

**PRUŽANJE POMOĆI STUDENTIMA
U PROCESU TRAŽENJA INFORMACIJA KAO USLUGA
VISOKOŠKOLSKIH KNJIŽNICA U REPUBLICI HRVATSKOJ¹**

**PROVIDING ASSISTANCE TO STUDENTS
IN THE PROCESS OF SEEKING INFORMATION
AS A SERVICE IN ACADEMIC LIBRARIES IN CROATIA**

Dora Rubinić

Sveučilišna knjižnica Rijeka

dora.rubinic@svkri.uniri.hr

UDK / UDC: 025.5:027.7:001.102-047.24

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper

<https://doi.org/10.30754/vbh.65.1.939>

Primljeno / Received: 28. 2. 2022.

Prihvaćeno / Accepted: 1. 4. 2022.

Sažetak

Cilj. Cilj je istražiti usluge pružanja pomoći studentima u traženju informacija u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama, osobito u fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama, i načine na koje knjižničari pružaju takvu pomoć studentima u procesu traženja informacija pri obavljanju zadataka određenih nastavom koji zahtijevaju traženje i korištenje informacija.

Pristup/metodologija. U prvom je dijelu rada dan teorijski pregled koncepata vezanih uz područje pružanja pomoći studentima u procesu traženja informacija – informacijskih usluga visokoškolskih knjižnica i uloge knjižničara u pružanju pomoći studentima u procesu traženju informacija. U drugom dijelu rada prikazani su rezultati istraživanja pružanja pomoći studentima u traženju informacija u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama u RH, koji su dobiveni na temelju triju metoda – intervju, opažanja i ankete.

Rezultati. Rezultati istraživanja pokazali su da u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama u RH postoje raznovrsne usluge i aktivnosti pružanja pomoći studentima u tra-

¹ Rad je nastao na temelju doktorskog rada Dore Rubinić koji je napisan pod naslovom *Pružanje pomoći studentima u procesu traženja informacija: modaliteti sudjelovanja knjižničara* pod mentorskim vodstvom prof. dr. sc. Ivanke Stričević. Disertacija je obranjena na Sveučilištu u Zadru 2021. godine.

ženju informacija – upućivanje studenata, poučavanje studenata o traženju informacija, savjetovanje pri traženju informacija te tzv. dvojni način pružanja pomoći. Kao najučestaliji način pokazala se pomoć knjižničara uz pasivnu prisutnost studenta koja je u suprotnosti sa suvremenim preporukama o pružanju pomoći u akademskom kontekstu, gdje je u fokusu aktivno sudjelovanje studenta pri traženju informacija. U radu se opisuju načini pružanja pomoći i oblici vođenja studenta u procesu traženja informacija.

Praktična primjena. Sadržaj ovoga članka može pomoći knjižničarima u razumijevanju i pružanju pomoći studentima u traženju informacija kao i planiranju razvoja informacijskih usluga u visokoškolskim knjižnicama.

Originalnost/vrijednost. Ovo istraživanje donosi pregled usluga pružanja pomoći studentima u procesu traženja informacija u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama u RH, koji dosad nije postajao. Istraživanje je specifično i po tome što se pružanje pomoći studentima sagledava u kontekstu procesa traženja informacija kao dijela akademskog obrazovnog procesa.-

Ključne riječi: hrvatske visokoškolske knjižnice; informacijske usluge; pružanje pomoći studentima u traženju informacija, uloga knjižničara

Abstract

Aim. The aim of this paper is to investigate the services of assisting students in seeking information which are provided in faculty and university libraries in Croatia. Also, the aim is to investigate the ways in which librarians provide such assistance to students in the process of searching for information.

Approach/methodology. The first part of the paper provides a theoretical overview of the concepts related to the field of assistance to students in the process of seeking information – information services of academic libraries and the role of librarians in providing assistance to students in the process of searching for information. The second part of the paper presents the results of the research on assisting students in seeking information in university and faculty libraries in Croatia, which were obtained on the basis of three methods – interview, observation and survey.

Results. The results of the research have shown that in university and faculty libraries in Croatia there are various services and activities that help students in seeking information: providing reference services for students, teaching students to seek information, counselling about seeking information and the so-called dual mode of assistance. The research has shown that the most common way is the help of librarian with the passive presence of student, which is contrary to modern recommendations on providing assistance in the academic context where the focus is on the active participation of students in seeking information. The paper describes ways of providing assistance in searching for information and forms of guiding students in the process of seeking information.

Practical implications. The content of this article can help librarians to better understand and assist students in seeking information as well as in planning the development of information services in academic libraries.

The originality and value. This research provides an overview of services that provide assistance to students in the process of seeking information in university and faculty libraries in Croatia, which has not been compiled prior to this paper. The research is also specific in that the provision of this assistance to students is viewed in the context of the process of seeking information as part of the academic educational process.

Keywords: academic libraries in Croatia; providing assistance to students in seeking information; reference services; the role of the librarian

1. Uvod

Visokoškolske knjižnice danas izvode različite programe informacijskog opismenjavanja te na različite načine sudjeluju u poučavanju studenata u području informacijske pismenosti: poučavanjem u prostoru knjižnica, *online* poučavanjem, suradnjom s nastavnicima u provedbi nastave i sl. Osim različitih oblika poučavanja, postoje raznovrsne informacijske usluge koje uključuju različite oblike individualne pomoći studentima u traženju informacija. Vezano uz informacijske usluge u teorijskim radovima, još od 1970-ih godina postoje prijepori trebaju li knjižničari korisnicima, posebice učenicima i studentima, pri odgovaranju na informacijske upite pružiti izravne informacije ili ih trebaju poučiti kako da sami dođu do njih (cf. Schiller, 1965: 52–56, citirano prema: Eckel, 2007). Postoje različiti teorijski pristupi toj problematici (cf. Elmborg, 2002: 459; Katz, 2002: 169–170; Saxton and Richardson, 2002: 3; Sečić, 2006: 35) iz kojih se mogu razviti različite preporuke za praktičan rad knjižničara pri odgovaranju na informacijske upite korisnika, posebice studenata.

U današnje vrijeme kada studenti sve više traže informacije kao dio svojih studijskih obveza i kada se obraćaju knjižničarima za pomoć u traženju ili imaju poteškoća u pronalaženju i korištenju informacijskih izvora, pitanje primjerenog načina pružanja pomoći studentima u traženju informacija postaje važno pitanje koje ulazi kako u područje informacijskih usluga tako i puno šire – u pitanje sudjelovanja knjižničara u obrazovnom procesu studenta.

Ovo istraživanje u fokus je stavilo pomoć knjižničara koja se primarno događa u prostoru knjižnice kroz izravnu interakciju knjižničara i studenta. Upravo takvi oblici pomoći koji se odvijaju u prostoru knjižnica u recentnim se radovima (Magi and Mardeusz, 2013; Bandyopadhyay and Boyd-Byrnes, 2016) ističu kao najbolji načini pružanja pomoći koji omogućuju odgovaranje na kompleksne informacijske upite studenata te vođenje studenata u procesu traženja, za što postoji potreba u današnjem digitalnom informacijskom okruženju.

2. Teorijska uporišta za proučavanje usluge pružanja pomoći studentima u traženju informacija

2.1. Informacijske usluge visokoškolske knjižnice

Kada govorimo o vrsti informacijskih usluga za studente u visokoškolskim knjižnicama, u američkim priručnicima o informacijskim uslugama (cf. Tyckoson, 2016: 14–15) navodi se kako su najčešće prisutne usluge savjetovanja pri istraživanju, pomoći predmetnih stručnjaka, neizravnog i izravnog poučavanja, kao i pomoć pri oblikovanju bibliografskih bilješki i citata. Savjetovanje pri istraživanju odnosi se na pomaganje studentima u istraživanju, odnosno sugeriranju informacijskih izvora, termina za pretraživanje, usmjeravanje na relevantne izvore i slično. Studenti pritom mogu zatražiti pomoć od knjižničara u bilo kojoj fazi traženja, a mogu se i više puta vraćati knjižničaru za dodatnu pomoć tijekom traženja. Predmetni stručnjaci pomažu korisnicima pri rješavanju kompleksnih pitanja koja ulaze u određeno predmetno područje s obzirom na to da knjižničari koji rade na tim uslugama najčešće imaju formalno obrazovanje iz određenog područja. Neizravno poučavanje odnosi se na poučavanje pomoću različitih tiskanih ili elektroničkih materijala koje pripremaju knjižničari, kao što su vodiči, tutoriali itd., dok se izravno poučavanje odnosi na poučavanje korisnika za vrijeme odgovaranja na informacijske upite.

Pri samoj organizaciji informacijske službe i načinu na koji knjižničari pristupaju korisnicima u okviru informacijskih usluga također postoje razlike. Tyckoson (2016: 18–19) opisuje najčešće modele informacijske službe. Informacijski pult predstavlja tradicionalni oblik organizacije informacijske službe u kojem je informacijska služba smještena u uočljivom dijelu knjižnice te prvi pristupaju knjižničaru. Autor također navodi i to da kao nadogradnju ili dodatak tradicionalnoj informacijskoj službi knjižnice u novije vrijeme uvode i proaktivni oblik informacijske službe, tzv. lutajuće knjižničare koji prvi pristupaju korisnicima nudeći im pomoć u traženju informacija. Korisnicima se mogu pružiti i usmjerene informacijske usluge, odnosno model organizacije informacijske službe u kojem knjižničari s različitim razinama informacijskih vještina odgovaraju na upite različitih razina kompleksnosti tako da knjižničari nižeg stupnja obrazovanja ili studenti koji rade u knjižnici odgovaraju na jednostavnije upite, dok se za složenije upite korisnici upućuju na dežurnog knjižničara – informatora koji je obično smješten u uredu. Nadalje Tyckoson (2016: 18) navodi da je prednost takvog pristupa to što visokoobrazovano knjižnično osoblje ne gubi vrijeme na rutinska pitanja te mu stoga ostaje više vremena za složene poslove. S druge strane problem može biti taj što se mnogo korisnika zadrži samo na informaciji koju su dobili na „prvoj razini“ te se ne obrate za daljnju pomoć knjižničarima na „drugoj razini“. Bandyopadhyay i Boyd-Byrnes (2016: 603) ističu još jedan nedostatak tog pristupa, a to je da informacijski upiti često od jednostavnih prelaze u složene te je stoga potrebno

da informacijski intervju obavljaju osobe koje su kvalificirane za to s obzirom na važnost intervjuja kao ključne dionice u pružanju informacijskih usluga. Postoji i model informacijske službe u kojem korisnici trebaju dogovoriti individualni susret s knjižničarom. Prednost tog pristupa je što se knjižničar tada može potpuno posveti jednom korisniku, no nedostatak je taj što mnogi korisnici ne žele dogovarati i čekati zakazani termin.

Pri pružanju informacijskih usluga postoje različiti stilovi koji se mogu grupirati u tri osnovna stila (cf. Sečić, 2006; Tyckoson, 2016: 13–14): 1) konzervativni ili minimalni stil koji uključuje pomoć u traženju informacijskih izvora, prilikom čega knjižničar ne ulazi u interpretaciju izvora, već korisniku prvenstveno pomaže tako što ga upućuje kako da koristi knjižnicu da bi došao do potrebnih informacijskih izvora; 2) umjereni ili srednji stil koji uključuje poučavanje korisnika o korištenju informacijskih izvora i pružanje izravnih odgovora, odnosno pronalazak informacija za pitanja na koja korisnici traže odgovore; 3) liberalni ili maksimalni stil koji uključuje pronalazak informacijskih izvora za korisnika i predstavljanje tih izvora korisniku. Navedene modele primarno je definirao J. Wyer 1930. godine nazvavši ih konzervativni, umjereni i liberalni stil, dok ih je S. Rothstein 60-ih godina preimenovao u minimalni, srednji i maksimalni stil. Sečić (2006: 35) navodi kako opseg knjižničnih usluga ovisi o raspoloživim fondovima, opremi, stručnosti i broju stručnih knjižničnih djelatnika te osnivaču knjižnice. Agosto i suradnici (2011: 237) zaključuju kako usprkos različitostima, u pojedinim knjižnicama mogu istovremeno biti prisutni različiti stilovi.

Pitanje poučavanja korisnika pri odgovaranju na njihove informacijske upite u okviru informacijske službe u fokus zanimanja stavila je još Schiller (1965: 52–56, citirano prema: Eckel, 2007). S jedne strane postoji mišljenje da knjižničari korisnicima trebaju izravno pružiti informaciju, odnosno informacijski izvor koji traže, a s druge strane da knjižničari prilikom odgovaranja na informacijski upit trebaju poučiti korisnike kako da sami pronađu informaciju. Navedena je rasprava u određenoj mjeri i dalje prisutna, a Eckel (2007) zaključuje kako knjižničari u okviru odgovaranja na korisničke informacijske upite nužno ulaze u poučavanje te stoga moraju biti svjesni svoje obrazovne uloge. Elmborg (2002: 459) smatra da je upravo informacijski pult najprimjerenije mjesto za poučavanje te da knjižničari trebaju biti ti koji poučavaju studente i koji surađuju s drugima u njihovu obrazovanju.

C. Kuhlthau (2004: 114) informacijske usluge dijeli na dvije osnovne skupine ovisno o načinu postupanja knjižničara – upućivanje (engl. *reference*) i poučavanje (engl. *instruction*), redefinirajući ta dva modela usluga u koncepte posredovanja (engl. *mediation*) i obrazovanja (engl. *education*). Kuhlthau smatra da su informacijske usluge tradicionalno usmjerene prema informacijskim izvorima umjesto prema procesu traženja informacija kao što bi bilo poželjno te da je nužno da knjižničari budu svjesni važnosti procesa traženja informacija tijekom kojeg

korisnici uče. Nadalje autorica zagovara nadogradnju postojećih usluga i programa prema procesno orijentiranim informacijskim uslugama u kojima, ovisno prvenstveno o poteškoćama samih korisnika, knjižničari kao posrednici pomažu korisnicima da sami traže informacije i pritom postignu razumijevanje teme o kojoj traže informacije (cf. Kuhlthau, 2004: 143–144).

