

**PUT K POVEZIVANJU: USLUGA PITAJTE KNJIŽNIČARA  
NA MREŽNIM STRANICAMA NARODNIH KNJIŽNICA**

**TOWARDS ACHIEVING CO-OPERATION: THE ASK A LIBRARIAN  
SERVICE ON PUBLIC LIBRARIES' WEB-SITES**

*Boris Bosančić*  
Gradska knjižnica Slavonski Brod  
borisb@gksb.hr

UDK / UDC 027.3:004:024  
004.738.12

Stručni rad / Professional paper  
Primljeno / Received: 10. 6. 2003.

*Sažetak*

Usluga *Pitajte knjižničara* jedna je od najuspješnijih implementacija knjižničarskih vještina na internetu. U članku je dan prikaz informacijske službe *Pitajte knjižničara* udruženih narodnih knjižnica Velike Britanije koju možemo smatrati jednom od začetnika pružanja elektroničkih informacijsko-referalnih usluga. U nastojanju prezentiranja konceptijskih osnova na kojima počiva ova vrsta usluge, dalje se u radu izdvajaju podaci o povijesti elektroničkih informacijskih službi uopće, a zatim se, kroz povlačenje paralela između usluge *Pitajte knjižničara* i tradicionalne informacijsko-referalne službe, posebice njenog najistaknutijeg dijela – informacijskog intervjua – u potonjem potvrđuje korijen svih knjižničnih elektroničkih informacijsko-referalnih usluga.

Potom je dan prikaz *trokutnog modela (triangular model)* kojim se prezentira kako se iskustva tradicionalnog informacijskog intervjua u knjižnicama mogu uspješno implementirati u elektroničko okruženje. Konačno, izvodi se zaključak da doprinos knjižničara kod snalaženja u "šumi" informacija koje danas preplavljaju svijet nije, kako se uobičajeno očekuje, nekakve tehničke prirode, već da dolazi kao rezultat dugogodišnjeg iskustva knjižničara u proučavanju korisnika i njihovih informacijskih potreba. Upravo utvrđivanje načina na koji korisnici oblikuju, a zatim i zadovoljavaju svoje informacijske potrebe, od neizmjerne je važnosti kod osmišljavanja i kreiranja bilo kakvog informacijsko-uslužnog tipa službe, bilo u stvarnom svijetu ili na mreži.

*Ključne riječi:* Pitajte knjižničara, elektroničke usluge, informacijsko-referalne usluge, informacijska služba, narodne knjižnice

---

Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3-4(2003), 80-92

ISSN 0507-1925

© VBH 2003.

### Summary

The Ask a Librarian service is one of the most successful implementations of librarian skills on the Internet. This article describes the Ask a Librarian service at UK public libraries, which is considered a pioneer of web-based information and reference services. Aiming to present conceptual basis of this type of service, the article offers information on history of electronic information services in general, and then draws a parallel between Ask a Librarian and traditional information and reference service, especially its most prominent part – information interview, which represents a foundation of all electronic library information and reference services.

The triangular model shows how experience gained from traditional information interview in libraries can be successfully transferred to electronic surroundings. Finally, the conclusion is that the role of librarian in information retrieval in a deep forest of available information is not of technical nature, as could be expected, but rather the result of years of experience librarians have in dealing with library users and answering their information enquiries. When developing and creating any type of information service, whether in real or virtual library, it is necessary to identify the way in which library users first define and then fulfil their information needs.

*Keywords:* Ask a Librarian, electronic services, information and reference services, public library

### Uvod

Na pitanje «Zašto pitati knjižničara?», istoimena služba kojom upravlja Co-East<sup>1</sup> – mreža narodnih knjižnica istočne Engleske – u uvodniku na zasebnoj mrežnoj stranici<sup>2</sup> odgovara: zato što knjižničari imaju odgovore! Tako, na najbolji mogući način i uz visoku afirmaciju knjižnične djelatnosti u ovo kompleksno informacijsko doba britanski knjižničari iskazuju spremnost da ovladaju sve opsežnijim informacijskim prostorom čijeg smo vrtočnog rasta svjedoci danas. Nadalje, ukratko se objašnjava svrha i poslanje službe, okosnica koje su knjižničari-informatori, eksperti za pronalaženje informacija.<sup>3</sup>

