

INFORMACIJSKO-REFERALNA SLUŽBA U NEKOLIKO HRVATSKIH KNJIŽNICA: REZULTATI ANKETNOG PILOT-ISTRAŽIVANJA

REFERENCE SERVICE IN SEVERAL CROATIAN LIBRARIES: RESULTS OF A PILOT SURVEY RESEARCH

Lidija Šajatović

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac

lidija@gkka.hr

UDK / UDC: [025.5:027.081]: [023.5:331.36:005.336.5]

Prethodno priopćenje / Preliminary communication

<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1167>

Primljeno / Received: 8. 1. 2024.

Prihvaćeno / Accepted: 10. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj je rada osvijestiti potrebu stalnog i sustavnog razvoja informacijske službe i informacijsko-referalnih usluga u hrvatskim knjižnicama, kao i stručnog usavršavanja knjižničara u tom području. Budući da informacijska služba predstavlja jedan od temelja rada u narodnim knjižnicama, ističe se važnost uvođenja promjena u njezinom radu uvjetovanih stalnim promjenama u društvu.

Metodologija. U istraživanju je korištena metoda anketiranja pomoću *online* anketnog upitnika. Istraživanje je provedeno od 11. do 17. listopada 2022. godine, a uzorak je obuhvatio šezdeset ispitanika koji su zaposleni u informacijskoj službi i na poslovima pružanja informacijsko-referalnih usluga u četiri hrvatske narodne knjižnice.

Rezultati. Stavovi stručnog osoblja o načinima pružanja informacijsko-referalnih usluga, obrazovanju i kompetencijama potrebnima za obavljanje tih poslova, kao i organizaciji informacijske službe, ukazuju na trenutno stanje u radu informacijske službe u istraživanim hrvatskim narodnim knjižnicama. Dobiveni rezultati izražavaju prije svega potrebu za sustavnim i organiziranim stalnim stručnim usavršavanjem na nacionalnoj razini i upoznavanjem novih trendova u informacijskom radu s knjižničnim korisnicima, građom i izvorima.

Ograničenja. Uzorkom su obuhvaćene samo četiri hrvatske knjižnice kako bi se utvrdio metodološki okvir za opsežnije istraživanje, stoga je ovo istraživanje orijentacijskog karaktera.

Praktična primjena. Istraživanje se može primijeniti na veći broj hrvatskih knjižnica te imati praktičnu primjenu u osuvremenjivanju organizacije informacijskih službi i razvijanju novih poslovnih modela u njihovom radu.

Originalnost. Originalnost rada očituje se u činjenici da su recentna istraživanja na temu stavova knjižničara o pružanju informacijsko-referalnih usluga i funkcioniranja informacijske službe kao temeljnog aspekta djelovanja narodnih knjižnica, vrlo rijetka i povremena.

Ključne riječi: anketno istraživanje; informacijska služba u knjižnici; informacijsko-referalne usluge; stalno stručno obrazovanje knjižničara; knjižničarske kompetencije

Abstract

Objective. The aim of this research is to raise awareness of the need for continuous and systematic development of library information services and information-referral services in Croatian libraries, as well as professional development of librarians in this field. Since the information and reference services represent one of the foundations of work in public libraries, the importance of introducing changes in its operation is emphasized, driven by constant changes in society.

Methodology. The research utilized a survey method using an online questionnaire. The research was conducted from October 11th to 17th, 2022, and the sample included sixty respondents providing the information service work and information-referral services in four Croatian public libraries.

Results. The attitudes of the professional staff regarding the methods of providing information-referral services, education and competencies required for performing these tasks, as well as the organization of the information service, indicate the current state of work in the information service in the surveyed Croatian public libraries. The obtained results primarily express the need for systematic and organized continuous professional development at the national level and familiarity with new trends in information work with library users, materials and sources.

Limitations. The sample included only four Croatian public libraries to establish a methodological framework for more extensive research and is therefore of an exploratory nature.

Practical implications. The research can be applied to a larger number of Croatian libraries and has practical application in modernizing the organization of information services and developing new business models in their work.

Originality. The originality of the study lies in the fact that recent research on the attitudes of librarians towards providing information-referral services and the functioning of the information service as a fundamental aspect of the operation of public libraries is very rare and occasional.

Keywords: survey research; information service; reference service; information-referral services; continuous professional development of librarians; librarian competencies

1. Uvod

U brzomijenjajućem, rastućem i raznolikom globalnom digitalnom informacijskom okruženju knjižnice se suočavaju s različitim kompleksnim izazovima iz sektora društva znanja u 21. stoljeću poput napretka tehnologije, promjenjivog informacijskog okruženja i promjena koje doživljavaju, kao i promjenjivih uloga informacijskih stručnjaka i knjižničara (Babatope, Oghuvwu and Dumbiri, 2015: 143, navedeno prema Mullins, Ferguson and Houghton, 2000).

Kao važni informacijski centri knjižnice korisnicima pružaju razne vrste informacija, potpora su im u istraživačkom radu, edukaciji i zadovoljavanju informacijskih potreba. Pritom posebnu ulogu imaju narodne knjižnice. One su ključne javne institucije čije su društvene uloge, zadaće i poslovanje izravno povezani s promicanjem informacijskog razvoja lokalne zajednice, uz kulturni, obrazovni i društveno-komunikacijski razvoj. Njihova važnost očituje se u velikom rasponu usluga koje nude korisnicima i posjetiteljima, kao i resursa kojima raspolažu; u osiguravanju pristupa informacijama, poticanju čitanja, edukaciji i obrazovanju, kontinuiranom učenju i razvoju ljudskih vještina (IFLA-in i UNESCO-ov Manifest, 2022). Uloga informacijske službe u knjižnici u tom procesu velika je, a prati izazove modernog društva koji zahtijevaju fleksibilnost, prilagodbu i stručno usavršavanje zaposlenika.

2. Informacijska služba u narodnim knjižnicama – teorijsko-metodološki okvir

Značaj informacijske službe koja u praksi operacionalizira informacijsku ulogu i zadaću knjižnica u društvu, ističe Dora Sečić (2006), autorica jedinog priručnika namijenjenog studentima knjižničarstva i knjižničnim djelatnicima o informacijskoj službi u Hrvatskoj. Informacijska služba predstavlja središnji dio narodne knjižnice, a ključnu ulogu imaju knjižničari-informatori koji ostvaruju izravni kontakt s korisnicima. Njihova su zaduženja vezana za komunikaciju s korisnicima, uz cijeli niz aktivnosti poput praćenja izvora informacija, organizacije programske djelatnosti u knjižnici, itd. (Jirsak, 2015: 10). M. Mihalić (1996: 270) pak ističe kako knjižničar-informator nije „most“ između knjižnice i fonda, već „sučelje“ zbog svoje izravne izloženosti komunikaciji s korisnicima.

Knjižničari su informacijski stručnjaci koji ne samo da pronalaze informaciju za korisnika već i korisniku pomažu da informaciju pronađe sam, a informacijske usluge koje pružaju uključuju „izravnu pomoć osoblja, savjet čitateljima, izradu putokaza, vodiča, dostavu odabranih informacija iz informacijskih izvora (...) te osiguranje pristupa elektroničkim informacijama“ (Sečić, 2006 : 45). M. Gorman (2006: 72) navodi idealne osobine knjižničara-informatora, a to su srdačnost, stvaranje ugodnog ozračja, shvaćanje da su za korisnika sva pitanja važna te spremnost na pomoć. Sposobnost prevođenja korisničkog zahtjeva u jezik informacijskih izvora u knjižnici, stječe se iskustvom. U suvremenoj knjižnici važno je brzo reagiranje i sposobnost brzog učenja novih trendova, a pred knjižničare stavljaju se sve složeniji zadaci širokog djelokruga koji zahtijevaju vještine pamćenja, analitičkog mišljenja, raščlanjivanja, organiziranja i planiranja.

U današnje vrijeme radna mjesta knjižničara zaposlenih u narodnim knjižnicama izmiješana su; knjižničari-informatori nerijetko uz rad na pojedinim odjelima rade i na radnim mjestima posudbe građe i odgovaraju kako na jednostavne tako i na složene korisničke upite. Informacijski upiti odvijaju se u dvije vrste situacija; kada je korisnik upoznat s dokumentom (knjigom, časopisom, zvučnom ili vizualnom građom) koji traži ili pak kada korisniku treba informacija, a nije upoznat s izvorima gdje tu informaciju može pronaći. U tom slučaju knjižničar s korisnikom obavlja informacijski intervju (Sečić, 2006: 48).

Ulogu knjižničara kao aktivnog posrednika između korisnika i izvora, digitalnih i tradicionalnih, ističu i međunarodni dokumenti temeljni za informacijsku ulogu i zadaću knjižnica u suvremenom društvu. Tako IFLA-in i UNESCO-ov *Manifest za narodne knjižnice* (2022) ukazuje na širok opseg usluga narodnih knjižnica koji se iz godine u godinu modificira i nadopunjava s fokusom na prilagodbu različitim potrebama zajednice, kao i marginaliziranim i ranjivim skupina korisnika, poput korisnika s posebnim potrebama, višejezičnih korisnika i autohtonih naroda unutar zajednice. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice sadrže primjere dobre prakse kao pomoć u radu knjižničara i informacijskih stručnjaka (Smjernice, 2011).

Korisnici u velikoj mjeri kreiraju politiku rada knjižnica, a narodne knjižnice svoju posebnost imaju u raznovrsnosti upita različitih struktura korisnika koji su u današnje vrijeme kompleksni te nerijetko iz jednostavnog prelaze u složene upite. Knjižničar-informator mora biti upoznat s cjelokupnim poslovanjem knjižnice kako bi na te upite bio spreman i odgovoriti.

