

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
KATEDRA ZA BIBLIOTEKARSTVO

**Suvremena informacijska služba
transformacija i izazovi**

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr. sc. Daniela Živković

Studentica: Daniela Sestrić

Zagreb, 2016.

Sadržaj

Uvod.....	3
1. Informacijska služba.....	4
1.1 Ciljevi i zadaće.....	4
1.2 Informacijski izvori.....	5
2. Povijest informacijske službe.....	7
3. Informacijska pismenost i knjižnica.....	9
4. Suvremena informacijska služba	11
4.1 Knjižničar informator.....	12
4.2 Organiziranje informacijske službe.....	15
5. Suvremena informacijska služba Knjižnice Filozofskog fakulteta.....	17
5.1 Razvoj i organizacija.....	17
5.2 Podučavanje korisnika.....	18
6. Istraživanje.....	19
6.1 Metodologija istraživanja.....	19
6.2 Rezultati i analiza istraživanja.....	20
7. Zaključak.....	26
Literatura.....	28
Prilog.....	30

Uvod

Situacija u kojoj se na svakodnevnoj razini raspolaže s velikim brojem informacija, a istovremeno se barata komunikacijskom tehnologijom kojom se one nevjerojatnom brzinom dohvaćaju, iako može djelovati idilično, često je vrlo zbunjujuća. Pretraživati informacije i pritom napraviti dobar, kritički osmišljen i evaluiran izbor unatoč uvriježenom mišljenju po kojem nam je Google tražilica dovoljna, nije jednostavno. Pritom tu nije (ili nije samo) riječ o tome da ima previše informacijskih izvora na koje bi se takvo pretraživanje oslonilo; ovdje je prvenstveno ključna brzina i jednostavnost samostalnog pristupa. Moderne knjižnice su uvijek raspolagale s obiljem informacija, snalaženje u takvom prostoru zahtijevalo je dobrog stručnjaka, knjižničara informatora zahvaljujući čijim vještinama se pravovremeno i valjano odgovaralo na korisničke upite. Iz korisničke perspektive shvaćala se jedinstvena vrijednost takve službe koja je nerijetko podučavala o karakteristikama i osobitostima raznih izvora informacija. Suvremenu informacijsku službu obilježava razvoj komunikacijsko-informacijske tehnologije 90-tih godina 20. stoljeća koja je ubrzo postala dovoljno pristupačan proizvod i koja je pretraživanje informacija ubrzala do neslućenih razmjera i učinila ga iz korisničke perspektive lakom samostalnom djelatnošću. Upravo su brzina i jednostavnost samostalnog korištenja informacijsko-komunikacijskih alata dva najistaknutija pojma koja suvremenu službu razlikuju od njenih starijih inačica. Korisnički orijentirane suvremene knjižnice, shvaćajući nerazmjer između vještine da se na operativnoj razini barata s tehnologijom i neumijećem da se ta vještina nadogradi kritički promišljenim pristupom informacijama počele su provoditi program informacijskog opismenjavanja korisnika.

Cilj je ovog rada prikazati koliko je važno u digitalnom dobu u knjižnici (prvenstveno visokoškolskoj) imati dobro osmišljenu informacijsku službu u kojoj se na vodstvo knjižničara informatora može osloniti korisnik, koji se svjestan s jedne strane svoje informacijske potrebe, a s druge nedostatnosti digitalnih pretraživača, iz pasivne pozicije pretvara u aktivnog pretraživača koji utemeljeno probire i vrednuje informacijske izvore.

Rad donosi kratak pregled ciljeva i zadaća informacijske službe, prikaz njenog povijesnog razvitka, ulogu knjižnice u informacijskom opismenjavanju korisnika, prikaz suvremene informacijske službe i informacijske službe Knjižnice Filozofskog fakulteta i istraživanje kojim su se utvrđivale pretraživačke navike korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta.

1. Informacijska služba

1.1 Ciljevi i zadaće

Informacijska služba u knjižnici njen je najvidljiviji dio koji ujedno i ispunjava njenu najvažniju misiju, pomoć korisniku u pronalaženju informacija. Bez obzira na suvremeni razvoj njeni ciljevi i zadaće neznatno su promijenjeni od prvobitnih koncepcija koje možemo uočiti krajem 19. i početkom 20. stoljeća. Bilo da su informacije u tiskanom ili digitalnom obliku posao knjižničara informatora ostaje isti. „Krucijalno je da profesionalni knjižničar mora moći biti u stanju obratiti se x ili y izvoru kako bi dao odgovarajući odgovor na x ili y pitanje.“¹ Tip interakcije koja zahtijeva osobni susret i neposrednu komunikaciju može nam se činiti još važniji u 21. stoljeću uzmemo li u obzir otuđujuću i depersonalizirajuću prirodu suvremene komunikacijske tehnologije. Pa ipak stvaran, živi susret knjižničara i korisnika već je davno nepovratno nadopunjen tehnologijom koja nadilazi fizičke granice knjižnice. Automatizacija knjižnice, telefonske informacije, skupni katalozi i međuknjižnična posudba i prije pojave digitalne knjižnice naznačile su prodor tehničkog u knjižnični prostor. Knjižnica ga, kao prostor u kojem se okuplja, obrađuje i daje na korištenje raznoliko zabilježeno znanje zajedno s njenim odgojno obrazovni aspektom u ovoj točki evolucije uspješno apsorbira.

U najopćenitijem smislu zadaća informacijske službe odnosno knjižničara informatora jest identificirati odgovarajuće informacijske izvore te pronaći relevantnu informaciju kao odgovor na pojedino pitanje, interes, zadatak ili problem. Američko knjižničarsko društvo (*engl. American Library Association, ALA*) definira informacijske transakcije kao „informacijske konzultacije na kojima knjižnično osoblje preporuča, interpretira, evaluira i/ili koristi informacijske izvore kako bi pomoglo drugima da udovolje svojim specifičnim informacijskim potrebama.“² Informacijski razgovor može se odvijati licem u lice, putem telefona, e-maila ili u novije vrijeme zahvaljujući razvoju Weba 2.0 putem suvremenih komunikacijskih platformi u službi virtualnih informacijskih usluga. Knjižničari također uređuju i knjižnična mrežna mjesta s mnoštvom korisnih poveznica kao što su često postavljana pitanja ili online usluga pitajte knjižničara.

¹ Katz, W.A. Introduction to reference work : vol. 1. Basic information services. 8th ed. Boston [etc.] : McGraw Hill, 2002. Str. 5.

² Definitions of reference. 14.1.2008. // Reference and User Services Association (RUSA). Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference> (1.9.2016.).

„Pojam „informatijska služba“ objedinjuje općenito teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informatijskim izvorima.“³ Organizacijski informatijsku službu odlikuju izravne i neizravne informatijske djelatnosti. Izravne djelatnosti obuhvaćaju sve usluge koje knjižničar ostvaruje u neposrednom kontaktu s korisnikom. U prvom redu to je informatijski intervju kojim knjižničar interpretira pitanje, identificira točan izvor za odgovor i s korisnikom odlučuje da li je odgovor primjeren. S obzirom na neizmjernu raznolikost i raspon mogućih pitanja informatijski upiti mogu se kategorizirati prema tipu. Tako razlikujemo brze, kratke upite u koje spadaju zahtjevi za usmjeravanjem ili faktografske informacije na koje se može odgovoriti koristeći jedan ili dva informatijska izvora. Specifični informatijski upiti ili zahtjevi za složenim pretraživanjem na određenu temu mnogo su kompleksniji, zahtijevaju više vremena i informatijskih izvora kako bi se na njih odgovorilo. Naposljetku, korisnik može tražiti i bibliografsku verifikaciju pri čemu već ima svu potrebnu literaturu, ali mora provjeriti i potvrditi izvore. U neizravne informatijske djelatnosti ubrajamo nabavljanje i održavanje referentne zbirke, administrativne poslove i međuknjižničnu posudbu, a u novije vrijeme i raširenu obrazovnu djelatnost naročito u visokoškolskim knjižnicama gdje knjižničari informatori sukreiraju nastavu organizirajući tečajeve informatijske pismenosti kao neophodnog operativnog skupa vještina potrebnog za studiranje. „Svrha je neizravnih djelatnosti da s jedne strane korisnicima osiguraju dostupnost širokog asortimana informatijskih izvora (npr. bibliografija, kazala, informatijskih baza podataka) u vlastitoj knjižnici, a s druge strane da prošire informatijski potencijal suradnjom s drugim knjižnicama i informatijskim centrima.“⁴

1.2 Informatijski izvori

Uzimajući u obzir digitalnu tehnologiju mogli bismo reći da se informatijski izvori u knjižnici najopćenitije mogu podijeliti prema obliku na tiskane i elektroničke. Kriterij ove podjele ne odnosi se na sadržaj referentnih izvora budući da se danas većina tiskanih izvora može naći i u elektroničkom digitaliziranom obliku, bili to do nedavno CD-ROM-ovi ili mrežna mjesta na internetu. Dokle god je informacija pouzdana i valjana trebalo bi biti svejedno iz kakve vrste izvora se crpi. No, budući da najjednostavnije kazano brzina služenja

³ Sečić, D. Informatijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : „Benja“, 2006. Str. 45.

