

# Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika u Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno

---

Lučić, Sara

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

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:162:687321>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-30**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Informacijske znanosti - knjižničarstvo

**Sara Lučić**

Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika u  
Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno

**Završni rad**

Zadar, 2023.

Sveučilište u Zadru  
Odjel za informacijske znanosti  
Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika u Narodnoj  
knjižnici i čitaonici Tisno

Završni rad

Student/ica:

Sara Lučić

Mentor/ica:

doc. dr. sc. Mate Juric

Zadar, 2023.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Sara Lučić**, ovime izjavljujem da je moj **završni** rad pod naslovom **Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika u Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno** rezultat mogega 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 mogega 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 mogega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 15. rujna 2023.

## Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| Uvod .....   | 1  |
| 1. Pregled literature .....  | 3  |
| 2. Informacijske potrebe i ponašanja.....  | 8  |
| 2.1. Informacijske potrebe .....   | 9  |
| 2.2. Informacijsko ponašanje .....   | 10 |
| 3. O Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno .....  | 12 |
| 4. Korisnici – Odrasli .....   | 14 |
| 5. Istraživanje.....   | 16 |
| 5.1. Cilj i svrha istraživanja .....   | 16 |
| 5.2. Metoda i uzorak .....   | 16 |
| 5.3. Rezultati .....   | 17 |
| 5.4. Rasprava.....   | 23 |
| 5.4.1. Koje su potrebe odraslih korisnika u NKČ Tisno? .....                               | 23 |
| 5.4.2. Na koje načine odrasli članovi koriste NKČ Tisno? .....                             | 23 |
| 5.4.3. Jesu li odrasli korisnici zadovoljni sa uslugama i programima u Knjižnici? .....    | 24 |
| 5.4.4. Koje interese i potrebe korisnici ne uspijevaju ispuniti koristeći knjižnicu? ..... | 24 |
| Zaključak .....  | 26 |
| Popis literature .....   | 28 |
| Summary .....  | 33 |
| Prilozi.....   | 34 |

## Kratki sažetak rada

Ovaj rad bavi se skupinom odraslih korisnika knjižnice i njezinim informacijskim potrebama i ponašanjima. Zanimljivo je istražiti ovakva ponašanja i potrebe male otočne zajednice koja nema dugu tradiciju knjižničarstva. Naime, Narodna knjižnica i čitaonica Tisno uskoro obilježava devetu godinu postojanja u ovom sadašnjem obliku. Cilj ovog istraživanja je proučiti informacijske potrebe i ponašanja specifične zajednice (odraslih korisnika NKČ Tisno) kako bi se dobivenim rezultatima unaprijedilo poslovanje knjižnice i saznale realne potrebe odraslih korisnika. Metodom fokus grupe istraženi su stavovi, mišljenja i iskustva odraslih korisnika o njihovim potrebama i ponašanjima kada koriste knjižnicu. Ovim istraživanjem želi se ući u razloge, mišljenja i stavove odraslih korisnika o uslugama i programima koje bi knjižnica trebala imati i nuditi. Istraživanje se temelji na informacijama prikupljenih metodom fokus grupe na uzroku dvije fokus grupe. U istraživanje su uključene punoljetne osobe, odrasli korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Tisno. Istraživanje je pokazalo da su korisnici zadovoljni radom knjižnice i knjižničarkama. Problem vide u razmještanju knjižnične građe na policama, veličini i boljoj vidljivosti narodne knjižnice.

## Ključne riječi

Informacijske potrebe, Informacijska ponašanja, Narodna knjižnica i čitaonica Tisno, odrasli korisnici

## Uvod

Narodne knjižnice 21. stoljeća prolaze kroz brojne promjene. Knjižnice nisu više limitirane samo na fizičku građu i tradicionalno prenošenje znanja, nego se u skladu s razvojem komunikacijskih i informacijskih tehnologija, mijenjaju i prilagođavaju interesima i potrebama svojih korisnika i zajednice. Shvaćanje knjižnice kao „trećeg mjesta“ polako ulazi i u svijest potencijalnih korisnika. Knjižnice nisu više zatvorena mjesta kojemu imaju pristup samo „odabrani“, visoko obrazovani, znanstvenici i ljudi određenih struka.

Današnje knjižnice, posebno one narodne, postaju javna mjesta okupljanja zajednice te nerijetko i sami pokretači zajednice. Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice, „narodne knjižnice su organizacije koje osiguravaju pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.“

Ovim završnim radom će se pokušati bolje istražiti potrebe i ponašanja odraslih korisnika u Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno. Iako u knjižnicama postoje mnogi hvalevrijedni programi, poput poticanja čitanja kod djece ili uključivanja osoba treće dobi u tehnološki razvijeni svijet, odrasli korisnici ostaju zanemareni. Iako nisu potpuno nevidljiva skupina korisnika (posuđuju građu, roditelji su koji sudjeluju u programima za djecu), jesu zanemarena. Nema puno programa za ovu skupinu, a u ovom će se radu saznati koje programe ili dodatne usluge želi ova skupina korisnika. Time bi se znatno poboljšala kvaliteta života u samome mjestu i zajednici. Potrebe ovih korisnika nisu zanemarive, te njihovo omogućavanje stvara i korisnike koji znaju kako doći do informacije, na kojim mjestima tražiti i kako informacije selektirati, ali i to stečeno znanje podijeliti s ostalim korisnicima. Odrasli korisnici su sve punoljetne osobe koje ne spadaju u korisnike studente i korisnike starije dobi (u radu se uzima dobn raspon od 18. do 65. godine života). Ovaj raspon godina se uzima zato što se mnogo mladih u Općini Tisno odlučuje za obitelj u dvadesetim godinama, ne odlaze na fakultete te se odlučuju na tržište rada. Općina Tisno broji blizu 3000 stanovnika, te mnogo mladih obitelji.

Smatra se da istraživanjem informacijskih potreba i ponašanja korisnika, knjižnica može svim svojim korisnicima pružiti adekvatne usluge i programe, čineći život u otočkoj zajednici boljim i kvalitetnijim.

Rad se sastoji od pregleda literature u kojoj su istraživane informacijske potrebe i ponašanja korisnika u različitim institucijama. Slijedi poglavlje o informacijskim potrebama i

ponašanjima, definiranje istih te o modelima informacijskog ponašanja. Zatim, kratko poglavlje o Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno, njezinoj povijesti te uslugama i programima. Zadnje poglavlje je samo istraživanje u kojem su navedeni cilj i svrha rada, metode korištene za istraživanje te rezultati i rasprava o istraživanju. Autor na kraju donosi zaključak te popis literature. Metoda korištena u ovome radu je metoda fokus grupe. Ispitane se dvije fokus grupe sa tri i četiri ispitanika, svi pripadaju odrasloj skupini korisnika. Sastavljen je vodič za razgovor po kojemu je izvršen razgovor sa ispitanicima.



## 1. Pregled literature

Mnogi su autori pisali o informacijskom ponašanju i potrebama korisnika knjižnica. Međutim, o ponašanjima i potrebama odraslih korisnika koje će se analizirati u ovome radu piše jako malo autora. To ne znači da njihova istraživanja nisu bila relevantna za ovaj rad nego, naprotiv uvelike su pomogla razaznati metode i modele istraživanja koji će koristiti za istraživanje u ovome radu.

Autor T. D. Wilson u svome radu *Human information behavior* iz 2000. godine objašnjava informacijsko ponašanje kao ukupnost ljudskih ponašanja vezanih uz kanale i izvore informacija, neovisno radi li se o aktivnoj ili pasivnoj potrazi. Uključuje i komunikaciju licem u lice uz, primjerice, pasivno primanje informacija putem televizijskih reklama. (Wilson 2000, 49) „Traženje informacija (*Information seeking behavior*) usmjereno je i ciljano traženje koje je posljedica potrebe za zadovoljenjem nekog cilja.“ Ovdje se koriste i tradicionalni informacijski sustavi - novine i knjižnice, uključujući računalne sustave kao što je World Wide Web. „Pretraživanje informacija (*Information searching behavior*) svojevrsna je mikro razina u odnosu korisnika s informacijskim sustavom.“ Uključuje cjelokupnu interakciju sa sustavom, od pritiska mišem i slijeđenja linkova, do korištenja Booleove strategije pretraživanja (Wilson 2000, 50).

Andersen (2002) tvrdi da istraživanja informacijskog ponašanja i karakteristika onih koji te informacije traže se ogleda u tome kako pojedinci traže pojedine materijale koji im trebaju da bi zadovoljili svoju informacijsku potrebu. Zbog toga danas imamo različite modele informacijskog ponašanja i traženja informacija. Neki od njih su Ellisov model iz 1993. godine, model Eisenberg i Berkowitz iz 1992. i Kuhlthau model iz 1992. Ovi su se modeli primjenjivali u više slučajeva kako bi se pratili obrasci koji se koriste u traženju informacija ili da se objasni kako se sustavno mogu tražiti informacije.

Ponašanje kod traženja informacija se odnosi na način na koji ljudi traže i koriste informacije. Za knjižnice je ovo vrlo važno jer se preispitivanjem ponašanja korisnika dolazi do saznanja o tome što korisnici doista trebaju i žele da im se u knjižnici omogući. Neka istraživanja pokazala su da korisnici prvo informacije traže od sebi bliskih osoba, a kada ta potreba za informacijom postane više kompleksnom, korisnici se okreću knjižnicama. Provedeno istraživanje o čitateljskim navikama za vrijeme pandemije autora Lukačević, Petr Balog i Radmilović je pokazalo da je drugi važni čimbenik u odabiru građe preporuka prijatelja ili rodbine (58,9 %). (Lukačević, Petr Balog i Radmilović 2021, 19)

Mnogi su se autori bavili problematikom informacijskih ponašanja i informacijskih potreba. Ispitanici ovih istraživanja pretežito su posebne skupine korisnika, ali to ne umanjuje njihovu značajnost i doprinos u polju istraživanja ljudskog informacijskog ponašanja. Proučavanjem skupina korisnika kao što su studenti ili osobe starije dobi možemo dobiti uvid u njihova buduća ponašanja i potrebe, što nije neznačajno u širem pojmu shvaćanja informacijske pismenosti kao takve.

Prema autorima članka „Information Needs and Information Seeking Behaviour: A Case Study on Students in Private University Library“ (Kadir, Johari i Hussin 2018) ubrzano stvaranje informacija u današnje vrijeme ima velik utjecaj na korisnike kako u edukaciji tako i u korištenju knjižnice. Korištenje i pribavljanje informacija jako je važna društvena aktivnost. Autori navode da su akademske knjižnice kao takve centri informacijskih izvora koji omogućavaju razvijanje vještina za cjeloživotno učenje među svojim korisnicima – studentima. Iako različite od akademskih, narodne knjižnice imaju sličnu ulogu. Omogućavaju da korisnici razvijaju vještine u ophođenju s informacijama i korištenju alata koji su im potrebni da na adekvatan način pretražuju informacijske izvore te raščlanjuju dobivene informacije. Na taj se način mogu bolje snalaziti u informacijskom okruženju kao što je narodna knjižnica. Narodne knjižnice sudjeluju u razvoju same osobe te njezinoj samoaktualizaciji. Stoga se učinkovitost knjižnice može zamisliti kao prilagođavanje informacija prema individualnim potrebama. Istraživanje je pokazalo da kada studenti traže ili primaju informacije jako im je važno na koji način i iz kojih izvora ih dobivaju. To utječe na njihovo informacijsko ponašanje pri primanju istih. Zaključeno je da knjižnica mora ponuditi studentima bolje izvore, a to će učiniti tako da se promijene i prilagode novim zahtjevima i tehnologijama.

U istraživanju autora Faletar Tanacković, Jakopec i Lacović (2016) analizirana su informacijska ponašanja korisnika i njihova iskustva u uporabi Interneta i računala u narodnim knjižnicama. Svrha provedenog istraživanja je knjižničarima pružiti bolji pregled o realnim potrebama i obrascima ponašanja korisnika knjižničnih usluga Interneta i računala te prilagođavanje i poboljšanje svojih usluga na temelju dobivenih podataka. (Faletar Tanacković, Jakopec, Lacović. 2016, 108) Ovaj rad obrađuje temu informacijske potrebe korisnika kroz potrebu za Internetom i korištenjem računala. Istraživanje je obuhvatilo narodne knjižnice u istočnoj Hrvatskoj, te je napravljeno 2011. godine. Istraživanje je provedeno metodom anketiranja. Iako je informatizacija društva na zavidnoj razini u Hrvatskoj, korisnici još uvijek žele besplatni pristup Internetu u narodnim knjižnicama te se

istima služe u različite svrhe. (Faletar Tanacković, Jakopec, Lacović. 2016, 124) Korisnici koji su ispitivani različitih su dobnih skupina, stupnjeva obrazovanja te spola. Korištenje računala i Interneta u narodnoj knjižnici spada u usluge knjižnice te je jedna od čestih usluga za kojima korisnici imaju potrebe.