Društvo za informacijsko-referalne i korisničke usluge (Reference and User Services Association – RUSA), sekcija Američkog knjižničarskog društva (American Library Association – ALA), izradilo je *Smjernice za ponašanje tijekom rješavanja informacijskih upita* (engl. *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*) kao pomoć knjižničarima u poboljšanju kvalitete pružanja pomoći korisnicima. *Smjernice* uključuju poglavlja

o inkluziji, pristupačnosti, osobnom angažmanu knjižničara, pretraživanju informacijskih izvora i evaluaciji informacija. Godine 2023. *Smjernice* su ažurirane, a implementirane su sljedeće promjene: uklanjanje kategorija osobnog i virtualnog iz kategorija referenci, uključivanje načela i ponašanja jednakosti, raznolikosti, inkluzije i pristupa, uključujući novi odjeljak o inkluziji i dodavanje dijela za evaluaciju koji odražava odgovor na kulturu sve većih dezinformacija (Guidelines, 2023).

Goyibova Sayyora Usmonovna (2023: 121) naglašava važnost redovitog organiziranja seminara, tečajeva i programa vezanih za specifičnosti rada u informacijskoj službi s različitim skupinama korisnika. Od knjižničara se zahtijeva da unaprijede svoje znanje, vještine i kvalifikacije zbog glavne uloge informacijske službe, a to je stvaranje uvjeta za korištenje dostupnih resursa, podataka i informacija za sve. Isto tako važno je proučavanje psihologije korisnika u procesu pružanja informacijsko-referalnih usluga, određivanje njihovih interesa i potreba te omogućavanje korištenja novih tehnologija u pretraživanju informacija.

2.1. Empirijska istraživanja o kompetencijama knjižničara u informacijskoj službi

Empirijska istraživanja općenito o kompetencijama knjižničara na nacionalnoj razini vrlo su rijetka, a specifična o radu u informacijskoj službi, prema našim saznanjima, ni ne postoje.

Unutar jednogodišnjeg projekta naziva „Cjeloživotno učenje za knjižničare: Ishodi učenja i fleksibilnost“, 2009. godine provedeno je prvo nacionalno istraživanje o kompetencijama i trajnoj edukaciji knjižničara u Hrvatskoj. Komparativna analiza podataka prikupljenih od strane knjižničara i ravnatelja knjižnica otkrila je ključne stručne i generičke kompetencije u području knjižničarstva i informacijskih znanosti u Hrvatskoj (Hebrang Grgić and Živković, 2012). Anketna pitanja odnosila su se na stanje knjižničarske profesije, profesionalnog statusa i perspektive ispitanika, vrednovanja značajnosti i usvojenosti stručnih i generičkih kompetencija knjižničara te na programe trajne edukacije i neformalnih oblika učenja knjižničara (Meštrović et al., 2009).

Isti model korišten je 2011. godine prilikom kreiranja dijela pitanja za potrebe istraživanja pod nazivom „Osnovne kompetencije knjižničara informatora u visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj“. Rezultati istraživanja pružili su vrijedne podatke o vještinama i kompetencijama knjižničara-informatora. Istraživanje je uključilo pitanja o tome što informacijski stručnjaci misle koje su najvažnije opće, tehnološke i osobne vještine i kompetencije u visokoškolskim knjižnicama, zatim koje su najvažnije opće, tehnološke i osobne vještine i kompetencije koje moraju razviti kako bi odgovorili na buduće izazove te pitanja o tome koje su se vještine i znanja promijenile u knjižničarskoj struci zadnjih pet do deset godina. Za najveći

broj anketiranih knjižničara (82,9 %), pokazalo se, najvažnije su vještine pretraživanja, odnosno, *online* pretraživanje. Provedeno istraživanje bilo je dio međunarodne studije koja se provodila u 14 zemalja svijeta (Hebrang Grgić and Živković, 2012).

Za razliku od Hrvatske, postoje brojnija istraživanja na temu informacijske službe na međunarodnoj razini. Primjera radi, jedno recentno istraživanje o pružanju informacijsko-referalnih usluga provedeno je u Sjedinjenim Američkim Državama (Saunders et al., 2023). Svrha je bila dobiti uvid u osnovno razumijevanje stanja informacijsko-referalnih usluga u narodnim knjižnicama u urbanim područjima SAD-a. Provedena je anketa među svim članovima Savjeta za gradske knjižnice (engl. *Urban Libraries Council*), mreže javnih knjižničnih sustava u urbanim središtima širom zemlje. Anketa se sastojala od pitanja o informacijsko-referalnim uslugama, uključujući načine pružanja takvih usluga. Ispitanici su dali svoje mišljenje o tome kako su se usluge informacijske službe promijenile u proteklih 5 do 10 godina i koje promjene predviđaju u budućnosti. Istraživanje je otkrilo da većina narodnih knjižnica u urbanim područjima i dalje održava fizički informacijski pult, ali također nudi usluge u drugim formatima. Većina knjižnica bilježi pad broja informacijskih upita, a zaposleni na tim poslovima knjižnice uključeni su i u aktivnosti davanja poduka, provođenje programa i rad u zajednici. Neke knjižnice pak očekuju daljnji pad referentnih pitanja i povećanu potražnju za virtualnim uslugama.

3. Metodološka polazišta provedenog pilot-istraživanja

Pilot-istraživanje¹ u nekoliko odabranih knjižnica provedeno je kako bi se dobio empirijski okvir za utvrđivanje konkretnog stanja u informacijskim službama u hrvatskim narodnim knjižnicama. Nastojalo se steći uvid u stavove knjižničara koji rade na pružanju informacijsko-referalnih usluga o načinima rada i kompetencijama potrebnima za rad u informacijskoj službi.

Općeniti termin „knjižničar“ koristi se u pregledu ovog istraživanja za sve zaposlenike na pružanju informacijsko-referalnih usluga bez obzira na stručnu spremu i stručno zvanje.

¹ Anketno pilot-istraživanje provedeno je za potrebe stručno-znanstvenog skupa s međunarodnim sudjelovanjem „Informacijska služba u knjižnici: tradicija, sadašnjost i budućnost“, 25. studenog 2022. godine (putem platforme Zoom). Osmislili su ga i proveli članovi Programskog i organizacijskog odbora skupa: Matea Bakmaz (Gradska knjižnica Zadar), Dunja Marija Gabriel (NSK – Hrvatski zavod za knjižničarstvo, Centar za razvoj knjižnica i knjižničarstva), Željka Miščin (KGZ – Knjižnica Marina Držića), Ljiljana Sabljak (HKD – Komisija za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama), Jelena Stipetić Šušak (Gradska knjižnica Rijeka), Lidija Šajatović (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac), Dijana Sabolović-Krajina, Josipa Strmečki, Kristian Ujlaki (Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica) i Daniela Živković, umirovljena sveučilišna profesorica). Usp. Online skup, 2022.

3.1. Problem

Istraživanje je pošlo od prepoznatog problema marginaliziranosti i zapostavljenosti bavljenja temom informacijske službe i pružanja informacijsko-referalnih usluga u hrvatskom knjižničarstvu. Najvažniji pokazatelji takvog stanja jesu nepostojanje sustavnog i organiziranog stalnog stručnog usavršavanja knjižničara-informatora, knjižničarskih suradnika i knjižničarskih tehničara u ovom području, koje bi pratilo rapidne promjene u društvenom okruženju i struci. Također nedostaje recentna literatura o organizaciji informacijske službe i pružanju informacijsko-referalnih usluga, kao i istraživanja na tu temu.

3.2. Cilj, istraživačka pitanja i hipoteze

Cilj istraživanja bio je osvijestiti potrebu sustavnog razvoja informacijske službe i informacijsko-referalnih usluga u hrvatskim knjižnicama, kao i stručnog usavršavanja knjižničara u svrhu kvalitetnog zadovoljavanja rastućih i mijenjajućih potreba korisnika narodnih knjižnica.

Istraživanjem se nastojalo odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja:

1. Na koje načine knjižničari pružaju informacijsko-referalne usluge te koriste i vrednuju informacijske izvore?
2. Podučavaju li knjižničari svoje korisnike u tehnikama pretraživanja informacijskih izvora?
3. Kako knjižničari ocjenjuju svoje kompetencije za rad u informacijskoj službi i mogućnosti stalnog stručnog usavršavanja?
4. Kako knjižničari ocjenjuju organizaciju informacijske službe u svojoj knjižnici općenito te u odnosu na druge segmente poslovanja?
5. Što knjižničari misle o potrebi potpore Hrvatskoga knjižničarskog društva razvoju informacijske službe?
6. Što knjižničari predlažu za unaprjeđenje rada informacijske službe i pružanje informacijsko-referalnih usluga?

Na temelju istraživačkih pitanja, postavljene su dvije hipoteze općeg tipa: 1) Postoji povezanost između zapostavljenosti teme informacijske službe u hrvatskom knjižničarstvu i nedostatka mogućnosti stalnog stručnog usavršavanja u tom području; 2) Postoji povezanost između formalnog obrazovanja i stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u informacijskoj službi s percepcijom o kompetencijama koje su im potrebne za pružanje informacijsko-referalnih usluga.

3.3. Metoda, instrument i uzorak

U istraživanju su sudjelovale četiri narodne knjižnice: Knjižnice grada Zagreba – Knjižnica Marina Držića, Gradska knjižnica Rijeka, Gradska knjižnica „Ivan

Goran Kovačić“ Karlovac te Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica. Odabir uzorka vezan je za radni angažman članova Programskog i organizacijskog odbora stručno-znanstvenog skupa o informacijskoj službi koji su željeli dobiti uvid prvenstveno o stanju te službe u svojim knjižnicama.

Uzorak čini stručno osoblje zaposleno na pružanju informacijsko-referalnih usluga u tim knjižnicama; knjižničari-informatori kao nositelji informacijske službe te knjižničarski suradnici i knjižničarski tehničari kao neophodna pomoć u ponudi širokog opsega informacijsko-referalnih usluga.

