Percepcija i korištenje Wikipedije

Đurđević, Anja

Master's thesis / Diplomski rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:740516

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet u Osijeku

Diplomski studij Informatologije

Anja Đurđević

Percepcija i korištenje Wikipedije

Diplomski rad

Mentor: izv.prof.dr.sc. Sanjica Faletar Tanacković

Sumentor: doc.dr.sc Boris Badurina

Osijek, 2015.

Sadržaj

Sažetak 3
1. Uvod 4
2. Nastanak i rast Wikipedije 5
3. Pitanje relevantnosti Wikipedije 6
3.1.Vandalizam na Wikipediji 7
3.2. Uređivačka politika 9
3.3. Slični projekti 10
4. Vrednovanje kvalitete sadržaja na Wikipediji 10
4.1. Evaluacijski modeli i alati 11
5. Wikipedija u knjižnicama 13
6. Pitajte knjižničare: mrežna informacijsko – referalna usluga 16
6.1. Usluga Pitajte knjižničare u Republici Hrvatskoj 17
7. Istraživanje 18
7.1. Svrha i ciljevi 18
7.2. Metodologija i uzorak 20
7.3. Instrument istraživanja 20
7.4. Analiza rezultata istraživanja 20
8. Zaključak 41
Popis literature 43
Popis priloga 45

Sažetak

Razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije s naglaskom na Web 2.0 mijenja informacijsko ponašanje pojedinaca i postavlja nove izazove pred ustanove poput knjižnica koje su tradicionalno bile prvi, a često i jedini informacijski izvor. Eklatantan je primjer promjene informacijske paradigme Wikipedija, slobodna mrežna enciklopedija koja se prometnula u dominantni referentni izvor današnjice i uz mrežne tražilice predstavlja početak svake potrage za potrebnim informacijama. Wikipediju karakterizira izuzetna otvorenost, a klasičan uređivački postupak zamijenjuje kolaborativnim radom zbog čega se od samog začetka vode rasprave o njezinoj pouzdanosti i kvaliteti. Još jedan u nizu razloga iz kojih se često osporava njezina relevantnost je taj što ne počiva na autoritetu pojedinca već je plod kolektivne inteligencije. Prvi dio rada stoga donosi temeljne teorijske postavke i objašnjava mehanizme nadziranja sadržaja na Wikipediji te kulturu koju je iznjedrila. U njemu se analiziraju različiti aspekti relevantnosti uz osvrt na konkretne načine njezina vrednovanja, ali i prilike koje popularnost ove mrežne enciklopedije pruža knjižnicama. Drugi je dio istraživačkog karaktera, a ispituje percepciju i korištenje Wikipedije fokusirajući se na knjižničare informatore koji sudjeluju u projektu Pitajte knjižničare. Uz interpretaciju rezultata koji govore o osobnim i profesionalnim stavovima knjižničara informatora kao i poznavanju Wikipedije, prikazana su i slična strana istraživanja uz usporedbu pojedinih segmenata.

Ključne riječi: Wikipedija, projekt Pitajte knjižničare, knjižničari informatori, informacijsko ponašanje, relevantnost, istraživanje

1. Uvod

Pojava interneta i postupno stvaranje globalne informacijske mreže još od svoje pojave početkom 90-ih godina 20. stoljeća dovode do informacijske revolucije, mijenjajući način na koje se informacije stvaraju, pohranjuju, diseminiraju, pronalaze i koriste. Tomu je osobito pogodovao razvoj Web 2.0 tehnologije koja omogućuje dodavanje dotad nezamislive dinamičke komponente informacijskom prostoru. Širenjem ovakvih tehnologija korisnici prestaju biti pasivni element u odnosu na izvore informacija te postaju aktivni sudionici u procesu stvaranja i akumulacije znanja koji poprima kolaborativni karakter. Izvrstan primjer produkta Web 2.0 tehnologije u kontekstu dijeljenja znanja popularni je *wiki* koncept koji danas pronalazi široku uporabu u raznim područjima ljudskih interesa, a prijemčivo ime nosi prema havajskoj riječi koja označava brzinu. Radi se o mrežnom alatu koji objedinjuje karakteristike foruma ili društvene mreže s onima baze podataka, uz naglasak na suradničku kulturu i promicanje slobodnog dijeljenja. Najpoznatiji primjer izvrsne implementacije *wiki* tehnologije nedvojbeno je Wikipedija, mrežna enciklopedija koja je uz internetske tražilice iz korijena promijenila informacijske navike prosječnog korisnika. Pojava ovakvih izvora dovodi do stvaranja novog standarda gdje je glavni kriterij odabira upravo brzina protoka informacija, pri čemu tradicionalne ustanove poput knjižnica gube monopol. S druge strane, javlja se uvijek aktualno pitanje relevantnosti izvora koji ne podliježu klasičnom uređivačkom postupku kojim se donedavno vršila selekcija, što je garantiralo određenu razinu kvalitete. U radu će se stoga u prvom dijelu pokušati odgovoriti na pitanje koliko je Wikipedija pouzdan izvor s obzirom na njene nekonvencionalne mehanizme objavljivanja i nadziranja konstantno rastućeg sadržaja, uz osvrt na konkretne mogućnosti koje nudi. Drugo poglavlje uvodi čitatelja u priču o Wikipediji uz objašnjenje konteksta u kojem je nastala i ostvarila globalnu popularnost. U trećem se poglavlju analizira relevantnost Wikipedije u odnosu na njene različite karakteristike, uz detaljno objašnjenje uređivačke politike te raščlanjivanje problema vandalizma koji se često ističe kao glavni protuargument u raspravi o ovom fenomenu. Predstavljeni su i slični projekti koji su naizgled koncipirani kao i Wikipedija, no iz određenih razloga nisu dostigli prepoznatljivost ovakvih razmjera. Četvrto je poglavlje posvećeno vrednovanju kvalitete sadržaja na Wikipediji te su predstavljeni različiti evaluacijski modeli i alati koji pri tome pomažu. U petom se poglavlju Wikipedija problematizira iz perspektive knjižničara, a predstavljeni su i projekti koji Wikipediju koriste kao platformu za promoviranje knjižnice i privlačenje korisnika. Šesto poglavlje uvodi u istraživanje koje čini glavni dio rada uz objašnjenje koncepta i razvoja najpopularnije mrežne

referentne usluge, Pitajte knjižničare, u Republici Hrvatskoj. U sedmom se poglavlju daje prikaz i tumačenje rezultata istraživanja kojim su ispitani aktivni knjižničari informatori koji surađuju u sklopu navedenog projekta. Detaljno se ispituje njihova percepcija Wikipedije kao i poznavanje te prosudba različitih aspekata uz usporedbu sa stranim istraživanjima na istu temu, a nastoji se također istražiti i u kojoj mjeri djelatncima u okviru knjižnične profesije Wikipedija predstavlja potencijalnu prijetnju, a koliko pomoć i priliku za napredak.

2. Nastanak i rast Wikipedije

Povijest Wikipedije započinje u siječnju 2001. godine kada je službeno lansiraju osnivači Jimmy Wales i Larry Sanger u nastojanju da se dopuni Nupedia, tadašnji enciklopedijski projekt koji je okupljao recenzirane tekstove, a ubrzo je napušten u korist slobodne mrežne enciklopedije kakvu danas poznajemo. Ideja iza Wikipedije je jednostavna: svatko može dodavati sadržaj i uređivati postojeći, a u skladu s glavnom misli odabrano je i ime. Wikipedija je, naime, zamišljena kao mrežna enciklopedija kojoj se kao najbržem izvoru pri potrazi za općenitim informacijama moguće obratiti u svakom trenutku. Iako je sadržaj inicijalno bio na engleskom jeziku, ubrzo je došlo do pojava brojnih inačica na različitim svjetskim jezicima kojih je danas više od dvije stotine. Svaka od navedenih verzija načelno je jednaka, no razlikuje se u sadržaju i uređivačkoj praksi. Bitna je razlika i u veličini pa tako engleska inačica s preko 4,6 milijuna članaka i dalje uvelike nadmašuje ostale.[1] U praksi je ovakav koncept ubrzo evoluirao u lako razumljivu bazu znanja iz bilo kojeg područja pa se Wikipedija danas ističe kao jedan od najkorištenijih referentnih izvora, a najčešće i prvi kojemu se obraća pri istraživanju određenog pojma, fenomena ili pojave. Popularnost Wikipedije je neupitna: prema mrežnom alatu koji rangira stranice upravo prema tom kriteriju, engleska inačica Wikipedije zauzima čak šesto mjesto, u odabranom društvu najpopularnijih tražilica, društvenih mreža te servisa za dijeljenje video sadržaja koji su također infiltrirani u svaku poru suvremenog društva. Ova je pozicija određena kombinacijom prosječnog broja dnevnih posjeta te brojem pregleda mrežnih stranica na odabranom mrežnom mjestu u zadnja tri mjeseca,[2] što Wikipediju čini globalnim fenomenom koji nesumnjivo ostavlja vidljiv trag na informacijsko ponašanje pojedinaca.

[1] Usp. Wikipedia. // Wikipedia. URL: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia&oldid=632940033(2014-1-08)
[2] Usp. The top 500 sites on the web URL: http://www.alexa.com/topsites(2014-10-29)

3. Pitanje relevantnosti Wikipedije

Proporcionalno s rastom popularnosti Wikipedije kao platforme za dijeljenje znanja, došlo je i do sve većih kritika javnosti koje se odnose na relevantnost ovakvog informacijskog izvora temeljenog na suradnji i anonimnosti, osobinama karakterističnim za internet. Uzroci sumnjičavosti prvenstveno se odnose na upitnu kvalitetu ove mrežne enciklopedije koja se u mnogočemu razlikuje od tradicionalnih faktografskih izvora, podvrgnutih postupku recenzije i višestrukog vrednovanja. Ako na Wikipediji bilo tko može napisati bilo što, preispitivanje kvalitete sadržaja ne samo da je logično, već i neophodno. Sukladno tome, ovoj su problematici posvećena brojna istraživanja znanstvenog karaktera koja pokušavaju na različite načine kvantificirati relevantnost Wikipedije i usporediti ju s klasičnim referentnim izvorima. Primjer je takvog istraživanja ono međunarodnog znanstvenog tjednika pod nazivom *Nature* iz 2005. godine čiji rezultati na temelju 42 članka pokazuju da se točnost Wikipedije zapravo ne razlikuje mnogo od točnosti tradicionalnih, afirmiranih enciklopedija.[3] Prosječni je članak na mrežnoj inačici Encyclopaediae Britannice, kako je utvrđeno, sadržavao tri greške, dok ih je Wikipedijin u prosjeku sadržavao četiri.[4]

Osim pitanja točnosti, neki od kritičari tvrde da Wikipedija pokazuje sustavnu pristranost te prikriva stvarne ciljeve simulacijom grupne dinamike pa ju većina znanstvenika, povjesničara, profesora i novinara odbacuju kao mješavinu „istina, poluistina te ponekih laži“, posebice kad je riječ o kontroverznim temama koje su osobito podložne manipulacijama. Na udaru je i od strane istaknutih akademskih izdavača koji joj pripisuju potkopavanje slobodne misli te stvaranje lažnih uvjerenja nepotpunim informacijama koje nudi. U skladu s tim, istaknuto istraživačko sveučilište Massachusetts Institute of Technology, primjerice, svojim studentima poručuje da se Wikipediju ne može smatrati vjerodostojnim znanstvenim izvorom te da tek poveznice na kraju svakog njenog članka mogu poslužiti kao potencijalni izvor. Ipak, najvažnija je stavka kritičko mišljenje i vrednovanje kako Wikipedije, tako i bilo kojeg drugog izvora.[5] Što se tiče citiranja u akademskim krugovima, Wikipedijin članak naslovljen „Academic Use“ veoma jasno upozorava da se Wikipedija ne smatra autoritativnim izvorom informacija te da je citiranje mrežne stranice „igra na

[3] Usp. Wikipedia. // Wikipedia. URL: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia&oldid=632940033(2014-1-08)
[4] Usp. Murley, Diane. In defense of Wikipedia. // Law Library Journal 100, 3(2008), str. 597. URL: http://www.aallnet.org/mm/Publications/llj/LLJ-Archives/Vol-100/pub_llj_v100n03/2008-29.pdf (2014-10-21)
[5] Usp. Wikipedia. // Wikipedia. URL: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia&oldid=633857818(2014-10-29)

sreću“. Ipak, članak objašnjava da je bilo koja enciklopedija početni korak pri istraživanju teme, a ne završni te da je svaki izvor potrebno kritički procijeniti.[6] Činjenica da se ovakvi navodi mogu pronaći na samoj Wikipediji donekle ide u prilog percepciji objektivnosti ove mrežne enciklopedije, dok s druge strane znači i ograđivanje od eventualnih grešaka i propusta koji su u okviru ovakve koncepcije ponekad neizbježni, čega su nadležni očito svjesni.

