

**INFORMACIJSKO-REFERALNA USLUGA PITAJTE
KNJIŽNIČARE: KOMPARATIVNA ANALIZA
INFORMACIJSKIH UPITA 2004. – 2008. I 2018. – 2022.
GODINE**

ONLINE REFERENCE SERVICE ASK THE LIBRARIANS:
COMPARATIVE ANALYSIS OF INFORMATION INQUIRIES IN
THE PERIODS 2004 – 2008 AND 2018 – 2022

Ana Bakarić

Knjižnice grada Zagreba
ana.bakaric@kgz.hr

Nikolina Štrbac

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
nstrbac@nsk.hr

Maja Zubčić Peleski

Knjižnice grada Zagreba
maja.zubcic@kgz.hr

UDK / UDC: [025.5:027.081]:004“2004/2008““2018/2022“

Prethodno priopćenje / Preliminary communication

<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1160>

Primljeno / Received: 19. 12. 2023.

Prihvaćeno / Accepted: 28. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj je rada dobiti uvid u promjene informacijskih potreba i navika korisnika mrežne usluge Pitajte knjižničare koju pružaju hrvatske narodne knjižnice od 2004. godine.

Metodologija. Po uzoru na istraživanje Jagode Ille i Helene Novak i analizu informacijskih upita korisnika u prve četiri godine provođenja usluge od 2004. do 2008. godine, provedena je analiza postavljenih informacijskih upita od 2018. do 2022. go-

dine. Korištenjem iste metodologije i vremenskog okvira omogućena je komparativna analiza dobivenih podataka s obzirom na stupanj obrazovanja korisnika, broj i vrstu informacijskih upita koji su podijeljeni u četiri skupine (zahtjevi za usmjeravanjem, brza ili faktografska informacija, bibliografska informacija i ostali upiti), zadovoljstvo korisnika uslugom te broj knjižničara uključenih u uslugu.

Rezultati. Rezultati istraživanja za razdoblje 2018. – 2022. ukazali su na veći broj postavljenih upita, promjenu obrazovne strukture korisnika usluge i promjenu u vrsti postavljenih upita u odnosu na prve četiri godine provođenja usluge (2004. – 2008.), kao i na neprekidan rast broja knjižničara uključenih u mrežnu uslugu Pitajte knjižničare.

Originalnost/vrijednost. Vrijednost rada očituje se u prepoznavanju promjena u informacijskim upitima i novim informacijskim potrebama korisnika mrežne referalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica Pitajte knjižničare koja je dostupna korisnicima od 2004. godine.

Ključne riječi: informacijski upiti; Katzova tipologija; komparativna analiza: Pitajte knjižničare – mrežna informacijsko-referalna usluga; vrednovanje usluge

Abstract

Objective. The aim of this paper is to gain insight into changes in information needs and habits of users of the online reference service Ask the Librarians provided by Croatian public libraries since 2004.

Methodology. Based on the research of Jagoda Ille and Helena Novak and the analysis of user information queries in the first four years of service implementation from 2004 to 2008, an analysis of posted information inquiries was conducted from 2018 to 2022. By using the same methodology and time frame, the aim was to enable a comparative analysis of the obtained data regarding users' level of education, the number and type of information inquiries (divided into four categories: requests for direction, quick or factual information, bibliographic information and other inquiries), user satisfaction and the number of librarians involved in the service.

Results. The research results for the period from 2018 to 2022 indicated a higher number of posted inquiries, a change in the educational structure of users and a change in the type of inquiries compared to the first four years of service implementation from 2004 to 2008, as well as a constant increase in the number of librarians involved in the online reference service Ask the Librarians.

Originality/Value. The value of the research lies in detecting changes in information inquiries and new information needs of users of the Croatian public libraries' online reference service Ask the Librarians, available to users since 2004.

Keywords: information inquiries; Katz typology; comparative analysis; Ask the Librarians – online reference service; service evaluation

1. Uvod

Tijekom vremena razvijali su se različiti modeli pružanja informacija i pomoći korisnicima u knjižnicama, a njihov razvoj odražava evoluciju tehnologije i potrebe korisnika za sve bržim i učinkovitijim pristupom informacijama. Bosančić (2010: 66) ukazuje na to da je u povijesnom kontekstu klasična knjižničarska pomoć korisnicima kroz informacijski intervju bila osnova pružanja usluga, omogućujući knjižničarima da bolje razumiju potrebe korisnika. Telefonska pomoć predstavljala je korak naprijed, omogućujući korisnicima dobivanje informacije i pomoć bez fizičkog dolaska u knjižnicu. No najznačajnije promjene u načinu pružanja informacija došle su s razvojem informacijsko-komunikacijske tehnologije i širenjem pristupa internetu. Knjižnice su se prilagodile tim promjenama nudeći informacijsko-referalne usluge uz pomoć elektronske pošte i *chatova*, što je omogućilo korisnicima brži pristup informacijama i to iz udobnosti vlastitog doma ili bilo kojeg mjesta s pristupom internetu.

Danas informacijsko-referalna usluga često uključuje kombinaciju stvarne pomoći knjižničara, *chat*-komunikacije, elektronske pošte, telefona i dostupnosti digitalnih izvora. Za razliku od tradicionalnih usluga, kod mrežnih upita kreativna vještina provođenja informacijskog intervjua svedena je na najmanju moguću mjeru jer se zaprimanje informacijskog upita odvija putem obrasca za upit.

