Ponašanje korisnika pri predmetnom pretraživanju knjižničnog kataloga

Petković, Sniša; Majlinger-Tanocki, Inge

Source / Izvornik: **Knjižničarstvo : glasnik Društva bibliotekara Slavonije i Baranje, 2019, 23, 85 - 96**

Journal article, Published version
Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:206:456872

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**



Repository / Repozitorij:

RGISKO - Repository of the City and University Library Osijek





PONAŠANJE KORISNIKA PRI PREDMETNOM PRETRAŽIVANJU KNJIŽNIČNOG KATALOGA

Subject searching behaviour at the library catalogue

Siniša Petković
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
spetkovic@gskos.hr

Inge Majlinger-Tanocki
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
ingem@gskos.hr

UDK /UDC **025.343: 025.4**
Pregledni rad / Review article
Primljeno/Received: 17.05.2018.

Broj bibliografske jedinice

342

Sažetak

Tema ovoga rada jest predmetni katalog i korisnički pristup pri pretraživanju predmetnog kataloga. Za kvalitetno pretraživanje svih vrsta informacija, osim formalnog, abecednog kataloga, u knjižnici je važno izgraditi dobar predmetni katalog koji omogućuje korisnicima pronalaženje željene informacije na najlakši mogući način. Predmetni katalog pristupačan je za iscrpna pretraživanja publikacija i dokumenata, gdje korisnici prilikom pretraživanja mogu naići na različite poteškoće, no isto tako i olakotne okolnosti. Prilikom pretraživanja predmetnog kataloga korisnici pokazuju različite oblike ponašanja, što ukazuje na činjenicu kako je bitno korisničke sustave temeljiti na potrebama i ponašanju korisnika. Nadalje, u radu će se prikazati kako se korisnici služe predmetnim pretraživanjem i koji su problemi i očekivanja s kojima se susreću pri pretraživanju.

Korisnici imaju različita znanja o određenom sustavu kojim se služe, a samim time i različite potrebe, stoga je bitno korisničko sučelje oblikovati, temeljiti i prilagoditi upravo različitim korisničkim potrebama i zahtjevima. Značajke svakog korisnika uvelike utječu na njegovo ponašanje pri pretraživanju i povlačenju željenih informacija, a to, dakako, određuje i oblikovanje pretraživačkog sučelja i sustava od strane informacijskih stručnjaka i samih ustanova koje se bave pružanjem informacijskih usluga.

Ključne riječi: ponašanje korisnika, predmetni katalog, pretraživanje predmetnog kataloga, korisničke potrebe, akademske knjižnice, informacijski sustavi

Summary

The topic of this paper is the subject catalog and user access while subject catalog seeking. For a quality search of all kinds of information, except for a formal, alphabetical catalog, the key role lies in creating a good subject catalog that allows users to find the information they want in the easiest way. The subject catalog is accessible for comprehensive searches of publications and documents, where users may encounter various difficulties while searching, but also extenuating circumstances. While browsing the catalog, users exhibit different behaviors, which indicates the importance of building and creating information systems based on users' needs and behavior. Furthermore, the paper will show how patrons use the subject headings search and what are the problems and expectations they encounter throughout their query.

Users have different knowledge of the particular system they are using, and therefore different needs, so it is important to design, base and adapt the user interface for exactly different user needs and requirements. The characteristics of each user greatly influence his/her behavior while searching for and retrieving desired information, and this, of course, is determined by the design of the search interface and systems by the information professionals and the institutions involved in providing information services.

Keywords: user behaviour, subject catalogue, subject headings searching, user information needs, academic libraries, information systems

Uvod

Svrha predmetnog kataloga kao informacijskog sustava jest da omogući korisnicima pristup točnim, valjanim informacijama za koje su postavili upit. Većina će korisnika postaviti upit analogijom, odnosno predmetnicama koje su izrađene u informacijskom sustavu[1], na isti ili sličan način s obzirom na uočene predmetnice. Međutim, ako sustav izrade predmetnog kataloga u knjižnici nije ujednačen, posebno ako se pri izradi istih ne koriste tezaurus ili strogo kontrolirani rječnik i utvrđena pravila pri definiranju predmetne

[1] U daljnjem tekstu katalog

odrednice, korisnik se može naći u nedoumici te nailazi na problem s pribavljanjem željenog dokumenta ili tražene informacije.