Kada je riječ o pouzdanosti Wikipedije, u obzir je potrebno uzeti nekoliko kriterija koji sažimaju ovaj koncept i pomažu pri vrednovanju. Osim ranije spomenute točnosti podataka u člancima to su razumljivost i sadržajnost, prikladnost stila pisanja, kvaliteta pisanja, korisnost slika koje se nalaze u člancima te istaknutost uvaženih izvora informacija i osjetljivost na krive izmjene sadržaja. Prema tome, ono u čemu Wikipedija možda najviše zaostaje upravo je kvaliteta pisanja koja nije konstantna već varira od jednog do drugog članka, a ponekad čak i unutar iste natuknice. Naime, budući da jedan članak može imati i po tisuće izmjena koje unose stotine različitih ljudi, stil pisanja, razumljivo, nije ujednačen. Također, autori uglavnom pišu o onome što ih zanima pa veličina članka ne mora odražavati važnost ili popularnost teme, a iz istog razloga može se dogoditi izostanak nekih podataka koje bi stručnjaci vjerojatno uvrstili.[7] Bitno je napomenuti i to da Wikipedijina uređivačka politika ne dopušta objavljivanje izvornih sadržaja i istraživanja koja nisu prethodno objavljivana, odnosno novih i neviđenih misli i ideja.[8] Ona nije platforma za plasiranje novih informacija, već referentni izvor koji se oslanja na pouzdane publikacije.

3.1.Vandalizam na Wikipediji

U kontekstu relevantnosti, jedna od najvećih zamjerki vezanih uz Wikipediju zasigurno je vandalizam, odnosno destruktivne izmjene sadržaja u lošoj namjeri kojima ovakav otvoren koncept, za razliku od strogo kontroliranih tradicionalnih oblika, ostavlja prostor. Vandalizam se na Wikipediji manifestira dodavanjem, brisanjem ili modificiranjem teksta članka, a istraživanja

[6] Usp. Academic use. // Wikipedia. URL: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Academic_use&oldid=624195956 (2014-11-14)
[7] Usp. Dizdar, Senada. Ispitivanje percepcije studenata Univerziteta u Sarajevu o kvalitetu znanja do kojeg dolaze putem interneta. // 2. međunarodni simpozij „Digitalizacija kulturne baštine Bosne i Hercegovine“/ Sarajevo: NCD, 2010. , str. 3. URL: http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2037/020%2520DIZDAR.pdf?sequence=1(2014-10-30)
[8] Usp. Pressley, Lauren; McCallum, Carolyn J. Putting the library in Wikipedia. // ONLINE 32, 5(2008). URL: http://www.infotoday.com/online/sep08/Pressley_McCallum.shtml (2015-29-01)

pokazuju da destruktivne izmjene čine 3-6% od ukupnog broja, kao i da je navedeni broj konstantan kroz godine. Što se tiče vrste vandalizma, 84% su očita ubacivanja besmislica koja se lako detektiraju, a slijede brisanja dijelova članka i poveznica, dok je namjerno ubacivanje krivih informacija vrlo rijetko.[9] Uzroci vandalizma su različiti, no u većini je slučajeva, pretpostavlja se, u pitanju jednostavno „ubijanju dosade“ pri čemu su izmjene učinjene impulzivno, bez osobitog razloga i planiranja tog čina. Mnogo su rjeđi slučajevi ciljanog napada u svrhu javnog poniženja ili promišljenog širenja neistina. Najčešće su mete vandala goruće teme vezane uz medijske ličnosti, političke kandidate ili aktualne događaje te načelno kontroverzne teme.

U svjetlu navedenog problema, najveći izazov s kojim se Wikipedija suočava jest upravo pronalazak ravnoteže između dopuštanja slobodnog uređivanja sadržaja s jedne strane te zaštite istinitosti i točnosti informacija koje se nalaze u člancima s druge. U skladu s tim, poduzimaju se različite mjere zaštite i borbe protiv vandalizma, a jedna od korisnih opcija prilikom saniranja učinjene štete je korištenje povijesti izmjena (eng. *revision history*) koja omogućuje izlistavanje svih učinjenih promjena (Prilog 1) što uvelike olakšava nadziranje izmjena (Prilog 2) kao i vraćanje prethodnih verzija. Unutar navedene opcije postoji i raspravište gdje je moguće komentirati kvalitetu pojedinih upisa. Kao preventivna mjera, od 2005. uvedeno je pravilo da je za stvaranje novog članka potrebno posjedovati korisnički račun na Wikipediji. Postoji nekoliko načina na koji je moguće detektirati vandalizam, a u većini slučajeva to automatski čini bot pod imenom ClueBot NG pri čemu se vandala upozorava bez ljudske intervencije. Osim toga, postoji posebna stranica na kojoj su prikazane sve nedavne promjene te urednici koji ih nadziru u cilju što brže reakcije na destruktivne izmjene. Također, svaki registrirani korisnik Wikipedije može promatrati članak koji je kreirao ili ga osobito zanima, što također služi kao mehanizam nadzora. Postoji i mogućnost da vandalizam uoči čitatelj članka, iako je to, s obzirom na prethodno navedene mjere, najmanje izgledno. Korisnici koji opetovano vrše prijestupe blokiraju se nakon četiri upozorenja, čime im je onemogućeno daljnje uređivanje i nanošenje štete.[10] Uz to, ohrabrujuća je i činjenica da za vraćanje članka u stanje prije destruktivne izmjene prođe u prosjeku 14 minuta,[11] što govori da je vandalizam na Wikipediji zapravo mnogo manji i bezazleniji problem nego što se to na prvi pogled čini.

[9] Usp. Dizdar, Senada. Nav. dj, str. 3.
[10] Usp. Vandalism on Wikipedia. // Wikipedia. URL: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Vandalism_on_Wikipedia&oldid=632618490 (2014-11-08)
[11] Usp. Dizdar, Senada. Nav. dj., str. 3.

3.2. Uređivačka politika

Da bi se održala kvaliteta sadržaja, na Wikipediji postoji uređivačka politika koja unatoč otvorenosti kao temeljnoj značajki ipak postavlja izvjesna ograničenja. Za početak, svaka izmjena koju učini neregistrirani korisnik bilježi se u obliku njegove IP adrese. Nadalje, osim stranica koje svatko može uređivati, postoje i zaštićene stranice za čije je uređivanje potrebno zadovoljiti jasne uvjete. Riječ je uglavnom o člancima koji su po svojoj prirodi više izloženi vandalskim napadima te člancima o živućim osobama pa je svrha restrikcija ponajprije prevencija takvih slučajeva. Najčešći tipovi su potpuna zaštita (eng. *full protection*) koja znači da stranice mogu uređivati isključivo administratori koji djeluju na volonterskoj bazi te djelomična zaštita (eng. *semi-protection*) pri čemu ih modificirati mogu samo registrirani korisnici s verificiranim korisničkim računima. Zaštita može biti privremena ili trajna, a uvodi se obično nakon što jedan ili više urednika to predloži na posebnoj, za to namijenjenoj stranici. Vodeći se službenim smjernicama, administrator potom odlučuje hoće li taj zahtjev uvažiti. Zaštićene stranice obilježene su lokotima koji se nalaze u gornjem desnom uglu, pri čemu njihove boje označuju razinu zaštite.

Osim toga, novi članci moraju zadovoljiti Wikipedijinu politiku i smjernice, a ukoliko nisu u skladu s pravilima, administratori ih brišu. Ton kojim je članak pisan mora biti neutralan i objektivan, a predmet bi trebao biti prikladan za enciklopediju. Također, vjerojatno najbitnije pravilo tzv. je provjerljivost (eng. *verifiability*) što znači potkrijepljenost izvorima u kojima su navodi iz članka pronađeni.

Kako je Wikipedija kolektivni projekt, izvjesno je da će u određenim trenutcima doći do nesuglasica između nekolicine urednika po pitanju sadržaja. Neslaganja se ponekad mogu pretvoriti u „uređivačke ratove“ gdje svaka stranka djeluje u skladu sa svojim mišljenjem čime je ugrožena stabilnost i objektivnost članka. Ovakvi se slučajevi stoga najčešće rješavaju sporazumnim putem, a ukoliko takvi pokušaji naiđu na otpor, daljnji se proces odvija u skladu s Wikipedijinim elaboratom o rješavanju sporova.[12]

[12] Usp. Murley, Diane. Nav. dj., str. 595.

3.3. Slični projekti

Wikipedija nije prvi projekt koji se temelji na kolaborativnoj akumulaciji informacija, ali je prva dostigla ne samo globalno prepoznavanje, već i status polazišnog informacijskog izvor. Također, prvi je projekt koji je cjelovitu uređivačku privilegiju dodijelio svima, što je karakteristika koju su kasnije, oslanjajući se na popularnost ove mrežne enciklopedije, prihvatile i mnoge slične stranice suradničkog karaktera. Ipak, s obzirom na ranije spomenute manjkavost Wikipedije, ali i njezin izuzetan potencijal, neprestano se rađaju novi projekti koji pokušavaju usvojiti brojne pozitivne karakteristike Wikipedije uz rješavanje problema upitne relevantnosti vezanih za potpunu slobodu koju pruža. Većina ih je stoga na različite načine ograničila mogućnost uređivanja te postrožila sustav nadziranja. Primjer je Citizendium, pandan Wikipedije koji od svojih autora i urednika, čije se funkcije hijerarhijski razlikuju, zahtijeva predstavljanje stvarnim imenom i prezimenom. Prisutan je također i striktan sustav nadziranja, a osim toga, obvezne su recenzije koje provode stručnjaci iz odabranog predmetnog područja. Slična je i Scholarpedia, slobodna enciklopedija u otvorenom pristupu koja osim osobnog imena autora zahtijeva i afilijaciju odnosno pripadnost akademskoj ustanovi. Prema tome, razvidno je da za razliku od Wikipedije, Citizendium i Scholarpedia počivaju na autoritetu sudionika umjesto na izvorima koje citira što ih, iako su predstavljeni kao slični projekti, razlikuje već u samoj koncepciji.

4. Vrednovanje kvalitete sadržaja na Wikipediji

Uz pitanje relevantnosti vezan je i pojam vrednovanja kvalitete sadržaja na Wikipediji. Da bi se određeni sadržaj proglasio manje ili više „kvalitetnim“, potrebno je ponajprije definirati kvalitetu kao pojam. U skladu s tim, neophodno je ustanoviti niz kriterija koji opisuju kvalitetu i prema kojima se ona potom procjenjuje. Mogućnost evaluacije donosi mnoge prednosti svim sudionicima u informacijskom procesu. U slučaju Wikipedije, vrednovanje ponajprije pomaže čitatelju pri identifikaciji kvalitetnih članaka, a potom i volonterima koje usmjerava i navodi da obrate pažnju na članke koje je, i u kojim aspektima, potrebno doraditi. Sama procjena kvalitete predstavlja osobit izazov, prvenstveno zbog dinamičke orijentacije ove mrežne enciklopedije i pripadajućih karakteristika koje uvelike otežavaju ovaj posao. U to se ponajprije ubraja velik broj članaka koji pokrivaju širok predmetni spektar. Osim toga, ne smije se zanemariti niti stalni rast i nadopunjavanje sadržaja u člancima što dovodi do opasnosti da svaka izmjena utječe na objektivnu

procjenu. U sljedećim se potpoglavljima stoga prikazuju korišteni modeli vrednovanja kao primjeri dva različita pristupa evaluaciji kvalitete.

4.1. Evaluacijski modeli i alati

Unutar Wikipedije postoje mnoge inicijative koje okupljaju volonterske timove usmjerene na unapređenje određenog tematskog područja, lokacije ili specifičnog zadatka. Takva se udruženja nazivaju WikiProjects i danas ih je preko dvije tisuće, a jedan od njih, pod nazivom *article quality grading scheme* bavi se upravo internim vrednovanjem članaka. U tu je svrhu razvijen sustav procjene koji omogućuje nadziranje kvalitete unutar određene kategorije. Za to je najčešće zadužena skupina volontera kojoj navedena spada u predmet proučavanja i osobnog interesa, a među njima se često pojavljuju i stručnjaci iz tog područja.