Autori istraživanja s korisnicima bibliobusa Zadarske županije analizirali su kako se koriste usluge i građa, zadovoljstvo istima te utječe li sociodemografski faktor na njihove potrebe i usluge bibliobusa. Važno je i pitanje postoji li mogućnost poboljšanja usluga bibliobusa za svoje korisnike. Istraživanje se provelo u ljeto 2019. godine, te se koristila metoda ankete (korisnika) te intervjuja (informatora). Anketa za korisnike sadržavala je 12 pitanja kojima se htjelo saznati spol, dob, stupanj obrazovanja, radni status i mjesto korištenja bibliobusa. Nakon toga slijedila su pitanja o frekventnosti korištenja usluga bibliobusa te zatim pitanja o razlozima korištenja, vrsti građe i načinima dolaženja do informacija koje im trebaju. (Pavlović, Juric 2020, 318) . Istraživanje je pokazalo da su najčešći korisnici odrasli korisnici i učenici. Zadovoljstvo uslugama bibliobusa od strane korisnika iznimno je visoko, a kao prepreka za korisnike biva učestalost posjeta bibliobusa na njihove lokacije te novija građa razne tematike. „Može se zaključiti kako je provedeno istraživanje potvrdilo nezamjenjivu ulogu bibliobusa Gradske knjižnice Zadar u pogledu pružanja usluga i informacija stanovnicima u najudaljenijim mjestima Zadarske županije, s nadom da će i u budućnosti nastaviti s odličnim radom te da će nastaviti „oslušivati“ potrebe korisnika i sukladno tome raditi na unaprjeđenju usluga za dobrobit svih korisnika.“ (Pavlović, Juric 2020, 334)

Martina Bašić u diplomskom radu „Informacijske potrebe korisnika u knjižnicama na primjeru Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak” nastoji istražiti na koji način su potrebe korisnika zadovoljene opsegom usluga te nastoji „ponuditi moguća rješenja za unapređenje djelatnosti na tom području.“ Istraživanje je provedeno anonimnim anketiranjem, nasumičnim izborom korisnika NKČ Vlado Gotovac Sisak. „Postavljena pitanja usmjerena su na prikupljanje informacija o učestalosti i opsegu korištenja knjižničnih usluga, vrstama knjižničnih usluga koje korisnici koriste radi zadovoljenja svojih informacijskih potreba i stupnju povjerenja korisnika u svaki od dostupnih izvora.“ U radu se ističe ne samo važnost tehnološkog opremanja knjižnice suvremenim alatima, već i prilagodbe knjižničnih usluga novim okolnostima, što uključuje proširenje usluga posredovanja knjižnice između korisnika i online izvora informacija, kao i usluge usmjerene na unapređenje informacijske pismenosti korisnika. Rezultati istraživanja pokazali su da korisnicima knjižnica i dalje ima tradicionalnu ulogu te se najvažnijim izvorom informacija dostupnim u knjižnici smatraju tiskane knjige i

pomoć od strane knjižničara. „Najtraženija knjižnična građa su općenite informacije, informacije o osobnom razvoju i informacije potrebne za školovanje ili edukaciju.“ (Bašić 2018, 29) Sisačka knjižnica u segmentu tradicionalnih informacijskih usluga zadovoljava potrebe svojih korisnika, no korisnici u relativno malom broju prepoznaju važnost elektroničkih izvora informacija koji su im u knjižnici dostupni. Prema rezultatima istraživanja, postoji potreba za usmjerenjem budućih aktivnosti na unapređenje dijela knjižničnih usluga putem web stranice kako bi se korisnicima približila zbirka elektroničkih izvora i poboljšale informacijske usluge knjižnice. (Bašić 2018)

U diplomskom radu Grubačević (2015) postavlja pitanje stvarnih potreba korisnika narodne knjižnice. Informacijski izvori same knjižnice nisu se koristili od strane korisnika što je rezultiralo lošom knjižničarskom praksom te nesrazmjerom između ponude samih informacijskih izvora i njihovog korištenja pri traženju informacija. Razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologija dolazi do promjene u poslovanju knjižnica kao i informacijskim izvorima. Istraživanjem korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica ustanovilo se da je korisnik ključna točka kada se oblikuju informacijske usluge same knjižnice. Saznale su se potrebe korisnika za temama koje ih zanimaju te kakvu knjižnu građu najčešće koriste. Ovakva istraživanja nam pokazuju stvarne potrebe korisnika i njihovo zadovoljstvo izvorima informacija koje knjižnica nudi, te nam pokazuju da fokus uvijek treba biti na korisniku te da je zadovoljan korisnik i onaj koji se na kraju i koristi knjižničnim uslugama. U skladu s informacijama koje dobijemo kod ovakvih istraživanja, knjižnica može poduzeti određene korake u stvaranju i planiranju novih informacijskih izvora koji će lakše, brže i točnije zadovoljiti potrebe korisnika knjižnice. (Grubačević 2015)

Autori Đukec Kero, Krpan i Pikić (2018) htjeli su istražiti mišljenja i stavove stanovnika grada Zagreba o uslugama koje nude neke od „najmodernijih europskih i svjetskih narodnih knjižnica“ (Đukec Kero, Krpan, Pikić 2018, 157) Takve usluge bi se onda mogle implementirati u novu gradsku knjižnicu. Metodom ankete htjeli su istražiti koje knjižnične usluge bi korisnici htjeli, koji dodatni prostori im trebaju, na koji način smjestiti građu da bude pristupačnija, koje dodatne usluge i pogodnosti žele. (Đukec Kero, Krpan i Pikić 2018, 160) „Rezultati su pokazali da je ispitanicima važna usluga besplatnog bežičnog interneta, pristup bazama podataka i/ili priključnim mjestima za korisničke uređaje.“ (Đukec Kero, Krpan i Pikić 2018, 152) Također rezultati su pokazali razlike između spolova. „Žene su reagirale pozitivnije od muškaraca s obzirom na mogućnost pristupa bazama podataka, dostupnosti prostora za grupni i individualni rad, raspoloživosti većeg broj računala, uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje i slično.“ (Đukec Kero, Krpan, Pikić 2018, 163)

Važno je napomenuti i razlike u dobi, gdje su mlađi ispitanici (16-24 god.) bili zatvoreniji prema novim knjižničnim uslugama, a pokazalo se da su stariji (dob od 55-64) otvoreniji prema novitetima koji bi se mogli uvesti u knjižnicu (Đukec Kero, Krpan, Pikić 2018, 166). Istraživanja ovakvoga tipa pokazuju nam potrebe korisnika, spremnost na inovacije u knjižničarskoj praksi te spremnost korisnika da se adaptiraju ali i izraze mišljenja i želje za novom i modernijom narodnom knjižnicom u svome gradu.

U narodnoj knjižnici uvijek ima mjesta za novitete i poboljšanje poslovanja pa tako primjena europskih knjižničnih praksa predstavlja jedan od mogućih pristupa kojim narodne knjižnice mogu svojim korisnicima pružiti bolje korisničko iskustvo. „Narodne knjižnice nastoje svojim korisnicima pružiti odgovore na sve njihove zahtjeve i potrebe te im omogućiti da knjižnica bude takozvano 'treće' mjesto, odnosno mjesto koje predstavlja informalni javni život, to jest mjesto koje se ne odnosi na dom i posao.“ (Oldenburg 1989 u Bruxvoort, 13)

Mnogi faktori utječu na to kako će korisnik tražiti potrebne informacije, te je uloga knjižnice znati prepoznati informacijske potrebe korisnika i omogućiti im relevantne izvore i informacije koji će zadovoljiti njihove informacijske potrebe.

## 2. Informacijske potrebe i ponašanja

Knjižnice danas, pogotovo narodne, orijentirane su na opismenjavanje, učenje i cjeloživotno obrazovanje. Koncept koji je usko povezan s gore navedenim konceptima je informacijska pismenost. Informacijska se pismenost u narodnim knjižnicama ustalila kao jedna od glavnih tema te kao jedan od važnijih ciljeva (koji su vidljivi iz misije i vizije narodnih knjižnica) u radu narodne knjižnice.

Nema jedinstvene definicije informacijske pismenosti – ona se sagledava iz određenog konteksta. Mnogi su autori dali svoje definicije informacijske pismenosti, a u nastavku teksta će biti navedene neke.

Ranih 70-ih godina 20-og stoljeća, autor Paul Zurkowski koristi termin „informacijska pismenost“. U svojem prijedlogu američkoj vladi objašnjava da se uvođenjem nacionalne politike za informacijsku pismenost pokrivaju područja važna za socio-ekonomski razvoj, a isto tako informacijska pismenost utječe na bolje razumijevanje i korištenje informacija i informacijskih izvora (Johnson i Weber, 382)

Američko knjižničarsko društvo (American Library Association - ALA) definira informacijsku pismenost kao skup vještina neophodnih za pretraživanje, pronalaženje, vrednovanje i uporabu informacija. (ALA 1989) Osobe koje posjeduju informacijsku pismenost su one koje su usvojile tehniku učenja, razumiju strukturu znanja, sposobne su pronaći informaciju i primijeniti je te su u stanju prenijeti to znanje drugima.

Informacijsko ponašanje korisnika za knjižnicu jedan je od izazova. Jedna od zadaća knjižnice je i neprestana edukacija korisnika u smjeru bolje informacijske pismenosti. Kada imamo korisnika koji može prepoznati svoje informacijske potrebe te usmjeriti svoje ponašanje u skladu s određenom situacijom, posao knjižničara može biti efikasniji i kvalitetniji. Naučiti korisnika „znati kako učiti“ (ALA 1989) pokriva veliko područje knjižničnog djelovanja i poslovanja usmjerenog na cjeloživotno učenje i kontinuiranu edukaciju istih. Informacijske potrebe one su potrebe koje se pojavljuju kada nam informacije koje imamo na raspolaganju nisu dovoljne da razumijemo neku novu situaciju u kojoj se nalazimo ili kada želimo neko novo znanje. U zadovoljavanju potreba poduzimamo neke akcije koje nas vode do konačnog cilja, pronalasku informacije, zadovoljenju potrebe. Iako prezentiraju drugačije modele, mnogi se autori slažu da postoje određeni koraci koji se uvijek ponavljaju, koji su svojstveni svima. Tako Wilson (Wilson 1999) predlaže Model informacijskog ponašanja koji opisuje „da su potrebe korisnika informacija, koji s ciljem da zadovolji te potrebe kroz formalne i neformalne izvore informacija ili medija, što na kraju

rezultira pronađenom informacijom ili neuspjehom“. (Wilson 1999, 251) Često su u taj proces uključeni i drugi ljudi koji razmjenu informacija sudjeluju u procesu traženju informacija. Općeniti model informacijskog ponašanja, prvi put predstavljen 1981. godine od strane T. D. Wilsona, primjenjiv je u mnogim granama znanosti te obuhvaća koncepte informacijske potrebe, proces traženja, razmjene i upotrebu informacija. Ovaj model uključuje situacije iz kojih potrebe proizlaze te karakteristična ponašanja koja utječu na uspješnost zadovoljenja potreba.

Selekcija informacija je važna jer tako korisnici mogu donijeti utemeljene zaključke pojedinih izvora informacija. „Sposobnost korisnika da donese utemeljene zaključke o vjerodostojnosti pojedinih izvora informacija povezana je ne samo sa stupnjem predznanja kojim raspolaže u odnosu na konkretan problem koji je potaknuo njegovu informacijsku potrebu, već i sa stupnjem informacijske pismenosti korisnika informacije.“ (Bašić 2018, 11) Stoga, korisnik mora razviti vještine kritičkog razmišljanja i selektiranja informacija da bi iste bile relevantne i korisne, to jest, da zadovoljavaju njegovu informacijsku potrebu. U razvijanju ovih vještina narodna knjižnica igra jednu od važnijih uloga.

## 2.1. Informacijske potrebe

Temelj i motivacija svakog procesa traženja informacija proizlaze iz potreba. Informacijske potrebe predstavljaju informacije koje su stvarno neophodne korisniku kako bi uspješno riješio konkretni problem s kojim se suočava. Posebno je važno napraviti razliku između informacijskih potreba i želja u kontekstu istraživanja informacijskih potreba korisnika. Informacijske potrebe mogu se javiti u različitim situacijama, bilo da je riječ o osobnim, profesionalnim, obrazovnim ili društvenim okolnostima. Mnogi čimbenici, poput znatiželje, procesa donošenja odluka, napora rješavanja problema ili potrebe za praćenjem određenog područja, ali i socio-ekonomski, demografski, i slično, utječu na to kako će korisnik tražiti potrebnu informaciju. Uloga knjižnice je znati prepoznati informacijske potrebe korisnika i omogućiti im relevantne izvore i informacije koji će zadovoljiti njihovu informacijsku potrebu.

Autor T. D. Wilson (2006) govori o konceptu informacijskih potreba koje ako promatramo iz socijalnog aspekta nisu potpuno dostatni za neka istraživanja u informacijskim znanostima. (Wilson 2006, 664) On je mišljenja da se informacijske potrebe moraju gledati sa psihološkog stajališta te ih dijeli u tri kategorije:

- fiziološke potrebe - potreba za hranom, vodom, skloništem;

- afektivne potrebe (Psihološke ili emocionalne potrebe) – potreba za postignućem, potreba za pripadanjem, potreba za dominacijom;
- kognitivne potrebe – potreba za planiranjem, potreba za učenjem vještina. (Wilson 2006, 663)

Prema autoru Ayira korisnici knjižnica traže sljedeće informacije: informacije za samousavršavanje, informacije o zdravlju, informacije o stanju u vlastitoj zemlji (djelovanje vlade), informacije kako nešto napraviti, informacije o poslu, karijeri. (Ayira 2011, 4)

Iako se knjižnice se koriste iz različitih razloga i potreba, poveznica između svih korisnika je potreba za određenom informacijom. Rezultat takve informacijske potrebe trebala bi biti zadovoljavajuća informacija. Knjižnice 21. stoljeća zadovoljavaju kriterije dostupnosti, te kvalitete i kvantitete informacija.

## 2.2. Informacijsko ponašanje

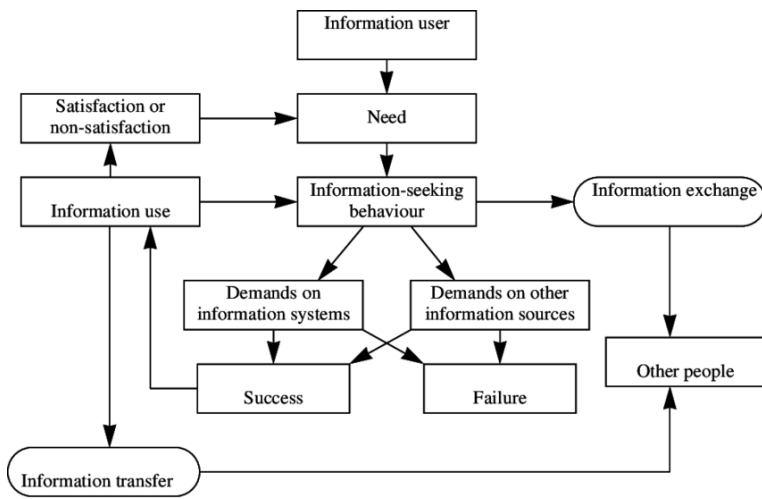
Prema Wilsonu (Wilson 2016) informacijsko ponašanje možemo definirati kao ukupno ljudsko ponašanje koje se događa prilikom aktivnog i/ili pasivnog pretraživanja i korištenja informacijskih izvora i kanala. Ono uključuje traženje, pretraživanje i pronalaženje informacija ali i njihovo korištenje i komunikaciju. Također, uključuje i odbacivanje nepotrebnih ili nerelevantnih informacija i korištenje različitih medija i izvora. Kako je prije navedeno postoje mnogi modeli informacijskog ponašanja.

Za potrebe ovoga završnog rada koristit će se Wilsonov model informacijskog ponašanja iz 2016. godine. Ovaj model se uzima kao temelj za daljnje istraživanje u radu. Modelom se opisuje proces pronalaženja informacija. Kada se pojavi informacijska potreba nastupa određeno informacijsko ponašanje. S obzirom na uspješnost pronalaska neke informacije, slijedi razmjena, upotreba i dijeljenje iste. Tako, pitanja za fokus grupu formirana su prema prikazanome modelu i ih se može svrstati u četiri grupe, a to su: potrebe, ponašanja, zadovoljstvo i sugestije.

Prema Wilsonovom modelu iz 2016. godine korisnik osvještava informacijsku potrebu te kreće njegovo informacijsko ponašanje koje se dijeli na potrebu za informacijskim sustavima i/ili informacijskim izvorima. Tu korisnik dolazi do uspjeha ili neuspjeha, a s obzirom na uspješnost zadovoljenja informacijske potrebe, korisnik koristi, prenosi ili razmjenjuje informacije sa ostalim ljudima. Upitnik za fokus grupe sastavljen je po ovome modelu da bi se saznalo kada se informacijska potreba pojavljuje (u kojem slučaju ispitanici traže ili pitaju



za informaciju), koje su to informacijske potrebe koje korisnici žele zadovoljiti i na koji način će to učiniti.



