

Filozofski fakultet Univerzitet u Sarajevu

Odsjek za komparativnu književnosti i informacijske nauke

Smjer: Informacijske nauke / Umjetnost na tlu BiH od 15. stoljeća do 1918. godine

Završni rad

**Informacijske usluge visokoškolskih biblioteka za vrijeme
pandemije COVID-19**

Mentorica:

prof.dr. Lejla Hajdarpašić

Studentica:

Amina Bečić

Sarajevo, 2021.

Sadržaj

1. UVOD.....	3
2. INFORMACIJSKE USLUGE U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA	5
<i>2.1. Pojam informacijskih usluga</i>	<i>5</i>
<i>2.2. Informacijske usluge u mrežnom okruženju</i>	<i>8</i>
<i>2.3. Uloga visokoškolskih bibliotekara u informacijskom opismenjavanju korisnika</i>	<i>14</i>
3. VISOKOŠKOLSKE BIBLIOTEKE I PANDEMIJA COVID-19.....	16
4. ISTRAŽIVANJE O INFORMACIJSKIM USLUGAMA VISOKOŠKOLSKIH BIBLIOTEKA ZA VRIJEME PANDEMIJE COVID-19	211
<i>3.1. Rezultati anketnog istraživanja</i>	<i>211</i>
<i>3.2. Diskusija.....</i>	<i>333</i>
5. ZAKLJUČAK.....	39
6. LITERATURA.....	41
7. PRILOG-ANKETNA PITANJA.....	45
8. PRILOG-POPIS GRAFIKONA.....	52

1. UVOD

Pandemija COVID-19 je u svijetu i kod nas prouzrokovala promjene kada je u pitanju pristup biblioteci ali i informacijama. Pandemija traje više od godinu dana i mnoge biblioteke je suočila sa izazovima u pružanju informacijskih usluga korisnicima biblioteka. Imajući pomenuto na umu, cilj ovog završnog magistarskog rada je istražiti na koji način se pružaju i da li su se i kako redefinirale informacijske usluge odabranih visokoškolskih biblioteka tokom i dalje prisutne globalne pandemije COVID-19.

Istraživanje o informacijskim uslugama biblioteka u vremenu pandemije se realiziralo korištenjem online anonimne ankete, kreirane na *Google Forms*, a istraživanjem su obuhvaćene visokoškolske biblioteke Univerziteta u Sarajevu, ukupno XXIII visokoškolskih biblioteka fakulteta i akademija na UNSA. Anketnim istraživanjem se planiralo otkriti kako visokoškolski bibliotekari rade na poboljšanju kvaliteta usluge i komunikacije sa svojim korisnicima u vremenu globalne pandemije, koje su informacijske usluge u bibliotekama najzastupljenije, na koji način je osiguran pristup građi i sl., a temelji se na sljedećim hipotezama: visokoškolski bibliotekari su unaprijedili informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19; korisnici koriste ponajviše digitalne informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19; visokoškolske ustanove pomažu bibliotekama u unapređivanju informacijskih usluga za vrijeme pandemije COVID-19.

Nakon *Uvoda*, upoglavljju ovoga završnog magistarskog rada pod naslovom *Informacijske usluge u visokoškolskim bibliotekama*, govori se o pojmu informacijskih usluga, s posebnim fokusom na informacijske usluge visokoškolskih biblioteka. U poglavljju se donosi i kraći osvrt na razvoj informacijskih usluga, a zatim se pažnja posvećuje informacijskim uslugama u mrežnom okruženju, pri čemu se navode i ključne preporuke ALA-inih smjernica za informacijske usluge te IFLA-inih smjernica za digitalne referentne usluge. U narednom dijelu ovoga poglavlja govori se o ulozi visokoškolskih bibliotekara u informacijskom opismenjavanju korisnika odnosno značaju realizacije programa informacijskog opismenjavanja u visokoškolskim bibliotekama.

Sljedeće poglavlje rada, *Visokoškolske biblioteke i pandemija COVID-19*, govori o posljedicama pandemije COVID-19 na informacijske usluge visokoškolskih biblioteka, te izazovima sa kojima se biblioteke susreću. Ovdje se navode rezultati odabranih istraživanja o informacijskim uslugama visokoškolskih biblioteka u vremenu pandemije, koja su sprovodili

ALA, EBLIDA i LIBER. Također, u poglavlju se spominje i IFLA-ina posebno kreirana stranica posvećena poslovanju biblioteka u vremenu pandemije.

U narednom poglavlju završnog magistarskog rada, *Istraživanje o informacijskim uslugama visokoškolskih biblioteka za vrijeme pandemije COVID-19*, donose se rezultati sprovedenog anketnog istraživanja, a u nastavku ovog poglavlja detaljno se prikazuju i diskutiraju prispjeli odgovori na anketna pitanja, na osnovu kojih se dalje donose zaključci o istinitosti postavljenih hipoteza.

U *Zaključku* rada se izdvajaju specifičnosti anketiranih visokoškolskih biblioteka i izazovi sa kojima se ove biblioteke suočavaju u vremenu pandemije COVID-19. Postojeća međunarodna recentna literatura donosi iskustva i pristupe brojnih akademskih biblioteka u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga u vremenu pandemije, a u ovom radu donose se informacije o tome kako su se odabrane bh. visokoškolske biblioteke prilagodile okolnostima globalne pandemije, sa kojim izazovima se susreću u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga, da li su saradivale sa drugim ustanovama u smislu dijeljenja iskustava, a s obzirom na vrlo specifične bh. prilike, ali i sve neizvjesnosti globalne pandemije.

2. INFORMACIJSKE USLUGE U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA

2.1. Pojam informacijskih usluga

Još od sredine 19. stoljeća brojni teoretičari poput W. Child-a, A. Kroeger-a, J. Wyer-a, M. Hutchings-a, definiraju informacijske usluge na različite načine. W. Child (1891.) smatrao je da informacijske usluge *trebaju pomagati korisniku pri korištenju kataloga i odgovarati na njegova pitanja, odnosno da je zadaća knjižničara da korisniku olakša dostupnost do knjižničnih fondova.*¹ A. Kroeger (1902.) definira informacijske usluge kao *onu uslugu knjižnice koja se bavi pomaganjem korisnicima pri korištenju knjižničnih fondova.*² U djelu *Reference work*, J. Wyer (1930.), ukazujući na značaj stručnosti i ljubaznosti bibliotekara, odnosno informacijskog stručnjaka, definira informacijske usluge kao *osobnu pomoć suosjećajnog i informiranog osoblja u interpretiranju knjižničnih zbirki za potrebe studija i znanstvenog istraživanja.*³ M. Hutchings (1944) u svojoj knjizi *Introduction to reference work*, posebno se fokusirajući na pretraživanje i dostupnost informacija, definira informacijske usluge kao *izravnu, osobnu pomoć u knjižnici koja se pruža korisnicima koji traže informaciju za bilo koju svrhu i različite knjižnične aktivnosti, posebno one usmjerene na unapređivanje dostupnosti informacija.*⁴ Tako definirane, vremenom se informacijske usluge usložnjavaju, te se krajem 20. stoljeća javljaju novi i opsežniji pristupi definiranju informacijskih usluga. Primjerice, jedan od teoretičara ovog doba Shiyali Ramamrita Ranganathan, u svojoj knjizi *Reference service and bibliography*, definirao je informacijske usluge kao *posebnu službu koja svakom korisniku treba pomoći da pronade dokument u kojem je sadržan odgovor na njegov aktualni upit. Odgovor treba pronaći tačno, iscrpno i brzo. Korisniku je "njegova knjiga" upravo ona koju u datom trenutku treba. A da bi knjižničar razumio šta je korisniku potrebno, među njima treba biti uspostavljen odnos uzajamnog povjerenja.*⁵

Zajedničke dodirne tačke kod navedenih definicija ogledaju se u pojmovima: korisnik, informacijski stručnjak, informacija. Informacijske usluge predstavljaju uzajamnu vezu ovih pojmova, gdje je korisnik u potrazi za informacijom, ali da bi došao do prave informacije, potreban mu je bibliotekar, odnosno informacijski stručnjak, koji će ga uputiti na izvor ili

¹Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve. Str.142.

²Ibid, str.142.

³Ibid, str. 142.

⁴Ibid, str. 142.

⁵Ibid, str.143.

pronaći potrebnu informaciju za njega, pri čemu se informacijske usluge odnose samo na odgovor informacijskog stručnjaka na upit korisniku, tj. puko upućivanje ili pronalazak informacije za korisnika. *Informacijske usluge u sklopu informacijske službe trebaju uključivati i savjet čitateljima, izradu putokaza, knjižničnih vodiča i sl., pored „dostave informacija iz odabranih izvora”*.⁶

Autorica D. Sečić informacijske usluge dijeli na izravne i neizravne. Izravne informacijske usluge obuhvataju sve usluge koje bibliotekar pruža u neposrednom kontaktu sa korisnikom, što zavisi od vrste i opremljenosti biblioteke. Ove usluge imaju širok raspon, od odgovaranjana jednostavne upite do davanja informacija, temeljenih na bibliografskom pretraživanju kombinovanom sa specijalističkim znanjem, odnosno poznavanjem najnovijeg stanja u određenoj struci (ovakve informacije daje specijalizirani informacijski stručnjak). Neizravne informacijske usluge s jedne strane korisnicima osiguravaju dostupnost širokog asortimana informacijskih izvora (npr. bibliografija, imenika, informacijskih baza podataka) unutar vlastite biblioteke, a s druge strane proširuju informacijski potencijal, saradnjom sa drugim bibliotekama i informacijskim centrima. Tu spada izgradnja i održavanje priručnih zbirki, uspostavljanje i održavanje veza sa vanjskim informacijskim servisima i bibliotekama, saradnja sa javnošću, administrativni poslovi itd. Upravo se po neizravnim informacijskim uslugama prepoznaje ključna uloga koju ima međubibliotečka saradnja, kao i saradnja sa drugim ustanovama, u osiguravanju odgovarajuće informacijske usluge korisnicima.⁷

Smjernice za informacijske usluge, Američke bibliotečke asocijacije, pojašnjavaju da *biblioteke imaju urođenu obavezu da pružaju informacijske usluge za podršku obrazovnim, rekreativnim, ličnim i ekonomskim nastojanjima članova društva, prema potrebi pojedinačnih misija biblioteka*.⁸ ALA-ine smjernice za informacijske usluge stavljaju akcenat na korisnika i njegove potrebe te daju uputstva za korištenjem usluga biblioteke, koje trebaju biti dostupne, redovno ažurirane i unapređivane shodno razvoju tehnologije i potrebama korisnika. Smjernice naglašavaju da ono što je bitno kod pružanja usluga korisnicima jeste i bivanje na mreži i učestvovanje na konzorcijumima (kako bi se omogućio pristup izvorima informacija i

⁶Bosančić, B. (2010) *Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi*. Osijek: Filozofski fakultet Osijek. Str.66.

⁷Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve. Str.46. Autorica naglašava kako izravne informacijske usluge, osim davanja informacija, obuhvataju i formalno i neformalno podučavanje korisnika kako se koristiti bibliotekom, njenim fondovima, uslugama i sl. Prema: Sečić, D. Str. 47.

⁸American Library Association - ALA. (2000) *Guidelines for Information Services*. Dostupno na: <http://www.ala.org/tools/guidelines/standardguidelines> pristupljeno: 6.12.2020.

uslugama koje biblioteke ne mogu pružati kroz vlastitu građu, baze podataka i sl.), kao i upućivanje korisnika ili slanje korisničkih upita drugim istim i/ili sličnim institucijama, informacijskim stručnjacima koji mogu pružiti potrebne informacije tj. odgovor na ostavljeni upit. Na taj način korisnik neće i ne može dobiti negativan odgovor na svoj postavljeni informacijski upit.

Kada su u pitanju resursi, ALA-ine smjernice sugeriraju da biblioteke prvenstveno trebaju da prikupljaju i pružaju *pristup informacijskim izvorima koji odgovaraju njenoj misiji i potrebama njenih korisnika*⁹. Međutim, biblioteka treba i da omogući pristup najnovijim dostupnim referentnim izvorima, te da razvije politiku prikupljanja informacijskih izvora u skladu sa ciljevima svoje institucije ili raznolikošću korisničkih potreba.

ALA-ine smjernice navode kako biblioteke trebaju podržavati najsavremenije metode komunikacije sa svojim korisnicima, a kako bi sve ovo bilo omogućeno korisnicima, biblioteke trebaju da imaju dovoljno kvalificiranog osoblja. *Osoblje informacijskih službi treba nastojati efikasno komunicirati sa svim korisnicima biblioteke, bez obzira na njihovu dob, spol, seksualnu orijentaciju, etničku pripadnost, invaliditet ili znanje jezika. Ako je moguće, institucija bi trebala osigurati kontinuirane obrazovne programe za osoblje.*¹⁰ Još jedan važan segment u ALA-inim smjernicama odnosi se na vrednovanje¹¹ informacijskih usluga. Biblioteke bi trebale redovno vrednovati svoje informacijske usluge kako bi osigurale da te usluge slijede ciljeve ustanove i interese zajednice kojoj služi. Navodi se kako to mogu biti formalne i neformalne procjene informacijskih usluga, te da je pored vrednovanja informacijskih usluga, bitno i redovno vrednovati osoblje biblioteke.

Pored ovih Smjernica treba naglasiti da je Američka bibliotečka asocijacija donijela još neke smjernice¹² koje se odnose na informacijske usluge, naprimjer Profesionalne kompetencije bibliotekara za referentne usluge, Smjernice za implementaciju i održavanje virtualnih referentnih usluga; Smjernice za ponašanje pružatelja referentnih i informacijskih usluga; Smjernice za kooperativne referentne usluge; Smjernice za uvođenje elektronskih informacijskih izvora za korisnike i sl.

⁹American Library Association - ALA. (2000) Guidelines for Information Services. Dostupno na: <http://www.ala.org/tools/guidelines/standardguidelines> pristupljeno: 6.12.2020.

¹⁰Ibid.

¹¹Ibid. Kao kriterije evaluacije ALA izdvaja: dostupnost informacijskih usluga (u smislu fizičkog pristupa, pogodnosti lokacije, pogodnosti radnog vremena); efikasnosti informacijskih usluga za različite grupe korisnika; i efikasnosti u predviđanju informacijskih potreba zajednice.

¹²RUSA - A division of American Library Association. *Documents by Topic: Standards, Guidelines, and Recommendations*. Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/documents-topic-standards-guidelines-and-recommendations> pristupljeno: 02.06.2021.