⁴ isto, Str. 47-48.

elektroničkim medijima s jedne strane i katkad veće povjerenje tisku s druge još uvijek u svakodnevnoj knjižničnoj komunikaciji s korisnicima može činiti razliku ovdje se to razlikovanje čini opravdanim. Takva podjela mogla bi i služiti naglašavanju distinkcije između izvora koji su izvorno elektronički (*engl. born digital*) odnosno onih koji nemaju analogni ekvivalent od digitalnih materijala koji su rezultat konverzije analognih, kao i materijala koji su originalno elektronički pa naknadno tiskani. Posebnu skupinu informacijskih izvora čine baze podataka.

Tiskani izvori koji mogu i ne moraju imati elektroničku inačicu

- priručna literatura koja se tiče bibliografske kontrole, uvida i upućivanja na primarne izvore: bibliografije referentnih izvora i literature koja pokriva pojedina područja, knjižnični katalozi, opće bibliografije, indeksi i sažeci
- enciklopedije
- priručna literatura koja služi za brzo nalaženje podataka: godišnjaci, almanasi, priručnici, adresari
- rječnici
- biografski izvori
- geografski izvori
- službene publikacije.⁵

Baze podataka

- bibliografske baze podataka
- citatne baze podataka
- baze podataka s cjelovitim tekstom.

⁵ Katz, W.A. Introduction to reference work : vol. 1. Basic information services. 8th ed. Boston [etc.] : McGraw Hill, 2002. Str. 7-8.

2. Povijest informacijske službe

Organiziranje informacijske službe počinje u drugoj polovici 19. stoljeća u Americi. Količina građe u angloameričkim sveučilišnim knjižnicama početkom 19. stoljeća još uvijek je bila razmjerno mala. Za usporedbu procijenjeno je da 1850. godine cjelokupni fond sveučilišnih knjižnica u Sjedinjenim Američkim Državama nije premašivao milijun svezaka dok je u isto vrijeme samo knjižnica Sveučilišta u Gottingenu imala 200.000 naslova. Fondovi su počeli rasti tek nakon što su se američka sveučilišta povelala za njemačkim obrazovnim modelom. Zamah studiranja povećao je potrebe za resursima što je u konačnici dovelo do potrebe za informatorima (*engl. reference librarian*). Unatoč povećanju broja svezaka u visokoškolskim knjižnicama tek su narodne knjižnice utrle put razvoju informacijske službe. 1876. godine Samuel Green, knjižničar Worcesterske narodne knjižnice zaključio je da korisnici slabo koriste priručnu literaturu te da shodno tome trebaju ohrabrenje kako bi uspješno artikulirali informacijske upite. „Green je sugerirao da bi kultivirana žena koja cijeni umjetnost i ima sofisticiran ukus, s lijepim manirama i odmjerenim dostojanstvom trebala biti angažirana kao pomoć korisnicima. Prema Greenu, informator ima četiri zadatka: podučiti korisnika o knjižničnom fondu i uslugama, odgovarati na korisničke upite, korisnicima sugerirati dobro štivo i javno promovirati knjižnicu.“⁶

Umjesto da samo čuvaju knjige, knjižničari su počeli korisnike upućivati na određene naslove i izvore informacija. Uspon ovako personalizirane usluge predstavlja začetak informacijske službe u visokoškolskim knjižnicama u Americi. Melville Dewey, jedan od osnivača Američkog knjižničarskog društva, primijenio je principe iz narodnih knjižnica na sveučilišne. 1884. u knjižnici Columbia Collegea postavio je dva knjižničara posebno za pružanje informacija. Služio se terminom „informacijski odjel“ (*engl. reference department*) kojeg je smatrao možda i najvažnijom knjižničnim odjelom.

U devedesetim godinama 19. stoljeća korisničke službe počele su se brže razvijati. Pojam „informacijska služba“ prvi se puta spominje u glasilu Američkog knjižničarskog društva, časopisu *Library Journal*. Krajem 19. stoljeća informacijska služba se u mnogim narodnim knjižnicama osamostalila. Organizirala se u samostalnim prostorima, za

⁶ Johnson, W.G. The evolution of the reference librarian. // *Community and Junior College Libraries* 17, 2(2011), str.91-103. Dostupno na: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02763915.2011.607048?needAccess=true> (20.7.2016.).

informativskim pultom, blizu kataloga i ulaza u knjižnicu. Usporedno s time, američke narodne knjižnice tog doba omogućavale su i slobodan pristup građi, a taj trend slijedila je i Europa. Za vrijeme Drugoga svjetskog rata američke kao i europske narodne knjižnice služile su kao i opće obrazovne ustanove, a osobito se naglašavala uloga knjižničara informatora koji je osim uobičajenih zadaća savjetovao korisnike u odabiru literature.

U visokoškolskim knjižnicama teže se organizirala informacijska služba. Voditelji tih knjižnica bili su pretežno sveučilišni profesori, usmjereni na izgradnju knjižničnih fondova. Rastom broja svezaka u sveučilišnim knjižnicama javila se i potreba za informatorima i predmetnim stručnjacima koji bi bili na raspolaganju korisnicima. U početku su bili usmjereni prvenstveno na studente, da bi kasnije, usponom i školovanjem knjižničara, svoje usluge proširili na cijeli spektar korisnika. Za razliku od visokoškolskih, specijalne knjižnice već su zarana postale informacijske ustanove. „One već i početkom 20. stoljeća, prema mogućnostima, osiguravaju sve vrste bibliografskih i faktografskih informacija, vrednuju ih i interpretiraju za svoje korisnike, i nastoje ih dati u što pristupačnijem obliku.“⁷

U američkim sveučilišnim knjižnicama 60-tih godina razvila se i nova knjižnična paradigma. „Iako se knjižnica i prije smatrala obrazovnom ustanovom, koncept knjižnice kao centra za učenje i knjižničara informatora kao edukatora dobio je obris 1960. na Monteith Collegeu na državnom sveučilištu Wayne pod ravnanjem Patricie Knapp.“⁸ Knapp je povezala nastavne zadatke s upotrebom knjižničnih resursa, tako da su po prvi puta, povezani u zajednički teorijski okvir, sveučilište i knjižnica postali partneri u obrazovanju korisnika. Takav model, kao što ćemo kasnije vidjeti, uspješno je implementiran u današnjim visokoškolskim knjižnicama.

U srednjoj Europi informacijska služba u narodnim knjižnicama počinje se razvijati tek između dva svjetska rata, a u Hrvatskoj nakon Drugog svjetskog rata. Prvi poseban prostor za informacijsku djelatnost otvoren je tek 1905. godine u Kraljevskoj knjižnici u Berlinu. Glavna zadaća bila je davanje informacija na osnovu vlastitog i skupnih kataloga. Budući da su knjižnice tog doba, za razliku od američkih i britanskih, većinom imale zatvoren pristup

⁷ Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : „Benja“, 2006. Str. 135.

⁸ Johnson, W.G. *The evolution of the reference librarian*. // *Community and Junior College Libraries* 17, 2(2011), str. 91-103. Dostupno na: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02763915.2011.607048?needAccess=true> (20.7.2016.).

knjižničnom fondu, korisnici su, da bi došli do željene građe nužno bili upućeni na pomoć knjižničara. 1910. godine na konferenciji u Bruxellesu, međunarodnom bibliografskom i knjižničarskom kongresu preporučeno je da svaka zemlja organizira u svojoj središnjoj knjižnici informacijski ured što je olakšalo korištenje nacionalnih knjižničnih fondova i utrlo put organiziranju informacijskih i dokumentacijskih djelatnosti. U Hrvatskoj zametke informacijske službe možemo pratiti od 1914. godine u Sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu, a osnivanjem Hrvatskog bibliotekarskog društva uoči Drugog svjetskog rata i pokretanjem prvog stručnog časopisa *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* pet godina nakon, mogao je započeti sustavniji razvoj hrvatskog knjižničarstva.⁹

3. Informacijska pismenost i knjižnica

Pojam ili koncept informacijske pismenosti prvo se pojavio u zemljama najvidljivijeg rasta informacijske eksplozije kao što su SAD i Australija. Sedamdesetih godina prošlog stoljeća počinju se proučavati korisnici i kontekst njihovog pretraživanja i postavlja se najopćeniji okvir za teoriju pojma. Američko knjižničarsko društvo (*American Library Association, ALA*) u proglasu objavljenom 1989. godine informacijsku pismenost definira kao skup vještina zahvaljujući kojima informacijski pismene osobe znaju kako učiti i pronaći relevantne informacije. U istom se dokumentu dalje tvrdi da je potrebno restrukturirati proces učenja kako bi se studenti aktivno uključili u obrazovni proces i kako bi ih se potaklo da: budu svjesni informacijske potrebe, prepoznaju informaciju koja može riješiti problem, pronađu, vrednuju i organiziraju informaciju te da se njome učinkovito koriste.¹⁰ Koncept je u cjelini složen i ne podliježe jednostavnoj definiciji zbog toga što popisivanje određenih kompetencija ne vodi računa o kontekstu, s druge strane takav mogući popis pruža okvir primjenjiv na različita obrazovna okružja i okolnosti. Drugačije rečeno, moguće je izlučiti neki temeljni popis kompetencija koji onda vodi informacijskom opismenjavanju u različitim stadijima neovisnima o kontekstu i dovoljno apstraktnom da se u njega mogu upisati različite vrste strukturiranog znanja, na različitim stupnjevima obrazovanja. Definicija koju je predložilo Američko knjižničarsko društvo „zacijelo će dugo ostati najcitiranija jer je

⁹ Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : „Benja“, 2006. Str. 138.