Ubrzani razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije početkom 21. stoljeća omogućio je narodnim knjižnicama uvođenje informacijsko-referalnih mrežnih usluga koje su donekle već bile razvijene u specijalnim i znanstvenim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. No njihova iskustva nisu se mogla izravno prenijeti u narodne knjižnice zbog specifičnosti korisnika. Naime narodne knjižnice nemaju usko definirane ciljane skupine korisnika. Informacijsko-referalna mrežna usluga narodnih knjižnica proširena je verzija tradicionalnih usluga, s naglaskom na podršku svim građanima (stvarnim članovima knjižnica, kao i svima onima koji imaju pristup internetu) u pronalaženju i selekciji kvalitetnih izvora informacija na internetu (Bosančić, 2010: 66).

U hrvatskim narodnim knjižnicama usluga Pitajte knjižničare pokrenuta je 2004. godine s ciljem pružanja što bolje podrške korisnicima pri pretraživanju mrežnih izvora i pronalasku traženih informacija. Cilj ovog rada jest ponuditi uvid u promjenu informacijskih potreba korisnika komparativnom analizom informacijskih upita u razmaku od deset godina – tijekom prve četiri godine provođenja usluge 2004. – 2008. i tijekom jednakog razdoblja četrnaest godina nakon uvođenja usluge, od 2018. do 2022. godine. Analizirani su informacijski upiti po skupinama, broj postavljenih upita, obrazovna struktura i zadovoljstvo korisnika dobivenim odgovorom i broj knjižničara uključenih u uslugu.

2. Usluga Pitajte knjižničare – kratak pregled razvoja

Mrežna informacijsko-referalna usluga hrvatskih narodnih knjižnica Pitajte knjižničare počela se planirati u drugoj polovici 2003. godine, kada je velik broj narodnih knjižnica imao svoje mrežne stranice i kada se primijetila povećana učestalost informacijskih upita putem elektroničke pošte. Kao poticaj za pokretanje takve usluge u Hrvatskoj navodi se postersko izlaganje na međunarodnoj konferenciji LIDA (engl. *Libraries in the Digital Age*) u Dubrovniku 2003. godine u suautorstvu Gorane Tuškan iz Gradske knjižnice Rijeka i Borisa Bosančića iz Gradske knjižnice Slavonski Brod (Bosančić i Tuškan, 2003),¹ kojim su ukazali na potrebu uspostavljanja mrežnih informacijsko-referalnih usluga u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj. Već tada održan je prvi sastanak zainteresiranih knjižničara i pokrenuta je inicijativa o suradnji narodnih knjižnica na pilot-projektu Pitajte knjižničare. Tijekom ljeta i jeseni obavljene su sve predradnje da bi pilot-projekt mogao krenuti – definirani su ciljevi projekta, izrađen je operativni plan, izvršene sve organizacijske i tehničke predradnje i, konačno, potpisan sporazum među petnaest narodnih knjižnica o suradnji na projektu (Sviben, 2004: 12).

Projekt je pripremljen u skladu s domaćim i stranim smjernicama i po uzoru na tada uhodane primjere iz svijeta (Bosančić, 2010: 78). Jedna od prvih *online* usluga koja je pružala korisnicima širok spektar informacija putem interneta bila je Internet Public Library (IPL), osnovana na Sveučilištu Michigan 1995. godine i britanski Ask a Librarian pokrenut 1997. godine, koji je omogućavao korisnicima postavljanje upita knjižničarima elektronskom poštom i drugim komunikacijskim kanalima. S istim ciljem pokrenuta je i zajednička usluga Kongresne knjižnice iz Washingtona i mreže drugih knjižnica – Collaborative Digital Reference Service (CDRS) koja pruža korisnicima mogućnost postavljanja upita i dobivanja odgovora od knjižničara diljem svijeta putem online platforme (ibid.: 71). Na tim pionirskim projektima temeljio se i hrvatski pilot-projekt Pitajte knjižničare.

Usluga Pitajte knjižničare – mrežna informacijsko-referalna usluga hrvatskih narodnih knjižnica u Hrvatskoj pokrenuta je u siječnju 2004. godine kao pilot-projekt, čiji cilj je bio istražiti mogućnosti uvođenja mrežne usluge u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.² Tijekom 2004. godine u pilot-projektu sudjelovalo

¹ Radi se o neobjavljenom posterskom izlaganju „Joint internet reference enquiry service of Croatian public libraries – a project initiative“.

² Iako je na mrežnom mjestu Pitajte knjižničare navedeno da se radi o referentnoj usluzi, u ovom radu koristimo sintagmu „informacijsko-referalna usluga“ jer preciznije tumači vrste usluga koje se nude. Naime pojam „referalan“ (Referalna usluga, 2022) u knjižničarskoj teoriji i praksi označava da se radi o usluzi kojom se upućuje na druge izvore, a program Pitajte knjižničara nudi i druge vrste usluga poput, naprimjer, faktografskih ili bibliografskih informacija. Radi se o informacijskoj usluzi koja uključuje izravnu pomoć pri rješavanju informacijskih upita i olakšavanju pristupa knjižničnoj građi. Budući da su informacijske i referalne usluge u praksi često ispreple-

je petnaest narodnih knjižnica s 20 djelatnika, a koordinacija je povjerena Knjižnicama grada Zagreba.³

Pilot-projekt provodio se tijekom cijele 2004. godine. Nakon njegova završetka i vrednovanja odlučilo se proširiti uslugu edukacijom novih djelatnika. Planirano je da se do kraja 2008. godine svi djelatnici u narodnim knjižnicama educiraju za rad u sustavu i pretraživanje elektroničkih informacijskih izvora i baza podataka (Bosančić, 2010: 79), no do sada je kroz projekt prošlo tek oko 200 knjižničara. Danas je u uslugu Pitajte knjižničare uključeno 19 narodnih knjižnica u Hrvatskoj, a tijekom protekle tri godine na upite aktivno odgovara oko 75 informatora godišnje. Više od polovine ukupnog broja informatora, kao i odgovora na upite, dolazi iz Knjižnica grada Zagreba kao najveće mreže narodnih knjižnica u zemlji.