2.2. Informacijske usluge u mrežnom okruženju

Pojava informacijskih i komunikacijskih tehnologija i Interneta je utjecala na nove oblike informacijskih usluga. Biblioteke sve više koriste online referentne informacijske usluge ili kombinaciju online usluge sa tradicionalnim modelom informacijske usluge. Na ovaj način, informacijski stručnjaci su u stalnom kontaktu sa korisnicima, pomažući im da dobiju upravo onu informaciju koja im je potrebna. Digitalna referentna usluga *se koristi za dvije široke komponente: zasniva se na Internetu i dizajnirana je za povezivanje korisnika sa stručnjacima.*¹³

Primjetimo da je mala razlika između tradicionalnih referentnih usluga u odnosu na online referentne usluge. Oba modela imaju za cilj pružanje pomoći korisniku kod njegovog upita, dok je posredništvo između korisnika i informacije, kod oba modela, i dalje ljudski faktor. Međutim, svakako da razlika postoji, ona se ogleda *prvenstveno u načinu komunikacije knjižničara informatora s krajnjim korisnikom. Tradicionalna referentna usluga oduvijek se zasnivala na verbalnoj komunikaciji na samom informacijskom pultu, pri čemu je mnogo pažnje poklanjala načinu vođenja informacijskog intervjua. S druge strane, komunikacija se u slučaju online referentnih usluga odvija na daljinu, izvan zidova knjižnice, uz obaveznu podršku neke od aplikacija informacijske tehnologije.*¹⁴

Prednost tradicionalnih referentnih usluga je u verbalnoj odnosno direktnoj komunikaciji između informacijskog stručnjaka i korisnika, što najčešće pružamogućnost da se upit jasnije definira i dobije potpuniji odgovor. Međutim, razvojem tehnologije i ova granica se pomjera, pa često bibliotekari sa svojim korisnicima komuniciraju preko live chat usluga, videopoziva, odnosno preko alata koji omogućavaju „živu“ komunikaciju sa korisnicima. Ono što je pak velika prednost online referentnih usluga jeste *što bi se na taj način (komunikacije) u digitalnom obliku sačuvalo upit i pripadni odgovor, u ovisnosti o načinu komunikacije s korisnikom mogle bi se sačuvati još neke informacije, primjerice, o samom korisniku (stručna sprema, dob i sl.), pa čak i o samom knjižničaru informatoru koji je odgovorio na upit.*¹⁵Tako informacijski stručnjaci imaju bazu koja im omogućava lakšu i bržu komunikaciju sa

¹³Berube, L. (2003) *Digital reference overview*. Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> pristupljeno: 05.12.2020.

¹⁴Bosančić, B.(2010) *Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi*. Osijek: Filozofski fakultet Osijek. Str.66.

¹⁵Ibid, str.67.

korisnicima, na taj način pružaju se *dragocjene povratne informacije korisnicima kreatora kolekcija, tako da mogu bolje prilagoditi svoje resurse i maksimizirati svoja ulaganja u stvaranje sadržaja.*¹⁶

Prednost online informacijskih usluga se ogleda i u tome što korisnici sa bilo kojeg mjesta mogu komunicirati sa svojim informacijskim stručnjakom kako bi im bila pružena pomoć. Posebno kada su u pitanju *korisnici sa fizičkim izazovima. Ti korisnici ne samo da mogu pristupiti informacijama, već mogu i dobiti smjernice od bibliotekara u stvarnom vremenu, olakšavajući tako 'ljudsku interakciju' koja je toliko važna u referentnim transakcijama.*¹⁷

Ova prednost se pogotovo ogleda kod visokoškolskih biblioteka gdje informacijska usluga *biblioteku i bibliotekara dovodi do korisnika, ma gdje se oni nalazili, ugrađujući se u okruženje za istraživanje i učenje. To znači uključivanje u nastavu, sudjelovanje u istraživanjima i saradnju sa nastavnicima u akademskim aktivnostima...*¹⁸ Korisnici visokoškolskih biblioteka često nemaju odgovarajuće vještine informacijske pismenosti, pa i u tom smislu *digitalne referentne usluge mogu pružiti podršku korisnicima kojima su mrežni alati i resursi nepoznati, teški za učenje ili nedovoljni da odgovore na njihove potrebe za informacijama.*¹⁹

Visokoškolski bibliotekari često sa svojim korisnicima komuniciraju, naprimjer, putem elektronske pošte (e-mail). Takav način komunikacije nazivamo *asinhronim informacijskim uslugama. (...) Asinkrone ili referentne usluge elektroničkom poštom mogu se nadalje podijeliti na: jednostavne usluge elektroničkom poštom kod kojih se komunikacija u oba smjera obavlja tim putem; te usluge kod kojih korisnik postavlja upit mrežnim obrascem, a informator šalje odgovor elektroničkom poštom.*²⁰ Korisnici visokoškolskih biblioteka upravo zbog jednostavnosti korištenja i mnogih drugih prednosti ovakve usluge, najviše prisežu ovakvom načinu komunikacije. *Elektronička pošta pruža alternativu korisnicima knjižnica da dobiju informaciju koju traže, a da zbog toga ne moraju ići u knjižnicu. Davanje usluga elektroničkom poštom nije ograničeno radnim vremenom knjižnice. Može se poslati bilo kad i s bilo kojeg mjesta. U sklopu online referentnih usluga zaprimanje upita elektroničkom*

¹⁶Berube, L. (2003) *Digital reference overview*. Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> pristupljeno: 05.12.2020.

¹⁷Ibid.

¹⁸Bopp, E.R.; Smith C.L. (2011) *Reference and Information Services: An introduction* (4. izd.). Libraries Unlimited: Santa Barbara, California; Denver, Colorado; Oxford, England. Str.329.

¹⁹Berube, L. (2003) *Digital reference overview*. Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> pristupljeno: 05.12.2020.

²⁰Bosančić, B. (2010) *Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi*. Osijek: Filozofski fakultet Osijek. Str.72.

*poštom, dopušta knjižničaru više vremena za pripremu odgovora, što može uključiti i konsultacije s drugim knjižničarima informatorima za koje smatra da mogu ponuditi najbolji mogući odgovor u odnosu na njihovo poznavanje područja iz kojeg upit dolazi.*²¹

Pored svih ovih prednosti koje pruža komunikacija elektronskom poštom, za informacijske stručnjake ali i korisnike, jako su bitne baze često postavljenih pitanja. To se, u ovom slučaju, postiže putem mrežnog obrasca. *Bitno je naglasiti ulogu mrežnog obrazaca kao oblika postavljanja korisničkog upita koji vrši utjecaj u smjeru promišljanja unapređenja usluge u cjelini. Primjerice, informacije koje korisnik pošalje mrežnim obrascima, mogu se iskoristiti na mnogo načina, a s ciljem poboljšanja djelotvornosti usluge. Jedan od tih ciljeva svakako je i ugradnja u bazu znanja usluge, odnosno bazu pitanja i odgovora.(...) Konačno, prvi put se događa da u referentnoj razmjeni odgovor knjižničara informatora ostaje zapisan u nekom obliku, što korisnik kasnije može iskoristiti u različite svrhe. Primjećeno je čak da se u okolnostima nezadovoljstva ponuđenom uslugom ili ophođenjem knjižničara prema korisnicima, ti zapisi mogu koristiti za podizanje tužbe protiv knjižničara ili knjižnice.*²² Međutim, kako autor Bosančić dalje navodi, asinhroni vid komunikacije putem e-maila ima i svojih nedostataka, a oni se mogu prepoznati u relativno dugom čekanju korisnika na odgovor te poteškoćama u provedbi informacijskog intervjua.

Ipak, najviše mogućnosti (prednosti) pružaju usluge koje se provode u stvarnom vremenu. Takvim načinom komunikacije nazivamo sinhronu informacijske usluge. Kada je u pitanju komunikacija u stvarnom vremenu, teže je formirati kvalitetnu bazu znanja, odnosno korisne zapise koji će pomoći drugim informacijskim stručnjacima i korisnicima, *zbog ogromnog broja beznačajnih informacija (npr., pozdrav korisnika knjižničaru, pohvala ili pokuda usluge i sl.).*²³

Sinhronu ili usluge pričaonice (live chat usluge, video pozivi), kako to B. Bosančić naziva, se svode na razmjenu više kratkih poruka koje se unose u poseban mrežni obrazac odgovorajućeg programa nakon čega se čeka odgovor od strane informacijskog stručnjaka. U ovome se ogleda nedostatak ove komunikacije koju *prepoznajemo u nelagodnom čekanju korisnika na informatorov odgovor kad on beznažno gleda u ekran ne znajući trenutni status*

²¹Bosančić, B. (2010) *Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi*. Osijek: Filozofski fakultet Osijek. Str.68.

²²Ibid, str.68.

²³Ibid, str.69.

rješavanja svoga upita. Ovaj nedostatak može se premostiti naprednijim programskim rješenjem koje omogućuje da korisnik i informator dijele sučelje mrežnog preglednika, a kojim upravlja informator (zajedničko pregledavanje). Na ovaj način korisnik može ne samo pratiti tijek pronalaženja tražene informacije, nego i svojim opaskama i komentarima sudjelovati u postupku pretraživanja.²⁴ Ovakav način komunikacije podsjeća na informacijski intervju koji se ranije odvijao na informacijskom pultu biblioteke. Gdje i korisnik, tokom online „žive“ komunikacije, dobiva mogućnost za uključivanje pri pretraživanju odgovora na njegov upit. Te u koliko je došlo do eventualne greške u postavljanju upita ili greške u komunikaciji, korisnik može sugerisati informacijskom stručnjaku na šta se zapravo odnosi njegov informacijski upit.

Tehnologija sada daje mogućnost i komunikacije „licem u lice“, putem video poziva. Najnapredniji oblik usluga pričaonice predstavljaju video usluge u kojima se komunikacija između korisnika i informatora obavlja ponovno licem u lice ustvarnom vremenu, ali na ekranu. Trenutni najveći nedostatak video referentne usluge u knjižnicama je nedjelotvorno provedeno vrijeme knjižničara informatora pred video radnom stanicom u očekivanju da korisnik postavi pitanje.²⁵

D. Lankes razlikuje dvije vrste online informacijskih usluga: 1. knjižnične informacijske usluge i 2. usluge "pitaj nekoga" (znanstvenika, knjižničara, pravnika i sl.) (AskAservices). Prva vrsta usluge temelji se na knjižničarovu pretraživanju literature i drugih izvora u knjižnici i njegovoj izravnoj komunikaciji s korisnikom, a druga na posredovanju knjižnice u izravnom povezivanju s relevantnim izvorom informacija (mrežnim mjestom, znanstvenikom, stručnjakom).²⁶B. Bosančić, između ostalog, navodi kako visokoškolske biblioteke sa svojim korisnicima najčešće komuniciraju preko elektronske pošte, koristeći uslugu *Pitajte bibliotekara*. Ovu uslugu karakterišu kratki i precizni odgovori na postavljeni upit, kvaliteta izvora informacija koji se navode u odgovorima (vjerodostojnost, pouzdanost i provjerenost izvora); demokratičnost (besplatna usluga raspoloživa svima koji imaju pristup Internetu, bez obzira na dob, stručnu spremu, članstvo u knjižnici i sl.); brzina (odgovor u roku dva radna dana); stalna dostupnost – 24 sata svih sedam dana u tjednu.²⁷

²⁴Bosančić, B. (2010) *Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi*. Osijek: Filozofski fakultet Osijek. Str.73.

²⁵Ibid, str.63.

²⁶Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve. str.115.

²⁷Bosančić, B. (2003) *Put k povezivanju: usluga pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica*. Gradska knjižnica Slavonski Brod. Str.82.

Korisnici visokoškolskih biblioteka mogu u svakom trenutku i sa bilo kojeg mjesta postaviti informacijski upit *putem mrežnog obrasca, elektroničke pošte ili sučelja za razgovor (chat interface), a stručnjak (knjižničar) se koristi upitom s jedne strane za izradu odgovora za korisnika, a s druge da bi izrađeni odgovor ugradio u bazu znanja ili digitalnu knjižničnu zbirku.*²⁸

Kada su digitalne referentne usluge u pitanju, valja spomenuti IFLA-ine smjernice za digitalne referentne usluge, a čija je svrha *promocija najboljih praksi digitalnih referentnih usluga na međunarodnoj osnovi.*²⁹

Ove Smjernice kroz nekoliko ključnih poglavlja donose preporuke za digitalne referentne usluge. Najprije, sugerišu da biblioteke moraju ponuditi opšte informacije o uslugama, njihovim ciljevima te pravilima korištenja, također, da moraju definirati ko može koristiti usluge, da se mora naznačiti da usluge služe svim korisnicima, bez obzira na njihovu dob, rasu, spol, seksualne sklonosti, religiju, socijalni status, ekonomski status ili invaliditet.

Smjernice nadalje upozoravaju na važnost planiranja digitalnih referentnih usluga. Kod planiranja, bitno je informirati grupu administratora koji će prikazati prioritete usluga, ciljeve, viziju i misiju online usluga, te predstaviti akcioni plan i osigurati izvore finansiranja i menadžersku podršku. Kada je u pitanju osoblje, IFLA-ine smjernice sugerišu da se odabire osoblje koje će da služi zajednici na osnovu sposobnosti, raspoloživosti, osoblje koje posjeduje vještine rada na računaru i komunikacijske vještine.³⁰

Kako digitalne informacijske usluge zahtijevaju poslovanje biblioteke na mreži, one moraju obratiti pažnju i na uređivanje svojih mrežnih stranica. IFLA-ine smjernice u tom smislu sugerišu izradu jednostavnog izgleda korisničkog sučelja³¹, a kada su u pitanju opšte

²⁸Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve. Str.115.

²⁹International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA. (2006) *Digital Reference Guidelines*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> pristupljeno: 05.12.2020.

³⁰Bitno je ranije definirati specifičnosti, odgovornosti i zadatke osoblja. Kada su u pitanju digitalne informacijske usluge, one mogu ali i ne moraju biti 24-satna usluga. Ali ukoliko jesu, osoblje mora organizovati radno vrijeme u terminima u kojima to korisnicima najviše odgovara. Kao što su to i ALA-ine smjernice navele, IFLA-ine smjernice ukazuju na važnost treninga osoblja i njihov profesionalni razvoj. Navodi se kako je potrebno odrediti ko će obučavati osoblje, organizirati i ažurirati treninge koji će se održavati prema potrebi.

³¹Kada je u pitanju korisničko sučelje, IFLA-ine smjernice jasno definiraju šta je potrebno uraditi kako bi ono bilo "userfriendly". Potrebna je jasna i jednostavna navigacija, standardana struktura i dizajn, kako bi korisnik koji po prvi put pretražuje mrežnu stranicu biblioteke mogao da se jednostavno i brzo snađe. Potrebno je na mrežnoj stranici koristiti što više ikona i slika, a manje dugih tekstova. Usluga „Pitajte bibliotekara“ se mora prikazati dosljedno na svim stranicama ustanove.

smjernice za korisnika, IFLA-ine smjernice navode kako je potrebno postaviti kraći tekst u kojem se donose osnovne informacije o uslugama.³²

IFLA-ine smjernice dalje na vrlo detaljan način objašnjavaju kako bi se informacijski stručnjaci trebali ponašati kod obavljanja digitalnih informacijskih usluga, donoseći detaljne smjernice za sadržaj usluga i smjernice za chat, a napominjući da *digitalne referentne usluge moraju ispunjavati iste standarde kao i tradicionalne referentne usluge*³³, te da informacijski stručnjaci trebaju da: budu posvećeni pružanju najefikasnije pomoći, da pokažu profesionalnu uljudnost i poštovanje kada odgovaraju na pitanja, održavaju principe intelektualne slobode, da potvrde primanje pitanja korisnika, da pružaju odgovore što je brže moguće, da na pisma i druge oblike komunikacije odgovaraju odmah i ljubazno, da se pridržavaju zakona o autorskim pravima i ugovornih ugovora o licenciranju, kako za elektronske tako i za štampane materijale, te da usavršavaju strategije pretraživanja.³⁴

³²Na mrežnoj stranici mora se nalaziti makar jedan primjer obrazaca kako bi se pokazalo korisniku kako da formulira informacijski upit. Pored ovog obrasca također se navode i mjesta određena za povratak na početnu stranicu, mrežne kataloge, baze podataka, često postavljana pitanja (FAQ), kontakte bibliotekara itd.

³³International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA. (2006) *Digital Reference Guidelines*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> pristupljeno: 05.12.2020.