Pitanje predmetne odrednice središnje je pitanje predmetnog kataloga [2]. Način na koji će biti oblikovana predmetna odrednica, bitno određuje lakoću pretraživanja kataloga. Jasno i jednoznačno oblikovana predmetna odrednica, korisniku će omogućiti jednostvano i lako dolaženje do tražene informacije za koju je postavio upit. Predmetne pristupnice u računalnom okruženju mogu biti i podatci o formalnim obilježjima građe, pa je podjela između predmetnih i ostalih vrsta pristupnica danas teško odrediva.[3] Bitno je istaknuti da je za kvalitene načine pretraživanja bitno korisničko poznavanje i razumijevanje informacijskog sustava koji pretražuje, a to prvenstveno podrazumijeva prije svega informatičku, a potom i informacijsku pismenost. Pri informacijskom opismenjavanju korisnika veliku ulogu igra stručno i susretljivo knjižično osoblje i informacijski stručnjaci, koji, u slučaju da se korisnik ne snalazi kod pretraživanja, može uvijek pružiti pravovaljanu informaciju i uputiti ga u mogućnosti pretraživanja i pronalaženja željene informacije.

Korisnici i korisničko ponašanje pri pretraživanju predmetnog kataloga

Korisnici se međusobno razlikuju u načinu pretraživanja informacija, a kvalitetan informacijski sustav upravo i jest onaj koji će postavljenim upitom korisnicima omogućiti pristup traženim informacijama. Korisnička pitanja o građi iz određenoga stručnog područja, kao i pitanja o određenom predmetu, svoj odgovor nalaze u stvarnom katalogu.[4]

Najznačajnije odlike korisnika koje utječu na na njegovo ponašanje pri pretraživanju informacija jesu dob, spol, obrazovanje, iskustvo, svrha istraživanja, istraživački stadij i slično. Naime, većina kataloga kojima se korisnici služe, od njih zahtijeva određeni napor. Znači, korisnik mora preoblikovati i ponovno postavljati novi upit, sve dok ne dobije odgovarajuće rezultate, naravno pod pretpostavkom da točno zna što želi, da može opisati potrebnu informaciju u obliku koji je prihvatljiv računalnom sustavu preko kojega želi doći do željene informacije. Kako bi knjižnični korisnici akademskih i sveučilišnih knjižnica pravilno koristili i znali se služiti katalogom kojim knjižnica raspolaže, potrebno ih je obrazovati. Obrazovanje mora imati jasan i sadržajan program prema kojemu korisnici prvo

[2] Mikačić, Mira. Teorijske osnove sustava za predmetno označivanje. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1996., str. 431.
[3] Golub, Koraljka. Predmetno pretraživanje u knjižničnim katalozima s web-sučeljem : magistarski rad. Zagreb : K. Golub, 2003. ([s. l. : s. n.]), str. 27.
[4] Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994., str. 124.