Informacijsku službu *Pitajte knjižničara* u Velikoj Britaniji utemeljio je EARL<sup>4</sup> – konzorcij za mrežu narodnih knjižnica u studenom 1997., da bi u listopadu 2001. godine brigu oko službe preuzeo Co-East. Ipak, idejna začetnica službe, uz EARL, bila je Sheila Harden<sup>5</sup> koju je na njezino osmišljavanje potaknula potre-

<sup>1</sup>Co-East. <http://www.co-east.net> (2003-07-21)

<sup>2</sup>Co-East: Ask a Librarian Service. <http://www.ask-a-librarian.org.uk> (2003-07-21)

<sup>3</sup>Co-East: Ask A Librarian Service. Manual for participating libraries. <http://www.ask-a-librarian.org.uk/manual.pdf> (2003-07-21)

<sup>4</sup>The EARL Consortium for Public Library Networking. <http://www.earl.org.uk> (2003-07-21)

<sup>5</sup>Knjižničarka u narodnoj knjižnici u Richmondu Upon Thames i koautorica mrežnih stranica britanskih narodnih knjižnica. <http://dspace.dial.pipex.com/town/square/ac940/ukpublib.html> (2003-07-21)

ba tješnje suradnje knjižničara u mrežnom okruženju.<sup>6</sup> Služba *Pitajte knjižničara*, u koju se do danas u Velikoj Britaniji uključilo više od 40 narodnih knjižnica, smatra se začetkom pružanja elektroničkih informacijsko-referalnih usluga. Ubrzo, širom svijeta, na mrežnim stranicama mnogih knjižnica osvanuli su obrasci za popunjavanje upita, čiji je krajnji cilj udovoljiti bilo čijim informacijskim potrebama. Iako je većinom povezana s narodnim knjižnicama i njihovom tradicionalnom informacijskom ponudom, usluga *Pitajte knjižničara* prihvaćena je i u drugim vrstama knjižnica. U ovom se radu ta usluga ponajprije promatra na mrežnim stranicama narodnih knjižnica.

Iako se bit pruženih usluga ne razlikuje formalno od onih koje se nude na stvarnom knjižničnom pultu, njihova je prednost u tome što se pitanje knjižničaru može postaviti u bilo kojem trenutku i s bilo kojeg mjesta. Upravo u tome mnogi vide ključ njezine popularnosti. Drugim riječima, usluga je dostupna 24 sata na dan i 365 dana na godinu! Postavljeno pitanje iz bilo kojeg područja ljudskog znanja i djelatnosti automatski se proslijeđuje elektroničkom poštom do jedne od umreženih narodnih knjižnica koje se dnevno izmjenjuju u dežurstvu. Zahvaljujući svojim sposobnostima i iskustvu, knjižničar identificira najbolji izvor – tiskani ili elektronički, koji će mu pomoći pri pružanju odgovora na postavljeno pitanje. Konačno, odgovor se elektroničkom poštom šalje u što je moguće kraćem roku na adresu s koje je upit postavljen.

Pri pružanju elektroničkih usluga potrebno je korisnicima svrnuti pozornost na neka moguća ograničenja. Školarcima se obznanjuje da ne očekuju kako će im knjižničari pisati domaće uratke. One pak koji imaju pravne probleme upućuje se da se obrate pravniku. Nadalje, od korisnika se očekuje da će informacije o kakvoj knjizi najprije potražiti u *online* katalogu knjižnice. Drugim riječima, *Pitajte knjižničara* nije služba koja rješava sve probleme. Njezin se cilj konačno otkriva u obavijesti da služba *Pitajte knjižničara* odgovara na *stvarna*, činjenična pitanja. Odgovara se kratko i koncizno, najviše s tri-četiri rečenice, te navodi izvor iz kojeg je preuzet odgovor. Ako se ne pronađu zadovoljavajući odgovori na postavljeno pitanje, korisnika se upućuje na neki drugi izvor. Upravo možda iz razloga jasnog određenja te konciznosti usluga koje pruža, *Pitajte knjižničara* 1999. osvaja nagradu koju dodjeljuje *Virtual Reference Desk* za najkvalitetniju digitalnu informacijsko-referalnu službu.<sup>7</sup>

Ipak, jednoobraznost nije odlika kojom se ta služba može pohvaliti. Usluge koje nude službe *Pitajte knjižničara* na mrežnim stranicama knjižnica koncipirane su, naime, različito. Na primjer, negdje se više, negdje manje, nude i referalne

<sup>6</sup>Ormes, Sarah. Public libraries corner : ask a librarian. // *Ariadne* 3, 13(1998). <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries> (2003-07-21)