Metoda korištena za provedbu ovog pilot-istraživanja jest anketa. Kao instrument prikupljanja podataka koristio se anketni upitnik izrađen pomoću Google obrasca. Istraživanje je bilo anonimno, a provedeno je *online* od 11. do 17. listopada 2022. godine. Zamolba za ispunjavanje ankete poslana je na adrese elektroničke pošte 97 sveukupno zaposlenih na poslovima pružanja informacijsko-referalnih usluga u navedenim knjižnicama. Anketni upitnik sastojao se od 28 pitanja zatvorenog, poluzatvorenog i otvorenog tipa (mogućnost odabira odgovora kategorije ostalo), kao i mogućnošću višestrukog izbora. Za mjerenje stavova ispitanika (stupanj slaganja ili neslaganja) na jednom dijelu pitanja upotrijebljena je Likertova ljestvica od 3 stupnja.

Nezavisne varijable bile su dob, spol i radno mjesto ispitanika. Zavisne pak varijable bili su stavovi stručnog osoblja o načinima pružanja i vrednovanja informacijsko-referalnih usluga, podučavanju korisnika za služenje informacijskim izvorima, zadovoljstvo vlastitim obrazovanjem i kompetencijama za rad u informacijskoj službi, organizaciji informacijske službe u knjižnici u kojoj rade i prijedlozi za poboljšanje.

4. Rezultati istraživanja

Na upitnik je odgovorilo 60 ispitanika (62 % od 97 ukupno zaposlenih na informacijsko-referalnim uslugama u navedenim knjižnicama). Najviše odgovora dobiveno je iz Knjižnice grada Zagreba – Knjižnica Marina Držića, gdje je na upitnik odgovorio 21 ispitanik, od ukupno 27 zaposlenih na informacijsko-referalnim uslugama (78 %), slijedi Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac, gdje je od 21 zaposlenog na navedenim poslovima na upitnik odgovorilo njih 14 (67 %), potom Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica sa 6 ili 55 % ispunjenih upitnika od 11 zaposlenih na informacijsko-referalnim poslovima te 19 (50 %) iz Gradske knjižnice Rijeka od ukupno 38 djelatnika zaposlenih na informacijsko-referalnim uslugama.

4.1. Profil ispitanika

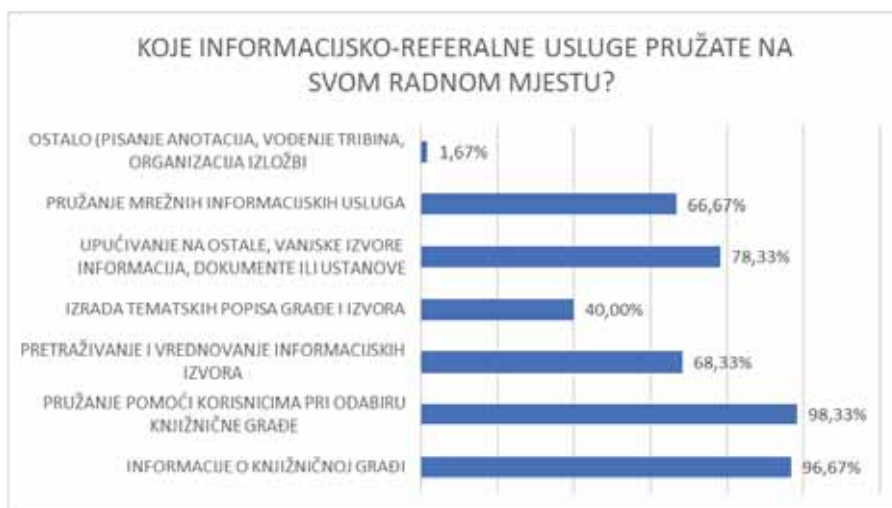
Najviše upitnika ispunili su knjižničari (43 ili 71,5 %), zatim knjižničarski tehničari (14 ili 23,3 %) i knjižničarski suradnici (3 ili 5 %).

U istraživanju je sudjelovalo znatno više žena (54 ili 90 %), što je i očekivano s obzirom na podatak o dominaciji ženskog spola među zaposlenima u narodnim knjižnicama (cf. Knjižnice u 2022.). Kada je riječ o dobi ispitanika, najviše odgovora dale su osobe između 31 i 40 godina (19 ili 31,7 %), potom ispitanici od 51 do 60 godina (16 ili 26,7 %), slijedi skupina od 41 do 50 godina (15 ili 25 %), ispitanici do 30 godina (9 ili 15 %), a najmanje je pristiglih odgovora ispitanika starijih od 60 godina (1 ispitanik, 1,7 %).

4.2. Pružanje informacijsko-referalnih usluga, korištenje i vrednovanje informacijskih izvora i praksa podučavanja korisnika

4.2.1. Vrste informacijsko-referalnih usluga koje pružaju knjižničari

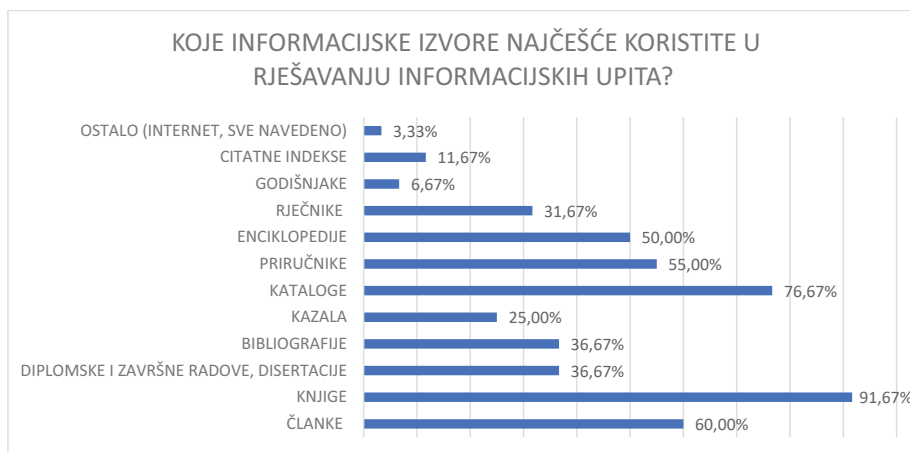
Slika 1 ukazuje na vrste informacijsko-referalnih usluga koje ispitanici pružaju korisnicima – najčešće korisnicima pružaju pomoć pri odabiru knjižnične građe (59 ili 98,3 %). 96,7 % (58) ispitanika korisnicima daju informacije o građi, 78,3 % (47) ispitanika korisnike upućuje na ostale, vanjske izvore informacija, dokumente ili ustanove, 68,3 % (41) pretražuje i vrednuje informacijske izvore, dok 66,7 % (40) ispitanika pruža mrežne informacijske usluge (elektroničkom poštom, slanjem istovremenih poruka ili uz pomoć internetskih obrazaca). Najrjeđe se pružaju usluge izrade tematskih popisa građe i izvora (24 ili 40 %), dok se samo 1 (1,7 %) ispitanik izjasnio da na svom radnom mjestu piše anotacije, vodi tribine i organizira izložbe (kategorija ostalo).



Slika 1. Informacijsko-referalne usluge koje knjižničari pružaju na radnom mjestu

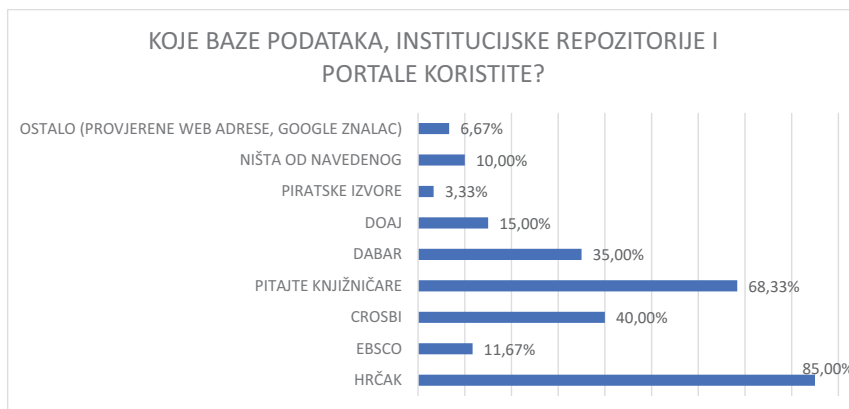
4.2.2. Najčešće korišteni informacijski izvori i njihovo vrednovanje

Slika 2 prikazuje najčešće korištene informacijske izvore ispitanika u rješavanju informacijskih upita korisnika s mogućnošću davanja više odgovora. Ispitanici najviše koriste knjige (55 ili 91,7 %) i kataloge (46 ili 76,7 %), potom članke (36 ili 60 %), priručnike (33 ili 55 %) i enciklopedije (30 ili 50 %), bibliografije, diplomatske i završne radove te disertacije (22 ili 36,7 %), rječnike (19 ili 31,7 %), kazala (15 ili 25 %), a najmanje se koriste citatni indeksi (7 ili 11,7 %) i godišnjaci (4 ili 6,7 %). Prema dobivenim podacima, može se pretpostaviti da je najveći broj ispitanika na pitanje odgovorio imajući na umu rješavanje jednostavnih informacijskih upita (primjerice, traženja naslova iz područja beletristike) ili je ispitanicima, pak, za rješavanje složenih informacijskih upita dovoljan fond tiskane građe kojim raspolažu u matičnim knjižnicama ili fondom drugih knjižnica putem međuknjižnične posudbe.