Pri ocjenjivanju članaka postoje smjernice koje pomažu procjeni različitih aspekata članka te upućuju na područja koja je potrebno unaprijediti. U obzir se pritom prema načinu na koji se pristupa temi uzima razumljivost, istraženost, neutralnost i stabilnost u što spada i upućivanje na druge, renomirane izvore što se smatra veoma bitnom stavkom. Osim toga, procjenjuje se i strukturiranost, konzistentnost te kvaliteta i stil pisanja. Vrednuju se i dodatni sadržaji koji detaljnije pojašnjavaju temu, poput slika ili zvučnih snimki, kao i duljina članka. Radi što bolje ilustracije sustava ocjenjivanja, glavne su kategorije uz opise procjene i preporuke za daljnje uređivanje preuzete iz Wikipedijinog članka[13] te prikazane na Slici 1.

Kategorija	Procjena	Preporuke za uređivanje
FA (*Featured Article*)	Istaknuti članak primjer je rada enciklopedijske kvalitete u pogledu stila pisanja, prezentacije te potkrijepljivanja navoda pouzdanim izvorima. Opsežan je, konzistentan i stabilan, a karakterizira ga i primjerena struktura te korištenje multimedijalnih dodataka.	Daljnje uređivanje nije potrebno ukoliko se ne pojave nove informacije; uglavnom su moguća stilska poboljšanja
A *(A-Class)*	Izvrsno organiziran i veoma koristan za čitatelja, sadrži sve ključne elemente te daje jasan i cjelovit pregled teme. Tek ga sitni stilski detalji dijele od statusa istaknutog članka.	Dobrodošla pomoć stručnjaka kao i stilska dorada.
GA (*Good Article*)	Članak je dobro napisan, sadrži provjerljive navode, neutralan je, stabilan te široko obuhvaća temu; kvalitetom se približava enciklopedijskoj.	Korisna pomoć stručnjaka iz predmetnog područja, usporedba s istaknutim člankom slične tematike može pomoći identifikaciji tematskih područja koja

[13] Usp. Template: grading scheme. // Wikipedia. URL: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Template:Grading_scheme&oldid=631465793(2014-11-12)

		je moguće doraditi.
B	Relativno dobro pokriva temu uz upućivanje na druge izvore gdje je to nužno i bez očitih grešaka. Ima definiranu strukturu uz zadovoljavajuć stil pisanja te predstavlja temu na razumljiv način.	Potrebno poboljšati nekoliko stilskih i sadržajnih aspekata, uz promišljanje o uključivanju popratnih materijala. Pomoć stručnjaka također je dobrodošla.
C	Načelno pokriva temu, no nedostaju mu bitni sadržajni element i navodi. Za dostizanje više razine potrebna mu je veća jasnoća, sadržajnost i ravnoteža.	Članak treba znatnije uređivanje da bi se pokrili sadržajni nedostaci, kao i lektorsku obrada te strukturalne izmjene.
Start	Članak je u procesu razvoja, no prilično je nedovršen i nedostaje mu reference koje upućuju na adekvatne relevantne izvore.	Najbitnija je stavka obogaćivanje referencama, a potom i poboljšanje u sadržaju i organizaciji članka uz pročišćavanje stila pisanja.
Stub	Prekratak članak, veoma bazičan obuhvat teme ili članak čija je kvaliteta iz drugih razloga ocijenjena nisko.	Prioritet je dodavanje smislenog sadržaja te referenci.

Slika 1. Osnovne kategorije unutar *article quality grading scheme* sustava

Ove su ocjene dostupne isključivo registriranim korisnicima i prikazuju se u gornjem desnom uglu (Prilog 3), a prvenstveno su namijenjene za internu uporabu unutar projekta i prema tome ne zastupaju Wikipediju u cjelini. Ipak, sustav se pokazao veoma razrađenim pa kao takav može uvelike koristiti čitatelju pri procjeni relevantnosti određenog članka. Ocjena je produkt kolektivne inteligencije i načelno je svakome moguće ocijeniti članak pri čemu se finalni rezultat s obzirom na prijedloge zajednički određuje unutar WikiProjecta. Osim toga, postoje i posebni projekti koji se bave rangiranjem članaka posvećenih uskom tematskom području u što spadaju primjerice medicina, Grčka, vojna povijest, opera, ali i razni popularni sastavi poput The Beatles i Queen.

Također, postoje i nastojanja da se razvije automatizirani sustav rangiranja članaka prema kvaliteti, a primjer su tri modela koji su razvili Hu i suradnici sa singapurskog tehnološkog sveučilišta. Baziraju se na podatcima nastalim interakcijom između članaka i osoba, autora odnosno urednika koji su sudjelovali u njegovom stvaranju. Ovaj pristup temelji se na primjeni kvantitativnih metoda uz promatranje međuovisnosti kvalitete doprinosa određenom članku i autoriteta autora odnosno urednika. Prvi se model naziva Basic i vodi se hipotezom „što je veći autoritet autora, kvaliteta članka je bolja“. Drugi se, pod imenom PeerReview, nadovezuje na prethodni, a temelji na sustavu recenzija koji se na Wikipediji neprekidno odvija. Pri uređivanju članka, pretpostavlja se da

autor najprije pregledava dotadašnji sadržaj nakon čega ga modificira. Prema tome, sadržaj koji ostane nakon svakog novog prepravka označava odobravanje aktualnog urednika. Ako je sadržaj odobrio urednik većeg autoriteta, smatra se prema ovom sustavu kvalitetnijim iako je originalni autor možda niže rangiran na toj ljestvici. Ipak, pretpostavka da svaki korisnik pregledava sadržaj cijelog članak prije dodavanja vlastitih izmjena ne mora biti točan. Naime, neki se urednici fokusiraju na grafičko formatiranje ili stilsko oblikovanje zanemarujući pritom kvalitetu samog sadržaja. Treći predloženi model, ProbReview, pokušava stoga odrediti kolika je vjerojatnost da je urednik pročitao navedeni sadržaj, rafinirajući pritom temeljne postavke prethodnog. Učinkovitost ovih modela provjerena je nizom eksperimenata pri čemu su rezultati uspoređivani s ocjenama Wikipedijinog uredničkog tima, a kao kontrolni model postavljen je model Naïve koji kvalitetu izjednačava s duljinom članka. Rezultati pokazuju da duljina članka nije mjerilo kvalitete, no ipak se treba uzeti u obzir pri procjeni. Najboljim se pokazao najrafiniraniji model ProbReview koji daljnjim razvojem može evoluirati u projekt s mnogo praktičnog potencijala.[14] Ukoliko je riječ o neregistriranom autoru, postoji veoma pragmatičan alat pod imenom WikiScanner koji pomaže pri evaluaciji. Razvio ga je Virgil Griffith, student kalifornijskog tehnološkog instituta, a riječ je o pretraživoj bazi podataka koja povezuje IP adrese anonimnih urednika s organizacijama kojima navedene adrese pripadaju.[15] Navedena aplikacija, prema riječima stvaratelja, pomaže očuvanju neutralnosti jer olakšava prokazivanje individualnih interesa koji mogu stajati iza određenog sadržaja, osobito kada je riječ o kontroverznim temama. WikiScanner je, kako se tvrdi, slobodnog, nekomercijalnog i nezavisnog karaktera, a njegovu je uporabu podržao i sam Jimmy Wales. Na ovaj su način razotkriveni brojni konkretni slučajevi koji idu u prilog spomenutoj tezi, a iako je originalna aplikacija danas inaktivna, postoji njena funkcionalna kopija pod nazivom WikiWatchdog koja služi istoj svrsi.[16]

5. Wikipedija u knjižnicama

Diskutabilna relevantnost Wikipedije, kao neiscrpna tema, iznjedrila je mnoga istraživanja koja su na različite načine nastojala ispitati navedenu problematiku, no veoma mali broj autora

[14] Usp. Hu, Meiqun...[et al.].Measuring article quality in Wikipedia: models and evaluation. // CIKM '07 Proceedings of the sixteenth ACM conference on Conference on information and knowledge management/ New York: ACM, 2007. str.243-252.
[15]Usp. Murley, Diane. Nav. dj., str. 596.
[16]Usp. WikiScanner. // Wikipedia. URL: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=WikiScanner&oldid=627728411(2014-11-15)

pritom se usredotočio na knjižničare i njihovu percepciju, poznavanje i korištenje najpopularnije mrežne enciklopedije današnjice. Među malobrojnim takvim pokušajima ističu se dva istraživanja iz 2010. godine koje se bave ovom specifičnom skupinom. Prvo je od spomenutih kvalitativno istraživanje percepcije i ponašanja koje je proveo Brendan Luyt sa suradnicima. Primjenom metode polustrukturiranog intervjua ispitano je 26 knjižničara zaposlenih pri National Library Board (NLB) u Singapuru. Rezultati istraživanja pokazuju da iako su knjižničari pokazali oprez pri upućivanju korisnika na Wikipediju u sklopu svojih profesionalnih dužnosti, većinu su drugih aspekata korištenja Wikipedije ocijenili izrazito pozitivno. Kako se pokazalo, intervjuirani knjižničari Wikipediju koriste, kao i većina ostalih korisničkih skupina, zbog visoke rangiranosti pri pregledavanju rezultata internetskih tražilica. Ipak, za razliku od prosječnog korisnika, obraćaju više pažnje na dodatne izvore unutar članka poput ključnih riječi, definicija, referenci, citata i eksternih linkova. Većina knjižničara, kao što je također ustanovljeno, Wikipediju vidi kao priliku za proširivanje okvira profesije, a ne kao prijetnju vlastitoj struci.[17]

Nešto novije je Snyderovo istraživanje koje rezultate, gdje je to moguće, uspoređuje s Luytovim, a u sklopu kojeg su anketirana 54 knjižničara zapadnoameričkog knjižničnog konzorcija sastavljenog od devet akademskih i trinaest narodnih knjižnica. Rezultati ovog istraživanja pokazuju također iznenađujuće pozitivan stav knjižničara prema korištnju Wikipedije koji se ovom mrežnom enciklopedijom služe čak u većoj mjeri nego ispitani studenti. Ipak, tek 6,3% njih ima vlastite korisničke račune što govori da je većina zakinuta za bitan dio opcija koje Wikipedija pruža.[18]

Ova su istraživanja, kao jedna od rijetkih koji problematiziraju navedenu tematiku, do određene mjere poslužila i kao polazište za izvorno istraživanje koje će se predstaviti u kasnijem dijelu ovoga rada. Osim toga, ujedno su korištena i kao instrumenti pri diferencijaciji stanja u Hrvatskoj i svijetu do koje dolazi analizom i usporedbom rezultata.

[17] Usp. Luyt, Brendan...[et al.]. Librarian perception of wikipedia: threats or opportunities for librarians? // Libri 60, 1(2010), str. 57-64.
[18] Usp. Snyder, Johnny. Wikipedia: librarians` perspectives on its use as a reference source. // Reference&User Services Quarterly 53, 2(2013), str. 155-163.

5.1. Knjižnice na Wikipediji

Kada je riječ o još uvijek malobrojnim radovima koji povezuju Wikipediju i knjižnice, veći dio njih svodi se upravo na propitivanje njene relevantnosti i diskusije o tome treba li ju prihvatiti kao ravnopravan informacijski izvor ili pak odbaciti. Ipak, nekolicina primjera dokazuje da je Wikipediji, na obostranu korist, moguće pristupiti i oportunistički. Na taj se način njena popularnost koristi u svrhu povećanja vidljivosti vlastitih zbirki, a u isto se vrijeme stručnom intervencijom doprinosi poboljšanju kvalitete sadržaja članaka na ovoj mrežnoj enciklopediji.

