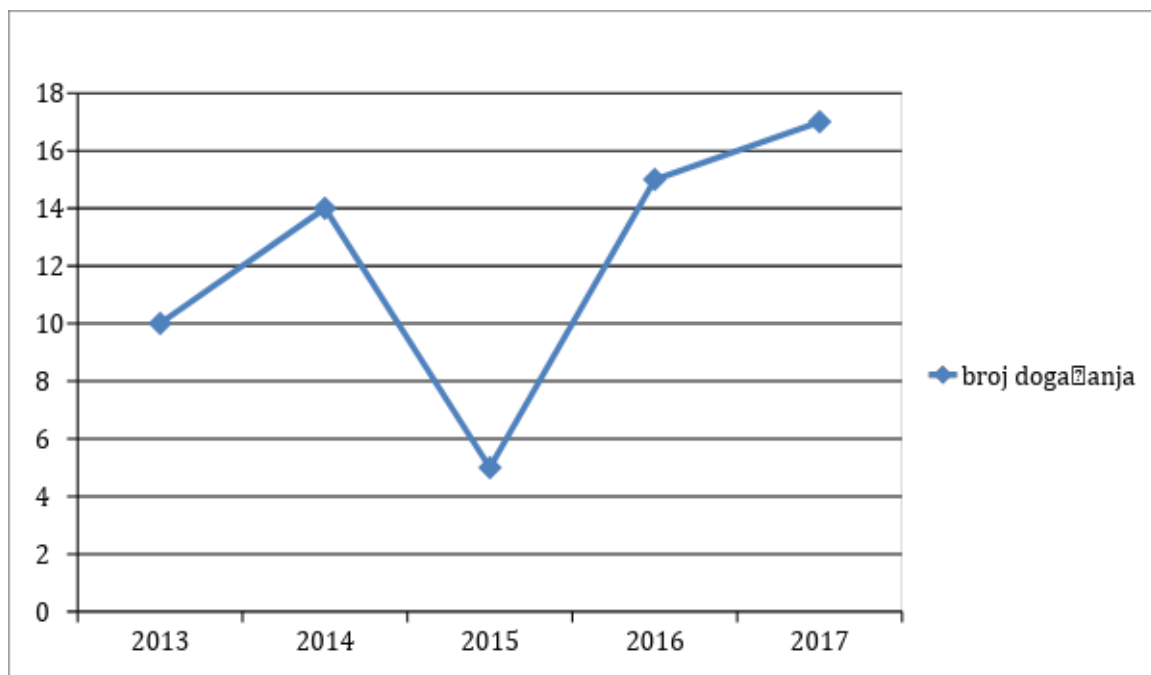
godini broj programa se povećao, održalo se 14 programa, teme su najčešće bile vezane uz zdravlje i vrste bolesti. 2015. godine bilo je samo 5 programa, od toga su dva programa bila vezana uz prehranu, dok su drugi bili o zdravlju i vrstama bolesti. U 2016. godini održalo se 15 programa koji su tematski vezani i uz zdravlje, prehranu i vrste bolesti. Dok je u 2017. održano najviše programa, čak ukupno 17 koji obuhvaćaju sve prethodno navedene teme, (Tablica 1.) zdravlje, prehranu, trening, vrste bolesti i obilježavanje svjetskog dana, u 2017. godini bila su to dva dana: “svjetski dan zdravlja” i “svjetski dan šećerne bolesti”. Događanja koja su tematski vezana uz vrste bolesti bilo je održano najviše u analiziranom razdoblju, ukupno 20 takvih događanja. Događanja koja su vezana uz zdravlje, obilježavanje svjetskog dana i prehrana bilo je ukupno 7 za svaki od navedenih, dok je za temu treninga bilo vezano svega 3 događanja. Iz navedenog se može zaključiti da je najviše programa koji su se do sada održali, bilo vezano uz vrste bolesti, te da je to najviše zastupljena tema. Najmanje programa bilo je vezano uz trening, što dovodi do zaključka da se na ovu temu može raditi još puno programa ili predavanja, i da bi možda korisnicima bila i ova tema zanimljiva, te da bi rado posjećivali takve programe.

Tablica 1. Zastupljenost pojedinih tematskih kategorija u događanjima održanim u GKZD od 2013. do 2017.

Tema	Broj događanja	Primjeri / podteme
Zdravlje	7	Budi snažan, budi zdrav; mjerenje tlaka i šećera;
Vrste bolesti	20	Povišeni tlak i debljina; štitnjača i stres;
Obilježavanje svjetskog dana	7	Svjetski dan osteoporoze; svjetski dan šećerne bolesti;
Prehrana	7	Sportska prehrana; radionica za djecu o smokvama;
Trening	3	Autogeni trening; u susret ljetu, plivajući;

Najviše događanja organizirano je u 2017. godini kada je bilo čak 17 događanja, a najmanje 2013. godine, kada ih je bilo samo 5. Iz sadržajne analize godišnjih izvješća u posljednjih 5 godina može se vidjeti kako knjižničari GKZD prepoznaju važnost ove teme, kao i o potrebi iste. Iako postoji prostora za još više organiziranja programa, radionica i sl. kako bi se mogli dodatno educirati korisnici ali i privući novi, osvijestiti korisnike o važnosti zdravlja, prehrane, treninga, naučiti ih o raznim bolestima, kao i prevenciji istih. Sva događanja koja su analizirana nije organizirala GKZD, neke od njih održale su razne udruge, liječnici, stručnjaci iz područja, i sl. S nekima od njih knjižnica surađuje i zajedno su

organizirali predavanja, dok su neke organizirale razne udruge, stručnjaci iz područja, a knjižnica im je samo dala prostor, no iako je dala prostor morala je prije svega odobriti program, više saznati o samom programu i predavačima kako bi bili sigurni da je to u skladu s radom knjižnice i da to može biti korisno za korisnike. Na slici broj 1. grafički je prikazan broj događanja po godinama. Detaljan popis događanja po godinama i temama, vidjeti u prilogu 1.



Slika 1. Broj događanja u GKZD tijekom pet godina (2013. – 2017.)

4.4.2. Faza 2: Rezultati intervjuiranja korisnika

Analizom rezultata intervjua odgovorit će se na drugo, treće, četvrto i peto istraživačko pitanje: I2: Koje potrebe za zdravstvenim informacijama imaju korisnici Gradske knjižnice Zadar?, I3: Na koje sve načine korisnici dolaze do zdravstvenih informacija općenito i u GKZD?, I4: Posjećuju li korisnici programe koje knjižnica nudi a koji se odnose na zdravstvene informacije?, I5: Prema mišljenju korisnika, što se može učiniti za poboljšanje usluga, programa i zbirke?. Analiza rezultata intervjua radila se na način da su pitanja koja su postavljena ispitanicima podijeljena u pet skupina, zatim su se za svaku skupinu analizirali odgovori i na kraju se došlo do zaključaka. Ispitanicima je postavljeno devet pitanja i dva potpitanja. Korištena je metoda polustrukturiranog intervjua kako bi ispitanici mogli davati svoje prijedloge, sugestije i sl.

Kroz pitanja za intervju nastojalo se obuhvatiti pet tema relevantnih za područje zdravstvenih informacija:

1. O potrebama za zdravstvenim informacijama
2. Pretraživanje zdravstvenih informacija
3. Online izvori zdravstvenih informacija
4. Knjižnične usluge vezane za zdravstvene informacije
5. Knjižnični programi vezani za zdravstvene informacije

Skupinom pitanja iz teme 1., koja se odnosi na potrebe za zdravstvenim informacijama, željelo se saznati imaju li korisnici potrebe za zdravstvenim informacijama, te ukoliko imaju koliko često i kakve vrste informacija najčešće trebaju. Od ukupno 9 ispitanika, 8 ispitanika odgovorilo je da imaju potrebe za zdravstvenim informacijama, osim jednog ispitanika koji je rekao: „*Ja osobno nemam jer to meni sve vodi kćer I ona se brine o tome kad trebam doktora, koje lijekove kad pijem I sve vezano za moje zdravlje*“. Svi ispitanici odgovorili su da su potrebe za zdravstvenim informacijama imali u posljednjih godinu dana. Dok se odgovori na pitanje koje vrste informacija obično trebaju dosta razlikuju. 5 ispitanika odgovorilo je da obično trebaju opise bolesti, informacije o treningu treba ispitanik I-1, dok informacije o prehrani treba 4 ispitanika. Troje ispitanika treba informacije o opisu lijekova. Isto toliko ispitanika treba informacije o dijagnozama bolesti. Ispitanik I-6 odgovorio je: „*Obično trebam informacije o prehrani, fizijatriji, fizikalnim terapijama, problemima sportskih ozljeda, biciklizam, plivanje, hodanje sa štapovima, kretanje*“, ispitanik I-7 odgovorio je: „*Prilikom traženja zdravstvenih informacija najčešće imam upite o samoj bolesti, njezinim simptomima i načinima liječenja. Osim navedenog, zanimaju me i informacije o eventualnim nuspojavama vezanim uz pojedine lijekove*“. Odgovori se razlikuju i kod ispitanika I-8: „*Obično trebam informacije o bakterijama, infektologiji, prehrani, narodnim lijekovima*“ i I-9: „*Obično trebam dijagnoze bolesti, informacije o prehrani, detoxu organizma, najčešće alternativne stvari, čajevi, prirodni pripravci*“.

Ovom skupinom pitanja doznaje se kako svi ispitanici imaju potrebe za zdravstvenim informacijama, iz čega se može zaključiti koliko su danas važne ovakve informacije i koliko su potrebne korisnicima, mnogima su takve informacije potrebne gotovo svakodnevno. Mnogo je sličnosti među ispitanicima, gdje je čak 5 ispitanika odgovorilo da treba informacije o opisima raznih bolesti, a informacije o prehrani 4 ispitanika. Što nam govori da su ovo

najčešće informacije koje ispitanici trebaju. Ovo može biti dobar pokazatelj za knjižnice kakva građa bi bila najkorisnija korisnicima kada se govori o temi zdravstvenih informacija.

Drugim postavljenim pitanjem o tome vjeruju li korisnici online zdravstvenim informacijama, ukoliko potvrdno odgovore slijedilo je potpitanje, kojim izvorima informacija vjeruju više a kojima manje, željelo se doznati koliko su uopće upoznati s online pretraživanjem takvih vrsta informacija, pretražuju li online takve informacije i iz kojih izvora. Od ukupno 9 ispitanika 8 ih je odgovorilo da vjeruju online zdravstvenim informacijama, dok je ispitanik I-4 odgovorio: „*Na internetu ne pretražujem ništa vezano za zdravstvene informacije*“, odgovori se razlikuju i kod ispitanika koji su odgovorili potvrdno, kao npr. I-1: „*Vjerujem, ali ne svim online zdravstvenim informacijama, točno znam koje mi informacije trebaju i gdje takve informacije mogu pronaći, za potrebe mog istraživanja koristim samo baze podataka, čitam forume, stručnjake iz područja (stranice gdje oni pišu)*“, i I-5: „*Vjerujem, ali ne svim izvorima, na internetu danas ima svega, i svakakve stranice se svakodnevno pojavljuju koje nam pokušavaju prodati razne “magične lijekove” kako bismo si produžili život i bili zdravi. Svatko danas glumi doktora i misli da sve zna, a to može biti i lose za nas, ako povjerujemo svakakvim informacijama, možemo si čak i pogoršati zdravlje. Čak poznajem i nekoliko prijatelja koji su si tako pogoršali zdravlje, nisu vjerovali doktorima.*“, I-6: „*Ne potpuno, uvijek provjeravam informacije, ovisno o kojim se stranicama radi*, dok je I-7 odgovorio: „*Kada pretražujem zdravstvene informacije na internetu svaki podatak uzimam s velikom dozom opreza i skeptična sam u većini slučajeva. Većini izvora na internetu ne vjerujem te pretražujem samo iskustva ljudi vezana uz određene bolesti, simptome, lijekove i slično.*“, I-8: „*vjerujem, ali ne svim izvorima, vjerujem službenim portalima, selektiram na prepoznatljive izvore, ako poznati doktori pišu, forumima ne vjerujem i ne čitam forume i iskustva drugih ljudi*, razlikuje se odgovor i kod ispitanika I-9: „*vjerujem, ali samo provjerenim, kada se radi o dijagnozama čitam samo stranice gdje doktori pišu, a alternativne pročitam od svugdje, jer smatram da mi bilo koji čaj ne može naškoditi*“. Troje ispitanika odgovorilo je da vjeruje bazama podataka, na forumima pretražuje dvoje ispitanika, jedan ispitanik ne vjeruje portalima, dok drugi vjeruje službenim portalima, a jedan na portale ide samo po prvu informaciju. Stranicama gdje doktori pišu vjeruje dvoje ispitanika, iskustva drugih ljudi čita jedan ispitanik, dok drugi to ne čita kao ni forume.

Nakon analize odgovora na drugo pitanje, može se zaključiti kako svih 8 ispitanika vjeruje online zdravstvenim informacijama i kako takve informacije traži na internetu, osim jednog ispitanika koji ne pretražuje takvu vrstu informacija na internetu. No, nužno je

naglasiti kako i ovih 8 ispitanika ne vjeruje svim informacijama na internetu, i znatno se razlikuje koji ispitanik gdje pretražuje i kojim informacijama vjeruje. Najviše ispitanika odgovorilo je da vjeruje bazama podataka, forumima, stranicama gdje doktori pišu, a najmanje ih vjeruje portalima. No, i oni koji pretražuju po portalima i ostalim izvorima pretražuju to s oprezom i skeptičnošću. Ne prihvaćaju odmah pronađene informacije. Iz ovoga možemo vidjeti koliko bi knjižnični programi koji se bave podučavanjem korisnika o pretraživanju zdravstvenih informacija mogli biti korisni i poučni.

