

PRIKAZI / REVIEWS

BUCKLEY OWEN TIM. SUCCESSFUL ENQUIRY ANSWERING EVERY TIME: THINKING YOUR WAY FROM PROBLEM TO SOLUTION. THE SEVENTH EDITION, FULLY REVISED AND UPDATED. LONDON: FACET, 2017.

Već sama činjenica da neka knjiga iz područja informacijskih znanosti izlazi u dvadeset godina u svojem sedmom izdanju zaslužuje pozornost knjižnične stručne javnosti. Riječ je o priručniku koji obrađuje usko stručnu temu o informacijskom pretraživanju Tima Buckleya Owena *Successful enquiry answering every time: Thinking your way from problem to solution* (Uspješno odgovaranje na upite svaki puta: Razmišljanje na vlastiti način kako riješiti problem).

Tim Buckley Owen nezavisni je pisac i trener s više od 40 godina iskustva u informacijskom radu u različitim institucijama (Westminster Central Reference Library, City Business Library, glavni službenik za informiranje u Londonskom istraživačkom centru, više važnih dužnosti u CILIP-u). Držao je brojne tečajeve o informacijskom istraživanju i pretraživanju.

Prvo izdanje knjige objavljeno je 1996. godine, a kao i ovo sedmo izdanje iz 2017. godine, u londonskoj nakladničkoj kući Facet koja je u vlasništvu CILIP-a, Knjižničnog i informacijskog društva Ujedinjenog Kraljevstva. Namijenjena je informacijskim stručnjacima u knjižnicama različitih vrsta i veličina, ali i u drugim institucijama čiji je posao odgovaranje na jednostavne i složene informacijske upite.

Kao što sam autor u uvodu najnovijeg izdanja kaže, od nastanka knjige puno se toga promijenilo u informacijskom okruženju uključujući i samostalno informacijsko pretraživanje zbog široke dostupnosti interneta, društvenih mreža i mobilne telefonije u odnosu na nekadašnje izravno obraćanje korisnika lokalnoj knjižnici za pomoć. Promijenio se način rješavanja brzih informacijskih upita, smatra autor, ali ne i stručne vještine onih čiji je posao opskrbljivanje korisnika savjetima i vodstvom u složenim informacijskim pretraživanjima. S razvojem elektroničke komunikacije i mobilnih društvenih medija informacijski stručnjaci moraju biti svjesni najkvalitetnijih izvora za traženje odgovora na informacijske upite.

Knjiga je prvi put objavljena u vrijeme skromnog korištenja interneta, kada su faks i mikrofiš bili rašireniji od elektronske pošte. Knjiga se iz izdanja u izdanje razvijala uzimajući u obzir svaku tehnološku promjenu koja je utjecala na procese

informativnog vodiča strateškog usmjerenja. Sustavno i strukturirano vodi čitatelja kroz sve faze istraživanja i pretraživanja, od jasnog i preciznog utvrđivanja što osoba koja postavlja upit stvarno želi do krajnjeg cilja, a to je pružanje relevantnog i kvalitetnog odgovora. Od puke *self-help* literature knjigu odvajaju namjera autora da ciljani čitatelj – informacijski stručnjak (ne nužno i samo u knjižnici) kojemu se obraća izravnim, živim i pristupačnim stilom pisanja – osvijesti vlastite misaone potencijale i različite vještine i tehnike razmišljanja koje će mu pomoći u procesu učinkovitog odgovaranja na postavljene informacijske upite. Fokus je knjige, dakle, na vještinama razmišljanja koje su informacijskim stručnjacima potrebne, bez obzira na prirodu upita koje primaju.

Knjiga ima karakter praktičnog i savjetodavnog priručnika, ali i informativnog vodiča strateškog usmjerenja. Sustavno i strukturirano vodi čitatelja kroz sve faze istraživanja i pretraživanja, od jasnog i preciznog utvrđivanja što osoba koja postavlja upit stvarno želi do krajnjeg cilja, a to je pružanje relevantnog i kvalitetnog odgovora. Od puke *self-help* literature knjigu odvajaju namjera autora da ciljani čitatelj – informacijski stručnjak (ne nužno i samo u knjižnici) kojemu se obraća izravnim, živim i pristupačnim stilom pisanja – osvijesti vlastite misaone potencijale i različite vještine i tehnike razmišljanja koje će mu pomoći u procesu učinkovitog odgovaranja na postavljene informacijske upite. Fokus je knjige, dakle, na vještinama razmišljanja koje su informacijskim stručnjacima potrebne, bez obzira na prirodu upita koje primaju.

Knjiga se sastoji od uvoda, osam poglavlja i indeksa ključnih riječi. Autor ukazuje na to kako se sami možemo osnažiti vježbanjem vlastitih mentalnih sposobnosti i tehnika pomoću kojih ćemo rješavanjem početnih, često neoblikovanih korisničkih upita doći do kvalitetnih odgovora s dodanom vrijednosti.

Cijeli proces rješavanja informacijskih upita od problema do rješenja autor razlaže korak po korak kroz osvještavanje vještina i tehnika razmišljanja u osam zasebnih poglavlja. Osam vještina razmišljanja, ključnih za uspješno odgovaranje na informacijski upite korisnika, prema autoru su: **analitičke** (točno i jasno utvrđivanje korisnikovog upita), **empatične** (biti siguran u korisnikov upit na daljinu, tj. onaj koji nije upućen licem u lice, nego u pisanom ili zvučnom obliku, čime se ograničava mogućnost pojašnjenja ispitivanjem), **imaginativne** (započeti proces istraživanja s predodžbom koje izvore koristiti te kako bi trebao izgledati konačan odgovor), **sistematične** (osigurati dodanu vrijednost odgovoru na korisnički upit pretraživanjem stručno uređenih, provjerenih i pouzdanih izvora), **lateralne** (poduzimanje aktivnosti koje potiču fleksibilne, nelinearne obrasce zaključivanja, konkretno ako ne možemo sami naći odgovor, utvrdimo i potražimo pomoć od drugih), **kreativne** (generiranje inovativnih ideja i jedinstvenih rješenja i pristupa rješavanju problema koji će rezultirati prezentacijom odgovora korisniku na način koji će demonstrirati našu stručnost i pouzdanost), **kritičke** (uspoređivanje prednosti i mana dostupnih opcija, konkretno gledanje dalje od sirovih rezultata pretraživanja kako bi se došlo do optimalnog rješenja) i **prediktivne** (predviđanje, anticipiranje alata koje trebamo da dođemo do odgovora na korisničke potrebe uzimajući u obzir upravljanje vremenom, financijskim sredstvima i vlastitim angažmanom).

U ovom izdanju, u odnosu na prethodno, autor je stavio veći fokus na ulogu informacijskih stručnjaka u razvoju informacijske pismenosti, upravljanje procesa

som istraživanja različitih vrsta izvora i učinkovitoj prezentaciji korisniku rezultata složenog pretraživanja. Ta je potreba osobito izražena u specijalnim knjižnicama, kao i u istraživačko-znanstvenim institucijama, vladinim tijelima, pravnim i zdravstvenim organizacijama i sl.

Ova je knjiga dobrodošao priručnik kako studentima knjižničarstva i knjižničarima početnicima tako i iskusnijim knjižničarima za preispitivanje i unaprjeđivanje strategija, tehnika i alata učinkovitog i uspješnog informacijskog pretraživanja.

*Dijana Sabolović-Krajina
dskrajina@gmail.com*