

# SLOŽENA INFORMACIJSKA PRETRAŽIVANJA U GRADSKOJ KNJIŽNICI RIJEKA –ANKETNO PILOT- ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

## COMPLEX INFORMATION SEARCHES IN RIJEKA CITY LIBRARY – PILOT SURVEY RESEARCH ON USER SATISFACTION

*Jelena Stipetić Šušak*  
Gradska knjižnica Rijeka  
jelena.stipetic-susak@gkri.hr

*Maja Čabrijan*  
Sveučilišna knjižnica Hrvatskoga katoličkog sveučilišta  
maja.cabrijan@unicath.hr

UDK / UDC: 027.081-052:004.775(497.561 RIJEKA)  
Prethodno priopćenje / Preliminary communication  
<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1192>  
Primljeno / Received: 28. 2. 2024.  
Prihvaćeno / Accepted: 25. 5. 2024.

### **Sažetak**

**Cilj.** Cilj je rada razložiti načine djelovanja Središnjeg odjela struke i publicistike Gradske knjižnice Rijeka u rješavanju složenih informacijskih zahtjeva korisnika te dobiti uvid u zadovoljstvo korisnika ponuđenom uslugom.

**Metodologija.** Pilot-istraživanje zadovoljstva korisnika uslugom složenog pretraživanja informacijskih upita provedeno je metodom ankete. Za anketiranje se koristio *online* anketni upitnik (Google obrazac), a provedeno je od 19. rujna do 17. listopada 2022. godine. Istraživanje je obuhvatilo 52 ili 60 % korisnika složenog informacijskog pretraživanja.

**Rezultati.** Rezultati istraživanja pokazali su da su korisnici zadovoljni dobivenom uslugom složenog informacijskog pretraživanja u Gradskoj knjižnici Rijeka. Također su ukazali na različita očekivanja različitih tipova korisnika jedne narodne knjižnice s

obzirom na svrhu informacijskog pretraživanja i potrebu individualnog pristupa svakom korisniku. Uočljiva je i promjena u korisničkom poznavanju informacijskih izvora te potreba stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u tom području.

**Društvena korisnost.** Način rada na složenim informacijskim pretraživanjima narodnih knjižnica nije usustavljen, pa je ovaj rad pokazatelj specifičnosti načina rada Gradske knjižnice Rijeka. Rad može biti smjernica drugim narodnim knjižnicama kako pretraživati složene informacije, a i samoj Gradskoj knjižnici Rijeka može poslužiti kao korektiv u onome što bi valjalo unaprijediti.

**Ključne riječi:** Gradska knjižnica Rijeka; informacijski intervju; otvoreni pristup; složeno informacijsko pretraživanje; vrednovanje knjižničnih usluga

### *Abstract*

**Objective.** The aim of the paper is, based on a survey conducted among users, to present how the Central Department of Science, Non-fiction and Periodicals of Rijeka City Library solves complex information request from users and to gain an insight into user satisfaction with the provided service.

**Methodology.** A pilot survey on user satisfaction with the services of complex information searches was conducted by using a survey method. An online survey questionnaire via Google form was used for data collection and conducted from September 19th and October 17th, 2022. The survey was answered by 60% of respondents, exactly fifty-two of them.

**Results.** The research results indicate that users are satisfied with the service of complex information searches in Rijeka City Library. They also emphasised different expectations among different types of users of a public library regarding the purpose of information searches and the need for individual approach to each user. There is also a noticeable change in users' knowledge of information sources and the need for continuous professional development of librarians in the field.

**Social utility.** The method of working on complex information searches in public libraries is not standardized, making this paper an indicator of the specificity of operational methods of the Rijeka City Library. The paper can serve as a guideline for other public libraries on how to conduct complex information searches but it can also serve as a corrective measure for local improvement.

**Keywords:** evaluation of library services; complex information searches; open access; Rijeka City Library; information interview

## 1. Uvod

U sastavu Gradske knjižnice Rijeka (dalje GKR) tijekom provođenja istraživanja (listopad 2022. godine) djelovala su tri središnja odjela za odrasle, jedan središnji dječji odjel, četiri mješovita ogranka, dvije područne knjižnice i dva bibliobusa. Takva je situacija ostala do preseljenja Knjižnice u novu zgradu u prosincu 2023. godine, kad su svi središnji odjeli za odrasle objedinjeni u Središnju knjižnicu.

Jedna od glavnih zadaća GKR-a jest osiguravanje pristupa znanju pružanjem informacijsko-referalnih usluga. Na svim lokacijama, osim u Odjelu struke, publicistike i periodike, informacijsko-referalne usluge pružali su knjižničari, knjižničarski suradnici i knjižničarski tehničari, ovisno o vrsti upita. Složene informacijsko-referalne usluge u Odjelu struke i publicistike rješavali su isključivo knjižničari i knjižničarski suradnici. Odjel je bio namijenjen odraslim korisnicima. U korisničkim odjelima GKR-a u trenutku provođenja istraživanja radilo je trideset osam djelatnika (Gradska knjižnica Rijeka, 2022). U Odjelu struke, publicistike i periodike radilo je sedam djelatnika, od čega je pet rješavalo složene informacijske upite.

## 2. Složeno informacijsko pretraživanje u odjelu struke, publicistike i periodike GKR-a

Osnovni cilj informacijske službe jest pronaći relevantne informacijske izvore o temama koje iziskuju visok stupanj informacijske i informatičke pismenosti. Pod relevantnim izvorima smatraju se kvalitetni izvori informacija koji zadovoljavaju očekivanja korisnika.

Jednostavna informacijska pretraživanja odnose se na pretragu bez odgode i temelje se na manjem broju informacijskih izvora. Najčešće se koristi Google i to tako da se jedna ključna riječ upiše u okvir tražilice. Složena informacijska pretraživanja koriste razne ključne riječi u raznim kombinacijama uz pomoć Booleovih operatora, sužavaju se pretraživanja u svrhu pronalaženja najrelevantnijih izvora (Open library, s. a.). Složena informacijska pretraživanja rade se s odgodom, a knjižničari se koriste svim dostupnim izvorima informacija.

Usluga složenog informacijskog pretraživanja formirala se u GKR-u krajem dvadesetog stoljeća. Isprva se pripremao kratak bibliografski prijedlog literature na određenu temu. Potreba složenih pretraživanja javila se sa sve većom dostupnošću informacija i potrebom korisnika da im se pomogne u snalaženju u velikom broju izvora informacija te u odabiru onih kvalitetnih. Pri pretraživanju izvora informacija najprije se koristio katalog vlastite knjižnice, zatim se pretraživanje proširilo na kataloge ostalih knjižnica, da bi se danas pretraživali i svi dostupni mrežni izvori.

Uslugu složenih informacijskih pretraživanja u GKR-u koriste uživo u prostoru i *online* gotovo sve korisničke skupine, ali prednjače srednjoškolci i studenti.