Na mrežnim stranicama usluge Pitajte knjižničare (Pitajte knjižničare. O projektu) osiguravaju se dvije vrste usluga – uz mogućnost postavljanja upita postoji i mogućnost pregledavanja i pretraživanja baze Odgovorenih pitanja i Baze linkova – popisa anotiranih i klasificiranih odabranih kvalitetnih izvora informacija. Takvim popisima knjižničari, informacijski specijalisti, pomažu svim korisnicima u bržem dolaženju do vrijednih i provjerenih izvora informacija na internetu.

Upite korisnici postavljaju iz različitih potreba, od zadataka za domaću zadaću, preko seminarskih radova i stručnih radova do hobija ili nečeg sasvim drugog, a odgovore na upite moguće je pretraživati po područjima, ključnim riječima ili u punom tekstu.

Korisnici koji ne pronađu odgovore na svoje upite u odabranim izvorima, imaju pristup preko mrežnog obrasca do knjižničara koji u roku od 48 sati, u skladu s Pravilima o pružanju usluga, odgovaraju korisniku na upit, odnosno pružaju pomoć u pronalaženju relevantnih odgovora. Usluga je zamišljena kao informacijsko-referalna, ali i kao edukacijska.

Baza Odgovorenih pitanja s više od 120 000 odgovora također predstavlja bogat izvor informacija koji korisnici mogu koristiti kako bi sami pronašli odgovore na svoje upite.

tene, govori se o informacijsko-referalnim uslugama (Informacijska usluga, 2022). Na ovome mjestu upućujemo i na to da se pojam „referalan“ razlikuje se od pojma „referentan“ koji se često spominje uz naziv ove usluge, poglavito kada se misli na informacijsku službu u knjižnici, prema engleskom pojmu „Reference service“ koji prevodimo kao informacijsko-referalna služba.

³ Prva koordinatorica projekta od 2004. do listopada 2015. godine bila je Zdenka Sviben iz Gradske knjižnice u Zagrebu. Od tada pa do proljeća 2023. godine projekt je koordinirala Jagoda Ille, tada voditeljica Knjižnice Medveščak. Nakon nje uslugu Pitajte knjižničare vodi Ivana Faletar Horvatić, koordinatorica Informativno-posudbenog odjela Gradske knjižnice u Zagrebu. Cijeli projekt odvija se uz podršku *webmastera* Borisa Badurine, a hosting mrežnih stranica osiguran je preko CARNeta.

3. Istraživanje – metodološki okvir

3.1. Cilj i svrha istraživanja

Cilj istraživanja jest dobiti uvid u aktualne informacijske potrebe i navike korisnika mrežne usluge Pitajte knjižničare koju pružaju hrvatske narodne knjižnice od 2004. godine. Svrha mu je na temelju dobivenih analiza utvrditi potrebu za redefiniranjem usluge i kompetencija knjižničara koji pružaju uslugu, odnosno postaviti smjernice za unaprjeđenje budućeg razvoja te usluge i knjižničarske prakse.

3.2. Metoda

U istraživanju se koriste dvije metode: analiza sadržaja informacijskih upita i komparativna analiza informacijskih upita. Za analizu sadržaja informacijskih upita usluge Pitajte knjižničare koristi se model koji su postavili Arnold i Kaske (Arnold and Kaske, 2005). Njihovo istraživanje odgovorilo je na istraživačka pitanja o vrstama informacijskih upita, korisnicima usluge i zadovoljstvu dobivenom uslugom. U tom se istraživanju analizira broj i vrsta postavljenih pitanja, promjene u profilu korisnika usluge s obzirom na obrazovni stupanj, zadovoljstvo korisnika odgovorima na upite te broju knjižničara koji sudjeluju u pružanju usluge Pitajte knjižničare.

Komparativnom analizom uspoređuju se dobiveni rezultati za razdoblje 2018. – 2022. s razdobljem 2004. – 2008., tj. s rezultatima istraživanja iz 2008. godine koje su provele Jagoda Ille i Helena Novak (Ille i Novak, 2008).⁴ Time se prati evolucija usluge Pitajte knjižničare i promjene u potrebama i navikama korisnika tijekom vremena. Informacijski upiti korisnika kategorizirani su u četiri skupine, a temelje se na tipologiji W. Katza (1992: 12–14) koju je preuzela D. Sečić (2006: 48–49): zahtjevi za usmjeravanjem, zahtjevi za brzom ili faktografskom informacijom, zahtjevi za bibliografskom informacijom koji zahtijevaju specifična pretraživanja literature i ostali upiti, odnosno zahtjevi koji zahtijevaju produbljena istraživanja. Treba naglasiti da se u ovom radu koristi modificirana Katzova tipologija koja se od njegove razlikuje u četvrtoj vrsti, složenim znanstvenoistraživačkim upitima koji se u narodnim knjižnicama uglavnom ne rješavaju (takva se istraživanja obavljaju samo pod određenim okolnostima, npr. za znanstveni projekt u znanstvenim ili specijalnim knjižnicama). Stoga su u ovom istraživanju u četvrtu kategoriju razvrstani svi ostali informacijski upiti koji nisu obuhvaćeni prethodnim trima navedenim skupinama.

⁴ Radi se o neobjavljenom posterskom izlaganju „We have built it, they came, what next?“ autorica Jagode Ille i Helene Novak održanom na međunarodnoj konferenciji LIDA 2008. godine. Poster je primio nagradu za najbolji istraživački poster u kategoriji nestudentskih radova.