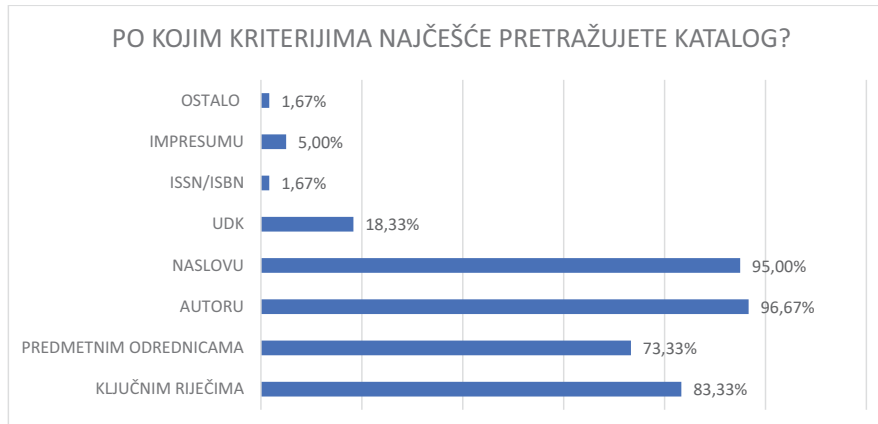
Slika 2. Najčešće korišteni informacijski izvori u rješavanju informacijskih upita

Na slici 3 prikazane su baze podataka, institucijski repozitoriji i portali koje knjižničari koriste u svom radu. Najčešće se koristi portal Hrčak (51 ili 85 %), zatim Pitajte knjižničare (41 ili 68,3 %), Hrvatska znanstvena bibliografija CROSBİ (24 ili 40 %), repozitorij Dabar (21 ili 35 %) te DOAJ – *Directory of Open Access Journals* (9 ili 15 %). Bazu podataka Ebsco, primjerice, koristi samo 11,7 % (7) ispitanika, što ne čudi, s obzirom na činjenicu da većina narodnih knjižnica nije pretplaćena na komercijalne baze podataka. Najmanje se koriste Google znalac (4 ili 6,7 %) i piratski izvori (2 ili 3,3 %). Ništa od navedenog ne koristi 10 % (6) ispitanika.



Slika 3: Baze podataka, institucijski repozitoriji i portali korišteni u radu knjižničara

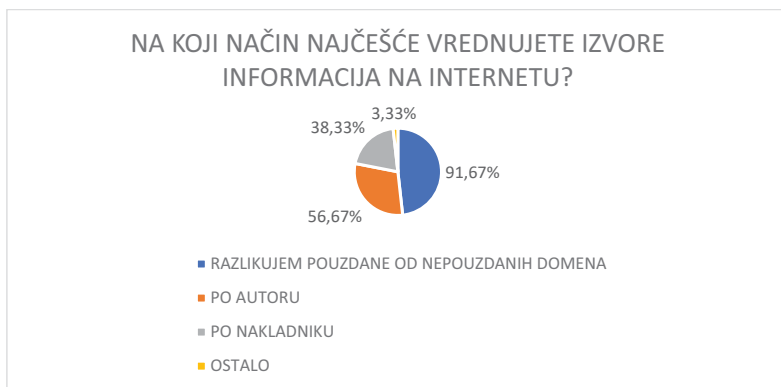
Slika 4 ukazuje na najčešće načine pretraživanja *online* kataloga – najčešće je to po autoru (58 ili 96,7 %) i naslovu (57 ili 95 %), zatim po ključnim riječima (50 ili 83,3 %) i predmetnim odrednicama (44 ili 73,3 %), a najmanje po UDK-u (11 ili 18,3 %), impresumu (3 ili 5 %) i ISSN/ISBN-u (1 ili 1,7 %).



Slika 4: Kriteriji za pretraživanje kataloga

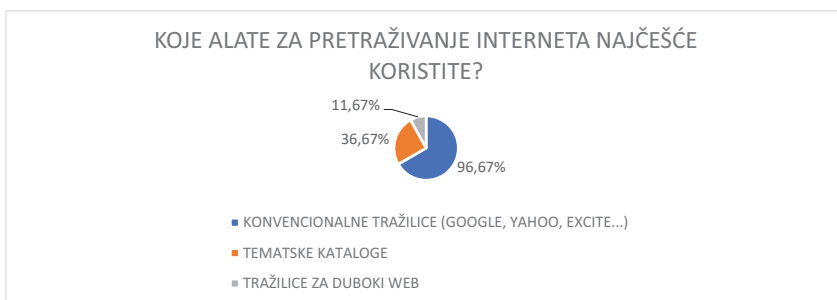
Slika 5 pokazuje kako ispitanici najčešće vrednuju izvore informacija na internetu. Najviše ispitanika odgovorilo je da razlikuju pouzdane od nepouzdanih domena (55 ili 91,7 %), potom po autoru (34 ili 56,7 %) i nakladniku (23 ili 38,3 %). Većina odgovora pokazuje kako ispitanici razlikuju pouzdane od nepouzdanih domena. To je procjena koju knjižničari moraju moći odraditi samostalno, a koja predstavlja svakodnevni dio njihovog rada. Svaki izvor informacija zahtijeva pro-

vjeru kroz različite izvore, educiranost i razvoj kritičkog mišljenja, odnosno čitanje teksta s razumijevanjem te pouzdanost i vjerodostojnost autora članka i medija koji je objavio informaciju. Medijska i informacijska pismenost knjižničara ključan su dio tog procesa.



Slika 5: Načini vrednovanja izvora informacija na internetu

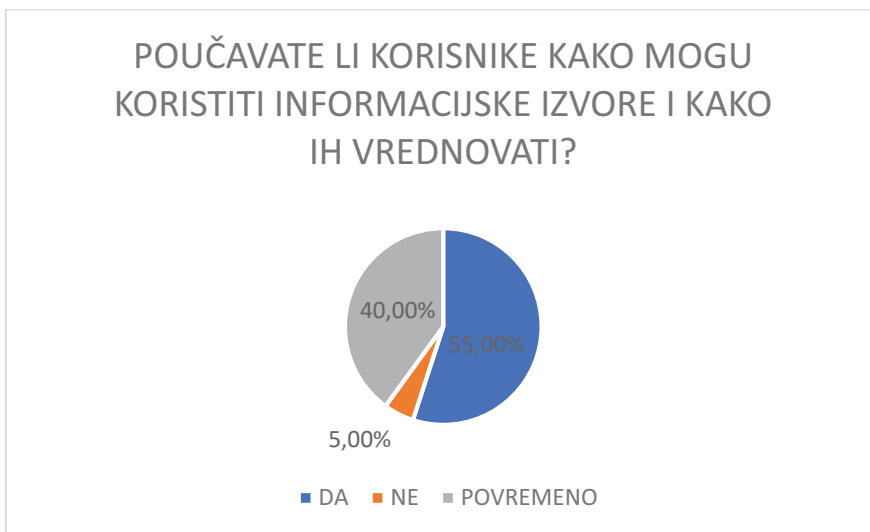
Slika 6 pokazuje načine pretraživanja interneta – najviše ispitanika (58 ili 96,7 %) najčešće koristi konvencionalne tražilice (Google, Yahoo,...), 22 ili 36,7 % pretražuje tematske kataloge matičnih knjižnica, a tražilice za duboki *web* (primjerice, WorldCat, Wayback Machine, DOAJ, The WWW Virtual Library, The Internet Archive) koristi 7 ili 11,7 % ispitanika. Može se zaključiti da prilikom pretraživanja interneta ispitanici najmanje koriste tražilice za duboki *web*. Duboki *web*-sadržaj, za razliku od površinskog, ne može se indeksirati putem tražilica, a uključuje mrežne stranice za čije je korištenje nužno poznavanje točne adrese i prijava putem korisničkog imena i lozinke. Dobiveni podaci sugeriraju da su im za potrebe pronalaska traženih korisničkih informacija dovoljan izvor konvencionalne tražilice i *online* katalogi knjižnica u kojima su zaposleni, s obzirom na to da im korištenje tražilica za duboki *web* u narodnim knjižnicama većinom nije dostupno.



Slika 6. Najčešće korišteni alati za pretraživanje interneta

4.2.3. Podučavanje korisnika

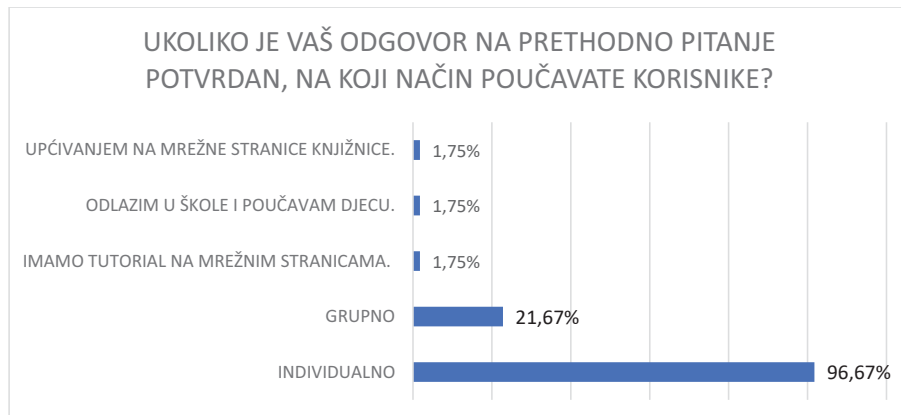
Kao što pokazuje slika 7, većina ispitanika svoje korisnike poučava kako koristiti informacijske izvore (33 ili 55 %) ili povremeno poučava (24 ili 40 %), dok 3 ili 5 % knjižničara to ne prakticira.



Slika 7. Poučavanje korisnika o korištenju i vrednovanju informacijskih izvora

Slika 8 pokazuje rezultate odgovora ispitanika koji su na prethodno pitanje o načinima poučavanja korisnika odgovorili potvrdno. U većini slučajeva poučavanje se odvija individualnim (58 ili 96,7 %) i grupnim radom (13 ili 21,7 %), dok najmanji broj ispitanika korisnike upućuje na mrežne stranice knjižnice, odlazi u škole i poučava djecu ili pak ima tutorial na mrežnim stranicama knjižnice. Zanimljivo je primijetiti da je na to pitanje odgovorio i jedan ispitanik koji je na prethodno pitanje odgovorio negativno.