¹⁰ Špiranec, S.; Banek Zorica, M. *Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta*. Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2008. Str. 23.

dovoljno široka da pokriva cjeloviti spektar od pojedinih konkretnih vještina do sofisticiranih generičkih sposobnosti te od tradicionalnih vještina pristupa informacijama u tiskanom obliku do znanja o tehnologijama i alatima, od vještina nižega do vještina višega reda.“¹¹ Tako promatrano mogu se izdvojiti sljedeće faze u procesu informacijskog opismenjavanja:

- upoznavanje s resursima, razlikovanje primarnih, sekundarnih i tercijarnih izvora
- podučavanje o metodama i redoslijedu kojim se izvori koriste
- poticanje korisnika da osvijesti, prosudi i analitički protumači svoju informacijsku potrebu
- podučavanje korisnika o vrednovanju informacijskih izvora.

Današnja raznolikost informacijskih izvora, kao i rašireno uvjerenje da je lakoća korištenja novim tehnologijama (otvaranje digitalnih pretraživača i ukucavanje ključnih riječi) ekvivalentna kvalitetnom i kritički osmišljenom pretraživanju zasnovanom na dobrom poznavanju i evaluiranju informacijskih izvora, za sobom nužno povlači podučavanje korisnika informacijskoj pismenosti. Na to je svakako utjecala i konstruktivistička paradigma (najistaknutija predstavica tog pravca je Carol Kuhlthau i njezin model informacijsko pretraživačkog procesa iz korisničke perspektive) koja je označila prijelaz od orijentacije na sustav prema orijentaciji na korisnika. Tako poimano informacijsko pretraživanje nije neutralan i objektivan čin nego ovisi i o trenutnom emocionalnom stanju. Stoga je „od 90-tih godina 20. stoljeća pretraživanje informacija podrazumijevalo korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije koja je postala dostupna gotovo svima, a literatura se okrenula prema pretraživanju informacija iz perspektive korisnika.“¹² Prevede li se to u konkretne okvire, suvremene knjižnice su, osim što su spremišta velikog broja informacija, orijentirane na korisnika i njegove pretraživačke navike. Knjižničari nisu više samo informacijski stručnjaci koji pasivnom korisniku isporučuju gotov rezultat pretraživanja (obično kakav popis literature ili referentnih izvora), nego korisnika podučavaju aktivnom pretraživačkom ponašanju zasnovanom na informacijskoj pismenosti. U tu svrhu suvremene visokoškolske knjižnice čvrsto surađuju s nastavnim osobljem u informacijskom opismenjavanju studenata, a u angloameričkim knjižnicama postaju i sukreatori nastave na svim razinama obrazovanja.¹³

¹¹ isto, str. 23-24.

¹² isto, str. 36.

¹³ Svi tekstovi koji se tiču angloameričkog visokoškolskog knjižničarstva, a koji su konzultirani prilikom pisanja ovog rada, ističu ovaj aspekt

Dalje u tekstu kao primjer dobro osmišljene organizacije radionica informacijske pismenosti prikazat će se edukacijske radionice Knjižnice Filozofskog fakulteta.

4. Suvremena informacijska služba

Prethodno je ustanovljeno koliko je informacijska pismenost neophodna i ključna za snalaženje u svijetu neobuzdane i nepregledne produkcije informacija. Revolucija distribucije kao i lakoća pristupa informacijama čini veliku razliku u odnosu na prethodna razdoblja. Suvremena hibridna knjižnica s internetom kao njenim virtualnim produžetkom čine informaciju lako dostupnom u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta.

Jedno od važnijih pitanja u suvremenoj knjižničnoj literaturi (onaj dio koji se odnosi na studije slučaja angloameričkih sveučilišnih knjižnica) jest postoji li više potreba za tradicionalnom informacijskom službom. Iz obilja takvih informacija vrlo lako se mogu apstrahirati i apostrofirati problemi i teme primjenjive na suvremeno, ne samo sveučilišno knjižničarstvo bez obzira na geografiju. Uopćeno, dvije su teme koje ovdje vrijedi istaknuti:

- kakav bi morao biti posao knjižničara informatora u novom okruženju imajući u vidu brzinu stvaranja, distribuiranja i konzumiranja informacija

- kako najefikasnije organizirati informacijsku službu imajući u vidu laku i neovisnu o knjižnici online dostupnost informacijskih izvora.

Na prvu stavku djelomično je već odgovoreno u dijelu koji govori o informacijskoj pismenosti. Tamo su istaknute edukatorske odlike knjižničara, a dalje se u tekstu fokusira na neke druge aspekte.

4.1 Knjižničar informator

Nova paradigma predložena u tekstu Barbare J. Ford *Informacijska služba izvan (i bez) informacijskog pulta*¹⁴ objavljenog 1986. nadahnula je mnoge autore koji će kasnije pisati o tom problemu. U fokusu tih istraživanja tradicionalna je koncepcija knjižnice u kojem je u svako vrijeme za informacijskim pultom korisnicima na raspolaganju knjižničar informator. Kao što će Ford u tekstu pokazati, današnje knjižnice imaju mnogo bogatije fondove, veće su, a na novu, osuvremenjenu informacijsku službu utječe i raznovrsna priroda knjižničnih zbirki. Informacijski pult kao mjesto gdje se mogu dobiti kratke informacije i odgovori na jednostavne upite ne odgovara više situaciji. Upiti koji zahtijevaju različite interpretacije ili složena istraživanja ne mogu se obavljati na brzinu, a knjižničar mora uzeti u obzir razvoj novih tehnologija i suvremene načine pronalazjenja i korištenja informacija.¹⁵ U tom tekstu anticipirane su promjene koje će dvadesetak godina kasnije postati aktualne u visokoškolskim knjižnicama.

Različiti pogledi na suvremenu informacijsku službu, proizašli djelomično i iz prethodno spomenutog teksta propitkuju opravdanost postojanja ne samo knjižničara informatora nego i same službe. Scott Kennedy, doduše ograničavajući se samo na visokoškolsku knjižnicu Sveučilišta u Connecticutu, ali s pretenzijama da se takva koncepcija postavi kao nova knjižnična paradigma, u tekstu *Zbogom informatoru*¹⁶ navodi nekoliko stupnjeva evolucije knjižničara informatora. On je u početku profesionalni istraživač koji dostavlja gotovu informaciju znanstvenicima, zatim je stručni vodič koji pomaže znanstvenicima da lakše dođu do relevantnih informacija, potom je instruktor koji uči studente kako da sami pronađu informaciju i naposljetku postaje nešto poput sigurnosne mreže, netko tko se konzultira samo ako su iscrpljene sve druge mogućnosti. Štoviše, kao što će kasnija istraživanja u članku i pokazati, studenti ne samo da nemaju nikakvu potrebu za tradicionalnom informacijskom službom, nego im i sam knjižničar predstavlja posredničku barijeru, radije bi pristupali službi koja je apersonalna, transparentna, lako upotrebljiva i samoodrživa. Nadalje, koncepcija suvremenih visokoškolskih knjižnica koje integriraju

¹⁴ Ford, B.J. Reference beyond (and without) the reference desk. // *College and Research Libraries* 47, 5(1986), str. 491-494. Dostupno na: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/40988/cr1_47_05_491_opt.pdf?sequence=2&isAllowed=y (20.7.2016.).

¹⁵ isto.