Slika 1: Wilsonov model informacijskog ponašanja iz 2016. godine

### 3. O Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno

Uloga knjižnice očituje se kroz skupljanje, organiziranje i korištenje informacija te omogućivanje pristupa istima.

Svoju svrhu narodne knjižnice pronalaze u podržavanju obrazovanja, kako formalnog tako i neformalnog, te davanjem pristupa različitim oblicima znanja. Osim toga, narodne knjižnice imaju i društvenu ulogu „pokretača“ zajednice kroz razne usluge i programe, tako čineći „dnevnu sobu zajednice“ gdje svatko može razvijati svoje interese i stjecati znanja.

„Važna sastavnica djelatnosti je razvijanje osobne kreativnosti i novih interesa, a posebna odgovornost je u zadovoljavanju potreba djece i mladih. Naglasak je i na pomaganju pri oblikovanju i održavanju kulturnog identiteta zajednice.“ (Indir 2012, 124-125)

Narodna knjižnica i čitaonica Tisno otvorena je 2014. godine od strane Općine Tisno kao glavnog osnivača, ali tradicija prenošenja znanja i čitanja počinje puno ranije. Tradicija knjižnične djelatnosti na otoku Murteru započela je u drugoj polovici 19. stoljeća, kada se diljem dalmatinske obale otvaraju knjižnice koje imaju prosvjetiteljsku, obrazovnu, kulturnu i edukativnu ulogu za svoje stanovništvo. (Ćuzela 2016) 1873. godine, prateći društvena događanja svoje okolice, Tišnjani osnivaju knjižnicu pod nazivom Prijateljski skup. Temeljni cilj knjižnice bio je izobrazba stanovništva. (Ćuzela 2016) Uloga Prijateljskog skupa, kasnije nazvanog Hrvatski skup, u društvenom, kulturnom i političkom životu Tisnog krajem 19. stoljeća je nezamjenjiva. Skup pridonosi povećanju razine pismenosti, obrazovanja i nacionalne svijesti.

U sada već devetogodišnjem radu, Knjižnica se ističe kao glavni pokretač većine događanja, kako kulturnih tako i obrazovnih programa i usluga. Knjižnica broji više od 5000 naslova. Sudjeluje u raznim događanjima u zajednici te je i sama pokretač zajednice. Knjižnica Tisno organizira Ljeto u knjižnici, koje je ispunjeno raznim predavanjima, radionicama, sadržajima za djecu, kazališnim predstavama, raznim edukacijama, humanitarnim akcijama. Također se, kroz cijelu godinu, u knjižnici mogu pronaći razni programi za djecu i njihove roditelje. Korisnici redovito posjećuju čitaonicu, posuđuju knjižničnu građu, ali i borave u prostorijama Knjižnice, na računalima ili u ugodnom razgovoru s knjižničarkama.

Narodna knjižnica i čitaonica Tisno Statutom regulira svoje djelatnosti. U Čl. 7 kao svoje djelatnosti navodi „nabavu knjižnične građe, stručnu obradu, čuvanje i zaštitu knjižnične građe, te provođenje mjera zaštite knjižnične građe koja je kulturno dobro, izradu biltena, kataloga, bibliografija i drugih informacijskih pomagala, sudjelovanje u izradi

skupnih kataloga i baza podataka, omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima prema njihovim potrebama i zahtjevima, osiguravanje korištenja i posudbe knjižnične građe te protok informacija, poticanje i pomoć korisnicima pri izboru i korištenju knjižnične građe, informacijskih pomagala i izvora, te vođenje dokumentacije o građi i korisnicima.“ (Statut 2019, 2)

Narodna knjižnica i čitaonica Tisno vjerno pokušava organizirati što više zanimljivih programa i svoje usluge približiti svim svojim korisnicima. „Prema Pravilniku o pružanju usluga, naglašava se da Knjižnica služi zadovoljavanju kulturnih i rekreativnih potreba stanovništva, poticanju i širenju općeg obrazovanja, stručnog i znanstvenog rada, informiranja, odlučivanja i demokratizacije društva.“ (Pravilnik o pružanju usluga 2014, 1) Definirane su i knjižnične usluge Člankom 6.:

- posudba knjižnične građe iz svoga fonda,
- međuknjižnična posudba,
- čitaonica za tisak,
- pristup internetu,
- informacijska pretraživanja:
- iz fonda Knjižnice
- elektroničkih izvora
- edukacija korisnika o metodama i tehnikama korištenja knjižničnih izvora
- uporaba računala za pisanje, skeniranje i sl.
- kopiranje knjižnične građe (fotokopiranje, kopiranje na vanjske memorijske jedinice, skeniranje). (Pravilnik o pružanju usluga 2014, 1-2)

Knjižnica ima ulogu informacijskog centra, a njezine usluge temelje se na pružanju jednakih mogućnosti pristupa svim pojedincima, bez obzira na njihovu dob, spol, zanimanje, društveni status ili bilo kakav drugi faktor.

Važan akt je i Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu, koji Člankom 12. knjižnicu dijeli na „Odjel za djecu i mlade, Odjel za odrasle, Čitaonicu i igraonicu za najmlađe sa edukativnim igračkama i slikovnicama.“ (Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu 2015, 4) Definiraju se i „temeljni zadaci stručnog osoblja na Odjelu za odrasle (pružanje informacija o knjižničnom fondu, obrada građe, popunjavanje zbirke, upis korisnika, posudba i rezervacija građe, međuknjižnične usluge, organiziranje čitaonice, itd.) i Odjelu za djecu i mlade te zadaci vezani uz brigu o nabavi i obradi građe.“ (Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu 2015, 4)

#### 4. Korisnici – Odrasli

Tko su korisnici knjižnice? Razni autori ih različito definiraju ali mogu se složiti da su korisnici oni koji koriste usluge knjižnice direktno, fizičkim dolaskom u knjižnicu, ali i oni koji koriste usluge na daljinu, online ili izvan fizičkih okvira knjižnice. „Potencijalni korisnici knjižnične građe u jednoj zemlji, svi su njezini građani.“ (Tadić 2006)

Prema IFLA-inim Smjernicama narodna knjižnica mora prepoznati svoje korisnike i njihove potrebe. Termin korisnik koristi se za postojeće korisnike ali podrazumijeva i one korisnike koji to potencijalno mogu biti. U Smjernicama izrazi *user*, *patron*, *client*, *customer* prevedeni su na hrvatski jezik kao korisnik. (IFLA 2011, 41)

Prema autoru Whitakeru iz 1993. korisnici se mogu svrstati u sljedeće kategorije: opći čitatelj, subjektivni čitatelj, specijalni čitatelj, korisnik koji ne čita (*'general readers'*, *'subject readers'*, *'special readers'*, *'non-reading users'*). Opći čitatelji su oni koji nemaju neko određeno područje zanimanja kada posjećuju knjižnicu, dok subjektivni čitatelji koriste materijale iz nekog područja interesa. Specijalni čitatelji su oni koji imaju specijalne potrebe (invalidnost ili slično) i ne mogu koristiti knjižnicu kao ostali korisnici. Korisnici koji ne čitaju koriste druge usluge i sadržaje knjižnice. (Whitaker 1993 u Olarongbe et al. 2013, 5)

Claire Guinchat u „General introduction to the techniques of information and documentation work“ iz 1983. godine postavlja dva kriterija kojima definira vrste korisnika. Objektivni (društveno-stručna kategorija, specijalističko područje, priroda djelatnosti za koju se informacija traži, razlog korištenja informacijskog sustava) i socio-psihološki kriteriji (stavovi i vrijednosti korisnika prema informaciji općenito i odnos prema istoj) kategoriziraju korisnike u tri skupine. To su korisnici koji još uvijek nisu uključeni u aktivni život, korisnici koji imaju posao i potrebe vezane za obavljanje istog i korisnici obični građani koji trebaju općenite informacije. (Guinchat i Menou 1983, 291)

Važno je da narodna knjižnica svima osigura slobodan pristup informacijama i prepozna potrebe svoje zajednice, te u skladu s tim stvara i nudi svoje usluge i programe. Na taj način narodna knjižnica može ispuniti svoju misiju i ciljeve, ali i knjižnične i informacijske potrebe svojih korisnika.

„Sljedeće su sastavnice važne za djelotvornost narodne knjižnice:

- Identificiranje potencijalnih korisnika
- Analiza korisničkih potreba
- Razvijanje usluga za pojedine grupe ili pojedince
- Uvođenje politike skrbi o korisnicima

- Promicanje obrazovanja korisnika za korištenje knjižnice
- Suradnja i razmjena građe
- Razvijanje elektroničkih mreža
- Osiguravanje pristupa službama i uslugama
- Osiguravanje prostora za knjižnicu.“ (IFLA 2011, 41-42)

Prema Smjernicama ciljne skupine korisnika su ljudi svih dobnih grupa i životnih razdoblja, pojedinci i grupe s posebnim potrebama, te različite ustanove koje služe društvu. (IFLA 2011, 42)

Za potrebe ovog završnog rada, istraživat će se skupina odraslih korisnika. Razni autori koji definiraju odraslu dob navode da je to prelazak iz dječje dobi u zrelu. Zbog toga se uzima raspon od punoljetnosti (u Hrvatskoj je to navršenih 18 godina) do odlaska u mirovinu (sa 65 godina starosti), jer umirovljenici pripadaju posebnoj skupini korisnika. Odrasli korisnici, za kontekst ovoga rada bit će sve punoljetne osobe koje nisu u mirovini i koje su korisnici Knjižnice. Naime, tijekom boravka u Knjižnici može se primijetiti da je baš ova skupina korisnika najmanje vidljiva, najmanje posjećuju knjižnicu te najmanje koriste usluge. Cilj je saznati njihove potrebe i razumjeti ponašanja kako bi Knjižnica mogla unaprijediti svoj rad i pomoći zajednici.

## 5. Istraživanje

### 5.1. Cilj i svrha istraživanja

Cilj ovog istraživanja je proučiti informacijske potrebe i ponašanja specifične zajednice (odraslih korisnika NKČ Tisno) kako bi se dobivenim rezultatima unaprijedilo poslovanje knjižnice i saznale realne potrebe korisnika.

Istraživačka pitanja ovoga rada su:

1. Koje su potrebe odraslih korisnika u NKČ Tisno?
2. Na koje načine odrasli članovi koriste NKČ Tisno?
3. Jesu li odrasli korisnici zadovoljni sa uslugama i programima u Knjižnici?
4. Koje interese i potrebe korisnici ne uspijevaju ispuniti koristeći knjižnicu?

Ovim istraživanjem dublje će se ući u razloge, mišljenja i stavove odraslih korisnika o uslugama i programima koje bi knjižnica trebala imati i nuditi.

### 5.2. Metoda i uzorak

Metoda fokus grupa spada u kvalitativnu metodu istraživanja, kojoj je svrha spoznati dublje motive o nekoj određenoj temi, razjasniti mišljenja, stavove i vjerovanja unutar neke grupe ljudi, ali i pojedinaca. (Paradžik, Jukić i Karapetrić Bolfan 2018, 443) Pojam 'fokus grupa' implicira da će se u okviru grupe detaljno raspravljati preciznoj temi i specifičnom području interesa, a ne o nečemu općenitom. Važno je da su sudionici fokus grupe međusobno slični, biraju se prema relevantnim karakteristikama (dob, status) koji ih čine homogenom grupom. (Paradžik, Jukić i Karapetrić Bolfan 2018, 447)

Ovom metodom se neće utvrditi kvantitativne relacije kao što su prosječno zadovoljstvo, kvantiteta korisnika i slično, već se istražuje razumijevanje ponašanja korisnika, njihovi stavovi i mišljenja, širi pogled na određenu tematiku. „Dvije su temeljne svrhe zbog kojih provodimo istraživanja primjenom fokus grupa: sadržajne svrhe (fokus grupe realiziramo kako bismo došli do određenih spoznaja, kao što je spektar stavova, motiva i argumenata, značenja itd.) te metodološke svrhe (fokus grupe provodimo kako bismo unaprijedili metodologiju istraživanja).“ (Skoko, Benković 2009, 220) Svrha ovoga istraživanja je sadržajna – žele se saznati realne potrebe odraslih korisnika.

Istraživanje ovoga završnog rada provedeno je u Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno na temu „Potrebe i ponašanja odraslih korisnika u narodnoj knjižnici“. Istraživanje se temelji na informacijama prikupljenih metodom fokus grupe na uzroku od dvije fokus grupe. Jedna grupa ima 3, a druga 4 ispitanika. U istraživanje su uključene punoljetne osobe, odrasli korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Tisno. Prva grupa je obuhvaća ispitanike - odrasle korisnike do 40 godina (mlađi ispitanici), dok druga korisnike od 40 do 65 godina (stariji ispitanici). Pri odabiru ispitanika željela su se ispuniti dva kriterija: punoljetnost osobe i članstvo u knjižnici. Također, ispitanici su žitelji mjesta Tisno te spadaju u kategoriju 'odraslih korisnika'. Razgovor istraživanja sniman je diktafonom te nakon intervjua transkriptiran za potrebe istraživanja ovoga rada. Ispitanici su informirani da će se podaci dobiveni u istraživanju koristiti isključivo za ovaj završni rad, svi njihovi osobni podaci bit će anonimni te će se snimani intervju nakon transkripcije obrisati. Planirano trajanje intervjua je 60 minuta. Autor završnog rada je ujedno i moderator fokus grupa koji vodičem za razgovor vodi sami intervju. Vodič je napravljen u skladu s istraživačkim pitanjima završnog rada.

### 5.3. Rezultati

Rezultati ovoga istraživanja analizirati će se prema istraživačkim pitanjima. Svako istraživačko pitanje vezano je uz pitanja iz samog razgovora sa ispitanicima. Analiza fokus grupa se sastoji od pažljivog čitanja transkripta i pisanja bilježaka kroz sami razgovor od strane autora, uz tematsko kvalitativno kodiranje.

Intervjuirane su dvije fokus grupe odraslih korisnika. Prva mlađa grupa, sastojala se od tri ispitanika, svi do 40 godina starosti. Druga, starija grupa, bili su ispitanici u rasponu od 40 do 65 godina starosti i bilo ih je četiri. Sami razgovori su trajali do 60 minuta. U slijedećim poglavljima analizirati će se sami razgovor iz transkripta i odgovori ispitanika na pojedina pitanja kojima će se dati odgovor na postavljena istraživačka pitanja.

Ispitanicima su postavljana pitanja kojima se htjelo otkriti njihove realne potrebe. Razgovor je započeo pitanjem o dosadašnjem iskustvu ispitanika, te što za njih predstavlja knjižnica. Svi imaju pozitivna iskustva, a knjižnica za njih predstavlja mjesto znanja, obrazovanja, kulture, opuštene atmosfere, izvor stručne literature kao i one za slobodno vrijeme.