Skupinom pitanja iz teme 2 o pretraživanju zdravstvenih informacija htjelo se doznati znaju li korisnici da zdravstvene informacije mogu tražiti u knjižnici, a nakon toga ukoliko je odgovor na prethodno pitanje potvrđan, postavljeno je drugo pitanje pretražuju li u knjižnici sami građu na ovu temu ili traže pomoć knjižničara. 7 ispitanika odgovorilo je da znaju da zdravstvene informacije mogu tražiti u knjižnici, dok je dvoje ispitanika odgovorilo da to nisu znali, I-2 odgovorio je: *„Ne znam, nisam to znala, ja u knjižnici tražim samo knjige sebi za zabavu, koje čitam u slobodno vrijeme za opuštanje.“*, a ispitanik I-3: *„Ne znam, nisam nikada mislio da takve informacije mogu tražiti u knjižnici, niti da je knjižničar dovoljno obučen da mi može pružiti takve informacije kao što to sam pronađem na internetu.“* Ispitanik I-8 zna da takve informacije može tražiti u knjižnici ali ih tamo ne traži, sve što mu treba pronađe online. Također i ispitanik I-9 to zna, ali ih trenutno ne traži, *„Znam, ali nikad ne tražim u knjižnici jer nemam većih zdravstvenih problema, da imam svakako bih takve informacije tražila u knjižnici“*. Troje ispitanika odgovorilo je da prilikom traženja zdravstvenih informacija u knjižnici sami pronalaze takvu vrstu građe, dok dvoje ispitanika pitaju knjižničare za pomoć, ali ispitanik I-5 pronalazi sam ali ponekad i pita knjižničare za pomoć, *„Najčešće pitam knjižničare da mi pomognu I da mi preporuču literaturu, a nekad I sam pronalazim“*, kao i ispitanik I-7: *„U knjižnici u većini slučajeva sama pretražujem literaturu vezanu uz ovu temu, i to najčešće prvo obavim pretraživanje kataloga. Pomoć knjižničara tražim eventualno u situacijama ako ne mogu locirati knjigu na policama.“*

Odgovori na ova dva pitanja pokazuju nam da korisnici prepoznaju važnost knjižnica i znaju da zdravstvene informacije mogu u njoj i tražiti, samo dvoje ispitanika nije znalo da ove informacije mogu tražiti u knjižnici. Ali također, ovo nam pokazuje i da još ima prostora za edukaciju korisnika kako bi što više postojećih kao i potencijalnih saznalo da i zdravstvene informacije mogu pronaći u knjižnici, kao i da im u tome može knjižničar pomoći prilikom traženja relevantne literature.

Skupinom pitanja iz teme 4 o knjižničnim uslugama vezanim za zdravstvene informacije ispitanicima je postavljeno pitanje dali misle da bi im knjižnična usluga koja je

vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći i dodatno ih educirati, kao npr. Kako prepoznati dobre izvore ovakvih vrsta informacija, kako ostvariti prava pacijenata i sl. Svi ispitanici na ovo pitanje odgovorili su potvrdno. Zanimali bi ih svi navedeni programi, dok bi ispitanika I-3 posebno zanimala radionica o tome kako prepoznati dobre izvore zdravstvenih informacija, „*Mislim da bi mi knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno me educirati, radionica na temu kako prepoznati dobre izvore koji su vezani za zdravstvene informacije mi zvuči jako korisno I smatram da bi mi dosta mogla pomoći.*“ Također, zanimljiv je i odgovor ispitanika I-7 koji je odgovorio: „*Smatram da bi knjižnica mogla uvelike pomoći svojim korisnicima kada su u pitanju zdravstvene informacije. Veliki broj korisnika još uvijek ima problema s pretraživanjem mrežnih izvora te prepoznavanjem relevantnih izvora. Brojni izvori na internetu nisu provjereni i ne donose relevantne informacije, a kada govorimo o zdravlju to je područje u kojemu svako od nas treba dobivati isključivo provjerene, istinite i relevantne informacije. Osim pretraživanja, knjižnica može pomoći svojim korisnicima organiziranjem radionica koje će pomoći korisnicima na način da ih se uputi na načine ostvarivanja zdravstvene skrbi (npr. zdravstveno osiguranje za nezaposlene, imigrante i slično). Takve radionice mogle bi se odvijati u suradnji s lokalnim medicinskim timovima i službama (npr. liječnici opće prakse, zavod za zdravstveno osiguranje i slično).*“ Ispitanika I-8 zanimalo bi i ovo: „*Mislim da bi mi mogla pomoći, na takav način više bih mogla saznati o simptomima, bolestima*“. Drugo pitanje koje pripada ovoj skupini je pitanje o usluzi edukacije o zdravlju korisnika, a koja bi se održavala u knjižnici. Sve korisnike zanimala bi edukacija o zdravlju, a mišljenja o tome koje bi ih edukacije zanimale se razlikuju. Osam ispitanika zanimale bi edukacije o zdravlju, šest ispitanika zanimale bi edukacije o prehrani, jednog ispitanika zanimale bi edukacije o treningu, ispitanika I-3 zanimale bi: „*zanimala bi me usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici, zanimala bi me prehrana, dijagnoze bolesti, uzroci bolesti I sl.*“, dok bi ispitanika I-9 zanimalo: *Zanimale bi me takve edukacije, posebno o prehrani, detoxu organizma, astigmatizmu.*“

Analizom odgovora na ova pitanja može se zaključiti kako su svi korisnici zainteresirani za bilo kakve usluge koje su vezane za zdravstvene informacije, te kako među njima postoji potreba za ovakvim uslugama. Svi korisnici smatraju kako bi im to moglo pomoći i dodatno ih educirati, što dovodi do zaključka da knjižnice danas imaju prostora za uvođenje novih usluga kako bi privukla nove korisnike ali i zadržala postojeće.

Skupinom pitanja iz teme 5 o knjižničnim programima vezanim za zdravstvene informacije, postavljeno je pitanje da li bi sudjelovali u knjižničnim programima o

pretraživanju online zdravstvenih informacija. Sedam ispitanika sudjelovalo bi u ovakvom programu, dok je ispitanik I-4 odgovorio ovako: „*Ne znam, to bi me malo manje zanimalo, bilo bi mi teže to naučiti, lakše mi je čitati knjige*, a ispitanik I-6: „*Ne bih sudjelovala, mislim da mi nije potrebno jer već dugi niz godina sama pretražujem I pronalazim online informacije.*“ Ovakva vrsta programa može puno pomoći korisnicima prilikom traženja online zdravstvenih informacija, online informacije mogu im pomoći da nešto više saznaju o simptomima ili samoj bolesti, nekada nakon što se pročita o simptomima bolesti može biti odlučujuće za odlazak liječniku i možda na vrijeme otkrivanje bolesti. No, važno je znati kojim informacijama možemo vjerovati, jer na internetu danas ima svakakvih informacija i svatko piše svašta. Stoga, je izuzetno važno dodatno educirati korisnike, pa čak i one koji smatraju da im ovakvi programi ne trebaju te da oni znaju dovoljno sami. Uvijek se može nešto novo naučiti i saznati, svaki program može biti jako koristan.

Drugo pitanje iz ove skupine bilo je vezano za predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti i zdravoj prehrani, korisnike se pitalo dali bi posjećivali ovakva predavanja kada bi se ta predavanja održavala u knjižnici, te koja od tih tema bi ih najviše privukla, kao i postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi ih zainteresirala. Ispitanike bi zanimale teme o prehrani, treningu, uzrocima bolesti, prevenciji bolesti, dijagnozama bolesti, sportu, rekreaciji, kretanju, detoxu organizma, astigmatizmu. Osam ispitanika dolazilo bi na ovakva predavanja, ispitanik I-2 odgovorio je: „*Trenutno vam ne znam odgovoriti dali bih dolazila na predavanja jer to ovisi o mom trenutnom raspoloženju, možda bih dolazila a možda I ne bi.*“ Najviše tema zanimalo bi ispitanika I-6: „*Dolazila bih na predavanja, privukle bi me teme o sportu, rekreaciji, zdravoj prehrani, kretanju, odnosu prema sportu, konkretno većina ljudi danas jako puno sjedi na poslu a to nikako nije dobro za naše zdravlje, stoga se moramo okrenuti kretanju I sportu nakon posla. Također, djecu jako treba o tome educirati, oni se premalo kreću, I u osnovnim školama ne pridaje se dovoljno važnosti tjelesnoj kulturi.*“

Na posljednje pitanje vjeruju li ispitanici više doktoru ili online izvorima informacija, svi su odgovorili kako više vjeruju doktoru. Iako ispitanik I-9 vjeruje i doktoru i online izvorima informacija: „*Vjerujem i doktoru i provjerenim izvorima*“.

Iz ovih odgovora vidljivo je kako svi ispitanici više vjeruju doktoru nego online izvorima informacija. Ovdje se vidi osviještenost korisnika, kako online izvori informacija nisu uvijek dobri i ne može se njima više vjerovati, oni su dobri kako bi se dodatno educirali i sl. No, ne mogu se liječiti sami na osnovu takvih izvora informacija, za to postoje stručnjaci koji su tu radi nas i našeg zdravlja. Iako, ponekad nam u raznim odlukama online izvori

informacija mogu puno pomoći, jer se možemo dodatno educirati i možda uvidjeti kako postoje i drugi načini liječenja ili sl.

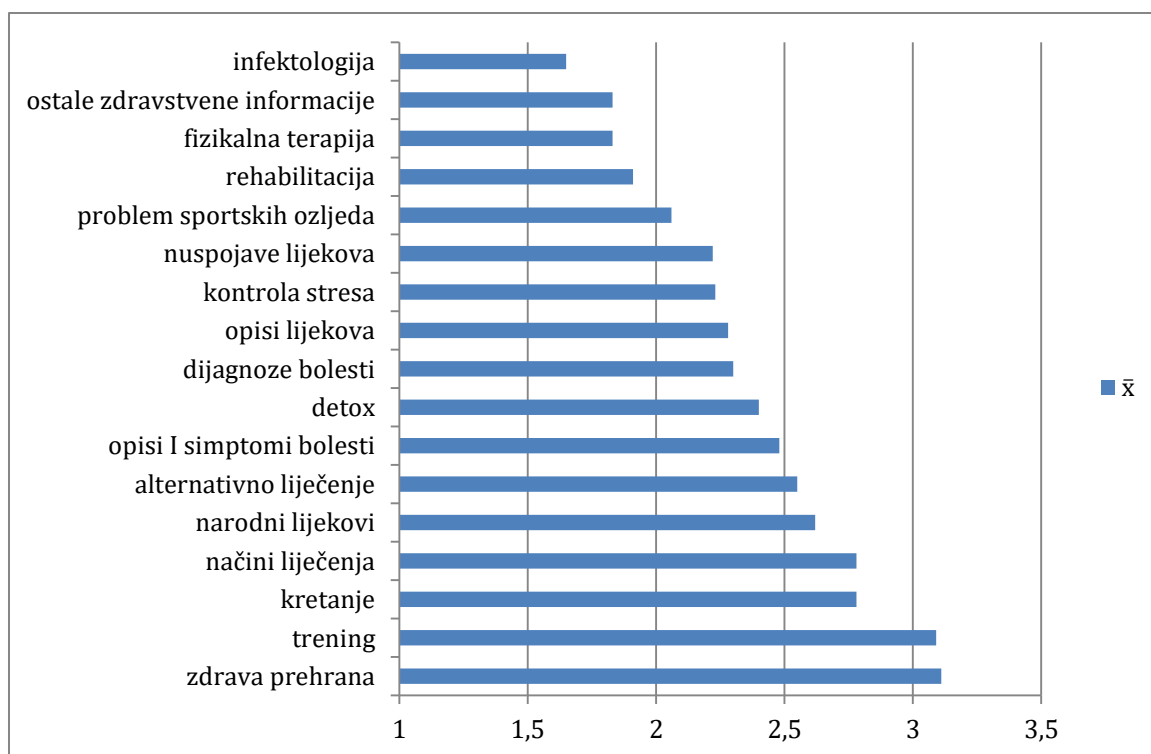
4.4.3. Faza 3: Rezultati anketiranja korisnika

Analizom rezultata anketiranja korisnika odgovorilo se na drugo, treće, četvrto i peto istraživačko pitanje: Koje potrebe za zdravstvenim informacijama imaju korisnici Gradske knjižnice Zadar?, Na koje sve načine korisnici dolaze do zdravstvenih informacija općenito i u GKZD?, Posjećuju li korisnici programe koje knjižnica nudi a koji se odnose na zdravstvene informacije?, Prema mišljenju korisnika, što se može učiniti za poboljšanje usluga, programa i zbirke? Rezultati će biti prikazani grafički i u tablicama.

Tablica 2. Dob ispitanika

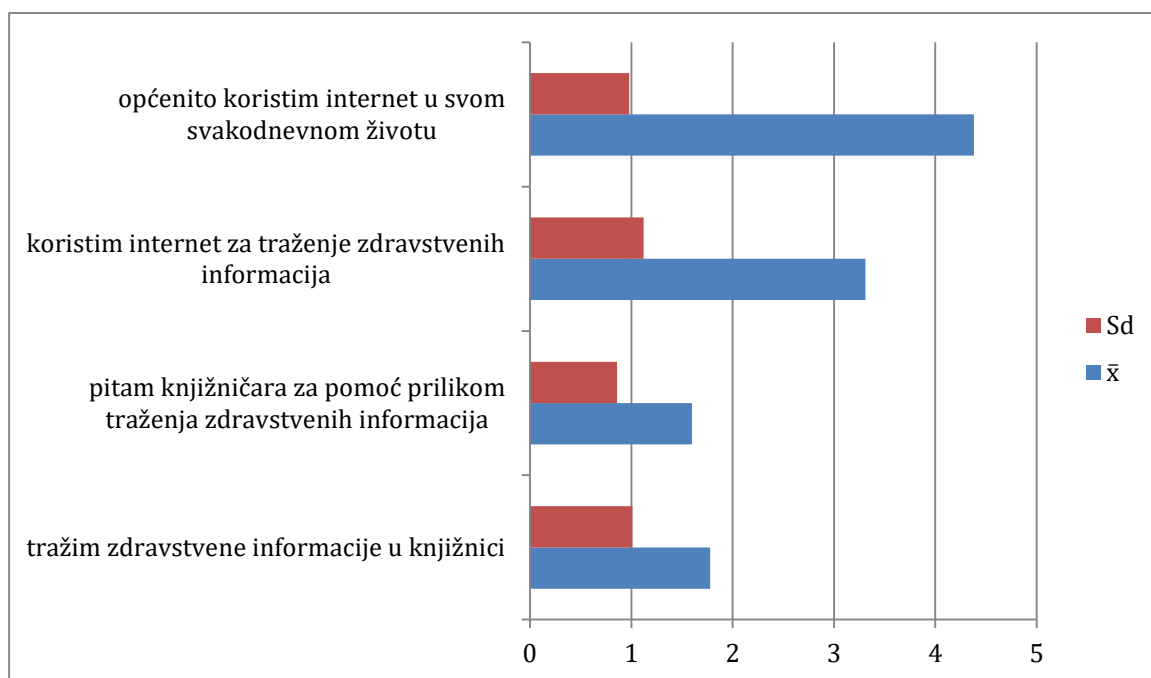
N	Valjanih	65
	Nedostaje	0
\bar{x}		34,52
SD		14,77
Min		18
Max		65

Iz tablice 2. može se uočiti kako prosječna dob ispitanika iznosi 34,52 godina, dok standardna devijacija iznosi 14,77 godina, minimalni broj godina iznosi 18, dok maksimalan broj godina iznosi 65. U istraživanju je sudjelovalo više mlađih osoba, nego starijih.