¹⁶ Kennedy, S. Farewell to the reference librarian. // *Journal of Library Administration* 51, 4(2001), str. 319-325. Dostupno na: <https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nph-proxy.cgi/en/00/http/www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2011.556954> (21.7.2016.).

različite studentske službe na jednom mjestu (*engl. learning commons*) navodi na zaključak da se u modernoj sveučilišnoj knjižnici sve može obaviti bez knjižničara posrednika. Pregledavanje knjižničnih kataloga i baza podataka, pregledavanje različitih audio i video materijala, samostalno zaduživanje i međuknjižnična posudba postaju tako lako obavljive samostalne zadaće. Razvoj Weba 2.0 i integracija njegovih mogućnosti u sveučilišno okruženje ubrzala je razvoj novog modela službe. Neke od pretpostavki koje ga čine su: „Knjižnici i njenim mnogobrojnim aplikacijama može se pristupiti doslovno s bilo kojeg mjesta, knjižnični informacijski sistemi su integriraniji, transparentniji i fokusiraniji na korisničke potrebe nego ikad prije, značaj knjižnice (kako fizičke tako i virtualne) kao neposredovanog prostora ili platforme za učenje je dobio na vrijednosti, informacijski pult nije više praktičan, efektivan i potreban korisniku, nova komunikacijska oruđa (usavršavana na dnevnoj bazi) omogućuju razvitak novih modaliteta službe.“¹⁷

To naravno ne znači da u knjižnicama više ne postoje knjižničari, ali sugerira da se jedna od temeljnih knjižničnih službi u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici temeljito reorganizira. Knjižničar informator tako po ovom modelu više nije netko kome pristupamo uživo, ne sjedi više za informacijskim pultom, zahvaljujući suvremenoj tehnologiji postaje virtualni, nevidljivi vodič, digitalno dostupan, s bilo kojeg mjesta, u bilo koje vrijeme.¹⁸ “Činjenica da studenti koriste Google za informacijske upite, kao i preplavljujuća količina informacija s kojom se moraju uhvatiti u koštac nakon što započnu svoje istraživanje znači da moramo imati mjesto odvojeno od tradicionalnog informacijskog pulta kako bismo pružili adekvatnu uslugu ovim korisnicima.”¹⁹

Evolucija, a ne revolucija knjižnice i knjižničnih službi, kao što će Gorman nadahnuto prikazati u svojoj Postojanoj knjižnici, prošla je kroz nekoliko faza. Od papirne i statične, preko automatizirane, do današnjeg spoja automatizirane i elektroničke, takozvane hibridne knjižnice.²⁰ Nova tehnologija, razvoj novih komunikacijskih alata i obilje informacija kojima se može pristupiti s različitih uređaja izmjestila je informacijsku službu s tradicionalnog mjesta. Na njenu reorganizaciju svakako je utjecala i svijest knjižničara o prirodi informacija u digitalnom okruženju kao i smještanje informacijske pismenosti u sklop neophodnog

¹⁷ isto.

¹⁸ isto.

¹⁹ Sonntag, G.; Palsson, F. No longer the sacred cow – no longer a desk : transforming reference service to meet 21st century user needs. // *Library Philosophy and Practice* (2007) Dostupno na: <http://unllib.unl.edu/LPP/sonntag-palsson.htm> (18.7. 2016.).

²⁰ Buckland, M. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga : program. Lokve : Rijeka : Naklada Benja ; Gradska knjižnica, 2000.

operativnog znanja. Ovdje nije riječ o tome da li će pojedina knjižnica zadržati ili ne informacijski pult, pult je uostalom neizbježan inventar na kojem se odvija posudba i odgovara na jednostavne upite, nego o tome kako poboljšati i zadržati visoku razinu usluge u novom okruženju, s novom tehnologijom u situaciji u kojoj se čini da digitalni pretraživački alati preuzimaju većinu posla. Knjižničar tako postaje vodič, instruktor, aktivni predavač informacijske pismenosti, predmetni stručnjak usko povezan sa sveučilišnim kurikulumom.

„Izvori, sistemi, trendovi i službe rapidno se razvijaju i ne pokazuju znakove usporavanja; jedino su knjižničari ti koji ovdje opstaju isti kao opskrbljivači, tumači i vodiči²¹

Prema navedenim istraživanjima mjesto u knjižnici na kojem možemo izravno pristupiti knjižničaru informatoru više je vezano uz tradicionalne tiskane izvore informacija, često uz veoma velike i raznovrsne zbirke priručne literature. Elektronički izvori kojima korisnik pristupa bez posredovanja, s bilo kojeg mjesta i u bilo koje vrijeme predstavljaju izazov za informacijsku službu. Osim što je ovdje posrijedi nova uloga knjižničara informatora koja se kako smo vidjeli transformirala u neku vrst nenametljivog vodiča i učitelja, uvrštavanjem i pristupom elektroničkoj građi knjižnica se proširila izvan svojih fizičkih granica. Samim time promijenilo se i samo smještajno i organizacijsko načelo službe. Dostupnost pojedine građe odnosno otvorenost ili zatvorenost pristupa elektroničkoj građi, slobodno dostupne ili pak pretplatne baze podataka, formiranje i upravljanje digitalnim repozitorijima usložnjavaju taj posao. Cilj je konstantna prilagodba na svakodnevno mijenjajuće virtualno okruženje kako bi za korisnika knjižničar još uvijek ostao glavni informacijski izvor. Prema Amy Peterson knjižnice bi trebale putem novih tehnologija konstantno promovirati svoje usluge koje su nadišle fizičke okvire zgrade. Mogućnost da se informacijski upiti postavljaju preko novih komunikacijskih platformi kao što su Twitter, Facebook ili pak e-mailom, kao i stvaranje on line vodiča za pretraživanje ili citiranje korisnika vraćaju knjižnici. To više nije tradicionalna služba s tradicionalnim informacijskim intervjuom ili fizičkim susretom, iako niti to nije isključeno.²² Nadoknađivanje rapidnog gubitka korisnika, potaknutog nekritičnom prividnom svemoći online pretraživača, tako prije svega ovisi o uspješnom integriranju nove tehnologije u staro okruženje, o fleksibilnosti i povezanosti knjižnice s obrazovnim procesom, kao i mogućnosti da se korisniku približi kroz njemu bliske informacijske servise.

²¹ Peterson, A. After the desk : reference service in a changing information landscape. 15.7.2014. // IFLA library. Dostupno na : <http://library.ifla.org/944/1/101-paterson-en.pdf> (11.7.2016.).

²² Peterson, A. After the desk : reference service in a changing information landscape. 15.7.2014. // IFLA library. Dostupno na : <http://library.ifla.org/944/1/101-paterson-en.pdf> (11.7.2016.).

4.2 Organiziranje informacijske službe

„Nalazimo se usred tranzicije iz automatizirane u elektroničku knjižnicu...Čak i s priljevom online baza podataka sredinom 80-tih(i konzekventno alarmom o deprofesionalizaciji knjižničarstva) stvari su ostale u bitnom nepromijenjene...Međutim ne bismo trebali biti uljuljkani u spoznaji da smo preživjeli. Tranzicija s kojom smo sada suočeni - prijelaz na elektroničku knjižnicu - neće biti niti jednostavna, niti lagana. Mnogo je problematičnija jer u ovome trenutku tehnologija omogućuje protoku informacija obrnuti smjer: da budu na bilo kojem mjestu na kojem su ljudi spojeni na mrežu.“²³

Tehnologija je toliko prisutna da gotovo i ne postoji korisnik koji nema pristup internetu bilo putem kompjutera ili pametnog telefona. Na mreži kao nemjerljivo najvećem informacijskom izvoru količina podataka eksponencijalno raste, a iako je većina toga bezvrijedna sa sveučilišnog stajališta, često nailazimo na mrežna mjesta koja aktualnošću sadržaja mogu konkurirati knjižničnim zbirka i u tiskanom i elektroničkom obliku. To pak s druge strane stavlja knjižnice u situaciju da raspolazu (u onom smislu u kojem je knjižnica sa svojim online resursima dio veće virtualne zajednice informacijskih izvora) s informacijskim izvorima za koja ne trebaju nikakvo posebno održavanje, poseban pretplatnički odnos (kao što je primjerice slučaj s online bazama podataka) ili osoblje koje bi bilo zaduženo za održavanje takve zbirke. Uloga knjižničara informatora se radikalno mijenja u ovoj situaciji. Budući da su informacijski izvori raspršeni, u konstantnoj mijeni i lišeni fizičkih ograničenja, a situaciju i dodatno usložnjava zagušenje ogromnom količinom informacija, zahtijeva se drugačija organizacija posla. U prvom redu nužno je prilagoditi se tekućim trendovima kao što je korištenje društvenih mreža.

Web 2.0 koji se u značajnoj mjeri razvio upravo zahvaljujući društvenim mrežama kao što su Twitter i Facebook sa svojom interaktivnošću postao je važan komunikacijski alat u knjižnici. “Pametni telefoni, tableti i laptopi koje nosimo sa sobom simboli su digitalne revolucije, a ono što podupire radikalnu promjenu kako stvaramo, distribuiramo i konzumiramo informaciju proteklih dvadeset godina su internet i svjetska mreža (*engl. world wide web*). Internet je omogućio relativno otvorenu platformu kroz koju svaki tip digitalne informacije slobodno teče dok nam je mreža ponudila intuitivno sučelje za interakciju s

²³ Lewis, D.W. Change and transition in public services. // Restructuring academic libraries : organizational development in the wake of technological change / edited by Charles A. Schwartz. Chicago : Association of college and research libraries, 1997. Str. 31-54.

informacijom.”²⁴ Ono što nam Web 2.0 omogućuje, a to je ujedno i njegova najznačajnija karakteristika aktivno je sudjelovanje korisnika u stvaranju i distribuiranju informacije. Platforme poput Facebooka primjerice mogu biti iskorištene i kao knjižnični informacijski servisi, oglasne ploče, mrežna mjesta na koje stavljamo poveznice, uz mogućnost da se dodatno obogate korisničkim komentarima, njihovim poveznicima i novim slojevima značenja. Na taj način knjižnica odnosno informacijska služba izlazi iz svojih specijalnih okvira, nadilazi licem u lice oblik upravo na najaktualnijem virtualnom mjestu bliskom korisniku. Informacijski posao u suvremenoj knjižnici je i održavanje mrežnih stranica (u sadržajnom smislu) koje nude različite informacijske usluge kao što su pitajte knjižničara ili često postavljana pitanja i odgovori.