<sup>7</sup>The virtual reference desk announces four exemplary ask a services for 1999. <http://www.vrd.org/AskA/Exemplary.shtml> (2003-07-21)

usluge. Ta je vrsta usluga, u slučaju službe *Pitajte knjižničara* narodnih knjižnica Velike Britanije - iako ne kao primarna - ipak zastupljena, o čemu, primjerice, svjedoči upit autora ovog rada za pomoć pri pronalaženju članaka na internetu koji govore upravo o službi tipa *Pitajte knjižničara*. Iako s malim zakašnjenjem, odgovor je stigao i prikazan je u Prilogu.

Kako bi se mogle predstaviti konceptijske osnove na kojima počiva ova vrsta usluge, najprije ću iznijeti nekoliko podataka vezanih uz povijest elektroničkih informacijskih službi i usluga uopće.

#### *E-mail službe i usluge*

Elektroničke informacijske službe počele su se organizirati pojavljivati osamdesetih godina prošlog stoljeća u medicinskim znanstvenim knjižnicama. Prvotno su ponuđene usluge u obliku elektroničke pošte koja se, u prvom redu, koristila kao komunikacija među knjižnicama, na primjer, za međuknjižničnu posudbu, a potom i kao komunikacija između knjižnice i njenih korisnika, i to pri rezerviranju naslova ili naručivanju fotokopija građe. Početak je bio više nego skroman.<sup>8</sup> No u ranom razdoblju interneta, bez adekvatnih komunikacijskih pomagala, više se i nije moglo očekivati. Napredak je uslijedio pojavom World Wide Weba.

Mnogi će ustvrditi da dobre strane usluga putem elektroničke pošte potječu od njezine univerzalnosti i lakoće uporabe. Ona pruža alternativu korisnicima knjižnica da dobiju informaciju koju traže, a da za to ne moraju ići u knjižnicu. Isto tako, nije ograničena radnim vremenom knjižnice.

No, postavlja se pitanje može li elektronička informacijska služba u potpunosti preslikati tradicionalnu informacijsko-referalnu službu u knjižnicama? To, naime, nije za sada dokazano. Usluge ponuđene s pomoću elektroničke pošte nisu pomogle da se riješi gorući problem tradicionalne informacijsko-referalne službe – savladavanje problema vezanih uz stupanj pismenosti, odnosno informacijske nepismenosti korisnika, što se pokazuje kroz nepotpuno i nejasno oblikovanje vlastitih informacijskih potreba. Ili, kako u jednom svom radu navodi Taylor: «Korisnici često ne znaju što trebaju, ali znaju objasniti zašto to trebaju ...»<sup>9</sup>

<sup>8</sup>U jednom izvještaju ARL-a (Association of Research Libraries) navodi se da je u istraživanju kojim je obuhvaćeno 79 akademskih knjižnica, na upit nudi li knjižnica informacijsku uslugu putem elektroničke pošte, samo njih 16 odgovorilo potvrdno. Vidjeti: Horn, Judy. The future is now : reference service for the electronic era. // Crossing the divide : proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries, March 15-18, 2001, Denver, Colorado. Chicago : Association of College and Research Libraries, 2001. [http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Events\\_and\\_Conferences/horn.pdf](http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Events_and_Conferences/horn.pdf) (2003-07-21)

<sup>9</sup>Taylor, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. // College and research libraries 29, 3(1968), 178-194.

### *Tradicionalna informacijsko-referalna služba*

Za ulazak u srž problema potrebno je vratiti se još jedan korak unazad – izići iz virtualnog svijeta i ponovno se naći u knjižnici u stvarnom svijetu, te razmotriti odnos između korisnika kojeg karakterizira njegova informacijska potreba i knjižničara-informatora, koji unutar komunikacijskog lanca ima ulogu dvostrukog posrednika. Prvo pri oblikovanju korisnikovih potreba u stvaran upit, a zatim i pri pronalaženju odgovora na zadani upit u pristupačnim i odabranim izvorima.