## 2.1. Tipovi korisnika

Svako informacijsko pretraživanje započinje razlikovanjem tipova korisnika, a tome i danas temelj čini razlikovanje nekoliko tipova korisnika W. Katza (2002: 11–12): istraživači; korisnici koji traže specifične odgovore (specifičan izvor informacije ili kratku činjeničnu informaciju); korisnici koji imaju vrlo neodređen zahtjev za informacijom (najčešće traže informaciju koja im treba za hobi, za slobodno vrijeme); korisnici koji su došli u knjižnicu po literaturu zbog obveze (za potrebe posla ili za potrebe formalnog obrazovanja), a zapravo ih ta obveza ne zanima niti im pričinja zadovoljstvo (engl. *don't know and don't care* tipovi)

U svakoj narodnoj knjižnici, pa tako i u GKR-u, susreću se svi navedeni tipovi korisnika.

## 2.2. Informacijski intervju

Komunikacijske vještine su vrlo važna kompetencija dobrog knjižničara informatora. On mora moći razgovarati sa svim tipovima korisnika i prepoznati potrebe korisnika. Katz (ibid.:19) ističe da je u svakom dobrom informacijskom intervjuu potrebno saznati: koje informacije i koliko informacija je potrebno korisniku; koje izvore korisnik želi koristiti (knjige, članke, baze podataka, tiskane izvore, digitalne, izvore i slično); koje predznanje ima korisnik (koje formalno obrazovanje i koliko je kompetentan za temu koju istražuje).

Može se zaključiti da je za prepoznavanje tipa korisnika i za shvaćanje onoga što je zapravo potrebno korisniku iznimno važan dobar informacijski intervju kao preduvjet svake kvalitetne informacijske pretrage. Riječ je o strukturiranom razgovoru knjižničara i korisnika kojim knjižničar nastoji otkriti informacijsku potrebu (Strukturirani intervju, 2022: 74).

Informacijski intervju mora biti kratak i jasan. Suvremeni korisnik nema vremena, a ni želje dugo objašnjavati što mu treba. Ključno pitanje koje se postavlja prije svakog informacijskog pretraživanja glasi: Kako korisniku dati baš one informacije koje on treba? Knjižničar pritom postavlja korisniku ključna pitanja:

- a) Kako glasi tema informacijskog pretraživanja?
- b) Koje šire područje obuhvaća tema?
- c) Koje bi ključne pojmove korisnik izdvojio?
- d) Koju vrstu građe korisnik želi koristiti?
- e) Prihvća li literaturu na stranim jezicima (i, ako da, na kojim)?
- f) Za što mu je potrebno informacijsko pretraživanje?

U GKR-u složeni informacijski upiti prikupljaju se putem obrasca, dostupnog u fizičkom, papirnom obliku i *online* (slika 1). Pisani oblik važan je jer sadrži

najbitnije informacije, a komponente su mu i strani jezici kojima se korisnik može služiti, vrsta građe koju korisnik traži i razlog prikupljanja literature.

Iako su u unaprijed pripremljenom službenom obrascu pisanog intervjua navedena ključna pitanja, usmeni dio intervjua iznimno je važan kao pojašnjenje informacija koje je korisnik dao u pisanom zahtjevu. S obzirom na složenost i posebne zahtjeve koje donosi svaka posebna tema pretraživanja, knjižničar uključuje nekoliko pitanja čiji mu odgovori pojašnjavaju nedoumice i osiguravaju da pretraživanje ide u željenom smjeru. Dobar informacijski intervju treba knjižničaru omogućiti dobivanje odgovora na sva otvorena pitanja o predmetu i vrsti upita te utvrđivanje vrste, opsega, razine i složenosti informacija i dokumenata koji će ponuditi zadovoljavajući odgovor na korisnikov upit. Dodatna pitanja uvijek su samo nadopuna ispunjenog obrasca, s konkretnim pitanjima koja traže kratke odgovore da korisniku ne oduzimaju puno vremena, a opet da knjižničaru pruže dovoljno informacija za odluku u kojem smjeru krenuti u potrazi za relevantnim izvorima.

**GKR**  
Gradska knjižnica Rijeka

## Obrazac za informacijski upit

**TEMA**

**PODRUČJE**

**KLJUČNI POJMOVI<sup>1</sup>**

**VRSTA GRAĐE**

knjige  časopisi  internetski izvori

**STRANI JEZIK**

DA (koji?) \_\_\_\_\_  
 NE

**IME I PREZIME \***

\_\_\_\_\_

**ČLANSKA ISKAZNICA BROJ \***

\_\_\_\_\_

**KONTAKT (e-mail)\***

\_\_\_\_\_

**LITERATURA MI JE POTREBNA ZA:**

referat (osnovna škola)  
 referat (srednja škola)  
 seminarski rad  
 maturalni rad  
 završni rad preddiplomskog studija  
 završni rad diplomskog studija  
 ostalo \_\_\_\_\_

**DATUM \***

\_\_\_\_\_

\* obavezni podaci

**ZAHTEJEV PRIMIO/ILA**

\_\_\_\_\_

**DATUM PRIPREME**

\_\_\_\_\_

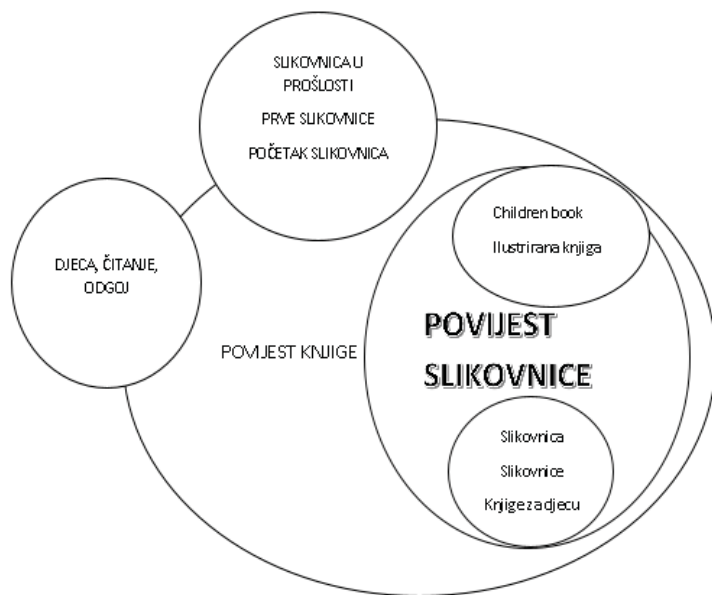
<sup>1</sup> Koristite pojmove koji detaljnije opisuju temu informacijskog upita. Izbavite preklapanje i kontradikcije, kako bi pretraživanje bilo kvalitetnije.  
<sup>2</sup> Rezultati pretraživanja isporučuju se prema dogovoru s knjižničarom-informatorom.