Budući da knjižničari svoje korisnike o načinima korištenja informacijskih izvora najčešće poučavaju individualno, ključno je intenziviranje neformalnog obrazovanja. Pisanje i objavljivanje smjernica i priručnika domaćih autora, kao i prijevoda strane stručne literature iz područja informacijske službe te digitalizacija hrvatskih informacijskih izvora, posebno bibliografija i bibliografskih pomagala, periodike te znanstvenih i stručnih radova, uvelike bi poboljšalo uvjete za svakodnevni praktičan i istraživački rad knjižničara.



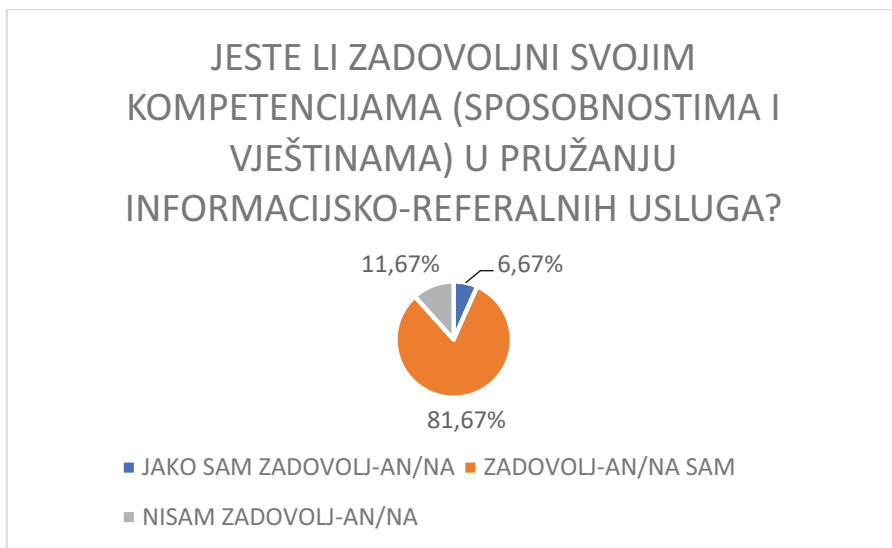
Slika 8: Načini poučavanja korisnika

4.2.4. Kompetencije i stalno stručno usavršavanje za rad na informacijskoj službi

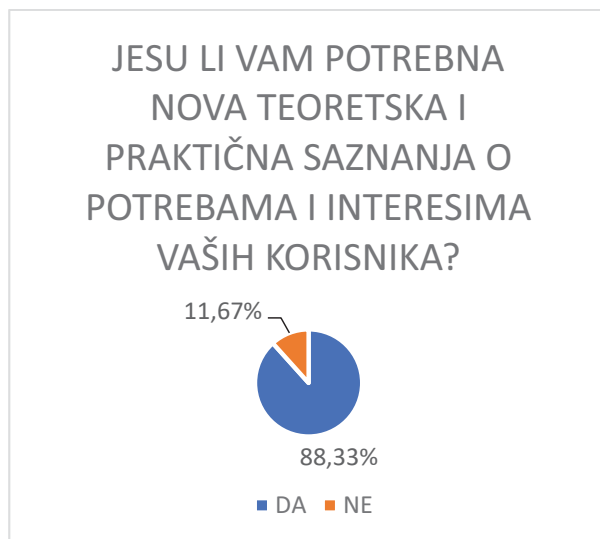
Kompetencije i stalno stručno usavršavanje za rad u informacijskoj službi podmeta je koja je izuzetno važna za ovo istraživanje, stoga sadrži najveći broj pitanja.

Stavovi spram vlastitih kompetencija, poznavanja korisnika i pružanje informacijsko-referalnih usluga

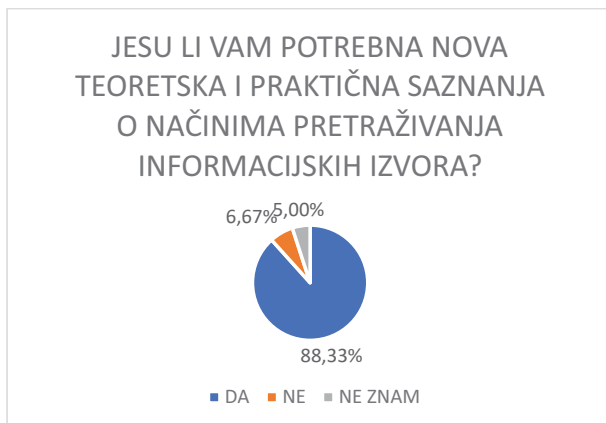
Slika 9 ukazuje na stupanj zadovoljstva ispitanika vlastitim kompetencijama u pružanju informacijsko-referalnih usluga. Iz dobivenih rezultata vidljivo je da su svega 4 ispitanika ili njih 6,7 % izrazito zadovoljni vlastitim znanjima i vještinama, zadovoljno je 81,7 % (49), a svojim sposobnostima u pružanju navedenih usluga nije zadovoljno 7 ili 11,7 % ispitanika. Bez obzira na visok broj potvrđenih odgovora na prethodno pitanje, prema slici 10 i slici 11 identičan broj ispitanika (53 ili 88,3 %) izjasnio se potvrdnim odgovorom o potrebnim novim teorijskim i praktičnim saznanjima o potrebama i interesima svojih korisnika, kao i saznanjima o načinima pretraživanja informacijskih izvora. U odgovorima na oba pitanja 11,7 % (7), odnosno, 6,7 % (4) ispitanika navodi da im nova saznanja nisu potrebna, što u praksi ukazuje na potrebu i nužnost boljeg poznavanja korisnika, kao i na činjenicu o nedostatku stalnih stručnih edukacija za knjižnično osoblje, o čemu svjedoče rezultati odgovora na sljedeće pitanje.



Slika 9: Zadovoljstvo kompetencijama knjižničara u pružanju informacijsko-referalnih usluga



Slika 10: Samoprocjena knjižničara o potrebi za novim teoretskim i praktičnim saznanjima o potrebama i interesima korisnika

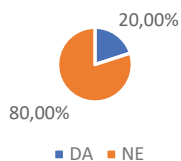


Slika 11: Samoprocjena knjižničara o potrebi za novim teoretskim i praktičnim saznanjima o načinima pretraživanja informacijskih izvora

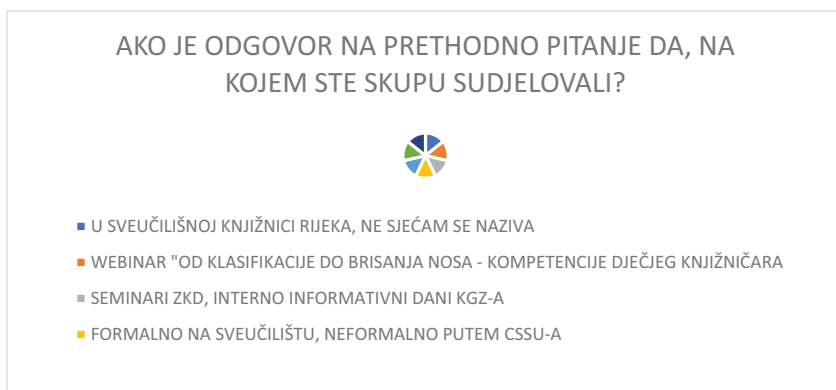
Stavovi spram stalnog stručnog usavršavanja o radu u informacijskoj službi

Slika 12 pruža uvid u sudjelovanje ispitanika u stručnom usavršavanju o radu u informacijskoj službi u proteklih pet godina. Čak 48 ili 80 % ispitanika izjasnilo se negativno, što se može smatrati poraznim rezultatom. Na slici 13 prikazani su nazivi edukacija na kojima su sudjelovali ispitanici koji su se na prethodno pitanje izjasnili potvrdno (12 ili 20 %). Radi se o edukaciji u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka (ispitanik se ne sjeća naziva edukacije), webinaru „Od klasifikacije do brisanja nosa – kompetencije dječjeg knjižničara“, stručnom usavršavanju preko CSSU-a (Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara u RH) i seminaru u organizaciji ZKD-a (Zagrebačko knjižničarsko društvo).

JESTE LI U POSLJEDNJIH PET GODINA
SUDJELOVALI U STRUČNOM
USAVRŠAVANJU O RADU U
INFORMACIJSKOJ SLUŽBI?