Naime, na temelju istraživanja koje je 2005. godine proveo Online Computer Library Center i u kojemu je navedeno da tek 2% studenata potragu za informacijama započinje na stranicama knjižnice,[19] neki od knjižničara su uvidjeli da je do korisnika najlakše doprijeti tako da im se približi upravo tamo gdje započinju svoju potragu – na internetu odnosno na Wikipediji. Jedan od prvih takvih projekata je 2006. godine započela sveučilišna knjižnica pri University of Washington u Sjedinjenim Američkim Državama u sklopu svog projekta *Libraries Digital Initiatives*. U okviru projekta, najprije su analizirane pojedine knjižnične zbirke pri čemu je određeno koji predmet ili period pokrivaju, odnosno kojoj temi pripadaju, pri čemu su pomogle i ključne riječi koje opisuju zbirku. Potom se pristupilo identifikaciji Wikipedijinih članaka koji se tematski podudaraju sa sadržajem zbirke te su se u njih dodavale poveznice na srodne knjižnične zbirke. Ukoliko nije postojao članak na Wikipediji u koji bi se predmet određene zbirke uklopio, stvoren je novi.[20] Primjer članka na Wikipediji koji sadrži poveznice na digitalnu zbirku ove sveučilišne knjižnice prikazan je u prilogu (Prilog 4). Potaknute uspjehom ovog projekta, slične su aktivnosti inicirale i druge knjižnice, primjerice one pri Wake Forest University, Z. Smith Reynolds Library, University of North Texas te Villanova University, koje su Wikipediju također prepoznale kao izvrsnu platformu za promociju svojih digitalnih zbirki.[21]

Opažanja zabilježena za vrijeme rada na navedenim projektima također idu u prilog strogoj definiranosti i ozbiljnosti Wikipedijine uređivačke politike. Većina se uključenih tako susrela s ograničenjima koja su proizašla iz nepoznavanja iste, što su uspjeli premostiti metodom pokušaja i pogrešaka. Najkorisniji savjet koji je iz tih iskustava moguće iščitati ponajprije je upoznavanje s

[19] Usp. Lally, Ann M.; Dunford, Carolyn E. Using Wikipedia to extend digital collections. // D-Lib Magazine 13, 5/6(2007). URL: http://www.dlib.org/dlib/may07/lally/05lally.html (2015-29-01)
[20] Usp. Isto.
[21] Usp. Pressley, Lauren; McCallum, Carolyn J. Nav. dj.

kulturom na Wikipediji te polagano, planirano i promišljeno uključivanje u procesu asimilacije uz sudjelovanje sa sitnim izmjenama.

6. Pitajte knjižničare: mrežna informacijsko – referalna usluga

Kada je riječ o relevantnosti, knjižnice se i dalje percipiraju kao ustanove koje ju jamče, a da bi na tržištu informacija ostale konkurentne, došlo je do potrebe za preoblikovanjem odnosno osuvremenjivanjem tradicionalnih djelatnosti. Među najuspješnijim implementacijama knjižničnih djelatnosti na internetu ističe se usluga Pitajte knjižničare započeta krajem 90-ih godina prošlog stoljeća u Velikoj Britaniji, zemlji začetnici elektroničkih informacijsko-referalnih usluga. Ovaj su model ubrzo prepoznala i prihvatila knjižnična udruženja širom svijeta pa su se uskoro na mrežnim stranicama mnogih narodnih, ali i drugih tipova knjižnica pojavili obrasci za popunjavanje upita. Popularnost ove usluge, iako se u osnovi ne razlikuje formalno od onih na pultu u knjižnici, leži upravo u njenoj staloj dostupnosti i fizičkoj neovisnosti. Pitanje iz bilo kojeg područja ljudskog znanja i djelatnosti moguće je postaviti u bilo kojem trenutku i s bilo kojeg mjesta, a odgovor je besplatan i relativno brz. Koncept je jednostavan – umrežene se knjižnice dnevno izmjenjuju u dežurstvu, a knjižničari koriste svoja znanja i vještine kako bi identificirali tiskane ili elektroničke izvore koje najbolje pomažu pri pronalaženju odgovora koji korisnik dobiva elektroničkom poštom u što kraćem mogućem roku.[22] Ova usluga, ukoliko su u pitanju faktografski upiti, sažeto, u nekoliko rečenica odgovara na stvarna pitanja uz obvezno navođenje izvora. Cilj je ponuditi relevantne informacije uz istodobno promicanje korištenja lokalne knjižnice i njenih zbirki. Iako je usluga namijenjena upitima različitog karaktera i područja interesa, najčešća su pitanja vezana uz obrazovanje, a prednjače upiti vezani uz identifikaciju literature za potrebu izrade ocjenskih radova (maturalnih, seminarskih, završnih, diplomskih, itd.). Primjer postavljenog upita i odgovora prikazan je u Prilogu (Prilog 5).

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

6.1. Usluga Pitajte knjižničare u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj usluga Pitajte knjižničare započela je 2004. godine kao pilot-projekt čiji je cilj bio istražiti mogućnosti uvođenja odnosno unapređenja referentih *online* usluga u narodnim knjižnicama. U pilot-projektu sudjelovalo je petnaest narodnih knjižnica s dvadeset djelatnika, a nakon iskustava stečenih tijekom prve godine postojanja usluge, poduzete su edukacije novih djelatnika i krenulo se ka proširenju usluge. Za vrijeme probnog perioda troškove su najprije snosile same narodne knjižnice, a od 2005. godine projekt financiraju u jednakim iznosima Ministarstvo kulture Republike Hrvatske i Grad Zagreb. Dio troškova snose i narodne knjižnice uključene u projekt koje ulažu i radno vrijeme svojih djelatnika koji rade na realizaciji projekta te opremu. Svaka knjižnica, naime, osigurava najmanje jednog diplomiranog knjižničara koji će dio radnog vremena raditi kao "*online* informator", odnosno odgovarati na korisničke upite pretraživanjem fondova knjižnica uključenih u projekt, dostupnih baza podataka i interneta. Ti djelatnici neprestano prolaze dopunske edukacije prisustvovanjima na seminarima i radionicama te metodom učenja na daljinu. Navedene se izobrazbe bave sljedećim temama: mrežni izvori u knjižnicama; kriteriji za odabir digitalnih izvora; vrednovanje odabranih izvora (kriteriji, mjerila, metodologija); vrednovanje tematskih kazala i elektroničkih knjižničnih zbirki; vrednovanje službi za ocjenjivanje sadržaja na WWW-u; konzorciji i nacionalni licencni ugovori; baze podataka, FTP arhivi, često postavljana pitanja (FAQ); elektroničke serijske publikacije; sličnosti i razlike između tiskanih i elektroničkih proizvoda; *online* časopisi / časopisi s cjelovitim tekstom; definicija, objašnjenje i opis *online* baza podataka (bibliografskih i s cjelovitim tekstom), sadržaji baza podataka, metajezici za pretraživanje i pronalaženje, pretraživanje - opća načela, troškovi, prednosti i nedostaci.

Koordinator projekta Pitajte knjižničare su Knjižnice grada Zagreba, mreža narodnih knjižnica u Gradu Zagrebu pod vodstvom Zdenke Sviben, koordinatorice Informativno-posudbenog odjela Gradske knjižnice u Zagrebu, a u program je trenutno uključeno dvadeset narodnih knjižnica koje djeluju na području Republike Hrvatske: Dubrovačke knjižnice, Dubrovnik, Gradska i sveučilišna knjižnica, Osijek; Gradska knjižnica i čitaonica, Vinkovci; Gradska knjižnica i čitaonica, Požega, Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić", Karlovac; Gradska knjižnica "Metel Ožegović", Varaždin; Gradska knjižnica, Samobor; Gradska knjižnica, Slavonski Brod; Gradska knjižnica, Rijeka; Gradska knjižnica, Zadar; Gradska knjižnica Marka Marulića, Split; Knjižnica Bogdana

Ogrizovića, Zagreb; Knjižnica i čitaonica "Fran Galović", Koprivnica; Knjižnica Medveščak, Zagreb; Knjižnica Marina Držića, Zagreb; Knjižnica "Nikola Zrinski", Čakovec; Knjižnica Vladimira Nazora, Zagreb; Knjižnice grada Zagreba; Narodna knjižnica i čitaonica, Sisak te Narodna knjižnica "Petar Preradović", Bjelovar.

Usluga Pitajte knjižničare besplatna je i namijenjena svima koji imaju pristup internetu, a ne samo članovima narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj uz napomenu da odgovori mogu služiti isključivo u nekomercijalne svrhe. Organizirana je tako da je na mrežnim stranicama projekta (za čiji je *hosting* zadužen CARNet) postavljen *web* obrazac za postavljanje upita, a svaka knjižnica uključena u projekt na svoje mrežne stranice postavlja poveznicu prema matičnoj stranici. Knjižničari informatori bazi temeljenoj na PHP/MySQL tehnologiji pristupaju preko *web* stranica projekta, a ispunjavanjem obrasca za odgovor, on se automatski šalje korisniku na *e-mail* i istovremeno pohranjuje u bazu Odgovorenih pitanja (arhiva). Na taj način, osim mogućnosti postavljanja upita postoji i mogućnost pregledavanja i pretraživanja baze Odgovorenih pitanja (arhiva) i Baze linkova, a odgovorena pitanja moguće je pretraživati po područjima, ključnim riječima ili u punom tekstu. Također, svakih šest mjeseci vrši se evaluacija rezultata i funkcioniranja usluge pri čemu se posebna pozornost pridaje vrstama upita, ali i ostalim elementima koji pomažu u definiranju razvoja usluge.[23]

7. Istraživanje

7.1. Svrha i ciljevi

Istraživanja koja ispituju percepciju korištenja Wikipedije uglavnom se baziraju na percepciji prosječnog pojedinca u potrazi za informacijama različite vrste, koji su, u skladu s tim, prosječno upoznati s konceptom relevantnosti i različitim kriterijima koje ona obuhvaća. S obzirom na to da je fenomen Wikipedije uvelike utjecao na načine traženja i pronalaženja informacija te potegnuo niz pitanja, problema i nedoumica, ovim se istraživanjem pokušava ući dublje u problematiku, fokusirajući se na posebnu skupinu ispitanika – knjižnične informatore, kojoj su informacije specijalnost zbog čega su na usluzi upravo prosječnom korisniku, a pri potrazi se služe različitim informacijskim izvorima, poznavajući kriterije za njihovo vrednovanje.

[23] Usp.Pitajte knjižničare. O projektu. URL: http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/ (2014-09-05)

Cilj istraživanja bio je, dakle, saznati kako Wikipediju percipiraju informacijski stručnjaci, knjižničari informatori u hrvatskim narodnim knjižnicama, koliko razmišljaju o kvaliteti sadržaja koji je ponuđen u člancima dostupnim na Wikipediji te koliko i na koji način koriste taj mrežni izvor. Generalna je pretpostavka, od koje istraživanje polazi, ta da Wikipedija u očima ispitanika nije izvor koji se s pouzdanošću može mjeriti s tradicionalnim izvorima u tiskanom ili elektroničkom obliku, primjerice knjigama, časopisima te enciklopedijama i leksikonima. Kvaliteta se kao kategorija stoga nastojala kvantificirati i razdijeliti na različite aspekte da bi bila lakše mjerljiva u svrhu pronalaska konkretnih razloga zbog kojih se Wikipedija percipira kao manje pouzdan izvor. Također, nastojalo se istražiti do koje su mjere ispitanici upoznati s različitim vidovima korištenja Wikipedije te koliko je njih pritom otišlo dalje od samog čitanja članaka i upustilo se u dodatna istraživanja koja zahtijevaju veću upućenost i angažman, primjerice ažuriranje članka ili postavljanje novog, provjere interne ocjene kvalitete članaka uz razumijevanje kriterija za dodjeljivanje iste i slično. Nadalje, istraživanjem se pokušalo utvrditi percipiraju li ispitanici Wikipediju kao prijetnju, odnosno način da se pri potrazi za informacijama zaobiđe knjižnica.

Istraživanjem su se pokušali dobiti odgovori na sljedeća istraživačka pitanja:

- Kako ispitanici percipiraju Wikipediju?
- Koliko ispitanici poznaju i koriste napredne mogućnosti Wikipedije?
- Na koji način ispitanici koriste Wikipediju pri odgovaranju na korisničke upite?

Specifičnija polazišta za istraživanje bile su sljedeće pretpostavke:

- ispitanici nisu skloni korištenju Wikipedije pri odgovaranju na korisničke upite;
- ispitanici ne poznaju dovoljno mogućnosti Wikipedije;
- ispitanici percipiraju Wikipediju kao prijetnju knjižnicama jer, s korisničke perspektive, dokida potrebu za konzultiranjem knjižnica i knjižničnih usluga na putu do informacija.