Kada je sadržaj u pitanju, digitalna referentna usluga treba biti informativna; promovirati informacijsku pismenost korisnicima pružanjem informacija o tome kako je pronađen odgovor na njihovo pitanje, treba održavati objektivnost i ne ubacivati vrijednosne sudove o temi. IFLA-ine smjernice navode primjer kako treba da izgleda informacijski upit:

Naslov: Pozdravite korisnika, izrazite opštu zahvalnost za korištenje usluge, osvrnite se direktno na predmet pretrage: Primjer: "Informacije o _____ mogu biti pronađene _____, " Da bismo saznali više o _____, preporučujemo _____ "...

Koncept: Citirajte izvore upotpunosti i dosljedno. Potpis: Potpis bibliotekara može da sadrži ime ili inicijale bibliotekara, naslov, instituciju i sve kontakt podatke. Primjeri: "Nadamo se da će informacije koje smo pružili biti od pomoći u istraživanju "; "Nadam se da će vam ove informacije biti korisne..." Dalje Smjernice navode: Izbjegavajte upotrebu žargona, akronima ili internetskih skraćenica (poput: BTW, IMHO); Jasno napišite sve odgovore i povežite ih sa postavljenim upitima; Provjerite pravopis u pisanim odgovorima i potvrdite URL-ove; Odaberite i citirajte samo iz mjerodavnih izvora, ako je moguće, koristite dosljedno stil citiranja na nivou cijele institucije. Kada je chat u pitanju, date su smjernice kako da se odgovara na postavljene informacijske upite. Na upite za chat treba odgovarati redosljedom po kojem su primljeni; informacijski stručnjaci koji odgovaraju na postavljene informacijske upite, chat sesije bi trebale trajati u prosjeku 15 minuta, jer ima i drugih korisnika koji čekaju odgovor na postavljeni informacijski upit; treba koristiti pravopis, gramatiku i velika slova na odgovarajući način; koristiti otvorene tehnike ispitivanja da bi se ohrabrilikorisnici da prošire zahtjev, npr. "Molim te, reci mi više o svojoj temi."; ako je potrebno uputiti upit drugom bibliotekaru, trebaju se korisniku dati detaljne informacije tome koga pitati, kako ih kontaktirati i šta tražiti. Za "neprikladno ponašanje" potrebno je poslati poruku upozorenja ili prekinuti poziv. Treba izbjegavati odgovore *da / ne*. Odgovori *da / ne* mogu se protumačiti kao hladni i neprijateljski raspoloženi odgovori, baš kao i u uslugama licem u lice.

2.3. Uloga visokoškolskih bibliotekara u informacijskom opismenjavanju korisnika

*Virtualne referentne usluge razvile su se kao odgovor na brojne međusobno povezane faktore: sveprisutnu popularnost Interneta kao sredstva komunikacije, veću dostupnost digitalnih izvora... izvještaje koji govore o smanjenom broju usluga koje se odvijaju „uživo“.*³⁵To je razlog zbog kojeg bibliotekari, odnosno informacijski stručnjaci, sve više djeluju online. Korisnici češće u potragu za odgovore na njihova pitanja „odlaze na mrežu“. A što je više sadržaja plasiranog na Internetu, veća je mogućnost da će korisnici posegnuti za pogrešnim informacijama. Tako da je i jedan od segmenata informacijske usluge upravo edukacija korisnika o načinu pretraživanja informacija na Internetu, snalaženju među nerelevantnim izvorima, informacijama i sl.

*Provođenje informacijske pismenosti u knjižnicama postaje neizostavni dio knjižnične djelatnosti, a služi kao podrška znanstveno-istraživačkom radu na daljinu. (...) Knjižničari također trebaju preuzeti aktivnu ulogu u pružanju pomoći studentima i nastavnicima sveučilišta jer oni tijekom svoga obrazovanja traže, vrednuju i pronalaze informacije.*³⁶Dakle, zadatak bibliotekara se ogleda u osvještavanju potrebe za informacijama, njezina pretraživanja, upravljanja njima i njihova korištenja u raznim kontekstima. (...) *Informacijska pismenost ključan je dio u obrazovnoj djelatnosti i knjižničari bi se trebali pobrinuti da se svim studentima pruži mogućnost podučavanja kako pronaći i dobiti informaciju kao i mogućnost davanja pomagala pomoću kojih će pronaći traženi izvor.*³⁷

Da vještine informacijske pismenosti nisu samo u pukom pretraživanju informacija na internetu, već u cjeloživotnom učenju, govori ALA-ina definicija; *...informacijski pismena osoba prepoznaje potrebu za informacijom, pronalazi je, vrednuje i učinkovito koristi, a na temelju poznavanja načina na koji je znanje organizovano naučila je kako učiti. Danas, informacijska pismenost najuže je povezana sa područjem obrazovanja jer je vezana uz nove pristupe učenju, teorije obrazovanja i potrebu za cjeloživotnim učenjem.*³⁸

³⁵Bopp, E.R.; Smith C.L. (2011) *Reference and Information Services: An introduction* (4. izd.). Libraries Unlimited: Santa Barbara, California; Denver, Colorado; Oxford, England. Str.331.

³⁶Zubac, A.; Tominac, A. (2012) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 2: *Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkom radu na daljinu: elektronički izvori za elektroničko učenje hrvatskim sveučilištima*. Str.77.

³⁷Ibid, str.77.

³⁸Vitori, V.; Stulić, P.; Bakmaz, M. (2018) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61, 1: *Program informacijsko opismenjavanje tinejdžera gradske knjižnice Zadar*. Str.130.

Za uspješno vođenje informacijskih usluga, te uspješno realiziranje programa informacijskog opismenjavanja u visokoškolskim bibliotekama, potrebno je stručno osoblje, neko ko: *poznaje strukturu informacijskih resursa u području znanja svojih korisnika; poznaje i zna dobro koristiti osnovna informacijska pomagala, uključujući online kataloge, sustave za pretraživanje, baze podataka, izvore na mreži, knjige, E-časopise i druge publikacije na različitim medijima; poznaje oblike ponašanja i način traženja informacija svojih korisnika; poznaje opća načela komuniciranja, uključujući interakciju s korisnicima, osobno ili drugim komunikacijskim kanalima; poznaje utjecaj informacijske tehnologije na strukturu informacija; poznaje norme informacijske pismenosti.*³⁹Međutim, pored stručnosti, važne odlike bibliotekara jesu i ljubaznost, dostupnost i prilagođenost korisniku. Korisnici i na ovaj način zadobivaju povjerenje bibliotekara.⁴⁰

³⁹Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve. Str.20. Kako autorica pojašnjava, iako bibliotekar visokoškolske biblioteke vremenom zapravo postaje usko specijaliziran za oblast kojom se bavi njegova krovna institucija, njegovo se stručno znanje ne može očitovati kao potpuno znanje iz svih predmeta, ono se u prvom redu očituje u poznavanju izvora i strategija pretraživanja te spremnosti da uđe u položaj korisnika. Prema: Sečić, D. Str.22.

⁴⁰Zubac, A.; Tominac, A.(2012) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 2: *Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkome radu na daljinu: elektronički izvori za elektroničko učenje hrvatskim sveučilištima*. Str.79. *Ukoliko je unutar pojedine fakultetske biblioteke zaposleno više knjižničara inforatora, pojedini studenti i znanstvenici obraćaju se većinom istoj osobi ponekad i iz više razloga, a najčešći je taj što u traženu osobu imaju najviše povjerenja*. Prema: Zubac, A. Str. 79.

3. VISOKOŠKOLSKE BIBLIOTEKE I PANDEMIJA COVID-19

Pandemija COVID-19 je uticala na cjelokupno društvo, pa i na biblioteke koje su morale jako brzo reagirati na novonastale promjene, redefinirati svoje informacijske usluge, u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite. Budući da je na početku pandemije, u skoro svim visokoškolskim bibliotekama na svijetu, bio onemogućen fizički pristup štampanoj građi biblioteka, odnosno i njihovim prostorijama i bibliotekarima, određene biblioteke su nastojale da pruže informacijske usluge svojim korisnicima, *na dva načina: pružanjem usluga putem dostave građe... promovisanjem mrežnih resursa biblioteka putem svojih web stranica, ukazujući na platforme e-knjiga i e-medija.*⁴¹

Čak i nakon otvaranja određenih visokoškolskih biblioteka, u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite i odlukama vlada u zemljama unutar kojih djeluju, biblioteke se i dalje susreću sa izazovima kada je u pitanju posudba štampane građe. Naime, *knjige mogu biti prenosnici boginja, ospica, šarlaha, trahoma, difterije, erizipele, dizenterije, tifusa i tuberkuloze. Stoga je jedno od glavnih problema s kojima su suočeni bibliotekari, koji nastavljaju da obavljaju bibliotečke poslove za vrijeme pandemije, odlaganje knjiga. Postoje velike šanse da kontaminirani materijal dođe na šalter biblioteke. Stoga se predlaže dezinfekcija bibliotečke građe. Američka bibliotečka asocijacija predlaže nekoliko metoda za dezinfekciju knjiga u biblioteci koje se vraćaju. Prema njima, osoblje biblioteke koje radi na šalterima treba nositi zaštitne rukavice. Predmeti koji se vraćaju mogu se pakovati ili stavljati u vreće i držati u izolaciji 24-48 sati. Međutim, Američka bibliotečka asocijacija predlaže da se knjige u opticaju drže 72 sata u karantinu. Moguća metoda je i primjena ultraljubičastog (UV) svjetla. Ali, kada je to u pitanju, postoji mogućnost oštećivanja papira zbog svjetlosti. Dakle, ova metoda se neće primjenjivati ukoliko postoji mogućnost propadanja rijetkog i krhkog materijala. Tečna dezinfekcija se ne preporučuje kod primjene na papiru.*⁴²

Kako, u vrijeme pandemije, biblioteke moraju da rade na redefiniiranju svojih bibliotečkih i informacijskih usluga, tako i bibliotekari moraju da rade na stalnom stručnom usavršavanju. Stručnost bibliotekara se prepoznajeu *kriznim vremenima, pokazuje se sposobnost*

⁴¹EBLIDA. (2020) *A European library agenda for the post-COVID 19 age*. Dostupno na: <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf> pristupljeno: 9.12.2020.

⁴²Idkl, F.; Jayasekera, K. (2020) *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 23, 2: *Reopening the academic library in the post-pandemic season: a lesson-learned from the COVID-19 pandemic*. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/344301008_Reopening_the_academic_library_in_the_post-pandemic_season_A_lesson-learned_from_the_COVID-19_pandemic pristupljeno: 27.11.2020.

bibliotekara da bira, pribavlja, vrednuje i diseminira relevantne informacije. Čak i ako je fizički prostor zatvoren za javnost, osoblje mora i dalje pružati informacije na daljinu.⁴³ Bibliotekari u ovoj situaciji pandemije COVID-19 moraju učiniti: lagan pristup informacijama; digitalne platforme za obrazovanje korisnika; informacijski i informatički stručnjaci moraju biti spremni ispuniti zahtjeve čitatelja bilo da se radi o COVID-19 ili bilo kojoj drugoj pandemijskoj situaciji.⁴⁴

IFLA-ina ključni resursi za biblioteke, IFLA-ina stranica koja je posvećena radu biblioteka u pandemiji, prvenstveno daje informacije o pandemiji i širenju COVID-19, a zatim donosi informacije o zatvaranju biblioteka, novom načinu poslovanja (upravljanje radom na daljinu), načinu rukovanja fizičkom građom, organiziranju različitih događaja i aktivnosti, pružanju informacijskih usluga na nove načine, ali i načinu poslovanja nakon otvaranja biblioteka za javnost, o ograničenjima i mjerama zaštite od COVID-19 i sl. IFLA na ovoj stranici donosi različite prakse rada biblioteka tokom pandemije, odnosno njihove odgovore na pandemijske okolnosti, uključujući i visokoškolske biblioteke.⁴⁵ Također, na stranici su prisutni i primjeri dobrih praksi izdavača, dobavljača knjiga i drugih koji rade sa bibliotekama jer su tokom pandemijske situacije olakšali pristup sadržaju, čak i kada su zgrade biblioteka bile zatvorene.⁴⁶

Vrlo korisne informacije u promjenama oko posudbe štampane i digitalne građe u bibliotekama donosi i EBLIDA-ino (engl. akronim –European Bureau of Library, Information and Documentation Associations) istraživanje, koje je obuhvatilo biblioteke iz 17 evropskih zemalja: Bugarske, Kipra, Danske, Estonije, Finske, Francuske, Njemačke, Irske,

⁴³Erich, A.T. (2020) Postmodern Openings, 11, 3: *Libraries Reaction of Romania to the Crisis Caused by COVID19* Str. 333.

⁴⁴Bhati, P. (2020) International Journal of Library and Information Studies 10, 2: *Role of Library Professionals in a Pandemic Situation Like COVID-19*. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/342697905_Role_of_Library_Professionals_in_a_Pandemic_Situation_Like_COVID-19 Pankaj Bhati pristupljeno: 28.11.2020.

⁴⁵International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA. (2020) *COVID-19 and the Global Library Field*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> pristupljeno: 20.12.2020.

⁴⁶Na primjer, kao što to IFLA navodi, VitalSource je sa svojim izdavačkim partnerima proširio pristup materijalima koristeći samo email-adresu za prijavu, kao što su to ProQuest putem eBook Central i Springer kroz produženi period prijave i Emerald kroz mogućnosti pristupa na daljnu. Michigan University Press omogućava čitanje (ali ne i preuzimanje) pristupa većem dijelu svojih sadržaja. Dječiji izdavač Collins u Velikoj Britaniji čini dostupnim na daljinu sadržaj kojem se prethodno moglo pristupiti samo fizički. Cambridge University Press nudi pristup udžbenicima u HTML formatu, dok je Biohemijsko društvo svojim časopisima otvorio online pristup do daljnjeg. Dva rumunska izdavača nude besplatan pristup knjigama na mreži. Penguin Random House nudi posebne popuste za javne i školske biblioteke. Overdrive i RB Books također omogućavaju istovremeno uzimanje više kopija jedne e-knjige.

Italije, Letonije, Luksemburga, Holandije, Norveške, Poljske, Portugala, Španije, Švedske i Švicarske.

Naime, *statistički podaci o upotrebi digitalnih platformi u martu i aprilu 2020. u poređenju sa istim periodom prethodne godine, pokazuju da se upotreba platformi - poput divibib-a i Overdrive-a u Njemačkoj, MLOL-a u Italiji itd. - povećala eksponencijalno tokom COVID-19 krize, a ogromni učinak u tome su imale mrežne stranice biblioteka koje su upućivale na korištenje nacionalnih digitalnih platformi.*⁴⁷

Dalje, unutar ovog istraživanja se govori o tome kako pristup digitalnim resursima varira kada su u pitanju biblioteke. Određeni univerziteti su radili prema režimu „učenja na daljinu“ tokom pandemije COVID-19, a što primjećujemo kroz primjere dobre prakse biblioteka unutar sljedećih država: *Na Kipru je upotreba e-izvora u akademskim bibliotekama porasla za 15% u periodu 24.3.2020.-20.4.2020. U estonskim bibliotekama porasti su bili manje konzistentni, ali i dalje značajni: 45% u odnosu na isti period. U Irskoj, povećanje novih korisnika usluge e-knjiga i e-audio knjiga je za 313%, odnosno 467% i 227% u pohađanjukurseva učenja i kurseva jezika, 246% u upotrebi e-novina. U Francuskoj je istraživanje Ministarstva kulture na značajnom uzorku biblioteka pokazalo da je potražnja za digitalnim resursima porasla u 68% biblioteka uključenih u istraživanje, uz zabilježeni porast od 200 i 300% u Francuskoj. U italijanskim bibliotekama tiraž e-knjiga povećao se za 104% od 24. februara do 24. marta (u odnosu na prosječni godišnji porast od 20%). U Luksemburgu je pristup zbirci od 620.000 e-knjiga na njemačkom, engleskom i francuskom jeziku koje je Nacionalna biblioteka ponudila besplatno putem čitačke kartice povećan za 40% u martu i 78% u aprilu 2020. Latvijska nacionalna digitalna biblioteka zabilježila je porast novih korisnika za 61%. U Švedskoj mnoge javne biblioteke nude mrežne usluge, poput besplatnih e-knjiga i audio knjiga na različitim jezicima. U Holandiji, neke su biblioteke održavale radionice, emisije i predavanja putem prijenosa uživo, čak i kada su zatvorene za javnost; oni maksimalno koriste tehnologije kako bi održali kontakt i pronašli nove načine za doseganje građana.*⁴⁸

Unutar ovog istraživanja se naglašava pozitivna strana poslovanja ovih biblioteka tokom pandemije COVID-19, međutim, također se naglašavaju izazovi koji se odnose naprimjer na digitalnu podjelu, razliku između onih koji imaju odnosno nemaju pristup mreži, opremi, kvalitetnoj tehničkoj podršci, internetskim sadržajima, i sl.