*„Kulturna ustanova koja nam treba pružiti ono što mi želimo.“*

*„Za mene knjižnica predstavlja izvor znanja, mjesto na kojem možemo naći literaturu koja nam je potrebna za život i hobije.“*

*„Po meni iz nekog iskustva i toga šta vidim, znači, da knjižnica u Tisnome i knjižničarke i zaposlenici te knjižnice postale su centar kulturnog života Tisnoga bez kojeg danas ne bi mogli zamisliti kulturni život našeg mesta.“*

Na pitanje o učestalosti korištenja i odlaženja u knjižnicu, ispitanici obje fokus grupe su odgovorili da su korisnici knjižnice od njenih samih početaka, te da često posuđuju i koriste knjižnicu. Samo je jedna osoba rekla da se nedavno učlanila i počela koristiti knjižnicu.

Ispitanici svih grupa se slažu da je NKČ Tisno na odličnom mjestu, u centru mjesta Tisno, na adekvatnoj lokaciji (u prizemlju zgrade Općine Tisno), ali sami prostor u knjižnici je mali, te nema puno mjesta.

*„A sad što se tiče pozicije u samomu mistu, mislim to je, dostupna je svima, ne moraš šetati na drugu stranu, u samome je centru, međutim veliki njezin problem je što je ona mala, mislim da je nešto veće, da ima veći prostor, da bi mogli možda i izložiti više knjiga i imati malo veći prostor i za čitanje i za još koji kompjuter, tako za dječje igre. Baš bi in triba jedan veći prostor, svakako.“*

*„Lokacija je odlična, ali je prostorija trebala biti još veća, koliko je sad, pa još tako veća.“*

Potom se htjelo doznati na koji način ispitanici koriste usluge u knjižnici, što obično rade u knjižnici te kakav je njihov tipični posjet knjižnici. Ispitanici kao korisnici knjižnice najčešće posuđuju knjige, te im u tome pomažu i knjižničarke. Ispitanici starije grupe vole sami pretraživati po policama, ali i vole dobiti preporuku knjižničarki, te im nije strano pitati za pomoć. Ispitanici iz mlađe fokus grupe najprije sami potraže ono što ih zanima na Internetu, pregledaju katalog te sami pokušaju pronaći građu na policama, a ako u tome ne uspiju konzultiraju se sa knjižničarkama.

*„Ja sam na mjesečnoj bazi sigurno jedno 5-6 puta u knjižnici. Uzimam knjige i vraćam, onda kod mene to izgleda tako da ja dođem u knjižnicu, onda najprije dobro proćakulan, jedno po*



*ure, nikad ne ide ispod po ure u knjižnici, malo pogledan i obavezno se uvijek se izvrti oko polic iako većinom su to uvijek iste knjige, ali tako baš ona gušt pogledati po policama šta ima.“*

Na pitanje koriste li knjižnicu za tiho čitanje ispitanici su imali negativan odgovor, dok ih je nekolicina odgovorila da su prije u životu koristili tu uslugu dok Internet nije bio toliko dostupan kao danas. Svi se ispitanici slažu da NKČ Tisno nema adekvatan prostor za tiho čitanje.

*„To je prije bilo, prije sam ja znala čitati i novine u knjižnici, ali to je bilo prije dok nije bilo interneta i mobitela, onda su puno više koristile za te stvari.“*

Na pitanje koje knjige posuđuju i koje ih teme zanimaju ispitanici su različito odgovorili. Među ispitanicima se čitaju različiti žanrovi: ljubavni i povijesni romani, fantastika i znanstvena fantastika, krimići, ponovno se čita literatura iz lektira, ali i klasici svjetske književnosti. Također se čita publicistika iz područja biologije, psihologije, pedagogije, medicine i druge. Najviše vole čitati tiskane knjige, dok elektroničku građu koriste za stručnu literaturu, znanstvene radove i slično.

*„Ja čitam povijesne, ljubavne romane.“*

*„Ja svašta u stvari, zavisi, možda se nekad na psihologiju bacim, volim pročitati dobru dramaturgiju, stare knjige volim pročitati ponovo, došla sam u fazu kada neke stvari volim ponovno.“*

*„Krimiće najčešće, oni me najviše opuštaju.“*

*„Volim pročitati nešto i fantastike i znanstvene fantastike, volim pročitati i nešto što je trebalo pročitati u srednjoj školi kao lektira, a onda nisam, ali su mi s godinama postale te stvari interesantne, pa sam zapravo dosta lektira koje sam trebala u te četiri godine pročitati, a nisam, pročitala sam nakon srednje škole.“*

Kada su u pitanju interesi ispitanika i mogu li o njima u knjižnici dobiti informacije, ispitanici se slažu da mogu, ali su ponekad zbunjeni razmještajem građe na polici te u tom slučaju koriste pomoć knjižničarki.

*„Ja mislim da u našoj knjižnici ima svašta, nekad se iznenadim šta sve ima, doduše, ja sam uvjerena da dođe nas pet i izrazi želju naučiti kukičati da bi se njih tri pobrinule da dođe žena koja to zna da nan pokaže. uvjerena san da bi.“*

*„Između ostaloga, knjižnica u Tisnom, neznan je li zbog skučenosti, po meni jedina mana te knjižnice je, zašto moramo često pitati, zašto (knjige) nisu složene po žanru, nego po književnostima i onda u biti ti dođeš i pogodiš, jedino ako znaš što tražiš, zato se ja prije informiran, a recimo, knjižničarka, točno zna šta ja oću, uglavnom uvrnute knjige, i ona meni čim dođu takve knjige stavi sa strane. 'Iman za te knjigu!'.“*

Na pitanje o korištenju Interneta i računala u knjižnici, ispitanici su složni da im to nije potrebno više, jer svi imaju računala doma i Internet na mobitelima. Kao glavni izvor informacija na Internetu se koristi Google pretraživač ali i društvene mreže. Na Internetu pretražuju svoje interese i hobije, gledaju vijesti te se informiraju o novostima iz određenih područja. Informacije za svakodnevni život variraju od ispitanika do ispitanika te njihovom okupacijom i poslom, pa tako ispitanici najčešće traže informacije o trendovima u turizmu i obrazovanju, za neke vlastite hobije kao npr. maslinarstvo i dizajn interijera, te informacije za svakodnevni život (vijesti, prognoza, recepti).

*„Ovisi koje doba godine, ovisi i u kojemu smo trenutno poslu, ima perioda kada pretražujemo uređenje kupatila, liti gledamo vremensku prognozu jer je važna u tom poslu, ovisi i o godišnjem dobu kod nas.“*

*„Ja ujutro najnovije vijesti, nešto što me zainteresira ili nešto što sam sebi zabilježila taj dan da moran naći i hobiji.“*

Svi su ispitanici jako zadovoljni profesionalnošću knjižničarki te njihovom spremnošću za pomoći oko pronalaženja neke građe.

Od ostalih usluga u knjižnici ispitanici starije fokus grupe redovito posjećuju radionice koje knjižnica organizira ali i književne susrete, te su njima više nego zadovoljni. Svi se ispitanici slažu da zbog ograničenosti prostora knjižnice pati količina građe koju mogu staviti na police ali i održavanje radionica i drugih programa. Većini ispitanika je ugodno komunicirati sa knjižničarkama te su ostvarili određeni odnos s njima, pa tako knjižničarke poznaju njihove interese i preferencije te se i same angažiraju u pronalaženju literature koja bi korisnike mogla zanimati. Na pitanje kako traže knjige i informacije u narodnoj knjižnici

ispitanici odgovaraju da koriste Internet, knjižnični katalog, preporuke drugih ljudi sličnih interesa i pitaju knjižničarke.

*„Ja konkretno kad kad imam baš neku određenu knjigu da bi pročitala onda najprije doma pogledam u katalogu njihovom eli imaju, ako imaju, odem u knjižnicu, to mi je malo veća procedura, na kojemu se dijelu nalazi nešto, ovu dječju lako nađem, ili tako neku literaturu za odrasle to mi je, ne razumim taj sistem, ako ne uspijem sama naći onda pitam da mi je donesu, da mi nađu.“*

*„Kako tražim? Mislim neko mi da preporuku, za koje ja znam da ima sličan ukus kao moj, onda idem to potražiti, ako mi se sviđa način na koji piše, ako mi je lagana za čitati, ako mi to ide onda nastavljam dalje sa tim autorom.“*

Kada ispitanici ne mogu naći neku knjigu ili informaciju u knjižnici, koriste Internet, druge knjižnice u blizini (Gradska knjižnica "Juraj Šižgorić" Šibenik), katalog NSK, te ako je knjižnica u nemogućnosti nabaviti neku određenu građu, sami je kupe. Upoznati su sa uslugom međuknjižničnog posuđivanja, ali je rijetko koriste. Ispitanici su zadovoljni profesionalnošću knjižničara te nemaju negativnih iskustava u knjižnici.

*„Nisan nikad imala neko negativno iskustvo, baš sam uvijek bila zadovoljna.“*

*„Ja neman, čak i sa zakasninom su mi uvijek izašli u susret.“*

Zadovoljni su načinom na koji se vodi knjižnica te svim uslugama knjižnice. Ispitanici starije fokus grupe naglasili su da bi htjeli da je građa na policama bolje označena, to jest da je po žanrovima.

*„Najčešće preferiramo žanrove, pa unutar tog žanra ti imaš recimo pisca iz neke zemlje kojeg bi ti želio pročitati. al najprije ideš prema žanru koji se tebi sviđa.“*

Jedan ispitanik iz mlađe fokus grupe naglasio je da mu je teže pretraživati stručnu literaturu koju koristi za posao. Kako knjižnica nema prostora, skupine 1, 2, 3 UDK su na istoj polici, te ovom ispitaniku to stvara poteškoću u pronalaženju željene literature.

*„Mislim jedan dio, di je američka, njemačka literatura, to mi je jasno, ali na primjer ako stručnu literaturu tražim to mi je malo problematičnije za naći, ne znam nekako meni u mojoj glavi dosta pomišano bude, tražim nekakve knjige o čitanju, ili odgojno pedagoške, a onda s njim još ima koje su nevezane, ne razumi se na koji se sistem slaže. Možda bi bilo bolje da je odvojeno, pedagoški dio na jednoj, psihologija na drugoj. Pa onaj dio za koji ja kažem da su teorija zavjere, i neka knjiga o metodici, sve na istoj polici. Pa mi je to, ono ne ide mi jedno s drugim, kad sam bila u Zadru, to je velika knjižnica, baš su odijeljene stvari, bilo bi mi se lakše snaći, nego tu. Vjerojatno radi prostora. Na toj polici se teško snađem.“*

Za neke ispitanike, iako su zadovoljni onime što im knjižnica pruža, ipak misle da bi trebalo biti više događanja i programa.

Ispitanici obiju fokus grupa su više nego zadovoljni uslugama u narodnoj knjižnici. Najveći 'problem' koji imaju je nerazumijevanje po kojem su načinu knjige posložene na polici. Kako uglavnom čitaju beletristiku, starija grupa ispitanika bi htjela da umjesto po književnostima (američka, njemačka, talijanska, švedska i tako dalje), građa bude posložena prema žanrovima. Na taj način, misle da bi im bilo lakše samostalno tražiti građu. Također, misle da preko kataloga ne može pretraživati po žanru, te bi im to puno olakšalo pronalazak željene građe.

*„Evo ovo šta sam naglasila na početku, da nađu nekakav sistem po žanru ili da uvedu ko što ima knjižnica u Šibeniku da imaš laptop ili kompjuter, ubaciš ključnu riječ ili ovaj žanr koji želiš, pa ti izlista nešto, jer ti ne možeš znati(...).“*

Kako je Tisno turističko mjesto, te se većina stanovnika bavi turizmom, ispitanici starije fokus grupe željeli su naglasiti da bi Knjižnica trebala imati veću vidljivost, u smislu boljih putokaza i oznaka za turiste. Knjižnica ima dobru zbirku građe na stranim jezicima. Te se ispitanici sami pobrinu da njihovi gosti dobiju i tu informaciju.

*„Ne znam zapravo, koliko je u knjižnici pokriven dio sa stranom literaturom, smeta mi šta nema nigdje jasan putokaz, na primjer da je tu knjižnica, mislim stranac će teško naći knjižnicu u Tisnome. Najprije on nema pojma da postoji knjižnica, to je pod broj jedan, kod nas inače u Tisnome ništa nije označeno pa tako nije ni knjižnica.“*

## 5.4. Rasprava

Knjižnica u Tisnom u svojih devetogodišnjem djelovanju na području Općine Tisno, znatno je poboljšala kulturni i obrazovni život svojih stanovnika. Knjižnica je glavni pokretač događanja u mjestu. Možemo se složiti da se ispitanici obiju fokus grupa slažu da je Knjižnica jedna od važnijih ustanova u Općini, te njezine usluge i programi svakako obogaćuju život mještana. Rezultati će se pominje raspraviti po istraživačkim pitanjima u sljedećim poglavljima.

### 5.4.1. Koje su potrebe odraslih korisnika u NKČ Tisno?

Rezultati istraživanja su pokazali da odrasli korisnici imaju potrebu za korištenje usluga posuđivanja te sudjelovanja u događanjima, radionicama i programima koje knjižnica organizira. Svi se ispitanici slažu da je od početka djelovanja Narodna knjižnica i čitaonica Tisno mjesto kulturnog i zabavnog života stanovnika Općine Tisno. Ispitanici žele veću knjižnicu, sa više građe i prostora za tiho čitanje. Žele razmještaj građe po žanrovima jer im se tako najlakše snalaziti po knjižnici.

Autor je mišljenja da bi svi korisnici knjižnice imali koristi od boljeg razumijevanja pretraživanja knjižničkog online kataloga, te bi knjižnica mogla napraviti radionicu na tu temu. Također, pojavljuje se potreba veće vidljivosti same knjižnice za strane turiste, te su neki od ispitanika naglasili da bi bilo odlično da postoji jasan smjerokaz prema narodnoj knjižnici te jasna i očita oznaka na samoj zgradi narodne knjižnice. Time bi se doprinijelo i turističkoj ponudi samoga mjesta Tisno.