7.2. Metodologija i uzorak

Istraživanjem su obuhvaćene sve narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj koje sudjeluju u projektu Pitajte knjižničare (N=20). Nakon što je pribavljeno dopuštenje koordinatorice projekta Pitajte knjižničare poslane su i zamolbe ravnateljima navedenih knjižnica koji su odobrili sudjelovanje informatora zaposlenih u njihovim knjižnicama u istraživanju. Po završenom prikupljanju odobrenja, informatorima je u srpnju 2014. godine proslijeđena poveznica na *online* upitnik. Od ukupno 100 informatora koji su registrirani kao sudionici projekta, prema službenim podacima svega 80 ih je trenutno aktivno, odnosno odgovara na korisničke upite. Upitnik je ispunilo 50 ispitanika, od čega je valjano ispunjeno 45 upitnika, a 5 necjelovito te stoga nisu uključeni u razmatranje u radu. Odaziv dakle iznosi 56,25%.

7.3. Instrument istraživanja

Upitnik se sastojao od 26 pitanja podijeljenih u tri dijela u kojima su ispitanici iznosili svoja iskustva i stavove o različitim aspektima korištenja Wikipedije pri odgovaranju na korisničke upite na radnom mjestu. Ispitanicima su ponuđena pitanja mješovitog tipa (otvorena i zatvorena). Anketa je izrađena pomoću *open-source* programa LimeSurvey, a prikupljeni su podatci obrađeni u programskom paketu SPSS. Anketni upitnik nalazi se u Prilogu (Prilog 6).

7.4. Analiza rezultata istraživanja

Od ukupno 45 informatora koji su ispunili upitnik, 39 ih je ženskog spola, 5 muškog[24] (Tablica 1).

Tablica 1. Struktura ispitanika prema spolu

Spol	**N**	**%**
ženski	39	89
muški	5	11

[24] Na pitanje nije odgovorio jedan ispitanik.

Što se tiče dobne strukture ispitanika, najveći ih broj spada u dobnu skupinu od 36 do 45 godina (N=18, 40,90%). Sedamnaestero ih je do 35 godina (38,63%), a u skupinu od 46 do 55 godina spada osam ispitanika (18,8%). Samo je jedan od ispitanika stariji od 55 godina[25] (2,27%). (Tablica 2).

Tablica 2. Struktura ispitanika prema dobi

Dob	**N**	**%**
od 36 do 45 godina	18	40,9
do 35 godina	17	38,6
od 46 do 55 godina	8	18,8
više od 55 godina	1	2,2

Više od polovice ispitanika (N=26, 59,09%) na mjestu informatora ostvario je 6 do 20 godina radnog staža odnosno srednje dug radni staž. Trinaest ispitanika (29,5%) na tom mjestu radi manje od 5 godina što bi se moglo nazvati kratkim radnim stažom, a tek nešto više od 10% na mjestu informatora broji preko 21 godinu radnog staža što spada u dugi radni staž[26] (N=5, 11,3%). (Tablica 3).

Tablica 3. Struktura ispitanika prema duljini radnog staža

Duljina radnog staža	**N**	**%**
srednje dug radni staž	26	59
kratak radni staž	13	30
dugi radni staž	5	11

Na pitanje „Označite na koji način najčešće počinjete tražiti informacije potrebne za rješavanje korisničkih upita. Izaberite najviše 2 odgovora.“, znatna je većina odabrala knjižnični katalog (N=37, 82,2%) te arhivu odgovora u projektu Pitajte knjižničare (N=23, 51,1%). Za početak istraživanja često se konzultira i Google (N=10 , 22,2%), *online* baze podataka (N=5, 11,1%) te knjižnični fond, primjerice referentna zbirka (N=3, 6,7), dok je jedan od ispitanika naveo da pretragu započinje pretragom znanstvenih članaka pomoću tražilice Google Scholar (2,2%) (Tablica 4).

[25] Na pitanje nije odgovorio jedan ispitanik.
[26] Na pitanje nije odgovorio jedan ispitanik.

Tablica 4. Početni informacijski izvori konzultirani pri rješavanju korisničkog upita

Izvor	N	%
knjižnični katalog	37	82,2
arhiva odgovora u projektu Pitajte knjižničare	23	51,1
Google	10	22,2
online baze podataka	5	11,1
knjižnični fond (npr. referentna zbirka)	3	6,7
ostalo	1	2,2

U sljedeća su dva pitanja ispitanici zamoljeni da procijene učestalost korištenja ove mrežne enciklopedije kako u slobodno vrijeme, za vlastite potrebe, tako i na radnom mjestu. Prvo pitanje od navedenih glasilo je: „Procijenite koliko često koristite *online* enciklopediju Wikipediju za vlastite potrebe, u slobodno vrijeme, na skali od 1 do 5 pri čemu je 1 – nikada, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često, a 5 - vrlo često.“ Najveći dio ispitanika odgovorio je da ju koristi ponekad (N=19, 43,2%). Gotovo trećina istaknula je da Wikipediju za osobne potrebe koristi rijetko (N=12, 27,3%), a nešto malo više od 20% često (N=10, 22,7). Svega dva ispitanika su navela da ju koriste vrlo često (4,5%), a samo jedan je odgovorio da Wikipediju za osobne potrebe ne koristi nikada[27] (2,3%) (Tablica 5).

Tablica 5. Korištenje Wikipedije za vlastite potrebe, u slobodno vrijeme

Korištenje Wikipedije u slobodno vrijeme	N	%
nikada	1	2,3
rijetko	12	27,3
ponekad	19	43,2
često	10	22,7
vrlo često	2	4,5

Naredno se pitanje odnosilo na korištenja Wikipedije na radnom mjestu, za rješavanje korisničkih upita, a glasilo je: „Procijenite koliko često koristite *online* enciklopediju Wikipediju na radnom mjestu, za rješavanje korisničkih upita, na skali od 1 do 5 pri čemu je 1 – nikada, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često, a 5 - vrlo često.“ Najveći je dio ispitanika odgovorio da ju koristi rijetko (N=17, 38,6%). Nešto manje od 30% odgovorilo je da na radnom mjestu Wikipediju koristi ponekad

[27] Na pitanje nije odgovorio jedan ispitanik.

(N=13, 29,5%) dok ju manji dio koristi često (N=8, 18,2%). Tri ispitanika pri odgovoru na upite koriste ju vrlo često (6,8%) dok isti broj Wikipediju u ovu svrhu ne koristi nikada[28] (6,8%) (Tablica 6).

Tablica 6. Korištenje Wikipedije na radnom mjestu, za rješavanje korisničkih upita

Korištenje Wikipedije na radnom mjestu	**N**	**%**
nikada	3	6,8
rijetko	17	38,6
ponekad	13	29,5
često	8	18,2
vrlo često	3	6,8

Pošto se najveći broj ispitanika izjasnio da se Wikipedijom na radnom mjestu služi rijetko, prva se pretpostavka („ispitanici nisu skloni korištenju Wikipedije pri odgovaranju na korisničke upite“) može smatrati potvrđenom. Također, iz prethodna dva pitanja razvidno je da su ispitanici skloniji koristiti Wikipediju u slobodno vrijeme, dok su na radnom mjestu nešto oprezniji. Samo jedan ispitanik (2,3%) Wikipediju ne koristi nikada, ni u kojem smislu, što dokazuje da je ona zaista dominantan informacijski izvor današnjice, čak i u stručnim krugovima. (Tablica 7).

Tablica 7. Usporedba korištenja Wikipedije u slobodno vrijeme i na radnom mjestu

	U slobodno vrijeme		**Na radnom mjestu**	
	N	**%**	**N**	**%**
nikada	1	2,3	3	6,8
rijetko	12	27,3	17	38,6
ponekad	19	43,2	13	29,5
često	10	22,7	8	18,2
vrlo često	2	4,5	3	6,8

Dobiveni rezultati donekle korespondiraju s dva ranije spomenta istraživanja iz 2010. godine s kojima se, zbog izrazite tematske sličnosti, mogu u određenim segmentima i konkretno usporediti. Oba pokazuju da velika većina ispitanih knjižničara koristi Wikipediju na neki način pa je tako Luytovo istraživanje pokazalo da većina koristi Wikipediju kako u privatnom životu (s tri negativna odgovora od ukupno 26 ispitanika što čini 11,5%) tako i u profesionalnom (sa pet negativnih

[28] Na pitanje nije odgovorio jedan ispitanik.

odgovora što čini 19,2%).[29] Snyderovi rezultati također pokazuju slične odnose: deset ispitanika (17%) odgovara da Wikipediju ne koristi.[30]

U drugom dijelu ankete pokušalo se doznati s kojim ciljem ispitanici obično koristite Wikipediju na radnom mjestu, za rješavanje korisničkih upita. Bilo je moguće odabrati sve opcije koje odgovaraju, pri čemu se velika većina složila da ju koristi za prikupljanje inicijalnih informacija o nepoznatoj ili nedovoljno poznatoj temi (N=37, 88,1%). Gotovo polovica ispitanika Wikipedijom se služi kako bi pronašla informacije o drugim korisnim izvorima (N=20, 47,6). Nešto manje ih kao razlog korištenja navodi sažeti pregled određene teme i njezinog obuhvata (N=13, 31%). Po jedan ispitanik navodi da ju koriste jer na Wikipediji pronalazi recentne podatke o određenoj temi (2,4%), i zato što mogu provjeriti informacije pronađene u drugim izvorima[31] (N=1, 2,4%) (Tablica 8).

Tablica 8. Svrha korištenja Wikipedije

Svrha korištenja	**N**	**%**
prikupljanje inicijalnih informacija o nepoznatoj ili nedovoljno poznatoj temi	37	88,1
pronalaženje informacija o drugim korisnim izvorima	20	47,6
sažeti pregled određene teme i njezinog obuhvata	13	31
provjera informacija pronađenih u drugim izvorima	1	2,4
pronalaženje recentnih podataka o nekoj temi	1	2,4
ostalo	0	0

Slične rezultate donosi i Snyderovo istraživanje gdje se kao svrha korištenja navodi ponajprije sažeti pregled teme, potom pronalaženje drugih izvora te inicijalno istraživanje nepoznate teme.[32]

Sljedeće pitanje glasilo je: „Koju inačicu Wikipedije najčešće koristite?“ pri čemu je bilo moguće odabrati samo jednu opciju. Rezultati pokazuju da je engleska inačica Wikipedije (N=21, 52,5%) tek neznatno korištenija od hrvatske (N=19, 47,5%). Jedan je ispitanik označio i opciju „Ostalo“ te kao obrazloženje naveo da „kombinira prema potrebi“[33] (Tablica 9).

[29]Usp. Luyt, Brendan...[et al.]. Nav. dj, str. 57-64.
[30]Usp. Snyder, Johnny. Nav. dj., str. 155-163.
[31] Na pitanje nisu odgovorila tri ispitanika.
[32]Usp. Usp. Snyder, Johnny. Nav. dj., str. 155-163.
[33] Na pitanje nije odgovorilo pet ispitanika.

Tablica 9. Korištenje pojedinih jezičnih inačica

Jezična inačica	N	%
na engleskom jeziku (en.wikipedia.org)	21	52,2
na hrvatskom jeziku (hr.wikipedia.org)	19	47,5
ostalo	1	2,2

Sljedećim se pitanjem nastojalo istražiti iz kojih su područja članci koje ispitanici najčešće koriste pri odgovorima na upite, a bilo je moguće označiti sva područja koja odgovaraju njihovom osobnom iskustvu. Odgovori pokazuju da se Wikipedija koristi često pri pronalasku informacija vezanih uz povijest (N=21, 50%), popularnu kulturu (N=19, 45,2%), umjetnost (N=18, 42,9%), geografiju (N=16, 38,1%), povijest (N=16, 38,1%) te društvene i humanističke znanosti (N=11, 35,7%). Nešto manji broj naveo je književnost (N=22, 26,2%), religiju (N=9, 21,4%), računarstvo i internet (N=7, 16,7%), zdravlje i medicinu (N=7, 16,7%) te sport (N=5, 11,9), dok su neki od ispitanika odabrali opciju „ostalo“ (N=4, 8,8%) uz objašnjenje da Wikipediju koriste za „informacije iz različitih područja podjednako“, „brzu informaciju o nepoznatom pojmu/osobi/mjestu vezanom za korisnički upit“, „ovisno o slučaju“ te „po potrebi“ [34] (Tablica 10).