Slika 1. Informacijski obrazac Gradske knjižnice Rijeka

### 2.3. Informacijsko pretraživanje

Nakon jasno definirane teme pretraživanja, primarni je zadatak knjižničara dobro razumjeti temu koju istražuje. Dobra priprema i upoznavanje s temom ključan je dio koji prethodi informacijskom pretraživanju. U razvoju učinkovite strategije pretraživanja bitno je odrediti ključne riječi i pojmove, a zatim odrediti koji su širi, uži i srodni pojmovi te sinonimi (Portal e-izvora, 2016). To je svojevrsna igra riječima istog ili sličnog značenja koje je korisnik sam dostavio u pismenom obrascu i koje je zatim sam knjižničar izveo iz teme. Tako se širi potraga i omogućuje se dobivanje puno veće količine relevantnih izvora.

Slika 2 prikazuje primjer pretraživanja s temom „Povijest slikovnice“ koji je razjašnjen s riječima sličnog značenja, proširenim pojmovima i s natpojmovima. Širina potpojмова i natpojмова koja se obuhvaća ovisit će u velikoj mjeri i o odgovoru na pitanje za što je potrebno informacijsko pretraživanje. Primjerice, ako je pretraživanje potrebno za hobi, ne pretražuje se jednaka količina informacija koju se pretražuje za potrebe nečijega seminarskog rada.



Slika 2. Povijest slikovnice – primjer složenih mogućnosti odabira ključnih riječi pri pretraživanju informacije

Također je korisno u pretragu uključiti Booleove operatore. U današnje vrijeme većina *online* baza podataka podržava Booleovu tehniku pretraživanja. Ona se može koristiti za provođenje učinkovitih pretraživanja i odbacivanje mnogih

nepovezanih dokumenata. Standardni Booleovi operatori AND, OR ili NOT postavljaju se između pojmova za pretraživanje (Poropat, Marušić i Štimac, 2017) i koriste se za povezivanje izraza i riječi pri upitu za pretraživanje (Stojanovski, 2007). Kod pretraživanja pomoću Booleovih operatora AND, OR, NOT bitno je uvijek pisati velikim slovima. Operator AND sužava pretraživanje tako da su u rezultat uključeni samo oni zapisi koji sadrže sve izraze ili riječi povezane s tim operatorom. Operator OR proširuje pretraživanje i koristi se za pretraživanje sinonima ili sličnih pojmova. Operator NOT sužava pretraživanje i koristi se za isključivanje nekog pojma iz pretraživanja (Upute za pretraživanje baza, s. a.).

Poželjno je poznavanje glavnih svjetskih jezika radi čestih upita pretraživanja na stranim jezicima, jer se naziv teme i ključne riječi prevode i tako pretražuje literatura.

## 2.4. Otvoreni pristup

Knjižničari narodnih knjižnica u složenim informacijskim pretraživanjima pretražuju katalog vlastite knjižnice, kataloge ostalih knjižnica u Hrvatskoj i svijetu te *online* dostupne izvore. Odličnu pretragu omogućuje sve dostupniji i kvalitetniji otvoreni pristup kao neograničen i besplatan pristup građi i uslugama (cf. Konjević, 2015; IFLA-ina izjava)

Prema Hebrang Grgić (2018), otvoreni pristup važan je iz više razloga:

- smanjuje se potreba za umnožavanjem istih znanstvenih istraživanja i time se ubrzava znanstveni napredak
- pomaže u borbi protiv znanstvene prijevare
- popularizira znanost, a time i gospodarski razvoj
- okuplja znanstvene, stručne i obrazovne radove autora ili ustanove na jednom mjestu i time popularizira određenog autora ili ustanovu.

*Hrvatska deklaracija o otvorenom pristupu* objavljena je 2012. godine. U *Deklaraciji* je otvoreni pristup definiran kao „slobodan, besplatan i neometan mrežni pristup digitalnim znanstvenim informacijama koji omogućava čitanje, pohranjivanje, distribuciju, pretraživanje, dohvaćanje, indeksiranje i/ili drugo zakonito korištenje“ (Budini et al., 2012: 1). U osam točaka navedene su najvažnije tvrdnje koje govore o potrebi poticanja otvorenog pristupa, ističući da je otvoreni pristup javni interes, da su znanstvene informacije nacionalno blago, da rezultati javno financiranih znanstvenih istraživanja trebaju biti u otvorenom pristupu, da su posebno važne informacije povezane s Hrvatskom te da postupci vrednovanja u znanosti ne smiju biti prepreka otvorenom pristupu. Nadalje se ukazuje na nužnost novih modela licenciranja pristupa informacijama, da ih se pohranjuju i čuvaju trajno i da nacionalna infrastruktura otvorenog pristupa treba biti održiva.

Dakako narodne knjižnice ne bave se arhiviranjem znanstvenih radova niti objavljivanjem znanstvenih časopisa. Narodne knjižnice ne ulaze u djelokrug

otvorene znanosti, ali otvoreni pristup koriste za potrebe složenih informacijskih pretraživanja za korisnike.

Projektom iz 2016. godine Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu otvorila je „Portal elektroničkih izvora za hrvatsku akademsku i znanstvenu zajednicu“ (Portal e-izvora, 2016) i tako učinila pristupačnim baze podataka iz raznih područja znanosti.

Od travnja 2022. godine uvedena je i jedinstvena tražilica svih elektroničkih izvora Summon, a u rujnu 2022. godine priključio se i Dabar – skup digitalnih akademskih arhiva i repozitorija. (Sveučilišni računski centar, s. a.). Osim što je pretraživanje postalo objedinjeno i time jednostavnije, pridružili su se ovoj inicijativi okupljanja digitalnih i akademskih arhiva i repozitorija u jedinstvenoj tražilici pa je zlatni i zeleni otvoreni pristup postao dostupan na jednom mjestu. Zelenim pristupom autori mogu sami arhivirati rad u repozitorij ustanove, a zlatni pristup podrazumijeva objavu radova u časopisima (Akmadžić, 2021).

Osim isključivo otvorenog pristupa, na Summonu su zastupljeni i ostali izvori (dostupni visokoškolskim ustanovama). Narodne knjižnice mogu doći do određenog izvora, ali ne mogu korisnicima omogućiti pristup izvoru. To konkretno znači da knjižničar u narodnoj knjižnici može otvoriti izvor dostupan u „zaključanoj“ bazi podataka i ponuditi ga korisniku. Potrebno je zatražiti korisničko ime i lozinku kod administratora CARNET-a.