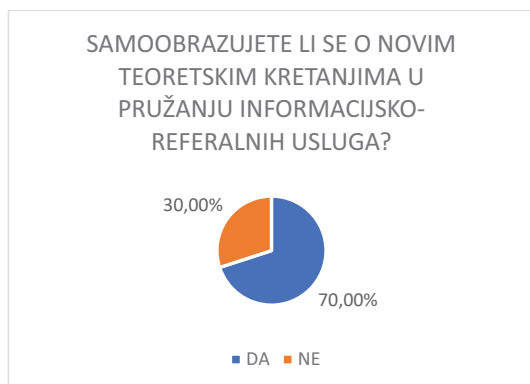


Slika 12. Sudjelovanje u stručnom usavršavanju o radu u informacijskoj službi

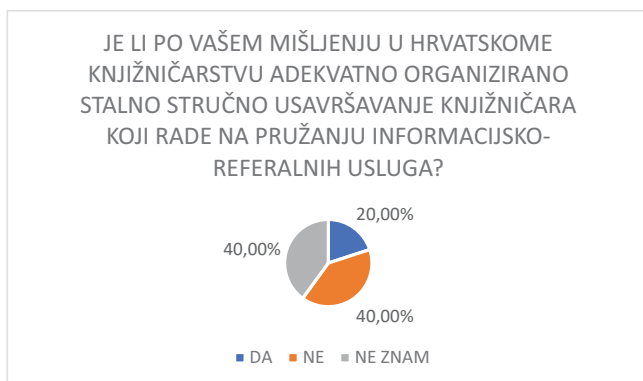


Slika 13. Stručno usavršavanje ispitanika

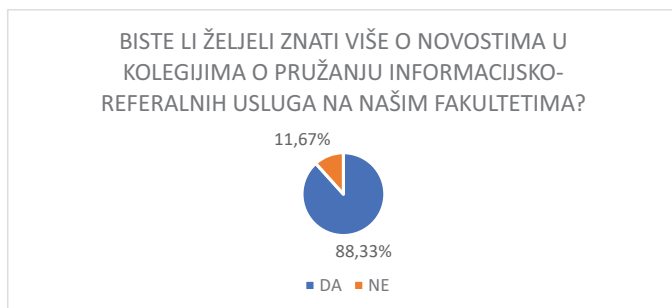
Kao što pokazuje slika 14, većina ispitanika samoobrazuje se o novim teoretskim kretanjima unutar navedene teme (42 ili 70 %). Slika 15 ukazuje na stavove ispitanika spram odgovarajuće organizacije. Identičan postotak ispitanika (24 ili 40 %) izjasnio se negativno i odgovorom ne znam, dok 12 ili 20 % ispitanika smatra da je stalno stručno usavršavanje knjižničara za rad u informacijskoj službi odgovarajuće organizirano. Slika 16 ukazuje na to da bi velik broj ispitanika (53 ili 88,3 %) volio znati više o novostima u kolegijima o pružanju takve vrste usluga na našim fakultetima, no većina njih (47 ili 78,3 %), ne koristi izvedbene planove predmeta na odsjecima hrvatskih fakulteta kao informaciju za novu dostupnu literaturu iz područja informacijsko-referalne službe (slika 17). Za pretpostaviti je da većina ispitanika koristi druge dostupne izvore ili nije upoznata s mogućnošću slobodnog pristupa izvedbenim planovima predmeta na odsjecima naših fakulteta.



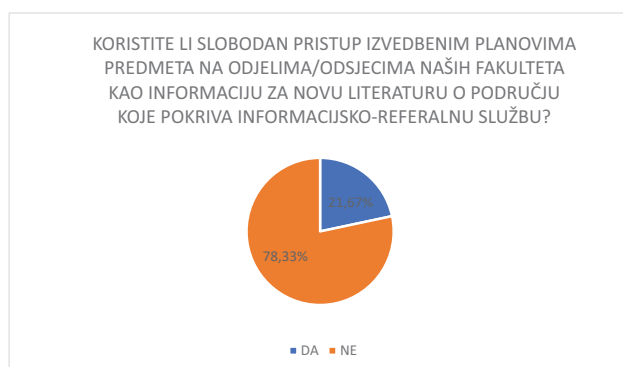
Slika 14. Samoprocjena knjižničara o samoobrazovanju o novim teoretskim kretanjima u pružanju informacijsko-referalnih usluga



Slika 15. Mišljenje o odgovarajućoj organizaciji stalnog stručnog usavršavanja knjižničara zaposlenih na pružanju informacijsko-referalnih usluga



Slika 16. Dobivanje novosti iz kolegija na fakultetima o pružanju informacijsko-referalnih usluga



Slika 17. Korištenje slobodnog pristupa izvedbenim planovima predmeta na odsjecima naših fakulteta kao informacije za novu literaturu

Tablica 1 ukazuje na stavove ispitanika spram važnosti generičkih ili općih i stručnih kompetencija neophodnih za rad u informacijskoj službi, koje su preuzete iz rada A. Barbarić (2009: 66). Svaku od kompetencija ispitanici su mogli ocijeniti kao jako važnu, važnu ili potpuno nevažnu.

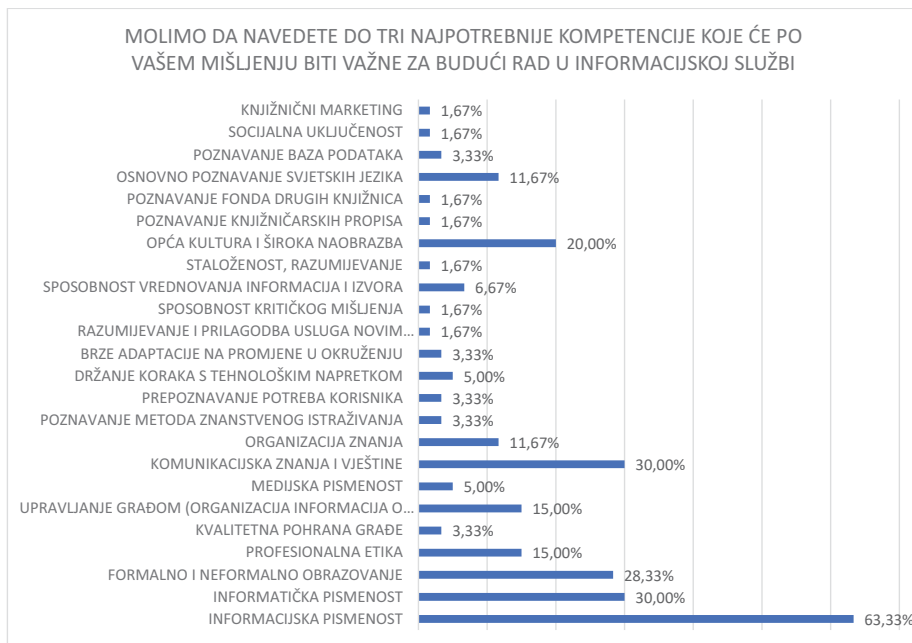
Od generičkih kompetencija opću, osobnu i jezičnu kulturu smatra jako važnom 52 ili 86,7 % ispitanika, podjednako su bitna komunikacijska znanja i vještine koja jako važnima smatra 50 ili 83,3 %, ispitanika, slijedi etičnost u postupanju s građom i ljudima (jako važno 47 ili 78,3 % ispitanika), zatim informatička i informacijska pismenost (jako važno 46 ili 76,7 % ispitanika), spremnost na kontinuirano učenje (jako važno 44 ili 73,3 % ispitanika) i sposobnost prenošenja znanja i vještina (jako važno 36 ili 60 % ispitanika). Niti jedna od ponuđenih generičkih kompetencija nije ocijenjena kao nevažna. Najvažnijom stručnom kompetencijom ispitanici smatraju informacijsku pismenost (jako važno 44 ili 73,4 % ispitanika) i profesionalnu etiku (jako važno 43 ili 71,7 % ispitanika). Slijede upravljanje građom koje jako važnim smatra 37 ili 61,7 %, a nevažnim 3 ili 5 % ispitanika, organizacija znanja (jako važno 35 ili 58,3 %; nevažno 5 ili 8,3 % ispitanika), izgradnja zbirke (jako važno 30 ili 50 %; nevažno 2 ili 3,3 % ispitanika), kvalitetna pohrana građe (jako važno 26 ili 43,3 %; nevažno 2 ili 3,3 % ispitanika) i poznavanje knjižničarskih standarda i propisa koje jako važnima smatra 24 ili 40 % ispitanika. Najmanje važnom stručnom kompetencijom ispitanici smatraju poznavanje i primjenu metoda znanstvenog istraživanja.

Tablica 1: Važnost generičkih i stručnih kompetencija za sadašnji rad u informacijskoj službi

broj	Generičke ili opće kompetencije	Jako važno Ispitanici n (%)	Važno Ispitanici n (%)	Uopće nije važno Ispitanici n (%)
1.	opća, osobna i jezična kultura	52 (86,7)	8 (13,3)	/
2.	komunikacijska znanja i vještine	50 (83,3)	10 (16,7)	/
3.	etičnost u postupanju s građom i ljudima	47 (78,3)	13 (21,7)	/
4.	informatička i informacijska pismenost	46 (76,7)	14 (23,3)	/
5.	spremnost na kontinuirano učenje	44 (73,3)	16 (26,7)	/
6.	sposobnost prenošenja znanja i vještina	36 (60)	24 (40)	/

broj	Generičke ili opće kompetencije	Jako važno Ispitanici n (%)	Važno Ispitanici n (%)	Uopće nije važno Ispitanici n (%)
	Stručne kompetencije			
1.	informatička pismenost	44 (73,4)	16 (26,7)	/
2.	profesionalna etika	43 (71,7)	17 (28,3)	/
3.	upravljanje građom (organizacija informacija o građi, identifikacija i selekcija građe)	37 (61,7)	20 (33,3)	3 (5)
4.	organizacija znanja (sadržajna obrada – predmetizacija i klasifikacija)	35 (58,3)	20 (33,3)	5 (8,3)
5.	izgradnja zbirke (kvalitetan odabir građe u skladu s ciljevima i potrebama korisnika) i vrijednosna procjena građe	30 (50)	28 (46,7)	2 (3,3)
6.	kvalitetna pohrana građe	26 (43,3)	32 (53,3)	2 (3,3)
7.	poznavanje knjižničarskih standarda i propisa	24 (40)	36 (60)	/
8.	poznavanje i primjena metoda znanstvenog istraživanja	17 (28,3)	36 (60)	7 (11,7)

Nadalje se od ispitanika tražilo da navedu do tri najpotrebnije kompetencije koje će, po njihovom mišljenju, biti važne za budući rad u informacijskoj službi. Pitanje je bilo obavezno i otvorenog tipa. Najviše ispitanika navelo je informatičku pismenost (38 ili 63,3 %), informatičku pismenost i komunikacijska znanja i vještine (18 ili 30 %). Potom slijede formalno i neformalno obrazovanje (17 ili 28,3 %), opća kultura i široka naobrazba (12 ili 20 %) i profesionalna etika, kao i upravljanje građom (9 ili 15 %). 7 ispitanika (11,7 %) navodi organizaciju znanja i osnovno poznavanje svjetskih jezika, a 4 ili 6,7 % ispitanika sposobnost vrednovanja informacija i izvora. Slijede medijska pismenost i držanje koraka s tehnološkim napretkom koje navodi 3 ili 5 % ispitanika te kvalitetna pohrana građe, poznavanje metoda znanstvenog istraživanja, prepoznavanje potreba korisnika, brze adaptacije na promjene u okruženju i poznavanje baza podataka koje je navelo 2 ili 3,3 % ispitanika. Svega jedan ispitanik (1,7 %) prednost daje i razumijevanju i prilagodbi usluga novim generacijama, sposobnosti kritičkog mišljenja, staloženosti i razumijevanju, poznavanju knjižničarskih propisa, poznavanju fonda drugih knjižnica, poznavanju knjižničarskih propisa, socijalnoj uključenosti i knjižničnom marketingu (slika 18).



