

Usluga *Pitajte knjižničare* i relevantni izvori informacija o prirodnoj baštini Hrvatske na internetu

Maruška Nardelli, dipl. knjižničarka

Gradska knjižnica Marka Marulića Split

mnardelli@gkmm.hr

Sažetak

Relevantnost u izvorima informacija namijenjenima djeci i mladima iznimno je važna. Osim knjiga i časopisa o prirodnoj baštini Hrvatske, mladima je danas na raspolaganju i mnoštvo informacija koje mogu pronaći na internetu. Pojavom *weba 2.0* korisnici sami kreiraju i oblikuju sadržaje na internetu, te dolazi u pitanje vjerodostojnost i kvaliteta takvih izvora. Odrastanje u digitalnom okruženju tinejdžerima olakšava pristup informacijama, ali im nedostaje vještina kritičkog vrednovanja informacija. U radu ću dati prikaz korisnih i relevantnih izvora informacija vezanih uz prirodnu baštinu Hrvatske, kao i načine njihova pretraživanja.

U kratkom razdoblju suvremena informacijska tehnologija promijenila je različita područja ljudskog djelovanja, a dramatično je preobrazila način na koji pretražujemo, prikupljamo, čuvamo i koristimo informacije. Pronalaženje prave informacije u mnogobrojnim i različitim izvorima informacija postaje izazov za knjižničare, ali i za sve ostale koji se samostalno upuste u tu avanturu. U svim tim informacijskim aktivnostima relevantnost ima temeljnu, a ipak ponekad neuhvatljivu ulogu, te je jedan od najvažnijih pojmova u informacijskoj znanosti općenito, a posebno u pretraživanju informacija.¹

Informacijski upit u knjižnici nije uvijek isto što i informacijska potreba jer se informacijske potrebe ne uspijevaju uvijek točno i jednoznačno formulirati u obliku informacijskog upita. Jednim se upitom može doći do relevantnih odgovora, ali rijetko se tako može zadovoljiti informacijska potreba.² Korisnik svojim upitom uvjetuje vrstu, opsežnost, vremenski rok, te način na koji će mu informacija biti dostavljena. Informacijskim intervjuom nastoji se zadovoljiti potreba korisnika, a

1 Saračević, T. Relevantnost i kako se istraživala // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 50, ½ (2007), str. 1-26

2 Stančić, H. Načela digitalne komunikacije // Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura / Zgrabljic Rotar, Nada (ur.). Zagreb : Sveučilište u Zadru, Naklada medijska istraživanja, 2011.

upiti koji zahtijevaju duži niz bibliografskih izvora mogu se riješiti s vremenskim odmakom ili preko internetskih servisa. Već je samo korištenje *e-maila* omogućilo skupljanje i arhiviranje, te se olakšalo organiziranje, kategoriziranje, ali i vođenje statistike o prirodi korisničkih upita. Napredniji oblik relevantnih odgovora knjižničara na upite korisnika nalazimo u usluzi *Pitajte knjižničara* (<http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/>) koja omogućava upit u bilo koje vrijeme s bilo kojeg umreženog mjesta. Zapravo je iz informacijskog intervjua, korisnog komunikacijskog pomagala knjižničara, izrasla moderna elektronička služba koja ne uključuje samo uslugu *Pitajte knjižničara*, nego i druge elektroničke informacijske usluge poput *chata* i sl.³

Niz preporuka za uspješno funkcioniranje usluge donose IFLA-ine smjernice⁴, kao temeljni dokument za razvoj mrežnih referentnih usluga s namjerom stvaranja zajedničkog standarda u pojedinim zemljama. Očekuje se da su kvalifikacije knjižničara koji pružaju ove usluge na visokoj razini, a podrazumijevaju informatičke sposobnosti, odgovornost, dostupnost, vještinu komuniciranja te se tako osigurava najbolja moguća usluga, profesionalnost, objektivnost i poštovanje prema korisniku.

Virtualno-referentna usluga *Pitajte knjižničara* postaje veza među korisnicima i relevantnih izvora informacija. Knjižnica je tako dostupna svim korisnicima na internetu u svakom trenutku. Ovom uslugom koju obavljaju knjižničari narodnih knjižnica Hrvatske korisnik može, osim pregledavanja baze odgovorenih pitanja, dobiti odgovor i na konkretno pitanje u roku od 48 sati. Knjižničari identificiraju najrelevantnije izvore, tiskane ili elektroničke, a tražilicom se mogu pretraživati odgovori na već postavljena pitanja upisivanjem ključnih riječi, naslova i sl. Informacija je dostupna svim ljudima, bez obzira na to jesu li korisnici knjižnice ili ne. Ova usluga narodnih knjižnica pokazala se vrlo uspješnom i popularnom među korisnicima, što se najbolje vidi po vrednovanjima koja korisnici ostavljaju nakon zaprimljenog odgovora.