Narodne knjižnice ovim repozitorijima i bazama podataka mogu pristupiti preko CARNeta – Hrvatske akademske i istraživačke mreže. *Odlukom o stjecanju statusa i pravima korisnika CARNeta* (1995) navedene su kategorije korisnika: punopravne članice, pridružene članice i privremene članice. Narodne knjižnice mogu postati pridružene članice ako za to postoji realna osnova. Članak 2.2., stavak 2.2.2. *Odluke* definira da pridružene članice CARNeta mogu postati „ostale pravne osobe koje svojom osnovnom djelatnošću doprinose funkcioniranju sustava znanosti, obrazovanja i športa, te prema mišljenju Ministarstva zaslužuju status“ (Odluka, 2006: 2). Tu je privilegiju do svibnja 2023. godine iskoristilo svega šest narodnih knjižnica. Svaka knjižnica članica ima svojeg administratora, koji knjižničarima dodjeljuje vlastito korisničko ime i zaporku za pristup. Tako knjižnice zadovoljavaju potrebe nemale skupine korisnika.

Osim pretraživanja Summona, odnosno Portala NSK-a, dobro je pratiti edukacije koje nudi Centar za stalno stručno usavršavanje (CSSU). E-tečaj T. Horvat Klemen i D. Mumelaš naziva „Službene publikacije Republike Hrvatske i njihovo pretraživanje“ dostupan je *online* i vrlo koristan (Horvat Klemen i Mumelaš, 2023).

Postoje razne fondacije i udruge koje podupiru otvorenu znanost. Na njihovim stranicama može se pronaći izbor dobrih baza podataka u otvorenom pristupu. Primjeri dobre prakse su EIFL, Electronic Information for Libraries (EIFL, 2023), međunarodna neprofitna organizacija sa sjedištem u Vilniusu s globalnom mrežom



partnera i Global Sustainability Coalition for Open Science Services (SCOSS, s.a.) mreža utjecajnih organizacija koje su posvećene podupiranju otvorene znanosti i otvorenog pristupa.

## 2.5. Osvrt na srodna empirijska istraživanja

Prije istraživanja čije rezultate predstavljamo u ovom radu, nastojao se dobiti uvid u nalaze nekoliko, za ovo istraživanje relevantnih međunarodnih i domaćih istraživanja zadovoljstva korisnika informacijsko-referalnih usluga.

Fokus osvrta na nekoliko recentnih empirijskih istraživanja o zadovoljstvu korisnika informacijskim uslugama usmjeren je na razne vrste knjižnica, a ne samo narodne, jer su rijetka i sporadična s obzirom na dostupnost u otvorenome pristupu.

Neka od istraživanja zadovoljstva korisnika pokazala su da je potrebna bolja edukacija knjižničara u vođenju informacijskog intervjua i dolasku do informacija (Chang and Holland, 2005). Istraživanje iz 2023. godine također ističe dvije važne komponente: dobar informacijski intervju i stalnu edukaciju knjižničara (Olatoye and Solanke, 2023).

U Hrvatskoj su recentna anketna istraživanja zadovoljstva korisnika informacijskim uslugama u knjižnicama dala uglavnom zadovoljavajuće rezultate. Baj, Golubović i Orešković (2013) istraživale su zadovoljstvo korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu s tematskim pretraživanjem kao novim oblikom usluge. Korisnici su u osnovi zadovoljni rezultatima pretraživanja i brojem preporučene literature iz različitih izvora znanja i informacija. Slažu se i da je popis preporučene literature obrađivao zadanu temu i sadržavao recentnu literaturu te su iznimno zadovoljni i vrlo zadovoljni stručnošću i kompetencijama knjižničara, ljubaznošću, komunikativnosti, pristupačnosti, kvalitetom i brzinom odgovora. Također upitnici koji istražuju zadovoljstvo korisnika informacijskom uslugom mogu pomoći i u izgradnji knjižnog fonda jer podaci o traženim temama ukazuju na potrebnu literaturu i služe za izgradnju fonda zbirke.

Anketiranje provedeno 2021. godine o zadovoljstvu korisnika *online* referalnom uslugom NSK-a Pitajte knjižničara (Milovanović, Kežić Pucketić i Mumelaš, 2023) utvrdilo je pozitivan odnos korisnika prema usluzi: utvrđeno je zadovoljstvo korisnika kvalitetom usluge, kao i opsegom preporučene literature, dostupnošću sadržaja, brzinom odgovora, pružanjem dodatnih referalnih i drugih informacija te komunikacijom s knjižničarem.

Recentno istraživanje na temu istraživanja zadovoljstva korisnika tematskim pretraživanjima u narodnoj knjižnici, što je tema i našeg istraživanja, provedeno je u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar (Pejić, 2022). Podaci dobiveni istraživanjem ukazuju na zadovoljstvo korisnika popisom literature koju su dobili na

temu pretraživanja, brzinom odgovora te su se svi ispitanici izjasnili kako imaju namjeru uslugu ponovno koristiti. Istraživanje u bjelovarskoj knjižnici nije, za razliku od ovdje predstavljenoga, istraživalo korisničko poznavanje informacijskih izvora i vrstu građe koju korisnici preferiraju koristiti za svoje potrebe, nego se usmjerilo isključivo na zadovoljstvo korisnika dobivenim rezultatima tematskih pretraživanja.

### **3. Istraživanje zadovoljstva korisnika složenim informacijskim pretraživanjem u GKR-u**

Kako bi se utvrdilo zadovoljstvo korisnika uslugom složenog informacijskog pretraživanja GKR-a, provedeno je pilot-istraživanje manjeg opsega metodom anketiranja. Budući da su tijekom provođenja istraživanja u tijeku bile pripreme za preseljenje u novu zgradu knjižnice, željelo se na temelju dobivenih podataka testirati postojeću uslugu radi buduće usluge složenoga informacijskog pretraživanja u novom prostoru i to u objedinjenom Središnjem odjelu.

#### **3.1. Metodološka polazišta**

Cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika uslugom složenog pretraživanja u GKR-u. Specifični ciljevi bili su dobiti od korisnika povratne informacije u kojoj mjeri usluga složenog informacijskog pretraživanja udovoljava njihovim očekivanjima, koje informacijske izvore korisnici poznaju i koriste te što treba zadržati kao dobru praksu, a što treba unaprijediti i osuvremeniti.

Upitnik je vođen sljedećim istraživačkim pitanjima:

- IP1: Jesu li korisnici zadovoljni kvalitetom usluge informacijskog pretraživanja?
- IP2: Za kojom vrstom i razinom kvalitete usluge korisnici imaju potrebu?
- IP3: Koliko korisnici usluge poznaju informacijske izvore?

Na temelju istraživačkih pitanja postavljena je radna hipoteza o povezanosti zadovoljstva ispitanika složenog informacijskog pretraživanja sa stručnim i generičkim kompetencijama knjižničara.

Metoda provedenog istraživanja bilo je anketiranje uz korištenje anketnog upitnika putem Google obrasca s pitanjima otvorenog i zatvorenog tipa. Upitnik je poslan svim korisnicima koji su do od 1. siječnja do 19. rujna 2022. godine koristili *online* upitnik za informacijsko pretraživanje GKR-a, ukupno njih 87. Odgovorilo je 52 korisnika te usluge ili 60 %. Rezultati upitnika statistički su obrađeni pomoću Google obrasca.