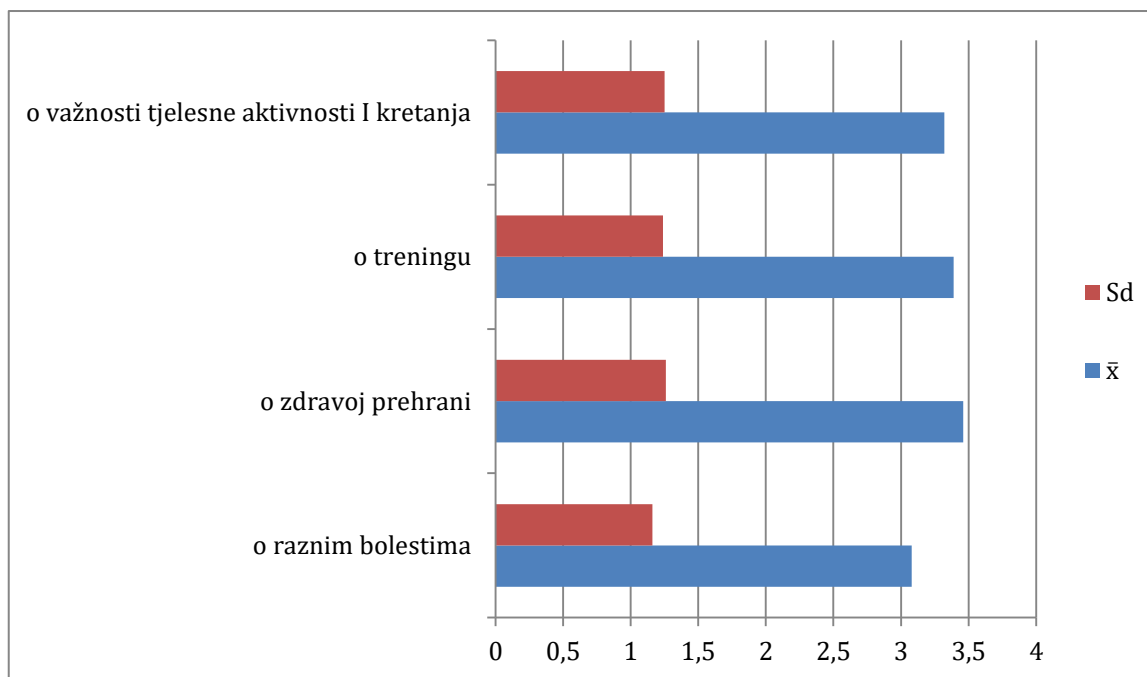
Grafikon 1. Prikaz potreba za zdravstvenim informacijama

Informacije o zdravoj prehrani i informacije o treningu treba najviše ispitanika ($M=3,1$), kao i informacije o načinima liječenja, kretanju, narodnim lijekovima i alternativnom liječenju. U prosjeku korisnici navedene informacije trebaju ponekad. Razlike među tih šest varijabli nisu statistički značajne (Prilog 2, tablica 10), uslijed relativno malog uzorka ispitanika ($N=65$). Vidljivo je kako anketirani korisnici knjižnice u prosjeku najmanje trebaju informacije o infektologiji, fizikalnoj terapiji, rehabilitaciji i sportskim ozljedama (grafikon 1). Rijetko kad trebaju informacije raznim drugim vrstama zdravstvenih informacija poput informacija o kontroli stresa, opisima lijekova itd.



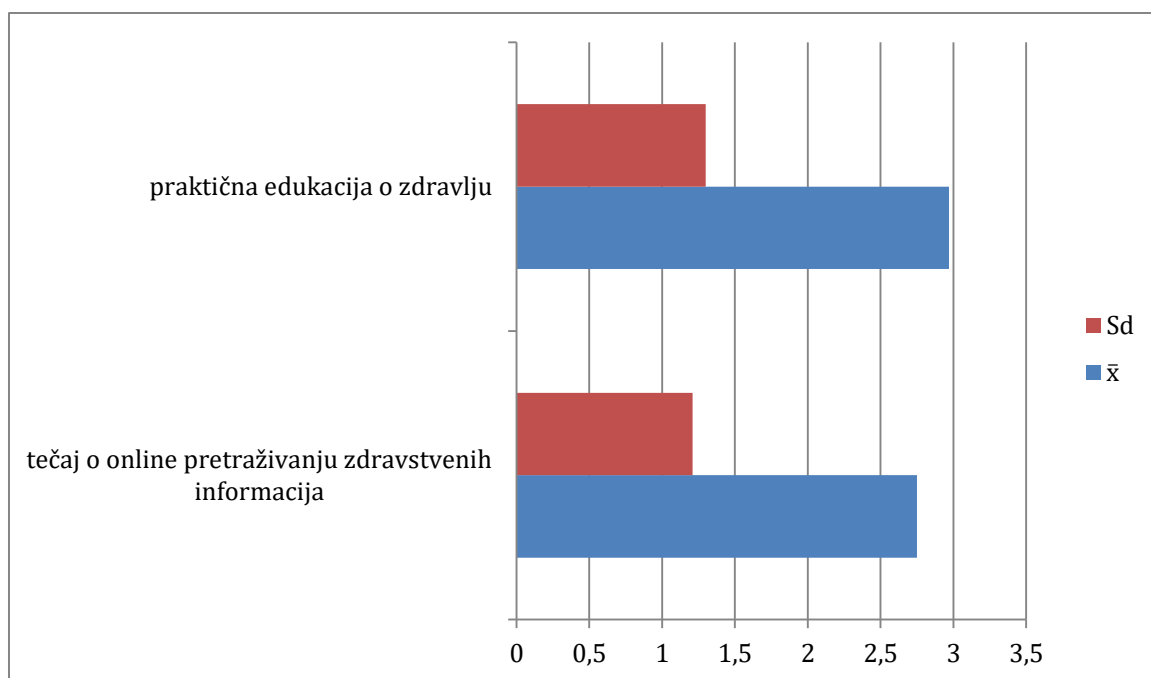
Grafikon 2. Prikaz učestalosti navedenih aktivnosti

Ispitanici su se izjasnili da koriste internet u svom svakodnevnom životu, dok za traženje zdravstvenih informacija 49,23% ispitanika koristi internet, a ne koristi 23,07%. Zdravstvene informacije ne traže u knjižnici i ne traže pomoć knjižničara. Dakle, ispitanici koriste gotovo svakodnevno internet u svom svakodnevnom životu, za traženje zdravstvenih informacija koriste ga često, dok ih se najviše izjasnilo da takve informacije ne traže u knjižnici i ne traže pomoć knjižničara. Od navedenog, jedino se učestalost pitanja knjižničara i traženja informacija u knjižnici ne razlikuju statistički značajno (Prilog 2, tablica 11).



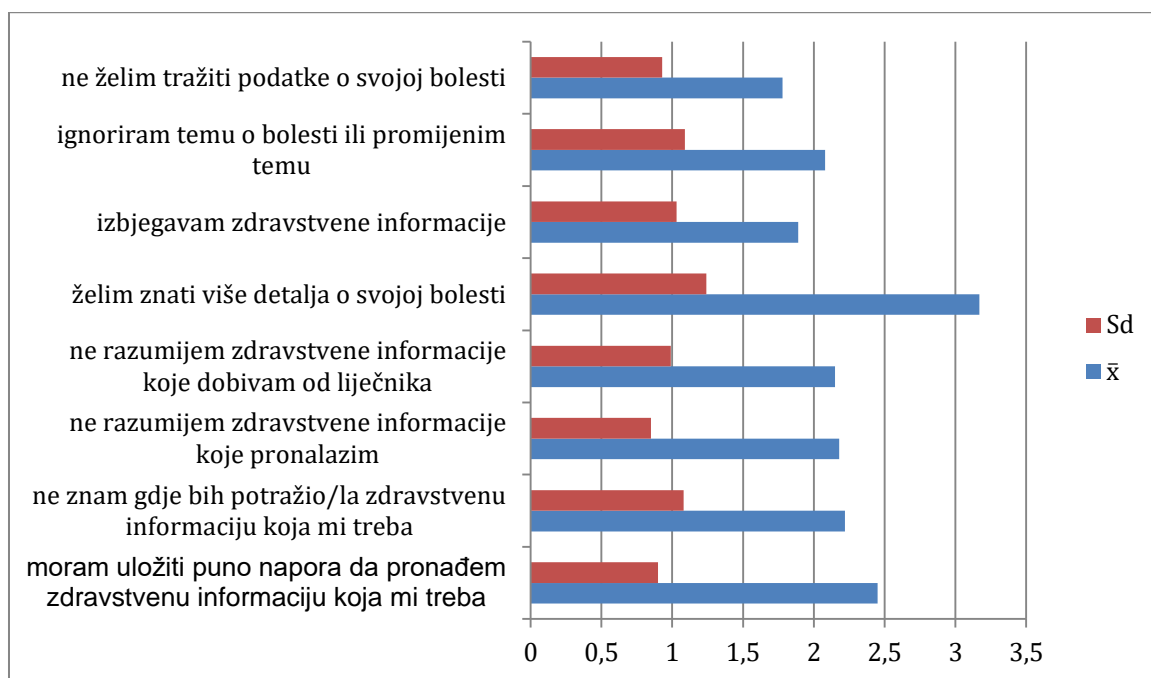
Grafikon 3. Prikaz zanimanja za predavanja vezanih uz zdravstvene informacije

Ispitanike bi umjereno zanimala predavanja u knjižnici o temama vezanim uz zdravstvene informacije (Grafikon 3). Najviše bi ih zanimala predavanja o zdravoj prehrani, čak 60% ispitanika, a ne bi zanimalo 26,15% ispitanika (Prilog 2, tablica 5). Približno podjednako kao predavanja o zdravoj prehrani bi ih zanimala predavanja o treningu, te o važnosti tjelesne aktivnosti i kretanja. Statistički značajno manje bi ih zanimala predavanja o raznim vrstama bolesti (Prilog 2, tablica 12), mada bi i za tu temu bilo zainteresirano približno 40% ispitanika (Prilog 2, tablica 5).



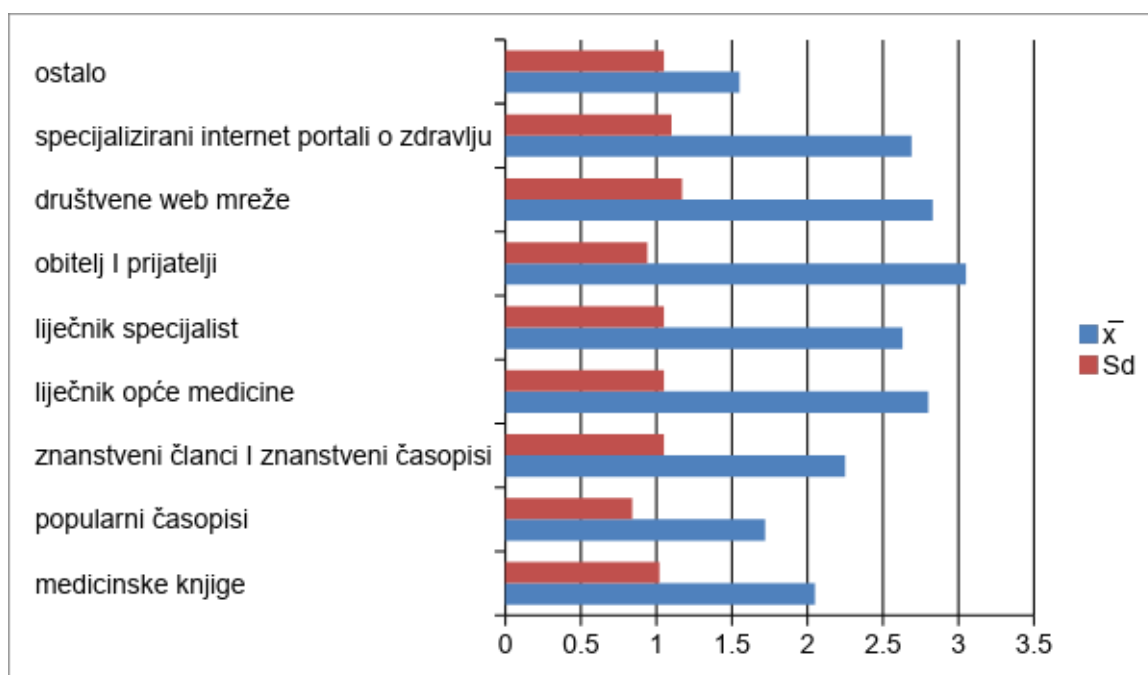
Grafikon 4. Prikaz zanimanja za edukacije vezane uz zdravlje

Ispitanike bi približno podjednako zanimala praktična edukacija o zdravlju kao i tečaj o online pretraživanju informacija. Razlika nije statistički značajna ($t=1,65$, $df=1$, $p=10,4$; grafikon 4). Približno 45% anketiranih ispitanika je zainteresirano za praktičnu edukaciju o zdravlju, a 39% nije zainteresirano (Prilog 2, tablica 6). Za tečaj o online pretraživanju zdravstvenih informacija zainteresirano je 34% ispitanika, a njih 43% nije zainteresirano.