savladaju kako pronaći obavijest u katalozima i bazama podataka, a potom i kako se služiti svim sekundarnim i tercijarnim publikacijama, bibliografskim i drugim mrežama.[5] Korisnici takve akademske knjižnice, trebaju se upoznati s vrstama znanstvenih publikacija i njihovim oblikovanjem. Poučavanjem korisnika određenim metodama (različit pristup svakoj pojedinoj studijskoj skupini) kod korisnika knjižnice stvara se osjećaj sigurnosti jer je na taj način upoznat sa svim raspoloživim izvorima. Također je bitno poučiti korisnike o tome što su znanstvene obavijesti i znanstvene publikacije i kako će im najbrže i najjednostavnije moći pristupiti. Središnja misija knjižnica jest edukacija svojih korisnika za učinkovito korištenje njezinih resursa.[6] Upravo stečena sposobnost korištenja knjžničnim uslugama bez stručne pomoći i dolaženje do željene informacije jesu bitan preduvjet za samostalno i kvalitetno pretraživanje i pristupanje informacijama pri pretraživanju kataloga. Današnja suvremena tehnologija uvelike omogućuje korisnicima mogućnosti pretraživanja i pritupanja željenim informacijama i podatcima, čak i više nego im je poznato.[7] Prvi mrežni katalozi tražili su od korisnika znanje oblikovanja strategije pretraživanja, dok se druga generacija mrežnih kataloga približila korisničkim zahtjevima. Najnovija se pak generacija korisnika mrežnih kataloga susreće s problemom razvoja strategije pretraživanja. Važno je istaknuti kako većina problema koja postoji u mrežnim katalozima, postoji zbog ostataka strukture kataloga u listićima koja se nepovoljno odražava na mrežno okružje. Zbog nemogućnosti oblikovanja sučelja temeljenog na znanjima i vještinama korisnika mrežnog kataloga, korisnici nemaju dovoljno informacija za bilo koju pristupnicu.[8]

Određenje korisnikova pristupa pri traženju informacije

Korisnik s informacijskom potrebom mora istu znati prevesti u pravilan upit za pretraživanje, dakle, koje pojmove upotrijebiti. Tako bi student kroatistike trebao znati koje će termine upotrijebiti pri pretraživanju dokumenata za diplomski rad na temu naglasnog (akcenatskog) sustava hrvatskoga jezika, a pretražujući sučelje predmetnog kataloga.

Dakle, on mora pronaći, među svim pronađenim pravilno odabrati, odabrano iščitati

[5] Isto, str. 155.
[6] Sathe, N. A. – P. Lee – N. Bettinsolli Giuse. A power of information user (PIU) model to promote information integration in Tennessee's public health community. / Journal of the Medical Library Association 4, 92(2004), str. 459.
[7] Golub, Koraljka. Predmetno pretraživanje u knjižničnim katalozima s web-sučeljem : magistarski rad. Zagreb : K. Golub, 2003. ([s. l. : s. n.]), str. 21.
[8] Pri oblikovanju korisničkog sučelja za pretraživanje vrlo je bitno da oni koji ga oblikuju posjeduju znanje o načinu na koji ljudi traže informacije.

i uzeti točno ono što mu za određeni rad treba. Do željenog će rezultata doći pristupi li pretraživanju točnom pristupnicom, odnosno predmetnom odrednicom i upotrijebi li pravilan pojam. Korisnik mora kvalitetno uobličiti svoju potrebu za određenim predmetom. Ukoliko nije u mogućnosti to učiniti sam, stučni knjižničar informator mora korisniku na najbolji mogući način omogućiti pristup traženoj informaciji.

Između knjižničara i korisnika mora vladati razumijevanje; knjižničari moraju poznavati zbirke, a zbirke moraju zadovoljavati potrebe korisnika za znanjem i informacijama.[9] Kada korisnici pokušavaju pronaći specifičnu informaciju u zbirkama, moraju vrednovati bibliografske informacije, tj. znati procijeniti što im je od ponuđenog za njihovu temu bitno i korisno, a što nije.[10]

Ponašanja korisnika pri pretraživanju prvenstveno se odnose na njihovo semantičko (značenjsko) znanje i tehničke vještine korisnika. Upravo se prema tehničkim vještinama korisnika i načinu postavljanja upita[11] može izvršiti vrednovanje sustava kojim sam korisnik pretražuje i staviti onima koji su ga sačinili kao razvidno što je u sustavu manjkavo, a što pak dobro. Dakle, ponašanje korisnika ključno je poboljšanju sustava kojim se informacije pretražuju. Semantičko znanje korisnika, odnosno dublje poznavanje značenja onoga što pretražuje, uz tehničke vještine pretraživanja, vrlo je bitna odrednica korisnikova ponašanja kod povlačenja informacija.