Sljedeći korak je svakako ne gubiti iz vida i konstantno promovirati knjižničarske kompetencije. Knjižničar mora ostati percipiran prije svega kao informacijski stručnjak. U jednogodišnjem projektu nazvanom “Cjeloživotno učenje za knjižničare: ishodi učenja i fleksibilnost”²⁵ provedenog 2009. godine u Hrvatskoj, a u kojem su anonimnom anketom ispitani knjižničari informatori, istraživale su se vještine i kompetencije potrebne informacijskim stručnjacima. Istraživanje je uključilo pitanja o tome što informacijski stručnjaci misle koje su najvažnije opće, tehnološke i osobne vještine i kompetencije u visokoškolskim knjižnicama, zatim koje su najvažnije opće, tehnološke i osobne vještine i kompetencije koje moraju razviti kako bi odgovorili na buduće izazove te pitanja o tome koje su se vještine i znanja promijenile u knjižničarskom poslu zadnjih pet do deset godina. Istraživanje je pokazalo da su za najveći broj anketiranih knjižničara (82,9%) najvažnije pretraživačke vještine to jest online pretraživanje. Isto misle i za knjižnicu budućnosti, pretraživanje informacija i dalje drži primat. Uzmemo li u obzir da knjižničari kao informacijski stručnjaci zahvaljujući pobrojanim kompetencijama i vještinama (u anketi su navedene neke od njih kao što su pretraživanje, klasifikacija, katalogizacija, izgradnja zbirki, znanje stranih jezika, informacijski intervju) znaju da rukovoditi informacijom i iznaći pravi odgovor nije tek nekoliko klikova udaljeno rješenje, takav rezultat ne treba iznenaditi. Pretraživačke vještine u hiperprodukciji podataka koje jamče da će korisniku biti dana relevantna informacija glavni su knjižničarski adut, a poštujući okolnosti i razumijevajući

²⁴ De Saulles, M. Information 2.0 : new models of information production, distribution and consumption. London : Facet Publishing, 2012.

²⁵ Hebrang Grgić, I.; Živković, D. Core competences for academic reference librarians in Croatia. // Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 3(2012), str. 247-256. Dostupno na: http://www.qqml.net/papers/December_2012_Issue/3QQML_Journal_2012_Hebrang_Grgic-Zivkovich_3_247-256.pdf (20.7. 2016.).

digitalno doba prenošenje tih vještina putem informacijskog opismenjavanja ostaje zajednička zadaća sada i u budućnosti.

5. Suvremena informacijska služba Knjižnice Filozofskog fakulteta

5.1 Razvoj i organizacija

Današnja Knjižnica Filozofskog fakulteta otvorena je 11. ožujka 2009. godine. „Radom u dosadašnjim uvjetima, unatoč svim naporima, 24 specijalizirane odsječke i katedarske knjižnice i zbirke nisu mogle nastaviti unapređivati kvalitetu rada koja bi bila sposobna zadovoljiti postavljene uvjete suvremenih obrazovnih modela i znanstvenih istraživanja, standarde djelatnosti i misiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.“²⁶ Izgradnja nove knjižnice tako je bila potaknuta s jedne strane s nedostatkom smještajnog kapaciteta starih knjižnica, ali i potrebom da se knjižnica pretvori od isključivo pasivne ustanove koja skuplja, obrađuje i daje na korištenje knjižničnu građu u aktivnog suradnika nastavnom procesu. Nadalje, zahvaljujući razvoju informacijske tehnologije postalo je nužno pratiti suvremene trendove kako bi se u potpunosti mogao razviti puni potencijal nove knjižnično informacijske djelatnosti koja zadovoljava potrebe nastavnika i studenata i „aktivno sudjeluje u izgradnji multimedijalnih zbirki i razvijanju cjelovitih rješenja za upravljanje i uporabu multimedijalnih resursa i sadržaja.“²⁷

Informacijska služba knjižnice preseljenjem se organizacijski ustrojila tako da zadovoljava potrebe suvremene sveučilišne knjižnice. Informacijsku službu čine pomoćni knjižničari i predmetni stručnjaci. Pomoćni knjižničari raspoređeni su na informacijskim pultovima i odgovaraju na jednostavne informacijske upite kao što su zahtjevi za usmjeravanjem i jednostavno pretraživanje kataloga, zadužuju građu i brinu se za raspored građe na policama. Predmetni knjižničari, stručnjaci u znanstvenom području za čiju zbirku su zaduženi, odgovaraju na složenije informacijske upite, tematski pretražuju građu na određenu temu, prikupljaju, obrađuju i daju na korištenje građu.

²⁶ Knjižnica Filozofskog fakulteta. : 2009. / priredio Miljenko Jurković; autori tekstova Marijana Glavica... et al. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta, 2009. Str. 34.

²⁷ isto, str. 39.

Građa u otvorenom pristupu grupirana je i izložena po načelu srodnosti. Stare odsječke knjižnice zbog uštede prostora rasformirane su i ujedinjene u zatvorenom spremištu, dok je na policama u otvorenom pristupu zadržana njihova cjelovitost. Središnji informacijski pult nalazi se u prizemlju knjižnice zajedno s općom referentnom zbirkom. Na svakom katu nalazi se i manja opća priručna zbirka, kao i priručne zbirke specifične za svaku pojedinu stručnu zbirku.

5.2 Podučavanje korisnika

Informacijska služba Knjižnice Filozofskog fakulteta sukladno svojoj misiji kontinuirano promiče informacijsku pismenost. U tu svrhu razvijen je model podučavanja studenata, nastavnika i suradnika. Studentima je u nekoliko modula pružen pregled sveučilišnih izvora koji su im potrebni tijekom studiranja u kojima se podučavaju vještini odabira, vrednovanja i korištenja informacijskih izvora specifičnih za znanstveno područje koje studiraju. Korisnike preddiplomskog, diplomskog ili poslijediplomskog studija podučava se specifičnim operativnim znanjima koja im omogućuju samostalno istraživanje i kvalitetnije studiranje. Okvirni sadržaj integriranih edukacijskih radionica za studente:

Informacijska pismenost I

- osnove poznavanja informacijske i komunikacijske tehnologije potrebne za studiranje na FF-u (korištenje fakultetske e-pošte, sustava za online učenje Omega, autorizacija putem aai@edu...)
- poznavanje Knjižnice FF-a (pravila posudbe, razmjesta građe, korisničkih usluga...)
- pronalaženje, evaluacija i odabir literature za studij (vrste publikacija i njihove značajke, pretraživanje kataloga knjižnice FF-a i drugih knjižnica...)
- vodstvo po knjižnici.

Informacijska pismenost II

- osnove korištenja elektroničkih izvora informacija
- poznavanje običaja publiciranja i korištenja informacija discipline koja se studira
- oblikovanje pismenih radova, citiranje literature (formalni i etički aspekti), oblikovanje usmenih prezentacija.

Informacijska pismenost III

- razvijanje vještina pronalaženja i evaluiranja znanstvenih informacija
- pretraživanje bibliografskih baza podataka

- korištenje softvera za organizaciju referenci
- citiranost.²⁸

Edukacijske radionice za nastavnike i suradnike:

- organiziranje vlastite bibliografije (Zotero)
- korištenje kataloga i usluga Knjižnice
- indikatori ugleda i odjeka znanstvenih publikacija
- pokazatelji produktivnosti i odjeka znanstvenika
- kako prepoznati 'sumnjive' časopise, knjige i konferencije
- repozitorij ustanove i otvoreni pristup znanstvenim radovima
- društvene mreže za znanstvenike.²⁹

6. Istraživanje

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati pretraživačke navike korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta. Istraživanje se fokusiralo na tipove informacijskih izvora koje koriste, da li su više skloni tiskanim ili elektroničkim izvorima, kako samostalno pretražuju informacije prilikom pisanja sveučilišnih radova te koliko su upoznati s informacijskom pismenosti. Anonimna anketa u tiskanom obliku provedena je na uzorku od 161 ispitanika, na svim katovima u knjižnici, neovisno da li su korisnici studenti, nastavnici ili vanjski korisnici.

6.1 Metodologija istraživanja

U svrhu istraživanja postavljene su sljedeće hipoteze:

1. korisnici preferiraju elektroničke izvore informacija
2. Google tražilica je prvi korak u pretraživanju
3. knjižničar nije prva instanca kojoj se korisnik obraća u knjižnici
4. korisnici većinom nisu upoznati s pojmom informacijska pismenost

²⁸ Edukacija za studente. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija/studenti> (2.9.2016.).