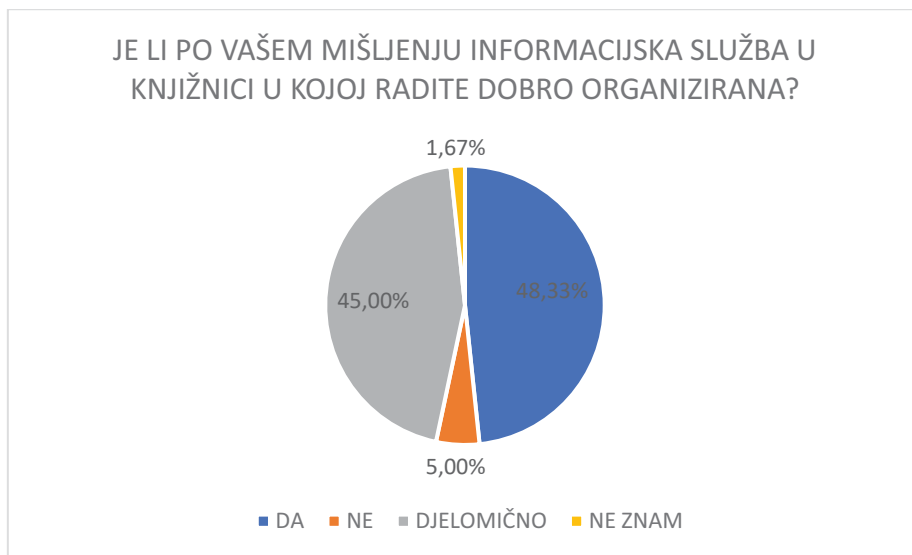
Slika 18. Najpotrebnije kompetencije koje će, po mišljenju ispitanika, biti važne za budući rad u informacijskoj službi

4.2.5. Organizacija informacijske službe

U narodnoj knjižnici informacijska služba oformljena je kao posebna organizacijska cjelina (prema statutu knjižnice) ili djeluje u okviru pojedinih knjižničnih odjela.

Stavovi spram organizacije informacijske službe u vlastitoj knjižnici

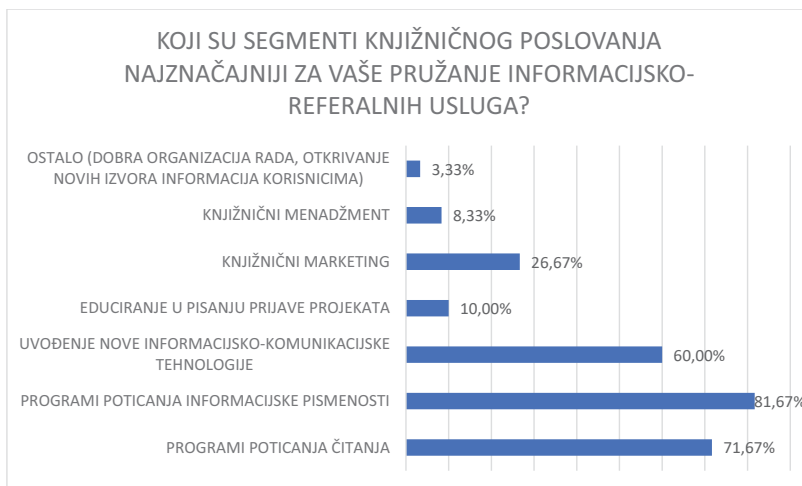
Slika 19 pokazuje kako većina ispitanika smatra da je informacijska služba u knjižnici u kojoj rade dobro (29 ili 48,3 %) ili djelomično dobro organizirana (27 ili 45 %), dok svega 3 ispitanika (5 %) misli da organizacija informacijske službe u knjižnici u kojoj su zaposleni nije zadovoljavajuća. Jedan ispitanik (1,7 %) iskazuje neodlučnost.



Slika 19. Procjena ispitanika o dobroj organizaciji informacijske službe u knjižnici u kojoj rade

Stavovi spram utjecaja nekih segmenata poslovanja na rad informacijske službe

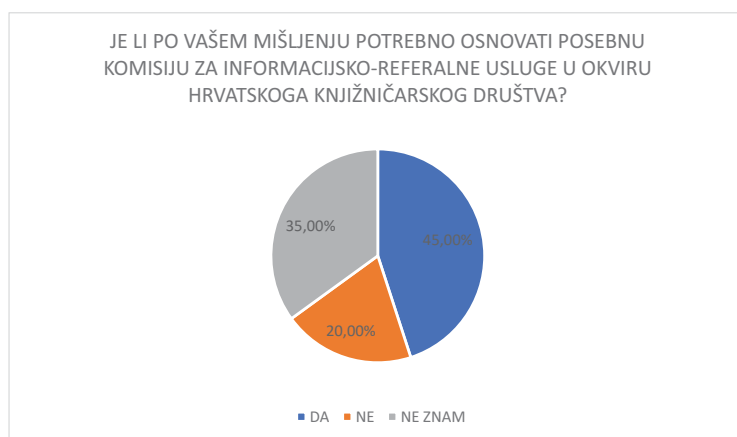
Slika 20 ukazuje na stavove ispitanika o najznačajnijim segmentima knjižničnog poslovanja koji pozitivno utječu na njihov rad u informacijskoj službi. Prema dobivenim podacima, najznačajniji su programi poticanja informacijske pismenosti (49 ili 81,7 % ispitanika), potom programi poticanja čitanja (43 ili 71,7 %) i uvođenje nove informacijsko-komunikacijske tehnologije (36 ili 60 %). Slabije su zastupljeni segmenti knjižničnog marketinga (16 ili 26,7 %), educiranja u pisanju projekata (6 ili 10 %) i knjižničnog menadžmenta (5 ili 8,3 %). U otvorenom su pitanju sami ispitanici kao značajnu naveli dobru organizaciju rada i otkrivanje novih izvora informacija korisnicima (2 ili 3,3 %). Dobiveni podaci pokazuju kako su za većinu knjižničara najznačajniji segmenti knjižničnog poslovanja programi poticanja informacijske pismenosti čija bi sustavna i kontinuirana organizacija na nivou knjižnica kroz razne edukacije ispitanicima uvelike olakšala rad i unaprijedila kvalitetu odgovora na korisničke upite.



Slika 20. Najznačajniji segmenti knjižničnog poslovanja

Stavovi spram potrebe potpore Hrvatskog knjižničarskog društva informacijskoj službi

Na pitanje o potrebi osnivanja posebne komisije za informacijsko-referalne usluge u okviru Hrvatskoga knjižničarskog društva, većina ispitanika (27 ili 45 %) izjasnila se potvrdno, iako čak 21 ili 35, % ispitanika nije sigurno treba li to poticati ili ne (slika 21), dok 12 ili 20 % ispitanika smatra da za osnivanjem spomenute komisije nema potrebe.



Slika 21. Procjena ispitanika o potrebi organizacije posebne Komisije za informacijsko-referalne usluge u okviru HKD-a

4.2.6. Prijedlozi i komentari

U posljednjem dijelu anketnog upitnika od ispitanika se tražilo da daju svoje prijedloge i komentare kako bi se, po njihovom mišljenju, mogao unaprijediti rad informacijsko-referalnih usluga knjižnica, a navode se taksativno u cijelosti:

- „edukacija knjižničara“
- „edukacija korisnika“
- „osnivanje komisije za informacijsko-referalne usluge“
- „rad na komunikacijskim vještinama, profesionalna etika i suradnja s kolegama te prenošenje znanja i iskustva na mlađe kolegice i kolege, kolegijalnost, strpljivost u radu s korisnicima treće životne dobi i osoba s posebnim potrebama“
- „sustavna briga na nacionalnoj razini, suradnja i povezivanje stručnjaka preko NSK, HKD treba podići na višu razinu, suradnja s fakultetima i školama“
- „organizacija internog rada, zapošljavanje većeg broja djelatnika, bolja organizacija rada“
- „naša služba je odlično organizirana“
- „uvijek ima prostora za napredak“
- „plaćene baze podataka“
- „nije mi poznata situacija u ostalim knjižnicama“.

4.3. Rasprava

Rezultati provedenog anketnog istraživanja ukazuju na trenutne trendove u funkcioniranju informacijske službe u hrvatskim narodnim knjižnicama. Dobiveni podaci daju uvid u stvarno stanje i probleme s kojima se suočavaju knjižničari te izražavaju potrebu sustavnog organiziranog stalnog stručnog usavršavanja, kao i upoznavanje novina u informacijsko-referalnom radu s knjižničnim korisnicima, građom i izvorima.