Korisnicima je često prilično teško odrediti pojmove za pretraživanje u predmetnom katalogu pa će korisnik koji traži literaturu o naglasnom (akcenatskom sustavu), pretražujući, posegnuti za općenitijim pojmom, npr. fonetika – hrvatski jezik, dok će drugi koji posjeduje veće semantičko znanje, upotrijebiti pojam akcentuacija – hrvatski jezik, što će ga nedvosmisleno odvesti na pravi put pri traženju informacija kroz predmetni katalog. Ako korisnik ne posjeduje dovoljno semantičkog znanja, kao jednog od koncepata korisničkog ponašanja, neće moći ni opisati informaciju koju treba, pri čemu će pretraživanje informacija postati neučinkovito.

Tražitelji moraju prevesti svoju informacijsku potrebu na opis informacije koju traže.[12] Pri tome se mora osloniti na tehničke vještine, kao dio ponašanja ili se obratiti stručnoj osobi,

[9] Gorman, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006., str. 73.
[10] Rice, J. The hidden role of librarians. // Library Journal 114, 1(1989), str. 57.
[11] Mjera uspješnosti korisnika i pogrešaka pri oblikovanju upita.
[12] Golub, Koraljka. Predmetno pretraživanje u knjižničnim katalozima s web-sučeljem : magistarski rad. Zagreb : K. Golub, 2003. ([s. l. : s. n.]), str. 22.

knjižničaru-informatoru.

Korisnička sučelja kojima korisnici pristupaju, nude mogućnost oblikovanja upita za pretraživanje cjeline, dakle, bez manjkanja pojedinih pojmova, dok određeni sustavi dopuštaju da se kao upit unese bilo koji dio korisnikove ideje o mogućem pojmu.[13]

Korisnikove potrebe utoliko neće biti zadovoljene, što će dovesti do njegova nezadovoljstva, ako ne uspije pronaći točan pojam kojim će oblikovati upit, a sustav ga zahtijeva. To će često biti slučaj ako je predmetni sustav oblikovan prema strogo kontroliranom rječniku ili tezaurusu, a korisnik nije ni od koga upućen u indeks pojmova koje može koristiti pri pretraživanju. Ako se, naime, pri pretraživanju otišlo preširoko, korisnički je upit potrebno postupno sužavati, koristeći pri tome predmetne odrednice iz pronađenih zapisa kao pojmove za novo, uže pretraživanje. Pretraživanje kataloga može obihvatiti niz načina, pri čemu korisnik odabire neke od brojnih mogućnosti kako bi došao do tražene informacije. Dobiveni rezultati pri tome određuju ponašanje korisnka, pa će on tako biti prinuđen stalno preoblikovati svoje upite, kako bi što više suzio izbor u odjednom pronađenom skupu jedinica.

Za pravilno oblikovanje upita potrebna su konceptualna i semantička znanja korisnika koja će odrediti krajnji rezultat pretraživanja i korisnikovo zadovoljstvo ili nezadovljstvo rezultatima pretraživanja.

Pri taženju informacija, korisnici su ponekad suočeni s neuspješnim predmetnim pretraživanjem, kojima su razlozi različiti. Veliki je problem, pri tome, što korisnici, nakon prvog neuspjeha odustaju od pretraživanja uopće, što je određeni oblik ponašanja korisnika. Korisnici koji se slabije služe predmetnim katalogom, a pri tome ih nema tko uputiti u ispravan način dolaženja do informacije i postavljanja upita, kada ne dobiju željene rezultate, odustaju od traženja informacija jer smatraju da informacija i podatak koje traže u katalogu ne postoje. U slučaju da i postoje različite vrste predmetnog pretraživanja u određenom informacijskom sustavu, korisnik toga ne mora biti svjestan.