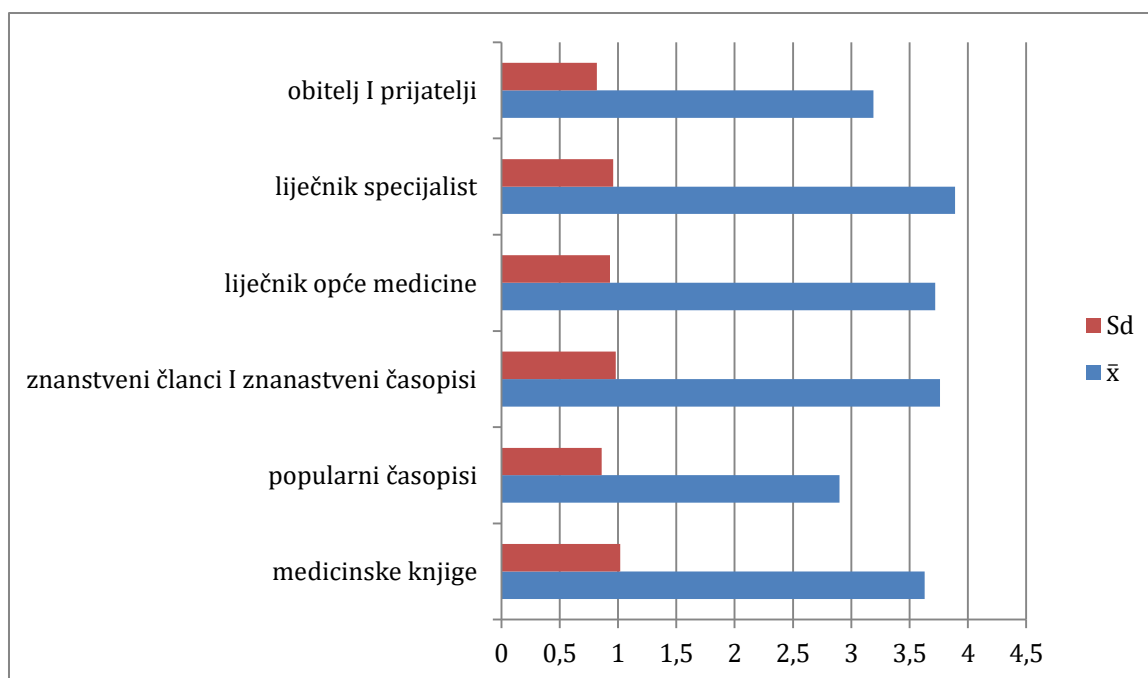
Grafikon 5. Prikaz učestalosti događanja navedenih situacija

Iz prikazanog grafikona 5. vidljivo je kako su se ispitanici u prosjeku izjasnili da ponekad žele znati više detalja o svojoj bolesti. Ispitanici moraju ponekad uložiti puno napora da pronađu zdravstvenu informaciju koja im treba, izjasnilo ih se 40%, a često ili vrlo često mora uložiti puno napora 9,23%. Više je ispitanika koji znaju gdje da potraže zdravstvenu informaciju koja im treba, nego onih koji to ne znaju (Prilog 2). Također, više je i onih koji razumiju zdravstvene informacije koje pronalaze, nego koji ne razumiju. Zdravstvene informacije koje dobivaju od liječnika ne razumije samo 9,23%, u odnosu na 70,77% koji razumiju takve informacije. Vidljivo je i da ne izbjegavaju zdravstvene informacije i ne ignoriraju temu o bolesti. Podatke o svojoj bolesti žele tražiti, jer je samo 3,08% onih koji ne žele tražiti takve podatke.



Grafikon 6. Prikaz učestalosti korištenja navedenih izvora zdravstvenih informacija

Iz Grafikona 6. vidljivo je kako za pronalaženje zdravstvenih informacija ispitanici najmanje koriste popularne časopise i medicinske knjige, a najviše koriste informacije dobivene od obitelji i prijatelja. Približno podjednako kao obitelj i prijatelje, ispitanici kao izvor zdravstvenih informacija koriste liječnike, društvene mreže i internet portale. Razlike među tim varijablama nisu statistički značajne (Prilog 2, tablica 13). Anketirani ispitanici relativno malo koriste znanstvene članke i časopise kao izvor informacija o zdravlju, ali ipak malo više nego popularne časopise.



Grafikon 7. Prikaz povjerenja u navedene izvore zdravstvenih informacija

Ispitanici su se izjasnili kako najviše povjerenja imaju u liječnika specijalista, od ukupno 65 ispitanika samo ih je dvoje odgovorilo da uopće ne vjeruje liječniku specijalistu. Približno podjednako kao u liječnika specijalista ispitanici imaju povjerenje u znanstvene članke i časopise, u liječnika opće medicine i medicinske knjige (Prilog 2, tablica 14). Najmanje povjerenja imaju u društvene web mreže i popularne časopise (Grafikon 7.). Stupanj povjerenja u stručnost i pouzdanost zdravstvenih informacija dobivenih od obitelji i prijatelja se ne razlikuje statistički značajno od povjerenja u popularne časopise i specijalizirane internet portale (Prilog 2, tablica 14). Ovo pokazuje da su ispitanici svjesni kako njihovi bližni nisu stručnjaci za medicinu, mada ih relativno često koriste kao izvor informacija (Grafikon 6) koji im je lako dostupan.

4.5. Rasprava

Rezultati provedenog istraživanja o potrebama za zdravstvenim informacijama i knjižničnim programima u GKZD odgovorili su na postavljena istraživačka pitanja. Intervjuom se odgovorilo na ova pitanja: *Koje potrebe za zdravstvenim informacijama imaju korisnici Gradske knjižnice Zadar?*, *Na koje sve načine korisnici dolaze do zdravstvenih informacija općenito i u GKZD?* i *Posjećuju li korisnici programe koje knjižnica nudi a koji se odnose na zdravstvene informacije?* Analiza odgovora iz intervjuja radila su se na način da je 9 pitanja podijeljeno u 5 tema: O potrebama za zdravstvenim informacijama, pretraživanje zdravstvenih informacija, online izvori zdravstvenih informacija, knjižnične usluge vezane za zdravstvene informacije, knjižnični programi vezani za zdravstvene informacije. Analiza odgovora pokazala je da korisnici GKZD obično trebaju informacije o prehrani, treningu, načinima liječenja, vrstama bolesti, opise lijekova, dijagnoze bolesti, simptome bolesti, fizijatriji, rehabilitaciji, bakterijama, infektologiji, nuspojave vezane uz određene lijekove, narodnim lijekovima, alternativnim stvarima, čajevima, prirodnim pripravcima, itd. Iz svega ovoga vidljivo je da ispitanici imaju razne interese i da ih zanima mnogo vrsta zdravstvenih informacija. Stoga bi i knjižnični programi koji se održavaju u prostorima knjižnice trebali biti raznoliki i tematski široki, jer su i sami korisnici raznoliki i zanima ih više tema. Iz dosadašnjih događanja, vidljivo je da je bilo zastupljeno dosta tema koje su vezane uz zdravstvene informacije. No, ipak, nisu sve teme jednako zastupljene, najviše događanja bilo je vezano uz vrste bolesti, nešto manje uz prehranu, a najmanje uz trening.

Istraživanje provedeno u ovom radu dalo je slične rezultate kao i istraživanje koje je provedeno u knjižničnoj i informacijskoj službi East Sussex o pružanju zdravstvenih informacija, gdje su se ispitanici izjasnili da posjećuju knjižnicu i tamo traže zdravstvene informacije, ali samo zbog toga što već znaju da tamo mogu tražiti i pronaći takve informacije. Istraživanje s korisnicima GKZD metodom intervjuja, utvrđeno je da nekoliko korisnika nije niti znalo da zdravstvene informacije mogu tražiti u knjižnici, a oni koji u knjižnici traže takve informacije, traže ih jer znaju da ih tamo mogu pronaći. Kada se govori o pretraživanju online zdravstvenih informacija prethodno istraživanje pokazalo je da pretražuju po poznatim web stranicama koje nude takve informacije. Rezultati intervjuja s korisnicima GKZD pokazalo je da korisnici online pretražuju po bazama podataka, forumima, stranicama gdje pišu stručnjaci iz područja, portalima i sl.

Analizom sadržaja godišnjih izvješća od 2013.-2017. godine, utvrđeno je da su se u ovom razdoblju održavali razni programi, predavanja i radionice na temu zdravstvenih

informacija. Teme su podijeljene u pet tematskih kategorija: zdravlje, vrste bolesti, obilježavanje svjetskog dana, prehrana, trening, kako bi se vidjelo koje su teme najzastupljenije, a za koje još postoji prostora za dopunjavanje. Najviše programa održano je koji su tematski vezani uz vrste bolesti, a najmanje uz trening. S obzirom da je u 2017. godini održano ukupno 17 programa, a u 2015. samo 5, moguća objašnjenja su kako se je tada javilo najmanji broj udruga ili predavača koji bi održali predavanja ili edukacije vezano uz zdravstvene informacije.

Analizom rezultata ankete pokazano je da korisnici GKZD najviše trebaju informacije o zdravoj prehrani, zatim o treningu, načinima liječenja, kretanju, narodnim lijekovima i alternativnom liječenju. Zanimaju ih predavanja koja bi se održavala u knjižnici, najviše o zdravoj prehrani, zatim o treningu, o važnosti tjelesne aktivnosti i kretanja, a najmanje o raznim vrstama bolesti. Zanimale bi ih i edukacije o online pretraživanju informacija, kao i praktična edukacija o zdravlju. Korisnici do zdravstvenih informacija najčešće dolaze na način da pretražuju internet, a najmanje takve informacije traže u knjižnici i ne traže pomoć knjižničara. Općenito u svakodnevnom životu do takvih informacija dolaze putem obitelji i prijatelja, društvenih web mreža, liječnika opće medicine, specijaliziranih internet portala, a najmanje pretraživanjem popularnih časopisa. Najviše povjerenja imaju u liječnika specijalista, zatim u znanstvene članke i časopise, u liječnika opće medicine, a uglavnom vjeruju i medicinskim knjigama, dok se za obitelj, prijatelje i društvene mreže najviše njih izjasnilo za neodlučan odgovor niti da niti ne.

Kako je i pokazano analizom sadržaja godišnjih izvješća GKZD da se najviše programa u razdoblju od 2013. do 2017. godine održalo o temama koje su vezane uz razne vrste bolesti. S obzirom da ih je u ovom razdoblju najviše i bilo, rezultati ankete pokazali su da bi korisnike najviše zanimala predavanja o zdravoj prehrani i treningu, a najmanje o vrstama bolesti. Zanimljivo je istaknuti kako je najviše događanja bilo vezano uz vrste bolesti, nešto manje uz prehranu, a najmanje uz trening, a baš su zdrava prehrana i trening informacije koje najviše zanimaju korisnike, što su pokazali rezultati ankete.

Rezultati ankete koji pokazuju da korisnici najčešće koriste internet za pretraživanje zdravstvenih informacija, mogu se usporediti s rezultatima istraživanja koje je provedeno 2009. godine u Ujedinjenom Kraljevstvu, također je provedeno anketiranjem korisnika koji posjećuju nacionalnu internetsku stranicu za zdravstvenu službu (NHS), to je glavna internetska stranica koja pruža zdravstvene savjete i informacije pacijentima i javnosti.

Rezultati su pokazali da je u Ujedinjenom Kraljevstvu u 2009. godini 70% kućanstava imalo pristup internetu, a u Hrvatskoj je 2016. godine 77% kućanstava imalo pristup internetu.⁹⁸

S porastom upotrebe interneta, došlo je i do porasta upotrebe interneta za pronalaženje zdravstvenih informacija. Udio korisnika interneta koji ga koriste za zdravstvene informacije porastao je s 37% u 2005. na 68% u 2009. godini.⁹⁹ Istraživanje koje je provedeno 2007. godine u sedam europskih zemalja, pokazalo da 71% svih odraslih osoba koristi internet za pretraživanje zdravstvenih informacija.¹⁰⁰ Rezultati provedene ankete s korisnicima GKZD pokazali su da svega 1 od 65 ispitanika ne koristi internet, a 5 od 65 nikada ne koristi internet za traženje zdravstvenih informacija. Za pretraživanje zdravstvenih informacija 10 ispitanika rijetko koristi internet, dok većina barem povremeno koristi internet u tu svrhu.

Također, rezultati ankete pokazali su da korisnici najviše koriste informacije od obitelji i prijatelja, zatim društvenih i web mreža, liječnika opće medicine, liječnika specijalista. Ovo istraživanje može se usporediti sa istraživanjem koje je proveo Ankem 2007. godine,¹⁰¹ intervjuirajući 28 žena koje traže informacije o svojoj bolesti, rezultati su pokazali da najviše takve informacije traže na internetu, zatim kod prijatelja, u časopisima i televiziji kao izuzetno važnom izvoru informacija. Slični rezultati dobiveni su i u istraživanju koje su proveli Warner i Procaccino 2004. godine na uzorku od 119 žena¹⁰², najčešći izvori zdravstvenih informacija kod njih su liječnici, medicinske ili knjige o zdravlju, obitelj i prijatelji, ljudi sa sličnim medicinskim dijagnozama, medicinske sestre ili farmaceuti, web stranice i narodne knjižnice.

⁹⁸Državni zavod za statistiku. URL: <https://www.dzs.hr/> (2018-06-25)

⁹⁹Usp. Powell, J., Inglis, N. et al. The characteristics and motivations of online health information seekers: cross-sectional survey and qualitative interview study, 2011. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221342/> (2018-04-06)

¹⁰⁰Usp. Andreassen, HK. et al. European citizens' use of e-health services: a study of seven countries, 2007. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17425798> (2018-04-06)

¹⁰¹Usp. Ankem, K. Information-seeking behavior of women in their path to an innovative alternate treatment for symptomatic uterine fibroids. // JMLA 95, 2 (2007.)

¹⁰²Usp. Warner, D. Procaccino, J. D. Toward wellness: woman seeking health information. // Journal of American society for information science and technology 55 (2004) str. 714.