⁴⁷EBLIDA. (2020) *A European library agenda for the post-COVID 19 age*. Dostupno na: <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf> pristupljeno: 9.12.2020.

⁴⁸Ibid.

Istraživanje⁴⁹ koje su sproveli M. Rafiq, H.Syeda, A. Farzand i M. Ullah, a koje je vezano za pakistanske univerzitetske biblioteke, pokazalo je da bez obzira na specifične uslove u kojima djeluju, većina i ovih visokoškolskih biblioteka je prilagodila svoje poslovanje trenutnoj situaciji. *Pandemija COVID-19 prisilila je univerzitetske biblioteke da preusmjere resurse, obnove svoje web prisustvo i usvoje različite strategije kako bi udovoljile zahtjevima korisnika. Biblioteke su promijenile svoje radne prakse, poboljšale svoje web stranice, preraspodijelile svoje resurse na svojim web portalima, dodale nove elektronske izvore, uvrstile OA resurse, dodale menije za kontakte na web stranicama, pružile svoje usluge putem e-pošte i WhatsAppa (...).*⁵⁰Ali, kako autori naglašavaju, *pružanje pristupa u jednom trenutku svim bibliotečkim resursima zahtjeva poboljšanu tehnološku infrastrukturu i sistemsku podršku.*⁵¹U pitanju je nedostatak finansijske pomoći od strane krovne institucije i/ili države. Neke biblioteke nisu zadovoljavajući tehnološki opremljene, ne posjeduju stručno osoblje koje bi nudilo online informacijske usluge, ne posjeduju digitaliziranu građu, i/ili nisu pretplaćene na baze podataka i sl. *Univerzitetske biblioteke, najrazvijeniji segmenti akademskih biblioteka u zemlji, suočavaju se sa nizom socijalnih, finansijskih i tehničkih izazova. Nedostatak tehnoloških aplikacija, pristupa pretplaćenim resursima izvan kampusa, institucionalnih repozitorija te zajedničkih projekata, predstavljaju posebne teme za proučavanje tokom ove pandemije. Štaviše, slaba konekcija, te mobilni pristup internetu u manjim gradovima u velikoj mjeri utiču na sposobnost studenata da pristupe online časovima i informacijama na mreži.*⁵²

Američka bibliotečka asocijacija 2020. godine sprovela je anketno istraživanje⁵³ o odgovorima biblioteka u SAD-u na stanje izazvano pandemijom COVID-19. U anketi je učestvovalo 30% javnih biblioteka, 20% akademskih biblioteka i manje od 20% ostalih vrsta biblioteka u SAD-u, a rezultati su pokazali da biblioteke oprezno planiraju ponovno otvaranje, rade na zadovoljavanju obrazovnih potreba učenika i istraživača, povećavaju upotrebu digitalnih usluga. Istraživanje je ukazalo i na trenutno najveće potrebe korisnika visokoškolskih biblioteka, odnosno studenata: *Digitalizacija građe za upotrebu „na daljinu“; Pružanje*

⁴⁹Rafiq, M.; Hina, B.S.; Farzand, A.A.; Ullah, M. (2020) *The Journal of Academic Librarianship* 47, 1: *University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective*. Dostupno na: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133320301713?dgcid=rss_sd_all pristupljeno: 28.11.2020.

⁵⁰Ibid.

⁵¹Ibid.

⁵²Ibid.

⁵³Public Library Association (2020) *Public Libraries Respond to COVID-19: Survey of Response & Activities*. Dostupno na: <http://www.ala.org/pla/issues/covid-19/surveyoverview> pristupljeno: 10.02.2021.

*pristupa udžbenicima i drugim resursima; Osiguravanje i/ili distribucija uređaja za učenike kojima nedostaje pristup prenosnim računalima / tabletima za rad u nastavi.*⁵⁴Također je ukazalo i na to koje su potrebe fakulteta i/ili univerziteta: *Kupovina dodatnih online izvora potrebnih za istraživanja, uključujući pregovaranja o licenciranju; Rad sa nastavnicima / nastavnicima na stvaranju novih udžbenika ili drugih obrazovnih materijala u otvorenom pristupu.*⁵⁵

Bitno je ovdje spomenuti i LIBER istraživanje⁵⁶koje govori o stanju evropskih biblioteka tokom pandemije COVID-19. U istraživanju je učestvovalo gotovo 300 biblioteka, koje su odgovarale na pitanja koja se odnose na ponovno otvaranje biblioteka; promjene kod pružanja digitalnih usluga; poteškoće u vezi sa licenciranjem i cijenama istog; uslove rada bibliotekara; karantin građe; te vladinu podršku. Ispitanici su iskoristili ovu priliku kako bi predstavili neke od glavnih problema sa kojima se susreću, kao što su: *Zdravlje i sigurnost osoblja glavna su briga u vezi s radom u fizičkom prostoru biblioteka. To uključuje i fizičko i mentalno zdravlje. Još uvijek postoje rizici prijenosa COVID-19 u različitim scenarijima, poput zajedničkih prostorija za konsultiranje bibliotečke građe, zajedničke upotrebe opreme itd.(...) Prostor biblioteka trebaju se redizajnirati kako bi se prilagodili novoj normi socijalne distance (...)* *Bibliotekama je potrebna pomoć u mnogim oblicima, poput finansijske podrške, mrežnih usluga, alata i obuke. Sada postoji digitalna podjela i moramo biti oprezni da ne otuđimo one koji zaostaju u digitalizaciji.*⁵⁷

Ovdje spomenuta istraživanja ukazuju na to kako bibliotekari trebaju razmišljati i djelovati na širokom planu. *Knjižničari-informacijski stručnjaci će uspješnije pružati svoje usluge ako nauče izgrađivati strateško partnerstvo s drugima, ne samo u svom području i u svojoj zemlji, nego i sa stručnjacima za informacijske tehnologije i informacijske sustave. Također, oni moraju razumjeti utjecaje i promjene i djelovati na globalnom planu.*⁵⁸S ciljem pružanja odgovarajućih informacijskih usluga korisnicima visokoškolskih biblioteka, bibliotekari trebaju međusobno razmjenjivati iskustva, građu, opremu i sl., kako među visokoškolskim bibliotekama unutar univerziteta, tako i na međunarodnom nivou.

⁵⁴Public Library Association (2020) *Public Libraries Respond to COVID-19: Survey of Response & Activities*. Dostupno na: <http://www.ala.org/pla/issues/covid-19/surveyoverview> pristupljeno: 10.02.2021.

⁵⁵Ibid.

⁵⁶COVID-19 survey report. (2020) *How Have Academic Libraries Responded to the Covid-19 Crisis?* Liber. Dostupno na: <https://libereurope.eu/wp-content/uploads/2020/12/Covid-19-Report-December-2020.pdf> pristupljeno: 10.02.2021.

⁵⁷Ibid.

⁵⁸Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve. Str.20.

4. ISTRAŽIVANJE O INFORMACIJSKIM USLUGAMA VISOKOŠKOLSKIH BIBLIOTEKA ZA VRIJEME PANDEMIJE COVID-19

Istraživanje o informacijskim uslugama odabranih visokoškolskih biblioteka imalo je za cilj otkriti kako visokoškolski bibliotekari rade komuniciraju sa svojim korisnicima u vremenu globalne pandemije, kako je pandemija uticala na informacijske usluge u bibliotekama i koje su informacijske usluge u bibliotekama najzastupljenije u vremenu pandemije.

Istraživanje obuhvata dvadeset i tri visokoškolske biblioteke fakulteta i akademija na Univerzitetu u Sarajevu. Za anketno anonimno istraživanje korištena je aplikacija *Google Forms*. Anketa je upućena svim bibliotekama dva puta, prvi put 5.04.2021. godine, a drugi put 12.04.2021 godine. Od ukupno 23 biblioteke, na anketu je odgovorilo 10 biblioteka, 6 je odgovorilo na prvi poziv, a 4 biblioteke na drugi poziv. Anketna pitanja, ukupno 28 pitanja, rađena su na temelju konsultiranja ALA-inih i IFLA-inih smjernica, te i drugih u radu spomenutih istraživanja. Anketna pitanja su koncipirana sa mogućnošću odabira jednog odgovora od više ponuđenih, osim tri pitanja koja imaju mogućnost odabira više odgovora i dva pitanja koja su u formi komentara.

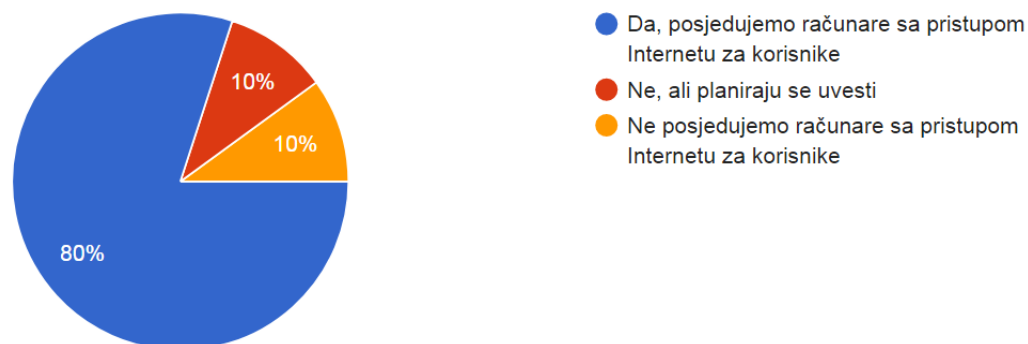
3.1. Rezultati anketnog istraživanja

Kada je profil ispitanika ovoga istraživanja u pitanju, u ovom istraživanju je učestvovalo 90% žena, a 10% muškaraca. Niko od bibliotekara nema radno iskustvo manje od pet godina, 10% njih je odgovorilo da imaju radno iskustvo od pet do deset godina, 30% je odgovorilo od deset do dvadeset a najviše njih, 60%, je odgovorilo da ima radno iskustvo duže od dvadeset godina, što znači da većina ispitanika ima veliko iskustvo rada u bibliotekama. Pitanje o tome kako bibliotekari obavljaju svoje profesionalne obaveze tokom pandemije otkriva da 50% ispitanika radi kombinovano, i od kuće i u prostorijama biblioteke, dok ostalih 50% ispitanika isključivo radi u prostorijama biblioteke.

U odgovorima ispitanika na pitanje koje je jako važno za informacijske usluge u visokoškolskih bibliotekama, bez obzira na trenutno stanje sa pandemijom COVID-19, a koje se odnosi na posjedovanje računara sa pristupom Internetu za korisnike biblioteke, saznaje se da 10% biblioteka ne posjeduju računare sa pristupom Internetu, također, 10% biblioteka ne posjeduju računare sa pristupom Internetu, ali planiraju ih uvesti, dok velika većina, njih 80%, posjeduju računare sa pristupom Internetu za korisnike biblioteke, kao što je vidljivo na Slici 1 ispod.

Da li Vaša biblioteka posjeduje računare sa pristupom Internetu, namjenjene korisnicima biblioteke?

10 odgovora

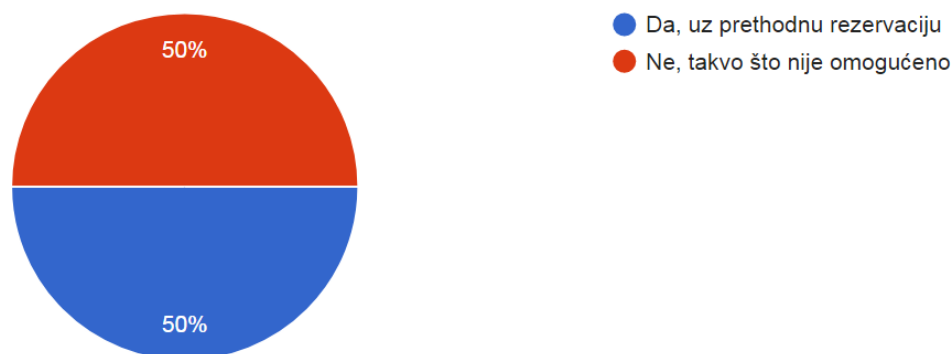


Slika 1: Oprema visokoškolskih biblioteka

Na naredno pitanje, koje je vezano za trenutno korištenje računara sa pristupom Internetu u prostorijama biblioteke, u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite, 50% njih je odgovorilo pozitivno (uz prethodnu rezervaciju), dok je drugih 50% odgovorilo negativno (Slika 2.)

Ukoliko biblioteka posjeduje računare sa pristupom Internetu, da li ih trenutno korisnici biblioteke koriste, u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite?

8 odgovora

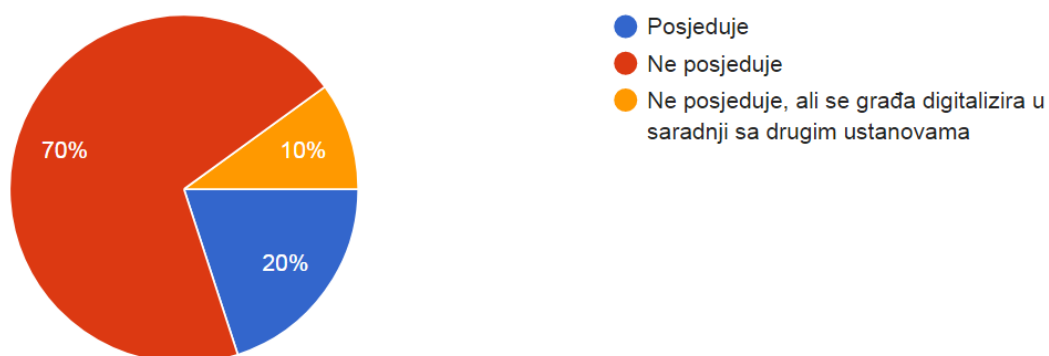


Slika 2: Korištenje računara sa pristupom Internetu

U odgovorima na sljedeće pitanje ankete a koje se odnosilo na opremljenost biblioteka opremom za digitalizaciju, saznaje se kako 70% biblioteka nema opremu za digitalizaciju građe, 20% biblioteka posjeduju ovu opremu, dok 10% biblioteka digitalizira građu u saradnji sa drugim ustanovama, što vidimo na Slici 3.

Da li Vaša biblioteka posjeduje opremu za digitalizaciju građe?