Važno je da korisnik može mijenjati redoslijed postupaka u pretraživanju i vratiti se na na prethodne upite i promijeniti ih. Stoga je potrebno osigurati upute o mogućnostima i pomoć od strane informacijskog stručnjaka, koji će korisnika uputiti na način kako se preoblikuje upit radi pronalaženja traženih podataka. Istraživanja su pokazala da davanje

[13] Uz to su mu osigurani i odeđeni alati koji olakšavaju pretraživanje i pomoć su u ispitivanju informacijske potrebe.

uputa korisnicima treba biti u različitim oblicima, prema sklonostima korisnika. Dok neki daju prednost elektroničkim uputama, drugi će biti skloniji papirnatom obliku uputa. Bezobzira što su autori uputa u početku očekivali da će najbolji biti papirni oblik komunikacije, ispostavilo se na kraju da je drugačije.[14]

Rasprava koja se odnosi na sklonosti korisnika akademske knjižnice vezana je uz pet komunikacijskih medija koji su korišteni. Dakle, u spomenutim su istraživanjima najvažnije bilo to da su 2D web stranice prihvaćene od korisnika kao najtraženiji oblik uspostavljanja komunikacije između korisnika i knjižnice, dok je značajan nedostatak interesa za isključivo auditivne medije pri uspostavljanju komunikacije među spomenutim čimbenicima.

Ponašanja korisnika u mrežnom okruženju sustava za pretraživanje

Akademske i sveučilišne knjižnice pružaju informacije za nadogradnju znanja. Dakle, studenti, profesori, znanstvenici, svi će u potrazi za raznim informacijama posegnuti za bazama podataka i građom koju im mogu pružiti takve knjižnice. Različita su istraživanja pokazala da korisnici u tim slučajevima pokazuju i različite oblike ponašanja. Dakle, bit je akademske knjižnice kvalitetna usluga davanja podataka korisnicima i pronalaženje željenih informacija na različitim formatima, upravo onakvim, kakvi su potrebni određenom korisniku. No, s druge pak strane, Lancaster navodi kako je predmetno označivanje subjektivan proces, tako da će dvije ili više osoba, ovisno s kojeg gledišta pristupaju dokumentu, različitim terminima predmetno označiti isti dokument.[15] Mogu li u tom slučaju korisnici pronaći odgovarajuće informacije? Svakako mogu jer sve te razlike i sličnosti među predmetnim odrednicama donekle predstavljaju i razlike i sličnosti u korisničkom pristupu pretraživanja predmetnog kataloga.

Korisnici pretražuju javno dostupne knjižnične kataloge pretežno tražeći dokumente prema njihovu sadržaju jer često ne znaju formalne podatke za pretraživanje dokumenata. Područje znanja koje ih zanima pretražuju prema sadržaju, što im omogućuje prikaz dokumenta, odnosno prezentaciju i pregled građe u mrežnom katalogu.

Trend razvoja prema otvorenom pristupu informacijama na internetu, koji omogućuje pregled i pretraživanje informacija, nameće knjižničarskoj zajednici potrebu da

[14] Robertson, Michael J. ; James G. Jones. Exploring Academic Library users' Preferences of delivery Methods for Library Instruction. // Reference & User Services Quarterly, br. 3, 48(2009), str. 259-269.

[15] Usp. Lancaster, F. W. Indexing and abstracting in theory and practice. London : Facet Publishing, 2003. Str. 68-71.

raspolaže standardima i pomagalima za izradu formalnoga i sadržajnog opisa u elektroničkom obliku. Razvoj standarda na internetu, kojemu bi knjižničarsko iskustvo u gradnji i korištenju indeksnih jezika pomoglo, nije novost. Dublin Core, kao opći standard za izradu opisa izvora informacija na internetu, također promiče korištenje nekih od postojećih pomagala knjižničarske struke. Kao rezultat takva pristupa, korištenje klasifikacije u pretraživanju omogućit će pronalaženje i pregledavanje izvora informacija iz mnogih različitih područja ljudske djelatnosti.

Svrha predmetnoga kataloga oduvijek je bila omogućiti svakom korisniku knjižnice i knjižničaru koji sudjeluje u davanju kataložnih obavijesti, u kojim se dokumentima nalazi tekst o traženom predmetu. Svakako, vrlo je važno da knjižničari informatori obrazuju svoje korisnike o tome kako koristiti mrežni katalog te samostalno pretraživati isti.[16]

Rezultati predmetnoga pretraživanja ovisit će o kvaliteti prezentacije u pojedinom korisničkom sučelju, tj. o kvaliteti analitičke obrade dokumenta u pojedinim knjižnicama. Krajnji cilj pretraživanja jest dobivanje kvalitetnog dokumenta koji govori o traženom predmetu, a to će biti omogućeno kvalitetnom predmetnom i sadržajnom analizom dokumenata.