Osim informacijskih usluga koje pružaju u svojim fizičkim prostorima, knjižnice često nude i udaljene informacijske usluge koje omogućuju pristup uslugama korisnicima koji se fizički ne nalaze u prostoru knjižnice. Uz prednosti takvih usluga, postoje i određeni nedostaci. Posebno je značajan i složen informacijski intervju koji predstavlja dijalog između korisnika i knjižničara tijekom kojeg knjižničar nastoji razjasniti korisnikov informacijski upit kako bi mogao razumjeti njegovu informacijsku potrebu (cf. Kern and Woodard, 2016: 63). U udaljenim informacijskim uslugama često nedostaje neverbalni aspekt komunikacije kao što je ton glasa, izražavanje emocija položajem tijela itd. Američko Udruženje za knjižnične referentne i korisničke usluge (engl. *Reference and User Services Association* – RUSA) izdalo je nekoliko izdanja *Smjernica za pružanje referentnih i informacijskih usluga* (engl. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*) u kojima su navedene preporuke za pružanje referentnih i informacijskih usluga – kako u fizičkom prostoru knjižnice tako i usluga koje pružaju na daljinu (RUSA, 2013). RUSA-ine smjernice široko su prihvaćene i izvan američkog područja, pa se tako i Sečić (2006) u jedinom do sada priručniku o informacijskoj službi objavljenom u Republici Hrvatskoj također referira na RUSA-ine smjernice.

2.2. Uloga knjižničara u pružanju pomoći studentima u traženju informacija

Sudjelovanje knjižničara u procesu traženja informacija u svjetskoj je literaturi najčešće proučavano u okviru istraživanja informacijskog ponašanja učenika i studenata (cf. Limberg, 1999; Kuhlthau, 2004; George et al., 2006). Okosnicu Kuhlthauina pristupa čini ISP-model (engl. *Information Search Process*) traženja informacija koji povezuje proces traženja informacija s procesom konstruiranja značenja, odnosno razumijevanja teme o kojoj korisnik traži informacije. Kuhlthau (cf. 2004: 114–115) predlaže moguće različite uloge knjižničara ovisno o potrebi samih korisnika te razlikuje različite razine posredovanja i razine obrazovanja te opisuje potencijalne zone u kojima korisnik ima različite potrebe za intervencijom knjižničara (cf. ibid.: 127–134). Pritom je važno da knjižničar prepozna koju vrstu poteškoće korisnik ima te da shodno tome odredi koja je razina intervencije potrebna. Svim korisnicima nije potrebna jednaka razina pomoći te nije ni preporučljivo da knjižničar bude uključen u traženje svih korisnika te u svim fazama traženja. Kuhlthau (2004: 130) navodi dvije osnovne skupine poteškoća koje korisnici imaju – poteško-

će vezane uz informacijske izvore te poteškoće vezane uz proces traženja. Poteškoće u procesu traženja kompleksnije su te zahtijevaju od knjižničara holistički pristup korisniku. Ovisno o poteškoći koju korisnik ima, Kuhlthau (2004: 143) opisuje pet zona intervencije i mogućih uloga knjižničara (tablica 1). Radi se o sljedećih pet zona intervencije (Z): samousluživanje (Z1) uključuje organizaciju zbirke s informacijskim izvorima kojima se korisnici mogu samostalno služiti te ne uključuje potrebu za izravnom intervencijom knjižničara; intervencija pružanja jednog informacijskog izvora ili pak jednokratna intervencija bez ulaženja u sam proces traženja (Z2); pružanje više informacijskih izvora ili više sesija instrukcija, no također bez vođenja kroz sam proces traženja (Z3); četvrta zona sastoji se od instrukcijskih sesija kojima se djelomično prati proces traženja preporukom pojedinih informacijskih izvora u određenim fazama traženja (Z4); peta zona intervencija jedina uključuje potpunu intervenciju u proces traženja (Z5). Kuhlthau smatra da knjižničar mora imati aktivnu ulogu u otkrivanju jesu li korisnikove poteškoće vezane uz informacijske izvore ili uz sam proces traženja informacija ili su kombinacija obaju segmenata (cf. Kuhlthau, 2004: 202–204).

Tablica 1. Pregled zona intervencije i mogućih uloga knjižničara (engl. *Intervention Diagnostic Chart*) (Kuhlthau, 2004: 143) (prijevod autorice)

Zone intervencije (Zones of Intervention)	Razine posredovanja (Levels of Mediation)	Razine obrazovanja (Levels of Education)	Intervencije (Intervention)
Z1	Organizator (Organizer)	Organizator (Organizer)	Organizacija samousluživanja (Self-service)
Z2	Lokator (Locator)	Predavač (Lecturer)	Pružanje jednog informacijskog izvora (Single source)
Z3	Identifikator (Identifier)	Instruktor (Instructor)	Pružanje više informacijskih izvora (Group of sources)
Z4	Predlagatelj (Advisor)	Tutor (Tutor)	Instrukcijske sesije (Sequence of sources)
Z5	Savjetnik (Counselor)	Savjetnik (Counselor)	Procesna intervencija (Process intervention)

Prema Kuhlthau (2004: 125) na razini savjetnika sjedinjuju se uloge posredovanja i poučavanja te se time stvara interaktivna usluga vođenja. Upravo je takva vrsta intervencije u procesu traženja najvažnija jer pomaže korisnicima postići

konstruktivni proces pronalaska značenja pri traženju informacija. Nadalje Kuhlthau (2004: 132) ukazuje na to da uloga knjižničara kao savjetnika nije nova, nego je već prisutna u knjižnicama, međutim potreban je veći naglasak i prepoznavanje intervencija knjižničara kao dijela knjižničnih usluga, odnosno kao najvažnije uloge u današnjem kompleksnom informacijskom okruženju. Pritom je posebno važno da fokus knjižničara bude upravo na pomoći u početnim fazama traženja informacija koje su korisniku važne za razumijevanje teme i kasnije prepoznavanje pertinentnih informacija. Istraživanja (cf. Kennedy, Cole and Carter, 1999; Holliday and Li, 2004) koja govore o potrebi redefiniranja uloge visokoškolskog knjižničara – od uloge izravnog pružatelja odgovora prema ulozi poticatelja u učenju – većinom se referiraju na Kuhlthauičin koncept zona intervencija (usp. radove iz 1996. i 2004.) koji je primarno nastao u okviru istraživanja učenika srednje škole.

Kennedy i suradnici (Kennedy, Cole and Carter, 1999) ističu kako je faza fokusiranja studenta u traženju informacija posebno važna za rad knjižničara, koji pri pružanju pomoći ne smiju na osnovi osobnog znanja i iskustva studentu sugerirati smjer fokusiranja jer ga time mogu dovesti u fazu „lažnog fokusa“ za koji student nije spreman te mu tako odmoći. Budući da Kuhlthau, Maniotes i Caspari (2019: 28) važnost traženja vide u konstruiranju novog znanja tijekom samog procesa traženja koje je važno za razumijevanje teme i razvoj vještina traženja, vrijedno je navesti da je Kuhlthau u ranijem radu (cf. 2004: 95) već ukazala na to da korisnici često pokušavaju iz faze definiranja opće teme prijeći u fazu prikupljanja informacija preskačući faze eksploracije i formulacije koje su ključne jer sadrže istraživanje informacija na osnovi kojih korisnik formulira nove konstrukte. Kennedy i suradnici (Kennedy, Cole and Carter, 1999) ističu da su studenti pri traženju informacija u svrhu rješavanja zadataka skloni preskakati fazu fokusiranja zbog želje za skraćivanjem procesa traženja. Knjižničari tome mogu pridonijeti ako pri pružanju pomoći u pretraživanju baza podataka ranije suze fokus pretraživanja i da pri bibliografskim instrukcijama trebaju studentima skrenuti pozornost na korištenje pronađenih informacija te potaknuti samospitivanje i razmišljanje o fokusu i izboru teme o kojoj traže informacije. O važnosti postupanja knjižničara pri pružanju pomoći studentima govori i Elmborg (2002) koji navodi da knjižničari trebaju kroz pitanja poticati studente da osvijeste kognitivni proces umjesto da fokus bude na samom sadržaju informacijskog upita.

Bandyopadhyay i Boyd-Byrnes (2016: 619) navode da je ljudsko posredništvo u informacijskim uslugama visoko cijenjena usluga kod današnjih akademskih korisnika te da s razvojem i sve većom prisutnošću tehnologije ljudska komunikacija u akademskoj zajednici ima sve važniju ulogu u stvaranju znanja. Pritom knjižničare vide kao stručnjake koji olakšavaju proces znanstvene komunikacije te smatraju da će stoga i u budućnosti postojati potreba upravo za ljudskim posredništvom u okviru informacijskih usluga. Mnogi drugi autori (cf. Lupton, 2002; Agosto et al., 2011; Avery, 2008; Avery and Ward, 2010) također dijele mišljenje

o važnosti uloge referentnih knjižničara u budućnosti, s posebnim naglaskom na obrazovnu ulogu knjižničara. Vidljivo je da se uloga knjižničara u pružanju pomoći studentima u traženju informacija sve više odmiče od pružanja jednostavnih odgovora na informacijske upite koji se odnose na izvore prema poučavanju i vođenju studenata u procesu traženja informacija, što je vezano kako uz samo informacijsko okruženje tako i uz promjene u visokoškolskom okruženju u kojemu se od studenata očekuje rješavanje kompleksnih zadataka koji uključuju traženje informacija.

2.3. Načini pružanja pomoći studentima u traženju informacija

Kada se govori o načinu pružanja pomoći u traženju informacija u okviru informacijskih usluga uočljivi su različiti pristupi i prakse koje zagovaraju različiti autori, dovodeći pritom načine pružanja pomoći u ovisnost o vrsti usluga, načinu organizacije referentne službe i stilu. Tako se Beck i Turner (2001: 84–94) zalažu za promjenu pristupa knjižničara koji trebaju preuzeti ulogu pružanja potpore u učenju. Tu ulogu vide posebice u situacijama poučavanja u okviru informacijske službe u tzv. jedan na jedan instrukcijama, primjenom različitih metoda poučavanja putem tzv. malih lekcija u kojima knjižničari ukratko poučavaju studente o potrebnom segmentu. Potrebu za jačom obrazovnom ulogom knjižničara pri pružanju informacijskih konzultacija ističe i Avery (2008) koja navodi kako je važno da knjižničar zna prepoznati situacije u kojima je moguće i potrebno poučavanje korisnika te da uključi korisnika u aktivno pretraživanje, a ne da obavlja posao umjesto njega.

Pri opisivanju načina pružanju pomoći znatan broj autora (cf. Beck and Turner, 2001; Kuhlthau, 2004; Tyckoson and Dove, 2015) ističe metodu postavljanja otvorenih i neutralnih pitanja prilikom informacijskog intervjua, što potiče studente da verbaliziraju svoju informacijsku potrebu. Autori se pritom referiraju na pristup B. Dervin (cf. Dervin and Dewdney, 1986) koja tu metodu naziva „neutralno postavljanje pitanja“. Takva su pitanja usmjerena na samog korisnika, a ne na informacije koje traži te knjižničar postavljanjem takvih pitanja pomaže korisniku u spoznavanju svoje informacijske potrebe. U RUSA-inim se smjernicama (RUSA, 2013) također preporučuje da knjižničari tijekom informacijskog intervjua korisnicima postavljaju otvorena pitanja kako bi ih potaknuli da detaljnije opišu svoj informacijski upit, ali se predlažu i zatvorena pitanja kojima bi knjižničar mogao preciznije oblikovati upit za pretraživanje. Može se zamijetiti da su RUSA-ine smjernice orijentirane na pružanje pomoći korisnicima u procesu pretraživanja, a ne procesu traženja. Naglasak je stavljen na uspješnost samog knjižničara u postavljanju strategije pretraživanja, dok se vođenje studenata u procesu pretraživanja navodi i preporučuje, no nije u fokusu.

2.4. Dosadašnja istraživanja knjižničnih usluga vezanih uz pomoć studentima u traženju informacija provedena u RH

Pomoć korisnicima u traženju informacija jedna je od uobičajenih knjižničnih usluga u svim vrstama knjižnica, pa tako i u sveučilišnim i drugim visokoškolskim knjižnicama. Traženje informacija dio je studentskih zadataka i drugih obveza vezanih uz studij. Pomoć u traženju u hrvatskim knjižnicama do sada se najčešće istraživala samo u okviru istraživanja kvantitativnih pokazatelja o korištenju takvih usluga (cf. Bačić i Majstorović, 2004; Grečl, 2013), a neizravno i u okviru općeg stupnja zadovoljstva studenata informacijskim uslugama (cf. Petr Balog i Gašo, 2016) ili pak stupnja zadovoljstva korisnika s određenim segmentom konkretne usluge, kao što je to u istraživanju Baj, Golubović i Orešković (2013) i Milovanović Kežić Pucketić i Mumelaš (2021). U tim istraživanjima pozornost se nije pridavala specifičnosti takve pomoći kao pomoći koja se pruža studentima koji traže informacije u okviru svojih studijskih obveza. Ne postoji ni sustavan pregled takvih usluga koje se nude u fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.