3.3. Rezultati istraživanja

Analizirani informacijski upiti 2018. – 2022. godine kategorizirani su u četiri skupine te komparativnom analizom uspoređeni s dobivenim rezultatima za 2004. – 2008. godine.

3.3.1. Rezultati analize informacijskih upita 2018. – 2022. godine

Da bi se moglo pristupiti komparativnoj analizi dvaju četverogodišnjih razdoblja, prvo su se analizirali upiti pristigli 2018. – 2022. godine. Analiza se odnosila na upite postavljene od 1. siječnja 2018. do kraja travnja 2022. Prvi korak bio je utvrditi točan broj odgovorenih upita u određenom razdoblju. Radi se o 52 mjeseca, tj. 4 godine i 4 mjeseca. Podrazdoblja koja su se uspoređivala unutar tog razdoblja jesu kvartali, kako bi se preciznije pratio porast/pad broja upita. U navedenom razdoblju ukupno je pristiglo 22 615 upita, odgovoreno je na 22 218, a analizirana su 22 203 upita.⁵

Razlika u broju pristiglih (22 615) i analiziranih (22 203) upita iznosi 412, a podrazumijeva obrisane upite, tj. upite koji se ponavljaju jedan za drugim od strane istog korisnika, ponovljene upite jer je korisnik unio pogrešnu adresu elektronske pošte prilikom postavljanja prvog upita pa nije dobio odgovor ili nejasne upite na koje se korisnicima mora odgovoriti elektroničkom poštom tražeći dodatno pojašnjenje.

Razlika od 75 upita između broja analiziranih (22 203) i odgovorenih (22 128) odnosi se na upite postavljene, tj. odgovorene izvan navedenog razdoblja. Upiti su podijeljeni u četiri skupine prema modificiranoj Katzovoj tipologiji (kao što je navedeno, razlika je u četvrtoj vrsti zahtjeva).

1. Usmjeravanje

Prva skupina obuhvaća zahtjeve za usmjeravanjem koji ne zahtijevaju posebna stručna znanja i pitanja o knjižničnim uslugama i pravilima za čiji je odgovor bilo dovoljno pretražiti mrežne stranice knjižnica.

Primjeri:

Upit: 104837 – datum primitka: 17. 5. 2019. – odgovoreno: 20. 5. 2019.

Imate li knjigu Bez izlaza, autora Taylora Adamsa?

Odgovor na navedeni upit bio je lako pretraživ uz pomoć knjižničnog mrežno dostupnog kataloga uz dodatno pojašnjenje korisnika iz kojeg se grada javlja.

Upit: 108523 – datum primitka: 20. 3. 2020. – odgovoreno: 20. 3. 2020.

⁵ Kako bi se subjektivna procjena pri razvrstavanju upita u skupine smanjila na najmanju moguću mjeru sve dvojbe oko pojedinih upita rješavanje su dodatnom provjerom zadanih parametara i usvajanjem zajedničke odluke oko kategorizacije upita.

Poštovanje! S obzirom na to da su knjižnice zatvorene zbog koronavirusa, a ja kod sebe nemam svoju iskaznicu, zanima me postoji li mogućnost da negdje online saznam broj svoje iskaznice i dobijem PIN ...

Odgovor na ovaj upit također se nalazio na internetskim stranicama knjižnica.

2. Brze ili faktografske informacije

Drugom skupinom obuhvaćene su brze ili faktografske informacije koje traže točno definirane jednoznačne odgovore lako pretražive u primarnim i sekundarnim izvorima informacija poput rječnika, leksikona ili na internetu te za njih nije potrebno pretraživanje više izvora. Mogu se razvrstati na upite *Tko? Što? Kada? Zašto? Gdje?*

Primjer:i

Upit: 104800 – datum primitka: 15. 5. 2019. – odgovoreno: 20. 5. 2019.

Trebala bih literaturu za seminar na temu “Život kraljice Jelene Slavne”. Unaprijed zahvaljujem.

Upit: 105064 – datum primitka: 27. 5. 2019. – odgovoreno: 27. 5. 2019.

Kada je počeo Prvi svjetski rat?

Odgovori na navedene primjere lako su pretraživi u primarnim i sekundarnim izvorima informacija.

3. Bibliografske informacije

Bibliografske informacije čine treću skupinu upita, čije odgovaranje zahtijeva specifično pretraživanje različitih izvora i bibliografskih referenci na određenu temu. Te upite često postavljaju budući stručnjaci raznih disciplina u svrhu stručnog ili znanstvenog rada. Rezultati pretraživanja najčešće su izrada popisa literature o zadanoj temi.

Primjeri:

Upit: 106193 – datum primitka: 24. 10. 2019. – odgovoreno: 29. 10. 2019.

Za potrebe pisanja seminarskog rada na temu Analiza pristupa Food solution i utjecaj na hrvatsko hotelijerstvo molim dostupnu literaturu u knjižnici Metel Ožegović, Varaždin.

Upit: 107074 – datum primitka: 8. 12. 2019. – odgovoreno: 12. 12. 2019.

Molim prijedlog literature za seminarski rad pod naslovom: Protupravna naplata u poveznici s organiziranim kriminalom.

Odgovori na te upite iziskuju pretraživanje više raznih izvora literature i rezultiraju popisima preporučene literature dostupne i danas u bazi Odgovorena pitanja navedene usluge.

4. Ostali upiti

Ta je skupina obuhvatila sve ostale upite koji nisu obuhvaćeni navedenim skupinama.

Primjeri:

Upit: 107544 – datum primitka: 23. 1. 2020. – odgovoreno: 24. 1. 2020.

Kako se pravilno piše pridjev dugoočekivano / dugo očekivano?