Promatrano kroz prizmu pružanja informacijskih usluga, bilo tradicionalnih ili elektroničkih, knjižničar postaje posrednikom (*intermediary*) između velike količine zapisanog znanja i mogućih korisnika toga znanja.<sup>10</sup> Ono što se od knjižničara traži danas i ubuduće - uz ovladavanje raznim strategijama pretraživanja i prepoznavanja relevantnih izvora – jest njegova spremnost uživljanja u položaj korisnika. Na to upućuje i S. Rothstein, istaknuti stručnjak za knjižničnu informacijsku službu, u svom *trećem modelu informacijske službe*, koji naziva *maksimalnim* i u kojem se knjižničar-informator doslovno preobražava u *specijalistu za pronalaženje informacija*.<sup>11</sup> Svoju najbolju implementaciju treći Rothsteinov model upravo će doživjeti kroz uslugu *Pitajte knjižničara*. U razotkrivanju genealogije te usluge, potrebno je usredotočiti se na *informacijski intervju*, vrijedno komunikacijsko pomagalo knjižničara, za koje se s pravom pretpostavlja da je u samom korijenu njegova genealoškog stabla.

Što je to *informacijski intervju*? To je ponajprije dijalog u kojem knjižničar-informator pokušava pomoći korisniku u zadovoljenju njegovih informacijskih potreba. A zašto je bitan? Upravo zato što je na njegovim zasadama izrasla moderna elektronička služba koja ne uključuje samo usluge tipa *Pitajte knjižničara*, već i druge elektroničke informacijske usluge, poput razgovora s knjižničarom u realnom vremenu (*chat*) i sl.

Pitanja knjižničara postavljana tijekom informacijskog intervjua predstavljaju ustvari praformu onih obrazaca koji će se kasnije pojaviti na mrežnim stranicama knjižnica širom svijeta i predstavljati uslugu *Pitajte knjižničara*. Zato je potrebno podsjetiti se, ali samo fragmentarno, što su ugledni knjižnični i informacijski stručnjaci kazali o toj temi.

William Katz<sup>12</sup> nije formulirao pitanja koja bi informator trebao postavljati korisniku u dijalogu, već je naveo ona na koja bi informator nakon intervjua trebao moći odgovoriti:

<sup>10</sup>Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici*. Rijeka : Benja, 1995. Str. 21.

<sup>11</sup>Rothstein, Samuel. *Reference service : the new dimension in librarianship. // College and research libraries* 2, 1(1961), 11-18.

<sup>12</sup>Katz, W. A. *Introduction to reference work. Vol. II: Reference services and reference processes*. 7<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1997.

- O kojoj je vrsti informacije riječ? Definiciji, ilustraciji, potvrdi, novosti, povijesnoj činjenici ...?
- U kojem je opsegu informacija potrebna? Kao jednostavna činjenica, ili «cijela knjiga»?
- U koje će svrhe informacija biti korištena? U razgovoru, na početku znanstvenog istraživanja, ili ...?
- U koju dubinu detaljiziranja treba ići s informacijom? Je li izvor potreban poradi pisanja jednostavnog prikaza/članka ili zahtjevne knjige?
- Koliko vremena korisnik kani potrošiti tražeći informaciju?
- Kada je informacija potrebna? Sada ili ...?

Taylor<sup>13</sup> pak drži ključnim određivanje motiva informacijskog upita, odnosno je li upit uistinu i stvarni odraz korisnikovih potreba. Kod njegova identificiranja često se javlja ono što se u literaturi naziva *komunikacijskom barijerom* (*communication barrier*) između knjižničara i korisnika, pri čemu dolazi do sumnjičavosti korisnika naspram knjižničarevih namjera! Umjesto pitanja tipa «Zašto to želite znati?», koje bez izuzetka pogađa u srž korisnikovih informacijskih potreba, knjižničarima se ipak savjetuje da pitanje formuliraju mnogo pažljivije, primjerice: «Mnogo bi mi pomoglo u pronalaženju onoga što tražite ako mi kažete u koju ćete svrhu tu informaciju upotrijebiti?». Tako postavljeno pitanje trebalo bi dovesti do smanjenja napetosti i, konačno, prevladavanja komunikacijske barijere odnosno zadobivanja povjerenja korisnika.

Udaljeni korisnik usluge tipa *Pitajte knjižničara* potpuno je anonimna te je utjecaj komunikacijske barijere, za koju smo prethodno utvrdili da je pretežito verbalne prirode, ovdje praktično zanemariv. Ipak, zna se dogoditi da informacijska služba kao protuusluga za svoje usluge postavi zahtjev za registracijom korisnika, koja, iako besplatna, ipak može izazvati nelagodu. Drži se da će korisnik, ako odluči svoje informacijske potrebe zadovoljiti putem usluge tipa *Pitajte knjižničara*, strpljivo popuniti sve obrasce koje će služba od njega zahtijevati. Pažljivost u formuliranju pitanja informacijskog intervjua kojom su se knjižničari-informatori trebali odlikovati u stvarnoj knjižnici, ovdje će se iskazati u uvodnoj rečenici kojom će se potencijalni korisnici pozvati da popune sve dodatne obrasce kako bi omogućili službi da pravilno shvati njihove informacijske potrebe i da ih potom na adekvatan način zadovolji.