Zamijećen je i nedostatak suvremene znanstvene i stručne literature na hrvatskom jeziku i vezano za hrvatski visokoškolski kontekst koja bi govorila o načinu rada sa studentima kao knjižničnim korisnicima, posebice u aspektu pružanja pomoći studentima u traženju informacija. Značajno je napomenuti da u Hrvatskoj ne postoje opće smjernice za rad s knjižničnim korisnicima na razini knjižničarskih udruženja poput, naprimjer, američkih RUSA-inih smjernica, već samo prijevodi IFLA-inih smjernica za pružanje knjižničnih usluga za pojedine kategorije korisnika poput, na primjer, za bebe i djecu rane dobi, mladež, slijepe osobe i druge. Studenti kao posebna kategorija korisnika nisu obuhvaćeni u takvim smjernicama. Dodatni izazov u pružanju informacijskih usluga i radu s korisnicima u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama predstavlja nepostojanje recentnih standarda za visokoškolske knjižnice koji prate suvremene knjižnične usluge i informacijske potrebe korisnika. Pružanje informacijskih usluga i rad s korisnicima definirani su okvirno jedino u pravilnicima pojedinih knjižnica, a na općoj razini odnos prema korisnicima definiran je samo u *Etičkom kodeksu Hrvatskog knjižničarskog društva* (2002).

3. Istraživanje pružanja pomoći studentima u procesu traženja informacija u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj

3.1. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja

Istraživanje u ovome radu usmjereno je na načine sudjelovanja knjižničara u procesu traženja informacija u situacijama individualnog rada knjižničara sa studentima pri pružanju pomoći u obavljanju nastavom zadanih zadataka koji

uključuju traženje i korištenje informacija. Cilj je istražiti usluge pružanja pomoći studentima u traženju informacija u hrvatskim fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama i načine na koje knjižničari pružaju takvu pomoć studentima u procesu traženja informacija. Fokus je istraživanja na pružanju pomoći u traženju koje se događa u prostoru knjižnice kao obliku pomoći koji omogućuje vođenje studenata u procesu traženja.

Iz cilja istraživanja proizlaze sljedeća dva istraživačka pitanja:

1. Kakve usluge i aktivnosti koje uključuju individualnu pomoć studentima u traženju informacija postoje u fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj?
2. Kako knjižničari u okviru pružanja pomoći vode studente kroz proces traženja informacija?

Odgovori na istraživačka pitanja dobiveni su primjenom kombinacije triju istraživačkih metoda: prvo istraživačko pitanje – intervju s knjižničarima i anketa za hrvatske fakultetske i sveučilišne knjižnice; drugo istraživačko pitanje – polustrukturirano opažanje studenata i knjižničara u situacijama pružanja pomoći u traženju te intervju s knjižničarima. Tijek primjene metoda istraživanja sljedeći je: polustrukturirano opažanje knjižničara i studenata, intervju s knjižničarima, anketa za hrvatske fakultetske i sveučilišne knjižnice.-

3.2. Metodologija istraživanja

Istraživanje se sastoji od provedbe dviju kvalitativnih metoda (opažanje knjižničara i studenata te intervju s knjižničarima) uz korištenje kvantitativnog anketnog ispitivanja koje je služilo za upoznavanje usluga i aktivnosti pružanja pomoći u traženju u hrvatskim fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama. Korištena je kvalitativna metodologija koja omogućuje dubinsko istraživanje vođenja studenata kroz proces traženja informacija pomoću metoda opažanja i intervjuja koje se međusobno nadopunjuju. Metoda opažanja odabrana je kako bi se istražile stvarne situacije pružanja pomoći, a rezultati dobiveni metodom opažanja nadopunjuju se rezultatima dobivenima metodom intervjuja, koji je omogućio saznavanje o razlozima za određeno ponašanje knjižničara i detaljnijeg opisa samih načina pružanja pomoći. Također, budući da u Hrvatskoj ne postoji pregled usluga pružanja pomoći u traženju informacija u sveučilišnim i visokoškolskim knjižnicama, metode intervjuja i opažanja omogućile su dobivanje osnove za oblikovanje anketnog upitnika kojim se dobio pregled takvih usluga.

Odabrane su fakultetske i sveučilišne knjižnice kao knjižnice koje sudjeluju u nastavnom procesu. Uzorak čine knjižničari i studenti s različitih javnih sveučilišta u Hrvatskoj. U radu se traženje informacija istražuje kao segment zadataka određenih nastavom te je zbog zajedničkog općeg fokusa sveučilišnih studija, a

samim time i slične usmjerenosti zadataka koji uključuju traženje informacija, fokus samo na sveučilišnim studijima. Budući da je autorica ovog rada u vrijeme provedbe istraživanja bila djelatnica Sveučilišne knjižnice Sveučilišta u Zadru, knjižničari Sveučilišta u Zadru zbog otklanjanja mogućnosti pojave pristranosti istraživačice nisu uključeni u istraživanje u metodama intervjua i opažanja.

Pri obradi rezultata u obzir se nisu uzimale eventualne razlike u ponašanju knjižničara i studenata u odnosu na razinu studija, kao ni specifičnosti disciplina studija. Te značajke nisu u fokusu istraživanja te stoga raznolikost područja, razine studija i sveučilišta u uzorku pridonose nepristranosti uzorka. U provedbu metode opažanja i metode intervjua s knjižničarima nisu uključeni ispitanici iz umjetničkih područja zbog orijentacije na područja koja su usmjerena na znanstvene informacije. U opisu i rezultatima istraživanja koriste se termini student i knjižničar u muškom rodu koji nemaju rodno značenje i odnose se jednako na muške i ženske osobe.

S obzirom na korištenje složenog metodološkog aparata, istraživanje je provedeno u više vremenskih etapa i faza. U proljeće 2017. godine provedena su četiri opažanja i sedam intervjua s knjižničarima te je u proljeće 2019. godine provedeno ostalih 11 opažanja i 13 intervjua s knjižničarima. Anketno ispitivanje provedeno je u jesen 2019. godine.

3.2.1. Intervju s knjižničarima

Korištena je metoda polustrukturiranih intervjua s knjižničarima jer se ta metoda preporučuje za istraživanje fenomena koji su subjektivni po svojoj naravi te kada mišljenja ispitanika mogu biti jedinstvena (Case and Given, 2016: 243). U pojedinim intervjuima u kojima su ispitanici bili posebno zainteresirani za temu pružanja pomoći u traženju te su željeli podijeliti mnoštvo svojih dojmova ili iskustva, prisutni su elementi dubinskog intervjua.

Uпитnik za intervju s knjižničarima sastoji se od šest skupina pitanja s potpitanjima koja su usmjerena prema načinu vođenja studenata kroz proces traženja informacija, ali i prema drugim segmentima kao što su percepcije knjižničara o procesu traženja informacija i sudjelovanju studenta u procesu traženja informacija, koji nisu u fokusu ovog rada.

Podaci prikupljeni metodom intervjua s knjižničarima obrađeni su tematskom analizom podataka koja omogućuje sažimanje ključnih značajki velikog broja podataka te nepredviđene uvide koji se nisu mogli pretpostaviti prije provedbe istraživanja. Korištena je induktivna tematska analiza. Nazivi tema i kodova proizlaze iz sadržaja izjava te su utemeljeni na terminologiji koja se koristi u području teorije informacijskog ponašanja i području knjižničnih usluga. Sve izjave koje su dio rezultata, numerirane su. Budući da je obrada podataka dobivenih tematskom analizom u potpunosti usmjerena kvalitativnoj analizi, u predstavljanju rezulta-

ta izjave se primarno povezuju sa šifrom same izjave, a ne sa šifrom ispitanika. Pregled izjava s pripadajućim šiframa izjava i ispitanika dostupan je u priloženoj tablici s tematskom analizom (Prilog 3).²

Za metodu intervjuja korišten je namjerni kvotni uzorak. Osnovni kriterij za sudjelovanje bio je taj da knjižničari pružaju usluge i aktivnosti pomoći studentima u traženju informacija. Pri izboru ispitanika kao okvirna obilježja koja bi potencijalno mogla utjecati na mišljenja ispitanika uzeta su pripadnost određenom sveučilištu, vrsta knjižnice u kojoj je ispitanik zaposlen, područje znanosti uz koje je vezana knjižnica, godine iskustva rada na uslugama pružanja pomoći studentima u traženju informacija i stručno zvanje. Kvote u uzorku unutar skupina nisu potpuno ravnomjerno raspoređene kao u populaciji, već samo okvirno.

Uzorak čini 20 knjižničara, od čega su 15 diplomirani knjižničari, 3 viša knjižničara i 2 knjižničarska savjetnika.³ U uzorku su zastupljeni knjižničari iz ukupno 11 fakultetskih i sveučilišnih knjižnica – 7 fakultetskih knjižnica (11 knjižničara), jedne sveučilišne knjižnice na integriranom sveučilištu (3 knjižničara) i 3 sveučilišne knjižnice na neintegriranom sveučilištu (6 knjižničara). Zastupljene knjižnice nalaze se u okviru pet različitih sveučilišta (Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Sveučilište u Rijeci, Sveučilište u Splitu i Sveučilište u Zagrebu). Zastupljeni su knjižničari iz knjižnica koje pokrivaju studije iz različitih područja znanosti (društvene i humanističke znanosti – 7 knjižničara, biotehničke znanosti – 2 knjižničara, prirodne znanosti – 1 knjižničar, biomedicina i zdravstvo – 1 knjižničar, različita područja znanosti – 9 knjižničara). Knjižničari iz knjižnica koje pokrivaju studije iz tehničkih znanosti nenamjerno su, iz organizacijskih razloga istraživanja, izostavljeni u intervjuima, no knjižničari iz tehničkih znanosti uključeni su u opažanja te anketno ispitivanje.

Knjižničari u uzorku razlikuju se i prema godinama iskustva rada na uslugama pružanja pomoći studentima u traženju informacija (od 1 do 10 godina – 9 knjižničara, od 11 do 20 godina – 8 knjižničara, od 21 do 30 godina – 3 knjižničara).

U knjižnicama u kojima su provedena i opažanja, neki od knjižničara sudjelovali su i u opažanju i u intervjuu. U tim slučajevima intervjui su obavljeni nakon opažanja da ne bi utjecali na opažanja. Knjižničari kao ispitanici u analizi podataka prikupljenih intervjuima šifrirani su oznakama od KI-1 do KI-20.

3.2.2. Opažanje knjižničara i studenata

Koristi se metoda polustrukturiranog opažanja kako bi se istražile stvarne situacije koje uključuju pružanje pomoći studentima u traženju informacija te ponašanja studenata i knjižničara u navedenim situacijama. Obrazac za polustrukturirano

² Budući da fokus nije na kvantifikaciji rezultata, pri prikazu izjava u rezultatima se za ispitanike koriste izrazi u množini – knjižničari, bez obzira radi li se o izjavama jednog ili više ispitanika.

³ U radu se upotrebljava generički izraz knjižničari za sva navedena stručna zvanja knjižničara.

opažanje izrađen je na temelju obrasca za opažanje studenata pri korištenju informacijske službe koji su koristili Cottrell i Eisenberg (2001), američkih smjernica za pružanje referentnih i informacijskih knjižničnih usluga (RUSA, 2013) te drugih priručnika i teorijskih radova o informacijskim uslugama. Obrazac je izrađen i na temelju praktičnih znanja i iskustva istraživačice u radu na uslugama pružanja pomoći studentima u traženju informacija u sveučilišnoj knjižnici.

Pri provedbi opažanja istraživačica je bila smještena u neposrednoj blizini knjižničara i studenta, najčešće uz informacijski pult te osobno pratila interakciju knjižničara i studenta. Jedinica opažanja jest situacija pružanja pomoći (jedan knjižničar i jedan student od početka do završetka trajanja interakcije koja se događa u promatranom razdoblju od nekoliko sati u pojedinačnoj knjižnici). Opažaju se samo situacije u kojima studenti traže pomoć u traženju informacija vezanih uz traženje literature za rješavanje zadataka koje su dobili na studiju (seminarski radovi, završni radovi, diplomski radovi i sl.). Opažanja uključuju i situacije u kojima se knjižničari u prostoru u blizini informacijskog pulta knjižnice obraćaju studentima nudeći im pomoć u traženju.

Obrazac za polustrukturirano opažanje ima oblik liste označivanja koja pokazuju je li se određeno ponašanje javilo ili ne. Analiza se sastojala od kvantitativnog prikaza svih kodova s njihovom prisutnošću u opažanjima te popratnim opisom za pojave koje su se pokazale važnima.

Provedeno je 15 polustrukturiranih opažanja u ukupno sedam knjižnica (tablica 2). Studente kao sudionike činili su studenti preddiplomskih i diplomskih studija koji su se tijekom opažanja obratili knjižničarima za pomoć u traženju ili su im knjižničari ponudili pomoć. Knjižničare kao ispitanike činili su diplomirani knjižničari i knjižničari viših zvanja koji rade na poslovima pružanja pomoći korisnicima u traženju informacija s obzirom na to da je fokus bio na složenim informacijskim upitima. Opažanja su trajala oko 30 sati.

Studenti kao sudionici u opažanjima šifrirani su oznakama od SO-1 do SO-15. Knjižničari kao sudionici u opažanjima šifrirani su oznakama od KO-1 do KO-15.