10 odgovora

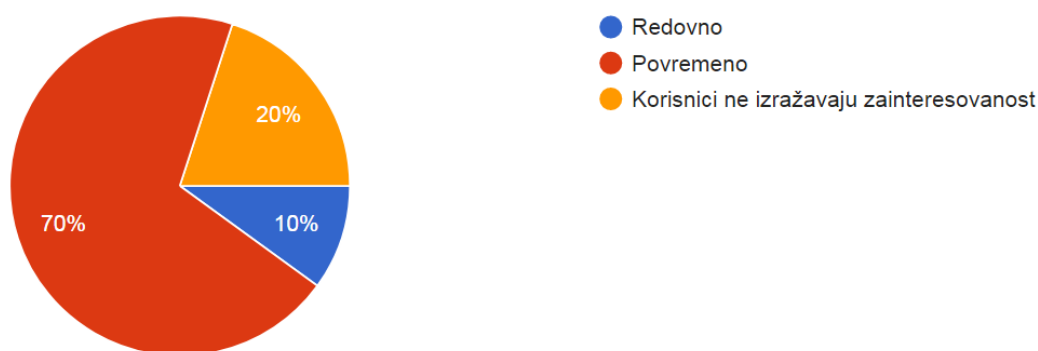


Slika 3: Oprema za digitalizaciju

Kada su u pitanju potrebe korisnika biblioteka koje se odnose na digitalizaciju građe, na Slici 4 možemo vidjeti da je 70% ispitanika odgovorilo da korisnici povremeno izražavaju zainteresovanost, 10% ih je odgovorilo da korisnici redovno izražavaju zainteresiranost, dok njih 20% da korisnici povremeno izražavaju želju i zainteresovanost za digitalizacijom građe u bibliotekama.

Da li korisnici izražavaju želju, zainteresovanost, da biblioteka digitalizira određenu građu, u skladu sa Zakonom o autorskim pravima?

10 odgovora

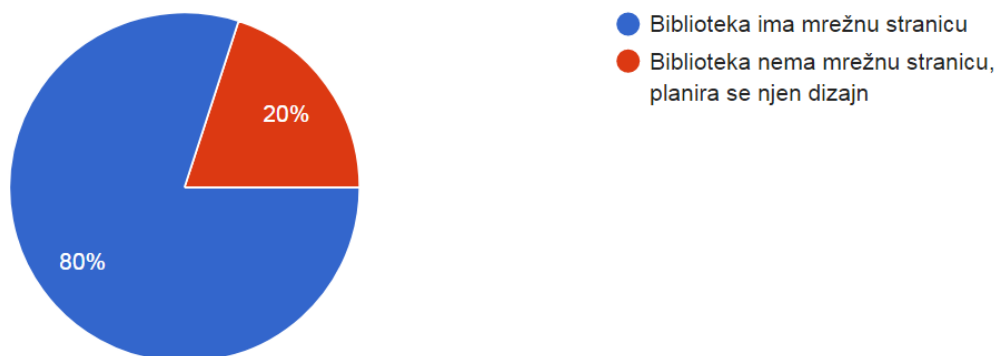


Slika 4: Zainteresovanost za digitalizacijom građe u skladu sa Zakonom o autorskim pravima

Na pitanje da li biblioteka ima mrežnu stranicu, 80% ispitanika je odgovorilo da biblioteka ima mrežnu stranicu, dok 20% biblioteka nemaju mrežnu stranicu, ali planiraju je dizajnirati (Slika 5).

Da li Vaša biblioteka ima mrežnu stranicu?

10 odgovora

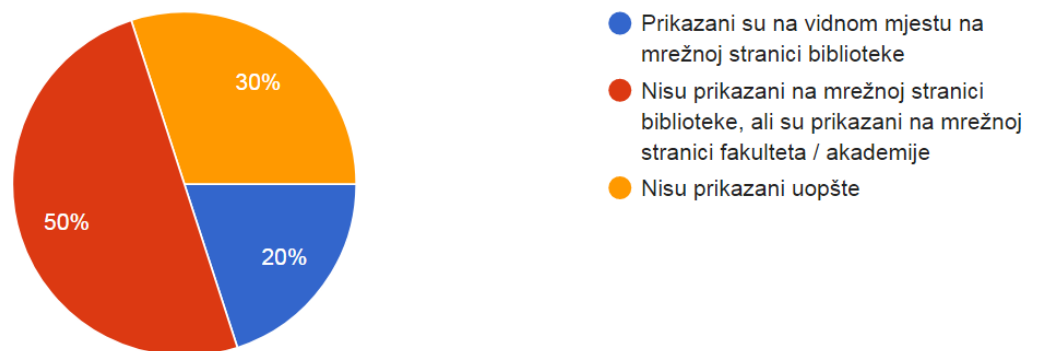


Slika 5: Mrežne stranice biblioteka

Naredno pitanje ankete se odnosilo na to gdje su biblioteke obznanile dokumente koji ukazuju na poslovanje biblioteke tokom pandemije COVID-19. Kao što možemo vidjeti na Slici 6 ispod, 20% njih ove dokumente prikazuju na mrežnoj stranici svoje biblioteke, 50% biblioteka ove dokumente prikazuju na mrežnoj stranici institucije, akademije/fakulteta, dok 30% biblioteka nemaju uopšte prikazane ove dokumente.

Da li su na mrežnoj stranici biblioteke ili fakulteta / akademije prikazani dokumenti koji ukazuju na poslovanje biblioteke tokom pandemije COVID-19?

10 odgovora

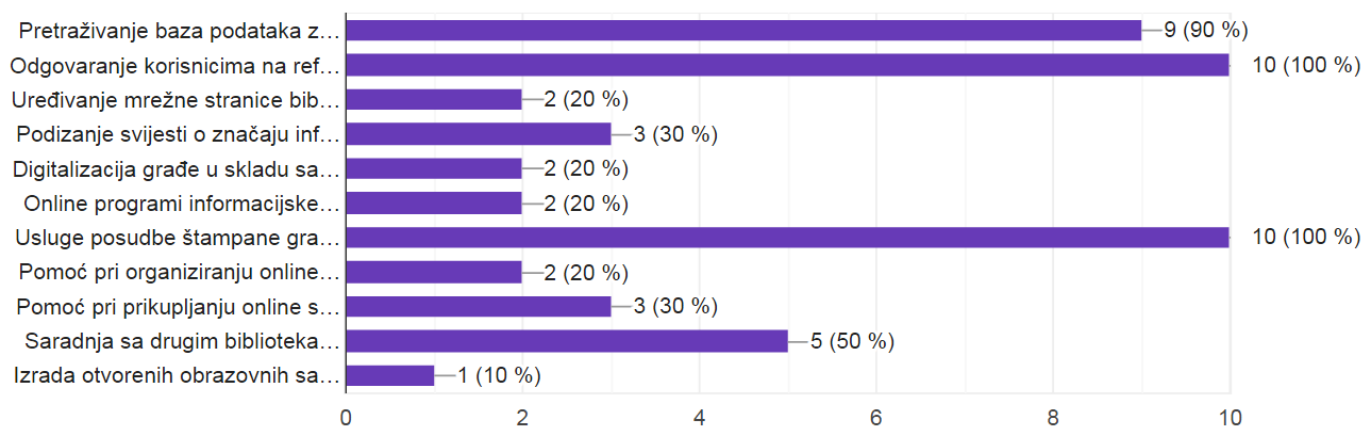


Slika 6: Dokumenti o poslovanju biblioteka tokom COVID-19

Sljedeće pitanje (Slika 7), sa mogućnošću više odgovora, odnosilo se na najčešće poslove visokoškolskih bibliotekara tokom pandemije. Tokom pandemije, svi ispitanici odgovaraju korisnicima na referentna pitanja te vrše usluge posudbe građe, u skladu s epidemiološkim mjerama zaštite. 90% ispitanika vrši pretraživanja baza podataka za korisnike, 50% saraduje sa drugim bibliotekama u cilju unapređenja informacijskih usluga. Poslovi koje bibliotekari obavljaju u manjem broju su: njih 30% pruža pomoć pri prikupljanju online sadržaja, materijala za nastavu i sl.; podižu svijesti o značaju informacijske pismenosti; njih 20% vrše uređivanje mrežne stranice biblioteke; digitalizaciju građe, u skladu sa Zakonom o autorskim pravima; pružaju online programe informacijske pismenosti; te pružaju pomoć pri organiziranju online nastave. 10% ispitanika izrađuje otvorene obrazovne sadržaje.

Koji su Vaši najčešći poslovi tokom pandemije (moguće odabrati više odgovora)?

10 odgovora

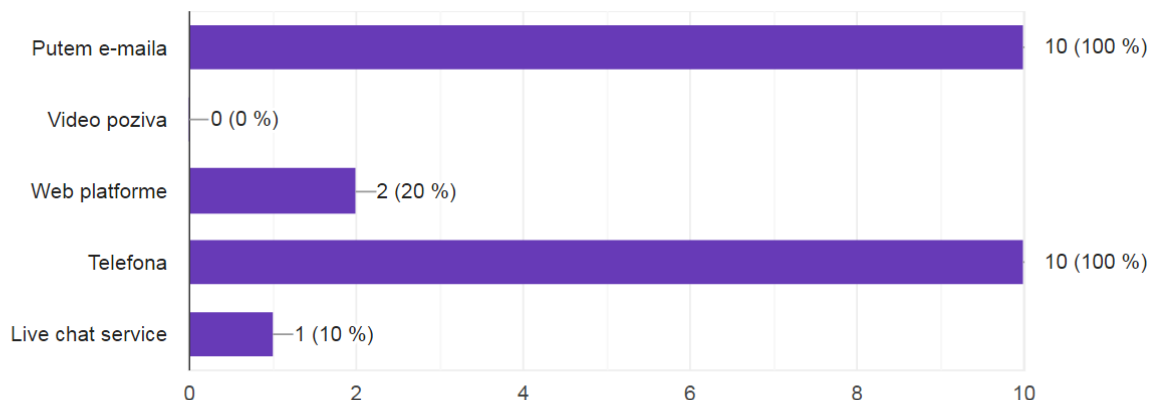


Slika 7: Poslovi tokom pandemije COVID-19

Narednim pitanjem, sa mogućnošću odabira više odgovora, planiralo se utvrditi kako bibliotekari komuniciraju sa korisnicima tokom pandemije. Svi ispitanici komuniciraju sa svojim korisnicima putem e-maila i telefona. Pored ovih vidova komunikacije njih 20% komunicira i preko web platforme; 10% preko live chat usluge. Dok video poziv kao komunikaciju ne koristi niko od ispitanika. Kao što možemo vidjeti na Slici 8 ispod.

Koji vid komunikacije sa vašim korisnicima je najzastupljeniji u vremenu pandemije COVID-19 (moguće je odabrati više odgovora)?

10 odgovora

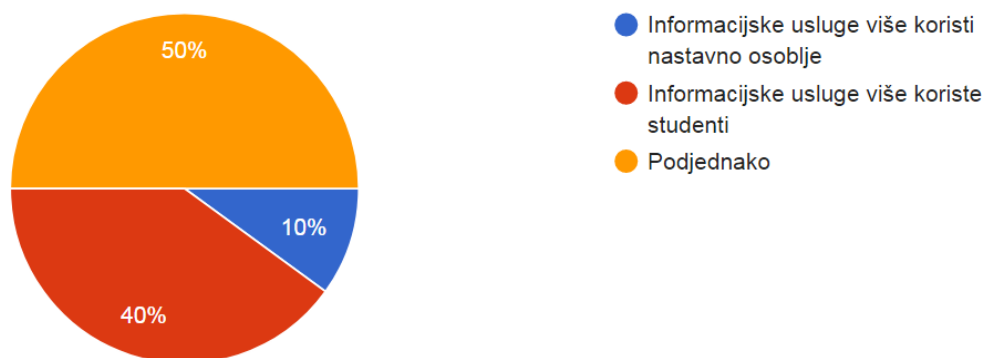


Slika 8: Komunikacija tokom pandemije COVID-19

Potrebu za informacijskom uslugom imaju svi korisnici visokoškolskih biblioteka, kako studenti tako i nastavno osoblje. Rezultati otkrivaju kako u 50% biblioteka informacijske usluge podjednako koriste i studenti i nastavno osoblje. Kod 40% biblioteka studenti više koriste informacijske usluge, dok u 10% biblioteka nastavno osoblje više koristi informacijske usluge biblioteka u vremenu pandemije (Slika 9).

Da li u vremenu pandemije informacijske usluge biblioteke više koriste studenti ili nastavno osoblje?

10 odgovora



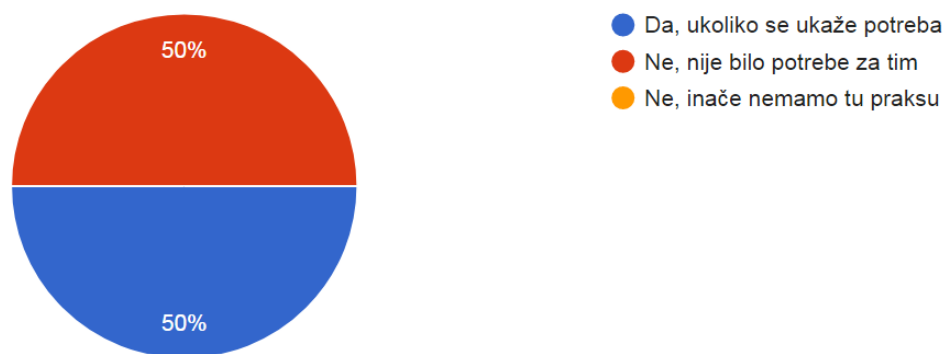
Slika 9: Korištenje informacijskih usluga od strane korisnika

Nekada biblioteke nisu u mogućnosti odgovoriti na korisničke informacijske potrebe, u tom slučaju, kako to ALA navodi, *kada biblioteka ne može korisniku pružiti potrebne informacije, trebala bi uputiti korisnika ili njegov informacijski upit na neke druga iste ili srodne institucije, drugim informacijskim stručnjacima, koji mogu pružiti potrebne informacije.*⁵⁹Imajući pomenuto na umu, u anketi je postavljeno pitanje o tome da li se od početka pandemije korisnici upućuju na druge srodne biblioteke i/ili ustanove, u cilju razrješavanja njihovih informacijskih potreba? 50% ispitanika je odgovorilo da upućuju korisnike na druge srodne biblioteke i/ili ustanove, ukoliko se ukaže potreba za tim, dok je drugih 50% odgovorilo da nemaju potrebe za tim, što je vidljivo na Slici 10.

⁵⁹American Library Association - ALA. (2000) Guidelines for Information Services. Dostupno na: <http://www.ala.org/tools/guidelines/standardsguidelines> pristupljeno: 6.12.2020.

Da li od početka pandemije upućujete korisnika na druge srodne biblioteke i/ili ustanove, u cilju razrješenja njihovih informacijskih potreba?