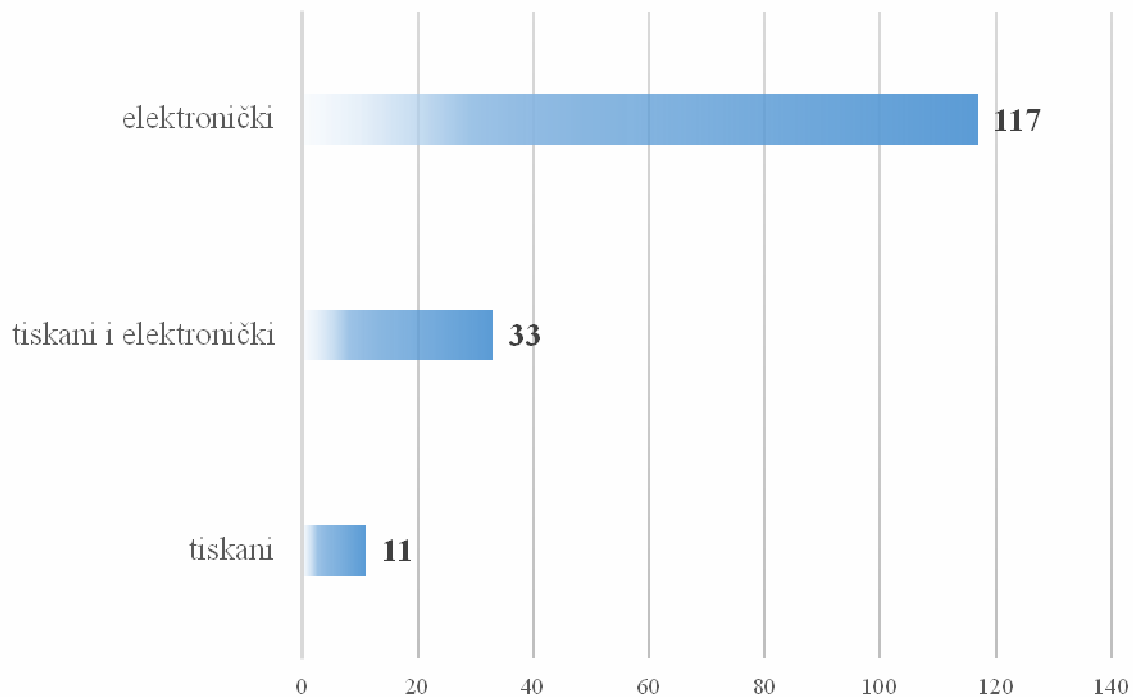
²⁹ Nastavnici i suradnici. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija/nastavnici-i-suradnici> (2.9.2016.).

Anketno ispitivanje provodilo se u razdoblju od 30. lipnja do 1. rujna 2016. Upitnici su podijeljeni korisnicima koji su zatečeni u čitaonicama, a podijeljeno je 165 upitnika od kojih su četiri vraćena neispunjena. Upitnik je sastavljen od 16 pitanja zatvorenog (s mogućnošću višestrukih odgovora) i 2 pitanja otvorenog tipa. U analizu su uključena neodgovorena pitanja, a za pogrešno odgovorena pitanja (tamo gdje je umjesto jednog zaokruženo više odgovora) u obzir je uzet samo prvi odgovor po redoslijedu.

6.2 Rezultati i analiza istraživanja

Prva tri pitanja odnose se na osobne podatke. U prvom pitanju utvrđen je status anketiranih korisnika u sljedećim kategorijama: preddiplomski, diplomski, dodiplomski, diplomirani student Filozofskog fakulteta, postdiplomski i doktorski studij Filozofskog fakulteta, studenti drugih fakulteta i ostali. Najviše ispitanika je na preddiplomskom (25%) odnosno diplomskom (26%) studiju Filozofskog fakulteta. Sljedeći po brojnosti su studenti ostalih fakulteta (41%), studenata na postdiplomskom/doktorskom studiju Filozofskog fakulteta je 4%, diplomiranih studenata Filozofskog fakulteta je 2%, a studenata dodiplomskog (prebolonjskog) studija i ostalih po 1%. Po godinama studija raspodijeljeni su na sljedeći način: 6% studenata je prva godina studija, 12% druga, 29% treća, 18% četvrta, 28% peta, 3% je diplomiranih korisnika i 4% poslijediplomskih studenata. Najviše korisnika studira društvene i humanističke znanosti (83%), studenata koji studiraju tehničke znanosti je 10%, preostalo su studenti prirodnih, biomedicinskih i biotehničkih znanosti te studenti umjetničkih područja. Šesnaest ispitanika nije odgovorilo na to pitanje.

Rezultati četvrtog pitanja potvrđuju postavljenu hipotezu da korisnici preferiraju elektroničke izvore informacija. Na pitanje kojem će se tipu izvora informacija korisnik prvo obratiti većina njih, 117 ispitanika, odgovorila je da prilikom pretraživanja prvo konzultiraju elektroničke izvore, trideset i troje konzultira oba izvora informacija, a svega 11 korisnika će se prvo obratiti tiskanim izvorima.



Slika 1. Odabir izvora informacija prilikom pretraživanja

U petom pitanju koje se značenjski nastavlja na četvrto od ispitanika se zahtijevalo da zaokruže stav (ili stavove) najbližije njihovima, a tiču se prethodno ustanovljenih pretraživačkih sklonosti tiskanim ili elektroničkim izvorima. Shodno tome, ispitanicima je ponuđena mogućnost višestrukih odgovora.



Slika 2. Struktura i broj najčešćih pretraživačkih navika

Analizom ovih podataka dobili su se detaljniji rezultati koji potvrđuju i hipotezu postavljenu na početku istraživanja kao i rezultate prethodnog pitanja. Valja naglasiti da su ponuđeni odgovori izlučeni iz odgovora u istraživanju koje je prethodilo ovom, u kojem se u otvorenom pitanju od ispitanika tražilo da svojim riječima obrazlože zašto preferiraju elektroničke, odnosno tiskane izvore informacija. Anketa je bila provedena na različitom uzorku ispitanika od ovog, a obustavljena je zbog procjene da je terminologija suviše stručna da bi istraživanje bilo kvalitetno provedeno. Prethodno dobiveni vrijedni podaci iskorišteni su u ponovljenom istraživanju, koje ovog puta nije ostavljalo nedoumice u postavljenim pitanjima.

Najzaokruženiji odgovori u načelu prate rezultate koje smo dobili u četvrtom pitanju, elektronički izvori i dalje imaju primat, odgovor da se elektronički izvori informacija brže pretražuju zaokružilo je 136 ispitanika. Ispitanici su u velikom broju zaokružili i druge važne

odlike elektroničkog pristupa izvorima informacija kao što su jednostavnost i lakoća pretraživanja. Nešto manji broj ispitanika zaokružio je i odgovor o pouzdanosti tiskanih izvora (62 zaokruženih odgovora); analizom strukture godina studija u velikoj većini to su studenti viših (četvrte i pete) godina studija. Unatoč davanju prednosti elektroničkoj građi zanimljiv je podatak da dobar dio ispitanika (95 zaokruženih odgovora) prvo pretražuje na internetu, a onda pristupa tiskanoj građi.

U šestom pitanju od ispitanika se zahtijevalo da zaokruže njima najpoznatije tiskane izvore informacija. Rezultati su pokazali da korisnici većinom prepoznaju stručne časopise (116 zaokruženih odgovora), stručne enciklopedije (103 zaokružena odgovora) i udžbenike (98 zaokruženih odgovora). Očekivano, korisnicima je manje poznata stručna referentna literatura kao što su bibliografije i indeksi.

Korisnici od tiskanih izvora najviše koriste rječnike stranih riječi i hrvatski pravopis. Visoko na listi su se našli i tehnički udžbenici s obzirom na znatan udio studenata drugih (pretežno tehničkih) fakulteta.

Najpoznatiji relevantni elektronički izvori informacija su rječnici, online baze podataka i online knjižnični katalozi, a korisnici očekivano najčešće koriste pretraživače (Google, Yahoo) enciklopedije (Encyclopaedia Britannica, Wikipedija) i Google prevoditelj.



Slika 3. Struktura i broj najčešće korištenih elektroničkih izvora informacija

Čak 56% korisnika kao prvi izvor informacija u knjižnici koristi online knjižnični katalog, a sljedeći na redu je knjižničar (22%). Rezultati ovog pitanja potvrđuju postavljenu pretpostavku prema kojoj korisnici rijetko pristupaju knjižničarima kao izvorima informacija.