5. Zaključak

Uloga narodnih knjižnica trebala bi biti slušanje i odgovaranje na potrebe zajednice u kojoj djeluju. Takve potrebe zajednice uključuju i potrebu za zdravstvenim informacijama, a knjižnice bi ih trebale upoznati i s mogućnošću pronalaženja takvih informacija u prostorima knjižnice. S obzirom na današnju čestu pojavu raznih vrsta bolesti, sve je više pacijenata a doktori imaju sve manje vremena za pregled bolesnika. Stoga su pacijenti prepušteni sami sebi i moraju se okretati drugim izvorima informacija, barem kako bi im se pojasnile njihove dijagnoze, mogući načini liječenja, kao i što sve mogu učiniti kako bi što prije poboljšali vlastito zdravlje. Pacijenti danas najčešće kao druge izvore informacija biraju obitelj, prijatelje, televiziju, časopise, druge osobe s istom dijagnozom, knjižnice i internet. Internet je danas najčešći i najbrži izvor informacija. Mnogi pacijenti prije odlaska kod doktora traže informacije o simptomima, načinima liječenja i sl. na internetu, ali i nakon dolaska od liječnika kako bi dobili dodatne informacije o svojoj dijagnozi koja je postavljena od strane liječnika. S pretraživanjem informacija na internetu danas treba biti vrlo oprezan, jer se nude razne informacije koje je prije usvajanja potrebno evaluirati. Zbog toga, knjižnice igraju važnu ulogu kod zdravstvenih informacija, prije svega kako bi pružale pristup kvalitetnim i provjerenim informacijama, ali i kako bi obučavale korisnike kako pretraživati i kako evaluirati informacije. Osim edukacije o evaluaciji i pretraživanju zdravstvenih informacija, u svijetu se ističu brojni programi koji spajaju edukaciju i zdravlje. Knjižnice se na razne načine približavaju i prilagođavaju potrebama korisnika. Kao što je npr. San Francisco Public Library koja organizira „Summer Stride: Find Your Park”, knjižnica surađuje s obližnjim lokalnim nacionalnim parkom, kako bi spojila čitanje i kretanje. Dakle, edukaciju i zdravlje, korisnici šetaju parkom i čitaju priče koje su tamo postavljene. Istraživanjem se došlo do odgovora na istraživačka pitanja. Korisnici GKZD imaju potrebe za zdravstvenim informacijama, od informacija o dijagnozama bolesti, načinima liječenja, opisima lijekova, kretanju, prehrani, treningu, do informacija o infektologiji, narodnim lijekovima, čajevima, rehabilitaciji, kontroli stresa, itd. Korisnici do takvih informacija dolaze uz pomoć interneta, pretražujući baze podataka, portale, knjižnice. Postoje korisnici koji niti ne znaju da takve informacije mogu tražiti u knjižnici, a oni koji znaju najčešće to traže sami, bez da traže pomoć knjižničara. Oni koji ne traže u knjižnici, smatraju da je dovoljno da traže na internetu, i da tamo mogu pronaći sve što im je potrebno, ali misle i da knjižničari nisu dovoljno obučeni da im mogu pružiti takve informacije. Analizom sadržaja godišnjih izvješća GKZD od 2013.-2017. godine, odgovorilo se je na istraživačko pitanje da se u prostorima knjižnice

organiziraju programi vezani uz zdravstvene informacije. Programi su tematski vezani uz zdravlje, prehranu, trening, obilježavanje svjetskog dana, vrste bolesti. Najviše programa održalo se onih koji su tematski vezani uz vrste bolesti. Održavala su se predavanja o različitim vrstama bolesti, od štitnjače, autizma, križobolje, prevenciji i ranom otkrivanju šećerne bolesti, itd. Korisnici posjećuju programe koji se održavaju u prostorima knjižnice, ali ističu i da bi posjećivali kada bi takvih programa bilo više i kada bi bili tematski raznoliki. Rezultati ankete pokazali su kako korisnike najviše zanimaju teme o zdravoj prehrani i treningu, a najmanje o vrstama bolesti. A do sada su se najviše održavala predavanja vezana uz razne vrste bolesti. Također, zanimale bi ih edukacije o zdravlju, vrednovanju i pretraživanju online zdravstvenih informacija. Više bi ih zanimala praktična edukacija o zdravlju, nego tečaj o online pretraživanju informacija. Također, rezultati ankete pokazali su i da korisnici ne izbjegavaju zdravstvene informacije, već žele saznati više informacija o svojoj bolesti. Najviše vjeruju liječniku specijalistu, a u najvećoj mjeri koriste informacije dobivene od obitelji i prijatelja. Za poboljšanje usluga, programa i zbirke mogu se tematski proširiti programi, uvesti više edukacija i radionica za korisnike, kako bi ih se privuklo u knjižnicu i kako bi saznali da ovakve informacije mogu ovdje tražiti. Kao i da im knjižničari mogu ponuditi, ali ih i uputiti na relevantne, kvalitetne izvore. Narodne knjižnice suočene su sa stalnim promjenama u društvu, koje moraju pratiti i prilagoditi se potrebama korisnika. U današnjem ubrzanom načinu života, zdravlje se zanemaruje, ali i doktori imaju ograničeno vrijeme za posjete pacijenata. Stoga, ključno je da se knjižnice uključe i prilagode ovim promjenama.

Popis literature

1. Ad Hoc Committee on Health Literacy for the Council on Scientific Affairs. Health Literacy: report of the council on Scientific Affairs. // JAMA 281, 6 (1999) str. 553
2. Allcock, J. C. Helping Public Library Patrons Find Medical Information: The Reference Interview. // Public Library Quarterly 18, 3-4 (2008)
3. Andreassen, HK. et al. European citizens' use of E-health services: a study of seven countries, 2007. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17425798> (2018-04-06)
4. Ankem, K. Information-seeking behavior of women in their path to an innovative alternate treatment for symptomatic uterine fibroids. // JMLA 95, 2 (2007)
5. Baker, W. David. The Meaning and the Measure of Health Literacy. // Journal of General Internal Medicine 21, 8 (2006)
6. Berketa, K...[et al.]. Improving Quality of Life Through Information. // Proceedings of the XXV Bobcatss Symposium / Paavo Aarvola et. al. Tampere, Finland, 2017.
7. Borman, C. B., McKenzie, P. J.. 2005. Trying to help without getting in their faces: Public library staff descriptions of providing consumer health information. // Reference & User Services Quarterly 45, 2 (2005) str. 133
8. Brashers, D. E., Goldsmith, D., Hsieh, E. Information Seeking and Avoiding in Health Contexts. // Human Communication Research 28, 2 (2002)
9. Case, O. Donald. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 3 ed. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited, 2012.
10. Consumer Health Information Service: Best Practices in Public Libraries. URL: <https://libraries.delaware.gov/wpcontent/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestPracticesPublicLibraries.pdf> (2018-06-19)
11. Doyal and Gough's Needs. URL: http://changingminds.org/explanations/needs/doyal_gough.htm (2018-06-25)
12. Fox, S., Duggan, M. Health Online 2013, URL: http://www.pewinternet.org/files/oldmedia/Files/Reports/PIP_HealthOnline.pdf (2018-06-26)
13. Garvin, B. J., Huston, G. P., Baker, C. F. (1992). Information used by nurses to prepare patients for a stressful event. Applied Nursing Research, 5, 158–163.

14. Gillaspay, Mary L. Factors Affecting the Provision of Consumer Health Information in Public Libraries: The Last Five Years. // *Library Trends* 53, 3 (2005) URL: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/1738> (2018-04-05)
15. Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić". URL: <http://www.gkka.hr/40-svibanjski-zdravstveni-dani/> (2018-06-18)
16. Gradska knjižnica Zadar. URL: <http://www.gkzd.hr/> (2018-04-20)
17. Grunig, J. Publics, audience and market segments: Segmentation principles for campaigns. *Information campaigns: Balancing social values and social change*. Beverly Hills: CA: Sage publications.
18. HKMS. Zdravstvena pismenost. URL: <http://edu.hkms.hr/mod/forum/discuss.php?d=12>
19. Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/novosti/odabrana_novost/508/ (2018-04-20)
20. Ingham, A. Can your public library improve your health and well-being? An investigation of East Sussex Library and Information Service. // *Health Information Library Journal*, 31 (2014) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24975867> (2018-04-11)
21. Joint Committee on National Health Education Standards. *National Health Education Standards: Achieving Health Literacy*. Atlanta, GA: American Cancer Society, 1995.
22. Knjižnica I čitaonica Fran Galović Koprivnica. URL: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=6&n=5> (2018-06-15)
23. Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296> (2018-06-18)
24. Kouame, G., Harris, M., Murray, S. Consumer Health Information from Both Sides of the Reference Desk. // *Library Trends* 53, 3 (2005)
25. Kwon, N., Kim, K. Who goes to a library for cancer information in the e-health era? A secondary data analysis of the Health Information National Trends Survey (HINTS) // *Library & Information science research* 31, 3 (2009) str. 194.
26. Linnan, A. L. et al. Public Librarians as a Resource for Promoting Health: Results From the Health for Everyone in Libraries Project (HELP) Librarian Survey. // *Health Promotion Practice* 5, 2 (2004)
27. Luo, L., Park, V. T. Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. // *Library & Information Science Research* 35, 4 (2013) Str. 310.

28. Mejovšek, Milko. Metode znanstvenog istraživanja: u društvenim i humanističkim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2005.
29. Milas, Goran. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2005. str. 395-397.
30. National Network of Libraries of Medicine (NN/LM). Health literacy, 2014 URL: <https://nnlm.gov/initiatives/topics/health-literacy> (2018-04-10)
31. National Network of Libraries of Medicine (NN/LM). Health literacy, 2014 URL: <https://nnlm.gov/initiatives/topics/health-literacy> (2018-06-01)
32. Novak, Helena. Anketno istraživanje zadovoljstvo korisnika gradske knjižnice Zadar. // VBH 53, ¾ (2010.)
33. Parent Focus Group. Unpublished transcript. Children's Hospital & Regional Medical Center, Seattle, 2003.
34. Parker, R., Kreps, L. G. Library outreach: overcoming health literacy challenges. // JMLA 93, 4 (2005) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1255757/> (2018-04-10)
35. Powell, J., Inglis, N. et al. The Characteristics and Motivations of Online Health Information Seekers: Cross-Sectional Survey and Qualitative Interview Study. // Journal of Medical Internet Research 13, 1 (2011) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221342/> (2018-04-06)
36. Rubenstein Ellen, L. Health Information and Health Literacy: Public Library Practices, Challenges, and Opportunities. // Public Library Quarterly 35, 1 (2016)
37. Saračević, T., Information science. // School of Communication and Information. New York: Taylor & Francis, 2009. URL: <https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/SaracevicInformationScienceELIS2009.pdf> (2018-04-10)
38. U.S. Department of Health and Human Services. Healthy People 2010: Understanding and Improving Health. Washington, DC: U.S. Government Printing Office, 2000.
39. Warner, D. Procaccino, J. D. Toward wellness: woman seeking health information. // Journal of American society for information science and technology 55 (2004) str. 714
40. Web Junction. The learning place for libraries. URL: <https://www.webjunction.org/news/webjunction/healthy-libraries-and-videos.html> (2018-06-18)
41. Wood, B. F. et al. Public library consumer health information pilot project: results of a National Library of Medicine evaluation. // BMLA 88, 4 (2000) str. 314-322.

42. Xie, B., Bugg J. M. Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. // PMC 31, 3 (2009) URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2818317/?log> (2018-04-05)
43. Zions, Nancy D. et al. Promoting consumer health Literacy Creation of a Health Information Librarian Fellowship. // Reference & User Services Quarterly 49, 4 (2010) URL: https://www.jstor.org/stable/20865296?seq=1#page_scan_tab_contents (2018-04-10)
44. Zvonarević, Mladen. Socijalna psihologija. Zagreb: Školska knjiga, 1989.

University of Zadar
Department of information sciences

THE NEED OF PATRONS PUBLIC LIBRARY OF ZADAR FOR HEALTH
INFORMATION AND LIBRARY PROGRAMS

Final paper

Studentica:

Ana-Marija Palian

Mentorica:

dr.sc. Drahomira Cupar

Komentor:

dr.sc. Mate Juric

Zadar, 2018.

ABSTRACT:

Public libraries play an important role in search for health related information, for they offer relevant resources in print and in digital format, then free computer and internet services which provide users easy acces to network information related to health, also referent services which help users to know where to search for information nedeed. The goal of this paper is to examine the needs and behaviores of users of Public library of Zadar (GKZD) related to health information and libraries programs. The purpose of the research is to offer guidelines based on the resultes in order to expand libraries services and database material related to health information. In research we will apply content analysis of library year reports related to health topics, then semistructured interview and a survey. Three examples will be used - for the needs of the interview people included in the sample will be the users of the GKZD, also for the survey. For the content analysis we will analyse year reports of the library in the last five years, 2013. to 2017. The paper will try to answer these questions: 1. What are the needs for health information that users of the GKZD have?; 2. In what ways do users get to informations related to health in general and in GKZD?; 3. Which library programs are maintained related to health topics in KGZD?; 4. Do users frequent those programs that the library offers, related to health topics?; 5. According to users feedback, what can be done to better the services, programs and library content?

Key words: public libraries, health information, users, demand, programs

PRILOZI:

Tablica 1. Popis događanja po temama od 2013-2017. godine

2013	2014	2015	2016	2017
Mjerenje tlaka i šećera	Tečaj za trudnice II	Anita Šupe - Istine i laži o hrani	dr. sc. Petar Lozo: Menopauza: razotkriveni mitovi i skrivene tajne	Kralježnica - bolna stanja
Tečaj za trudnice	ŽSV defektologa stručnih suradnika	Dan jabuke	Rano otkrivanje raka dojke	Utjecaj upalnih bolesti crijeva na emocije
Autogeni trening	Glaukom - smjernice u terapiji i dijagnostici	Otvorenje izložbe Svjetski dan mentalnog zdravlja 2015: Dostojanstvo u mentalnom zdravlju	Autizam treba ranu intervenciju za radnu sposobnost	Što je imunitet Gradska knjižnica Zadar
Hagioterapija	Izložba povodom Svjetskog dana svjesnosti o autizmu	Četvrtkom do zdravlja	HPV cjepivo - uloga i prevencija karcinoma vrata maternice	Psihičko zdravlje u zajednici
Sportska prehrana	Bioprihvatljivo gnojivo, prehrana i zdravlje	ŽSV defektologa	Štitnjača i stres	Radionica za djecu o smokvama
Kad je vrijeme za ugradnju umjetnog zgloba?	Čitanje priča: William Davis - Pšenični trbuh		Značenje bioloških lijekova i dostupnost u Hrvatskoj	Prirodna medicina
Svjetski dan zdravlja	Svjetski dan zdravlja		Šutnja nije uvijek zlato: Tjedan mentalnog zdravlja	Rast i hrana za budućnost
Plivanje – terapijsko plivanje po Halliwick konceptu	Prevenција i rano otkrivanje šećerne bolesti		Živjeti sa shizofrenijom	Antistres program - Dodir Svjesnost Dah
Svijetla strana disleksije	U susret ljetu, plivajući		Svjetski dan osteoporoze	Povišeni tlak i debljina

Menopauza između znanosti i mitova	Mjerenje tlaka i šećera		Peloidna terapija i reumatizam	Psihičko zdravlje u zajednici
Lavanda u službi zdravlja, ljepote i dekoracije	Svjetski dan svjesnosti o limfomu		Budi snažan budi zdrav	Budi snažan budi zdrav
Dan za zdrave zube	Križbolja, trtica – dijagnoza i liječenje		ŽSV defektologa	
Europski tjedan sporta - Be Active	Svjetski dan osteoporoze		Znanjem do zdravlja	
Upalne reumatske bolesti s posebnim osvrtom na reumatoidni artritis	Svjetski dan nepušača		Četvrtkom do zdravlja	
Osteoporoza i vitamin D	Mjesec borbe protiv ovisnosti i Svjetski dan borbe protiv AIDS-a			
Svjetski dan šećerne bolesti				
Informiranje o krvlju i spolno prenosivim bolestima				

Prilog: Protokol za analizu sadržaja

Naziv događanja	Godina	Mjesto održavanja	Tematska kategorija
-----------------	--------	-------------------	---------------------

Napomena: podaci ovdje nisu prikazani, već u prilogima i sažeto u poglavlju Rezultati

Prilog 1: Upitnik za intervju

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama?