Tablica 10. Korištenje Wikipedije po pojedinim područjima

Područje	N	%
povijest	21	50
popularna kultura (glazba, filmovi, slavne osobe i sl.)	19	45,2
umjetnost	18	42,9
prirodne i tehničke znanosti	16	38,1
geografija	16	38,1
društvene i humanističke znanosti	15	35,7
književnost	11	26,2
religija	9	21,4
računarstvo i internet	7	16,7
zdravlje, medicina	7	16,7
sport	5	11,9
ostalo	4	8,8

Iduće je pitanje glasilo: „Zašto koristite Wikipediju?“, a kao razloge korištenja Wikipedije bilo je moguće odabrati više odgovora. Veliki broj ispitanika navodi da se njome služi „zato što se o svemu mogu pronaći barem kratke informacije“ (N=31, 73,8%), „zato što članci upućuju na dodatne

[34] Na pitanje nisu odgovorila tri ispitanika.

izvore o traženoj temi“ (N=25, 59,5%), „zato što je uvijek dostupna i besplatna“ (N=22, 52,4), „zato što su članci kratki i informativni“ (N=17, 40,5%) te „zato što se lako i jednostavno pronalaze tražene informacije“ (N=15, 35,7%). Manji broj ispitanika koristi Wikipediju „zato što su članci logično i pregledno strukturirani“ (N=9, 21,4%), „zato što su članci pisani jednostavnim i razumljivim jezikom“ (N=8, 19%) te „zato što je uvijek pri vrhu stranice s rezultatima pretraživanja na Googleu“ (N=5, 11,9%). Dva ispitanika ju koriste jer smatraju da „članci uvijek donose recentne podatke“ (4,8%), dok po jedan ispitanik smatra da „su članci kvalitetni i pouzdani“ (2,4%) te da je „kvalitetnija od ostalih besplatnih mrežnih izvora“. Jedan od ispitanika navodi opciju „nešto drugo“ (2,4%), no bez dodatnog obrazloženja, a niti jedan ispitanik nije označio opciju „zato što su članci rezultat kolektivne inteligencije“[35] (Tablica 11).

Tablica 11. Razlozi korištenja Wikipedije

Razlozi korištenja	**N**	**%**
zato što o svemu mogu pronaći barem kratke informacije	31	73,8
zato što članci upućuju na dodatne izvore o traženoj temi	25	59,5
zato što je uvijek dostupna i besplatna	22	52,4
zato što su članci kratki i informativni	17	40,5
zato što se lako i jednostavno pronalaze tražene informacije	15	35,7
zato što su članci logično i pregledno strukturirani	9	21,4
zato što su članci pisani jednostavnim i razumljivim jezikom	8	19
zato što je uvijek pri vrhu stranice s rezultatima pretraživanja na Googleu	5	11,9
zato što članci uvijek donose recentne podatke	2	4,8
zato što su članci kvalitetni i pouzdani	1	2,4
zato što je kvalitetnija od ostalih besplatnih mrežnih izvora	1	2,4
nešto drugo	1	2,4
zato što su članci rezultat kolektivne inteligencije	0	0

Luytovo pak istraživanje, s obzirom na to da se oslanja na kvalitativnu metodu, omogućava još dublje zalaženje u navedenu problematiku. Na osnovi rezultata, razloge korištenja Wikipedije u privatne svrhe dijeli u dvije šire grupe: prikladnost i sadržaj. Pojam prikladnosti (eng. *convenience*) pritom označava lakoću i jednostavnost uporabe bez previše truda. Opće tražilice, primjerice, ne samo da indeksiraju članke dostupne na Wikipediji, nego ih i postavljaju pri vrhu rezultata pretrage. Uzevši u obzir da korisnici pri inicijalnoj pretrazi najčešće ne istražuju dalje od prve stranice s rezultatima, ova je mrežna enciklopedija nesumnjivo u iznimnoj prednosti nad drugim izvorima.

[35] Na pitanje nisu odgovorila tri ispitanika

Drugi je presudan faktor popularnosti Wikipedije sam sadržaj i način na koji su informacije predstavljene. Jedan ispitanik tako ističe da Wikipediju karakteriziraju „jednostavne i razumljive definicije tehničkih pojmova“, a uz to je i „zabavna za čitanje“. Dok neki ispitanici navode da ju koriste isključivo za određenu vrstu informacija, primjerice zabavu, recepte i putovanja, većina se ipak slaže da je Wikipedija prvenstveno izvor općenitih, kontekstualnih i brzih informacija koje omogućuju grubo definiranje i čine polazišnu točku za daljnje istraživanje. Što se tiče uporabe Wikipedije na radnom mjestu, iako se i u te svrhe koristi gotovo jednakim intenzitetom, udobnost se pokazala kao manje bitan faktor. U ovom se slučaju više cijene druge pogodnosti koje pruža, pri čemu se ističe inicijalno, sažeto informiranje kao osnovni razlog. Najveća je razlika u odnosu na prethodnu kategoriju uloga Wikipedije kao bibliografskog alata,[36] odnosno mogućnost korištenja dodatnih izvora na koje često upućuje.

Na pitanje u kojoj fazi rješavanja korisničkog upita najčešće koriste Wikipediju, gotovo polovica odgovara da se njome služi na samom početku (N=18, 43,6%). Manji dio Wikipediju koristi u svim fazama rada (N=10, 22,2%), a najmanje pri kraju (N=7, 17,1%) te oko sredine (N=6, 14,6%) [37](Tablica 12).

Tablica 12. Faze rješavanja korisničkog upita pri kojima se koristi

Faza	**N**	**%**
na samom početku	18	43,9
u svim fazama	10	22,2
pri kraju	7	17,1
oko sredine	6	14,6

Da bi se dobio uvid u način na koji ispitanici percipiraju određene karakteristike Wikipedije vezane uz njenu relevantnost kao informacijskog izvora, ispitanici su zamoljeni da ocijene pojedine njezine aspekte na skali od 1 do 5, pri čemu je 1-jako loše, a 5-jako dobro. Najveću prosječnu ocjenu 3,51 prema ispitanicima dobila je recentnost, odnosno ažurnost Wikipedije, potom njezina točnost (srednja vrijednost 3,22) te obuhvat, odnosno sadržajna pokrivenost (srednja vrijednost 3,15). Najnižim je ocjenama procijenjena pouzdanost Wikipedije (2,93) (Tablica 13).

[36]Usp. Luyt, Brendan...[et al.]. Nav. dj., str. 59-60.
[37] Na pitanje nisu odgovorila četiri ispitanika.

Tablica 13. Ocjena Wikipedije prema pojedinim kriterijima relevantnosti

karakteristike	$\bar{x}$
recentnost/ažurnost	3,51
točnost	3,22
obuhvat/sadržajna pokrivenost	3,15
pouzdanost	2,93

Usporedbom ovih podataka s Luytovim istraživanjem, uočava se slična procjena različitih aspekata u smislu jednakog rangiranja, odnosno slaganja od najjače do najslabije karakteristike. Ipak, čini se da ispitanici u ovom istraživanju generalno svakom od navedenih aspekata daju niže prosječne ocjene od Luytovih ispitanika. Naime, unatoč različitoj metodologiji, moguće je uočiti da su hrvatski knjižničari suzdržaniji i oprezniji pri davanju visokih ocjena. S druge strane, čak osam singapurskih knjižničara (oko 30%) točnosti Wikipedije dodjeljuju veoma visoke ocjene pa jedan tako objašnjava da „postoje profesionalci koji ulože mnogo truda u ažuriranje članaka, a čak i ako se potkradu greške, one su zanemarive“, dok druga ispitanica navodi da se „ne može reći sa stopostotnom sigurnošću da su podaci sasvim točni, no većina je informacija potkrijepljena bibliografskim izvorima, a tu su i online volonteri koji ispravljaju eventualne greške“. Jedan od ispitanika pokazuje da je upoznat s ranije navedenim istraživanjem časopisa *Nature* koji govori u prilog točnosti Wikipedije, a dva su ispitanika (7,6%) odgovorila da je ovaj aspekt teško vrednovati, dok jedan zaključuje da je točnost povezana sa starošću članka. Ažurnost je stoga, prema mišljenju većine ispitanika, neupitna pa tako jedna ispitanica smatra da Wikipedija često može biti pouzdanija od starijih, tradicionalnih enciklopedija, upravo zbog konstantnog ažuriranja članaka. Obuhvat odnosno, sadržajna pokrivenost također je procijenjen kao jedna od jakih strana Wikipedije pri čemu se čak dvanaest ispitanika (preko 45%) složilo da je sadržajno vrlo dobro pokrivena, dok ih je pet (oko 20%) istaknulo da ovaj aspekt varira od jedne do druge teme.[38]

S obzirom na to da je pouzdanost Wikipedije bila unaprijed predviđena kao najproblematičnija i najslabije ocijenjena karakteristika, ispitanici su upitani provjeravaju li informacije koje pronađu na ovoj mrežnoj enciklopediji. Odgovori pokazuju da njih više od polovice podatke provjerava ukoliko im se učine sumnjivima (N=24, 58,5%), a gotovo 40% ih

[38]Usp. Luyt, Brendan...[et al.]. Nav. dj., str. 61.

navodi da podatke provjerava uvijek (N=16, 39%). Samo jedan ispitanik podatke ne provjerava nikad[39] (2,4%) (Tablica 14).

Tablica 14. Dodatna provjera informacija pronađenih na Wikipediji

Provjeravanje informacija	**N**	**%**
ukoliko se pronađeni podaci učine sumnjivima	24	58,5
da, uvijek	16	39
ne, nikada	1	2,4

Budući da je jedna od generalnih pretpostavki bila da se Wikipedija najčešće koristi kao pomoć na samom početku istraživanja manje poznate teme, ispitanicima je postavljeno pitanje navode li Wikipediju kao izvor, odnosno referencu pri odgovaranju na korisnička pitanja. Prema svojim karakteristikama, odnosno stupnju formalnosti, korisnički su upiti podijeljeni u dvije kategorije. Prvu čine oni „ozbiljniji“, koja se vežu uz obrazovanje, pisanje seminarskih radova i slično, dok drugu kategoriju čine korisnički upiti „manje ozbiljnog“ karaktera, u što spadaju oni koji se ne vežu uz obrazovne potrebe, nego uz slobodno vrijeme i razonodu, a odnose se ponajprije na osobne interese, hobije, popularnu kulturu i slično. Pri odgovaranju na ozbiljne upite, najveći broj ispitanika navodi Wikipediju kao referencu samo u krajnjem slučaju, kad nema kvalitetnijih i boljih izvora (N=13, 31,7%) ili pak kada nema dovoljno izvora o određenoj temi (N=9, 22%). Osam ispitanika odgovara da nikada ne navodi Wikipediju kao referencu (19,5%), dok ju njih šest navodi uvijek kad se njome služi (14,6%). Pet ispitanika Wikipediju navodi samo ukoliko je ona jedini izvor[40] (12,2%) (Tablica 15).

Tablica 15. Navođenje Wikipedije kao reference u odgovorima na tzv. "ozbiljne" korisničke upite

Navođenje reference - obrazovanje	**N**	**%**
samo u krajnjem slučaju, kada nemam kvalitetnijih i boljih izvora	13	31,7
samo u krajnjem slučaju, kada nemam dovoljno izvora	9	22
ne, nikada	8	19,5
da, uvijek kada ju koristim	6	14,6
samo kada mi je to jedini izvor	5	12,2

[39] Na pitanje nisu odgovorila četiri ispitanika.
[40] Na pitanje nisu odgovorila četiri ispitanika.