Ukoliko korisnici ne poznaju funkcioniranje pedmetnog pretraživanja putem mrežnog kataloga kojemu pristupaju te ne razlikuju vrste pristupnica koje im stoje na raspolaganju, potrebno je za svaku mogućnost pretraživanja osigurati upute koje bi pomogle u odabiru. Tako korisnici trebaju znati koji će se rezultati iskazati u ovisnosti o odabiru pristupnica.

U uvjetima mrežnoga pretraživanja knjižničnih baza podataka novonastale mogućnosti omogućuju bolji pristup predmetnim odrednicama.

Predmetna pretraživanja, s korisničkoga stajališta, sukladna su rastućem broju informacija i podataka u različitim publikacijama te uočenom sve većem značenju znanja i informacija, kako u znanstvenom i tehnološkom razvoju, tako i u svakodnevnom životu.

Razvoj i sve učestalija primjena predmetnog označivanja, što uvjetuje i razvoj predmetnoga kataloga, dobrim su dijelom povezani s izgradnjom knjižničnog sustava temeljenoga na informacijsko-tehnološkom razvoju. Izgradnja baze podataka za pojedina znanstvena područja uvjetovala je i pospješila načine i mogućnosti pretraživanja putem predmetnih pristupnica mrežnom katalogu.

[16] Usp. Barbarić, Ana; Golub, Koraljka. Istraživanje upravljanja WebPAC-om u fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske (2002), str. 2-6.

Govoreći o predmetnom pretraživanju C. Long izradio je smjernice za oblikovanje sučelja WebPac-a o pristupačnosti i uputama za korisnike koje će poboljšati predmetno pretraživanje, a K. Golub citira ga u svom radu u kojem govori o predmetnom pretraživanju u knjižničnim katalozima s Web-sučeljem te navodi:

Na početnoj stranici za pretraživanje trebale bi postojati obje mogućnosti pretraživanja, i zaključne riječi i za predmetne odrednice te bi trebale biti dovoljno istaknute.

• Upute za pojedine mogućnosti pretraživanja trebale bi jasno opisati koja se vrsta pretraživanja provodi.

• U opciji za ključne riječi potrebno je navesti koja će se polja iz bibliografskog zapisa pretraživati.

• Korisnicima je pri pretraživanju po predmetnim odrednicama potrebno reći da pojmovi iz njihova upita za pretraživanje moraju odgovarati onima iz popisa predmetnih odrednica.

• Predmetni sustav kataloga trebao bi imati izgrađen sustav uputnica.

• Dobiveni zapisi trebali bi sadržavati hiperveze s predmetne odrednice na ostale zapise s istom predmetnom odrednicom.

• Korisnikovi pojmovi za pretraživanje trebali bi u dobivenim zapisima biti posebno istaknuti.

Iako su mogućnosti pretraživanja ponekad neiskorištene pa se korisnici i nadalje susreću s mnogim problemima, problemi su vezani uglavnom uz vještinu prevođenja zahtjeva, odnosno definiranja traženoga korisničkog zahtjeva na jezik kataloga. Osim jezika za pretraživanje, potrebno je poznavati ponašanje korisnika pri pretraživanju, a pri oblikovanju sučelja za pretraživanje uzeti u obzir znanje i vještine korisnika, osigurati upute, pomoć i povratnu informaciju na svakom koraku tijekom pretraživanja. Dakle, da bi korisnik što lakše dobio određenu, željenu informaciju, potrebno je proces pretraživanja oblikovati prema njegovim sposobnostima i zahtjevima, inače sustav nema svoju svrhu.