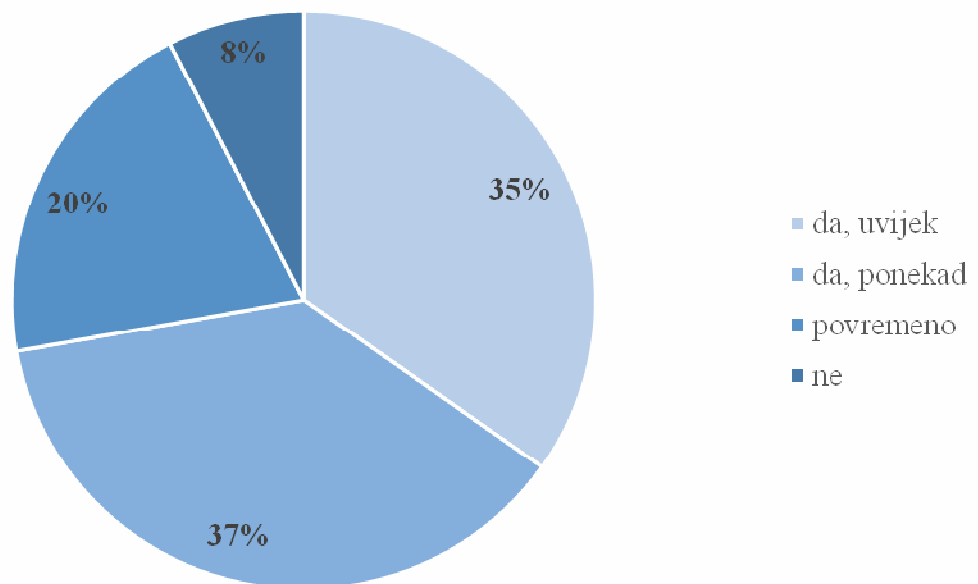
Sljedeća tri pitanja odnose se na samostalno istraživanje o određenom pojmu i autoru te na pretraživanje literature za sveučilišne radove. Dobiveni rezultati potvrđuju početnu hipotezu o Google tražilici koja se nametnula kao neprikosnoveni pretraživački alat. Tako će ju prilikom pretrage određenih pojmova koristiti 90% ispitanika, a 114 ispitanika za informacije o određenom autoru. Prilikom pretraživanja literature za sveučilišne radove osim Google tražilice često se koriste i online baze podataka, kao i online knjižnični katalozi.

Pitanje o razlikovanju informacijske od informatičke pismenosti također je potvrdilo početnu hipotezu. Pitanje je bilo otvorenog tipa, a odgovori su se tretirali kao točni odnosno netočni. Tako analizirani podaci dali su sljedeći rezultat: 70% ispitanika zna što je informatička pismenost, a 29% zna što je informacijska pismenost. Analiza sadržaja odgovora

pokazala je da su se ispitanici u razlikovanju informatičke od informacijske pismenosti većinom rukovodili sljedećom pretpostavkom: informatička pismenost se odnosi na poznavanje funkcioniranja kompjutera, a informacijska na pretraživanje informacija.

Korisnici većinom koriste jednostavno pretraživanje knjižničnog kataloga (124 ispitanika) upisivanjem imena autora ili naslova djela. Najčešće pretraživana baza podataka je Hrčak (108 ispitanika), a slijedi ju JSTOR (52 ispitanika).

Zanimljiv rezultat dobiven je u predposljednjem pitanju i gotovo je obrnuto proporcionalan rezultatu kojeg smo dobili kada smo analizirali poznavanje informacijske pismenosti. 35% ispitanika uvijek vrednuje pronađene informacije s obzirom na vrstu publikacije, a 37% ih vrednuje ponekad. Zajedno sagledana ta dva rezultata daju naslutiti da velik dio korisnika integrira elemente informacijske pismenosti u svoju pretraživačku strategiju.



Slika 4. Vrednovanje informacija s obzirom na vrstu publikacija

Većina ispitanika se upoznala s konceptom informacijske pismenosti na studiju (81 ispitanik), a veoma je mali broj korisnika koji su informaciju pronašli na mrežnim stanicama Knjižnice Filozofskog fakulteta (8 ispitanika), tečajevima informacijske pismenosti na mrežnim stanicama školskih knjižnica (3 ispitanika), na webinaru u organizaciji Sveučilišnog računskog centra (2 ispitanika), na radionici (3 ispitanika). Čak 51 ispitanik zaokružio je

ponuđeni odgovor „nešto drugo“ pri čemu ili nisu specificirali gdje ili su napisali da ne znaju što je informacijska pismenost.

7. Zaključak

Interpretiranjem rezultata provedenog istraživanja može se zaključiti da su se korisnici gotovo u potpunosti pri pretraživanju informacija priklonili elektroničkim zapisima. Od 161 ispitanika većina, njih 117, svoja istraživanja započinje pristupanjem elektroničkim izvorima informacija. Činjenica je da se elektroničkim izvorima informacija jednostavnije pristupa i lakši su za pretraživanje. Metapretraživači i poveznice brzo dovode do novih informacija, za isti učinak ne mora se više konzultirati teška tiskana priručna literatura. To ne znači da se tiskani izvori informacija ne koriste (štoviše, ovo istraživanje je pokazalo da znatan broj korisnika osnovne informacije traži na internetu, a za daljnja istraživanja koristi tiskanu građu; drugo istraživanje provedeno na Sveučilištu u Zagrebu³⁰ pokazalo je da u čitanju i sustavnom proučavanju tiskana građa nema konkurenciju) već prije upućuje na činjenicu da ukoliko se pretraživanjem želi postići jednostavan, brz, uopćen i nasumičan pregled, internet je bolje rješenje. Ovakav izbor je očit bilo da se koristi digitalan pretraživač, pregledava elektronička publikacija ili koristi online rječnik kako bi se naučila izgovarati strana riječ. Ukoliko je riječ o sustavnom i promišljenom prikupljanju informacija onda ovo može biti jedan od pretraživačkih koraka. Pri tome ovdje valja istaknuti dvije zamke na koje se mora obratiti pažnja, a s kojima su korisnici često nedovoljno i slabo upoznati. S jedne strane nalazi se uvjerenje da se ukupnost ljudskog znanja nalazi na internetu, a s druge da se to znanje zahvaljujući suvremenoj tehnologiji može jednostavno prikupiti. Iako je digitalizacija daleko odmaknula, još uvijek (a pitanje je da li će ikad i moći) svo relevantno znanje okupljeno u tiskanim izvorima nije prebačeno u virtualnu sferu iz čega proizlazi da tako prikupljene informacije ne moraju biti niti iscrpne niti dovoljne. I dalje, kritički utemeljeno pretraživanje ne može se u potpunosti osloniti na opće digitalne pretraživače kao dostatne izvore informacija već i zbog toga što na taj način zanemarujemo njihovu komercijalnu dimenziju. Nekritičko povjerenje u njihovu moć koje izostavlja kompetentnog knjižničara informatora

³⁰ Pešut, D.; Živković, D. Students' academic reading format preferences in Croatia. // *New Library World* 117, 5/6(2016), str. 374-391. Dostupno na: <https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nph-proxy.cgi/en/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/NLW-02-2016-0008> (25.9.2016.).

često se susreće u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici. Tako je istraživanje provedeno u Knjižnici Filozofskog fakulteta dobar indikator tog povjerenja. Na pitanje koji elektronički izvor informacija najčešće koristite većina (132 ispitanika) navela je upravo digitalne pretraživače pri čemu inačicu razvijenu za pretraživanje sveučilišne literature (Google Znalac) koristi tek 45 ispitanika. Knjižničar informator tek je za 22% ispitanika prvi izvor informacija u knjižnici.

Teze koje se provlače u Gormanovoj Postojanoj knjižnici aktualne su i danas. Tamo Gorman između ostalog upućuje i na distinkciju površnog i kvalitetnog istraživanja informacija pri čemu osobito naglašava istraživanje na višoj razini koje zahtijeva više od jednostavnog prikupljanja podataka i informacija. Ukoliko se zanemari da je od objavljivanja te knjige prošlo trinaest godina te da je današnji informacijski univerzum u mnogočemu različit u odnosu na 2003. godinu s obzirom na proizvodnju, pohranu i distribuciju informacija, ono što u tim tezama osobito točno prikazuje suvremenost upravo je jednostavno prikupljanje podataka i informacija. Sustavnim informacijskim opismenjavanjem u visokoškolskim knjižnicama korisnicima pružamo mogućnost uvida da je promišljeno pretraživanje informacija daleko više od upisivanja ključnih riječi u digitalni pretraživač.

Zadatak suvremene informacijske službe ne razlikuje se u odnosu na prethodna razdoblja. Knjižnica bez obzira na raznolikost i vrstu informacijskih izvora obavlja u osnovi isto: osigurava putem svojih službi i usluga pristup ljudskim zapisima. Korisnici trebaju pomoć prilikom interpretiranja rezultata istraživanja, a knjižničari informatori ovdje su (kao što su uvijek i bili) posrednici između njih i provjerenih informacija.

Literatura

Buckland, M. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga. : program. Lokve : Rijeka : Naklada Benja ; Gradska knjižnica, 2000.

De Saulles, M. Information 2.0 : new models of information production, distribution and consumption. London : Facet Publishing, 2012.