### 5.4.2. Na koje načine odrasli članovi koriste NKČ Tisno?

Kada je u pitanju korištenje narodne knjižnice, ispitanici najviše vole sami pretraživati police, a pomoć pitaju u slučaju da nikako ne mogu naći ono što traže. Naravno, nije im strano pitati za pomoć, ali svi se slažu da vole prvo pokušati sami. Mlađi ispitanici češće koriste knjižnični katalog i Internet, u kojem najprije sami pokušaju pronaći informaciju. Stariji ispitanici se češće savjetuju sa knjižničarkama, te imaju prijateljski odnos sa njima. Kada su u pitanju sugestije i prijedlozi, njihova mišljenja se slušaju od strane knjižničarki, te nerijetko knjižnica nabavlja građu koju su zatražili korisnici. Jedan od korisnika je rekao:

*„Često znamo pričati o nekoj stručnoj literaturi pa one naruče, u više navrata. I nedavno sam razgovarala o nekoj knjizi pa je knjižničarka to sebi zabilježila, baš vezano za digitalnu pismenost i mobitele, baš smo o tome pričali, pa si je zabilježila, jednu od ovoga pisca kojeg sam tražila je imala a drugu nije imala, pa je rekla da će pogledati.“*

Želje korisnika se slušaju, te ih se pokušava, što je više moguće, ostvariti. Također knjižnica pokušava imati sve više sadržaja za odrasle u obliku radionica i programa, koji su možda malo stagnerali u posljednjim godinama zbog pandemije koja je pogodila sve grane života pa tako i korištenje i djelovanje knjižnice.

#### 5.4.3. Jesu li odrasli korisnici zadovoljni sa uslugama i programima u Knjižnici?

Kada pričamo o zadovoljstvu korisnika, svi se slažu da knjižnica nadilazi sva njihova očekivanja, s obzirom na veličinu i mogućnosti. Zadovoljni su profesionalnošću i angažiranosti knjižničarka, te kako se njihove potrebe zadovoljavaju. Odnos sa knjižničarkama je prijateljski te im one pomažu da dođu do željenih informacija. Radionice koje knjižnica nudi vrlo su posjećene, iako se svi korisnici slažu da bi ih trebalo biti više, ali isto tako priznaju da zbog ograničenosti prostora to ponekad nije moguće. Najveći dio korištenja knjižnice od strane korisnika je posudba knjižnične građe. Svi korisnici imaju samo riječi hvale za kvalitetu i relevantnost knjižnične građe koja se nabavlja. Može se reći da knjižnica Tisno prati trendove i pokušava imati najnoviju literaturu iz svih područja struka i znanosti, ali i najnovije bestsellere i romane iz beletristike.

Također knjižnica ima dobru zbirku literature na stranim jezicima, što su se svi korisnici složili da nikako nije na odmet, zbog turističke sezone i stranih gostiju koji posjećuju mjesto Tisno.

#### 5.4.4. Koje interese i potrebe korisnici ne uspijevaju ispuniti koristeći knjižnicu?

Autor ovoga rada kroz raspravu sa ispitanicima došao je do nekih novih spoznaja o potrebama i ponašanjima odraslih korisnika u NKČ Tisno. Nema puno interesa i potreba koje korisnici ne uspijevaju ispuniti u narodnoj knjižnici, ali se nameću neke poteškoće, ponajprije u snalaženju sa fizičkom građom, zatim u prostoru koji je premali i opća vidljivost knjižnice.

Kako se prije naglasilo, korisnike buni razmještaj knjižnične građe na policama, pogotovo beletristike, te bi htjeli da taj dio bude poredan po žanru, a unutar žanra prema

autoru. Korisnici žele veću knjižnicu, sa više prostora za druženje i radionice. Također, važna je vidljivost knjižnice tijekom ljeta i za strane goste koji pokazuju rastući interes za usluge i programe knjižnice iz godine u godinu. Naime knjižnica nudi različite usluge i programe za djecu tijekom turističke sezone, dok su odrasli korisnici, upravo iz razloga što je Tisno turističko mjesto, izrazili želju za boljom vidljivošću knjižnice te su kao rješenje predložili fizičke oznake i putokaze do same knjižnice čime bi se poboljšala i turistička ponuda samoga mjesta.

## Zaključak

Odrasli korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Tisno aktivni su članovi koji svoje potrebe i interese mogu zadovoljiti u narodnoj knjižnici. Od osnutka NKČ Tisno, 2014. godine, knjižnica aktivno sudjeluje u zajednici. U sada već devetogodišnjem radu, Knjižnica se ističe kao glavni pokretač većine događanja, kako kulturnih tako i obrazovnih programa i usluga. Knjižnica broji više od 5000 naslova. Od znakovitih programa Knjižnica Tisno organizira Ljeto u knjižnici, koje je ispunjeno raznim predavanjima, radionicama, sadržajima za djecu, kazališnim predstavama, raznim edukacijama, humanitarnim akcijama. Također se, kroz cijelu godinu, u knjižnici mogu pronaći razni programi za djecu i njihove roditelje.

U ovom završnom radu istražile su se potrebe i interesi odrasle skupine korisnika. Uzeo se raspon od 18 do 65 godina starosti. Cilj je bio saznati njihove potrebe i razumjeti ponašanja kako bi Knjižnica mogla unaprijediti svoj rad i pomoći zajednici.

Istraživanje se temelji na informacijama prikupljenih metodom fokus grupe na uzroku od dvije fokus grupe. U istraživanje su uključene punoljetne osobe, odrasli korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Tisno. Prva grupa, u kojoj su sudjelovale 3 osobe, obuhvaća ispitanike - odrasle korisnike do 40 godina (mlađi ispitanici). Druga grupa od 4 osobe obuhvaća odrasle korisnike od 40 do 65 godina (stariji ispitanici). Pri odabiru ispitanika željela su se ispuniti dva kriterija: punoljetnost osobe i članstvo u knjižnici. Postoje male razlike u potrebama između ovih dviju skupina, te one imaju više zajedničkih karakteristika i interesa u korištenju narodne knjižnice.

Rezultati istraživanja su pokazali da odrasli korisnici imaju potrebu za korištenje usluga posuđivanja te sudjelovanja u događanjima, radionicama i programima koje knjižnica organizira.

Kada je u pitanju korištenje narodne knjižnice, ispitanici najviše vole sami pretraživati police, a pomoć pitaju u slučaju da nikako ne mogu naći ono što traže. Želje korisnika se slušaju, te ih se pokušava, što je više moguće, ostvariti.

Kada pričamo o zadovoljstvu korisnika, svi se slažu da knjižnica nadilazi sva njihova očekivanja, s obzirom na veličinu i mogućnosti. Zadovoljni su profesionalnošću i angažiranosti knjižničarka, te kako se njihove potrebe zadovoljavaju. Knjižničari imaju prijateljski odnos sa svojim korisnicima, te uvažavaju njihove prijedloge i sugestije u rad i djelovanje narodne knjižnice.

Korisnici imaju sve pohvale za rad NKČ Tisno, ali su naglasili par problema s kojima se susreću. Prvi problem vide u fizičkom rasporedu knjižnične građe na policama, koji bi im



bio jasniji, to jest lakše bi se snalazili, da je građa posložena po žanrovima te unutar žanra po autorima. Na taj način bi lakše pretraživali police i došli do željene građe. Korisnici vole sami pretraživati police, te im je to dio čari posjećivanja knjižnice. Drugi problem je veličina narodne knjižnice, za koju kažu da je prostor premali, te bi trebala bi veća nego je sad, radi lakšeg snalaženja i količine knjižnične građe koja se može izložiti, ali i radi mjesta za održavanje radionica i programa. Treći problem je vidljivost narodne knjižnice za turiste, gdje kao rješenje predlažu oznake i putokaze koji će, one koji ne znaju, osvijestiti o postojanju ove ustanove. Time bi se dodala dodatna vrijednost turističkoj ponudi, jer mnogo je stranih gostiju zainteresirano za ovakvu uslugu.

Autor želi naglasiti da bi knjižnica trebala korisnicima omogućiti edukativne programe i radionice u smjeru razumijevanja razmještaja knjižnične građe i korištenje online kataloga. Time bi korisnici proširili svoje znanje o narodnoj knjižnici i znali bolje iskoristiti usluge koje knjižnica nudi.

## Popis literature

1. Andersen, Deborah L. 2002. „Communicating information across cultures: understanding how others work.“  
Pristupljeno: 16. listopada 2022.  
<http://pantaneto.co.uk/communicating-information-across-cultures-deborah-lines-andersen/>
2. American Library Association. 1989. „Information Literacy: Final Report.“ ALA.org.  
Pristupljeno: 10. rujan 2023.  
<https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
3. Anyira, Isaac Echezonam. 2011. „The Anatomy of Library Users in the 21st Century.“  
Library Philosophy and Practice 5: 535.  
Pristupljeno: 15. listopada 2022.  
<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1566&context=libphilprac>
4. Bašić, Martina. 2018. „Informacijske potrebe korisnika u knjižnicama na primjeru Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak.“ Repozitorij Filozofskog fakulteta u Zagrebu.  
Pristupljeno: 11. listopada 2022.  
<http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/10181/>
5. Bates, Marcia J. 2010. "Information Behavior." U Encyclopedia of Library and Information Sciences, 3rd Ed., uredile Marcia J. Bates i Mary Niles Maack., 2381-2391. New York: CRC Press.  
Pristupljeno: 7. listopad 2022.  
<http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>
6. Ćuzela, Josip. 2016. „Povijest knjižnice.“ Narodna knjižnica i čitaonica Tisno.  
Pristupljeno: 16. listopada 2022.  
<http://www.nkc-tisno.hr/index.php/povijest-knjiznice>
7. Đukec Kero, Ivančica, Kristina Krpan i Aleksandra Pikić. 2018. „Za anketu vam trebaju približno 3 minute, a novu knjižnicu dobivate zauvijek!: istraživanje za novu zgradu Gradske knjižnice u Zagrebu.“ Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, br. 1: 151-172.

Pristupljeno: 28. veljače 2023.

<https://doi.org/10.30754/vbh.61.1.613>

8. Faletar Tanacković, Sanjica, Tomislav Jakopec i Darko Lacović. 2016. „Što korisnici rade na knjižničnim računalima?: rezultati istraživanja u narodnim knjižnicama u istočnoj Hrvatskoj“ Vjesnik bibliotekara Hrvatske 59, br. 3-4: 103-130

Pristupljeno: 27. veljače 2023.

<https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/503>

9. Grubačević, Ivana. 2015. „Informacijske potrebe korisnika u narodnim knjižnicama: primjer Gradske knjižnice Velika Gorica.“ Repozitorij Filozofskog fakulteta u Zagrebu, Pristupljeno: 15. listopada 2022.

[http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5782/.](http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5782/)

10. Guinchat, Claire i Michel Menou. 1983. General introduction to the techniques of information and documentation work. Paris: UNESCO

Pristupljeno: 10. rujan 2023.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000047393>

11. Indir, Ida. 2012. „IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice.“ Prikaz IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, Christine Koontz i Barbara Gubbin. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, br. 1: 124-132.

Pristupljeno: 7. listopad 2022.

[https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/332.](https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/332)

12. Koontz, Christine i Barbara Gubbin. 2011. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Prevela: Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

13. Kadir, Mohd Razilan Abdul, Nurul Iylia Sabeela Johari i Norhayati Hussin. 2018. „Information Needs and Information Seeking Behaviour: A Case Study on Students in Private University Library.“ International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development 7, br. 3: 226–235.

Pristupljeno: 7. listopad 2022.

<http://dx.doi.org/10.6007/IJARPED/v7-i3/4361>

14. Lukačević, Srđan, Kornelija Petr Balog i Dino Radmilović. 2021. „Čitanje u doba „korone“: čitateljske navike grašana Republike Hrvatske tijekom pandemije bolesti COVID-19.“ Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 64, br.2: 1-32.

Pristupljeno: 9. rujan 2023.

<https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/905>

15. Ministarstvo kulture i medija. 24. rujna 2021. Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, NN 103/2021.  
Pristupljeno: 8. listopada 2022.  
[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_09\\_103\\_1834.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html)
16. Narodna knjižnica i čitaonica Tisno. 2019. Statut.  
Objavljeno: 23. srpnja 2019.  
Pristupljeno: 16. rujan 2023.  
[http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/STATUT\\_2019\\_PRO%C4%8CI%C5%A0%C4%86ENI\\_TEKST\\_.pdf](http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/STATUT_2019_PRO%C4%8CI%C5%A0%C4%86ENI_TEKST_.pdf)
17. Narodna knjižnica i čitaonica Tisno. n.d. Pravilnik o pružanju usluga i korištenju knjižnične građe u Narodnoj knjižnici i čitaonici Tisno.  
Objavljeno: 8. prosinca 2014.  
Pristupljeno: 7. ožujak 2023.  
[http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/PRAVILNIK\\_o\\_pruzanju\\_usluga.pdf](http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/PRAVILNIK_o_pruzanju_usluga.pdf)
18. Narodna knjižnica i čitaonica Tisno. n.d. Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta te načinu rada Narodne knjižnice i čitaonice Tisno.  
Objavljeno: 10. srpnja 2015.  
Pristupljeno: 7. ožujak 2023.  
[http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/PRAVILNIK\\_O\\_UNUTARNJEM\\_USTROJSTVU.pdf](http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/PRAVILNIK_O_UNUTARNJEM_USTROJSTVU.pdf)
19. Olarongbe, Shuaib Agboola, Olusegun Samuel Adepoju, Hawwa Bolanle Akanbi-Ademolake i Taiye Austin Pedro. 2013. „An assessment of information needs and characteristics of users of Oyo State Public Library, Nigeria“ *Library Philosophy and Practice* 978. 1-17.  
Pristupljeno: 12. listopada 2022.  
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/978>
20. Oldenburg, Ray. 1989. *The great good place*. New York: Paragon House. U *Bruxvoort, Diane* 2017. „Library as third place: A strategic framework.“ *SCONUL Focus*, br. 68: 13-14.  
Pristupljeno: 2. ožujka 2023.  
<https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/Focus%2068.pdf>

21. Paradžik, Ljubica, Josipa Jukić i Ljiljana Karapetrić Bolfan. 2018. „Primjena fokusnih grupa kao kvalitativne metode istraživanja u populaciji djece i adolescenata.“ *Socijalna psihijatrija* 46, br. 4: 442-456  
Pristupljeno: 7. ožujka 2023.  
<https://hrcak.srce.hr/214846>
22. Pavlović, Marko i Juric, Mate. 2020. „Potrebe i zadovoljstvo korisnika bibliobusa Gradske knjižnica Zadar.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63, br. 1-2: 309-336.  
Pristupljeno: 27. veljače 2023.  
<https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/827>
23. Skoko, Božo i Vanesa Benković. 2009. „Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene.“ *Politička misao* 46, br. 3: str. 217-236  
Pristupljeno: 7. ožujka 2023.  
<https://hrcak.srce.hr/50954>
24. Tadić, Katica. 2006. „Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare.“ Digitalna zbirka za studenta Filozofskog fakulteta u Zagrebu.  
Pristupljeno: 8. listopada 2022.  
<http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/katm.htm>
25. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 1995. UNESCO.  
Pristupljeno: 11. listopada 2022.  
[http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm)
26. Webber, Sheila i Johnston Bill. 2000. „Conceptions of information literacy: new perspectives and implications.“ U *Journal of information science*. 26, br. 6: 381-397.  
Pristupljeno: 11. listopada 2022.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.915.575&rep=rep1&type=pdf>
27. Wilson, Thomas Daniel. 2016. „A general theory of human information behaviour.“ U *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference*. 20-23. rujna 2016. Zadar. *Information Research* 21, br. 4.  
Pristupljeno: 7. listopad 2022.  
<http://www.informationr.net/ir/21-4/isic/isic1601.html>
28. Wilson, Thomas Daniel. 2006. „On user studies and information needs.“ U *Journal of documentation* 62, br. 6: 658-670.  
Pristupljeno: 13. rujan 2023.