Ograničenje provedenog istraživanja proizašlo je iz odabranog razdoblja upravo tijekom priprema za preseljenje svih središnjih odjela GKR-a. Budući da je upitnik bio uvjetovan tempom rada na preseljenju, anketirani su samo korisnici

koji su uslugu složenog informacijskog pretraživanja zatražili *online*. Velik broj korisnika uslugu koristi tako da u prostoru Knjižnice ispuni Informacijski obrazac, a ti korisnici nisu bili obuhvaćeni upitnikom.

### 3.2. Rezultati anketnog istraživanja

Rezultati dobiveni upitnikom analizirani su kroz radne procese usluge, pri čemu je naglasak stavljen na dva ključna segmenta pri složenom informacijskom pretraživanju informacija: individualnom pristupu korisniku (odnosno kvalitetnom informacijskom intervjuu), u kojem se definiraju korisnička očekivanja i korisničko poznavanje informacijskih izvora te na kompetencijama knjižničara.

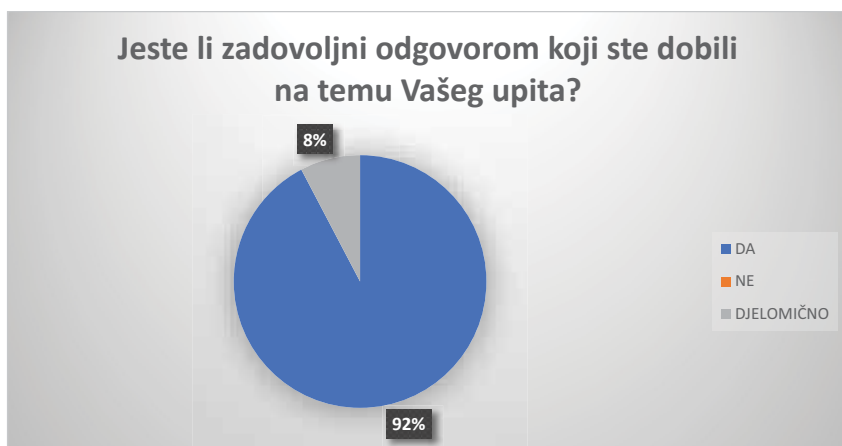
#### 3.2.1. Profil ispitanika

Od 52 korisnika koji su odgovorili na anketni upitnik, 38 ili 72 % osobe su ženskog spola, a 14 ili 27 % muškog spola; 1 korisnik je osnovnoškolac, 5 ili 10 % ispitanika su srednjoškolci, a čak 38 ili 67 % ispitanika su studenti. Zaposlenih osoba među ispitanicima bilo je 6 ili 12 % i 5 ili 10 % nezaposlenih osoba.

Budući da je Odjel struke, publicistike i periodike namijenjen odraslim korisnicima, velika su većina njegovih korisnika srednjoškolci i studenti, pa se može zaključiti da se i u narodnim knjižnicama složena informacijska pretraživanja najčešće provode za potrebe formalnoga obrazovanja korisnika.

#### 3.2.2. Zadovoljstvo kvalitetom i brzinom usluge i korištenjem usluge

Slika 3 pokazuje da je velika većina ispitanih korisnika (48 ili 92 %) zadovoljna kvalitetom usluge.



Slika 3. Zadovoljstvo ispitanika kvalitetom usluge složenog informacijskog pretraživanja

Kao što se vidi na slici 4, čak 50 korisnika ili 96 % zadovoljno je brzinom odgovora, djelomično je zadovoljan 1 korisnik, a jednako toliko je i nezadovoljnih.



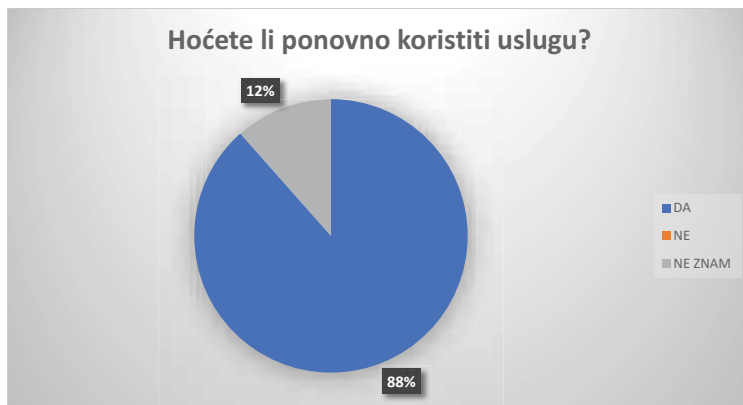
Slika 4. Zadovoljstvo korisnika brzinom odgovora na informacijski upit

Slika 5 pokazuje da je 31 korisnik koji je sudjelovao u anketiranju ili njih 60 % ranije koristilo uslugu informacijskog pretraživanja.



Slika 5. Prethodno korištenje složenog informacijskog pretraživanja u Gradskoj knjižnici Rijeka

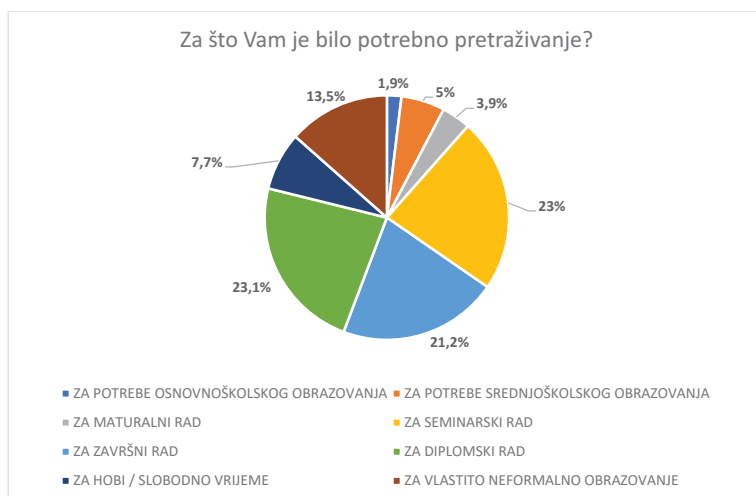
Slika 6 prikazuje odgovor na pitanje hoće li korisnici ponovno koristiti uslugu. Čak 46 korisnika ili 88 % smatra da će ponovno koristiti uslugu informacijskoga pretraživanja, njih 6 ili 12 % ne zna, a nitko nije odgovorio da se usluzi neće vratiti.



Slika 6. Želja za ponovnim korištenjem usluge složenog informacijskog pretraživanja

### 3.2.3. Svrha traženja usluge i vrsta preferirane građe

Kao što pokazuje slika 7, potrebe korisnika narodnih knjižnica raznovrsne su, kao i profili korisnika. Međutim potrebe za pretraživanjem informacija gotovo su identične za svrhu pisanja diplomskih radova (12 ili 23,1 %) i seminarских radova (23%) te nešto manje za završne radove (11 ili 21,2 %). Pretraživanja vezana za potrebe osnovnoškolskog obrazovanja minimalna su (1,9 %) jer je Odjel struke, publicistike i periodike GKR-a namijenjen odraslim korisnicima.