Od značajki «stare, dobre tradicionalne» informacijske usluge vrijedi još spomenuti i *informacijsku tehniku* vođenja intervjua. Neki su je teoretičari<sup>14</sup> saželi na tri vrste pitanja. Zbog jasnoće oblikovanja vrlo ih je lako implementirati i u elektroničko okruženje. Riječ je o tzv. *zatvorenim, otvorenim i neutralnim* pitanjima.

<sup>13</sup> Taylor, R. S. Navedeno djelo.

<sup>14</sup> King, G. B. Open and closed questions - the reference interview. // RQ 2, 12(1972), 157-160.  
Dervin, B.; P. Dewdney. Neutral questioning : a new approach to the reference interview. // RQ 4, 25(1986), 506-513.

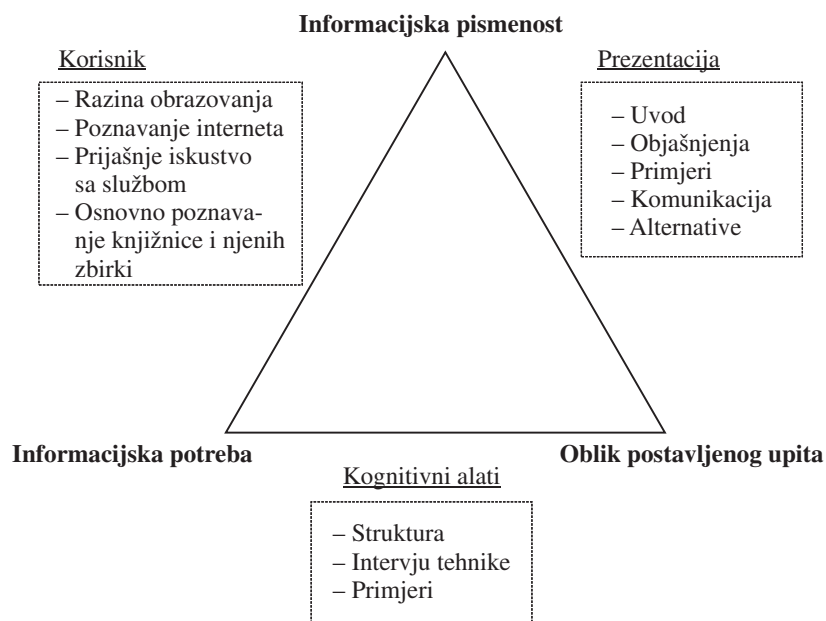
*Zatvorena pitanja* najčešće nude mogućnost odgovora s *da* i *ne*, ili mogućnost biranja između nekoliko ponuđenih opcija. Vrlo lako je naći analogiju kod implementacije na elektroničke obrasce u odgovarajućim *check-boxovima* i radio-gumbima. *Zatvorena pitanja* najčešće počinju s *da li?*

*Otvorena pitanja*, iako u verbalnom odnosu suprotna *zatvorenima*, u elektroničkom se obrascu često znaju nadomjestiti ponuđenim odgovorima (padajuće liste) te zahtijevaju praktično isti napor korisnika kod *klikanja* kao i u prethodnom primjeru. *Otvorena pitanja* obično počinju s *kada, gdje, tko, kako* i sl.

*Neutralna pitanja* pomažu knjižničaru da otvorena pitanja usmjeri u željenom pravcu. Npr., «Što biste željeli znati o X?». Njihovu analogiju u elektroničkom informacijskom okruženju nalazimo upravo u samom informacijskom upitu krajnjeg korisnika.

#### *Implementacija informacijsko-referalne službe u elektroničko okruženje*

U svom radu *Ask a librarian : Web-based reference question services : a model for development*<sup>15</sup> Steen Ammentorp i Marianne Hummelshoj razrađuju tro-



Slika 1. Trokutni model informacijske službe

<sup>15</sup>Ammentorp, Steen; Marianne Hummelshoj. Ask a librarian : web-based reference question services : a model for development. Paper presented at the 11<sup>th</sup> Nordic Conference on Information



*kutni model* moderne informacijske službe, pokazujući kako se iskustva tradicionalnog informacijskog intervjua u knjižnicama mogu uspješno implementirati u elektroničko okruženje.