Istraživanje je potvrdilo obje hipoteze o povezanosti između zapostavljenosti teme informacijske službe u hrvatskom knjižničarstvu i nedostatka mogućnosti stalnog stručnog usavršavanja u tom području te povezanost između formalnog obrazovanja i stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u informacijskoj službi s percepcijom o kompetencijama koje su im potrebne za pružanje informacijsko-referalnih usluga.

Bez obzira na sve promjene kroz koje prolaze knjižnice, načela informacijske službe i danas su ista: informacije se daju konkretnim korisnicima, pri čemu se ispituju njihove potrebe, prema kojima se potom usmjerava informacijska usluga (Sečić, 2006: 13).

Rezultati istraživanja pokazali su kako ispitanici upravo najčešće korisnicima pružaju pomoć pri odabiru knjižnične građe te im daju informacije o njoj, pritom pretražujući i vrednujući informacijske izvore poput knjiga i kataloga kao dio procesa pružanja informacijsko-referalne usluge. Mogućnost pristupa odabranim plaćenim bazama podataka u narodnim knjižnicama uvelike bi unaprijedila pružanje usluga korisnicima ali i omogućila rad na usavršavanju knjižničara, kao i praćenje recentne literature i trendova u knjižničarskoj struci. S obzirom na to da to nije slučaj, ne čudi podatak da većina ispitanika koristi besplatne portale poput portala Hrčak i Pitajte knjižničare.

Dobiveni podaci o načinu vrednovanja izvora informacija na internetu ukazuju na potrebu jasnog definiranja kriterija razlikovanja pouzdanih od nepouzdanih domena u eventualnom budućem opsežnijem istraživanju, s obzirom na to da se čak 91,7 % ispitanika o načinu vrednovanja izvora informacija na internetu izjasnilo da ih razlikuje.

Usporedimo li rezultate istraživanja iz 2011. godine o osnovnim kompetencijama knjižničara-informatora u visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj (Hebrang Grgić and Živković, 2012), gdje je na pitanje o važnosti općih vještina čak 82,9 % ispitanika naglasak stavilo na vještine pretraživanja² s rezultatima ovog istraživanja, gdje je 73,4 % ispitanika informacijsku pismenost ocijenilo kao najvažniju stručnu kompetenciju za rad knjižničara-informatora, uočavamo sličnosti u načinu razmišljanja ispitanika. Formalno, kao i neformalno učenje iznimno je važno za sve aspekte rada informacijske službe, a posebno razvijanje informacijske pismenosti koja je preduvjet za kvalitetan razvoj vještina pretraživanja kako u sadašnjem tako i u budućem radu knjižničara.

Ispitanici prepoznaju potrebu unaprjeđenja svojih znanja, vještina i kvalifikacija zbog glavne uloge informacijske službe, a to je stvaranje uvjeta za korištenje dostupnih resursa, podataka i informacija za sve. To potvrđuju i prijedlozi i komentari ispitanika. Osim želje za organizacijom stalnog stručnog usavršavanja na nacionalnoj razini u pružanju informacijsko-referalnih usluga, pokazuju i želju za potporom Hrvatskoga knjižničarskog društva, što bi se moglo i ostvariti osnivanjem Radne grupe za informacijsko-referalnu službu i usluge.

Iako većina ispitanika u posljednjih pet godina nije sudjelovala na stručnom usavršavanju za rad u informacijskoj službi, veliki postotak ispitanika nema mišljenje o prikladnosti organizacije stalnog stručnog usavršavanja knjižničara koji rade na pružanju informacijsko-referalnih usluga u hrvatskom knjižničarstvu, što može ukazivati na rezigniranost ispitanika uvjetovanu zapostavljenošću teme informacijske službe u hrvatskom knjižničarstvu.

² Na pitanje o važnosti tehnoloških vještina, 90 % ispitanika odabralo je *online* pretraživanje za svoj odgovor.

4. Zaključak

Provedeno pilot-istraživanje dalo je okvirni uvid u rad informacijske službe, stoga je nužno provesti opsežnije istraživanje na nacionalnoj razini, čime bi se pozitivno utjecalo na uvođenje promjena u radu informacijske službe u hrvatskim narodnim knjižnicama. Upravo zbog činjenice da je ovo pilot-istraživanje, u nastavku planiranog opsežnijeg istraživanja nužne su korekcije u preciznosti metodologije i istraživačkog pristupa zbog nedostataka uočenih prilikom analize dobivenih rezultata poput preciznijeg formuliranja određenih anketnih pitanja.

Organizacija informacijske službe u knjižnicama među čijim ispitanicima je istraživanje provedeno različita je, no rezultati predstavljeni u ovom radu, kao i komentari i prijedlozi ispitanika, ukazuju na podjednake probleme i nedostatke u radu u većini analiziranih knjižnica. Upravo su spomenuti nedostaci, neujednačenost u radu i slaba zastupljenost problematike informacijske službe u današnjem knjižničarstvu bili motivi za istraživanje te teme.

Istraživanje se može primijeniti na veći broj hrvatskih knjižnica i imati praktičnu primjenu u osuvremenjivanju organizacije informacijskih službi i razvijanju novih poslovnih modela u njihovom radu. Intencija istraživanja jest poticanje suradnje i razmjene iskustava u pružanju informacijsko-referalnih usluga među knjižničarima-praktičarima u hrvatskim knjižnicama, suradnje knjižničara-praktičara i akademske zajednice u cilju obostranog prijenosa informacija, zanimanja za nove pristupe organizaciji informacijske službe i pružanja informacijsko-referalnih usluga te sustavnog organiziranja stalnog stručnog obrazovanja knjižničara u području organizacije informacijske službe i pružanja informacijsko-referalnih usluga.

Jednim od najvećih problema ispitanici smatraju nedostatak sustavne edukacije knjižničara na nacionalnoj razini. Stoga je nužno pojačati neformalno obrazovanje, kao i sustavno stručno usavršavanje kompetencija potrebnih za rad u informacijskoj službi, prvenstveno putem Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara i putem *online* informacijsko-referalne usluge Pitajte knjižničare.

Jedan od vrijednih prijedloga odnosio se na uključivanje knjižnica van akademske zajednice u nacionalnu licencu nabave i korištenja baza podataka, čime bi se poboljšali uvjeti za istraživački rad i kvaliteta pružanja informacijsko-referalnih usluga u narodnim knjižnicama.

Organizacija stručno-znanstvenog skupa „Informacijska služba u knjižnici: tradicija, sadašnjost i budućnost“ na kojem su predstavljeni rezultati provedenog istraživanja označava korak naprijed ka većoj zastupljenosti teme informacijske službe u knjižničarskoj zajednici te je za nadati se da će se praksa organiziranja stručno-znanstvenih skupova na tu temu nastaviti i u budućnosti. Jedan od ostvarenih zaključaka skupa jest postupak osnivanja posebne Radne skupine za informacijsko-referalnu službu i usluge unutar Hrvatskog knjižničarskog društva

koja bi zagovarala i promicala potrebe knjižničara i korisnika za kvalitetnim i suvremenim informacijsko-referalnim uslugama.

LITERATURA

- Babatope, I. S.; V. Oghuvwu; R. Dumbiri (2015). Information and communication technology and the dynamics of library and information service delivery. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management* 6, 2; 139–148. [citirano: 2023–12–04].
Dostupno na: <https://www.ajol.info/index.php/ijikm/article/view/144627>
- Barbarić, A. (2009). Knjižničarske kompetencije. U: T. Maštrović [et al.]. *Cjeloživotno učenje knjižničara: Ishodi učenja i fleksibilnost* (str. 57–69). Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.
- Gorman, M. (2006). *Postojana knjižnica: Tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Guidelines (2023). Reference and User Services Association – RUSA. *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. [citirano: 2023–12–28].
Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Hebrang Grgić, I.; D. Živković (2012). Core competences for academic reference librarians in Croatia. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 3: 247–256. [citirano: 2024–05–13]. Dostupno na: <https://repozitorij.ffzg.unizg.hr/islandora/object/ffzg%3A8492/datastream/FILE0/view>
- IFLA-in i UNESCO-ov manifest (2022). *IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice*. [citirano: 2024–01–06].
Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/4388>
- IFL Aine smjernice (2011). *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Jirsak, I. (2015). *Djelatnosti informatora narodnih knjižnica i čitateljske navike korisnika: Diplomski rad*. Zagreb: Filozofski fakultet. [citirano: 2023–06–28].
Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5252/1/Djelatnost%20informatora%20narodnih%20knjiznica%20i%20citateljske%20navike%20korisnika.pdf>
- Knjižnice u 2022 (2023). Zagreb: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. [citirano: 2024–03–10]. Dostupno na: <https://podaci.dzs.hr/2023/hr/58153>
- Maštrović, T. [et al.] (2009). *Cjeloživotno učenje knjižničara: Ishodi učenja i fleksibilnost*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

- Mihalić, M. (1996). Stalno stručno usavršavanje i usavršavanje bibliotekara-informatora. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 39, 1/2: 265–271.
- Mullins, V.; S. Ferguson; J. Houghton (2000). *The Information society and future of library and information services: Study guide*. Wagga Wagga: Charles Sturt University.
- Online skup (2022). Online stručno-znanstveni skup s međunarodnim sudjelovanjem „Informacijska služba u knjižnici – tradicija, sadašnjost i budućnost”. Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović”. Dostupno na: Program-i-sazeci_-INFORMACIJSKA-SLUZBA-U-KNJIZNICI-25.-11.-2022.pdf (knjiznica-koprivnica.hr)
- Saunders, L. [et al.] (2023). Reference in urban public libraries: Current trends and future implications. *Reference Services Review* 51, 3/4: 273–286.
- Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve: Naklada Benja.
- Usmonovna, G. S. (2023). Social directions of the library: Information service: *Theoretical aspects in the formation of pedagogical sciences* 2, 1; 119–124. [citirano: 2023–12–04]. Dostupno na: <https://zenodo.org/records/7528011>