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana?

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova?

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija?

Kojima više, kojima manje?

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici?

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći i dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata.

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici? Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje i sl.

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti i zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Prilog 2: Anketni upitnik

Poštovani,

Ovim Vas putem pozivamo na sudjelovanje u istraživanju o potrebama za zdravstvenim informacijama u GKZD. Istraživanje se provodi za potrebe diplomskog rada. Anketa je potpuno **anonimna**, a za njezino ispunjavanje trebat će vam oko **10 minuta**. Molimo Vas da nakon ispunjavanja **anketni upitnik ubacite u kutiju** s oznakom “**Istraživanje o potrebama za zdravstvenim informacijama u knjižnici**”. Unaprijed hvala na Vašem vremenu.

1. **Spol** (zaokružite): M Ž

2. **Dob**: _____ godina

3. Koliko često trebate zdravstvene informacije o sljedećim temama:

(molimo zaokružite po jedan broj u svakom retku)

	Nikada	Rijetko	Ponekad	Često	Gotovo svakodneвно
Opisi i simptomi bolesti	1	2	3	4	5
Načini liječenja	1	2	3	4	5
Zdrava prehrana	1	2	3	4	5
Rehabilitacija	1	2	3	4	5
Opisi lijekova	1	2	3	4	5
Nuspojave lijekova	1	2	3	4	5
Kontrola stresa	1	2	3	4	5
Dijagnoze bolesti	1	2	3	4	5
Fizikalna terapija	1	2	3	4	5
Problem sportskih ozljeda	1	2	3	4	5
Kretanje (hodanje, trčanje)	1	2	3	4	5
Infektologija	1	2	3	4	5
Narodni lijekovi	1	2	3	4	5
Alternativno liječenje	1	2	3	4	5
Detox (čišćenje) organizma	1	2	3	4	5
Trening (vježbanje sa i bez utega, yoga, pilates, itd.)	1	2	3	4	5
Ostale zdravstvene informacije. Navedite koje: _____ _____	1	2	3	4	5

4. Procijenite učestalost svojih aktivnosti

	Nikada	Rijetko	Ponekad	Često	Gotovo svakodnevno
Tražim zdravstvene informacije u knjižnici	1	2	3	4	5
Pitam knjižničara za pomoć prilikom traženja zdravstvenih informacija	1	2	3	4	5
Koristim internet za traženje zdravstvenih informacija	1	2	3	4	5
Općenito koristim internet u svom svakodnevnom životu	1	2	3	4	5

5. Koliko bi vas zanimala predavanja u knjižnici o temama vezanim uz zdravstvene informacije?

	Uopće ne	Uglavnom Ne	Niti da niti ne	Uglavnom da	U potpunosti
O raznim bolestima (prevencije, načini liječenja, dijagnoze i sl.)	1	2	3	4	5
O zdravoj prehrani	1	2	3	4	5
O treningu (u najširem smislu)	1	2	3	4	5
O važnosti tjelesne aktivnosti i kretanja	1	2	3	4	5

6. Koliko bi Vas zanimalo sljedeće edukacije vezane uz zdravlje koje bi se održavale u knjižnici?

	Uopće ne	Uglavnom Ne	Niti da niti ne	Uglavnom da	U potpunosti
Tečaj o online pretraživanju zdravstvenih informacija	1	2	3	4	5
Praktična edukacija o zdravlju (npr. o tome kako si možete izmjeriti tlak)	1	2	3	4	5

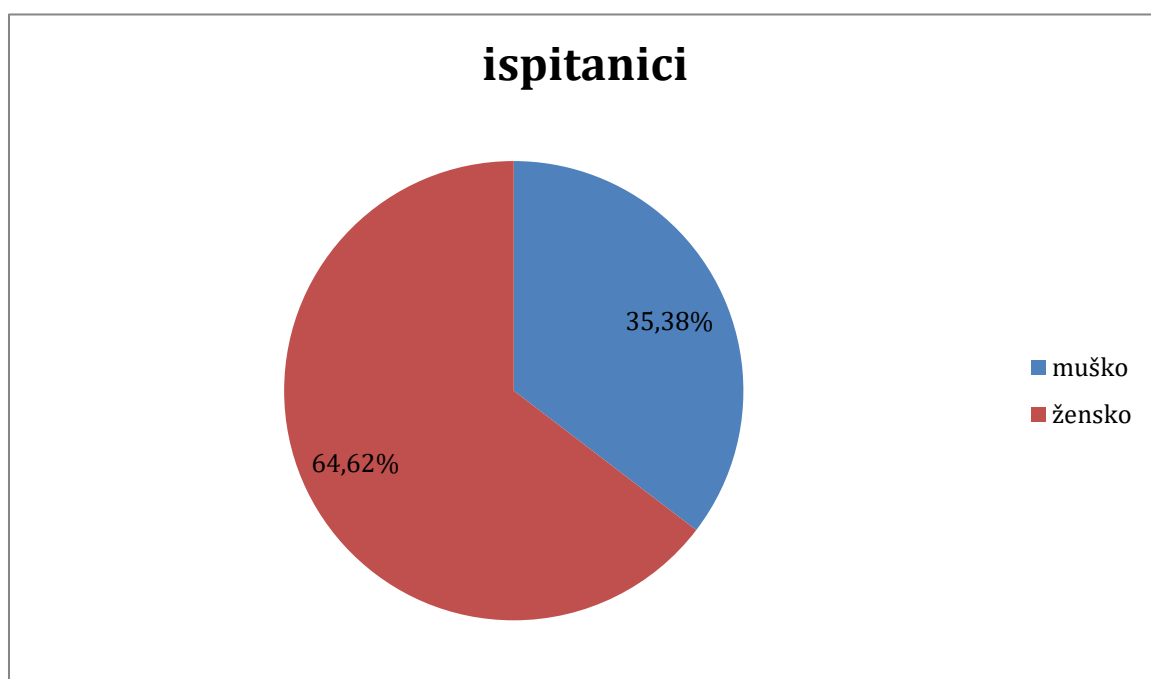
7. Koliko često Vam se događaju sljedeće situacije:

	Nikada	Rijetko	Ponekad	Često	Vrlo često
Moram uložiti puno napora da pronađem zdravstvenu informaciju koja mi treba	1	2	3	4	5
Ne znam gdje bih potražio/la zdravstvenu informaciju koja mi treba	1	2	3	4	5
Ne razumijem zdravstvene informacije koje pronalazim	1	2	3	4	5
Ne razumijem zdravstvene informacije koje dobivam od liječnika	1	2	3	4	5
Želim znati više detalja o svojoj bolesti	1	2	3	4	5
Izbjegavam zdravstvene informacije	1	2	3	4	5
Ignoriram temu o bolesti ili promijenim temu	1	2	3	4	5
Ne želim tražiti podatke o svojoj bolesti	1	2	3	4	5

8. Procijenite u svakom retku svoju učestalost korištenja, kao i stupanj povjerenja u pojedini izvor informacija

	<u>Koliko često koristite pojedine izvore za traženje informacija o zdravlju</u>					<u>Koliko povjerenja imate u stručnost i pouzdanost pojedinog izvora informacija o zdravlju</u>				
	Nikada	Rijetko	Ponekad	Često	Gotovo svakodnevno	Uopće ne vjerujem	Uglavnom ne	Niti da niti ne	Uglavnom da	Potpuno vjerujem
Medicinske knjige	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Popularni časopisi (npr. Doktor u kući)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Znanstveni članci i znanstveni časopisi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Liječnik opće medicine	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Liječnik specijalist	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Obitelj i prijatelji	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Društvene web mreže (npr. forumi, Facebook, itd.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Specijalizirani internet portali o zdravlju (npr. Plivazdravlje)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ostalo. Navedite što: _____	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5



Grafikon 1. Zastupljenost ispitanika po spolu

Tablica 3: Prikaz potreba za zdravstvenim informacijama

		N	%	\bar{x}	Sd
Opisi i simptomi bolesti	Nikada	7	10,77		
	Rijetko	32	49,23		
	Ponekad	15	23,08		
	Često	10	15,38		
	Gotovo svakodnevno	1	1,54		
	Ukupno	65	100,00	2,48	,94
Načini liječenja	Nikada	5	7,69		
	Rijetko	21	32,31		
	Ponekad	26	40,00		
	Često	9	13,85		
	Gotovo svakodnevno	4	6,15		
	Ukupno	65	100,00	2,78	,99
Zdrava prehrana	Nikada	7	10,94		
	Rijetko	11	17,19		
	Ponekad	21	32,81		
	Često	18	28,13		
	Gotovo svakodnevno	7	10,94		
	Ukupno	64	100,00	3,11	1,16
Rehabilitacija	Nikada	27	42,19		
	Rijetko	20	31,25		
	Ponekad	13	20,31		
	Često	4	6,25		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	64	100,00	1,91	,94
Opisi lijekova	Nikada	18	27,69		
	Rijetko	24	36,92		
	Ponekad	13	20,00		
	Često	7	10,77		
	Gotovo svakodnevno	3	4,62		
	Ukupno	65	100,00	2,28	1,13
Nuspojave lijekova	Nikada	21	32,31		
	Rijetko	22	33,85		
	Ponekad	12	18,46		
	Često	7	10,77		
	Gotovo svakodnevno	3	4,62		
	Ukupno	65	100,00	2,22	1,15
Kontrola stresa	Nikada	21	32,81		
	Rijetko	17	26,56		
	Ponekad	16	25,00		
	Često	10	15,63		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	64	100,00	2,23	1,08
Dijagnoze bolesti	Nikada	15	23,44		
	Rijetko	22	34,38		

	Ponekad	21	32,81		
	Često	5	7,81		
	Gotovo svakodnevno	1	1,56		
	Ukupno	64	100,00	2,30	,97
Fizikalna terapija	Nikada	29	46,03		
	Rijetko	18	28,57		
	Ponekad	14	22,22		
	Često	2	3,17		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	63	100,00	1,83	,89
Problem sportskih ozljeda	Nikada	29	44,62		
	Rijetko	14	21,54		
	Ponekad	13	20,00		
	Često	7	10,77		
	Gotovo svakodnevno	2	3,08		
	Ukupno	65	100,00	2,06	1,17
Kretanje (hodanje, trčanje)	Nikada	12	18,46		
	Rijetko	17	26,15		
	Ponekad	16	24,62		
	Često	13	20,00		
	Gotovo svakodnevno	7	10,77		
	Ukupno	65	100,00	2,78	1,27
Infektologija	Nikada	33	50,77		
	Rijetko	24	36,92		
	Ponekad	6	9,23		
	Često	2	3,08		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	1,65	,78
Narodni lijekovi	Nikada	13	20,00		
	Rijetko	14	21,54		
	Ponekad	25	38,46		
	Često	11	16,92		
	Gotovo svakodnevno	2	3,08		
	Ukupno	65	100,00	2,62	1,09
Alternativno liječenje	Nikada	19	29,23		
	Rijetko	11	16,92		
	Ponekad	21	32,31		
	Često	8	12,31		
	Gotovo svakodnevno	6	9,23		
	Ukupno	65	100,00	2,55	1,29
Detox (čišćenje) organizma	Nikada	19	30,16		
	Rijetko	14	22,22		
	Ponekad	20	31,75		
	Često	6	9,52		
	Gotovo svakodnevno	4	6,35		
	Ukupno	63	100,00	2,40	1,20
Trening (vježbanje sa i	Nikada	9	14,06		

bez utega, yoga, pilates, itd.)	Rijetko	8	12,50		
	Ponekad	23	35,94		
	Često	16	25,00		
	Gotovo svakodnevno	8	12,50		
	Ukupno	64	100,00	3,09	1,20
Ostale zdravstvene informacije	Nikada	14	60,87		
	Rijetko	4	17,39		
	Ponekad	1	4,35		
	Često	3	13,04		
	Gotovo svakodnevno	1	4,35		
	Ukupno	23	100,00	1,83	1,27

Tablica 4: Prikaz učestalosti navedenih aktivnosti

		N	%	\bar{x}	Sd
Tražim zdravstvene informacije u knjižnici	Nikada	35	53,85		
	Rijetko	15	23,08		
	Ponekad	9	13,85		
	Često	6	9,23		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	1,78	1,01
Pitam knjižničara za pomoć prilikom traženja zdravstvenih informacija	Nikada	40	61,54		
	Rijetko	13	20,00		
	Ponekad	10	15,38		
	Često	2	3,08		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	1,60	,86
Koristim internet za traženje zdravstvenih informacija	Nikada	5	7,69		
	Rijetko	10	15,38		
	Ponekad	18	27,69		
	Često	24	36,92		
	Gotovo svakodnevno	8	12,31		
	Ukupno	65	100,00	3,31	1,12
Općenito koristim internet u svom svakodnevnom životu	Nikada	1	1,54		
	Rijetko	3	4,62		
	Ponekad	8	12,31		
	Često	11	16,92		
	Gotovo svakodnevno	42	64,62		
	Ukupno	65	100,00	4,38	,98

Tablica 5. Prikaz zanimanja za predavanja vezanih uz zdravstvene informacije

		N	%	\bar{x}	Sd
O raznim bolestima (prevencije, načini liječenja, dijagnoze i sl.)	Uopće ne	6	9,23		
	Uglavnom ne	16	24,62		

	Niti da niti ne	17	26,15		
	Uglavnom da	19	29,23		
	U potpunosti	7	10,77		
	Ukupno	65	100,00	3,08	1,16
O zdravoj prehrani	Uopće ne	6	9,23		
	Uglavnom ne	11	16,92		
	Niti da niti ne	9	13,85		
	Uglavnom da	25	38,46		
	U potpunosti	14	21,54		
	Ukupno	65	100,00	3,46	1,26
O treningu (u najširem smislu)	Uopće ne	7	10,94		
	Uglavnom ne	9	14,06		
	Niti da niti ne	11	17,19		
	Uglavnom da	26	40,63		
	U potpunosti	11	17,19		
	Ukupno	64	100,00	3,39	1,24
O važnosti tjelesne aktivnosti i kretanja	Uopće ne	7	10,77		
	Uglavnom ne	12	18,46		
	Niti da niti ne	9	13,85		
	Uglavnom da	27	41,54		
	U potpunosti	10	15,38		
	Ukupno	65	100,00	3,32	1,25

Tablica 6: Prikaz zanimanja za edukacije vezane uz zdravlje

		N	%	\bar{x}	Sd
Tečaj o online pretraživanju zdravstvenih informacija	Uopće ne	13	20,00		
	Uglavnom ne	15	23,08		
	Niti da niti ne	15	23,08		
	Uglavnom da	19	29,23		
	U potpunosti	3	4,62		
	Ukupno	65	100,00	2,75	1,21
Praktična edukacija o zdravlju (npr. o tome kako	Uopće ne	12	18,46		
	Uglavnom	13	20,00		

si možete izmjeriti tlak)	ne				
	Niti da niti ne	11	16,92		
	Uglavnom da	23	35,38		
	U potpunosti	6	9,23		
	Ukupno	65	100,00	2,97	1,30