[https://www.researchgate.net/publication/249364883\\_On\\_User\\_Studies\\_and\\_Information\\_Needs](https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs)

29. Wilson, Thomas Daniel. 2000. „Human information behavior.“ *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline* 3, br. 2: 49-55.

Pristupljeno: 7. listopada 2022.

<https://doi.org/10.28945/576>

30. Wilson, Thomas Daniel. 1999. „Models in information behaviour research.“ *U Journal of Documentation* 55, br.3: 249-270.

Pristupljeno: 7. listopada 2022.

[http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis610/TDWilson\\_Only\\_1999.pdf](http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis610/TDWilson_Only_1999.pdf)

## Summary

### Information needs and behavior of adult users in the Tisno Public Library

This paper deals with adults as group of library users and its information needs and behaviors. It is interesting to investigate these behaviors and needs of a small island community that does not have a long tradition of librarianship. Namely, the Tisno Public Library will soon celebrate its ninth year of existence in its current form. The goal of this research is to study the information needs and behaviors of a specific community (adult users Tisno Public Library) in order to use the results to improve the library's operations and to find out the real needs of adult users. The Focus group method was used to investigate the attitudes, opinions and experiences of adult users about their needs and behaviors when using the public library. This research aims to learn the reasons, opinions, and attitudes of adult users about the services and programs that the library should have and offer. The research is based on information collected through the Focus group method on the cause of two focus groups. Each group has 3 to 4 subjects. Adult users of the Tisno Public Library were included in the research. The research showed that the users are satisfied with the work of the library and librarians. They see the problem in the arrangement of library materials on the shelves, the size and better visibility of the public library.

### Keywords

Information needs, Information behaviors, Tisno Public Library, Adult users

## Prilozi

### Prilog 1.

Pitanja za fokus grupu – Vodič za razgovor

#### **Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Tisno**

Cilj ovog istraživanja je proučiti informacijske potrebe i ponašanja specifične zajednice (odraslih korisnika NKČ Tisno) kako bi se dobivenim rezultatima unaprijedilo poslovanje knjižnice i saznale realne potrebe odraslih korisnika.

Istraživačka pitanja ovoga rada su:

1. Koje su potrebe odraslih korisnika u NKČ Tisno?
2. Na koje načine odrasli članovi koriste NKČ Tisno?
3. Jesu li odrasli korisnici zadovoljni sa uslugama i programima u Knjižnici?
4. Koje interese i potrebe korisnici ne uspijevaju ispuniti koristeći knjižnicu?

Uvod:

Hvala svima na dolasku. Ja sam Sara Lučić, studentica treće godine preddiplomskog studija Informacijskih znanosti. Ovo se istraživanje provodi u svrhu završnog rada „Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Tisno“. Cilj ovog istraživanja je proučiti informacijske potrebe i ponašanja specifične zajednice odraslih korisnika kako bi se dobivenim rezultatima unaprijedilo poslovanje knjižnice i saznale realne potrebe korisnika. Prije samog razgovora trebam vaš pristanak za sudjelovanjem u istraživanju. Snimke neće biti objavljene a potrebne su kako bi se točno zabilježili odgovori. Identitet također neće biti objavljen. Snimka će se obrisati nakon transkripcije. Nadam se da ćete tijekom razgovora biti opušteni i otvoreni.

PITANJA:

1. Najprije ću vas pitati što za vas predstavlja knjižnica? Kakva je to ustanova?  
(*Potpitanje: Recite nam nešto o svom dosadašnjem iskustvu sa knjižnicom.* )
2. Koliko dugo ste korisnici knjižnice?
3. Mislite li da je naša knjižnica na adekvatnom mjestu?  
(*Ako nije:* ) Što biste promijenili?
4. Opišite svoj tipični posjet narodnoj knjižnici, što obično radite kad dođete u knjižnicu?
5. Koliko često koristite knjižnicu?



6. Koristite li knjižnicu za tiho čitanje? Što čitate? (novine, časopise, portale)
7. Kakve knjige posuđujete? Koje teme vas zanimaju?
8. Koji su općenito vaši interesi? Možete li u knjižnici dobiti informacije o njima?
9. Pitate li knjižničare za pomoć u traženju informacija o nekoj temi?
10. Koristite li se Internetom i računalima u knjižnici?
11. Pretražujete li Internet? Koje teme ili koje informacije ili vrste informacija vas obično zanimaju?
12. Koje još usluge ili sadržaje u knjižnici koristite?
13. Posjećujete li neka događanja, programe u knjižnici? (Potpitanje: Kakvi su vam dojmovi, jeste li zadovoljni s tim aktivnostima)
14. Kako tražite knjige i druge sadržaje u narodnoj knjižnici? (pretraživanje kataloga, uslužni pult, samostalno itd.)?
15. Mislite li da knjižničari u knjižnici mogu prepoznati vaše potrebe?
16. Jeste li zadovoljni s načinom na koji se usluge pružaju u knjižnici?
17. Jeste li zadovoljni profesionalnošću knjižničara?
18. Imate li negativnih iskustva u knjižnici?
19. Kako biste općenito ocijenili kvalitetu usluga u narodnoj knjižnici?
20. Koje informacije vam trebaju u svakodnevnom životu? Pojasnite Vaše odgovore
21. Jeste li ikada tražili informacije koje niste našli u narodnoj knjižnici? Na koji ste način došli do odgovora? (Negativna iskustva)  
(Potpitanje: koje izvore informacija ste koristili osim narodne knjižnice, npr. online izvore, druge knjižnice, jeste li pitali nekoga?)
22. Koje bi izmjene željeli vidjeti u narodnoj knjižnici kako bi se poboljšala iskustva korištenja?
23. Jeste li do sad imali priliku na neki način dati svoje prijedloge, sugestije ili komentare za unaprjeđenje knjižnice?
24. Imate li za kraj nešto dodati a da Vas nismo pitali?

## Prilog 2.

### Transkript - Grupa 1

Moderator: Hvala svima na dolasku. Ja sam Sara Lučić, studentica treće godine preddiplomskog studija Informacijskih znanosti. Ovo se istraživanje provodi u svrhu završnog rada „Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Tisno“. Cilj ovog istraživanja je proučiti informacijske potrebe i ponašanja specifične zajednice odraslih korisnika kako bi se dobivenim rezultatima unaprijedilo poslovanje knjižnice i saznale realne potrebe korisnika. Prije samog razgovora trebam vaš pristanak za sudjelovanjem u istraživanju.

Svi: Pristajem.

Moderator: Snimke neće biti objavljene, a potrebne su kako bi se točno zabilježili odgovori. Identitet također neće biti objavljen. Snimka će se obrisati nakon transkripcije. Nadam se da ćete tijekom razgovora biti opušteni i otvoreni.

Moderator: Što za vas predstavlja knjižnica?

Ispitanik 1: Mjesto stjecanja novih znanja.

Ispitanik 2: Veselje.

Ispitanik 3: Zadovoljstvo.

Ispitanik 4: Kulturna ustanova koja nam treba pružiti ono što mi želimo.

Ispitanik 1: obrazovanom, edukativnom.

Ispitanik 2: Ovisno što je u trenutku, tamo si siguran da ćeš potražiti odgovor.

Moderator: Kakvo je vaše dosadašnje iskustvo s knjižnicom?

Ispitanik 4: Odlično.

Ispitanik 3: Odlično.

Ispitanik 2: Dapače.

Moderator: Općenito s knjižnicama, a s ovom našom u Tisnome?

Ispitanik 4: S ovom u Tisnom pogotovo.

Moderator: Koliko ste dugo korisnici?

Ispitanik 4: Od početka, kad je to bilo?

Ispitanik 3: Od kad je otvorena.

Ispitanik 2: Nisam dugo, ali sam apsolutno zadovoljna.

Moderator: Mislite li da knjižnica, u toj zgradi u kojoj se nalazi na adekvatnom mjestu za nju?

Ispitanik 4: Je ona na adekvatnom mjestu, međutim kako su je skratili, trebala bi biti malo veća, prostor je preskućen.

Ispitanik 2: Da, ukrali su joj prostor.

Ispitanik 1: Prostor je premalen ali je zgrada u centru.

Ispitanik 3: Lokacija je odlična, ali je prostorija trebala biti još veća, koliko je sad pa još tako veća.

Moderator: Kad posjetite knjižnicu što najčešće radite u njoj? Koji je proces, što obično radite?

Ispitanik 2: Obično se konzultiran.

Ispitanik 1: Knjige tražim, koje me zanimaju.

Ispitanik 2: Kad nemam previše vremena, onda se konzultiram s knjižničarkom.

Ispitanik 3: Ja već znam di moran tražiti, jer čitam određenu, kad uđen u knjižnicu idem na tu stranu di su te knjige, romani.

Ispitanik 4: Ja pratin kroz novine i Internet literaturu i nove knjige koje izlaze, izaberen šta treban, dođem kod njih, pitan imaju li nemaju, ako nemaju, pitan da mi nešto preporuče.

Moderator: Koliko često koristite knjižnicu, to ste mi sad odgovorili, pošto svi čitate i volite čitati. Koristite li knjižnicu za tiho čitanje?

svi ne

Ispitanik 4: Nekad kad sam bila mlađa sam koristila zbog faksa.

Ispitanik 1: To je prije bilo, prije sam ja znala čitati i novine u knjižnici, ali to je bilo prije dok nije bilo Interneta i mobitela, onda su puno više koristile za te stvari.

Ispitanik 3: Nema tišine, ne mogu to.

Ispitanik 2: Ima tišine, ali nije prostor.

Moderator: Znači bilo bi super da knjižnica ima kao šta je imala u početku, imala još dodatni prostor.

Ispitanik 2: Mislim da bi se tamo i razvilo tokom vremena takva upotreba.

Ispitanik 4: Ali ne za nas, mi nismo za tiho čitanje.

Moderator: Jedno pitanje, kakve knjige posuđujete, koje vas teme zanimaju, što najčešće čitate?

Ispitanik 3: Ja čitan povijesne ljubavne romane.

Ispitanik 2: Ja svašta u stvari, zavisi, možda se nekad na psihologiju bacin, volim pročitati dobru dramatiku, stare knjige volim pročitati ponovo. Došla san u fazu kada neke stvari volim ponovno.

Ispitanik 3: I ja volim ponovo, neke knjige.

Ispitanik 4: Zaboravljaju. (smijeh)

Ispitanik 1: Krimiće najčešće, oni me najviše opuštaju.

Ispitanik 4: Od publicistike preko, ajmo reći, ne mogu reći da su to znanstvene, al da imaju veze sa i biologijom, fizikom tako, novije stvari na polju znanstvenog, volim biti u toku. i onda krimiće sam čitala nonstop a i sad volim dobar, bas onako da nije površno nešto.

Moderator: Je li vam onda kada odete pitati informaciju, dobijete dobru informaciju, jeli je relevantna za to što vi tražite?

Ispitanik 3: Je, je.

Ispitanik 2: Dapače, svaki put kad mi je trebalo.

Ispitanik 4: Uglavnom.

Moderator: Općenito vaši interesi. Možete li o njima naći informacije u knjižnici, ili tražite li o svojim interesima?

Ispitanik 4: Je, tražim.

Ispitanik 2: Nije knjižnica jedini izvor informacija zapravo.

Moderator: Općenito, mislite da bi knjižničarka vas mogla dalje uputiti s obzirom na neki vaš interes?

Svi: Da.

Moderator: Pitate li knjižničara za pomoć onda?

Svi: Da!

Ispitanik 4: Između ostaloga, knjižnica u Tisnom, neznan je li zbog skučenosti, po meni jedina mana te knjižnice je, zašto moramo često pitati, zašto (knjige) nisu složene po žanru, nego po književnostima i onda u biti ti dođeš i pogodiš, jedino ako znaš što tražiš, zato se ja prije informiran, a recimo, knjižničarka, točno zna šta ja oću, uglavnom uvrnute knjige, i ona meni čim dođu takve knjige stavi sa strane. 'Iman za te knjigu!'

Moderator: Mislite li onda da bi razmještaj po žanru, temi bio bolji?

Ispitanik 4: Da, po meni da.

Ispitanik 3: Da, da.

Ispitanik 1: Najčešće preferiramo žanrove, pa unutar tog žanra ti imaš recimo pisca iz neke zemlje koju bi ti želio pročitati. Al najprije ideš prema žanru koji se tebi sviđa.

Ispitanik 4: To je glavni minus, kao u Šibenskoj, tamo je po žanrovima, odma znan di ću.

Ispitanik 1: Različito je i tamo, imaš najprije su bile dvije police koje su bile recimo atraktivne i one su bile po žanru, a kad bi ulazia dublje unutra, onda si imao po prezimenima, u stvari.

Ispitanik 4: To je to, što je najpraktičnije bilo.

Ispitanik 1: Znači, kad si ulazia dublje u knjižnicu, ali to je već bilo za one koji su znali šta traže, a prve dvije police su bile kao atraktivne.

Ispitanik 4: One ispred su bile i kao najnovije stvari, dobro ode imamo to na pultu.

Ispitanik 3: Mala je knjižnica, ali je to ok.

Moderator: Znači to vam pomaže, kad su tako odvojene knjige. A Internet, je li ga koristite u knjižnici?

Svi: Ne!

Ispitanik 1: Internet u knjižnici je prije bila potreba jako velika, sad je sve na mobitelima.

Ispitanik 4: Možda ovi stariji, koji doma nemaju kompjuter pa im dobro dođe u knjižnici.

Moderator: Teme koje pretražujete na Internetu?

Ispitanik 2: Zaista svašta.

Ispitanik 3: Teme najčešće vezane za hobije.

Ispitanik 1: Tema ovisi o riječi koju sam čula i vidila taj dan.

Ispitanik 4: Ja ujutro najnovije vijesti, nešto što me zainteresira ili nešto što sam sebi zabilježila taj dan da moram naći i hobiji.

Ispitanik 2: Slično tako, da.

Moderator: Osim posuđivanja knjiga, koje još sadržaje ili usluge koristite, koje knjižnica pruža?

Ispitanik 4: Radionice.

Ispitanik 3: Videe ne posuđujem.

Ispitanik 4: Bili smo na gostovanjima autora, predstavljanju knjiga.

Ispitanik 3: Ali pretežno radionice.

Moderator: Jeste li zadovoljni sa tim aktivnostima?

Svi: Da, jesmo.

Ispitanik 3: Trebalo bi ih biti više.