Tablica 2. Zastupljenost knjižnica u kojima su provedena opažanja prema vrsti knjižnica

Vrsta knjižnice	Broj knjižnica	Broj opažanja
Fakultetska knjižnica	3	8
Sveučilišna knjižnica (na integriranom sveučilištu)	1	1
Sveučilišna knjižnica (na neintegriranom sveučilištu)	3	6
Ukupno:		15

3.2.3. Metoda ankete

Za dobivanje pregleda usluga i aktivnosti pružanja pomoći u traženju u hrvatskim fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama te popratno procjenu učestalosti korištenja tih usluga, korištena je metoda ankete koja omogućuje prikupljanje podataka na velikim uzorcima. Anketni upitnik izrađen je na temelju rezultata podataka prikupljenih metodom intervju a te metodom opažanja, kao i na temelju teorijskih spoznaja iz literature. Anketni upitnik sadrži zatvorena pitanja o postojanju usluga pružanja pomoći u traženju informacija i procjenu učestalosti korištenja takvih usluga u fizičkom prostoru knjižnice i usluga na daljinu (ordinalna ljestvica procjene učestalosti). Upitnik sadrži otvoreno pitanje koje služi tome da ispitanici, u slučaju da njihova knjižnica nudi neku od usluga koje nisu ponuđene u odgovorima, navedu i opišu druge usluge pružanja pomoći u traženju koje knjižnica nudi. Upitnik sadrži i otvoreno pitanje u kojem se od ispitanika traži da navedu o čemu u njihovoj knjižnici ovisi koje se usluge i kako pružaju studentima.

Ciljana skupina bile su sve javne fakultetske i sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj, odnosno njihovi voditelji/ravnatelji koji su zamoljeni da ispune upitnik za njihovu knjižnicu. Anketni upitnik izrađen je u programu Google Forms. Forma *online* upitnika omogućila je jednostavan dolazak do ispitanika – slanje poveznice na *online* upitnik elektroničkom poštom. Poveznica je poslana na elektroničke adrese voditelja/ravnatelja 83 knjižnice (75 fakultetskih knjižnica i 8 sveučilišnih knjižnica). Odaziv na upitnik iznosi 66 %. Uzorak čini 55 knjižnica (tablica 3).

Tablica 3. Zastupljenost knjižnica koje su sudjelovale u anketnom ispitivanju prema vrsti knjižnice

Vrsta knjižnice	Broj knjižnica
Fakultetska knjižnica	49
Sveučilišna knjižnica (na integriranom sveučilištu)	3
Sveučilišna knjižnica (na neintegriranom sveučilištu)	3
Ukupno:	55

Podaci dobiveni metodom ankete obrađeni su metodama deskriptivne statistike. Korištene su sljedeće metode: postoci i položajne mjere središnje tendencije (aritmetička sredina, mod i medijan).

3.3. Rezultati istraživanja i rasprava

3.3.1. Usluge i aktivnosti koje uključuju individualnu pomoć studentima u traženju informacija u hrvatskim fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama

Rezultati istraživanja dobiveni anketnim ispitivanjem pokazali su da postoji više vrsta usluga i aktivnosti koje uključuju individualnu pomoć studentima u traženju informacija u hrvatskim fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama koje se odvijaju u prostoru knjižnica i na daljinu te su ujedno dobiveni podaci o učestalosti pružanja takvih usluga i aktivnosti. Cjelovit prikaz rezultata dobivenih anketnim ispitivanjem dan je u Prilogu 1, a u Prilogu 2 dan je cjelovit prikaz rezultata dobivenih metodom opažanja.

Anketno ispitivanje pokazalo je kako se u prostorima knjižnica studentima vrlo često pružaju usluge tematskog pretraživanja na upit/zahjev studenta i u njegovoj prisutnosti. Uočena su dva načina odvijanja takvih usluga – jedan u kojem knjižničar traži radove u knjižničnom katalogu, bazama podataka, na polici knjižnice itd. dok se student nalazi pored njega ali nije aktivno uključen te tematska pretraživanja na upit/zahjev studenta uz prisutnost i aktivno sudjelovanje studenta. Oba su oblika vrlo često prisutna u knjižnicama, s time da tematska pretraživanja uz pasivnu prisutnost studenta 47,3 % knjižnica pruža vrlo često, dok tematska pretraživanja uz aktivnu prisutnost studenta njih 34,5 %. U istraživanju je usluga tematskog pretraživanja na upit/zahjev studenta u prisutnosti studenta podijeljena na aktivnu i pasivnu prisutnost studenata jer su ta dva načina prepoznata u intervjuima s knjižničarima, kao i u opažanjima. Anketno ispitivanje utvrdilo je da su oba načina pružanja pomoći vrlo česta u knjižnicama, pri čemu su tematska pretraživanja uz pasivnu prisutnost studenta češća.

Rezultati anketnog ispitivanja također su pokazali da knjižnice vrlo često pružaju uslugu tematskog pretraživanja tako da student u knjižnici ispunjava zahtjev ili usmeno predaje zahtjev za tematskim pretraživanjem te knjižničar bez prisutnosti studenta izrađuje popis radova o temi o kojoj student traži literaturu. Taj se način ne spominje izravno u priručnicima i smjernicama za rad informacijske službe. Sečić (2006: 57) spominje mogućnost da knjižničar, ako se radi o složenom upitu za koji procijeni da mu je za njegovo rješavanje potrebno više vremena, može predložiti korisniku da sâm bez prisutnosti korisnika pretraži izvore te da korisnik naknadno dobije popis informacijskih izvora. Istraživanjem je utvrđeno da se provodi pružanja pomoći bez prisutnosti studenta u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama pri čemu knjižničar za studenta izrađuje popis radova o temi o kojoj student traži literaturu.

Kao što je ranije naznačeno, o uslugama individualnog poučavanja u okviru informacijske službe postoje dva različita pravca mišljenja o tome trebaju li knjižničari pri odgovaranju na informacijske upite korisnike izravno uputiti na informacijske izvore ili pak trebaju poučiti korisnike kako da ih sami pronađu.

Stoga su u ovom ispitivanju usluge pomoći u traženju koje uključuju poučavanje podijeljene na dvije vrste – individualno poučavanje studenta o traženju informacija pri odgovaranju na informacijski upit u kojem student iskazuje zahtjev za poučavanjem te individualno poučavanje studenta pri odgovaranju na informacijski upit u kojem student nije zatražio poučavanje, već tematsko pretraživanje. Istraživanje je pokazalo prisutnost obaju oblika poučavanja u knjižnicama. Najčešći je odgovor knjižnica da često pružaju oba oblika pomoći u traženju. Za oba oblika 34,5 % knjižnica navodi da pomoć često pružaju na takav način. Ti rezultati pokazuju da su knjižnice prepoznale svoju obrazovnu ulogu te da u okviru usluga pružanja pomoći u traženju poučavaju studente o traženju, što podrazumijeva da uloga studenata u traženju nije pasivna, već da ih knjižničari poučavaju kako da sami traže informacije. No istraživanje je također pokazalo da, iako su takve usluge često prisutne, da su u još većoj mjeri prisutne usluge pretraživanja na upit/ zahtjev studenta uz pasivnu prisutnost studenta.

Usluga koja se u recentnim priručnicima iz informacijske službe navodi kao jedna od osnovnih informacijskih usluga, posebice u visokoškolskim knjižnicama, jest savjetovanje pri istraživanju koje se u priručnicima (cf. Bopp, 2011: 15; Smith and Wong, 2016: 15; Tyckoson, 2016: 14–15) opisuje kao predlaganje strategije pretraživanja i pomoć u odabiru informacijskih izvora za pretraživanje. Ovo je istraživanje pokazalo da je savjetovanje kao oblik pomoći često do vrlo često prisutno u fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama. Usluga koja je također prisutna jest individualna pomoć pri oblikovanju bibliografskih bilješki i citata, no knjižnice je pružaju samo ponekad.

Knjižnice pružaju i različite usluge na daljinu koje uključuju pomoć u traženju. Takve su usluge izrada popisa radova o određenoj temi o kojoj studenti traže informacije te se knjižnici obraćaju *online* (elektroničkom poštom, popunjavanjem *online* obrasca i sl.) te individualno udaljeno poučavanje studenata o traženju informacija. Najčešći odgovor knjižnica, njih 27,3 %, jest da udaljeno često izrađuju popise radova, dok studente udaljeno poučavaju rijetko. Samo 5,5 % knjižnica to čini vrlo često i 9,1 % često. Iz tih rezultata može se uočiti da je uloga studenta u traženju pri pružanju usluga pomoći u traženju koje se pružaju *online* najčešće pasivna.

Anketnim ispitivanjem dobiveni su i podaci o čimbenicima za koje knjižničari navode da utječu na vrstu i način pružanja takvih usluga. Naime ravnatelji/voditelji knjižnica na otvoreno pitanje – o čemu u njihovoj knjižnici ovisi koje se usluge i na koji način pružaju studentima kao individualna pomoć u traženju informacija – naveli su čimbenike koji se mogu grupirati u one koji su vezani uz samog studenta (potrebe, zahtjev i iskazan interes studenta itd.), čimbenike koji su vezani uz knjižničara (raspoloživo vrijeme, znanja i vještine knjižničara, obrazovanje i informiranost knjižničara u području teme o kojoj student traži literaturu itd.) i druge čimbenike (dostupnost građe u knjižničnom fondu, način na koji se student

obraća knjižničaru – u prostoru knjižnice ili *online*, tema o kojoj student traži informacije, termin kada se student obraća knjižničaru – pred kraj radnog vremena ili sl., broj djelatnika knjižnice itd.). Navedeni čimbenici iskazani su onako kako su ih opisali sami ispitanici te pritom potrebe studenata označavaju informacijske potrebe studenata na način kako ih percipiraju sami knjižničari, što ne mora biti u skladu sa stvarnim informacijskim potrebama studenata.

Pregled postojanja različitih usluga i aktivnosti pružanja pomoći u traženju u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama koje su sudjelovale u istraživanju pokazao je da je u knjižnicama prisutan niz različitih usluga pružanja pomoći u traženju informacija koje uključuju različite načine pružanja pomoći – od upućivanja na radove o temi o kojoj studenti traže informacije do poučavanja o traženju informacija i savjetovanja u procesu traženja. Kada se pogleda učestalost pružanja takvih usluga vidljivo je da su najučestalije usluge one koje uključuju upućivanje na radove o temi, pri čemu tu uslugu najčešće pružaju uz pasivnu prisutnost studenta, dok pak samo povremeno knjižničari poučavaju i savjetuju studente. Upućivanje na radove o temi uz pasivnu prisutnost studenta u suprotnosti je s preporukama brojnih autora (cf. Kennedy, Cole and Carter, 1999; Elmborg, 2002; Holliday and Li, 2004; Kuhlthau, 2004; Avery, 2008) koji govore o važnosti aktivnog uključivanja sudjelovanja studenta u proces traženju informacija te ne obavljanja traženja umjesto studenta.

3.3.2. Načini na koje knjižničari pružaju pomoć studentima u traženju informacija i oblici vođenja studenata u procesu traženja informacija

O tome kako knjižničari u okviru pružanja pomoći vode studente u procesu traženja informacija zaključuje se na temelju rezultata intervjua s knjižničarima u kojima opisuju kako pružaju pomoć studentima u traženju informacija (Prilog 3) te rezultata opažanja situacija u kojima knjižničari pružaju pomoć studentima (Prilog 2). Načini pružanja pomoći po svom su sadržaju grupirani na četiri teme: upućivanje studenata, dvojni način pružanja pomoći u traženju, poučavanje studenata o traženju informacija i savjetovanje pri traženju informacija.

Upućivanje studenata sastoji se od šest načina na koje knjižničari pružaju pomoć studentima, a koji se po svom sadržaju mogu opisati kao različiti načini upućivanja studenata:

- izrada popisa radova o temi
- upućivanje na radove o temi
- upućivanje studenata na radove o temi uz upućivanje na izvore za samostalno pretraživanje
- upućivanje studenata na druge specijalizirane knjižnice
- upućivanje studenata na traženje pomoći od nastavnika
- dostava elektroničkih radova o temi.

Izrada popisa radova o temi i upućivanje na radove o temi dva su načina upućivanja studenata koja su zastupljena u velikom broju izjava knjižničara. Pri izradi popisa radova o temi pretraživanje knjižničari obavljaju sami, bez prisutnosti studenta. Knjižničari u dvije izjave (13.1.1.1. i 13.1.1.2.) navode da je takav način pružanja pomoći ujedno određena knjižnična usluga koja ima svoj naziv. Knjižničari opisuju da unutar knjižnice postoji različita praksa pružanja iste usluge koja se sastoji od izrade popisa radova. Knjižničari smatraju da određeni broj njihovih kolega radi detaljnije vrednovanje i selekciju pronađenih radova o temi koje preporučuju studentima, a drugi detaljnije vrednovanje prepuštaju studentima (13.1.1.3.). Pri opisivanju pružanja pomoći tako da studentima izrađuju popise radova o traženoj temi, knjižničari navode i razloge zašto tako pružaju pomoć – zato što ne stižu pružiti pomoć na licu mjesta u trenutku kada je student tražio pomoć (13.1.1.1. i 13.1.1.2.) te zato što smatraju da će korisnik biti zadovoljan s takvom pruženom pomoći i da će stoga ponovno koristiti usluge knjižnice (13.1.1.4.).

Način pružanja pomoći u obliku *upućivanja na radove o temi* proizašao je iz osam izjava (od 13.1.2.1. do 13.1.2.8.) u kojima knjižničari govore da pomoć pružaju tako da studente u njihovoj prisutnosti upute na radove o temi o kojoj traže literaturu. Pritom knjižničari u nekim slučajevima, ovisno o temi, bez prisutnosti studenta pripreme i odaberu radove te ga onda pri dolasku u knjižnicu upute na radove koje su pronašli (13.1.2.2. i 13.1.2.3.). Kao razlog izravnog upućivanja studenata na radove u prisutnosti studenta knjižničari navode žurnost studentovog zahtjeva i jednostavnost teme (13.1.2.1.). Knjižničari navode i kako i na temelju čega upućuju studente na radove o temama o kojima traže literaturu te da ih primarno upućuju na korištenje radova koje su nastavnici naveli u izvedbenim planovima, što dalje šire drugim radovima (13.1.2.4.). Zatim opisuju kako studente upućuju na radove o temi o kojoj traže literaturu na osnovi svog iskustva vezanog uz temu koje je proizašlo iz prošlih pružanja pomoći korisnicima s istim ili sličnim tematskim upitom (13.1.2.5. i 13.1.2.6.), kao i na temelju iskustva i znanja knjižničara koje je proizašlo iz rada s građom o toj temi (13.1.2.7.). Neki knjižničari studente upućuju na radove na temelju pripremljenih popisa za prošle upite koje nadopunjuju novim radovima (13.1.2.5.), dok neki knjižničari izjavljuju da studente upućuju na radove na temelju popisa neovisno o tome kada su ti popisi izrađeni (13.1.2.6.) U jednoj izjavi (13.1.2.8.) knjižničari opisuju situaciju u kojoj su studentima pomogli u traženju tako što su ih uputili na radove o temi na temelju svog iskustva studiranja istog studija.