Trokutni model sastoji se od tri zasebna entiteta koja se mogu predstaviti njegovim vrhovima. To su:

- *informacijska pismenost (information literacy)*,
- *informacijska potreba (information need)* i
- *oblik postavljenog upita (reference question form)*.

Stranice koje spajaju pojedine vrhove trokuta predstavljaju njihove međusobne odnose. Svaki odnos trebao bi biti sadržan u jednom pitanju mrežnog obrasca. Na primjer, informacijska pismenost korisnika i njegova informacijska potreba slijevaju se tvoreći obrasce koji bi, kad ih korisnik ispuni, trebali dati informacije o samom korisniku. Autorice ih redom navode: razina obrazovanja, prijašnje iskustvo sa službom, poznavanje interneta i poznavanje knjižnice i njenih zbirki.

Danas, na većini stranica koje nude uslugu *Pitajte knjižničara*, svjedoci smo postojanja ovako koncipiranih obrazaca. Obrazac koji pita za razinu obrazovanja uobičajeno je implementiran padajućom listom u kojoj se već nalaze ponuđene opcije; korisnik treba samo odabrati jednu od njih. O prijašnjem iskustvu sa službom saznaje se putem radio-gumba (*da* ili *ne*) itd.

Strana *prezentacije (presentation)* koja u trokutnom modelu povezuje informacijsku pismenost i oblik postavljenog upita utemeljenog na mrežnim obrascima, trebala bi pomoći u prevladavanju informacijske nepismenosti korisnika, kao jednog od najvećih problema tradicionalne informacijske službe. Tako, služba i mogućnosti koje joj stoje na raspolaganju moraju već na naslovnoj mrežnoj stranici knjižnice biti dovoljno jasno uočljivi, kako bi je korisnici uz što manje muke mogli prepoznati. Način na koji se korisnicima tumače priroda usluge i postupci vezani uz dolaženje do odgovora na postavljena pitanja, pridonose jačanju sposobnosti lakog pronalaženja obrazaca i razumijevanja usluge od strane korisnika. Strana *prezentacije* u trokutnom modelu dalje upućuje na to da na početnoj stranici usluge korisnika dočeka određena *uvodna informacija* o službi. Čitajući uvod, korisnici stječu uvid je li usluga sposobna odgovoriti na njihove informacijske potrebe. Između ostalog, u uvodu bi se navelo *kome je usluga namijenjena, koja se pitanja mogu postaviti, kako dugo se treba čekati na odgovor, tko odgovara na pitanja i općenito kako se koristi usluga* (upute za ispunjavanje obrazaca). Usto, na lijep način, korisniku se nastoji objasniti zašto su potrebne dodatne informacije u svezi s njegovim pitanjem.

---

and Documentation, Reykjavik, Iceland, May 30-June 1, 2001. [http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammentorp\\_paper.doc](http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammentorp_paper.doc) (2003-07-21)



Na kraju, nužno je da služba ponudi i neka druga moguća rješenja u pronalaženju odgovora na informacijski upit. Npr., možda bi korisnik želio primiti odgovor telefonom, *chatom*, ili bi volio da ga se samo uputi na korisne izvore gdje će sam potražiti odgovor.

Strana *kognitivnih pomagala (cognitive tools)* stavlja u međusobni odnos informacijsku potrebu korisnika i strukturu na mrežnim obrascima utemeljenog oblika referentnog upita koja bi joj trebala udovoljiti. Drugim riječima, razmatraju se tehnike koje bi na što precizniji način izrazile stvarnu korisnikovu informacijsku potrebu koncipiranjem pitanja u obrascu (primjerice, kombinacijom *otvorenih, zatvorenih i neutralnih* pitanja).

Abels<sup>16</sup> navodi da je usluga putem elektroničke pošte mnogo uspješnija ako je strukturirana i prezentirana u nekakvom logičkom redosljedju. Korisnicima bi u tom smislu od najveće pomoći bio uvid u primjere ispunjenog obrasca za postavljanje pitanja. Primjeri postavljenih pitanja i odgovora, razloženi po područjima, usluge *Pitajte knjižničara* knjižnica Velike Britanije mogu se pogledati na <http://www.ask-a-librarian.org.uk/techno.html>. Na taj način korisnici ne samo da dobivaju uvid u načine popunjavanja obrasca, već im se i predstavlja način na koji služba odgovara na njihove upite, odnosno, time stječu predodžbu čemu se uopće mogu nadati dok čekaju odgovor.