Informacijski upiti vezani uz područje prirodne baštine Hrvatske mogu se pronaći u vrlo širokom opsegu. Upisivanjem ključne riječi *prirodna baština* u tražilicu, od mogućih 70.538 (18. prosinca 2014.) daje 116 odgovora vezanih uz pojam. Proširivanjem ključne riječi na *prirodna baština Hrvatske* dobivamo 20.815 mogućih odgovora, ali i odgovore vezane uz pojam Hrvatska koji nisu u vezi s prirodnim baštinom. Na pojam *nacionalni park*, koji je usko vezan uz prirodnu baštinu Hrvatske, upit pronalazi 268 odgovora, na pojam *park prirode* 374. Na pojedinačne upite o parkovima dobije se također iscrpan broj odgovora, i to za *Krku* 18, *Velebit* 16, *Plitvička jezera* 28, *Kopački rit* 4, *Zagorje* 40, *Papuk* 5, *Brijuni* 9, *Mljet* 4 itd.

3 Bosančić, B. Put k povezivanju: usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3-4 (2003), 80-92

4 IFLA Digital Reference Guidelines. URL: <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> (18.12.2014.)

Ponudjen je bogat izbor bibliografije za svaki od pojmova. Ovdje sam navela samo neke od češćih pojmova koje sam pretraživanjem pronašla, a usluga je na svaki upit ponudila u odgovoru velik broj knjiga, članaka i internetskih izvora.

Ovakva mrežna referentna usluga zapravo je nastavak tradicionalne informacijske službe na novome mediju. Korisnicima nudi veliku pomoć u pronalaženju kvalitetnih i relevantnih informacija i time je sve popularnija među korisnicima.

Ostali pouzdani izvori, prilagođeni djeci i mladima, dolaze u tiskanom obliku časopisa i dostupni su u školskim i narodnim knjižnicama, te neki od njih imaju svoju *online* verziju, barem kada je riječ o starijim izdanjima. Jedan od takvih je časopis *Priroda*, koji se bavi popularizacijom prirodnih znanosti i ekologije, a čiji je izdavač *Hrvatsko prirodoslovno društvo*, koje na svojim mrežnim stranicama (www.hpd.hr) ima značajan broj članaka. Osim toga, stariji brojevi časopisa mogu se pregledati na stranici library.foi.hr/priroda.

Još je jedan zanimljiv časopis koji ima svoju elektroničku inačicu *Hrvatski planinar* (www.hps.hr), na čijim se stranicama nudi bogata arhiva brojeva od 1898. godine do danas. Ipak, potpuna i besplatna mrežna izdanja časopisa iznimka je, a ne pravilo.

Informacije se mogu pronaći i na stranicama Državnog zavoda za zaštitu prirode (www.dzpz.hr), javnih ustanova za upravljanje zaštićenim prirodnim vrijednostima, te na internetskom portalu zaštite prirode Ministarstva zaštite okoliša i prirode (<http://www.zastita-prirode.hr/>).

Za detaljan i djeci pristupačniji pogled na prirodnu baštinu Hrvatske korisne su mrežne stranice nacionalnih parkova i parkova prirode, gdje stručnjaci koji u njima rade pišu osvrte i članke. Mnogi znanstvenici pišu svoje blogove, objavljuju vijesti na znanstvenim portalima ili stranicama svojih institucija, društvenim mrežama, YouTube kanalima, *podcastima*, te objavljuju sadržaje pisane jednostavnim jezikom i stilom. Takav je pristup u novim medijima više novinarski nego znanstveni, ali ipak je dobar način da djeca, koristeći ih, izbjegnu pretraživanje nepouzdatih i netočnih izvora, previše irelevantnih informacija, te onih upitnog autorstva i izvornosti.

Literatura

1. Bosančić, B. Put k povezivanju: usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3-4 (2003)
2. IFLA Digital Reference Guidelines. URL: <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> (18.12.2014.)
3. Saračević, T. Relevantnost i kako se istraživala // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 50, ½ (2007)
4. Stančić, H. Načela digitalne komunikacije // Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura / Zgrabljčić Rotar, Nada (ur.). Zagreb : Sveučilište u Zadru, Naklada medijska istraživanja, 2011.

Nardelli, Maruška odrasla je u Splitu, gdje je završila osnovnu školu i gimnaziju. Na Filozofskom fakultetu u Zagrebu diplomirala je talijanski i španjolski jezik i književnost, te informacijske znanosti na Filozofskom fakultetu u Zadru. Danas je zaposlena u Gradskoj knjižnici Marka Marulića u Splitu kao knjižničarka informatorica na Odjelu za odrasle. Osim toga, sudjeluje u projektu *Pitajte knjižničare narodnih knjižnica Hrvatske*. Voli putovanja, fotografranje i vožnju biciklom.