Upit: 108699 – datum primitka: 30. 3. 2020. – odgovoreno: 31. 3. 2020.

Za zadaću pjesme: Gospođica Majoneza, Morski jež i Puž na putovanju iz zbirke Miševi i mačke naglavačke od Luke Paljetka.

Kao što je rečeno, u navedenom razdoblju analizirano je 22 203 upita, od kojih se najveći broj, čak 96,1 %, odnosi na bibliografske informacije, tj. treću skupinu upita, dok su ostale vrste zahtjeva neznatno zastupljene (slika 1).



Slika 1. Vrste upita 2018. – 2022.

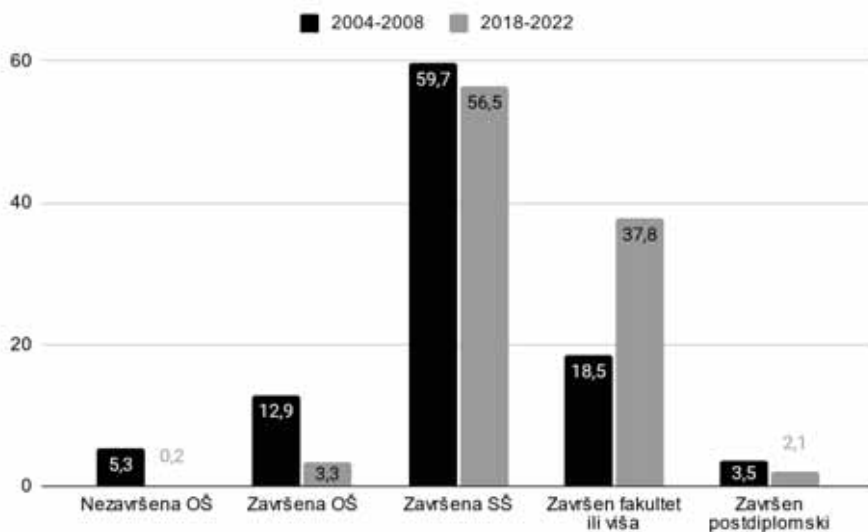
3.3.2. Rezultati komparativne analize informacijskih upita 2004. – 2008. i 2018. – 2022. godine

Komparativna analiza provedena je kako bi se utvrdio trenutni status referalne usluge Pitajte knjižničare, promjene u korisničkim potrebama i načinima korištenja usluge, vrednovanje usluge te pronalaženje novih modaliteta usluge s ciljem utvrđivanja i objašnjavanja njihovih sličnosti i razlika. Podaci su preuzeti s mrežne stranice Pitajte knjižničare (Pitajte knjižničare. Statistika) i dostupni su svim knjižničarima uključenim u uslugu s odabirom početnog i krajnjeg datuma. Sva-

kih šest mjeseci vrednuju se rezultati i funkcioniranje usluge. Vrednovanjem se posebna pozornost pridaje vrstama upita, ali i ostalim elementima (zastupljenim u mrežnom obrascu za postavljanje upita) koji pomažu u definiranju razvoja usluge.

3.3.2.1. Obrazovna struktura korisnika usluge Pitajte knjižničare

Komparacija statističkih podataka o postavljenim informacijskim upitima u dvama promatranim razdobljima pokazuje promjenu u obrazovnom profilu korisnika usluge (Pitajte knjižničare. Demografija) (slika 2). Smanjio se broj upita korisnika sa završenom osnovnom školom (s 12,9 % na 3,3 %) i sa završenom srednjom školom (s 59,7 % na 56,5 %) te povećao broj upita korisnika sa završenim fakultetom ili višom školom (s 18,5 % na 37,8%). Porast broja upita korisnika sa završenim fakultetom ili višom školom pripisujemo uvođenju Bolonjskog sustava (ak. god. 2005./2006.), pri čemu su se studenti već nakon završene 3. godine studija mogli svrstati u tu skupinu. Cjeloživotno učenje, usavršavanje, ali i doškoloavanje također su bitni čimbenici koji su pridonijeli da se brojka između dvaju razdoblja udvostruči.



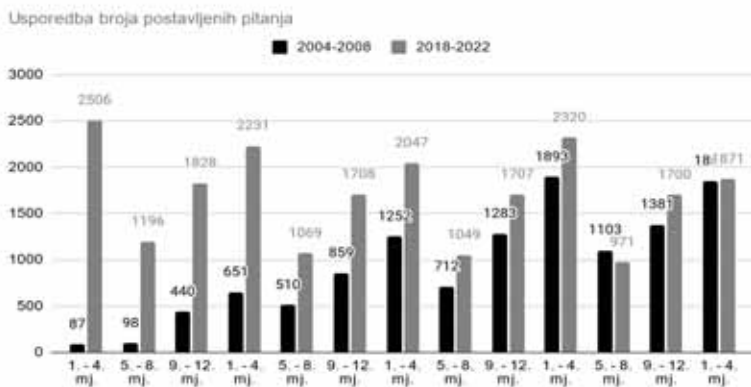
Slika 2. Obrazovna struktura korisnika usluge Pitajte knjižničare 2004. – 2008 i 2018. – 2022.

3.3.2.2. *Broj i vrsta upita*

Kod usporedbe broja postavljenih upita vidi se očigledna razlika u porastu upita od 2004. godine nadalje i lagani pad provođenja usluge u analiziranom razdoblju (slika 3). Dok je u prvom tromjesečju 2018. godine postavljeno 2506 upita, u istom razdoblju 2022. postavljen je 1871 upit. Rezultati s početka 2008. godine gotovo su se izjednačili s rezultatima iz 2022., odnosno radi se o razlici od samo 19 upita (u prvom tromjesečju 2008. godine postavljena su 1852 upita, dok je u istom razdoblju 2022. godine postavljen 1871 upit).