Važno je pri svemu tome naglasiti kako je korisnička zajednica šarolika i sastoji se od više tipova ljudi, koji imaju različita saznanja, potrebe i različito se ponašaju u određenim situacijama pri pretraživanju informacija. Ako se promatraju korisnici akademskih i sveučilišnih knjižnica, vidljivo je da posjeduju različite razine znanja o korištenju knjižnica, od studenata na dodiplomskom studiju, koji posjeduju malo ili nikakvo znanje i iskustva te kompetencije u pretraživanju informacija, do znanstvenika koji su u pretaživanju i svojim

zahtjevima znatno iskusniji. Kod pretraživanja je bitno da prepoznati ključne riječi, odnosno predmet koji je dijelom studentova područja interesa. Prepoznavanjem ključnih riječi student si može olakšati i ubrzati postupak pretraživanja.[17]

Osobe s tehničkim obrazovanjem imaju bolje rezultate pretraživanja – oni koji su studirali matematiku i prirodne znanosti bili su brži u pretraživanju, nego oni iz humanističkih znanosti.[18] Pojedini korisnici pri pretraživanju i povlačenju informacija imaju i svoje određene, specifične načine pretraživanja, dok drugi mijenjaju ponašanje pri tome, ovisno o zadatku. Pojedini će prvo pravilno i iscrpno promisliti o oblikovanju upita, dok će drugi primijeniti pristup pokušaja i pogrešaka, pri čemu je cilj pretraživanja bolje oblikovanje upita.

Pojedini korisnici istražuju, a pojedini se odlučuju za najizravniji put do cilja. Nekima će od njih određene funkcije biti razumljive i bez poteškoća će se snalaziti u danoj situaciji, dok će druga skupina ipak imati određene probleme s istim funkcijama istog sustava.
Vrlo je bitno istaknuti kako su i informacijske potrebe različite, s mogućnošću stvaranja sve veće razlike među istima i inim potrebama, stoga je potrebno jasno utvrditi koje su mogućnosti i funkcije univerzalne i sami načini traženja informacija te kako će to biti primjenjivo na oblikovanje takvog informacijskog sustava koji će moći zadovoljiti potrebe korisničke skupine različita sastava.

Dakle, uočljivo je, kako su potrebe, ponašanja i znanja korisnika nekog informacijskog sustava različita, što jasno nameće potrebu da u budućnosti sva oblikovanja sustava budu prilagođena svakom pojedincu

Takvo se sučelje može oblikovati i temeljiti na različitim vrstama informacija prikupljenih o korisniku, kao što su njegova znanja o određenom području, vještine pretraživanja kojima vlada, njegove tipične potrebe pretraživana (preciznost), oblikovanje upita, jezik ako je sučelje višejezično, baze koje najčešće pretražuje s pripadajućim lozinkama i sl.[19]

Za oblikovanja sustava, najprimjerenijeg korisniku, da bi se iz njegova ponašanja moglo saznati što više o njemu, potrebno je prikupiti relevantne podatke, što je moguće

[17] Usp. Poropat, Goran; Marušić, Martina; Štimac, Davor. Sustavno pretraživanje baza podataka. // Medicina Fluminensis 53, 4(2017), str. 455-458. URL: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=276247 (2019-08-29)
[18] Golub, Koraljka. Predmetno pretraživanje u knjižničnim katalozima s web-sučeljem : magistarski rad. Zagreb : K. Golub, 2003. ([s. l. : s. n.]), str. 24.
[19] Isto, str. 25.

učiniti na različite načine, kao npr. izrada korisničkog profila pri prvom ulasku u sustav ili praćenjem njegovih postupaka pri traženju i povlačenju informacija.

U konačnici, dobro i kvalitetno oblikovano sučelje trebalo bi sadržavati načine pretraživanja i dobivene rezultate iz prethodnih pretraživanja.