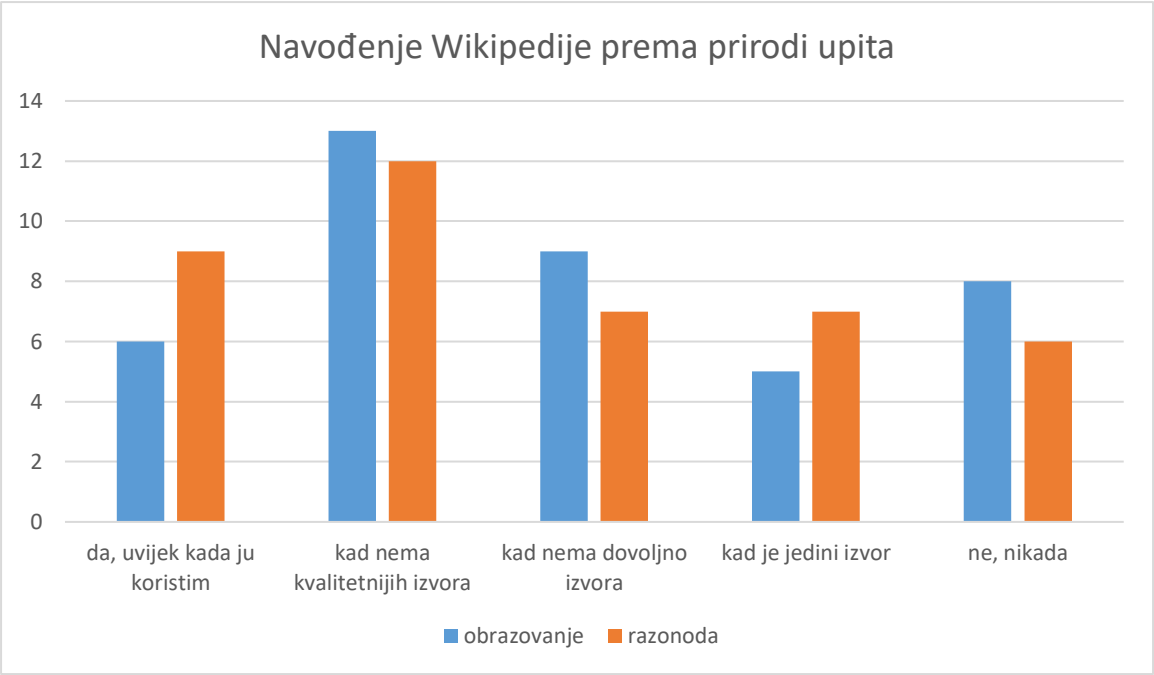
Što se tiče druge kategorije u koju spadaju korisnički upiti „manje ozbiljnog“ karaktera, da bi se ispitala razlika u odnosu prema takvim upitima u odnosu na one iz prethodne kategorije, ispitanicima su ponuđeni jednake opcije kao i u prethodnom pitanju. Najveći broj njih i u ovom je slučaju odabrao isti tretman, odgovorivši da Wikipediju i u ovom slučaju navodi samo ukoliko nema kvalitetnijih i boljih izvora (N=12, 29,3%). Po sedam ispitanika (17,1%) Wikipediju kao referencu navodi samo u krajnjem slučaju, kada nema dovoljno izvora odnosno kada je ona jedini izvor. Devet korisnika navodi ju uvijek kada ju koristi u rješavanju upita (22%) dok njih šest (14,6%) Wikipediju ne navodi nikada kada je riječ o ovakvim upitima.[41] (Tablica 16). Dakle, iako su rezultati slični onima u prethodnom pitanju, moguće je uočiti suptilne razlike koje govore da su ispitanici skloniji navoditi Wikipediju kao referencu pri odgovoru na upit ukoliko je riječ o upitu manje formalnog karaktera.

Tablica 16. Navođenje Wikipedije kao reference u odgovorima na korisničke upite koji nisu vezani uz njihove "ozbiljne" informacijske potrebe

Navođenje reference - razonoda	**N**	**%**
samo u krajnjem slučaju, kada nemam kvalitetnijih i boljih izvora	12	29,3
da, uvijek kada ju koristim	9	22
samo kada mi je to jedini izvor	7	17,1
samo u krajnjem slučaju, kada nemam dovoljno izvora	7	17,1
ne, nikada	6	14,6

Kako bi se ove suptilne, ali bitne razlike što lakše uočile, rezultati iz prethodna dva pitanja usporedno su grafički prikazana na slici koja slijedi.

[41] Na pitanje nisu odgovorila četiri ispitanika.



Slika 2. Navođenje Wikipedije pri odgovoru na upite: usporedba prema prirodi upita

Na sljedeće pitanje odgovarali su isključivo ispitanici (N=8) koji su kod barem jednog od prethodna dva pitanja naznačili da Wikipediju ne navode kao referencu u odgovorima na korisnička pitanja. U obliku otvorenog pitanja ti su ispitanici zamoljeni su da obrazlože zašto to ne čine. Kao razlog navođena je „upitna kvaliteta“, „nedovoljna pouzdanost i točnost“, „nedovoljna provjerenost podataka“, a jedan ispitanik navodi da to ne čini jer Wikipediju „može uređivati svatko pa i ljudi koji nisu kompetentni za određena područja znanja.“ Tri se ispitanika slažu da Wikipedija ponekad posluži pri „okvirnom informiranju o nepoznatoj temi“ te kao polazište za daljnje izvore koji se pronalaze i navode, no nije referenca na koju se poziva. Jedan od njih pritom navodi da upiti „obično zahtijevaju opširniji i dublji pristup temi“ od onoga koji Wikipedija nudi, dok drugi ističe da ju navodi samo ukoliko nema drugih izvora, i to obvezno kao permalink. Osim toga, dva upitana informatora smatraju da „prosječan korisnik i sam zna doći do tog izvora podataka“ jer Wikipedija se korisnicima “prva prikaže kad samo pretražuju Google, tako da im za to nije potrebna asistencija knjižničara“. Ukratko, generalno stajalište knjižničara koji ne navode Wikipediju kao referencu je da postoji mnogo relevantnijih izvora na koje će se radije pozvati te kojima stoga daju prednost pri odgovoru na upite.

Što se tiče navođenja Wikipedije kao izvora pri radu s korisnicima, prethodna istraživanja nisu pravila razliku između karaktera upita, no rezultati su veoma slični. Oba također pokazuju da

većina ispitanika nerado koristi Wikipediju pri odgovaranju na korisničke upite.[42] Kao objašnjenje navode niz razloga od kojih je glavni da Wikipediju ne smatraju autoritativnim izvorom, a mnoge brine i mogućnost da bilo tko uređuje članke. Dva su ispitanika nepovjerljiva prema točnosti podataka pri čemu jedan od njih navodi da poznaje neke osobe koje uređuju članke na Wikipediji pa iako često znaju biti predani tome, ipak im se može potkrasti greška. Također, rade to u svoje slobodno vrijeme što je teško usporedivo sa standardnim uređivačkim procesom. Većina knjižničara stoga Wikipediju smatra „posljednjim utočištem" kojim se u ovu svrhu koriste isključivo kad je ona jedini ili jedan od malobrojnih izvora. Neki od ispitanika pak izbjegavaju navesti Wikipediju kao jedini izvor, već je navode samo u kombinaciji s nekim koji se generalno percipira kao pouzdaniji[43]. Moguće je stoga zaključiti da veoma mali dio knjižničara svesrdno podržava Wikipediju i drži za ravnopravan izvor koji bi ponudili korisniku kao odgovor na pitanje.

Pitanje koje slijedi odnosilo se na vrstu poveznice koju ispitanici navode kad korisnika upućuju na članak s Wikipedije. Više od polovice ispitanika pritom koristi permalink koji upućuje na točno određenu inačicu članka koju je i sam pregledavao (N=20, 57,1%) dok nešto manji broj navodi običnu poveznicu koja upućuje na najrecentniju inačicu članka[44] (N=15, 42,9%) (Tablica 17).

Tablica 17. Vrsta poveznice korištene pri upućivanju korisnika na članke iz Wikipedije

Vrsta poveznice	**N**	%
permalink	20	57,1
obični link	15	42,9

Naredno pitanje odnosilo se na neposredna iskustva ispitanika prilikom korištenja Wikipedije, a od ispitanika se tražilo da označe sve od ponuđenog što su učinili barem jednom služeći se njome. Odgovori pokazuju da je vrlo velik dio ispitanika (N=29, 69%) upoznat s opcijom *View history* pomoću koje su provjeravali stranice s izmjenama napravljenim na određenom članku. S druge strane, mnogo manji broj informatora koristi *article quality grading scheme* koja omogućava provjeravanje interne ocjene kvalitete članka (N=10, 23,8%). Sedam je ispitanika označilo da su samostalno postavili novi članak (16,7%), a šest ih je uredilo već postojeći (14,3%).

[42]Usp. Snyder, Johnny. Nav. dj., str. 158-159.
[43]Usp. Luyt, Brendan...[et al.]. Nav. dj. str. 60.
[44] Na pitanje nisu odgovorila dva ispitanika.

Dva su ispitanika (4,8%) prilikom korištenja izravno kontaktirala Wikipediju, primjerice u svhu prijavljivanja pogrešne informacije koju su uočili[45](Tablica 18).

Tablica 18. Konkretna iskustva ispitanika sa pojedinim aspektima korištenja Wikipedije

Iskustva	**N**	**%**
provjeravanje stranice s izmjenama koje se napravljene na nekom članku (View history)	29	69
provjeravanje interne ocjene kvalitete članka (WikiProject article quality grading scheme)	10	23,8
samostalno postaviljanje novog članka	7	16,7
uređivanje članka	6	14,3
kontaktiranje Wikipedije (npr. u svrhu prijave pogrešne informacije)	2	4,8

Samo manji dio ispitanika (N=6, 14,6%) registrirani su korisnici Wikipedije, dok njih pet nije niti znalo da je to moguće (12,2%), čime je potvrđena i druga pretpostavka („ispitanici ne poznaju dovoljno mogućnosti Wikipedije“)[46] (Tablica 19).

Tablica 19. Udio registriranih korisnika Wikipedije

Registrirani korisnik	**N**	**%**
ne	30	73,2
da	6	14,6
nisam znao/znala da je to moguće	5	12,2

Snyderovi rezultati također pokazuju da najveći dio ispitanika (čak 93,8%) nije registriran na Wikipediju.[47] Uvidom u oba istraživanja, moguće je pretpostaviti da su knjižničari nedovoljno svjesni dodatnih opcija koje se nude samo registriranim korisnicima, a omogućuju kvalitetnije korištenje Wikipedije uz potencijal da umanje određene sumnje vezane uz relevantnost ove mrežne enciklopedije.

Na pitanje: „Zašto ne koristite Wikipediju za rješavanje korisničkih upita?“, odgovarali su isključivo ispitanici koji su prethodno naveli da Wikipediju ne koriste nikada.[48] Polovica ispitanika je navela da ju ne koristi zato što „svatko može postavljati i uređivati članke“ (N=2, 50%) te umjesto

[45] Na pitanje nisu odgovorila tri ispitanika.
[46] Na pitanje nisu odgovorila tri ispitanika.
[47]Usp. Snyder, Johnny. Nav. dj. str. 160.
[48] Na pitanje, sukladno s tim, odgovorilo je pet ispitanika, odnosno nije odgovorio četrdeset jedan ispitanik.

nje „koriste druge, kvalitetnije *online* izvore“ (N=2, 50%). Također, jedan od ispitanika smatra da „Wikipedija nije pouzdan izvor“ (N=1, 25%), a rezultati su prikazani u tablici (Tablica 20).

Tablica 20. Razlozi nekorištenja Wikipedije za rješavanje korisničkih upita

Razlozi nekorištenja	**N**	**%**
svatko može postavljati i uređivati članke	2	50
koristim druge, kvalitetnije *online* izvore	2	50
nije pouzdan izvor	1	25
koristim kvalitetnije tiskane izvore	0	0
ostalo	0	0

Iako Snyder u svom upitniku nudi manji izbor unaprijed ponuđenih odgovore koji objašnjavaju zašto određeni dio ispitanika ne koristi Wikipediju, u oba istraživanja prevladavaju slična stajališta. Većina ispitanika koja ne koristi Wikipediju slaže se s time da ona nije pouzdan informacijski izvor, a znatan broj navodi da je izbjegava jer bilo tko može uređivati članke. Samo nekolicina ispitanika kao razlog nekorištenja navodi da uvijek koristi Google ili da im Wikipedija jednostavno nije potrebna.[49]

Sljedeće pitanje glasilo je „Kakav je načelan stav u okviru projekta Pitajte knjižničare prema korištenju Wikipedije u odgovaranju na korisničke upite?“ Odgovori pokazuju da velika većina ispitanika (N=37, 82,2%) načelan stav Projekta smatra neutralnim, odnosno da se korištenje Wikipedije tolerira. Sljedeća najčešće označivana opcija koju su odabrala četiri ispitanika (8,9%) jest mišljenje da je taj stav negativan, odnosno da se korištenje Wikipedije ne odobrava. Dva ispitanika (4,4%) smatraju da se korištenje Wikipedije potiče te da je stav Projekta pozitivan, dok dva ispitanika zauzima radikalno oprečne stavove. Naime, dok jedan od njih (2,2%) smatra da je stav Projekta prema tom pitanju izrazito pozitivan te potiče korištenje Wikipedije, drugi (2,2%) ga percipira izrazito negativnim, navodeći da se korištenje Wikipedije u okviru projekta Pitajte knjižničare zabranjuje. Rezultati variraju, a pojava različitih, čak i oprečnih mišljenja indicira da projekt Pitajte knjižničare nema jasno definiran stav prema korištenju Wikipedije (Tablica 21).