Moderator: Kako tražite knjige i druge sadržaje u narodnoj knjižnici? Pitate ili knjižničara ili znate šta želite?

Ispitanik 4: Znamo što želimo, to je lako naći, pitamo kad ne znamo šta želimo, a treće ono što bi tili po žanru, ne možemo naći, zato moramo opet pitati.

Ispitanik 3: U stvari i reće da je došla ta knjiga koju ja preferiran.

Moderator: Mislite li da knjižničari mogu prepoznati vaše potrebe, jesu li neki bolji, lošiji?

Ispitanik 4: Ovisi o tome koliko je često ta osoba tu kad ja dolazin. Jedna totalno zna, jer je najčešće.

Ispitanik 2: I obično naletin na nju.

Ispitanik 4: Druga je prilično, dobro, al mlađa je, onda mi da neku i svježiju, volim kad se sve tri minjaju onda uvijek neku novu, to ti je ko sa RSS koji dobivaš na Internetu, samo ti šalje ono što su tvoji interesi, ja volim nešto i van toga da mi neki predloži, sve tri su mi ok.

Moderator: Vaša potreba se zadovolji?

Ispitanik 4: Da, da, svakako.

Moderator: Jeste li zadovoljni s načinom na koji se usluge pružaju u knjižnici?

Ispitanik 1: Je.

Ispitanik 3: Da, da.

Moderator: I, tipa kad su neke radionice, uredu vam je način na koji se to oglašava, kako dođete do informacije?

Ispitanik 4: Preko Fejsa.

Ispitanik 3: Preko grupe.

Moderator: Imate li negativnih iskustava u knjižnici?

Svi: Ne.

Moderator: Možemo onda reći da su knjižničari profesionalni?

Svi: Da.

Moderator: Kako biste općenito ocijenili kvalitetu usluga u narodnoj knjižnici?

Svi: Jako smo zadovolji.

Ispitanik 4: Jako su profesionalni, premašili su moja očekivanja.

Moderator: Za tako malu knjižnicu, jako je dobra?

Svi: Da, je.

Ispitanik 4: Ne, šta je profesionalno, zaista su odlične.

Ispitanik 1: Ljubazni su, spremni su pomoći.

Ispitanik 2: Jako, da.

Ispitanik 4: I vidimo da su profesionalni, baš vode računa, mi ovako pričamo i sve, ali ona odradi svoj posla.

Moderator: Koje informacije vam trebaju u svakodnevnom životu? Pojasnite Vaše odgovore.

Ispitanik 2: Zavisi kakve san volje, nekad me ne interesira niti vijesti ujutro, nekad želim znati sve.

Ispitanik 4: Recimo ujutro prije posla, vezano za ono šta radiš, najprije vijesti, onda profesionalni dio koji ti treba, nama konkretno vezano u turizam, poslovne neke vijesti koje sam dužna pratiti.

Ispitanik 1: Ovisi koje doba godine, ovisi i o u kojemu smo trenutno poslu, ima perioda kada pretražujemo uređenje kupatila, liti gledamo vremensku prognozu jer je važna u tom poslu, ovisi i o godišnjem dobu kod nas.

Ispitanik 2: Ovisno o situaciji.

Ispitanik 4: Ovisi o tome šta radiš, za posao ako ti treba neka informacija, moraš je imati pravodobno.

Ispitanik 1: Ovisi da li planiramo neko putovanje.

Ispitanik 2: Ovisi o trenutnim interesima, situacijama, sklonostima.

Ispitanik 4: Ali konstantno se pretražuju dizajni i hobiji, Pinterest.

Ispitanik 3: Pinterest i YouTube.

Ispitanik 1: Mi pretražujemo Internet vrlo specifično, usko vezano za naše godine, najviše se Google-om koristimo.

Moderator: Jeste li ikada tražili informacije koje niste našli u narodnoj knjižnici? Na koji ste način došli do odgovora znači, bili ste u knjižnici, tražili ste neku knjigu i niste dobili tu informaciju.

Ispitanik 4: Jesam, al zapisali su i nabavili, ako mogu nabave je. Ako nisu našli, pretražili su i našli di ima, npr u Šibeniku.

Ispitanik 3: Imaju opciju međuknjižničnog posuđivanja isto, jednom mi je tako nabavila.

Ispitanik 4: Meni su ponudili, ali sam je sama na kraju.

Moderator: Na koji način bi onda došli do, na primjer te knjige, ako knjižnica ne može nikako vam pružiti?

Ispitanik 1: Onda odemo na Internet i onda tražimo di bi je mogli naći.

Ispitanik 4: Ili oni pretraže međuknjižnično, ja pretražim di je ima kupiti ako knjižnica ne može, ako mi je baš stalo da imam tu knjigu.

Ispitanik 1: Ja sam znala otići na Sveučilišnu knjižnicu u Zagrebu, na njihov pretraživač. Postoji mogućnost posuđivanja e-knjige, to nisam još isprobala, al sam čula da ima.

Moderator: Dobro. Odgovorili ste mi i na potpitanja sada, a nisam ih ni pitala. I sad malo, sad ova zadnja tri pitanja, pri kraju smo, su nekakva, nekakvi vaši prijedlozi za poboljšanje rada. Kakve bi izmjene željeli vidjeti u Narodnoj knjižnici kako bi se poboljšala iskustva korištenja?

Ispitanik 4: Evo ovo šta sam naglasila na početku da nađu nekakav sistem po žanru ili da uvedu ko što ima knjižnica u Šibeniku da imaš laptop ili kompjuter, di ubaciš ključnu riječ ili, ovaj, žanr koji želiš pa ti izlista nešto jer ti ne možeš znati. Eto tako, znači tematski je.

Moderator: Koristili ste ka knjižnične kataloge? Niste nikad pretraživali po žanru, po temama?

Ispitanik 4: Nisan, po temama u Šibeniku san bila lupila, doduše to nije bila tema koliko je bija naslov knjige pa mi je možda zato odma izbacilo, da. Mislin da san lupila bila nešto publicistika i onda sam ipak znala autora ka.

Moderator: Al da niste znali ništa?

Ispitanik 4: E ne znan, al zato bi bilo dobro da je po žanru otprilike pa bi fizički, ili ovako mislin ili preko laptopa, odnosno ne znan, ovaj nešto, jer kad ti ne možeš preko kataloga. Evo ja s tim imam najvećih problema, dođen i sad, znaš kako sam ispočetka kad se otvorila knjižnica, švedski krimići naravno. Dođeš tamo buljiš otvori i aha! tu su svi na hrpi i kad sam ih sve progutala šta sad! Čitala bi njemački, al neznan šta je.

Ispitanik 1: Ne znaš koji su u biti, ne znaš odakle krenuti.

Ispitanik 4: Ima Hrvatska, ima engleska, američka.

Moderator: Može biti, ne znam, krimić, romanca, povijesni ali su svi, naprimjer, njemački.

Ispitanik 4: Jedino je publicistika odvojena, u publicistici točno vidiš di je šta, medicinski dio, biografije i tako nešto, a da nije, ti bi mora i vrljati i po publicistici. Znači po žanru, to je osnovno po meni šta fali, jer dođem tamo, onda bi puno vremena izgubila još kod knjižničarke, a uvek moran nešto.

Ispitanik 3: Mislim da je možda najveća (mana) šta to nije složeno tako, da lakše dođeš.

Ispitanik 4: Bilo bi dobro da ima i pretraživanje, da ubaciš ključnu riječ i po tome.

Ispitanik 1: Recimo, često puta se meni dogodi da ja želim sve knjige određenog pisca pročitati ako mi se sviđa njegov način kako piše, bilo bi zgodno da upišeš ime pisca, da ti izbací sve šta je on napisao ili šta oni imaju, i da onda znaš, aha ovo sam pročitao, ovo san pročitao, e sad ostala mi je ova knjiga ode, šesta knjiga,

Ispitanik 4: Znaš koja je za mene glavna stvar u knjižnici, da oni mogu vidjeti jesan li ja knjigu pročitao ili nisam.

Ispitanik 3: Ali dobro, oni to imaju.

Moderator: Jeste li do sad imali priliku na neki način dati svoje prijedloge, sugestije ili komentare za unaprjeđenje knjižnice?

Ispitanik 4: Je, i dosta su oni to ispočetka slušali, i poslije su se same angažirale.

Moderator: I sad za kraj. Imate li nešto dodati a da nismo to prošli?

Ispitanik 2: Zapravo ne.

Ispitanik 1: Neznam zapravo, koliko je u knjižnici pokriven dio sa stranom literaturom, smeta mi šta nema nigdje jasan putokaz, na primjer da je tu knjižnica. Mislim stranac će teško naći knjižnicu u Tisnom. Najprije on nema pojma da postoji knjižnica, to je pod broj jedan, kod nas inače u Tisnom ništa nije označeno pa tako nije ni knjižnica.

Ispitanik 4: Mi smo to njima govorili, na recepciji ili turistima doma kažemo, ili imamo doma knjiga.

Ispitanik 1: To je recimo, turisti jednostavno ne znaju di je knjižnica i ne znaju da se može.



Ispitanik 4: Ubiti da, nije vidljivo.

Ispitanik 1: Nema je, nje nigdje nema, nema čak na svojoj prednjoj strani, da ti sad vidiš velika slova Narodna čitaonica i knjižnica Tisno.

Ispitanik 3: Moraš doći jako blizu.

Ispitanik 2: Nije vidljivo zapravo.

Ispitanik 1: To bi trebalo na nivou uređenja mjesta napraviti, da se vidi da je ta knjižnica tu, možeš kraj mjesta slaviti putokaze, samo staviš putokaz.

Moderator: A ove male knjižnice, eli van to dobro?

Ispitanik 1: To je odlično, ove male kućice.

Ispitanik 4: Imaš ih po recepcijama.

Ispitanik 3: Simpatično je.

Ispitanik 1: I turisti ih koriste, ne samo mi, ljudi koji dolaze su oduševljeni sa takvom idejom, uopće sa takvim načinom, ima toga sve više po Tisnome.

Ispitanik 4: Ja ih i doma stavin, u kampu, donili bi stare i uzeli bi ove, oduševili bi se, stvarno je bilo knjiga koliko voliš i to ne loših knjiga.

Ispitanik 1: Ja mislim da bi se na tome moglo raditi, mislim da bi se najprije moglo napraviti na nekoj fizičkoj promociji same knjižnice i uopće njezinog postojanja, prvenstveno ljeti.

Moderator: Mislite da bi za turizam bila super dodatna stvar?

Ispitanik 2: Dapače.

Ispitanik 4: Pitaju, ja sam upućivala ljude koji duže stoje, evo na primjer mi smo u kampu imali paušalce, oni stoje po pola godine.

Ispitanik 3: Da.

Ispitanik 1: To recimo kamperi, bi, sigurno da bi.

Ispitanik 4: I oni su tamo uglavnom znali di, kud, dosta velik broj je iša tamo.

Ispitanik 1: Mislim ako ih obavijestimo znaju, ali mislim zašto se ne bi nešto na tu temu napravilo, jednostavno vidljivo.

Ispitanik 4: Baš to, jedan putokaz bi riješio dilemu.

Ispitanik 1: Da se zna di je.

Ispitanik 4: Ne znam da li je na Google-u lokacija kao takva?

Ispitanik 2: Mislim da da.

Ispitanik 4: Jer ona je priko Fejsa označena, trebalo bi onda biti i tamo, samo na koji način je označena, ako su stavili Narodna knjižnica i čitaonica, šta će to, ne znači ništa to.

Moderator: Da, strancima.

Ispitanik 1: Eto to bi na primjer moglo, i kad bi moglo naravno veći prostor knjižnice.

Svi: Da, to.

Ispitanik 4: Ovako moraju vraćati dio.

Ispitanik 3: Pa i za radionice bi bilo dobro da je malo još i veće, da ne smetaš tamo na prolazu.

Moderator: Da, da ne uzmeš cili jedan odjel da bi ima radionicu.

Moderator: Onda smo gotovi, hvala vam svima na dolasku, hvala vam na odgovorima, nadam se da je bilo dobro!

Prilog 3.

Transkript - Grupa 2

Moderator: Hvala svima na dolasku. Ja sam Sara Lučić, studentica treće godine preddiplomskog studija Informacijskih znanosti. Ovo istraživanje provodi se u svrhu završnog rada „Informacijske potrebe i ponašanja odraslih korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Tisno“. Cilj ovog istraživanja je proučiti informacijske potrebe i ponašanja specifične zajednice odraslih korisnika kako bi se dobivenim rezultatima unaprijedilo poslovanje knjižnice i saznale realne potrebe korisnika. Prije samog razgovora trebam vaš pristanak za sudjelovanjem u istraživanju.

Svi: Pristajem.

Moderator: Snimke neće biti objavljene, a potrebne su kako bi se točno zabilježili odgovori. Identitet također neće biti objavljen. Snimka će se obrisati nakon transkripcije. Nadam se da ćete tijekom razgovora biti opušteni i otvoreni.

Moderator: prvo ću vas pitati što za vas predstavlja knjižnica? Kad čujete riječ knjižnica, što za vas to predstavlja? Možemo ići po nekom redu. Kakva je to ustanova?

Ispitanik 1: Za mene knjižnica predstavlja izvor znanja, mjesto na kojem možemo naći literaturu koja nam je potrebna za život i hobije.

Ispitanik 2: Za mene kao studenta knjižnica predstavlja jedno mjesto u kojem vlada opuštenu atmosfera, mir i tišina i u kojemu mogu naći potrebne informacije koje mi služe za nastavak studija.

Ispitanik 3: Ja ću onda u tom tonu. Meni kao učiteljici jedan jako dobar izvor ne samo dječjega štiva, dječje lektire nego i stručne literature koja meni potrebna za moje usavršavanje ali s druge strane i onaj dio za opuštanje, za čitanje, čisto iz gušta, i jedno središte kulture općenito u našem mjestu, jako baš, jako važno.

Moderator: Kakvo je vaše dosadašnje iskustvo s Knjižnicom, s našom u Tisnom.

Ispitanik 3: Ja mogu reći da sam ja jako zadovoljna zapravo s knjižnicom i s knjižničarkama, sve su tri jako uljudne, uslužne, kad god treba čak i dadu savjet, ako nisam baš inspirirana, s one poslovne strane obavezno imamo bar jedan puta u školskoj godini posjet knjižnici, odradimo neku lektiru, uvijek nešto kreativno i novo radimo, tako da ja uvijek imam samo pohvale.

Ispitanik 2: Ja nisam nešto jako često prisutna u knjižnici, ali ono što sam uspjela popratiti preko društvenih mreža i događanja pogotovo ljeti u Tisnom mi se jako sviđa njihove ideje i njihove edukacije i sve što u biti pružaju djeci i roditeljima u mjestu i isto su jako pristojne ljubazne i profesionalne.