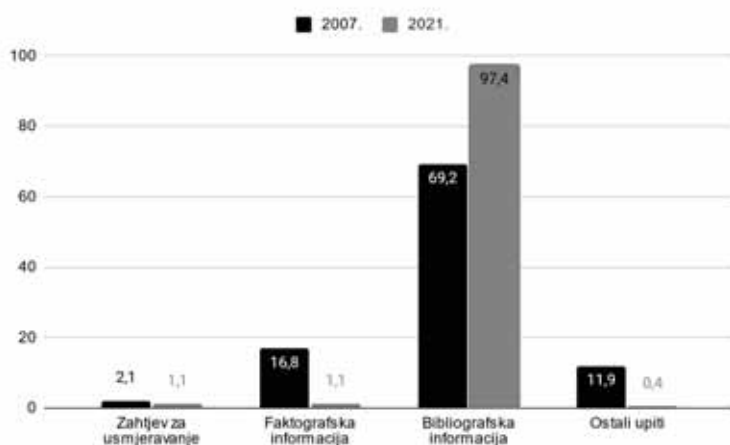
Ono što je očigledno jest da najveći broj upita dolazi od siječnja do svibnja (prije i nakon ljetne stanke uočava se lagani pad) i ponovno porast od rujna do kraja godine zbog početka školske, odnosno akademske godine i predavanja na fakultetima.

Ali, dok je broj upita tijekom prve četiri godine pružanja usluge rastao, u četiri godine analizirane u ovom radu broj upita u laganom je padu. Valja naglasiti kako je u prve četiri godine postojanja usluge postavljen 12 121 upit, dok je od 2018. do 2022. postavljeno 22 203 upita. Pretpostavka je da su korisnicima sve dostupnije komercijalne baze podataka, na sve više studija uvode se kolegiji iz uvoda u znanstveni rad i istraživanje, korisnici su informacijski pismeniji od nekadašnjih generacija te ih više nego ikada osobno posjeduje informacijsko-komunikacijsku tehnologiju i imaju bolji pristup internetu preko širokopojasnih veza. Zanimljivo je da se broj upita u 2022. godini gotovo izjednačio s brojem postavljenih upita iz 2008. godine; u prvom tromjesečju 2008. godine postavljena su 1852 upita, dok je u istom razdoblju 2022. godine postavljen 1871 upit. S obzirom na lagani pad u broju postavljenih upita, objašnjenje vidimo prvenstveno u razvoju pristupačnosti interneta jer sada, uz neposrednu komunikaciju s knjižničarima, korisnici imaju i široko dostupne mrežne izvore te sve samostalnije traže informacije. Pretpostavlja se da su korisnici, s obzirom na postojeću bazu Odgovorenih pitanja koja sadrži više od 120 000 odgovora, sami pronašli odgovor koristeći uslugu Pitajte knjižničare. Također, s obzirom na razvoj tehnologije i dostupnost informacija i razvoj društvenih mreža za čije se korištenje uvriježio engleski kao govorni jezik, može se pretpostaviti da korisnici odgovore traže izvan hrvatskog kao materinjeg jezika.



Slika 3. Usporedba broja postavljenih upita po kvartalima

S obzirom na dostupnost podataka o vrsti upita samo za 2007. godinu, napravljena je usporedba rezultata iz 2007. i 2021. godine koja pokazuje značajnu promjenu u vrsti upita (slika 4). Više je bibliografskih upita koji zahtijevaju istraživanje (sa 69,2 % broj složenih upita porastao je na 97,4 %). Značajan je i pad u broju zahtjeva za usmjeravanjem koji traže točno definirane jednoznačne odgovore (sa 16,8 % na 1,1 %) te kod upita iz 4. skupine (ostali upiti) (s 11,9 % na 0,4 %). Iz dobivenih rezultata može se zaključiti da su korisnici, s obzirom na dostupnost informacija i tehnologije, spremniji samostalno tražiti odgovore na jednostavnije upite. Ipak kod bibliografskih upita korisnici se više oslanjaju na preporuke knjižničara u odabiru literature.



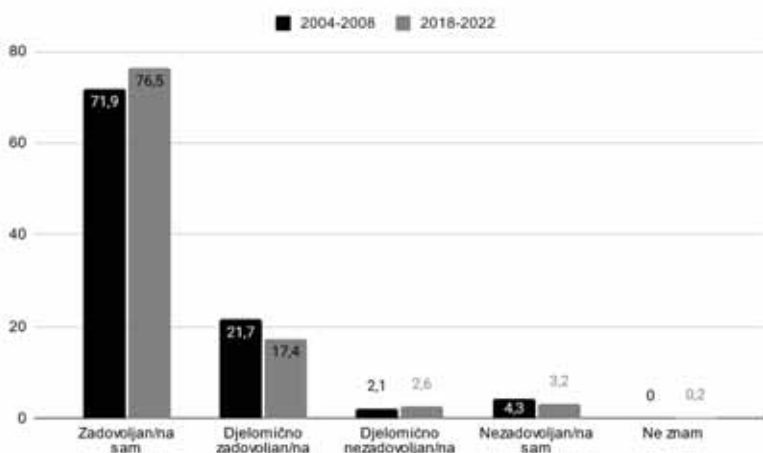
Slika 4. Usporedba analize vrste upita iz 2007. i 2021. godine

3.3.2.3. Zadovoljstvo korisnika uslugom

Zadovoljstvo korisnika uslugom mjerilo se evaluacijskim listićima koji su nakon dobivenog odgovora korisnici mogli ispuniti. Vrednovanje nije provedeno od siječnja 2019. do rujna 2020. te za to razdoblje nedostaju podaci.