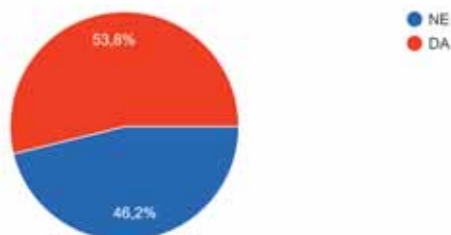


Slika 7. Svrha korištenja usluge složenog informacijskog pretraživanja

Na slici 8 prikazana je potreba pretraživanja informacija na stranom jeziku – 28 ispitanika ili njih 53,8 % iskazalo je potrebu za pretragom informacijskih izvora na stranim jezicima, a 24 ili 46,2 % ispitanika tu potrebu nije imalo.

Jeste li u informacijskom zahtjevu zatražili pretraživanje na stranom jeziku?

52 odgovora

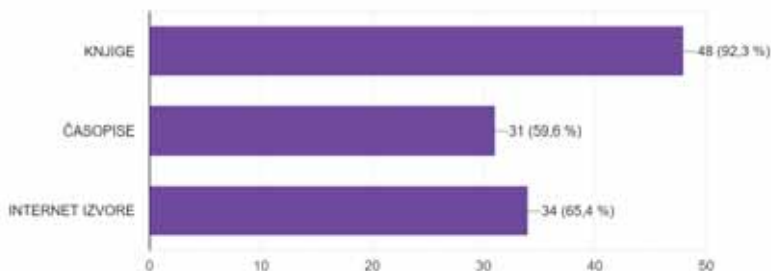


Slika 8. Potreba za pretraživanjem na stranom jeziku

Ispitanici su mogli izabrati više vrsta preferirane građe kao izvora informacija. Kao što se vidi na slici 9, većina je imala potrebu za knjigama (48 ili 92,3 %), ali su tražili i druge izvore informacija poput časopisa i internetskih izvora.

Koju ste vrstu građe priželjkivali dobiti navedenu kao izvor informacije?

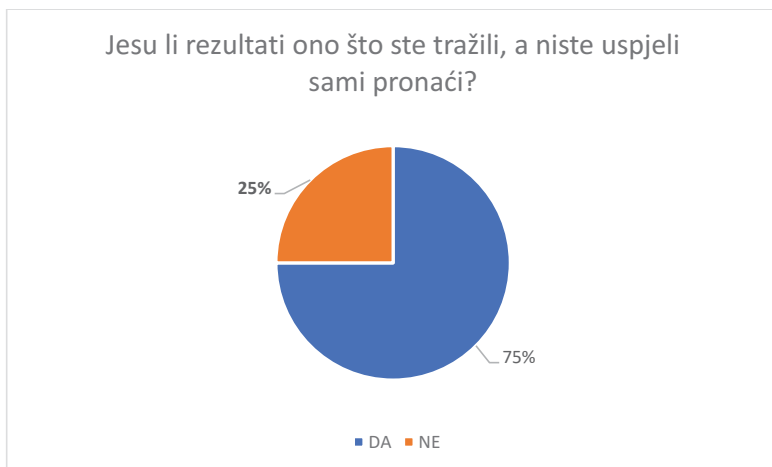
52 odgovora



Slika 9. Preferirana vrsta građe kao izvora informacija

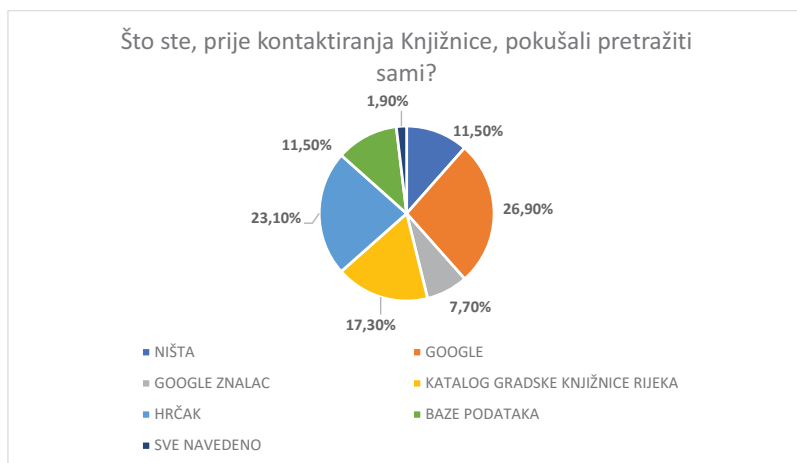
### 3.2.4. Korisničko poznavanje informacijskih izvora

Slika 10 pokazuje da 39 korisnika ili 75 % nije uspjelo samostalno pronaći informaciju koju su tražili, a 13 korisnika ili 25 % sami su pronašli određene informacije, ali su ipak zatražili i uslugu pretraživanja u GKR-u.



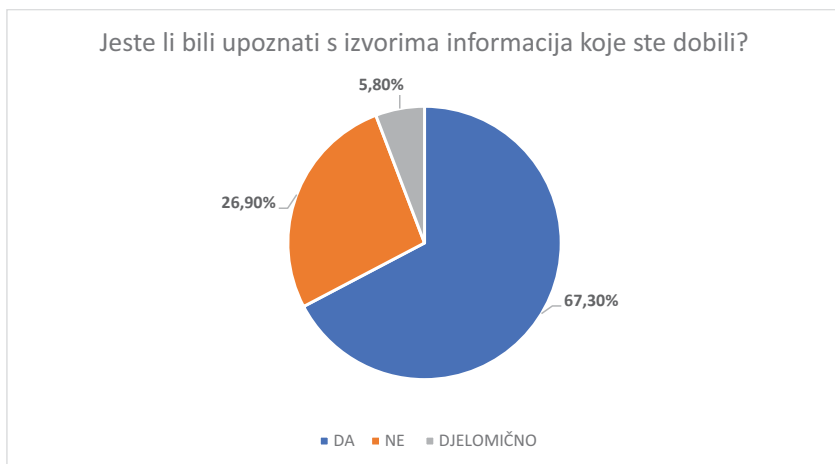
Slika 10. Procjena uspješnosti samostalnog pretraživanja potrebnih informacija

Najviše ispitanih korisnika, njih 14 ili 26,9 %, pokušalo je preko Googlea doći do željenih informacija. 6 ispitanika ili njih 11,5 % nije samo pokušalo pretražiti informacije, a isto toliko ispitanika samo je pokušalo pretražiti dostupne baze podataka.