Edukacija za studente. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija/studenti>

Ford, B.J. Reference beyond (and without) the reference desk. // College and Research Libraries 47, 5(1986), str. 491-494. Dostupno na: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/40988/crl_47_05_491_opt.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hebrang Grgić, I.; Živković, D. Core competences for academic reference librarians in Croatia. // Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 3(2012), str. 247-256. Dostupno na: http://www.qqml.net/papers/December_2012_Issue/3QQML_Journal_2012_Hebrang_Grgic-Zivkovich_3_247-256.pdf

Johnson, W.G. The evolution of the reference librarian. // Community and Junior College Libraries 17, 2(2011), str.91-103. Dostupno na: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02763915.2011.607048?needAccess=true>

Katz, W.A. Introduction to reference work : vol. 1. Basic information services. 8th ed. Boston [etc.] : McGraw Hill, 2002.

Kennedy, S. Farewell to the reference librarian. // Journal of Library Administration 51, 4(2001), str. 319-325. Dostupno na: <https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nph-proxy.cgi/en/00/http/www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2011.556954>

Knjižnica Filozofskog fakulteta. : 2009. / priredio Miljenko Jurković; autori tekstova Marijana Glavica... et al. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta, 2009.

Lewis, D.W. Change and transition in public services. // Restructuring academic libraries : organizational development in the wake of technological change / edited by Charles A. Schwartz. Chicago : Association of college and research libraries, 1997.

Nastavnici i suradnici. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija/nastavnici-i-suradnici>

Peterson, A. After the desk : reference service in a changing information landscape. 15.7.2014. // IFLA library. Dostupno na : <http://library.ifla.org/944/1/101-paterson-en.pdf>

Pešut, D.; Živković, D. Students' academic reading format preferences in Croatia. // *New Library World* 117, 5/6(2016), str. 374-391. Dostupno na:
<https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nph-proxy.cgi/en/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/NLW-02-2016-0008>

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

Sonntag, G.; Palsson, F. No longer the sacred cow – no longer a desk : transforming reference service to meet 21st century user needs. // *Library Philosophy and Practice* (2007) Dostupno na: <http://unllib.unl.edu/LPP/sonntag-palsson.htm>

Špiranec, S.; Banek Zorica, M. *Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta.* Zagreb : Zavod za informacijske studije, 2008.

UPITNIK

Poštovani, molimo Vas da odvojite 10 do 15 minuta za ispunjavanje ove ankete. Anketa je potpuno anonimna i dobiveni podaci koristit će se isključivo u svrhu izrade diplomskog rada na studiju bibliotekarstva. Cilj istraživanja je ispitati informacijsko ponašanje korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta.

1. Status na Filozofskom fakultetu

- a) preddiplomski studij FF
- b) diplomski studij FF
- c) dodiplomski (predbolonjski studij) FF
- d) diplomirani student FF
- e) postdiplomski studij FF/doktorski studij FF
- f) student drugog fakulteta
- g) ostali

2. Godina studija _____

3. Studijske grupe

4. Kojem tipu izvora ćete se prvo obratiti prilikom pretraživanja informacija (moguće je zaokružiti oba odgovora)

- a) tiskanom
- b) elektroničkom

5. Zaokružite odgovor koji smatrate najprikladnijim Vašem stavu (moguće je zaokružiti više odgovora):

- a) elektronički izvori informacija se brže pretražuju
- b) tiskani izvori informacija su pouzdaniji
- c) ovisno o vrsti upita pretražujete tiskanu ili elektroničku građu
- d) elektroničkim izvorima jednostavnije pristupate
- e) prvo provjeravate osnovne informacije na internetu, a za daljnje istraživanje konzultirate tiskanu građu
- f) tiskana građa brže zastarijeva pa pouzdanijom smatrate elektroničku
- g) pretežno pristupate elektroničkoj građi jer Vam je tiskana većinom dostupna samo u knjižnici
- h) poveznice i metapretraživači Vam omogućuju da veliku količinu informacija lakše pretražujete u virtualnom obliku

- i) digitalizirane informacije nisu uvijek dostupne besplatno u cijelosti pa za složenija pretraživanja koristite tiskane izvore
- j) ugodnije Vam je raditi s tiskanom građom
- k) internet je efikasniji, upisivanjem ključnih riječi odmah se dobiju rezultati
- l) elektronički izvori informacija se lakše pohranjuju

6. Zaokružite Vama najpoznatije relevantne tiskane izvore informacija:

- a) opće enciklopedije
- b) stručne enciklopedije
- c) priručnici
- d) udžbenici
- e) bibliografije (opće, nacionalne, specijalne)
- f) biografije
- g) opći leksikoni
- h) stručni leksikoni
- i) mape, atlasi, vodiči
- j) godišnjaci
- k) indeksi
- l) stručni časopisi

7. Koji tiskani izvor informacija najčešće koristite? Moguće je zaokružiti više odgovora

- a) rječnik stranih riječi
- b) Hrvatska enciklopedija (LZMK)
- c) Hrvatski biografski leksikon
- d) Hrvatski opći leksikon
- e) Encyclopaedia Britannica
- f) Hrvatska književna enciklopedija
- g) Leksikon svjetske književnosti
- h) Hrvatska gramatika
- i) Hrvatski frazeološki rječnik
- j) Leksikon hrvatske književnosti
- k) Filmska enciklopedija
- l) Hrvatski enciklopedijski rječnik
- m) hrvatski pravopis
- n) rječnik sinonima
- o) nešto drugo _____

8. Zaokružite Vama najpoznatije relevantne elektroničke izvore informacija:

- a) on line knjižnični katalozi
- b) on line baze podataka
- c) tezauri
- d) službeni izvori informacija (HINA, DHMZ,)
- e) baze podataka (JSTOR, Hrčak, PsycINFO...)
- f) rječnici (Google translate, Hrvatski jezični portal....)
- g) atlasi i karte (Google Maps, ViaMichelin...)
- h) almanasi i godišnjaci (The World Factbook, The Europa Yearbook...)

- i) biografije (who's who - tko je tko, Hrvatski biografski leksikon...)
- j) priručnici i udžbenici

9. Koju elektronički izvor informacija najčešće koristite? Moguće je zaokružiti više primjera:

- a) Hrvatski jezični portal
- b) on line knjižnični katalozi
- c) portale (Jutarnji.hr, Vecernji.hr....)
- d) pretraživače (Google, Yahoo)
- e) enciklopedije (Encyclopaedia Britannica, Wikipedija...)
- f) Google translate
- g) Google Scholar
- h) Hrvatska znanstvena bibliografija
- i) Hrvatska enciklopedija
- j) Google Books
- k) Scribd
- l) Academic Search Complete
- m) Dictionary.com
- n) JSTOR
- o) Pitajte knjižničara
- p) nešto drugo _____

10. Koji je Vaš prvi izvor informacija u knjižnici:

- a) knjižničar
- b) on line knjižnični katalog
- c) baze podataka
- d) police s građom
- e) internet

11. Koji izvor prvo koristite u potrazi za informacijom o određenom pojmu:

- a) Google tražilicu
- b) Wikipediju
- c) opću enciklopediju (u tiskanom i/ili elektroničkom obliku)
- d) Google Scholar
- e) on line knjižnični katalog
- f) nešto drugo _____

12. Želite li saznati više o nekom autoru prvo:

- a) pretražujete biografski leksikon
- b) pitate knjižničara
- c) pretražujete on line knjižnični katalog
- d) pretražujete enciklopedije (Encyclopaedia Britannica, Wikipedija, Opća enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža...)
- e) stručni leksikon
- f) upisujete ime u Google tražilicu

13. Pretražujete li samostalno literaturu za seminarski/diplomski rad/disertaciju pristupate:
(moguće je zaokružiti više odgovora)

- a) on line bazama podataka
- b) rječnicima
- c) enciklopedijama (općim i stručnim)
- d) Google tražilici
- e) on line knjižničnim katalogima
- f) Google books servisu
- g) bibliografijama (Hrvatska znanstvena bibliografija, Oxford bibliographies...)
- h) Google Scholar servisu
- i) leksikonima, priručnicima, hrestomatijama
- j) biografskim priručnicima

14. Razlikujete li informacijsku od informatičke pismenosti i ako da molim Vas da s dvije do tri riječi opišete svaku od njih.

a) informatička pismenost _____

b) informacijska pismenost _____

15. Na koji način pretražujete knjižnični katalog (što prvo upisujete, koristite li jednostavno i/ili složeno pretraživanje)

16. Koje on line baze podataka najčešće pretražujete: (moguće je zaokružiti više odgovora)

- a) JSTOR
- b) Hrčak – Portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske
- c) EBSCOhost
- d) ERIC
- e) Hrvatska znanstvena bibliografija - CROSB
- f) OVID
- g) Repozitorij Filozofskog fakulteta u Zagrebu
- h) nešto drugo

17. Vrednujete li pronađene informacije s obzirom na vrstu publikacije?

- a) da, uvijek
- b) da, ponekad
- c) povremeno
- d) ne

18. Na koji način ste se upoznali s konceptom informacijske pismenosti?

- a) čuli ste na predavanjima na studiju
- b) informaciju ste pronašli na stranicama knjižnice FF
- c) na on line tečaju (Carnet)
- d) tečajevima informacijske pismenosti na web stranicama školskih knjižnica
- e) na webinaru u organizaciji Sveučilišnog računskog centra (Srce)
- f) na radionici
- g) nešto drugo _____

HVALA NA SURADNJI