Razlika u izradi popisa radova o temi i upućivanju na radove jest što pri izradi popisa radova o temi student nije niti prisutan pri pretraživanju, već knjižničar bez prisutnosti studenta pretražuje i izrađuje popis radova o određenoj temi, dok pri upućivanju na radove o temi knjižničar izravno u knjižnici upućuje studenta na radove koji govore o njegovoj temi. Ti načini pomoći uočeni su i metodom opažanja. Opažanjem je uočeno da knjižničari u knjižnici studente upućuju da ispune

određeni oblik obrasca sa zahtjevom za pretraživanje u kojem upisuju podatke o temi o kojoj trebaju pronaći literaturu kako bi knjižničari za njih izradili popise radova o traženoj temi (KO-4 i KO-14). Rezultati ankete o knjižničnim uslugama pokazali su da je takav oblik pomoći dio knjižničnih usluga. Pri izradi popisa radova o temi knjižničar kao posrednik u traženju pretražuje informacijske izvore te izabire radove za koje smatra da su odgovarajući za određenu temu te za studenta izrađuje popis pronađenih radova. Student je u tom procesu uključen samo pri prenošenju knjižničaru svog informacijskog upita, odnosno opisivanja teme o kojoj traži informacije. Izrađujući takav popis, knjižničar provodi određen oblik vrednovanja i selekcije pronađenih radova. Intervjui i opažanja pokazali su da knjižničari studente i u knjižnici izravno upućuju na radove o traženoj temi. Može se uočiti da u izravnom upućivanju studenata na radove, kao što je izrada popisa radova i općenito izravno upućivanje na radove o temi, knjižničar može vrlo lako pribjeći tome da ne uključi studenta u proces odlučivanja, posebice ako knjižničar bez prisutnosti studenta izrađuje popis i vrednuje radove.

Opazanjima je zamijećeno da su knjižničari u samo nekoliko slučajeva pitali studente vezano uz njihove prethodne radnje (KO-10 i KO-15) te da su studentima postavljali pitanja vezano uz njihovu temu/zadatak primarno kako bi saznali o temi o kojoj studenti traže informacije kako bi oni riješili njihov upit (KO-3, KO-4, KO-5, KO-6, KO-9 i KO-12), a ne kako bi ih vodili u rješavanju njihova upita. Rezultati su pokazali da knjižničari vrlo rijetko pokušavaju otkriti u kojoj su studenti fazi traženja, za što se u teoriji (cf. Kuhlthau, 2004; Avery, 2008) ističe da je vrlo važno za određivanje primjerenog načina pružanja pomoći te za otkrivanje poteškoća studenta u traženju.

Rezultati intervjuja pokazuju da knjižničari studente upućuju na radove na temelju samog predmetnog opisa građe i informiranosti o građi iz određenog područja, ali i na temelju svog iskustva vezanog uz temu koje je proizašlo iz prošlih pružanja pomoći korisnicima, kao i na temelju svog obrazovanja iz određenog područja iz kojega dolazi studentov upit. O problemu odgovaranja na korisničke upite na temelju knjižničareva znanja i iskustva govori Elmborg (2002), koji smatra da je važno da knjižničar studenta uključi u proces odlučivanja, a ne da knjižničar umjesto studenta vrednuje radove. Rezultati intervjuja s knjižničarima otkrili su da knjižničari govore kako su često upoznati s informacijskim upitom studenta na temelju svojih iskustava s pružanjem pomoći studentima sa sličnim temama i da smatraju kako na temelju tih iskustava znaju što pojedini nastavnici očekuju od studenata vezano uz pronalazak literature te da stoga studente o njihovim potrebama detaljnije ispituju jedino kada njima kao knjižničarima nije jasno što je zadatak studenata. Takav način pružanja pomoći može biti problematičan za saznavanje informacijske potrebe studenta jer knjižničar može pribjeći tome da prestane slušati što mu student govori te upit shvaća na način za koji on prema prethodnom iskustvu smatra da je ispravan. O tom problemu govori Gross (1995:

239) kada objašnjava kako je vrlo važan proces „pregovaranja“ između knjižničara i studenta, bez obzira na to što knjižničar možda unaprijed zna odgovor na postavljeni informacijski upit studenta. Važno je da knjižničar potakne studenta da osvijesti svoju informacijsku potrebu. Rezultati ovog istraživanja pokazuju da knjižničari ne koriste preporučenu tehniku otvorenih i neutralnih pitanja (cf. Derwin and Dewdney, 1986; Tyckoson and Dove, 2015; Beck and Turner, 2001; Elmborg, 2002; Kuhlthau, 2004) te ne potiču studente da osvijeste svoju informacijsku potrebu. Razlozi za izostanak takvih pitanja mogu biti različiti. Rezultati pokazuju da su knjižničari skloni studentima postavljati pitanja kako bi oni sami riješili studentov upit. Jedan od razloga za takav način pružanja pomoći jest pretpostavka knjižničara da studenti od njih očekuju izravno upućivanje te da će takvim načinom biti zadovoljni i zbog toga ponovo koristiti usluge knjižnice.

Rezultati intervjua pokazuju da knjižničari pružaju pomoć i tako da studente *upućuju na radove o temi uz upućivanje na izvore za samostalno pretraživanje*. Takav oblik pomoći može se interpretirati kao način na koji knjižničari žele potaknuti studente na uključivanje u proces traženja, odnosno da sami u preporučenim izvorima pretražuju dodatnu literaturu. Intervjui s knjižničarima pokazali su i da knjižničari studente *upućuju na druge specijalizirane knjižnice* u slučaju da mu je potrebna literatura iz nekog područja koje nije zastupljeno u njihovoj knjižnici kao i da *upućuju studenta na traženje pomoći od nastavnika* što proizlazi iz izjave (13.1.5.1.) u kojoj knjižničari govore kako studente upućuju da od nastavnika zatraže smjernice vezane uz literaturu. Prisutna je također *dostava elektroničkih radova o temi* koja se odnosi na dvije izjave u kojima knjižničari govore kako studentima elektroničkom poštom dostavljaju *e-knjige* (13.1.6.1.) i druge radove iz relevantnih baza podataka (13.1.6.2.) o temi kojoj traže literaturu kao oblik pružanja pomoći u traženju informacija.

Nadalje rezultati intervjua s knjižničarima pokazali su da knjižničari pomoć pružaju na dva načina, od kojih se svaki sastoji od dva različita načina pružanja pomoći ovisno o studentu:

- upućivanje na radove ili poučavanje studenata – ovisno o interesu i raspoloživom vremenu studenta
- upućivanje na samostalno pretraživanje ili upućivanje na radove – ovisno o vještinama studenta.

Upućivanje na radove ili poučavanje studenata – ovisno o interesu i raspoloživom vremenu studenta vidljivo je iz triju izjava (13.2.1.1., 13.2.1.2. i 13.2.1.3.) knjižničara u kojima govore da studentima pružaju pomoć u traženju tako da u slučajevima kada studenti iskažu interes za traženje ili pokažu da imaju vremena, knjižničari ih pouče kako da sami traže informacije. Ako pak studenti ne pokažu interes za traženje ili nemaju vremena za traženje, knjižničari ih izravno upućuju na radove o temi o kojoj traže informacije (13.2.1.1.). *Upućivanje na samostalno pretraživanje ili upućivanje na radove – ovisno o vještinama studenta* vidljivo

je iz dviju izjava (13.2.2.1. i 13.2.2.2.) u kojima knjižničari govore da, ako vide da student nije vješt u traženju informacija, upućuju ga na radove o temi, a ako smatraju da student zna kako pretraživati, upućuju ga na samostalno pretraživanje.

Može se uočiti da se oba „dvojna“ načina pružanja pomoći sastoje od dvaju sasvim suprotnih načina pružanja pomoći – izravnom upućivanju na radove kao načinu pomoći koji je usmjeren samo na pomoć vezanu uz izvore te s druge strane poučavanju kao načinu pomoći koji je usmjeren na sam proces traženja te kojim se studentima pomaže kako bi sami riješili svoj zadatak. Pritom izbor načina ne ovisi o potrebama i poteškoćama studenata, već knjižničari pomoć pružaju ovisno o želji i zahtjevu studenta, ne uzimajući u obzir kontekst stvarne informacijske potrebe studenta. Upravo su stoga oba dvojna načina pružanja pomoći vrlo problematična jer knjižničari na takve načine pružanja pomoći ne vode studente u procesu traženja informacija.

Rezultati intervjua s knjižničarima pokazuju također da knjižničari studentima pružaju pomoć tako da ih poučavaju o različitim segmentima traženja informacija kao što je:

- poučavanje studenata o vrstama informacijskih izvora
- poučavanje o formulaciji informacijskog upita
- poučavanje studenata o tehnikama pretraživanja.

Poučavanje studenata o vrstama informacijskih izvora vidljivo je iz dviju izjava knjižničara u kojima opisuju da studente pri pružanju pomoći u traženju poučavaju o vrstama mrežnih izvora i znanstvenih radova (13.3.1.1.), kao i o širem kontekstu razloga postojanja različitih vrsta znanstvenih radova (13.3.1.2.). *Poučavanje o formulaciji informacijskog upita* proizašlo je iz izjave u kojoj knjižničari objašnjavaju da studente poučavaju kako formulirati informacijski upit s kojim mogu pretraživati specijalizirane baze podataka (13.3.2.1.) *Poučavanje studenata o tehnikama pretraživanja* proizlazi iz izjave u kojoj knjižničari navode da studente pri pružanju pomoći u traženju poučavaju o pretraživanju po predmetnicama u knjižničnom katalogu (13.3.3.1.). Korisno je podsjetiti da Kuhlthau (2004) govori da bi se studentima pomoglo u procesu traženja, poučavanje treba biti usmjereno na prepoznavanje i tumačenje informacija i drugih segmenata koji korisniku predstavljaju poteškoću u procesu traženja te da poučavanje treba biti potpuno integrirano s problemom korisnika koji treba pomoć u traženju. Iz rezultata dobivenih metodom intervjua s knjižničarima vidljivo je da knjižničari studente tijekom traženja poučavaju upravo na takav način – da ih poučavaju o segmentima koji im predstavljaju poteškoću u samom procesu traženja kao što je poučavanje o formulaciji informacijskog upita u specijaliziranim bazama podataka iz područja njihova studija. Metodom opažanja također su uočene situacije kratkog poučavanja u vidu objašnjavanja o načinu korištenja informacijskih izvora i radova. Knjižničari

poučavanjem kao oblikom pomoći vode studente u procesu traženja informacija tako što ih poučavaju kako da sami svladaju poteškoće na koje nailaze u traženju.

Naposljetku, rezultati intervju s knjižničarima pokazali su da knjižničari pomoć pružaju na četiri načina koji se po svom sadržaju mogu grupirati kao četiri oblika *savjetovanja studenata pri traženju*:

- pomoć u formulaciji teme o kojoj student traži literaturu
- pomoć u formulaciji informacijskog upita
- poticanje studenata na samostalno traženje literature
- savjetovanje o citiranju i oblikovanju rada.

Pomoć u formulaciji teme o kojoj student traži literaturu temelji se na šest izjava (od 13.4.1.1. do 13.4.1.6.) u kojima knjižničari opisuju kako studentima, u slučaju da nemaju definiranu temu o kojoj traže informacije, pomažu u definiranju teme. Knjižničari studentima predlažu ključne riječi vezane uz uža područja teme (13.4.1.1.) Knjižničari postavljaju studentima pitanja kako bi ih potaknuli da sami definiraju temu te govore kako to čine kako bi samom studentu olakšali pretraživanje, ali i kako bi sebi omogućili da znaju studenta usmjeriti na radove o određenoj temi (13.4.1.2.). Nadalje knjižničari govore i kako studente usmjeravaju na teme koje su zastupljene u knjižničnom fondu (13.4.1.5. i 13.4.1.6.) jer smatraju da tako olakšavaju studentima pronalazak literature. Može se uočiti da su ta tri načina na koje knjižničari opisuju da studentima pomažu da što brže formuliraju temu kritični jer mogu dovesti studenta do faze „lažnog fokusa“ za koji student nije spreman te mu tako odmoći. Student tada do fokusa ne dolazi vlastitim razumijevanjem, što može predstavljati velik problem za daljnje faze traženja na što su upozorili, naprimjer, Kennedy, Cole i Carter (1999). Knjižničari studentima pomažu i samostalno formulirati temu tako da pogledaju određene relevantne izvore koji sadrže radove o različitim temama kako bi na osnovi tih informacija sami mogli definirati temu (13.4.1.3. i 13.4.1.4.). *Pomoć u formulaciji informacijskog upita* kao način pružanja pomoći proizlazi iz izjave u kojoj knjižničari navode da studente savjetuju kako da formuliraju informacijski upit tako da im to objašnjavaju na primjeru njihovog upita (13.4.2.1.) te savjetuju studente kako da osmisle sinonime za oblikovanje upita za pretraživanje (13.4.2.1.). *Poticanje studenata na samostalno traženje literature* temelji se na šest izjava (od 13.4.3.1. do 13.4.3.6.) u kojima knjižničari opisuju kako pomoć u traženju pružaju tako što studente potiču da samostalno traže literaturu. Knjižničari izjavljuju da studentima savjetuju gdje da na knjižničnim policama potraže knjige o traženoj temi (13.4.3.1., 13.4.3.4., 13.4.3.5. i 13.4.3.6.) te koje baze i kako da ih pretražuju (13.4.3.1.), upućuju studente da pretraže knjižnični katalog (13.4.3.2. i 13.4.3.5.) te im ukazuju na to da im se mogu javiti za pomoć ako budu imali poteškoća pri pretraživanju kataloga (13.4.3.2.), objašnjavaju studentima koje postupke u traženju su dobro napravili, a koje nisu te ih savjetuju u daljnjim koracima (13.4.3.3.). Također studentima

objašnjavaju zašto je važno da oni sami traže literaturu za svoje radove (13.4.3.6.) U jednoj izjavi knjižničari navode i razlog zašto potiču studenta na traženje literature umjesto da ih izravno upućuju na radove, a kao razlog navode dogovor s nastavnicima (13.4.3.1.). Intervjui s knjižničarima pokazali su i da knjižničari pružaju pomoć studentima u *citiranju i oblikovanju radova* (13.4.4.1.), čime također pomažu studentima u samom procesu traženja, točnije u završnim fazama kada studenti koriste prikupljene informacije.