Ispitanik 1: Po meni iz nekog iskustva i toga što vidim, znači, da knjižnica u Tisnom i knjižničarke i zaposlenici te knjižnice postale su centar kulturnog života Tisnog bez kojeg danas ne bi mogli zamisliti kulturni život našeg mjesta.

Moderator: Koliko ste dugo korisnici knjižnice, naše?

Ispitanik 2: Pa otpočetak sam se registrirala u knjižnicu.

Ispitanik 3: I ja baš od otvaranja.

Ispitanik 1: Također.

Moderator: Dobro. Jedno pitanje, da li se naša knjižnica nalazi na adekvatnom mjestu? Mislite li da je prostor u kojem je knjižnica primjerne za knjižnicu, ako nije, ako je, što biste promijenili?

Ispitanik 3: A sad što se tiče pozicije u samomu mjestu, mislim to je, dostupna je svima, ne moraš šetati na drugu stranu, u samome je centru, međutim veliki njezin problem je što je ona mala, mislim da je nešto veća, da ima veći prostor, da bi mogli možda i izložiti više knjiga i imati malo veći prostor i za čitanje i za još koji kompjuter, tako za dječje igre, Baš bi im trebao jedan veći prostor, svakako.

Moderator: Gdje bi se to moglo u Tisnom?

Ispitanik 3: Ja sam uvijek bila mišljenja, dok je bila stara škola, možda da je otkupljena, i tako da je mogla biti uređena i u njoj biti i knjižnica i još možda kakvi nekakva multimedijalna dvorana i muzej, zašto ne, prostor za različite aktivnosti, i dvor za predstave, koncerte i sve ostalo.

Moderator: Koliko često koristite knjižnicu i opišite mi svoj tipični odlazak u knjižnicu?

Ispitanik 2: Pa ja nisam pretjerano česti korisnik ali uglavnom većinom dolazim ljeti i za posuditi nekakvu knjigu za razonodu i za ubiti vrijeme

Ispitanik 3: Ja sam na mjesečnoj bazi sigurno jedno 5-6 puta u knjižnici. Uzimam knjige i vraćam, onda kod mene to izgleda tako da ja dođem u knjižnicu, onda najprije dobro

proćakulan, jedno po ure, nikad ne ide ispod po ure u knjižnici, malo pogledan i obavezno se uvijek izvrtin oko police, iako većinom su to uvijek iste knjige, ali tako baš ono gušt pogledati po policama što ima.

Ispitanik 1: Nađem nekoga autora koji mi se činija zanimljiv i onda bi otišao u knjižnicu i digao bih tri knjige i onda ih ne bi vratio tri mjeseca, i onda bih ih trebao na silu proćitati ili kad neku knjigu želim imati u privatnoj kolekciji onda prvo odem u knjižnicu, proćitan, vidim je li to miraita te novce ako se radi o nekih 100 eura onda je prvo prolistam doma, onda je kupim, eto tako.

Moderator: Koristite li knjižnicu za tiho ćitanje, znate li što je tiho ćitanje? Kod nas u knjižnici to nije moguće, jer nema prostora, ali ste sigurno nekad se s time susreli.

Ispitanik 3: Kod nas nema, ali sam to koristila na faksu ako sam trebala ćitati nekakvu stručnu literaturu koja ne ide vani i onda eventualno sjesti, pa izvući podatke.

Moderator: A ćitanje novina i ćasopisa?

Ispitanik 1: Da ali u drugoj knjižnici.

Ispitanik 3: Ne.

Ispitanik 2: To ne bas.

Moderator: Kakve knjige posuđujete i kakve vas teme zanimaju?

Ispitanik 2: Volim proćitati nešto i fantastike i znanstvene fantastike, volim proćitati i nešto što je trebalo proćitati u srednjoj školi kao lektira, a onda nisam, ali su m s godinama postale te stvari interesantne, pa sam zapravo dosta lektira koje sam trebala u te ćetiri godine proćitati, a nisam, proćitala sam nakon srednje škole.

Ispitanik 3: Ja posuđujem dječju literaturu, dosta stručne iz psihologije i pedagogije, a onda od romana, svašta, ja sam onaj tip koji pogleda recenzije knjige i proćitam onaj iza opis, pa onda uzmem knjigu pa počnem ćitati pa ako mi se ne sviđi vratim, ako mi se sviđi proćitan do kraja, uglavnom.

Moderator: Imate li neki žanr koji vam je najdraži?

Ispitanik 3: Ja volim dosta knjige koje imaju uporište u stvarnome životu, povijesnom uporištu, ne moraju biti stvarni događaji i likovi i tako, ali baš da ima neko uporište u stvarnim događajima, rijetko kad fantastiku, kad mi je ono baš, kad mi je puna kapa svih i svega, knjigu za koju ne moram puno misliti, to su ljubavni romani. Zadnje što sam proćitala od toga je Kristin Hannah, ima cijeli set tih knjiga, obiteljsko/prijateljske/ljubavno, skroz u redu.

Ispitanik 1: Pa isto tako nešto što ima uporište u povijesti i nešto što sam preskočio u tim nekim srednjoškolskim danima, što je bitno za razumijevanje svijeta, pa bi onda znanje proširio.

Moderator: Jeste li kad posuđivali e-knjige?

Ispitanik 3: Ne, ja nisam.

Moderator: Jeste li kad čitali ne fizičku knjigu, nego digitalnu?

Ispitanik 3: U par navrata na tabletu, ali više literatura koja nije dostupna u knjižnici, na engleskome, to je rezervirano za ljeto.

Moderator: Je li vam lakše tako čitati ili knjigu?

Ispitanik 3: Meni je draže uzeti u ruku.

Ispitanik 2: Da.

Moderator: Sad nešto općenitije o vašim interesima i možete li dobiti informacije o njima u knjižnici?

Ispitanik 2: Pa na studiju stranog jezika i umjetnosti dosta mi je pomagala knjižnica za produbiti znanje i interese o tome, a i ne znam, ovi neki klasici koje si u životu pročita, rado ponovno posuđujem i čitam opet, tako da definitivno dosta interesa mogu zadovoljiti u knjižnici.

Ispitanik 1: Ja kad idem znam čvrsto kao kad idem u dućan, kupiti robu, ne volim razgledavati znam točno što mi treba, znam gdje stoji i sve nađem sam, ako ne nađem ne pitam nikoga ništa i uzmem nešto drugo što mi se sviđa.

Ispitanik 3: Da, doduše da kad nađem neku novu knjigu za pročitati onda najprije provjerim doma u katalogu je li ima.

Ispitanik 1: Na primjer u knjižnicama grada Zagreba onda vidim da je ima, onda sjednem na tramvaj i odem po nju

Ispitanik 3: Kada neman inspiracije za čitanje onda pitam knjižničarke.

Moderator: Vezano uz još interese, mislite li da vas zanima na primjer kukičanje, da biste u knjižnici našli nešto o tome?

Ispitanik 3: Ja mislim da u našoj knjižnici ima svašta, nekad se iznenadim šta sve ima, doduše, ja sam uvjerenja da dođe nas pet i izrazi želju naučiti kukičati da bi se njih tri pobrinule da dođe žena koja to zna da nam pokaže. Uvjerenja sam da bi.

Moderator: Jedno pitanje koje se nadovezuje na prethodno, pitate i onda knjižničare za pomoć u traženju informacija?

Ispitanik 3: Da.

Ispitanik 2: Da.

Ispitanik 1: Samo nužno.

Moderator: Koristite li se internetom i računalima u knjižnici?

Ispitanik 3: Ne, svima nam je dostupan Internet pa nema potrebe.

Ispitanik 2: Ne baš.

Moderator: Koje sadržaje i usluge još koristite u knjižnici, osim posuđivanja knjiga?

Ispitanik 3: Odem na predstavljanje knjige, kad organiziraju, bar jednom puta godišnje, uvijek ima nešto i eventualno ako organiziraju nešto tako, neki susret s nekim piscem, književnikom koji mi je interesantan, rado odem.

Moderator: Jeste li zadovoljni s tim manifestacijama, uslugama?

Ispitanik 2: Da.

Ispitanik 3: Jako.

Ispitanik 1: Da super sve pohvale.

Moderator: Kako tražite knjige i druge sadržaje u narodnoj knjižnici? Opišite mi svoj proces.

Ispitanik 3: Ja konkretno ponekad imam baš neku određenu knjigu da bih pročitala onda najprije doma pogledam u katalog njihovom imaju li, ako imaju, odem u knjižnicu, to mi je malo veća procedura, na kojemu se dijelu nalazi nešto, ovu dječju lako nađem, ali tako neku literaturu za odrasle to mi je ne razumijem taj sistem, ako ne uspijem sama naći onda pitam da mi je donesu, da mi nađu.

Moderator: Primijetila sam da vas dosta buni raspored po kojem su knjige poslagane u knjižnici? Možda bi neki drugi način bio bolji za korisnike?

Ispitanik 3: Mislim jedan dio di je američka, njemačka lit, to mi je jasno, ali na primjer ako stručnu literaturu tražim to mi je malo problematičnije za naći, ne znam, nekako, meni u mojoj glavi dosta pomišano bude, tražim nekakve knjige o čitanju, ili odgojno-pedagoške, a onda s njima još ima koje su nevezane, ne razumi se na koji se sistem slaže. Možda bi bilo bolje da je odvojeno, pedagoški dio na jednoj, psihologija na drugoj, pa onaj dio za koji ja kažem da su teorija zavjere, i neka knjiga o metodici, sve na istoj polici. Pa mi je to ono, ne ide mi jedno s drugim, kad sam bila u Zadru, to je velika knjižnica, baš su odijeljene stvari, bilo bi mi se lakše snaći, nego tu, vjerojatno radi prostora, na toj polici se teško snađem.

Ispitanik 1: Kako tražim? Mislim neko mi da preporuku za koje ja znam da ima sličan ukus kao moj, onda idem to potražiti, ako mi se sviđa način na koji piše, ako mi je lagana za čitati, ako mi to ide onda nastavljam dalje s tim autorom.

Ispitanik 3: Ja volim čitati stvari vezane uz povijest, umjetnost ili jezik, onda većinom ako ne dođem s nekom ciljanom idejom i dođem pred policu i to uzmem, onda se posavjetujem

knjižničarkom da me upute i možda preporuče, što je bolje ili što će mi više koristiti ako mi treba knjiga za određeni zadatak.

Moderator: Mislite li da knjižničari u knjižnici mogu prepoznati vaše potrebe?

Ispitanik 2: Sigurna sam da ljudi koji jako vole taj posao i koji su puno u njemu, kad im i s čak malo riči, informacija objasniš što ti treba su u stanju prepoznati.

Ispitanik 3: Da.

Ispitanik 1: Slažem se.

Moderator: Recimo, ako si redovitiji u knjižnici onda sigurno imaš neki odnos s knjižničarem, pa bolje prepozna što želiš?

Ispitanik 3: Sigurno da.

Ispitanik 1: Kao u kafiću, tako i u knjižnici.

Moderator: Jeste li zadovoljni načinom na koji se usluge pružaju u knjižnici?

Ispitanik 3: Ja jesam.

Ispitanik 2: Da.

Moderator: Jesu li knjižničarke profesionalne?

Svi: Jesu.

Moderator: Negativna iskustva neka?

Ispitanik 2: Ja ne.

Ispitanik 3: Nisam nikad imala neko negativno iskustvo, bas sam uvijek bila zadovoljna.

Ispitanik 1: Ja neman, čak i sa zakasninom su mi uvijek izašli u susret.

Ispitanik 3: Meni se smiju, kažu da financiran knjižnicu.

Moderator: Kako bi se općenito ocijenili u kvalitetu usluga u našoj knjižnici? Ajmo reći da je neki (raspon) ono jako dobro do jako loše.

Ispitanik 2: Ja bi rekla jako dobro, jako su pristupačne i ljubazne i nekako vesele.

Ispitanik 1: S obzirom na uvjete.

Ispitanik 3: Da, čista petica, pravo školski.

Moderator: Za svakodnevni život, koje vam informacije trebaju? Koje vam informacije trebaju svakodnevno?

Ispitanik 2: Vijesti. Neke one općenito ne moraju nužno biti političke, ali i općenite situacije, možda u državi ili baš lokalno.

Ispitanik 3: Recepte za ručak, u zadnje vrijeme sve više.

Ispitanik 1: O rezidbi maslina.

Moderator: Za neke informacije koje vam u knjižnici nisu mogli nužno pomoći, možemo uzeti kao primjer neku knjigu. Na koji način ste došli do nje?

Ispitanik 3: Ja uvijek uzmem za opciju Šibensku knjižnicu. A u većini slučajeva, ako nema tu, ali rijetko kad se dogodilo da nemaju, stvarno imaju svega. I nisam dosad našla knjigu da nisu imali ono što sam tražila.

Ispitanik 1: Ako nemaju, kupim je.

Ispitanik 3: Evo, ja sam sad naručila knjigu. Treba doći ovih dana.

Moderator: Neke izvore informacija, osim knjižnice, onda koristite još?

Ispitanik 2: Internet, internet definitivno tu dolazi u obzir, ako je nema fizički, na internetu je dosta lako za naći

Ispitanik 1: Većinom su to nečiji diplomski radovi, stručna literatura

Ispitanik 3: Portali, baš sa stručnim časopisima. Hrčak, Miš, to je matematika i škola.

Ispitanik 1: Scribd i tako.

Ispitanik 3: Doduše u njega baš moraš biti ulogiran, a s ovih baš možeš skinuti članak pa pročitati.

Moderator: Koji izmjene bi željeli vidjeti u Narodnoj knjižnici kako bi se poboljšala iskustva korištenja? Tu konkretno kod nas. Što bi oni mogli bolje napraviti?

Ispitanik 3: Ja sam baš ono, jako zadovoljan, sa svim tim. Jedino bi jako voljela da oni imaju neki veći prostor, a mislim da to nije u moći knjižničarki.

Moderator: Jeste li do sada imali priliku na neki način dati svoje prijedloge, sugestije ili komentare za unaprjeđenje knjižnice?

Ispitanik 3: Često znamo pričati o nekoj stručnoj literaturi pa one naruče, u više navrata, i nedavno sam razgovarala o nekoj knjizi pa je knjižničarka to sebi zabilježila, baš vezano za digitalnu pismenost i mobitele, baš smo o tome pričali, pa si je zabilježila, jednu od ovoga pisca kojeg sam tražila je imala a drugu nije imala, pa je rekla da će pogledati.

Moderator: Želite li nešto dodati a da nismo prošli, da nismo pitali? Nešto što bi vi htjeli da knjižnica ne radi a vi bi htjeli da radi?

Ispitanik 3: Ja bi rekla, stvarno da rade sve što je u njihovoj moći, da su na sto strana, što se tiče i filmskih večeri i radionica za odrasle, za Valentinovo. stvarno su sveprisutne. Ljeti imaju Ljeto u knjižnici, cijelo ljeto je neki program imaju program i surađuju s drugima.

Moderator: Došli smo do kraja. Hvala vam na sudjelovanju.