Tablica 7. Prikaz učestalosti događanja navedenih situacija

		N	%	\bar{x}	Sd
Moram uložiti puno napora da pronađem zdravstvenu informaciju koja mi treba	Nikada	10	15,38		
	Rijetko	23	35,38		
	Ponekad	26	40,00		
	Često	5	7,69		
	Vrlo često	1	1,54		
	Ukupno	65	100,00	2,45	,90
Ne znam gdje bih potražio/la zdravstvenu informaciju koja mi treba	Nikada	18	28,13		
	Rijetko	25	39,06		
	Ponekad	12	18,75		
	Često	7	10,94		
	Vrlo često	2	3,13		
	Ukupno	64	100,00	2,22	1,08
Ne razumijem zdravstvene informacije koje pronalazim	Nikada	12	18,46		
	Rijetko	34	52,31		
	Ponekad	15	23,08		
	Često	3	4,62		
	Vrlo često	1	1,54		
	Ukupno	65	100,00	2,18	,85
Ne razumijem zdravstvene informacije koje dobivam od liječnika	Nikada	17	26,15		
	Rijetko	29	44,62		
	Ponekad	13	20,00		
	Često	4	6,15		
	Vrlo često	2	3,08		
	Ukupno	65	100,00	2,15	,99
Želim znati više detalja o svojoj bolesti	Nikada	8	12,31		
	Rijetko	10	15,38		
	Ponekad	21	32,31		
	Često	15	23,08		
	Vrlo često	11	16,92		
	Ukupno	65	100,00	3,17	1,24
Izbjegavam zdravstvene informacije	Nikada	29	44,62		
	Rijetko	22	33,85		
	Ponekad	7	10,77		
	Često	6	9,23		
	Vrlo često	1	1,54		
	Ukupno	65	100,00	1,89	1,03

Ignoriram temu o bolesti ili promijenim temu	Nikada	26	40,00		
	Rijetko	16	24,62		
	Ponekad	17	26,15		
	Često	4	6,15		
	Vrlo često	2	3,08		
	Ukupno	65	100,00	2,08	1,09
Ne želim tražiti podatke o svojoj bolesti	Nikada	34	52,31		
	Rijetko	13	20,00		
	Ponekad	16	24,62		
	Često	2	3,08		
	Vrlo često	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	1,78	,93

Tablica 8. Prikaz učestalosti korištenja navedenih izvora zdravstvenih informacija

		N	%	\bar{x}	Sd
Medicinske knjige - korištenje	Nikada	26	40,00		
	Rijetko	16	24,62		
	Ponekad	17	26,15		
	Često	6	9,23		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	2,05	1,02
Popularni časopisi (npr. Doktor u kući) - korištenje	Nikada	33	50,77		
	Rijetko	18	27,69		
	Ponekad	13	20,00		
	Često	1	1,54		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	1,72	,84
Znanstveni članci i znanstveni časopisi - korištenje	Nikada	18	27,69		
	Rijetko	24	36,92		
	Ponekad	12	18,46		
	Često	11	16,92		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	65	100,00	2,25	1,05
Liječnik opće medicine - korištenje	Nikada	10	15,38		
	Rijetko	12	18,46		
	Ponekad	25	38,46		
	Često	17	26,15		
	Gotovo svakodnevno	1	1,54		
	Ukupno	65	100,00	2,80	1,05
Liječnik specijalist - korištenje	Nikada	11	17,19		
	Rijetko	18	28,13		
	Ponekad	19	29,69		
	Često	16	25,00		
	Gotovo svakodnevno	0	,00		
	Ukupno	64	100,00	2,63	1,05
Obitelj i prijatelji - korištenje	Nikada	3	4,62		
	Rijetko	16	24,62		
	Ponekad	23	35,38		
	Često	21	32,31		
	Gotovo svakodnevno	2	3,08		
	Ukupno	65	100,00	3,05	,94
Društvene web mreže (npr. forumi, Facebook, itd.) - korištenje	Nikada	13	20,00		
	Rijetko	8	12,31		
	Ponekad	24	36,92		
	Često	17	26,15		
	Gotovo svakodnevno	3	4,62		
	Ukupno	65	100,00	2,83	1,17
Specijalizirani internet portali o zdravlju (npr.	Nikada	12	18,46		
	Rijetko	13	20,00		

Pliva zdravlje) - korištenje	Ponekad	26	40,00		
	Često	11	16,92		
	Gotovo svakodnevno	3	4,62		
	Ukupno	65	100,00	2,69	1,10
Korištenje: Ostalo	Nikada	14	70,00		
	Rijetko	3	15,00		
	Ponekad	2	10,00		
	Često	0	,00		
	Gotovo svakodnevno	1	5,00		
	Ukupno	20	100,00	1,55	1,05

Tablica 9. Prikaz povjerenja u navedene izvore zdravstvenih informacija.

		N	%	\bar{x}	Sd
Medicinske knjige - povjerenje	Uopće ne vjerujem	4	6,35		
	Uglavnom ne	4	6,35		
	Niti da niti ne	12	19,05		
	Uglavnom da	34	53,97		
	Potpuno vjerujem	9	14,29		
	Ukupno	63	100,00	3,63	1,02
Popularni časopisi (npr. Doktor u kući) - povjerenje	Uopće ne vjerujem	4	6,35		
	Uglavnom ne	14	22,22		
	Niti da niti ne	29	46,03		
	Uglavnom da	16	25,40		
	Potpuno vjerujem	0	,00		
	Ukupno	63	100,00	2,90	,86
Znanstveni članci i znanstveni časopisi - povjerenje	Uopće ne vjerujem	2	3,17		
	Uglavnom ne	3	4,76		
	Niti da niti ne	18	28,57		
	Uglavnom da	25	39,68		
	Potpuno vjerujem	15	23,81		
	Ukupno	63	100,00	3,76	,98
Liječnik opće medicine - povjerenje	Uopće ne vjerujem	2	3,13		
	Uglavnom ne	3	4,69		
	Niti da niti ne	18	28,13		
	Uglavnom da	29	45,31		
	Potpuno vjerujem	12	18,75		
	Ukupno	64	100,00	3,72	,93
Liječnik specijalist - povjerenje	Uopće ne vjerujem	2	3,13		
	Uglavnom ne	2	3,13		
	Niti da niti ne	15	23,44		
	Uglavnom da	27	42,19		
	Potpuno vjerujem	18	28,13		
	Ukupno	64	100,00	3,89	,96
Obitelj i prijatelji - povjerenje	Uopće ne vjerujem	1	1,59		

	Uglavnom ne	10	15,87		
	Niti da niti ne	31	49,21		
	Uglavnom da	18	28,57		
	Potpuno vjerujem	3	4,76		
	Ukupno	63	100,00	3,19	,82
Društvene web mreže (npr. forumi, Facebook, itd.) - povjerenje	Uopće ne vjerujem	8	12,70		
	Uglavnom ne	20	31,75		
	Niti da niti ne	26	41,27		
	Uglavnom da	9	14,29		
	Potpuno vjerujem	0	,00		
Ukupno	63	100,00	2,57	,89	
Specijalizirani internet portali o zdravlju (npr. Pliva zdravlje) - povjerenje	Uopće ne vjerujem	4	6,35		
	Uglavnom ne	8	12,70		
	Niti da niti ne	24	38,10		
	Uglavnom da	25	39,68		
	Potpuno vjerujem	2	3,17		
Ukupno	63	100,00	3,21	,94	
Povjerenje: Ostalo	Uopće ne vjerujem	10	52,63		
	Uglavnom ne	1	5,26		
	Niti da niti ne	5	26,32		
	Uglavnom da	2	10,53		
	Potpuno vjerujem	1	5,26		
Ukupno	19	100,00	2,11	1,33	

Tablica 10. Testiranje statističkih značajnosti razlika u izraženosti pojedinih potreba za zdravstvenim informacijama (post hoc Tukey HSD test)

	Potreba	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	opisi bolesti		0.96	0.03	0.06	1.00	0.98	0.99	0.99	0.00	0.60	0.94	0.00	1.00	1.00	1.00	0.01
2	nacini liječenja	0.96		0.86	0.00	0.25	0.12	0.15	0.15	0.00	0.01	1.00	0.00	1.00	0.99	0.81	0.52
3	zdrava prehrana	0.03	0.86		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.91	0.00	0.19	0.06	0.01	1.00
4	rehabilitacija	0.06	0.00	0.00		0.75	0.91	0.86	0.86	1.00	1.00	0.00	0.91	0.01	0.03	0.19	0.00
5	opisi lijekova	1.00	0.25	0.00	0.75		1.00	1.00	1.00	0.15	1.00	0.19	0.01	0.91	0.99	1.00	0.00
6	nuspojave lijekova	0.98	0.12	0.00	0.91	1.00		1.00	1.00	0.31	1.00	0.09	0.02	0.75	0.94	1.00	0.00
7	kontrola stresa	0.99	0.15	0.00	0.86	1.00	1.00		1.00	0.25	1.00	0.12	0.02	0.81	0.96	1.00	0.00
8	dijagnoze bolesti	0.99	0.15	0.00	0.86	1.00	1.00	1.00		0.25	1.00	0.12	0.02	0.81	0.96	1.00	0.00
9	fizikalna terapija	0.00	0.00	0.00	1.00	0.15	0.31	0.25	0.25		0.86	0.00	1.00	0.00	0.00	0.01	0.00
10	sportske ozljede	0.60	0.01	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86		0.01	0.25	0.19	0.44	0.86	0.00
11	kretanje	0.94	1.00	0.91	0.00	0.19	0.09	0.12	0.12	0.00	0.01		0.00	1.00	0.98	0.75	0.60
12	infektologija	0.00	0.00	0.00	0.91	0.01	0.02	0.02	0.02	1.00	0.25	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00
13	narodni lijekovi	1.00	1.00	0.19	0.01	0.91	0.75	0.81	0.81	0.00	0.19	1.00	0.00		1.00	1.00	0.05
14	alternativno liječenje	1.00	0.99	0.06	0.03	0.99	0.94	0.96	0.96	0.00	0.44	0.98	0.00	1.00		1.00	0.01
15	detox organizma	1.00	0.81	0.01	0.19	1.00	1.00	1.00	1.00	0.01	0.86	0.75	0.00	1.00	1.00		0.00
16	trening	0.01	0.52	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.60	0.00	0.05	0.01	0.00	

ANOVA $F(15, 855)=13.23$, $p<0.001$

Tablica 11. Testiranje statističkih značajnosti razlika u učestalosti traženja informacija u knjižnici i na internetu (post hoc Tukey HSD test)

	R1	1	2	3	4
1	Učestalost traženja z.i. u knjižnici		0.50	0.00	0.00
2	Učestalost pitanja knjižnicara	0.50		0.00	0.00
3	Učestalost traženja z.i. na internetu	0.00	0.00		0.00
4	Opća učestalost korištenja interneta	0.00	0.00	0.00	

ANOVA F(3, 192)=199.54, p<0.0001

Tablica 12. Testiranje statističkih značajnosti razlika među izraženosti interesa za različite teme predavanja (post hoc Tukey HSD test)

	Interes za predavanja o	1	2	3	4
1	bolestima		0.00	0.01	0.13
2	zdravoj prehrani	0.00		0.98	0.61
3	treningu	0.01	0.98		0.85
4	važnosti tjelesne aktivnosti	0.13	0.61	0.85	

F(3, 189)=4.5908, p=.00398

Tablica 13. Testiranje statističkih značajnosti razlika u stupnju korištenja različitih informacijskih izvora (post hoc Tukey HSD test)

	Korištenje informacijskih izvora	1	2	3	4	5	6	7	8
1	medicinskih knjiga		0.49	0.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	popularnih časopisa	0.49		0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	znanstvenih članaka	0.86	0.02		0.01	0.24	0.00	0.01	0.07
4	lijecnik opće medicine	0.00	0.00	0.01		0.96	0.75	1.00	1.00
5	lijecnik specijalist	0.00	0.00	0.24	0.96		0.12	0.90	1.00
6	obitelj i prijatelji	0.00	0.00	0.00	0.75	0.12		0.86	0.36
7	društvenih mreža	0.00	0.00	0.01	1.00	0.90	0.86		0.99
8	specijaliziranih internet portala	0.00	0.00	0.07	1.00	1.00	0.36	0.99	

F(7, 441)=16.804, p<0.01

Tablica 14. Testiranje statističkih značajnosti razlika u stupnju povjerenja u pojedine informacijske izvore (post hoc Tukey HSD test)

	Povjerenje u	1	2	3	4	5	6	7	8
1	medicinske knjige		0.00	0.98	1.00	0.68	0.03	0.00	0.04
2	popularne časopise	0.00		0.00	0.00	0.00	0.45	0.24	0.37
3	znanstvene članke i časopise	0.98	0.00		1.00	0.99	0.00	0.00	0.00
4	lijecnika opće medicine	1.00	0.00	1.00		0.92	0.01	0.00	0.01

5	lijecnika specijalista	0.68	0.00	0.99	0.92		0.00	0.00	0.00
6	obitelj i prijatelje	0.03	0.45	0.00	0.01	0.00		0.00	1.00
7	društvene mreže	0.00	0.24	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
8	specijalizirane internet portale	0.04	0.37	0.00	0.01	0.00	1.00	0.00	

F(7, 427)=22.079, p<0.001

Prilog 3: Transkripti intervjua

Ispitanik 1, M, 29 godina

1.Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Imam,*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova? *Obično trebam informacije o rehabilitaciji, treningu, prehrani, kontroli stresa, opise bolesti, opise lijekova.*

2.Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? *Vjerujem, ali ne svim online zdravstvenim informacijama, točno znam koje mi informacije trebaju I gdje takve informacije mogu pronaći, za potrebe mog istraživanja koristim samo baze podataka, čitam forume, stručnjake iz područja (stranice gdje oni pišu)*

Kojima više, kojima manje? *Najviše vjerujem bazama podataka, a portalima ne vjerujem*

3.Znate li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici? *Znam, i često takve vrste informacija tražim u knjižnici*

4.Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara? *Uvijek sam pronalazim građu, a studijsku čitaonicu koristim za pristup internet kako bih mogao I online pretraživati I proučavati*

5.Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata.

Mislim da bi mi knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno me educirati, zanimaju me svi navedeni mogući programi.