10 odgovora



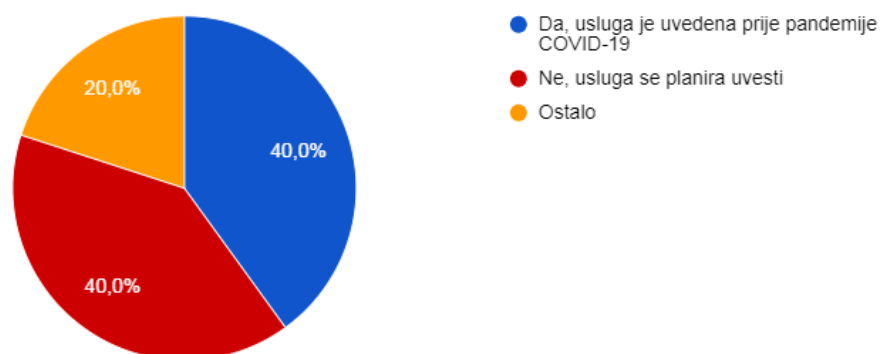
Slika 10: Upućivanje na druge srodne biblioteke i/ili ustanove

Na naredno pitanje ankete, vezano za uslugu „Pitajte bibliotekara“ u visokoškolskim bibliotekama Univerziteta u Sarajevu, 40% ispitanika je odgovorilo da je ta usluga uvedena prije pandemije COVID-19, njih 40% da nemaju tu uslugu, ali da se usluga planira uvesti. Dok je 20% ispitanika smatra da ta usluga postoji ali nije navedena na mrežnoj stranici: „Ta usluga nije eksplicitno navedena na web-stranici, ali se u stvarnosti realizira svakodnevno putem maila“; „Imamo posebno izdvojenu web stranicu za biblioteku gdje su jasno navedeni podaci o bibliotekaru i studenti se obraćaju putem Office 365 platforme, e maila i telefona“.

(Slika 11).

Da li imate uslugu "Pitajte bibliotekara"?

10 odgovora



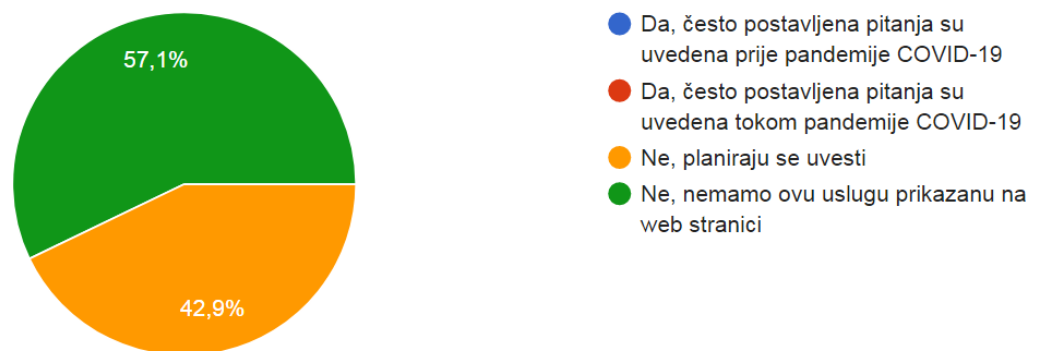
Slika 11: Usluga „Pitajte bibliotekara“

Nadalje, ispitanici koji imaju uslugu „Pitajte bibliotekara“, odgovorili su da ovo se usluga koristi podjednako i prije i tokom pandemije COVID-19, njih 42,9%. 14,3% ih je odgovorilo da korisnici koriste ovu uslugu više, u odnosu na period prije pandemije, 14,3% kako su korisnici na početku pandemije više koristili ovu uslugu, sada manje, dok je 14,3% odgovorilo da korisnici ne koriste ovu uslugu uopšte.

Kada je u pitanju usluga „Pitajte bibliotekara“, „često postavljena pitanja“ su odličan feedback koji pomaže bibliotekarima u budućim odgovorima na informacijske upite, profilima korisnika. S tim u vezi, 42,9% ispitanika je odgovorilo da nemaju ovu uslugu i da je planiraju uvesti, dok je njih 57,1% odgovorilo kako nemaju ovu uslugu prikazanu na web stranici (Slika 12).

Da li u vezi sa uslugom "Pitajte bibliotekara" na web stranici imate "često postavljena pitanja"?

7 odgovora

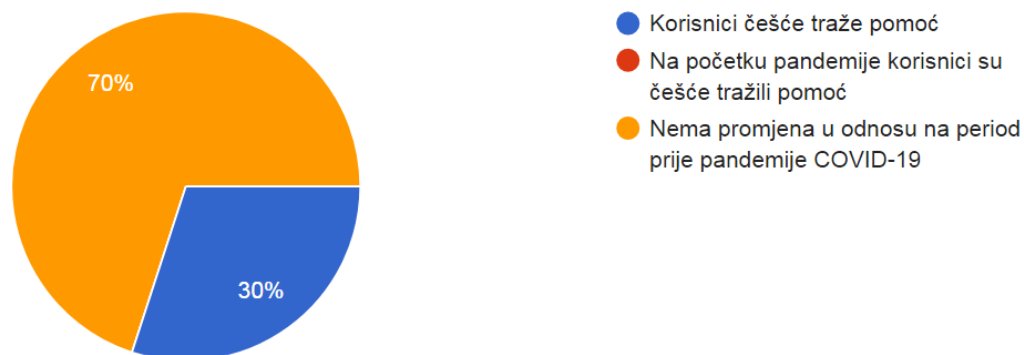


Slika 12: „Često postavljena pitanja“ unutar usluge „Pitajte bibliotekara“

Kada su u pitanju upiti korisnika za pomoć bibliotekara pri pretraživanju Interneta, baza podataka u vremenu pandemije, na Slici 13 vidimo kako je 70% ispitanika odgovorilo da nemaju promjena u povećanju takvih upita u odnosu na period prije pandemije COVID-19, a 30% njih, kako korisnici češće traže takvu vrstu pomoći u vremenu pandemije.

Dobivate li veći broj upita, od strane korisnika, za pomoć pri pretraživanju Interneta, baza podataka i sl., u odnosu na period prije pandemije?

10 odgovora



Slika 13: Informacijski upiti tokom pandemije COVID-19

Jedan od značajnih zadataka visokoškolskih bibliotekara je i podizanje svijesti o informacijskoj pismenosti te realizacija programa informacijskog opismenjavanja, a na pitanje o tome da li biblioteke održavaju programe informacijske pismenosti u vremenu pandemije, 10% ispitanika je odgovorila negativno, njih 50% je odgovorilo da nemaju uslove za online edukacije. Ostali ispitanici su odgovorili pod *ostalo*, te detaljnije obrazložili svoje odgovore: „Edukacije iz informacijske pismenosti nisu predviđene kurikulumom Fakulteta; Napravili smo Priručnik i stavili ga na web-stranicu gdje je dostupan svakodobno svima, a sadrži veliki broj raznovrsnih informacija.; Online edukaciju održavamo na zahtjev korisnika.“

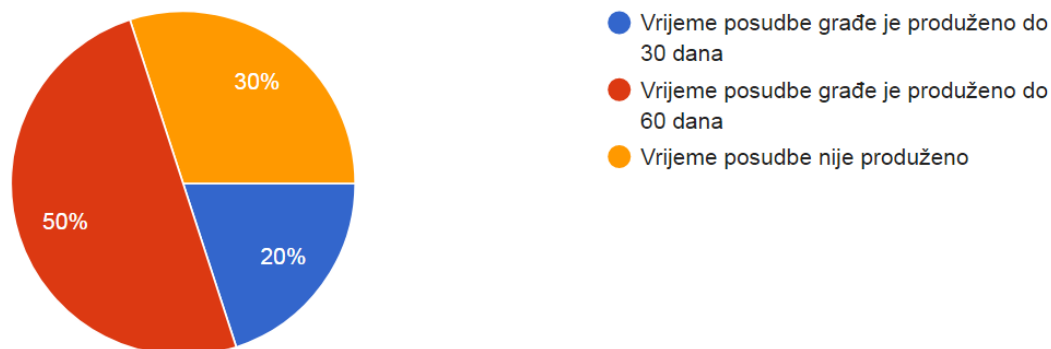
Na sljedeće pitanje ankete o tome da li su bibliotekari tokom pandemije kreirali neke od obrazovnih sadržaja za korisnike u obliku video i audio zapisa, online priručnika, tutorijala i sl, 60% ispitanika je odgovorilo da bibliotekari planiraju uvesti različite otvorene obrazovne sadržaje, 10% ispitanika je odgovorilo da su kod njih već kreirani priručnici za korisnike, dok je njih 30% odgovorilo negativno.

Naredno pitanje je vezano za posudbu građe tokom pandemije i da li se ona održava u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite. 90% ispitanika je odgovorilo da maksimalno paze na epidemološke mjere zaštite tokom posudbe građe, smještajući građu u karantin nakon posudbe, 10% je odgovorilo da biblioteke imaju ograničenu posudbu štampane građe, u slučaju da ne postoji digitalni ekvivalent. Usto, tokom pandemije, 20% biblioteka je produžilo

vrijeme posudbe građe do 30 dana, 50% biblioteka je produžilo vrijeme posudbe građe do 60 dana, dok 30% biblioteka nije produžilo vrijeme posudbe građe (Slika 14).

Da li je produženo vrijeme posudbe građe?

10 odgovora



Slika 14: Vrijeme posudbe građe

U nastavku ankete, na pitanje da li su i koje su nove informacijske usluge uveli tokom pandemije COVID-19, 30% ispitanika je odgovorilo sa „ne“, a preostalih 70% ispitanika je odgovorilo „Nismo uveli nove usluge, jer smo se mnogo oslanjali na online komunikaciju i prije pandemije prateći zahtjeve korisnika i naše kapacitete; Online chat; Digitalizacija na zahtjev; Nema promjena u odnosu na period prije COVID-19; Nismo uveli nove informacijske usluge.“

Sljedeće pitanje ankete se odnosilo na uspostavljanje partnerstva biblioteka sa drugim sličnim ustanovama. 80% biblioteka je odgovorilo da nisu uspostavljala nova partnerstva sa drugim ustanovama tokom pandemije, jer nisu imali potrebe za tim. 10% biblioteka jesu uspostavljala partnerstva, i to sa drugim bibliotekama, informacijskim ustanovama. I još 10% biblioteka je odgovorilo pod *ostalo* te svoj odgovor obrazložili sa: „Mi imamo već uspostavljena partnerstva sa sličnim ustanovama u BiH i regionu samo smo tako nastavili tokom pandemije.“

Kada je saradnja biblioteka sa menadžmentom u pitanju, na naredno pitanje vezano za to koliko menadžment visokoškolske ustanove saziva redovne sastanke u cilju ohrabivanja i

pomoći bibliotekarima u vrijeme pandemije, 40% ispitanika je odgovorilo da su visokoškolske ustanove povremeno sazivale sastanke, na početku pandemije, u vidu online sastanaka. 40% ispitanika je odgovorilo da visokoškolske ustanove nisu uopšte sazivale sastanke tokom pandemije COVID-19, dok njih 20% da visokoškolske ustanove redovno sazivaju sastanke.

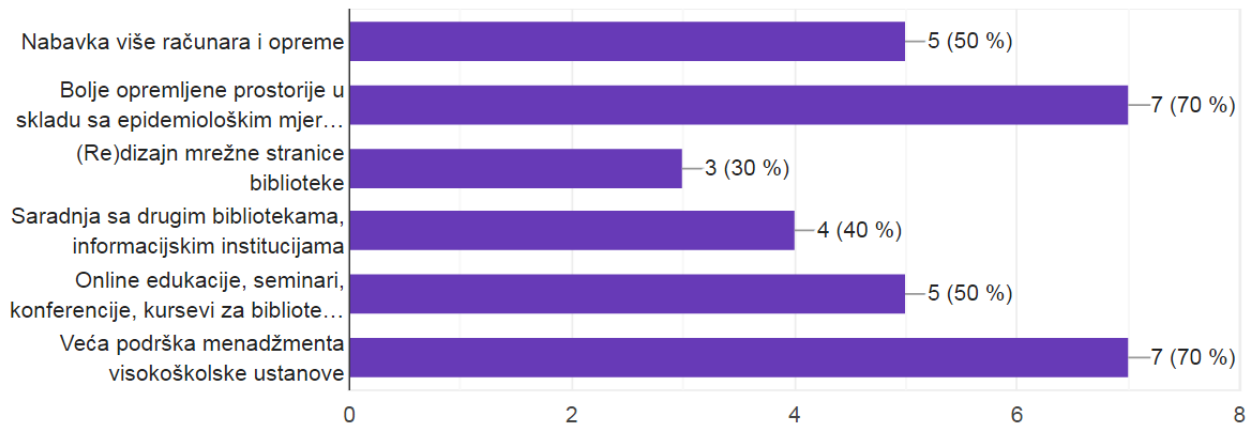
Na anketno pitanje o tome da li se redovno vrši vrednovanje informacijskih usluga biblioteke od strane korisnika, 50% ispitanika je odgovorilo da biblioteka ne vrši redovno vrednovanje informacijskih usluga biblioteke od strane korisnika, 30% ispitanika da su redovno vršili vrednovanje prije pandemije COVID-19, sada ne. 10% njih da vrše vrednovanje, dok je također 10% njih odgovorilo da biblioteka redovno vrši vrednovanje informacijskih usluga, kao i prije pandemije, ali sada online putem.

Iz pitanja o tome kako je po mišljenju bibliotekara pandemija utjecala na kvalitet u pružanju informacijskih usluga biblioteke, saznajemo da je pandemija ugrozila kvalitet usluga u velikoj mjeri kod 30% ispitanika. Kod drugih 30% ispitanika pandemija nije imala nikakvog uticaja na informacijske usluge koje biblioteka pruža. 10% njih je imalo ugrožene informacijske usluge, u blažoj mjeri. 10% njih je čak pospješilo svoje informacijske usluge. Dok je njih 20% odgovorilo pod *ostalo*, detaljnije: „Klasične usluge u vezi sa štampanom građom su nešto smanjene, ali su se digitalne usluge povećale - digitalizacija separata i dijelova publikacija na fair use osnovi povećala kao i korištenje profesionalne online platforme za učenje na daljinu; Pandemija je utjecala na usluge koje zahtijevaju direktan kontakt sa korisnicima.“

U smislu mogućnosti unapređenja informacijskih usluga u bibliotekama, po mišljenju 70% ispitanika potrebne su bolje opremljene prostorije u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite. 70% njih je odgovorilo kako im je potrebna i veća podrška menadžmenta visokoškolske ustanove. 50% njih je odgovorilo kako je potrebna nabavka više računara i opreme. 50% ih je odgovorilo kako je potrebno organizovanje online edukacije, seminara, konferencije, te kurseve za bibliotekare. 40% njih je odgovorilo kako je potrebna saradnja sa drugim bibliotekama, informacijskim institucijama, i 30% ispitanika je odgovorilo kako je potreban (re)dizajn mrežne stranice biblioteke, što možemo vidjeti na Slici 15 ispod.

Kakvo je Vaše mišljenje o tome kako se mogu dodatno unaprijediti informacijske usluge biblioteke u vremenu pandemije (moguće odabrati više odgovora)?

10 odgovora



Slika 15: Mišljenje bibliotekara o unapređivanju informacijskih usluga tokom pandemije

Na posljednje pitanje ankete koje je bilo u formi slobodnog odgovora (Vaši dodatni komentari) odgovorio je samo jedan ispitanik: „Pandemija je najviše utjecala na pristup korisnika fizičkim prostorijama, naročito čitaonicama. Također više nije moguće fizičko usluživanje većeg broja korisnika istovremeno.“

3.2. Diskusija

Cilj anketnog istraživanja, čiji su rezultati prikazani u prethodnom poglavlju, bio je ispitati na koji način se pružaju informacijske usluge odabranih visokoškolskih biblioteka za vrijeme pandemije COVID-19, te otkriti kako visokoškolski bibliotekari komuniciraju sa svojim korisnicima u vremenu globalne pandemije, koje su informacijske usluge u bibliotekama najzastupljenije, na koji način je osiguran pristup građi te kakva je reakcija i pomoć krovnih institucija upućena visokoškolskim bibliotekama tokom globalne pandemije.