Može se primijetiti kako je rezultatima dobivenima metodom intervjuja s knjižničarima identificiran puno veći spektar različitih načina pružanja pomoći od načina koji su uočeni metodom opažanja i koji se pretežito sastoje od upućivanja i pomoći vezanoj samo uz izvore. Intervjui s knjižničarima pokazali su i da knjižničari općenito potiču studente na samostalno traženje, savjetuju ih koje tehnike koristiti pri pretraživanju te im daju do znanja da im se mogu obratiti ako pri samostalnom pretraživanju naiđu na poteškoće. Tako knjižničari potiču studente i ohrabruju ih u samostalnom traženju informacija. Iz rezultata intervjuja s knjižničarima uočljivo je da knjižničari pri pružanju pomoći u obliku poticanja na samostalno traženje govore kako u obzir uzimaju očekivanja nastavnika od studenata te očekivanja nastavnika i od samih knjižničara. Knjižničari pretpostavljaju da nastavnici ne žele da studente izravno upućuju na radove te ih stoga potiču na samostalno traženje literature. To je ujedno jedini način pružanja pomoći za koji su knjižničari naveli da u obzir uzimaju očekivanja nastavnika koji studentima zadaju zadatke koji uključuju traženje informacija.

3.4. Zaključno o provedenom istraživanju

Istraživanje je donijelo pregled i procjenu učestalosti korištenja usluga pružanja pomoći studentima u traženju informacija u svrhu obavljanja zadataka određenih nastavom u fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama u Hrvatskoj, koji do sada nije postojao. Rezultati su pokazali da postoje raznovrsne usluge i aktivnosti pružanja pomoći u traženju informacija u prostoru knjižnica i na daljinu, pri čemu je najučestaliji način pružanja pomoći pomoć knjižničara uz pasivnu prisutnost studenta. Upravo je taj oblik pomoći i najproblematičniji jer tada student nije uključen u proces traženja te knjižničar umjesto njega obavlja traženje, što je u suprotnosti sa suvremenim preporukama o pružanju pomoći u akademskom kontekstu, gdje je u fokusu aktivno sudjelovanje studenta pri traženju informacija.

Istraživanje je pokazalo da postoji niz načina na koje knjižničari pružaju pomoć studentima koji se mogu grupirati u četiri kategorije – upućivanje studenata, poučavanje studenata o traženju informacija, savjetovanje pri traženju informacija te tzv. dvojni način pružanja pomoći u traženju koji se sastoji od nekoliko različitih načina pružanja pomoći koji ovise o samoj želji i zahtjevu studenta, koji ne moraju predstavljati samu informacijsku potrebu studenta. Kada se opisani načini

pružanja pomoći sagledaju tako da ih se podijeli na one koji su vezani uz pomoć u informacijskim izvorima te one koji se odnose na pomoć u samom procesu traženja, moguće je reći da pri izravnom upućivanju u traženju knjižničari pomoć pružaju samo vezano uz informacijske izvore. S druge strane pri poučavanju i određenim oblicima savjetovanja knjižničari pružaju pomoć studentima u samom procesu traženja informacija i vode ih u određenim fazama toga procesa, prvenstveno formulaciji teme i upita.

Istraživanje je pokazalo i da su vrsta i način pružanja pomoći povezani s različitim čimbenicima kako uz studenta i knjižničara tako i uz druge čimbenike kao što je mjesto obraćanja studenta knjižničarima – u prostoru knjižnice ili *online*, termin kada se student obraća knjižničaru i broj djelatnika knjižnice. To upućuje na moguću pojavu nejednačnosti takvih usluga čak i unutar iste knjižnice ili knjižničara koja pruža pomoć u traženju.

Istraživanje je pokazalo potrebu za razvojem usluga individualnog pružanja pomoći studentima u traženju informacija za potrebe studijskih zadataka koje bi se trebalo odmaknuti od pružanja pomoći uz pasivnu prisutnost studenta prema načinima koji omogućuju i potiču aktivnu ulogu studenta u traženju informacija. Pritom je važna osviještenost samih knjižničara o elementima procesa traženja informacija, poteškoćama na koje nailaze u traženju te njihovim potrebama koje proizlaze iz akademskog okruženja.

4. Zaključak

Hrvatski visokoškolski prostor proteklih dvadesetak godina prolazi kroz razdoblje značajnih promjena pod utjecajem novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija, provedbe bolonjskog procesa, suočavanja s demografskim promjenama, interesom lokalnih zajednica da u svojem okruženju zadrže i privuku mlade nudeći nove studijske programe, itd. Jedno od važnih obilježja koje se odražava na organizaciju i poslovanje visokoškolskih knjižnica jest i to da studenti sve više traže informacije kao dio svojih studijskih obveza i da se obraćaju knjižničarima za pomoć u traženju informacija. U tom kontekstu pitanje primjerenog načina pružanja pomoći studentima u procesima traženja informacija nije samo vezano uz područje informacijskih usluga nego i potiče rasprave o sudjelovanju knjižničara u obrazovnom procesu studenta.

Teorijska literatura na koju se oslanja ovaj rad ukazuje na mnoštvo otvorenih pitanja, ponuđenih pristupa i modela, a provedena prethodna istraživanja svojim rezultatima i zaključcima pridonose jačanju teorijskog okvira pružanja informacijskih usluga te upućuju na moguće iskorake, što je osobito važno u odnosu na hrvatske visokoškolske knjižnice u kojima nedostaju istraživanja o navedenim fenomenima. Stoga je ovo istraživanje u fokus stavilo pomoć knjižničara koja se primarno događa u prostoru knjižnice kroz izravnu interakciju knjižničara i studenta.

Upravo takvi oblici pomoći koji se odvijaju u prostoru knjižnica u recentnim se radovima ističu kao najbolji načini pružanja pomoći koji omogućuju odgovaranje na kompleksne informacijske upite studenata te vođenje studenata u procesu traženja, za što postoji potreba u današnjem digitalnom informacijskom okruženju.

Rad donosi opći pregled usluga i aktivnosti koje uključuju individualnu pomoć studentima u traženju informacija koje postoje u hrvatskim fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama. Takav pregled nije do sada postojao, a njime je ukazano na prisutnost usluga i aktivnosti u kojima studenti nisu aktivno uključeni u proces traženja što nije u skladu sa suvremenim preporukama. Isto tako je vidljiva prisutnost usluga i aktivnosti, kao i različiti načini kojima knjižničari potiču i pružaju potporu studentima u procesu traženja odgovora na njihove studijske obveze i načine na koje usvajaju određena znanja i vještine.

Provedeno istraživanje specifično je po tome što je pružen uvid u najznačajnije teorijske radove i što je korišten složen metodološki aparat s ciljem da se omogući sagledavanje fenomena pružanja pomoći studentima u traženju informacija iz dvaju aspekata – knjižničnih usluga i sudjelovanja knjižničara u procesu traženja informacija. Rezultati istraživanja pružaju teorijsku podlogu za redefiniranje plana razvoja i daljnje istraživanje informacijskih usluga hrvatskih visokoškolskih knjižnica, posebice onih koje su usmjerene prema individualnoj pomoći studentima u procesu traženja informacija kao dijelu akademskog obrazovnog procesa.

LITERATURA

- Agosto et al. (2011). Agosto, D. A., L. Rozaklis, C. C. MacDonald and E. G. A. Abels. Model of the reference and information service process: an educators' perspective. *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 235–244. doi:10.5860/rusq.50n3.235.
- Avery, S. (2008). When opportunity knocks: opening the door through teachable moments. *The Reference Librarian*, 49(2), 109–118. doi:10.1080/02763870802101260.
- Avery, S., Ward, D. (2010). Reference is my classroom: setting instructional goals for academic library reference services. *Internet Reference Services Quarterly*, 15(1), 35–51. doi:10.1080/10875300903530264.
- Baćić, M. i Z. Majstorović. (2004). Nacionalna i sveučilišna knjižnica: stanje i perspektive tematskih pretraživanja za korisnike. U: T. Katić (ur.), *7. Seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: mogućnost suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova* (Str. 47–52). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Baj, I., V. Golubović i M. Orešković (2013). Istraživanje korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu o novom obliku usluge: tematsko pretraživanje. *Vjesnik bi-*

- bliotekara Hrvatske*, 56(4), 107–128. [citirano: 2022–02–02] Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/142381>
- Bandyopadhyay, A. and Boyd-Byrnes, M. K. (2016). Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? *Reference Services Review* 44(4), 596–626. doi:10.1108/RSR-02-2016-0012.
- Beck, S. E. and Turner, N. B. (2001). On the fly BI: reaching and teaching from the reference desk. *The Reference Librarian*, 34(72), 83–96. doi:10.1300/J120v34n72_08.
- Bopp, R. R. (2011). *Reference and information services: an introduction*. 4th ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited.
- Case, D. O. and L. M. Given (2016). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 4th ed. Bingley: Emerald.
- Cottrell, J. R. and M. B. Eisenberg (2001). Applying an information problem-solving model to academic reference work: findings and implications. *College & Research Libraries*, 62(4), 334–347. doi:10.5860/crl.62.4.334.
- Dervin, B. and P. Dewdney (1986). Neutral questioning: a new approach to the reference interview. *RQ*, 25(4), 506–513. [citirano: 2022–02–02] Dostupno i na: <https://www.jstor.org/stable/25827718>
- Eckel, E. (2007). Fostering self-regulated learning at the reference desk. *Reference & User Services Quarterly*, 47(1), 16–20. doi:10.5860/rusq.47n1.16.
- Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva*. (2002). [citirano: 2022–02–02] Dostupno na: http://hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks
- Elmborg, J. K. (2002). Teaching at the desk: toward a reference pedagogy. *Portal: Libraries and the Academy*, 2(3), 455–464. doi: 10.1353/pla.2002.0050.
- George et al. (2006). George, C., A. Bright, T. Hurlbert, E. C. Linke, G. S. Clair and J. Stein. Scholarly use of information: graduate students' information seeking behaviour. *Information Research*, 11(4). [citirano: 2022–02–02] Dostupno na: URL: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper272.html>
- Grečl, B. (2013). Tematska pretraživanja u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu u središnjoj službi čitaonica. U: A. Martek i E. Rybak Budić (ur.), *Knjižnice: Kamo i kako dalje?: Pohrana i zaštita knjižnične građe: Profesija "knjižničar": Usluge i korisnici: Zbornik radova*. (Str. 348–357). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Gross, M. (1995). The imposed query. *RQ*, 35 (2), 236–243. [citirano: 2022–02–02] Dostupno i na: <https://www.jstor.org/stable/20862879?seq=1>
- Holliday, W. and Li, Q. (2004). Understanding the millennials: updating our knowledge about students. *Reference Services Review*, 32(4), 356–366. doi:10.1108/00907320410569707.
- Katz, W. A. (1997). *Introduction to reference works: Vol. 2: Reference services and reference processes*. 8th ed. New York etc.: McGraw-Hill.

- Kennedy, L., C. Cole and S. Carter (1999). The false focus in online searching: the particular case of undergraduates seeking information for course assignments in the humanities and social sciences. *Reference and User Services Quarterly*, 38 (3), 267–273. [citirano: 2022–02–02] Dostupno i na: <https://www.jstor.org/stable/20863561>
- Kern, K. and B. S. Woodard (2016). The reference interview. In: L. C. Smith and M. A. Wang (eds.) *Reference and information services: an introduction*. 5th ed. (Pp 63–97). Santa Barbara: Libraries Unlimited.
- Kuhlthau, C. C. (1996). The concept of a zone of intervention for identifying the role of intermediaries in the information search process. *Proceedings of the American Society for Information Science Annual Meeting* 33, 367–376.
- Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2nd ed. Westport: Libraries Unlimited.
- Kuhlthau, C. C., L. K. Maniotes i A. K. Caspari (2019). Vođeno istraživačko učenje: učenje u 21. stoljeću. Zagreb: Školska knjiga.
- Limberg, L. (1999). Experiencing information seeking and learning: a study of the interaction between two phenomena. *Information Research*, 5(1). [citirano: 2022–02–02] Dostupno na: <http://informationr.net/ir/5-1/paper68.html>
- Lupton, M. (2002). The getting of wisdom: reflections of a teaching librarian. *Australian Academic & Research Libraries*, 33(2), 75–85. doi:10.1080/00048623.2002.10755184.
- Magi, T. J. and P. E. Mardeusz (2013). Why some students continue to value individual, face-to-face research consultations in a technology-rich world. *College & Research Libraries*, 74(6), 605–618. doi:10.5860/crl12-363.
- Milovanović, I., I. Kežić Pucketić i 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. doi:10.30754/vbh.64.1.850.
- Petr Balog, K. i G. Gašo (2016). Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku: Uspijevamo li ih zadovoljiti? *Libellarium*, 9(1), 59–88. [citirano: 2022–02–02] Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/175568>
- RUSA. (2013). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. [citirano: 2022–02–02] Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Saxton, M. L. and J. V. Jr. Richardson (2002). *Understanding reference transactions: transforming an art into a science*. Amsterdam etc.: Academic Press.
- Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnici*. 2. izd. Lokve: Benja.
- Smith, L. C. and M. A. Wong (eds) (2016). *Reference and information services: an introduction*, 5th ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited.