Slika 11. Samostalno pretraživanje online informacijskih izvora kod ispitanika

Slika 12 pokazuje da je 35 ispitanika ili njih 67,3 % bilo upoznato s različitim izvorima informacija koje su dobili kod pretraživanja u knjižnici. Njih 14 ili 26,9 % nije uopće upoznato, a 3 ili 5,8 % djelomično je upoznato.



Slika 12. Poznavanje izvora informacija kod ispitanika

### 3.3. Rasprava

Provedeno istraživanje zadovoljstva korisnika rezultiralo je podacima koji ukazuju na visoko zadovoljstvo uslugama složenog informacijskog pretraživanja.

Odgovori na 1. istraživačko pitanje koje ocjenjuje zadovoljstvo kvalitetom usluge visoko su afirmativni. Korisnici su zadovoljni kvalitetom usluge i brzinom odgovora na upit. Više od polovice korisnika uslugu je koristilo ranije pa je i ponovno korištenje usluge pokazatelj zadovoljstva. Korisnici mahom žele ponovno koristiti uslugu. To je pokazatelj da informacijska služba GKR-a na odgovarajući način odgovara potrebama korisnika nudeći popis informacijskih izvora koji su im koristili.

Odgovori na 2. istraživačko pitanje odnose se na vrstu usluge koju korisnici traže, odnosno razloge zbog kojih imaju potrebu za pretragom informacijskih izvora, koju vrstu građe preferiraju i koje informacijske izvore očekuju. Ovdje treba istaknuti da narodnu knjižnicu koriste korisnici razne dobi, spola, imovinskog statusa, različite vjere, nacionalnosti, korisnici s različitim formalnim obrazovanjem, pripadnici različitih zajednica (pripadnici manjinskih skupina, osobe s invaliditetom, osobe različitih seksualnih orijentacija i slično). Budući da su očekivanja pojedinaca od knjižnice različita, važno je da je pristup korisniku individualan. Istraživanje je pokazalo da ispitanici koriste uslugu složenog informacij-



skog pretraživanja za različite svrhe. Korisnici koriste uslugu ponajviše za potrebe formalnoga obrazovanja. Treba istaknuti da se razlikuju razine pretraživanja, pa tako primjerice nije isto pretraživati literaturu za srednjoškolski referat koje se uglavnom temelji na izvorima kataloga GKR-a ili za potrebe diplomskoga rada s konzultiranjem svih dostupnih baza podataka. Korisnici imaju potrebu za pretraživanjem literature i za neformalno obrazovanje i u svrhu bavljenja svojim hobijima. Razina pretraživanja ovisi o dobroj komunikaciji s korisnikom o njegovim očekivanjima, ali i razini predznanja koju korisnik posjeduje.

Literatura na engleskom jeziku koristi se podjednako kao i literatura na hrvatskom jeziku, a to je bitna informacija i za knjižničare kako bi osvijestili da je bitno podizati razinu kompetencije u vladanju stranim jezicima za obavljanje informacijske usluge.

Korisnici danas ne očekuju samo tiskane izvore pa je vrlo važno da knjižničari budu upoznati sa svim *online* kvalitetnim informacijskim izvorima i da unaprijeđuju razinu svojih kompetencija u pretraživanju istih.

Odgovori na 3. istraživačko pitanje odnose se na procjenu korisničkih poznavanja informacijskih izvora. Rezultati upitnika pokazali su da je većina korisnika pokušala samostalno pretražiti informacijske izvore (uglavnom Google, katalog Gradske knjižnice Rijeka i Hrčak), ali se nisu snašli pa većinu izvora nisu pronašli. Bitno je naglasiti da se korisničko poznavanje informacijskih izvora mijenja i potrebno ga je stalno pratiti. Prije dvadesetak godina korisnici uglavnom nisu pretraživali ništa osim Googlea jer je Google bilo puno jednostavnije pretraživati nego knjižnični katalog. Korisnici se nisu snalazili u pretraživanjima knjižničnih kataloga. Današnji katalogi jednostavniji su za pretragu, ranije je bilo potrebno upisati točne predmetne odrednice ili se koristiti Booleovim operatorima, a danas su katalogi oblikovani tako da budu jednostavni za korištenje. Bitno je pratiti korisničko snalaženje među brojnim informacijskim izvorima i prepoznati područja koja su im malo poznata ili im uopće nisu poznata. Iz podataka dobivenih istraživanjem možemo zaključiti da korisnici nisu potpuno vješti u pretraživanju kataloga GKR-a ni u pretraživanju Hrčka jer ni iz tih izvora nisu uspjeli samostalno pronaći sve relevantne izvore informacija. Baze podataka vrlo malo su im poznate, kao i način njihovog pretraživanja. Iz rezultata proizlazi i potreba za stalnom edukacijom korisnika o kvalitetnim informacijskim izvorima te o procesima njihovog pretraživanja, pronalaženja i vrednovanja.

Ovo anketno pilot-istraživanje potvrdilo je polaznu hipotezu da je za svako složeno informacijsko pretraživanje potrebno dobro poznavanje kvalitetnih informacijskih izvora, odnosno zadovoljavajuće kompetencije knjižničara, razumijevanje očekivanja korisnika i upućenost u korisničko poznavanje informacijskih izvora.

Prvi važan segment svakako su knjižničarske kompetencije. Budući da korisnici sve više koriste *online* izvore informacija, na knjižničarima je da stalno unaprijeđuju svoje informatičke kompetencije. One su potrebne za korištenje raznih pove-

znica, preuzimanja, otvaranja u novim prozorima, skraćivanja URL-ova i slično. Najvažnije su ipak informacijske kompetencije knjižničara. Knjižničari moraju pratiti kvalitetu postojećih izvora informacija i koristiti nove izvore.

Generičke kompetencije također su iznimno značajne: mogućnost usvajanja novih znanja, smještanja toga znanja u određene kontekste, mogućnost selekcije ključnih riječi, poznavanje određenog područja i slično, a komunikacijske vještine jedna su od najvažnijih komponenti.

Drugi važan segment jest individualan pristup korisniku – narodnu knjižnicu koriste svi profili korisnika. Svi imaju različita očekivanja. Kvalitetnim informacijskim intervjuom važno je ispitati očekivanja korisnika. Intervju može biti u tiskanom obliku ili usmen. Idealna je kombinacija pisanih pitanja i usmenog razgovora. Pisani oblik umanjuje mogućnost previda nekog pitanja koje je važno postaviti, a usmeni intervju nerijetko može pojasniti nešto što je korisnik u obrascu napisao, a nije sasvim jasno knjižničaru koji informacijski pretražuje temu.

Treći je segment upućenost u korisničko poznavanje informacijskih izvora. Bitno je naglasiti da se profili korisnika mijenjaju, posebice s obzirom na razinu njihove informacijske i informatičke pismenosti. Većina korisnika danas dobro poznaje knjižnični katalog, portal hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa Hrčak te traže mahom izvore na engleskom jeziku. Potrebno je pratiti promjene jer o informacijskoj pismenosti korisnika ovisi i informacijska pretraživanja knjižničara.