Istraživanje se temeljilo na sljedećim hipotezama: visokoškolski bibliotekari su unaprijedili informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19; korisnici koriste ponajviše digitalne informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19; visokoškolske ustanove pomažu bibliotekama u unapređivanju informacijskih usluga za vrijeme pandemije COVID-19.

Kako je u radu spomenuto, visokoškolski bibliotekari se i dalje moraju nositi sa situacijom izazvanom širenjem pandemije COVID-19, to znači da su okolnosti za obavljanje njihovih radnih obaveza znatno promjenjene. Između ostalog, kako saznajemo iz odgovora ankete, polovina ispitanika svoje radne obaveze obavlja kombinovano, radom od kuće i radom u prostorijama biblioteke, dok druga polovina svoje radne obaveze obavlja isključivo u prostorijama biblioteke. Međutim, 30% ispitanika nema prikazane dokumente koji ukazuju na izmjenjeno poslovanje biblioteke tokom pandemije COVID-19, dok ostali ispitanici svoje korisnike obavještavaju ili na mrežnoj stranici biblioteke ili na mrežnoj stranici akademije/fakulteta. Također, ono što je zabrinjavajuće jeste da 20% ispitanika uopšte nemaju mrežnu stranicu biblioteke, iako je planiraju dizajnirati.

Pandemija je uticala na poslovanje visokoškolskih biblioteka, a s tim i na informacijske usluge koje pružaju te komunikaciju između korisnika i bibliotekara. Izdvaja se odgovor jednog ispitanika koji kaže kako je „pandemija utjecala na usluge koje zahtijevaju direktan kontakt sa korisnicima.“ Biblioteke koje su od ranije imale razvijene digitalne informacijske usluge, imale su manje problema u svom poslovanju tokom pandemije, u odnosu na one biblioteke koje su tokom pandemije tek počele uvoditi digitalne informacijske usluge. Iz anketnih odgovora saznajemo da je pandemija ugrozila kvalitet pružanja informacijskih usluga u velikoj mjeri, kod 30% ispitanika. Međutim, postoje i pozitivni primjeri koji kažu kako kod 30% ispitanika pandemija nije imala nikakvog uticaja na informacijske usluge koje biblioteka pruža, dok je njih 10% čak pospješilo svoje informacijske usluge. Izdvaja se i odgovor jednog ispitanika koji kaže kako „Klasične usluge u vezi sa štampanom građom su nešto smanjene, ali su se digitalne usluge povećale - digitalizacija separata i dijelova publikacija na fair use osnovi povećala kao i korištenje profesionalne online platforme za učenje na daljinu.“

Primjetimo da je komunikacija na relaciji bibliotekar-korisnik jako važna kako za korisnike tako i za bibliotekare. Visokoškolskim bibliotekarima i njihovim korisnicima je novonastala situacija znatno otežala ili posve onemogućila komunikaciju „licem u lice“. Prema anketnim odgovorima, svi ispitanici komuniciraju sa svojim korisnicima putem e-maila i telefona. Pored ovih vidova komunikacije neki bibliotekari komuniciraju i preko web platforme i preko live chat usluge, dok video poziv kao oblik komunikacije ne koristi niko od ispitanika.

Usluga *Pitajte bibliotekara* olakšava korisnicima visokoškolskih biblioteka procese učenja, istraživanja i sl. Biblioteke koje su imale ovu uslugu još od prije pandemije COVID-19, brzo i

jednostavno su komunicirale sa korisnicima njihove informacijske potrebe tokom lockdown-a, ali i sada. Pojedini ispitanici navode da su se ove usluge koristile u njihovim bibliotekama podjednako i prije i tokom pandemije COVID-19, neki navode da korisnici koriste ovu uslugu više u odnosu na period prije pandemije, dok ostali navode kako su korisnici na početku pandemije više koristili ovu uslugu, sada manje. Međutim, kada su u pitanju ostali ispitanici, čak 40% ispitanika nemaju tu uslugu uopšte. Dok neke biblioteke smatraju da ovu uslugu realiziraju na nešto drugačiji način, kako saznajemo iz anketnih odgovora, jedna biblioteka ima posebno izdvojenu web stranicu za biblioteku gdje su jasno navedeni podaci o bibliotekaru te se studenti bibliotekaru obraćaju putem Office 365 platforme, e-maila ili telefona.

Kada su u pitanju radni zadaci visokoškolskih bibliotekara, istraživanje je pokazalo da su najčešći poslovi bibliotekara tokom pandemije: odgovaranje korisnicima na referentna pitanja, pretraživanja baza podataka za korisnike, te posudba građe, u skladu s epidemiološkim mjerama zaštite. Ovo su poslovi koje su bibliotekari najčešće obavljali i prije pandemije COVID-19, međutim, pandemija je dovela do toga da se pojedini poslovi rade u većoj mjeri, poput digitalizacije građe na zahtjev, u skladu sa Zakonom o autorskim i srodnim pravima, izrade otvorenih obrazovnih sadržaja i sl.

Za biblioteke je jako bitno saradivati sa drugim istim i/ili sličnim ustanovama, a pogotovo kada su u pitanju nove nepoznate situacije sa kojima se bibliotekari susreću, upravo kao što je pandemija COVID-19. Saradnjom sa drugim ustanovama mogu poboljšati svoj rad i/ili pomoći nekome. Rezultati istraživanja u tom smislu su pokazali da polovina ispitanika saraduje sa drugim bibliotekama u cilju unapređenja informacijskih usluga, i upućuju korisnike na druge srodne biblioteke i/ili ustanove, dok ostali nemaju potrebe za tim. Samo je jedna biblioteka uspostavila nova partnerstva, i to sa drugim bibliotekama, informacijskim ustanovama.

U anketi je postavljeno i pitanje o tome da li su i koje su nove informacijske usluge uvedene u visokoškolskim bibliotekama tokom pandemije. Odgovori nisu bili ponuđeni, pa su bibliotekari imali slobodu da napišu svoje odgovore, u kojima saznajemo da je jedna biblioteka, naprimjer, uvela online chat, a druga je tokom lockdown-a započela sa digitalizacijom građe na zahtjev korisnika.

Vrednovanje informacijskih usluga biblioteke je jako bitno u svrhu unapređivanja istih. Korisnici moraju dati svoj feedback na informacijske usluge kako bi bibliotekari vidjeli gdje griješe, da li dobro obavljaju svoje radne obaveze, i kako da ih unaprijediti. Upravo ALA

naglašava da *...bi biblioteka trebala redovno ocjenjivati svoje informacijske usluge kako bi osigurala da te usluge slijede ciljeve ustanove i da ciljevi odražavaju potrebe i interese zajednice kojoj se služi...*⁶⁰ Međutim, rezultati istraživanja pokazuju da polovina ispitanika ne vrši redovno vrednovanje informacijskih usluga biblioteke od strane korisnika, a ostali su ili prestali sa vrednovanjem tokom pandemije ili vrednovanje vrše povremeno, prema potrebi. Jedino je jedna biblioteka nastavila sa vrednovanjem informacijskih usluga, uprkos pandemiji COVID-19, te vrednovanje vrši online putem.

Iz anketnih odgovora možemo zaključiti kako je djelimično potvrđena hipoteza o tome da su visokoškolski bibliotekari unaprijedili informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19, obzirom da je ustanovljeno unapređivanje informacijskih usluga kod svega par biblioteka, a što je nedovoljno za potpuno potvrđivanje postavljene hipoteze.

Pitanje koje je jako važno za informacijske usluge u visokoškolskim bibliotekama, bez obzira na trenutno stanje sa pandemijom COVID-19, jeste posjedovanje računara sa pristupom Internetu za korisnike biblioteke. Porazna informacija dobivena kroz anketne odgovore je da 20% biblioteka uopšte ne posjeduju računare sa pristupom Internetu, a taj segment je jako važan za visokoškolske biblioteke i njihove korisnike, koji pored konsultiranja građe koja se nalazi u bibliotekama, imaju nerijetko i potrebu da koriste računare sa pristupom Internetu u prostorijama biblioteke. Polovina anketiranih biblioteka (koje imaju ovu opremu) dopušta pristup računarima sa pristupom Internetu u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite, uz prethodnu rezervaciju, dok je korisnicima druge polovine biblioteka, pristup računarima potpuno onemogućen. Na taj način, korisnici koji nemaju opremu i/ili imaju problema sa ličnim računarima, Internetom, pristupom i sl., mogu biti oštećeni, ali biblioteke se moraju pridržavati svih epidemioloških mjera zaštite. Također, upravo je tokom pandemije COVID-19 prepoznata i važnost projekata digitalizacije na zahtjev, a te projekte može ugroziti nedostatak opreme. S tim u vezi, ispitanici su odgovorili kako njihovi korisnici izražavaju želju i zainteresovanost za digitalizacijom građe, ali velika većina biblioteka nema nikakvu opremu za digitalizaciju građe, dok ostali ili imaju opremu ili digitalizuju građu u saradnji sa drugim ustanovama.

Pojedini korisnici visokoškolskih biblioteka nemaju razvijene vještine informacijske pismenosti, tako da je zadatak bibliotekara da realizira programe informacijske pismenosti ali

⁶⁰American Library Association - ALA. (2000) Guidelines for Information Services. Dostupno na: <http://www.ala.org/tools/guidelines/standardguidelines> pristupljeno: 6.12.2020.

i da redovno pomaže korisnicima oko pretraživanje Interneta, baza podataka i tome slično. U tom smislu, 30% ispitanika je odgovorilo kako korisnici češće traže tu vrstu pomoći od bibliotekara tokom pandemije, a u odnosu na period prije pojave pandemije, dok preostali ispitanici nisu imali promjena u takvim zahtjevima korisnika. Međutim, jako malo ispitanika u vremenu pandemije realizira online programe informacijske pismenosti, a djelimično ohrabrujuća činjenica u tom pogledu je da su ispitanici u daljim odgovorima naveli kako planiraju izraditi različite otvorene obrazovne sadržaje u formi video i audio zapisa, online priručnika, tutorijala i sl.

Potrebe za informacijskim uslugama biblioteke imaju svi korisnici visokoškolskih biblioteka, kako studenti tako i nastavno osoblje, ali 40% ispitanika otkriva kako studenti više koriste informacijske usluge, dok u 10% biblioteka nastavno osoblje više koristi informacijske usluge u odnosu na studente, u vremenu pandemije. Kod preostalih ispitanika, svi korisnici biblioteke koriste usluge podjednako.

S obzirom na činjenicu da pojedine anketirane biblioteke posluju u vrlo specifičnim uslovima, s nedovoljnom računarskom opremom i opremom za digitalizaciju građe, nemogućnošću održavanja online edukacija, biblioteke su onemogućene u pružanju određenih informacijskih usluga, pa je hipoteza o tome da korisnici koriste ponajviše digitalne informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19, također djelimično potvrđena. Pojedine anketirane biblioteke pokušavaju na druge načine nadomjestiti spomenute prepreke, kao što je digitalizacija građe u saradnji sa drugim ustanovama, ali to je nedovoljno za potpuno potvrđivanje postavljene hipoteze.

IFLA-ina ključni resursi za biblioteke za vrijeme COVID-19⁶¹, nam demonstriraju koliko je bitno da se biblioteke pridržavaju epidemioloških mjera zaštite tokom svog poslovanja. Na taj način štite i svoje osoblje i korisnike. U tom smislu, ohrabruje da svi ispitanici paze na epidemiološke mjere zaštite tokom posudbe građe, neki je smještaju u karantin nakon posudbe, a neki imaju ograničenu posudbu štampane građe, u slučaju da ne postoji digitalni ekvivalent. Pandemija je također uticala na to da korisnici imaju, nerijetko, ograničeno kretanje, u odnosu na period prije pandemije, imajući to na umu, pojedine biblioteke su produžile rok posudbe građe, a neke su ipak zadržale ranije definisano vrijeme posudbe građe.

⁶¹International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA. (2020) *COVID-19 and the Global Library Field*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> pristupljeno: 20.12.2020.

Visokoškolske biblioteke ne bi mogle realizirati planirane projekte i uspješno poslovati bez pomoći menadžmenta ustanove, a ispitanici otkrivaju kako su određene visokoškolske ustanove povremeno sazivale sastanke posvećene radu u pandemijskim okolnostima, na početku pandemije, u vidu online sastanaka, da neke sastanke održavaju redovno.

Preostali ponuđeni odgovori na anketna pitanja pokazuju da ispitanici smatraju kako su visokoškolskim bibliotekama tokom pandemije COVID-19 potrebne bolje opremljene prostorije u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite, nabavka više računara i opreme, organizovanje online edukacija, seminara, konferencija, te kurseva za bibliotekare, saradnja sa drugim bibliotekama, informacijskim institucijama, te (re)dizajn mrežnih stranica biblioteka. Većina ispitanika navodi kako im je jako potrebna veća podrška menadžmenta visokoškolske ustanove. Tako da na osnovu i tih odgovora iz anketnih pitanja, možemo zaključiti kako je i hipoteza o tome da visokoškolske ustanove pomažu bibliotekama u unapređivanju informacijskih usluga za vrijeme pandemije COVID-19, tek djelimično potvrđena jer sve visokoškolske ustanove ne pomažu anketiranim bibliotekama u unapređivanju informacijskih usluga za vrijeme pandemije COVID-19, u onoj mjeri u kojoj je to neophodno, prema mišljenju ispitanika.

5. ZAKLJUČAK

Pandemija COVID-19 je iznenadno zadesila sve sfere ljudskog života, uključujući biblioteke koje su morale prilagoditi svoje poslovanje novonastaloj situaciji, a cilj ovoga rada je bio istražiti na koji način je pandemija djelovala na pružanje informacijskih usluga u odabranim visokoškolskim bibliotekama. Istraživanje se temeljilo na sljedećim hipotezama: visokoškolski bibliotekari su unaprijedili informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19; korisnici koriste ponajviše digitalne informacijske usluge biblioteke za vrijeme pandemije COVID-19; visokoškolske ustanove pomažu bibliotekama u unapređivanju informacijskih usluga za vrijeme pandemije COVID-19.

S tim u vezi, nakon *Uvoda*, u poglavlju ovoga završnog magistarskog rada pod naslovom *Informacijske usluge u visokoškolskim bibliotekama*, govorilo se o pojmu informacijskih usluga, s posebnim fokusom na informacijske usluge visokoškolskih biblioteka. U poglavlju je ponuđen i kraći osvrt na razvoj informacijskih usluga, velika pažnja se posvetila informacijskim uslugama u mrežnom okruženju, kao i ključnim preporukama ALA-inih smjernica za informacijske usluge te IFLA-inih smjernica za digitalne referentne usluge. Također se ukazalo na značaj realizacije programa informacijskog opismenjavanja u visokoškolskim bibliotekama.

U narednom poglavlju rada, *Visokoškolske biblioteke i pandemija COVID-19*, pažnja se posvetila promjenjenim okolnostima pružanja bibliotečko-informacijskih usluga u visokoškolskim bibliotekama, kao i rezultatima odabranih istraživanja o informacijskim uslugama visokoškolskih biblioteka u vremenu pandemije, istraživanja ALA-e, EBLIDA-e i LIBER-a.

U sljedećem poglavlju završnog magistarskog rada, *Istraživanje o informacijskim uslugama visokoškolskih biblioteka za vrijeme pandemije COVID-19*, doneseni su i diskutirani rezultati sprovedenog anketnog istraživanja. Nakon sprovedenog anketnog istraživanja o bibliotečko-informacijskim uslugama u odabranim bibliotekama uočava se da su u radu postavljene hipoteze djelimično potvrđene. Za razliku od visokoškolskih biblioteka iz razvijenih europskih zemalja, u ovom radu anketirane visokoškolske biblioteke rade u vrlo specifičnim uslovima (nedostatak IT opreme i sl.). Pojedine anketirane biblioteke su uvele nove informacijske usluge, druge navele kako takvo što planiraju, te da je s ciljem prevazilaženja

prepreka u pružanju bibliotečko-informacijskih usluga u anketiranim visokoškolskim bibliotekama, u pandemijskim okolnostima, neophodna tijesna saradnja bibliotečkog osoblja sa menadžmentom.