Ocjena zadovoljstva korisnika dobivenim odgovorima na informacijske upite od 2018. do 2022. godine (Pitajte knjižničare. Evaluacija 2.0.) pokazuje porast korisnika zadovoljnih dobivenim odgovorom (slika 5). Vrednovanje provedeno za razdoblje 2004. – 2008. godine (Pitajte knjižničare. Evaluacija 1.0.) pokazalo je da je 71,9 % korisnika zadovoljno dobivenim odgovorom, dok je vrednovanje provedeno od 2018. do 2022. godine pokazalo lagani porast, tj. 76,5 % korisnika zadovoljno je dobivenim odgovorom. Uočava se pad u broju djelomično zadovoljnih (s 21,7 % na 17,4 %) i nezadovoljnih korisnika (4,3 % u odnosu na 3,2 %) dobivenim odgovorom u odnosu na vrednovanje provedeno od 2004. do 2008. godine.

Što se tiče omjera korisničkih očekivanja i zadovoljstva dobivenom uslugom, može se pretpostaviti da dio odgovornosti za nezadovoljstvo odgovorom na njihove upite leži u izostanku informacijskog intervjua. Za razliku od tradicionalne informacijsko-referalne usluge u kojoj knjižničar uživo provodi informacijski intervju, u mrežnoj verziji usluge to je svedeno na najmanju moguću mjeru, odnosno sve informacije koje knjižničar ima jesu one dobivene putem obrasca za upite. Upravo o korisnikovoj sposobnosti jasnog formuliranja upita i definiranja područja ovisi i zadovoljstvo odgovorom koji dobije. Treba istaknuti da dostupnost informacija u današnje vrijeme knjižničarima olakšava, ali i otežava pretraživanje zbog mnoštva dostupnih informacija i pronalaženja odgovarajućeg načina filtriranja onih koje će najbolje odgovarati na informacijski upit (Rubinić, 2022: 98).

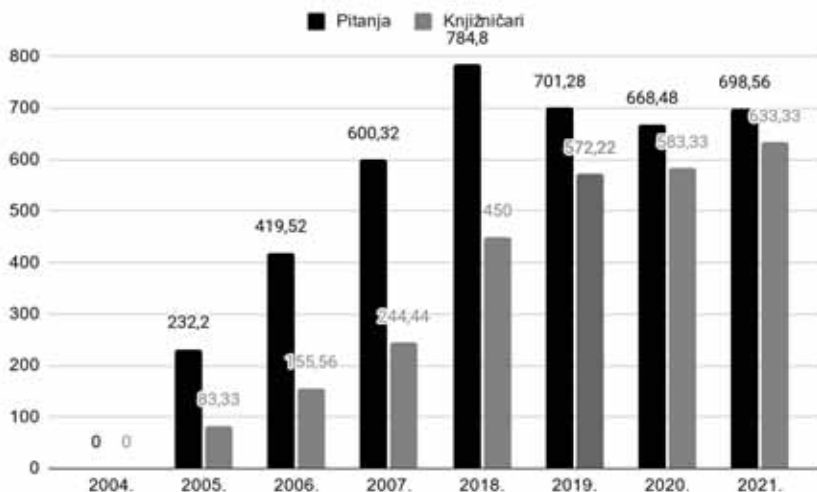


Slika 5. Usporedba ocjene zadovoljstva korisnika dobivenim odgovorom

3.3.2.4. Broj knjižničara uključenih u uslugu Pitajte knjižničare

Na početku pokretanja u pilot-projektu Pitajte knjižničara 2004. godine sudjelovalo je petnaest narodnih knjižnica s dvadeset djelatnika (Pitajte knjižničare. O projektu). Nakon iskustava stečenih tijekom prve godine postojanja usluge, prišlo se edukaciji novih djelatnika i proširenju usluge te je kroz uslugu do kraja 2015. godine prošlo više od 130 diplomiranih knjižničara iz 20 narodnih knjižnica u Hrvatskoj. Početkom 2018. godine u usluzi je aktivno sudjelovalo 99 knjižničara, da bi u sljedeće tri godine broj porastao na 132 knjižničara. Broj knjižničara u stalnom je rastu unatoč tome što mnogo knjižničara zbog odlaska u mirovinu ili promjena zaduženja i zaposlenja ne sudjeluje više u projektu. S obzirom na to da je broj aktivnih knjižničara uključenih u uslugu u porastu tijekom cjelokupnog vremena provođenja usluge (od 2004. godine nadalje), može se zaključiti da je uslugu prepoznala i struka kao bitan način komunikacije s korisnicima i nužnost da se i dalje bude dostupno izvan fizičkog prostora knjižnice i okvira radnog vremena.

Rezultati obaju istraživanja pokazuju neprekidan iako blagi porast broja knjižničara uključenih u uslugu, što je u skladu s porastom broja upita.



Slika 6. Usporedba broja knjižničara uključenih u uslugu i postavljenih upita

4. Zaključak

Na temelju dobivenih rezultata moguće je zaključiti da je usluga Pitajte knjižničare i dalje neophodna; broj postavljenih upita povećao se u odnosu na prve četiri

ri godine provođenja usluge, povećao se broj visokoobrazovanih korisnika usluge te se, sukladno tome, promijenila i struktura upita, tj. više je postavljenih upita treće skupine (bibliografskih informacija) i povećan je broj korisnika zadovoljnih dobivenim odgovorom.

S obzirom na lagani pad u broju postavljenih upita, objašnjenje vidimo prvenstveno u razvoju internetskog pristupa jer sada uz izravnu komunikaciju s knjižničarima korisnici imaju i široko dostupne mrežne izvore i sve samostalnije traže informacije. Uvođenje fakultetskih kolegija o istraživačkim metodama i znanstvenom radu također pruža solidnu osnovu za kritičko razmišljanje i analitičke vještine.