#### 4. Zaključak

Rezultati i nalazi pilot-istraživanja pokazuju visoku razinu zadovoljstva ispitanika uslugom složenog informacijskog pretraživanja u Odjelu struke, publicistike i periodike Gradske knjižnice Rijeka, što svjedoči o zadovoljavajućim kompetencijama knjižničara koji rade taj posao. Istovremeno, neprestane promjene u kvantiteti i kvaliteti informacijskih izvora upućuju na to da se kompetencije moraju stalno unaprjeđivati. Dobra polazišna točka GKR-u pri preseljenju u novu zgradu, u kojoj se mogu očekivati nove prakse i novi profili korisnika, uvid je da i nadalje treba zadržati i nadograđivati kvalitetnu komunikaciju s korisnikom o temi koju je potrebno istražiti te posebice podupirati razvoj informacijske pismenosti korisnika i knjižničara.

#### LITERATURA

- Akmađić, M. (2021). Otvoreni pristup znanstvenim informacijama. *Zdravstveni glasnik* 7, 1: 126–128. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/382812>

- Baj, I.; V. Golubović; M. Orešković. (2013). Istraživanje korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu o novom obliku usluge: Tematsko pretraživanje. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 4: 107–128. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/142>
- Budin et al. (2012). Budin, L.; V. Silobrčić; G. Flego; M. Grgić; D. Šimić; J. Stojanovski; I. Hebrang Grgić et al. *Hrvatska deklaracija o otvorenom pristupu*. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno na: [https://50.srce.hr/assets/images/hrvatska\\_deklaracija\\_o\\_otvorenom\\_pristupu.pdf](https://50.srce.hr/assets/images/hrvatska_deklaracija_o_otvorenom_pristupu.pdf)
- Chang, H. R.; M. P. Holland. (2005). User satisfaction survey of Ask-A-Question Service at the Internet Public Library. *Internet Reference Services Quarterly* 10, 2: 61–73. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno na: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J136v10n02\\_06](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J136v10n02_06)
- EIFL (2023). *Electronic Information for Libraries: EIFL*. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno na: <https://www.eifl.net/>
- SCOSS (s. a.). Global Sustainability Coalition for Open Science Services. [citirano: 2023–07–25]. Dostupno na: <https://scoss.org/>
- Gradska knjižnica Rijeka. (2022). *Statistički podaci za 2022. godinu: Interni dokument*. Rijeka: Gradska knjižnica Rijeka.
- Hebrang Grgić, I. (2018). *Otvorenost u znanosti i visokom obrazovanju*. Zagreb: Školska knjiga.
- Horvat Klemen, T.; D. Mumelaš. (2023). Službene publikacije Republike Hrvatske i njihovo pretraživanje. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno na: <http://cssu.nsk.hr/tecajevi/sluzbene-publikacije-republike-hrvatske-i-njihovo-pretrazivanje/>
- IFLA Statement (2011). *IFLA statement on open access – clarifying IFLA's position and strategy*. [citirano: 2023–07–25].  
Dostupno na: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2030/1/ifla-statement-on-open-access.pdf>
- Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work*. 8th ed. New York [etc.]: McGraw-Hill.
- Konjević, S. (s. a.). *Otvoreni pristup (Open Access)*.  
<http://lib.irb.hr/web/hr/vijesti/item/1920-oa.html>
- Milovanović, I.; I. Kežić Pucketić; D. Mumelaš. (2021). Istraživanje zadovoljstva korisnika mrežnom uslugom Pitajte knjižničara – tematsko pretraživanje Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu tijekom pandemije koronavirusa. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 64, 1: 279–301. [citirano: 2023–07–25]. Dostupno i na <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/850/722>

- Portal e-izvora (2016). Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Portal elektroničkih izvora za hrvatsku akademsku i znanstvenu zajednicu. [citirano: 2023–09–03]. Dostupno na: <https://baze.nsk.hr/>
- Strukturirani intervjui (2022). *Rječnik hrvatskoga knjižničarskog nazivlja*. (2022). Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
- Summon (2022). Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Summon. [citirano: 2023–09–03]. Dostupno na: <https://baze.nsk.hr/pretplacena-platforma-objedinjenog-pretraživanja-e-izvora-summon-2/summon-trazilica/>
- Odluka (1995). CARNet. Odluka o stjecanju statusa i pravima korisnika CARNeta, koja proizlaze iz djelatnosti CARNeta propisanih člankom 4. Uredbe o osnivanju Hrvatske akademske i istraživačke mreže. *Narodne novine* 16, 1995. [citirano 2023–07–05]. Dostupno na: <https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/01/Odluka-i-dopuna-odluke-MZOS-a-o-stjecanju-statusa-i-pravima-korisnika-CARNET-a.pdf>
- Olatoye, A. A.; O. E. Solanke. (2023). Online reference information service delivery and library user's satisfaction in a changing world: The Nigerian Baptist Theological Seminary, Ogbomoso in perspective. *Library Philosophy and Practice*. [citirano 2023–09–25]. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/8025/>
- Open library. (s. a.). Simple Search. Advanced search. [citirano: 2023–09–03]. Dostupno na: <https://onlinelibrary.london.ac.uk/support/information-skills/finding-information-internet/advanced-search>
- Pejić, S. (2022). Istraživanje zadovoljstva korisnika informacijsko-referalnom uslugom: U knjižnici do diplome – tematsko pretraživanje Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. *Novi uvez: Glasilo Zagrebačkoga knjižničarskog društva*, 20, 38: 3-14. [citirano: 2023–09–03]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/421460>
- Poropat, G.; M. Marušić; D. Štimac. (2017). Sustavno pretraživanje baza podataka. *Medicina Fluminensis* 53, 4: 454–460. [citirano: 2023–09–03]. [https://doi.org/10.21860/medflum2017\\_187365](https://doi.org/10.21860/medflum2017_187365)
- Stojanovski, J. (2007.) *Online baze podataka: Priručnik za pretraživanje: Najvažnije svjetske baze podataka dostupne hrvatskoj akademskoj i istraživačkoj zajednici*. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Zagreb: Hrvatska akademska istraživačka mreža – CARNet. [citirano: 2023–09–03]. Dostupno na: [https://fulir.irb.hr/4516/1/147929.1\\_prirucnik\\_online-baze.pdf](https://fulir.irb.hr/4516/1/147929.1_prirucnik_online-baze.pdf)
- Sveučilišni računski centar. (s.a.). Dabar – digitalni akademski arhivi i repozitoriji. [citirano 2023-07-25]. Dostupno na: <https://dabar.srce.hr/>
- Upute za pretraživanje baza (s. a.) Sveučilište u Zadru. Sveučilišna knjižnica. *Upute za pretraživanje baza* [citirano 2023–09–15]. Dostupno na: <https://www.unizd.hr/sveucilisknknjiznica/baze-podataka/upute>