Oblik usluge *Pitajte knjižničara* zasigurno će u budućnosti varirati: od običnih mrežnih obrazaca koje je potrebno ispuniti kako bi se dobio traženi odgovor, preko događanja u realnom vremenu, kada web obrasce za oblikovanje informacijskog upita zamjenjuje sam knjižničar u *chat* vezi, pa sve do posebnih softvera razvijenih u te svrhe (poput, primjerice, svojevrsnog "web kontakt centra", a koji nije ništa drugo doli sofisticiranija verzija *chat* usluge).<sup>17</sup>

Odatle, doprinos knjižničara kod snalaženja u "šumi" informacija koje preplavljaju svijet nije, kako se danas uobičajeno očekuje, nikakve tehničke prirode, već dolazi kao rezultat dugogodišnjeg iskustva knjižničara u proučavanju korisnika i njihovih informacijskih potreba. Utvrđivanje načina na koji korisnici oblikuju, a zatim i zadovoljavaju svoje informacijske potrebe, pokazano je, od neizmjerne je važnosti kod osmišljavanja i kreiranja bilo kakvog informacijsko-uslužnog tipa službe, bilo u stvarnom svijetu ili na mreži.

#### *Elektroničke informacijske usluge u Hrvatskoj*

U kratkim crtama na kraju slijedi osvrt na trenutnu ponudu elektroničkih informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica. Većinom je zamijećeno tek povećano korištenje obične usluge putem elektroničke pošte. Kori-

<sup>16</sup>Abels, E. G. The E-mail reference interview. // RQ 35, 3(1996), 345-358.

<sup>17</sup>Francoeur, Stephen. Digital reference. <http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm> (2003-07-21)

snik na mrežnim stranicama naših knjižnica *klikom* na označenu poveznicu za kontakt ili upit otvara prozor elektroničke pošte u kojem može postaviti pitanje, najčešće o samoj knjižnici i uslugama koje pruža. Iznimku predstavlja primjer Dubrovačkih knjižnica koje u stvarnosti imaju uspostavljenu uslugu *Pitaj knjižničara* (vidjeti: <http://www.dkd.hr/informator.html>). Na zasebnoj mrežnoj stranici, na koju vodi jasno uočljiva poveznica s naslovnice, korisnik na sasvim jednostavan način popunjava mrežne obrasce, odnosno oblikuje informacijski upit kojeg šalje knjižničnoj službi. Međutim, uvijek se postavlja pitanje može li samo jedna knjižnica odgovoriti na upite potencijalno široke online zajednice. Rast učinkovitosti rada službe vjerojatno bi u budućnosti pratilo povećanje broja korisnika usluge što bi na koncu dovelo do nemalog opterećenja knjižničnog osoblja te svakako izašlo iz okvira usluga koje su narodne knjižnice kao pojedinačne ustanove u mogućnosti ponuditi svojim korisnicima. Za uspostavljanje službe *Pitajte knjižničara* u našoj zemlji koja bi mogla odgovoriti na visoke zahtjeve vezane uz pronalazak i dostavu informacija u duhu tipične elektroničke informacijske usluge, potrebno je ostvariti suradnju narodnih knjižnica kao u opisanom britanskom primjeru. Sudjelovanje hrvatskih narodnih knjižnica u zajedničkom projektu ovog tipa postaje iz dana u dan sve većim imperativom te je realno očekivati i njegovo pokretanje u najskorije vrijeme, pogotovo što su u tom smislu već i ostvareni neki kontakti.<sup>18</sup>

#### Zaključak

*Pitajte knjižničara* jedna je od najuspješnijih implementacija knjižničarskih vještina na internetu. U pozadini uspjeha te usluge, valja istaknuti, stoji tijesna suradnja knjižnica uključenih u projekt. Temeljno osmišljena i namijenjena upravo narodnim knjižnicama, usluga *Pitajte knjižničara* učinila je da, inače mjestom vezane narodne knjižnice, iziđu izvan svojih okvira, ostvare međusobno povezivanje i na taj način svojim uslugama daju novu dimenziju u mrežnom okruženju. Sama za sebe na internetu narodna knjižnica i nema puno smisla izvan okruženja koje pokriva u fizičkom svijetu.