Što se tiče nesrazmjera u korisničkim očekivanjima, dio odgovornosti za nezadovoljstvo odgovorom na upit svakako leži u izostanku informacijskog intervjua jer, za razliku od tradicionalne informacijsko-referalne usluge u kojoj knjižničar uživo provodi informacijski intervju, u mrežnoj verziji usluge to je svedeno na najmanju moguću mjeru, odnosno sve informacije koje knjižničar ima dobivene su putem obrasca za upite. Tradicionalni informacijski intervju omogućuje knjižničaru bolje razumijevanje potreba i želja korisnika te pružanje personaliziranog i relevantnog odgovora. Bez tog intervjua, knjižničar se oslanja samo na informacije dobivene putem obrasca za upite, što može rezultirati nedostatkom konteksta i potpunog razumijevanja korisničkih potreba. Stoga je važno u mrežnim verzijama knjižničnih usluga pronaći načine kako nadoknaditi nedostatak izravnog informacijskog intervjua. To može uključivati bolju strukturu i jasnije formulacije upita u obrascima za upite, korištenje dodatnih alata za procjenu korisničkih potreba (poput anketa ili evaluacijskih obrazaca) te pružanje dodatnih mogućnosti komunikacije kao što su *online chatovi*.

Knjižničari koji pružaju uslugu Pitajte knjižničare trebaju biti visoko motivirani, samopouzdana i sa stalnom željom za učenjem te je potrebno uključivanje knjižničara sa znanjima iz različitih predmetnih područja, i to ne samo poznavanje referentnih djela već ukupne problematike, filozofije i ideje određenog područja. Također, bilo bi zanimljivo analizirati i vidjeti rezultate evaluacije zadovoljstva knjižničara uključenih u provedbu usluge.

Provedeno istraživanje ukazuje i na važnost dijaloga između akademske zajednice koja obrazuje knjižničare i knjižničara uključenih u uslugu Pitajte knjižničare te pitanje suradnje u provedbi te mrežne usluge narodnih knjižnica s onom srodnom koju pruža Nacionalna i sveučilišna knjižnica, tradicionalno okrenuta studentima. Također se postavlja i pitanje dodatnog financiranja usluge Pitajte knjižničare za potrebe stalnog stručnog usavršavanja knjižničara. Uslugu kontinuirano financira Ministarstvo kulture i medija, a Grad Zagreb neredovito te iz vlastitih sredstava. Svi su ti iznosi ipak preniski za odgovarajuću obuku novouključenih knjižničara u uslugu ili dodatnu edukaciju aktivnih knjižničara.

LITERATURA

- Arnold, J.; N. K. Kaske (2005). Evaluating the quality of a chat service. *Libraries and the Academy* 5, 2: 177–193. <https://doi.org/10.1353/pla.2005.0017>
- Bosančić, B. (2010). Online referentne usluge: Pregled razvoja u teoriji i praksi. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1: 64–86. [citirano: 2024–04–20]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/446>
- Bosančić, B.; G. Tuškan (2003). *Joint internet reference enquiry service of Croatian public libraries: A Project initiative*. Postersko izlaganje. Međunarodna konferencija LIDA Dubrovnik, Mljet, 26. – 30. 5. 2003.
- Dragija Ivanović, M.; G. Tuškan (2003). *Ask a librarian: Collaborative project of Croatian public libraries pilot study*. Međunarodna konferencija LIDA Dubrovnik, Mljet, 26. – 30. 5. 2003. [citirano: 2024–04–20]. Dostupno na: <https://slideplayer.com/slide/13780881/>
- Ille, J.; H. Novak (2008). *We have built it, they came, what next?: Croatian public libraries' collaborative virtual reference service: an overview*. Postersko izlaganje. Međunarodna konferencija LIDA. Dubrovnik, Mljet, 02. 07. 2008 – 02. 07. 2008.
- Informacijska usluga (2022). *Rječnik hrvatskoga knjižničarskog nazivlja. Informacijska usluga*. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada.
- Katz, W. A. (1992). *Introduction to reference work*. 6th ed. New York [etc.] : McGraw-Hill.
- Referalna usluga (2022). *Rječnik hrvatskoga knjižničarskog nazivlja. Referalna usluga*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
- Rubinić, D. (2022). Pružanje pomoći studentima u procesu traženja informacija kao usluga visokoškolskih knjižnica u Republici Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 65, 1: 91–128. [citirano: 2024–05–03]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/939/785>
- Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve: „Benja“.
- Sviben, Z. (2004). Pitajte knjižničare: Zajednički projekt narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. *HKD Novosti* 25: 12–13. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/datoteke/37.pdf>
- Sviben, Z. (2004). Posjet narodnim knjižnicama u Finskoj. *HKD Novosti* 27: 36–37. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/datoteke/52.pdf>

Mrežni izvori

- Pitajte knjižničare. O projektu. [citirano 2023–11–27]. Dostupno na: <https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>

Pitajte knjižničare. Statistika. [citirano 2024–03–24]. Dostupno na: <https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/informatori/statistika.php>

Pitajte knjižničare. Evaluacija 2.0. [citirano 2024–03–24]. Dostupno na: https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/informatori/statistika_evaluacije_2.php

Pitajte knjižničare. Evaluacija 1.0. [citirano 2024–03–24].
Dostupno na: https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/informatori/statistika_evaluacije.php

Pitajte knjižničare. Demografija. [citirano 2024–03–24]. Dostupno na: https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/informatori/statistika_demografije.php