Tyckoson, D. A. (2016). History and functions of reference services. In: L. C. Smith and M. A. Wong (eds). *Reference and information services: an introduction*. 5th ed. (Pp 3–26). Santa Barbara: Libraries Unlimited.

Tyckoson, D. A. and J. G. Dove (2015). *Reimagining reference in the 21st century*. West Lafayette, Indiana: Purdue

10. Prilozi

Prilog 1. Analiza podataka dobivenih metodom anketnog ispitivanja: učestalost pružanja usluga i aktivnosti koje uključuju individualnu pomoć studentima u traženju informacija u fakultetskim i sveučilišnim knjižnicama

Kratki opis usluge	Nikada (1)		Rijetko (2)		Ponekad (3)		Često (4)		Vrlo često (5)		Ne mogu procijeniti		Mod	Medijan
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Usluge koje se odvijaju u prostoru knjižnica	1	1,8	1	1,8	12	21,8	15	27,3	26	47,3	0	0	5	4
	Tematska pretraživanja na upit/zahjev studenta uz pasivno prisustvo studenta													
	1	1,8	7	12,7	15	27,3	13	23,6	19	34,5	0	0	5	4
	Tematska pretraživanja na upit/zahjev studenta uz prisustvo i aktivno sudjelovanje studenta													
	11	20	10	18,2	9	16,4	10	18,2	15	27,3	0	0	5	3
	Knjižničar bez prisustva studenta izrađuje popis radova o temi (zahjev student predaje u knjižnici)													
	1	1,8	5	9,1	17	30,9	19	34,5	12	21,8	1	1,8	4	4
	Poučavanje studenta (student je zatražio poučavanje)													
	5	9,1	5	9,1	15	27,3	19	34,5	9	16,4	2	3,6	4	4
	Poučavanje studenta (student nije zatražio poučavanje)													
Usluge koje se odvijaju u prostoru knjižnica	Savjetovanje pri traženju informacija (pomoć u definiranju informacijskog problema, formuliranju istraživačkih pitanja, sugeriranju termina za pretraživanje, usmjeravanju na relevantne info. izvore itd.)													
	6	10,9	12	21,8	10	18,2	13	23,6	13	23,6	1	1,8	4	3
	Pomoć pri oblikovanju bibliografskih bilješki i citata													
Usluge na daljinu	10	18,2	12	21,8	16	29,1	7	12,7	10	18,2	0	0	3	3
	Online usluga izrade popisa radova o određenoj temi													
Usluge na daljinu	10	18,2	11	20,0	9	16,4	15	27,3	8	14,5	2	3,6	4	3
	Individualno udaljeno poučavanje studenata													
	18	32,7	19	34,5	10	18,2	5	9,1	3	5,5	0	0	2	2
(rijetko)														

Prilog 2. Analiza podataka dobivenih metodom opažanja: sudjelovanje knjižničara u situacijama pružanja pomoći u traženju informacija

Opažene pojave		Kôd sudionika opažanja
USPOSTAVLJANJE KOMUNIKACIJE IZMEĐU STUDENTA I KNJIŽNIČARA	student prvi uspostavlja komunikaciju	SO-1, SO-2, SO-3, SO-4, SO-5, SO-6, SO-7, SO-8, SO-9, SO-10, SO-11, SO-13, SO-14, SO-15
	knjižničar prvi uspostavlja komunikaciju	KO-12
SUDJELOVANJE STUDENTA	od knjižničara traži lociranje radova	SO-1, SO-2, SO-3, SO-5
	od knjižničara traži radove o temi	SO-1, SO-2, SO-3, SO-4, SO-6, SO-7, SO-8, SO-9, SO-10, SO-11, SO-12, SO-13, SO-14, SO-15
	od knjižničara traži upute o pretraživanju	SO-5
	pokazuje interes za razgovor i zajedničko traženje tako što postavlja potpitanja	SO-10, SO-12, SO-13, SO-15
	pokazuje interes za razgovor i zajedničko traženje tako što aktivno sluša	SO-1, SO-6, SO-8, SO-10, SO-15
	pokazuje interes za temu	SO-2, SO-4
	pokazuje interes za tehničke upute	SO-5, SO-10, SO-15
	pokazuje interes za radove koje mu je predložio knjižničar	SO-2, SO-11
	student ne pokazuje interes	-

	Opazene pojave	Kôd sudionika opažanja
UKLJUČENOST KNJIŽNIČARA	studentu daje povratnu informaciju o radu/ovima za koje je tražio lociranje	KO-1, KO-2, KO-3, KO-5
	nudi / obvezuje se na izradu popisa literature o traženoj temi	KO-4, KO-14
	potiče razgovor o temi zajedničkog traženja	KO-1, KO-3
	postavlja pitanja studentu vezana uz temu/zadatak kako bi sam riješio studentov upit	KO-3, KO-4, KO-5, KO-6, KO-9, KO-12
	postavlja pitanja studentu vezana uz temu/zadatak kako bi vodio studenta u rješavanju upita	KO-1
	postavlja pitanja studentu vezana uz njegove prethodne radnje vezane uz traženje	KO-10, KO-15
	sugerira studentu proširivanje/sužavanje teme o kojoj student traži informacije	-
	sugerira studentu predmetnice / ključne riječi za pretraživanje	KO-15
	sugerira studentu autora/e	KO-2
	sugerira studentu rad/ove	KO-2, KO-3, KO-5, KO-6, KO-7, KO-8, KO-9, KO-10, KO-12, KO-13
	sugerira studentu časopis/e	-
	sugerira studentu baze podataka / kataloge / tražilice	KO-1, KO-3, KO-10, KO-15
	objašnjava studentu način korištenja informacijskih izvora ili radova	KO-1, KO-5
	upućuje studenta da pregleda građu o području na policama knjižnice	KO1
	studenta pita o njegovim vještinama pretraživanja	KO-3
	upućuje studenta na usluge drugih knjižnica	KO-3
	iznosi svoje iskustvo ili mišljenje vezano uz temu o kojoj student traži informacije	KO-4, KO-15

Prilog 3. Tematska analiza rezultata dobivenih metodom intervjua: načini na koje knjižničari pružaju pomoć studentima u traženju informacija⁴

NAČINI NA KOJE KNJIŽNIČARI PRUŽAJU POMOĆ STUDENTIMA U TRAŽENJU INFORMACIJA		
IZJAVE	KODOVI	TEME
<p>13.1.1.1. ... ovisno o vrsti. Na to da li je to neki mali referat, seminar ili nešto veće. Prema tome slažemo popis literature, popis knjiga. Hoće to biti dvije knjige, pet knjiga, deset knjiga, dva časopisa ili više. Zato kažem ovisi koliko je taj rad ozbiljan, za što mu treba. Ponudimo mu tu opciju kroz koju mu možemo dati pregledni popis literature. (KI-3)</p> <p>13.1.1.2. Zato što ako kaže treba mi literatura za seminar onda već po tome znam – treba mu barem 10-ak naslova, to ne mogu sada napraviti, pitajte na Pitajte knjižničare. Onda mu preko Pitajte knjižničara opet sugeriram konkretne naslove odnosno sugerira stručnjak iz tog predmetnog područja. (KI-4)</p> <p>13.1.1.3. Recimo ove mlađe kolegice vole dati široki popis pa da korisnici sami rade odabir, a kolegica i ja smo više za nekako, kako bih ja to nazvala – želimo dati prave pogotke da se korisnik ne gubi u toj šumi informacija... (KI-13)</p> <p>13.1.1.4. ... mislim da im napravimo već veliki dio rada. (...) zato što će se vratiti jer će vidjeti da je dobio nešto u knjižnici. Mislim da je to samo plus i za knjižnicu i za njega. Jer znači mi njemu pripremimo popis literature i recimo popis članaka koji su u cjelovitom tekstu. (...) i vratit će se sigurno jer će vidjeti da ima još izvora osim Googlea, Wikipedije ili tako nešto što nije provjeren sadržaj. (KI-11)</p> <p>13.1.1.5. Šaljem naprosto podatke – naslove koje sam našla vezano uz temu pošaljem studentu. (KI-10)</p>	Izrada popisa radova o temi	Upućivanje studenata
<p>13.1.2.1. ... ako je korisnik u velikoj žurbi i ne stigne dočekati taj popis onda uđemo s njim zajedno u fond pa mu ponudimo iz prve ruke. Ili ako je neka lagana tema, lagani upit i nije potrebno uopće praviti popis literature iskustvo nas uči da mu možemo dati odmah pet knjiga, dvije enciklopedije i dva, tri časopisa. (KI-3)</p> <p>13.1.2.2. Često ih unaprijed tražim da mi kažu što im treba da se i ja mogu bolje pripremiti (...) Zato mi je recimo bitno da mi se mailom javi unaprijed i da mi što više informacija kažu tada i onda kad se nađemo mi je lakše uputiti ih na konkretnije izvore. (KI-16)</p> <p>13.1.2.3. A u prisustvu studenata zapravo kada oni dođu s upitom onda kažemo dođite za dan, dva pa ćemo Vam prirediti što nađemo pa onda dalje vide je li to u redu ili nije, ako nije onda tražimo dalje. (KI-15)</p> <p>13.1.2.4. A za tematske seminare uvijek, ali uvijek počinjemo od literature za ispit. I onda od te literature razvijamo zapravo pretraživanje jer je baza zapravo uvijek ta literatura za ispit. Jer neće oni nikakve seminare dobivati koji su daleko od ispitne literature. (KI-9)</p>	Upućivanje na radove o temi	

⁴ U tablici se donosi skraćeni prikaz izjava. U doktorskom radu na osnovi kojega je rad nastao prikazane su cjelovite izjave.

NAČINI NA KOJE KNJIŽNICARI PRUŽAJU POMOĆ STUDENTIMA U TRAŽENJU INFORMACIJA		
IZJAVE	KODOVI	TEME
<p>13.1.2.5. Mislim mi već kako godinama imamo te usluge, mi si spremamo u određene foldere sve te teme koje se nakon nekog vremena naravno nadopunjuju jer dolazi svježija literatura i svježije informacije tako da uvijek im možemo nešto sugerirati iz iskustva. (KI-11)</p> <p>13.1.2.6. Uvijek prvo uđemo u arhivu odgovorenih pitanja. Ako se pitanje ponavlja odmah im možemo isprintati popis raden pred dvije, tri godine, dva mjeseca nije bitno. (KI-3)</p> <p>13.1.2.7. I sada kada je prošlo tih četiri i pol godine već se mogu nekakvi obrasci uočiti gdje i sami profesori daju pretežito jedan fond tema koji se ponavljaju. Onda već unaprijed znam – gdje je, što je, što mu treba itd. (KI-2)</p> <p>13.1.2.8. Pa prisjećala sam se nekakvog svog popisa literature, pitala sam tko im je mentor, imaju li nekakav popis literature, jesu li razgovarali o tome. Pitala sam ih konkretno, mislim poznavajući tu materiju, jesu li uzimali određene knjige za koje sam ja znala da bi možda mogle pomoći. (KI-5)</p>	Upućivanje na radove o temi	
<p>13.1.3.1. ... okrenem ekran prema njima i kažem – gle to je tu, to je tu. Dam im neke primarne upute da mogu sami pretraživati i onda im još kažem da ću im se javiti u mailu sa svojim prijedlogom literature, ali ih uputim također na izvore do kojih oni samostalno mogu doći – baze na koje imaju pristup. (KI-17)</p> <p>13.1.3.2. Nije da nabrojim pet knjiga i kažem – evo to ti je dosta. Nego mu dam par izvora i onda mu dam upute gdje da si još sam pretraži. (KI-17)</p> <p>13.1.3.3. Normalno, ja ih uvijek ispitujem do detalja o čemu oni moraju pisati, objašnjavam im gdje moraju oni pronaći te knjige, gdje ima nečega, gdje nema, koji katalog imaju itd., ovisno o temi. (KI-19)</p>	Upućivanje studenata na radove o temi uz upućivanje na izvore za samostalno pretraživanje	
<p>13.1.4.1. Jer oni ni sami ne znaju da postoje neke knjižnice u kojima bi mogli pronaći ako je tema neka koja se veže interdisciplinarna ili iz nekog drugog razloga zahtjeva literaturu iz nekog drugog područja onda ih uputim i na te druge knjižnice itd. za koje oni nisu bili svjesni da postoje pa se zahvale itd. (K2)</p>	Upućivanje studenata na druge specijalizirane knjižnice	
<p>13.1.5.1. Nekad studenti dođu sa svojim popisom da li to imate ili nemate i kažemo da traži smjernice od profesora. Profesori su uvijek otvoreni za davanje smjernica i uputnica za moguću literaturu. Studenti se često boje pitati profesora za smjernice pri pisanju nekih radova, ali mislim da je to sa svim pogrešno. (KI-3)</p>	Upućivanje studenata na traženje pomoći od nastavnika	