Međutim, mrežne stranice narodnih knjižnica više ne mogu zaobići posjetitelje iz drugih krajeva, čak i kontinenta; u svojoj virtualnoj inačici one se oslobađaju svoje regionalne uvjetovanosti i okrenutosti isključivo svojim „fizički učlanjenim“ korisnicima. Mreža je univerzalna - njoj se pristupa od bilo kuda i bilo kad. Narodnim knjižnicama, kada dobro promisle svoj položaj, prirodno se nameće međusobno povezivanje, ukoliko žele u internetno okruženje prenijeti i sačuvati reputaciju pouzdane i kvalitetne informacijsko-referalne službe koju su stekle u fizičkom svijetu. *Pitajte knjižničara* upravo ide u tom smjeru.

<sup>18</sup> Inicijalni sastanak knjižničara informatora za uspostavu ovakve usluge održan je na LIDA-i 28. svibnja 2003. u Dubrovniku.

LITERATURA

Abels, E. G. The E-mail reference interview. // RQ 35, 3(1996), 345-358.

Ammentorp, Steen; Marianne Hummelshoj. Ask a librarian : web-based reference question services : a model for development. // Paper presented at the 11<sup>th</sup> Nordic Conference on Information and Documentation, Reykjavik, Iceland, May 30 - June 1, 2001. [http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammentorp\\_paper.doc](http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammentorp_paper.doc) (2003-07-21)

Co-East: Ask a Librarian Service. Manual for participating libraries. <http://www.ask-a-librarian.org.uk/manual.pdf> (2003-07-21)

Dervin, B.; P. Dewdney. Neutral questioning : a new approach to the reference interview. // RQ 4, 25(1986), 506-513.

Francoeur, Stephen. Digital reference. <http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm> (2003-07-21)

Horn, Judy. The future is now : reference service for the electronic era. // Crossing the divide : proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries, March 15-18, 2001, Denver, Colorado. Chicago : Association of College and Research Libraries, 2001. [http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Events\\_and\\_Conferences/horn.pdf](http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Events_and_Conferences/horn.pdf) (2003-07-11)

Katz, W. A. Introduction to reference work. Vol. II: Reference services and reference processes. 7<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1997.

King, G. B. Open and closed questions - the reference interview. // RQ 2, 12(1972), 157-160.

Ormes, Sarah. Public libraries corner : ask a librarian. // Ariadne 3, 13(1998). <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries/> (2003-07-21)

Rothstein, Samuel. Reference service : the new dimension in librarianship. // College and research libraries 22, 1(1961), 11-18.

Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Benja, 1995.

Taylor, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. // College and research libraries 29, 3(1968), 178-194.

**PRILOG**

Hello,

Your request was forwarded to me from one of our Ask libraries. I am co-ordinator of the service, and must offer my apologies for the late reply. Most of the articles I know of are in English. If that is not a problem for you I would recommend the following:

Any of the articles cited on Bernie Sloan's web pages (Bernie is a recognized researcher in this field)

<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/bernie.htm>

<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>

Also worth looking at: <http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm>

I hope this helps; please do not hesitate to contact me if you need any other assistance in this area.

Regards,

Linda Berube

---

Linda Berube  
Regional Manager

Co-East  
Libraries and Information Service  
Castle Court, Shire Hall, Cambridge CB3 0AP  
tel: 01223 718 170  
fax: 01223 717 079  
[linda.berube@cambridgeshire.gov.uk](mailto:linda.berube@cambridgeshire.gov.uk)

Co-East: Library Co-operation and Connectivity in the East of England

<http://www.co-east.net>

hosting Pitajte knjižničara <http://www.ask-a-librarian.org.uk>

Familia <http://www.familia.org.uk>

Below is the result of your feedback form. It was submitted by (boris.bosancic@gksb.hr) on Saturday, August 24, 2002 at 15:09:30

.....  
name: Boris Bosancic  
level of interest: University/ College

Question: I am a librarian from Croatia ([www.gksb.hr](http://www.gksb.hr) ). My enquiry concerns your service directly. I am writing an article about Ask a Librarian service, and I would like to know which Internet sources would you recommend for the topic. I would be very grateful for your help.

previous question: No  
town: Slavonski Brod  
postcode: 35 000  
library: Gradska knjižnica Slavonski Brod  
country: Croatia