6.Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici? Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

zanimala bi me usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici, kao I edukacija o zdravom načinu života, prehrani, treningu I sl.

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?

Svakako da bih sudjelovao

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti i zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

dolazio bih na predavanja na navedenu temu kada bi se ta predavanja održavala u knjižnici, najviše bi me privukla tema o zdravoj prehrani i treningu u najširem mogućem smislu, bilo da se radi o treningu za jačanje i rast mišića ili o rehabilitacijskom treningu (npr. Kako trenirati nakon ozljede i sl.)

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Doktoru vjerujem više

Ispitanik 2, Ž, 64 godine

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Imam,*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova? *Obično trebam informacije o načinu liječenja, dijagnozama bolesti, opise bolesti, trenutno najviše o prehrani trebam informacije s obzirom na postavljenu dijagnozu*

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? *Vjerujem,*

Kojima više, kojima manje? *Neznam kojima više kojima manje, ja samo upišem u Google svoju dijagnozu i onda čitam po redu što mi je Google izbacio*

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici? *Ne znam, nisam to znala, ja u knjižnici tražim samo knjige sebi za zabavu, koje čitam u slobodno vrijeme za opuštanje*

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći i dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata.

Mislim da bi mi knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći i dodatno me educirati.

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje i sl.

zanimala bi me usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici, posebno bi me zanimala edukacija o tome kako prehrana utječe na zdravlje.

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?
Sudjelovala bih

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti i zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala? *trenutno vam ne znam odgovoriti dali bih dolazila na predavanja jer to ovisi o mom trenutnom raspoloženju, možda bih dolazila a možda i ne bi.*

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?
Doktoru vjerujem u potpunosti.

Ispitanik 3, M, 36 godina

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Imam,*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova?
Obično trebam opise bolesti

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? *Vjerujem,*

Kojima više, kojima manje? *Vjerujem bazama podataka, ali pretražujem informacije i po portalima, forumima, stranicama gdje doktori pišu o raznim dijagnozama, načinima liječenja i sl.*

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici? *Ne znam, nisam nikada mislio da takve informacije mogu tražiti u knjižnici, niti da je knjižničar dovoljno obučan da mi može pružiti takve informacije kao što to sam pronađem na internetu.*

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći i dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata.

Mislim da bi mi knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći i dodatno me educirati, radionica na temu kako prepoznati dobre izvore koji su vezani za zdravstvene informacije mi zvuči jako korisno i smatram da bi mi dosta mogla pomoći.

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici? Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

zanimala bi me usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici, zanimala bi me prehrana, dijagnoze bolesti, uzroci bolesti I sl.

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija? *Sudjelovao bih vrlo rado.*

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Dolazio bih na predavanja, najviše bi me privukla tema o uzrocima bolesti, općenito što uzrokuje nastanak određenih bolesti, te što mogu učiniti za preventivu.

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Doktoru vjerujem najviše, a online pretražujem kako bih nešto dodatno saznao.

Ispitanik 4, M, 84 godine

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama?

Ja osobno nemam jer to meni sve vodi kćer I ona se brine o tome kad trebam doktora, koje lijekove kad pijem I sve vezano za moje zdravlje,

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova?

Obično trebam opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija?

Na internetu ne pretražujem ništa vezano za zdravstvene informacije

Kojima više, kojima manje?

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici? *Znam, ovdje mogu dobiti sve informacije koje mi trebaju I sve što me zanima*

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

Sam pronađem u knjigama što me interesira, puno vremena provodim u knjižnici I sam tražim I čitam ovdje svaki dan

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenta.

Mislim da bi mi knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno me educirati, iako bi to mojoj kćeri moglo puno više pomoći

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

zanimala bi me usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici, bilo bi dobro da se I to održava u knjižnici kao I “morski utorak” kojega uvijek posjećujem, tako bi dolazio I na ovakve programe koji su vezani za zdravlje

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?

Ne znam, to bi me malo manje zanimalo, bilo bi mi teže to naučiti, lakše mi je čitati knjige

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Dolazio bih na predavanja, zanimale bi me sve teme vezane za zdravlje, s obzirom da imam puno dijagnoza I već dugi niz godina posjećujem doktore

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Doktoru vjerujem najviše I njega sve slušam kako mi kaže.

Ispitanik 5, M, 47 godina

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Naravno, I to gotovo svakodnevno*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova?

Obično trebam dijagnoze bolesti

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? *Vjerujem, ali ne svim izvorima, na internetu danas ima svega, I svakakve stranice se svakodnevno pojavljuju koje nam pokušavaju prodati razne “magične lijekove” kako bismo si produžili život I bili zdravi. Svatko danas glumi doktora I misli da sve zna, a to može biti I lose za nas, ako povjerujemo*

svakakvim informacijama, možemo si čak I pogoršati zdravlje. Čak poznajem I nekoliko prijatelja koji su si tako pogoršali zdravlje, nisu vjerovali doktorima.

Kojima više, kojima manje? Vjerujem bazama podataka, za potrebe svog zdravlja jedino njih i čitam, na internetu samo preletim razne stranice kako bih mogao usporediti kolike su razlike, što se sve tamo piše

3.Znate li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici? Znam da zdravstvene informacije mogu tražiti u knjižnici

4.Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara? *Najčešće pitam knjižničare da mi pomognu I da mi preporuče literaturu, a nekad I sam pronalazim*

5.Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata.

Mislim da bi mi knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno me educirati,

6.Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

Zanimala bi me, I rado bih posjećivao takve edukacije.

7.Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija? *Sudjelovao bih, to bi mi bilo jako korisno jer bih onda bio bolje educiran I znao bih I sam bolje pretraživati kod kuće.*

8.Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Dolazio bih na predavanja, najviše bi me zanimala tema o raznim bolestima, o dijagnozama bolesti

9.Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Vise vjerujem doktoru

Ispitanik 6, Ž, 62 godine

1.Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Imam*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova?
Obično trebam informacije o prehrani, fizijatriji, fizikalnim terapijama, problemima sportskih ozljeda, biciklizam, plivanje, hodanje sa štapovima, kretanje

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? *Ne potpuno, uvijek provjeravam informacije, ovisno o kojim se stranicama radi,*

Kojima više, kojima manje? *Vjerujem službenim izvorima, stranicama medicinskih fakulteta, klinika, poznatih doktora, portalima manje, ali na portale idem za prvu informaciju pa tek onda dalje.*

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici? *Znam*

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara? *Uvijek tražim pomoć knjižničara*

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata. *Mislim da mi može pomoći I dodatno me educirati, I već sam prisustvovala nekim predavanjima koja su bila jako dobra, takva predavanja I radionice mogu mi pomoći za moje opće znanje, za slučaj bolesti kako bih to znanje onda mogla primijeniti*

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

Zanimale bi me sve ove edukacije, sve teme su mi privlačne I zanimljive

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija? *Ne bih sudjelovala, mislim da mi nije potrebno jer već dugi niz godina sama pretražujem I pronalazim online informacije.*

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Dolazila bih na predavanja, privukle bi me teme o sportu, rekreaciji, zdravoj prehrani, kretanju, odnosu prema sportu, konkretno većina ljudi danas jako puno sjedi na poslu a to nikako nije dobro za naše zdravlje, stoga se moramo okrenuti kretanju I sportu nakon posla.

Također, djecu jako treba o tome educirati, oni se premalo kreću, I u osnovnim školama ne pridaje se dovoljno važnosti tjelesnoj kulturi

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Vise vjerujem doktoru

Ispitanik 7, Ž, 22 godine

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Potrebu za zdravstvenim informacijama imam često i najčešće se u takvim situacijama obraćam vlastitom liječniku.*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *U posljednjih godinu dana imala sam potrebu za zdravstvenim informacijama u više navrata, četiri puta najmanje.*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova? *Prilikom traženja zdravstvenih informacija najčešće imam upite o samoj bolesti, njezinim simptomima i načinima liječenja. Osim navedenog, zanimaju me i informacije o eventualnim nuspojavama vezanim uz pojedine lijekove.*

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija?

Kojima više, kojima manje?

Kada pretražujem zdravstvene informacije na internetu svaki podatak uzimam s velikom dozom opreza i skeptična sam u većini slučajeva. Većini izvora na internetu ne vjerujem te pretražujem samo iskustva ljudi vezana uz određene bolesti, simptome, lijekove i slično.

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici?

Znam da se zdravstvene informacije mogu pronaći i u knjižnicama u obliku određene vrste građe i slično. Postoji veliki broj objavljenih djela na temu zdravstvenih problema te je takva građa lako dostupna u većini knjižnica.

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

U knjižnici u većini slučajeva sama pretražujem literaturu vezanu uz ovu temu, i to najčešće prvo obavim pretraživanje kataloga. Pomoć knjižničara tražim eventualno u situacijama ako ne mogu locirati knjigu na policama.

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata.

Smatram da bi knjižnica mogla uvelike pomoći svojim korisnicima kada su u pitanju zdravstvene informacije. Veliki broj korisnika još uvijek ima problema s pretraživanjem

mrežnih izvora te prepoznavanjem relevantnih izvora. Brojni izvori na internetu nisu provjereni i ne donose relevantne informacije, a kada govorimo o zdravlju to je područje u kojemu svako od nas treba dobivati isključivo provjerene, istinite i relevantne informacije. Osim pretraživanja, knjižnica može pomoći svojim korisnicima organiziranjem radionica koje će pomoći korisnicima na način da ih se uputi na načine ostvarivanja zdravstvene skrbi (npr. zdravstveno osiguranje za nezaposlene, imigrante i slično). Takve radionice mogle bi se odvijati u suradnji s lokalnim medicinskim timovima i službama (npr. liječnici opće prakse, zavod za zdravstveno osiguranje i slično).

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

Ovakav tip usluga svakako bi me zanimalo, te bi pohađala predavanja o određenim temama vezanim uz zdravlje u knjižnicama. Takav tip predavanja svakako bi posjetila, posebice ako bi ih održavali različiti medicinski djelatnici (npr. liječnici i medicinske sestre).

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?

Program obuke za pretraživanje zdravstvenih informacija svakako bi pohađala jer smatram da nam knjižničari mogu pružiti kvalitetno znanje o tome kako prepoznati relevantne izvore. Knjižničari nam mogu pružiti znanje i o afirmiranim mrežnim stranicama koje pružaju kvalitetne informacije te bi iz tog razloga zasigurno pohađala ovakve tipove obuke.

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Od navedenih predavanja dolazila bi na predavanje o prevenciji bolesti. Smatram da su prevencija i odgovorno ponašanje ključan faktor za održavanje zdravog načina života te bi me predavanja na tu temu sigurno privukla u knjižnicu.

Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Uvijek ću prije povjerovati doktorima nego informacijama koje pronalazim u online izvorima. Doktori su školovane osobe te u većini slučajeva imaju veliko iskustvo. Danas živimo u razdoblju u kojemu svatko od nas može objaviti bilo kakvu informaciju na internetu te je zbog toga jako važno da svaku informaciju koju pronalazimo u mrežnom okruženju „uzmemo“ s određenom dozom opreza.

Ispitanik 8, Ž, 45 godina

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Imam*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova?

Obično trebam informacije o bakterijama, infektologiji, prehrani, narodnim lijekovima

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? Kojima više, kojima manje? vjerujem, ali ne svim izvorima, vjerujem službenim portalima, selektiram na prepoznatljive izvore, ako poznati doktori pišu, forumima ne vjerujem i ne čitam forume i iskustva drugih ljudi,

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici?

Znam, ali ne tražim u knjižnici takve informacije, sve što trebam pronađem online

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata. *Mislim da bi mi mogla pomoći, na takav način više bih mogla saznati o simptomima, bolestima*

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl.

Zanimale bi me sve edukacije koje bi se provodile u knjižnici na ovu temu

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?

Sudjelovala bih

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Dolazila bih na predavanja o prehrani, to me najviše zanima

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Više vjerujem doktoru

Ispitanik 9, Ž, 24 godine

1. Imate li potrebe za zdravstvenim informacijama? *Imam, skoro svaki mjesec su mi takve informacije potrebne*

Da li ste ih imali u posljednjih godinu dana? *Jesam*

Koje vrste informacija obično trebate, npr. opise bolesti, načine liječenja, opise lijekova? *Obično trebam dijagnoze bolesti, informacije o prehrani, detoxu organizma, najčešće alternativne stvari, čajevi, prirodni pripravci*

2. Vjerujete li online izvorima zdravstvenih informacija? Kojima više, kojima manje? *vjerujem, ali samo provjerenim, kada se radi o dijagnozama čitam samo stranice gdje doktori pišu, a alternativne pročitam od svugdje, jer smatram da mi bilo koji čaj ne može naškoditi*

3. Zna li da možete zdravstvene informacije tražiti u knjižnici?

Znam, ali nikad ne tražim u knjižnici jer nemam većih zdravstvenih problema, da imam svakako bih takve informacije tražila u knjižnici

4. Prilikom pretraživanja literature u knjižnici na temu zdravstvenih informacija pronalazite li sami građu ili tražite pomoć knjižničara?

5. Mislite li da bi vam knjižnična usluga vezana za zdravstvene informacije mogla pomoći I dodatno vas educirati? Npr., usluge poput radionica na temu kako prepoznati dobre izvore takvih informacija, kako doći do medicinske skrbi, ostvariti prava pacijenata. *Mislim da bi mi mogla pomoći, kada bi ta predavanja držao doktor, ili neko medicinsko osoblje, nutricionisti,*

6. Dali bi vas zanimala usluga edukacije o zdravlju koja bi se provodila u knjižnici?

Npr. Edukacija o tome kako si sami možete izmjeriti tlak?; na koje simptome trebate obratiti pozornost kako biste spriječili širenje određenih bolesti? Edukacija o zdravom načinu života-o prehrani, aktivnostima koje su dobre za zdravlje I sl. *Zanimale bi me takve edukacije, posebno o prehrani, detoxu organizma, astigmatizmu,*

7. Biste li sudjelovali u programu obučavanja o pretraživanju online zdravstvenih informacija?

Sudjelovala bih

8. Dali biste dolazili na predavanja o zdravlju, prevenciji bolesti I zdravoj prehrani kada bi se predavanja održavala u knjižnici? Koja od tih tema bi vas najviše privukla, postoji li još neka tema vezana uz zdravlje koja bi vas zainteresirala?

Dolazila bih na predavanja o prehrani, detoxu organizma, astigmatizmu, dijagnozama bolesti koje se odnose na mene ili bi me mogle zanimati

9. Vjerujete li više doktoru ili online izvorima informacija?

Vjerujem i doktoru i provjerenim izvorima.