NAČINI NA KOJE KNJIŽNIČARI PRUŽAJU POMOĆ STUDENTIMA U TRAŽENJU INFORMACIJA		
IZJAVE	KODOVI	TEME
<p>13.1.6.1. Evo ova zadnja studentica koja je tu maloprije bila njoj sam jučer e-mailom slao knjige koje imam tu u pdf-u. Oni mi pošalju email s ključnim riječima ako meni nije jasan kontekst. (KI-2)</p> <p>13.1.6.2. Selekciju radim onda kada imam vremena. Onda kada nemam vremena mi je najdraže korisniku distribuirati svu literaturu koju sam pronašla. Kažem opet u relevantnim bazama internetskim. (KI-13)</p>	Dostava elektroničkih radova o temi	
<p>13.2.1.1. Ovisi o tome što student pokaže kao ono što njega zanima. Netko će doći i reći – dajte Vi to meni pretražite. I onda ako ne pokažu nikakav interes da sjednu sa mnom i da se sami upoznaju kako tražiti onda ću im ja pretražiti – to je moj posao. Ali politika je nas kao informacijskih stručnjaka – trebala bi biti nekoga osposobiti da se sam snalazi u toj literaturi i toj masi informacija i podataka. Da sam zna definirati što njemu zapravo treba. I mi kao knjižničari pogotovo u visokoškolskim knjižnicama pokušavamo njima to zapravo usaditi da se sami snalaze. Da im mi zapravo ne da im ne trebamo, ali da ih pokušavamo zapravo usmjeriti na to da se sami snalaze i ubuduće u životu kada nas ne bude pri ruci. Tako da ovisi o tome što zapravo student želi. Ako mu se žuri i nema vremena onda mu mi pretražimo. (KI-9)</p> <p>13.2.1.2. U principu idemo na to da im dajemo konkretne odgovore, znači popise literature. (...) Ali znam često ako studente zanima onda im pokažem tako da zajedno s njim odem do računala, uđem u baze podataka, najčešće baze podataka i opišem kako može doći do literature. (KI-4)</p> <p>13.2.1.3. Zapravo uvijek „u rukavu“ imamo neke instant što im možemo sugerirati pa onda ako će trebati ići u dubinu onda mu predložimo da ili ispuni obrazac da mu pretražimo literaturu ili da se dogovorimo s njim za sat vremena nekakve individualne edukacije u sklopu... [naziv usluge]. (KI-11)</p>	Upućivanje na radove ili poučavanje studenata – ovisno o interesu i raspoloživom vremenu studenta	Dvojni način pružanja pomoći u traženju informacija
<p>13.2.2.1. Ako vidimo da netko je manje vičan tome, onda ćemo zajedno s njime. To sve zavisi o situaciji. Nije ništa to striktno – ovo pomažemo, ovo ne pomažemo. Sve zavisi kako vidimo od korisnika kako on barata tim znanjem. Ako vidimo da stvarno ne zna, onda mu moramo pomoći. (KI-18)</p> <p>13.2.2.2. Najviše ovisi o njihovom pripremnom stupnju znanja o pretraživanju. Neki puta ispada da kao ništa ne znaju, da su na prvoj godini, da im je katalog čista nepoznanica. Onda ovisi o tome. Najprije im kažem da pokušaju sami pa ću im ja nastaviti dalje. Ili kažem ako niste naveli ništa od literature, kažete da ništa niste našli onda ću Vam ja sada potražiti jer je moguće itekako da nešto nađete. Svejedno potražim... (KI-10)</p>	Upućivanje na samostalno pretraživanje ili upućivanje na radove – ovisno o vještinama studenta	

NAČINI NA KOJE KNJIŽNICARI PRUŽAJU POMOĆ STUDENTIMA U TRAŽENJU INFORMACIJA		
IZJAVE	KODOVI	TEME
<p>13.3.1.1. E sad oni se prvi puta susreću s time da postoji recenzija, znanstveni časopis, knjiga itd. Tu im ja ukratko zavisno o kapacitetu studenta, njegovom angažmanu itd. procijenim da li mu mogu šire ili kraće objasniti. Tako da vidim kome ću kako objasniti, ali svima im objasnim da u načelu znaju što je – da mogu razlikovati te informacije na internetu. (KI-2)</p> <p>13.3.1.2. ... da bi dobili dojam zašto nema knjiga, da im objasnim zašto tražiti znanstvene radove onda im kratko objasnim, ajmo reći u pet minuta ili kraće, što sažetije smisao znanstvenog publiciranja i način komunikacije u znanosti da bi dobili dojam zašto traže. (KI-2)</p>	Poučavanje studenata o vrstama informacijskih izvora	Poučavanje studenata o traženju informacija
<p>13.3.2.1. Ono što mi studente učimo je korištenje kontroliranih rječnika - MESH-a jer je to u medicini izuzetno bitno te i naravno u nekim kasnijim fazama korištenje tog kontroliranog rječnika pomoći puno više i u nekim drugim situacijama ne samo za pretraživanje. E sad ako vidimo da student zaista ne zna nikakav upit složiti već je kao obično pretraživanje na Googleu tada kreće taj neki edukacijski segment gdje mu se u doslovno pet minuta, koliko njihova pažnja to omogućava, odmah se brzo napravi kao neko brzo mini predavanje da mu se pokaže kako se nešto pretražuje da bi onda student sam to mogao ponoviti. (KI-7)</p>	Poučavanje studenata o formulaciji informacijskog upita	
<p>13.3.3.1. Ja im ne sugeriram predmetnice. Objasnim način pretraživanja. Znači da treba označiti u katalogu predmetnicu i upisati riječ i na koji način funkcioniraju predmetnice i njene potpredmetnice. Otvorim im nešto, natipkam npr. engleska književnost i kad mi se otvori pokažem - aha, tu vam je ta predmetnica, po ovom prvom dijelu pretražujete i tu vam je signatura, zapišite ako što nađete. (KI-4)</p>	Poučavanje studenata o tehnikama pretraživanja	
<p>13.4.1.1. Pa evo sjednem s njima na računalo i ako imaju određenu temu, a nemaju ključne riječi pokušavamo dosegnuti ključne riječi. (...) Pa lijepo, pitam ih – što Vam konkretno treba iz toga, je li Vam trebaju nametnici, je li Vam trebaju bolesti, je li Vam trebaju ovo ili ono. (...) Ako nije specificirana tema recimo diplomskog rada recimo – kukuruz: sjetva tog i tog kukuruza, te vrste, e onda znamo otprilike što su ključne riječi. (KI-9)</p> <p>13.4.1.2. U kojem smjeru hoćete ići? A za što Vam to treba – je li to seminarski rad, esej... Pokušavaš taj njegov upit suziti da je i tebi malo lakše, da si olakšaš posao. Jer nekad oni nemaju definirane seminarske teme do kraja pa onda dođu jer misle da ćemo im možda i mi malo pomoći u tome da se usmjere. To ide nekako da si međusobno pomažemo i onda dođemo do odgovora. (KI-17)</p>	Pomoć u formulaciji teme o kojoj studenti traže informacije	Savjetovanje pri traženju informacija

NAČINI NA KOJE KNJIŽNICARI PRUŽAJU POMOĆ STUDENTIMA U TRAŽENJU INFORMACIJA		
IZJAVE	KODOVI	TEME
<p>13.4.1.3. ... vidite ovo u ovoj hrpi podataka imate najviše podataka o ovoj temi ili ovdje ćete se lako snaći ili ovdje ima dobra baza nekakvih znanstvenih institucija iz cijelog svijeta koje se bave time pa su relevantni izvori informacija. Tako da na taj način napravimo par tema koje onda oni mogu sami isprocesirati ili razgovarati s mentorom i predložiti. (KI-8)</p> <p>13.4.1.4. Znalo se dogoditi da kada ne može odabrati temu. Onda uputim da pretraži po predmetnicama u katalogu i da par baza podataka ovisno iz kojeg je područja. (KI-4)</p> <p>13.4.1.5. Ja sugeriram i oni sugeriraju. Zato što mi u knjižnici imamo određenu literaturu za koju ja znam da posjedujemo i da imamo o toj tematici pa ih pokušavam usmjeriti u nešto što znam da ima u literaturi. Neću im sugerirati nešto za što znam da nemamo literature. Nama je isto u interesu da oni imaju što više literature i da se što bolje snađu. A ako za nešto nemamo literature onda im neću sugerirati. Pokušat ću ih radije usmjeriti na neku drugu temu ako imaju za birati. (KI-9)</p> <p>13.4.1.6. Već unaprijed znam ili da nema ili da je tema kako bi rekao vrlo ili novija ili neka inovacija koja se pojavila pa njih to jako zainteresira, a zapravo ne shvaćaju da ako je nešto novo da ne možemo ni očekivati nekakvo kompletno djelo o tome. (...) Nikad im ne kažem da nema i da ih pošaljem van, a da im ne pokažem da nema. Nego im kažem – vrlo malo ima, toga malo ima u toj i toj knjizi. Možete sjesti i fino pogledati to pa ćete vidjeti. Ali svakako najbolje je da sjednu i pogledaju jer možda ih taj neki kontekst usmjeri u drugom smjeru da vide. (KI-2)</p>	<p>Pomoć u formulaciji teme o kojoj studenti traže informacije</p>	<p>Savjetovanje pri traženju informacija</p>
<p>13.4.2.1. Tako što im pomažem kako će formulirati svoj upit, kako da rastave riječi, kako da ih prebace u nominativ ili infinitiv, kako da traže na engleskome riječi, pitam ih obično da li govore još neki drugi strani jezik pa ih onda uputim da i to pretražuju. (...) Znači oni uglavnom pošalju neki naslov o kojem pišu. Onda im ja kažem – dobro, to biste trebali rastaviti na ovo, ovo i ono. Ovo vam npr. spada u područje predškolske pedagogije, ovo spada u područje kurikuluma ili sl. pa onda to kombiniramo. Obično im sugeriram i riječi na engleskom jeziku koje bi im odgovarale i uputim ih na bazu ERIC koja ima dosta dobar tezaursus pa onda da si tamo nađu neke sinonime koji bi odgovarali njihovoj temi. (KI-16)</p>	<p>Pomoć u formulaciji informacijskog upita</p>	

NAČINI NA KOJE KNJIŽNIČARI PRUŽAJU POMOĆ STUDENTIMA U TRAŽENJU INFORMACIJA		
IZJAVE	KODOVI	TEME
<p>13.4.3.1. Mi inače imamo princip da ne izrađujemo popise zato što je takav dogovor s nastavnicima – unutar svog obrazovanja naši studenti moraju naučiti i pretraživati informacije i snalaziti se među njima. Tako da im ja nikad ne pišem konkretno cijele popise. (...) I onda im napišem jedan naslov pa kažem – na polici na pedagogiji, pa na općoj pedagogiji ćete naći knjige o tome i tome pa pogledajte malo policu pa ih kasnije upućujem i na baze zato što ih na taj način pokušavam naučiti kako da informacijski upit suze i šire – mislim da im to treba isto tako. I ostavljamo im poprilično mjesta da si sami naprave svoje popise i da sami mogu unutar teme o kojoj pišu naći neki svoj fokus. (KI-16)</p> <p>13.4.3.2. ... ako je prva godina najčešće ne koristi katalog pa ga uputim na katalog i kažem mu – potrudite se naći barem jednu ili dvije bibliografske jedinice koje Vam mogu poslužiti i ako zapnete ja ću Vam dalje pomoći. Jer u biti taj katalog je nešto što navodi na samostalno traženje. Ja ću Vam pomoći kako tražiti i da li ćete naći, dajem mu upute da pretraži i na policama fizički, i svakako u katalogu jer imamo građu i u zatvorenom spremištu. (KI-10)</p> <p>13.4.3.3. Tad onda uočavamo odnosno čekamo koji će biti problem – da li ne zna dobro upit složiti, da li ne zna doći do cjelovitog teksta, testiramo njegov upit, objašnjavamo gdje je nešto dobro napravio, a gdje nije, kako doći brže do rješenja koje on treba itd. (KI-7)</p> <p>13.4.3.4. Znači upućujem ih na police da doslovno fizički pretražuju knjige, zbornike itd. Upućujem ih da sami potraže. (KI-14)</p> <p>13.4.3.5. Pa onda im ukažemo – s jedne strane im ukažemo na naš <i>online</i> katalog i na koji način im je jednostavnije doći do građe iz tog područja koje njih zanima pa mogu pogledati. Ili ih pošto je dio građe u slobodnom pristupu – doslovno fizički odvedemo pred policu pa ih pustimo poslije toga malo da njuškaju. (KI-1)</p> <p>13.4.3.6. Oni dođu do knjižničara i pitaju ga i knjižničar traži. Ali ja pokušavam s njima zajedno – ili da idemo zajedno do police ili da im objasnim kada traže nešto specifično da idu od općenitog ka specifičnom, gdje mogu to pronaći, znači da se oni mogu sljedeći puta sami snaći. (...) Jer ja njima svima objasnim da svi će im pronaći nešto, ali da će se oni uvijek najviše pronaći sami jer oni znaju što točno žele pisati ili im može doći neka ideja kojim smjerom trebaju ići. (KI-19)</p>	<p>Poticanje studenata na samostalno traženje literature</p>	
<p>13.4.4.1. Sljedeći puta kada nam se student javi je npr. vezano za citiranje pa ga tada usmjeravamo da li hoće ručno ili putem nekog programa, pa neka si odmah... naravno mi već i u ovoj prvoj fazi pričamo o tim programima za upravljanje referencama. Ako netko radi pregledni rad mu sugeriramo da ih odmah ulaže u program jer se neće moći kasnije snaći od svega toga. I na kraju gdje i kako da napiše kratice u radu, tako formalno oblikovanje samog rada. (KI-7)</p>	<p>Savjetovanje o citiranju i oblikovanju rada</p>	