Dakle, korisnici su ti čija bi ponašanja i potrebe bili ključni za oblikovanje sustava kojima pristupaju pri pretraživanju, a informacijski stručnjaci oni koji će ga pravilno s pomoću modela ponašanja korisnika oblikovati. Korisniku je svakako potrebno osigurati pomoć pri pretraživanju i postavljanju upita. Dugoročan bi cilj bio oblikovanje intuitivnih sustava u kojima se dodatna pomoć može svesti na najmanju moguću mjeru, dok se, kratkoročno gledano, može osigurati dodatno obučavanje i upute u pretraživanju, imajući na umu da to nije zamjena za dobro oblikovan sustav.[20]

Zaključak

Svako se pronalaženje informacija temelji na interakciji korisnika s informacijskim sustavom. Korisnik postavlja upit koji se tipično sastoji od riječi koje se uspoređuju s pristupnicama u bazi podataka. Većina današnjih kataloga zahtijeva od korisnika određeni napor, što znači da korisnik mora preoblikovati i ponovno oblikovati svoje upite, sve dok ne dobije odovarajuće, željene rezultate. Karakteristike određenog korisnika, kao što su spol, dob, obrazovanje, iskustvo, istraživački stadij, istraživačko iskustvo, utječu na njegovo ponašanje. Dvije su glavne razine znanja pri pretraživanju: konceptualno znanje koje se odnosi na prevođenje informacijske potrebe u upit za pretraživanje i semantičko znanje koje se primjenjuje pri odabiru mogućnosti sustava. Tako su ponašanja korisnika pri pretraživanju usmjerena na semantičko znanje i tehničke vještine. Dakle, korisnici moraju znati prevesti svoju informacijsku potrebu u opis informacije koju traže, oslanjajući se pri tome na njihovo znanje o problemu.

Korisnici imaju različita znanja o određenom sustavu kojim se služe, a samim time i različite potrebe pa je bitno da korisničko sučelje bude oblikovano, temeljeno i prilagođeno upravo prema zahtjevima i njihovim različitim potrebama i mogućnostima. Značajke svakog pojedinačnog korisnika uvelike utječu na njegovo ponašanje pri pretraživanju i povlačenju

[20] Isto, str. 25.

željenih informacija, a to određuje i oblikovanje pretraživačkog sučelja i sustava od strane informacijskih stručnjaka i samih ustanova koje pružaju informacijske usluge.

Dakle, praćena korisnička ponašanja, pomoći će i omogućiti informacijskim stručnjacima oblikovanje informacijskog sustava na najkvalitetniji mogući način, primjeren svim korisnicima i njihovim potrebama.

Literatura:

Barbarić, Ana; Golub, Koraljka. Istraživanje upravljanja WebPAC-om u fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske (2002), str. 2-6.

Colson, Jeanie. Determining Use of an Academic Library Reference Collection. // Reference & User Services Quarterly, br. 2, 47(2007), str. 168-175.

Discovery of user-oriented class associations for enriching library classification schemes. // Proceedings of the American Society for Information Science and Technology 39, 1(2002), str. 194-203.

Golub, Koraljka. Predmetno pretraživanje u knjižničnim katalozima s web-sučeljem : magistarski rad. Zagreb : K. Golub, 2003. ([s. l. : s. n.])

Gorman, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

Lancaster, F. W. Indexing and abstracting in theory and practice. London : Facet Publishing, 2003.

Lasić – Lazić, Jadranka. Sadržajna obradba danas i pravci razvoja. // Predmetna obradba : ishodišta i smjernice : zbornik radova / uredile Jadranka Lasić-Lazić, Jelica Lešić, Jasna Petric. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 1998. Str. 23-32.

Mikačić, Mira. Teorijske osnove sustava za predmetno označivanje. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1996.

Poropat, Goran; Marušić, Martina; Štimac, Davor. Sustavno pretraživanje baza podataka. // Medicina Fluminensis 53, 4(2017), str. 455-458. URL: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=276247 (2019-08-29)

Read, Eleanor J. Data Services in Academic Libraries. // Reference & User Services Quarterly, br. 3, 47(2007), str. 61-75.

Rice, J. The hidden role of librarians. // Library Journal 114, 1(1989), str. 57-59.

Robertson, Michael J. ; James G. Jones. Exploring Academic Library users' Preferences of delivery Methods for Library Instruction. // Reference & User Services Quarterly, br. 3, 48(2009), str. 259-269.

Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994.