6. LITERATURA

1. Abels, E.; Jones, R.; Latham, J.; Magnoni, D.; Marshall, G. J. (2003.) *Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća*. Special Libraries Associations.
2. American Library Association - ALA. (2000) Guidelines for Information Services. Dostupno na: <http://www.ala.org/tools/guidelines/standardsguidelines> pristupljeno: 6.12.2020.
3. Berube, L. (2003) *Digital reference overview*. Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> pristupljeno: 05.12.2020.
4. Bhati, P. (2020) International Journal of Library and Information Studies 10, 2: *Role of Library Professionals in a Pandemic Situation Like COVID-19*. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/342697905_Role_of_Library_Professionals_in_a_Pandemic_Situation_Like_COVID-19_Pankaj_Bhati pristupljeno: 28.11.2020.
5. Bopp, E.R.; Smith C.L. (2011) *Reference and Information Services: An introduction* (4. izd.). Libraries Unlimited: Santa Barbara, California; Denver, Colorado; Oxford, England.
6. Bosančić, B. (2010) *Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi*. Osijek: Filozofski fakultet Osijek.
7. Bosančić, B. (2003) *Put k povezivanju: usluga pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica*. Gradska knjižnica Slavonski Brod.
8. Bryson, J. (2011) *Managing information services :A sustainable approach* (3. izd.). Ashgate.
9. Corral, S. (2000) *Strategic Management of Information Services: A Planning Handbook*. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/220468777_Strategic_Management_of_Information_Services_a_Planning_Handbook pristupljeno: 10.02.2021.
10. Crawford, J. (2000) *Evaluation of Library and Information Services* (2. izd.). Aslib, The Association for Information Management.

11. COVID-19 survey report. (2020) *How Have Academic Libraries Responded to the Covid-19 Crisis?* Liber. Dostupno na: <https://libereurope.eu/wp-content/uploads/2020/12/Covid-19-Report-December-2020.pdf> pristupljeno: 10.02.2021.
12. Dedić, B. E.; Hajdarpašić, L. (2013) *Obrazovanje odraslih /Informacijska pismenost: sadržaj programa obrazovanja nastavnika/ca/*. Bosanski kulturni centar Sarajevo; Institut za međunarodnu saradnju Njemačkog saveza visokih narodnih škola (dvvinternational) Dostupno na: http://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Casopis_1_2013.pdf#page=79 pristupljeno: 22.12.2020.
13. Dizdar, S. (2014) *Informacijska pismenost : smjernice za razvoj inovativnih mrežnih modula*. (2. izd.) Sarajevo : Univerzitet.
14. EBLIDA. (2020) *A European library agenda for the post-COVID 19 age*. Dostupno na: <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf> pristupljeno: 9.12.2020.
15. Erich, A.T. (2020) Postmodern Openings, 11, 3: *Libraries Reaction of Romania to the Crisis Causedby COVID19*.
16. Grover, J. R.; Greer, C. R.; Agada, J. (2010) *Assessing in formation needs: managing transformative library services*. Libraries Unlimited: Santa Barbara, California; Denver, Colorado; Oxford, England.
17. Idkl, F.; Jayasekera, K. (2020) Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, 23, 2: *Reopening the academic library in the post-pandemic season: a lesson-learned from the COVID-19 pandemic*. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/344301008_Reopening_the_academic_library_in_the_post-pandemic_season_A_lesson-learned_from_the_COVID-19_pandemic pristupljeno: 27.11.2020.
18. International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA. (2006) *Digital Reference Guidelines*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> pristupljeno: 05.12.2020.

19. International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA. (2020) *COVID-19 and the Global Library Field*. Dostupno na: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> pristupljeno: 20.12.2020.
20. Kumar, D. A. (2015) *Knowledge librarian: An overview of reference service for the digital era*. West Bengal.
21. Majstorović, Z.; Čelić, T. V.; Leščić, J. (2012) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56, 1: *Strategijski plan razvoja knjižnica: s posebnim osvrtom na zadaće nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu*. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=170254 pristupljeno: 28.02.2021.
22. Mestri, D. D. (2020) *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology: Reopening libraries in COVID 19 pandemic: challenges and recommendations*. Dostupno na: <https://www.ipinnovative.com/journal-article-file/11776> pristupljeno: 20.11.2020.
23. Public Library Association (2020) *Public Libraries Respond to COVID-19: Survey of Response & Activities*. Dostupno na: <http://www.ala.org/pla/issues/covid-19/surveyoverview> pristupljeno: 10.02.2021.
24. Rafiq, M.; Hina, B.S.; Farzand, A.A.; Ullah, M. (2020) *The Journal of Academic Librarianship* 47, 1: *University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective*. Dostupno na: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133320301713?dgcid=rss_sd_all pristupljeno: 28.11.2020.
25. RUSA - A division of American Library Association. *Documents by Topic: Standards, Guidelines, and Recommendations*. Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/documents-topic-standards-guidelines-and-recommendations> pristupljeno: 02.06.2021.
26. Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici: 2. dopunjeno i prerađeno izdanje*. (2. izd.) Lokve.
27. Šimić, J. ; Špiranec, S. (2015) *Informacijska pismenost : priručnik za studente*. Mostar: Sveučilište.

28. Špiranec, S.; Banek, Z. M. (2008) *Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta*. Zagreb : Zavod za informacijske studije.
29. Vitori, V.; Stulić, P.; Bakmaz, M. (2018) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61, 1: *Program informacijsko opismenjavanje tinejdžera gradske knjižnice Zadar*.
30. Yousuf, A. M.; Gatiti, P. (2020) *Health Information & Libraries Journal: The COVID-19 (Coronavirus) Pandemic: Reflections on the Roles of Librarians and Information Professionals*. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/340466106_The_COVID-19_Coronavirus_Pandemic_Reflections_on_the_Roles_of_Librarians_and_Information_Professionals pristupljeno: 28.11.2020.
31. Zubac, A.; Tominac, A. (2012) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 2: *Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkomu radu na daljinu: elektronički izvori za elektroničko učenje hrvatskim sveučilištima*.

7. PRILOG – ANKETNA PITANJA

Spol

Ženski

Muški

Radno iskustvo u biblioteci

0-5 godina

5-10 godina

10-20 godina

Više od 20 godina

Kako obavljate svoje profesionalne obaveze od početka pandemije?

Od kuće

U prostorijama biblioteke

Kombinovano, od kuće i u prostorijama biblioteke

Ostalo...

Da li Vaša biblioteka posjeduje računare sa pristupom Internetu, namjenjene korisnicima biblioteke?

Da, posjeduje računare sa pristupom Internetu za korisnike

Ne, ali planiraju se uvesti

Ne posjedujemo računare sa pristupom Internetu za korisnike

Ukoliko biblioteka posjeduje računare sa pristupom Internetu, da li ih trenutno korisnici biblioteke koriste u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite?

Da, uz prethodnu rezervaciju

Ne, takvo što nije omogućeno

Ostalo....

Da li Vaša biblioteka posjeduje opremu za digitalizaciju građe?

Posjeduje

Ne posjeduje

Ne posjeduje, ali se građa digitalizira u saradnji sa drugim ustanovama

Da li korisnici izražavaju želju, zainteresovanost, da biblioteka digitalizira određenu građu, u skladu sa Zakonom o autorskim pravima?

Redovno

Povremeno

Korisnici ne izražavaju zainteresovanost

Ostalo...

Da li Vaša biblioteka ima mrežnu stranicu?

Biblioteka ima mrežnu stranicu

Biblioteka nema mrežnu stranicu, planira se njen dizajn

Da li su na mrežnoj stranici biblioteke ili fakulteta / akademije prikazani dokumenti koji ukazuju na poslovanje biblioteke tokom pandemije COVID-19?

Prikazani su na vidnom mjestu na mrežnoj stranici biblioteke

Nisu prikazani na mrežnoj stranici biblioteke, ali su prikazani na mrežnoj stranici fakulteta / akademije

Nisu prikazani uopšte

Ostalo...

Koji su Vaši najčešći poslovi tokom pandemije (moguće odabrati više odgovora)?

Pretraživanje baza podataka za korisnike;

Odgovaranje korisnicima na referentna pitanja;

Uređivanje mrežne stranice biblioteke;

Podizanje svijesti o značaju informacijske pismenosti;

Digitalizacija građe, u skladu sa Zakonom o autorskim pravima;

Online programi informacijske pismenosti;

Usluge posudbe štampane građe, u skladu s epidemiološkim mjerama zaštite;

Pomoć pri organiziranju online nastave;

Pomoć pri prikupljanju online sadržaja, materijala za nastavu i sl.;

Saradnja sa drugim bibliotekama u cilju unapređenja informacijskih usluga;

Izrada otvorenih obrazovnih sadržaja;

Ostalo....

Koji vid komunikacije sa vašim korisnicima je najzastupljeniji u vremenu pandemije COVID-19 (moguće je odabrati više odgovora)?

Putem e-maila;

Video poziva;

Web platforme;

Telefona;

Live chat service;

Ostalo...

Da li u vremenu pandemije informacijske usluge biblioteke više koriste studenti ili nastavno osoblje?

Informacijske usluge više koristi nastavno osoblje

Informacijske usluge više koriste studenti

Podjednako

Ostalo...

Da li od početka pandemije upućujete korisnika na druge srodne biblioteke i/ili ustanove, u cilju razrješenja njihovih informacijskih potreba?

Da, ukoliko se ukaže potreba

Ne, nije bilo potrebe za tim

Ne, inače nemamo tu praksu

Ostalo...

Da li imate uslugu *Pitajte bibliotekara*?

Da, usluga je uvedena prije pandemije COVID-19

Da, usluga je uvedena tokom pandemije COVID-19

Ne, usluga se planira uvesti

Ne, nemamo uslugu *Pitajte bibliotekara* i ne planira se skoro uvođenje iste

Ostalo...

Ukoliko imate uslugu *Pitajte bibliotekara*, da li korisnici koriste uslugu *Pitajte bibliotekara* više u odnosu na period prije pandemije?

Korisnici koriste ovu uslugu više u odnosu na period prije pandemije

Povremeno, na početku pandemije korisnici su češće koristili ovu uslugu, sada manje

Usluga se koristi podjednako i prije i tokom pandemije COVID-19

Korisnici ne koriste ovu uslugu uopšte

Ostalo...

Da li u vezi sa uslugom *Pitajte bibliotekara* na web stranici imate često postavljena pitanja?

Da, često postavljena pitanja su uvedena prije pandemije COVID-19

Da, često postavljena pitanja su uvedeno tokom pandemije COVID-19

Ne, planiraju se uvesti

Ne, nemamo ovu uslugu prikazanu na web stranici

Dobivate li veći broj upita od strane korisnika za pomoć pri pretraživanju Interneta, baza podataka i sl., u odnosu na period prije pandemije?

Korisnici češće traže pomoć

Na početku pandemije korisnici su češće tražili pomoć

Nema promjena u odnosu na period prije pandemije COVID-19

Ostalo...

Da li održavate online programe informacijske pismenosti?

Redovno održavamo online edukacije korisnika iz informacijske pismenosti

Počeli smo sa online edukacijama tokom pandemije COVID-19

Nemamo uslove za online edukacije

Ne planiramo održavati online programe informacijske pismenosti

Ostalo...

Da li je Vaša biblioteka tokom pandemije COVID-19 kreirala neke otvorene obrazovne sadržaje za svoje korisnike u obliku video ili audio zapisa, online priručnika, tutorijala i sl. (moguće zaokružiti više odgovora)?

Kreirani su priručnici za korisnike;

Kreirani su audio zapisi za korisnike;

Kreirani su video zapisi za korisnike;

Kreirani su priručnici iz informacijske pismenosti;

Bibliotekari planiraju kreiranje različitih otvorenih obrazovnih sadržaja;

Ostalo...

Da li se posudba štampane građe održava u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite?

Maksimalno pazimo na epidemiološke mjere zaštite tokom posudbe građe, smještajući građu u karantin nakon posudbe

Ne vršimo posudbu štampane građe tokom pandemije COVID-19

Ostalo...

Da li je produženo vrijeme posudbe građe?

Vrijeme posudbe građe je produženo do 30 dana

Vrijeme posudbe građe je produženo do 60 dana

Vrijeme posudbenije produženo

Da li ste i koje nove informacijske usluge uveli tokom pandemije COVID-19?

Odgovor....

Da li ste tokom pandemije uspostavili nova partnerstva sa drugim sličnim ustanovama?

Da, sa drugim bibliotekama, informacijskim ustanovama

Ne, nije bilo potrebe za tim

Ostalo...

Da li menadžment visokoškolske ustanove saziva redovne sastanke u cilju ohrabrivanja i pomoći bibliotekarima u vrijeme pandemije?

Redovno se održavaju sastanci

Povremeno, na početku pandemije, u vidu online sastanaka

Visokoškolske ustanove nisu uopšte sazivale sastanke tokom pandemije COVID-19

Ostalo...

Da li se redovno vrši vrednovanje informacijskih usluga biblioteke od strane korisnika?

Da, vrednovanje je vršeno i prije pandemije, a sada se vrši online putem

Da, vrednovanje je vršeno prije pandemije COVID-19, sada ne

Ostalo...

Kako je po Vašem mišljenju pandemija utjecala na kvalitet u pružanju informacijskih usluga biblioteke?

Usluge su se pospješile

Pandemija nije imala nikakvog utjecaja na usluge koje biblioteka pruža

Pandemija je ugrozila kvalitet usluga, u blagoj mjeri

Pandemija je ugrozila kvalitet usluga, u velikoj mjeri

Ostalo...

Kakvo je Vaše mišljenje o tome kako se mogu dodatno unaprijediti informacijske usluge biblioteke u vremenu pandemije (moguće odabrati više odgovora)?

Nabavka više računara i opreme;

Bolje opremljene prostorije u skladu sa epidemiološkim mjerama zaštite

(Re)dizajn mrežne stranice biblioteke;

Saradnja sa drugim bibliotekama, informacijskim institucijama;

Online edukacije, seminari, konferencije, kursevi za bibliotekare;

Veća podrška menadžmenta visokoškolske ustanove

Ostalo...

Vaši dodatni komentari....

8. PRILOG- POPIS GRAFIKONA

Slika 1: Oprema visokoškolskih biblioteka

Slika 2: Korištenje računara sa pristupom Internetu

Slika 3: Oprema za digitalizaciju

Slika 4: Zainteresovanost za digitalizacijom građe u skladu sa Zakonom o autorskim pravima

Slika 5: Mrežne stranice biblioteka

Slika 6: Dokumenti o poslovanju biblioteka tokom COVID-19

Slika 7: Poslovi tokom pandemije COVID-19

Slika 8: Komunikacija tokom pandemije COVID-19

Slika 9: Korištenje informacijskih usluga od strane korisnika

Slika 10: Upućivanje na druge srodne biblioteke i/ili ustanove

Slika 11: Usluga „Pitajte bibliotekara“

Slika 12: „Često postavljena pitanja“ unutar usluge „Pitajte bibliotekara“

Slika 13: Informacijski upiti tokom pandemije COVID-19

Slika 14: Vrijeme posudbe građe

Slika 15: Mišljenje bibliotekara o unapređivanju informacijskih usluga tokom pandemije