[49]Usp. Snyder, Johnny. Nav. dj., str. 158.

Tablica 21. Stav projekta Pitajte knjižničare prema korištenju Wikipedije

Načelan stav Projekta	N	%
neutralan, korištenje Wikipedije se tolerira	37	82,2
negativan, korištenje Wikipedije se ne odobrava	4	8,9
pozitivan, korištenje Wikipedije se prihvaća	2	4,4
izrazito pozitivan, korištenje Wikipedije se potiče	1	2,2
izrazito negativan, korištenje Wikipedije se zabranjuje	1	2,2

Na pitanje nalazi li se na mrežnim stranicama knjižnice u kojoj je pojedini informator zaposlen poveznica na Wikipediju, samo je manji broj ispitanika odgovorio potvrdno (N=4, 8,9%). I dok je velika većina ispitanika navela da se na mrežnim stranicama njihove knjižnice ne nalazi poveznica na Wikipediju (N=39, 86,7%), dva ispitanika (4,4%) nisu znala odgovor na navedeno pitanje (Tablica 22).

Tablica 22. Poveznica na Wikipediju na mrežnim stranicama knjižnice

Poveznica na mrežnim stranicama knjižnice	N	%
ne	39	86,7
da	4	8,9
ne znam	2	4,4

U Snyderovom istraživanju pronađeni su gotovo identični rezultati: 81,3% ispitanika radi u knjižnici koja ne navodi Wikipediju kao poveznicu na svojim stranicama. Uzevši u obzir i rezultate iz prethodnog pitanja, moguće je zaključiti da iako knjižničari koriste Wikipediju, knjižničarska profesija općenito još uvijek na nju ne gleda blagonaklono, dajući prednost mrežnim izvorima pod većim stupnjem kontrole.

U narednom pitanju ispitanici su upitani tko su prema njihovom mišljenju autori i urednici članaka na Wikipediji, uz mogućnost odabira više odgovora. Najveći dio ispitanika smatra da su to dobronamjerne osobe koje na taj način pridonose diseminaciji informacija i razvoju znanja (N=36, 80%) kao i profesori, znanstvenici i stručnjaci u području (N=29, 64,4%) te učenici i studenti (N=19, 42,2%). Manji dio ih smatra da su autori i urednici najčešće osobe koje se na taj način zabavljaju (N=10, 22,2%) te osobe koje imaju previše slobodnog vremena (N=8, 17,8%). Autorima i urednicima smatrane su i osobe koje se više vežu uz diseminaciju i organizaciju informacija nego uz specifičnu temu pojedinog članka, u što spadaju knjižničari (N=6, 13,3%) i stručnjaci u području

informacijsko – komunikacijske tehnologije, primjerice programeri i slične skupine (N=5, 11,1%). Samo tri ispitanika (6,7%) kao autore i urednike navode osobe loših namjera, dok se dva ispitanika odlučuju za opciju „ostalo“ pri čemu jedan smatra da je riječ o ljudima različitih profila, dok drugi navodi da mu odgovor na ovo pitanje nije poznat (Tablica 23).

Tablica 23. Autori i urednici članaka

Autori i urednici	**N**	**%**
dobronamjerne osobe koje na taj način pridonose diseminaciji informacija i razvoju znanja	36	80
profesori, znanstvenici i stručnjaci u području	29	64,4
učenici i studenti	19	42,2
osobe koje se na taj način zabavljaju	10	22,2
osobe koje imaju previše slobodnog vremena	8	17,8
knjižničari	6	13,3
IT stručnjaci (programeri i sl.)	5	11,1
osobe koje imaju lošu namjeru	3	6,7
ostalo	2	4,4

Kako bi se što detaljnije istražila upućenost ispitanika u razne aspekte vezane uz vrednovanje informacija na Wikipediji, ponuđena im je skupina pitanja u kojoj su označivali stupanj slaganja s osam tvrdnji vezanih uz korištenje Wikipedije na ljestvici od 1 do 5 gdje je 1 - uopće se ne slažem, a 5 - u potpunosti se slažem. Detaljni rezultati prikazani su u tablici, a prosječne vrijednosti utvrđene izračunom aritmetičke sredine pokazuju da je najveći stupanj slaganja sa sljedećim tvrdnjama: „Postoje određene stranice na Wikipediji koje ne može uređivati bilo tko“ (srednja vrijednost 3,49), „Na Wikipediji je lako moguće vidjeti tko je što napisao ili izmijenio u članku“ (srednja vrijednost 3,42), „Wikipedija registriranim korisnicima nudi neke napredne funkcije i mogućnosti“ (srednja vrijednost 3,40) i „Na Wikipediji postoje kontroverzni članci koji prikazuju temu na neobjektivan i pristran način“ (srednja vrijednost 3,40) te „Neke osobe na Wikipediju (zlo)namjerno stavljaju netočne informacije” (srednja vrijednost 3,38). Iako prevladava neutralan stav, navedene srednje vrijednosti pokazuju umjereno slaganje s navedenim tvrdnjama. Slijede tvrdnje “Postoji formalni, javno dostupan, sustav vrednovanja kvalitete pojedinih članaka na Wikipediji” (srednja vrijednost 3,22), te “Engleska inačica Wikipedije (en.wikipedia.org) pouzdanija je i kvalitetnija od hrvatske (hr.wikipedia.org)” (srednja vrijednost 3,20). Najmanji je stupanj slaganja s tvrdnjom “Na Wikipediji svatko može uređivati doslovno sve” (srednja vrijednost 3,09). Navedene prosječne vrijednosti odaju neutralan stav bliži afirmaciji (Tablica 24).

Američki knjižničari nešto su svjesniji vandalizma na Wikipediji i kontroverznih članaka, a gotovo svi (srednja vrijednost 4,0) su se složili da Wikipediju može uređivati bilo tko. Otprilike jednak dio svjestan je opcije povijest izmjena (srednja vrijednost 3,30) koja omogućuje pregled izmjena u članku, nešto manje su upoznati s pojmom zaštićenih stranica (srednja vrijednost 2,27). Znatne razlike uočavaju se po pitanju poznavanja sustava vrednovanja kvalitete pojedinih članaka na Wikipediji, gdje su ispitani informatori Projekta pokazali mnogo veću razinu poznavanja (srednja vrijednost 3,22) dok su Snyderovi ispitanici u puno manjoj mjeri svjesni postojanja takvih mogućnosti vrednovanja (srednja vrijednost 1,98).[50]

Tablica 24. Slaganje s tvrdnjama vezanim uz vrednovanje informacija na Wikipediji

Tvrdnja	**uopće se ne slažem**		**ne slažem se**		**niti se slažem niti se ne slažem**		**slažem se**		**u potpunosti se slažem**		
	%	N	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	$\bar{x}$
Postoje određene stranice na Wikipediji koje ne može uređivati bilo tko	0	0	2,2	1	57,8	26	28,9	13	11,1	5	**3,49**
Na Wikipediji je lako moguće vidjeti tko je što napisao ili izmijenio u članku	0	0	15,6	7	40	18	31,1	14	13,3	6	**3,42**
Wikipedija registriranim korisnicima nudi neke napredne funkcije i mogućnosti	0	0	2,2	1	62,2	28	28,9	13	6,7	3	**3,40**
Na Wikipediji postoje kontroverzni članci koji prikazuju temu na neobjektivan i pristran način	2,2	1	8,9	4	42,2	19	40	18	6,7	3	**3,40**
Neke osobe na Wikipediju (zlo)namjerno stavljaju netočne informacije	0	0	17,8	8	35,6	16	37,8	17	8,2	4	**3,38**
Postoji formalni, javno dostupan, sustav vrednovanja kvalitete pojedinih članaka na Wikipediji	0	0	11,1	5	60	27	24,4	11	4,4	2	**3,22**
Engleska inačica Wikipedije (en.wikipedia.org) pouzdanija je i kvalitetnija od hrvatske (hr.wikipedia.org)	0	0	13,3	6	60	27	20	9	6,7	3	**3,20**
Na Wikipediji svatko može uređivati doslovno sve	4,4	2	20	9	42,2	19	28,9	13	4,4	2	**3,09**

U sljedećem pitanju, jednako strukturiranom kao i prethodno, ponuđenih sedam tvrdnji odnosilo se na percepciju utjecaja Wikipedije na knjižnično poslovanje te procjenjivanje odnosa ovih entiteta po pitanju odabranih aspekata. Ispitanici su načelno pri procjeni svih tvrdnji pokazali

[50] Usp. Snyder, Johnny. Nav. dj., str. 159.

neutralan stav, no ipak je moguće uočiti suptilne razlike koje mnogo govore o kolektivnom stavu prema Wikipediji kao prilici ili pak prijetnji. Najveći stupanj slaganja dobila je tvrdnja "Wikipedija može pomoći knjižnicama u promicanju njihovih zbirki" (srednja vrijednost 3,29), a iako je u pitanju neutralan stav, nazire se umjereno slaganje s potencijalom Wikipedije kao platforme za popularizaciju knjižničnih zbirki. Slijede tvrdnje "Upućivanje korisnika na članke s Wikipedije ostavlja dojam neozbiljnosti i manjka stručnosti" (srednja vrijednost 3,18), te "Wikipedija omogućuje knjižnicama da svoje izvore (npr. digitalne zbirke) učine dostupnijima većem broju korisnika" (srednja vrijednost 3,16). Navedene prosječne vrijednosti odaju neutralan stav koji ipak blago naginje slaganju s ovim tvrdnjama. Neutralno stajalište koje naginje neslaganju uočeno je za tvrdnju "Wikipedija predstavlja jedan od načina da korisnici u potrazi za informacijama zaobiđu knjižnice" (srednja vrijednost 2,78) te "Upućivanje korisnika na članke s Wikipedije pokazuje da knjižničari prate najnovije trendove". Tvrdnje s kojima se ispitanici slažu u najmanjoj mjeri tiču se konkurentnosti Wikipedije u odnosu na knjižnice, a na ljestvici pokazuju odlučno neslaganje: srednja vrijednost 1,80 za tvrdnju "Wikipedija je izravna konkurencija knjižnicama" te srednja vrijednost 1,73 za tvrdnju "Wikipedija predstavlja prijetnju za knjižnice", čime je treća pretpostavka opovrgnuta ("ispitanici percipiraju Wikipediju kao prijetnju knjižnicama jer, s korisničke perspektive, dokida potrebu za konzultiranjem knjižnica i knjižničnih usluga na putu do informacija") kao što prikazuje i tablica (Tablica 25).

Tablica 25. Slaganje s tvrdnjama vezanim uz odnos Wikipedije i knjižnične djelatnosti

Tvrdnja	**uopće se ne slažem**		**ne slažem se**		**niti se slažem niti se ne slažem**		**slažem se**		**u potpunosti se slažem**		
	%	N	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	$\bar{x}$
Wikipedija može pomoći knjižnicama u promicanju njihovih zbirki	4,4	2	4,4	2	51,1	23	37,8	17	2,2	1	**3,29**
Upućivanje korisnika na članke s Wikipedije ostavlja dojam neozbiljnosti i manjka stručnosti	4,4	2	20	9	35,6	16	33,3	15	6,7	3	**3,18**
Wikipedija omogućuje knjižnicama da svoje izvore (npr. digitalne zbirke) učine dostupnijima većem broju korisnika	4,4	2	17,8	8	42,2	19	28,9	13	6,7	3	**3,16**
Wikipedija predstavlja jedan od načina da korisnici u potrazi za informacijama zaobiđu knjižnice	8,9	4	37,8	17	22,2	10	28,9	13	2,2	1	**2,78**
Upućivanje korisnika na članke s	4,4	2	35,6	16	44,4	20	13,3	6	2,2	1	**2,73**

Wikipedije pokazuje da knjižničari prate najnovije trendove											
Wikipedija je izravna konkurencija knjižnicama	33,3	15	55,6	25	8,9	4	2,2	1	0	0	**1,80**
Wikipedija predstavlja prijetnju za knjižnice	35,6	16	55,6	25	8,9	4	0	0	0	0	**1,73**

Istraživanje provedeno u Singapuru također pokazuje donekle slične rezultate: nekolicina tamošnjih knjižničara smatra Wikipediju konkurencijom, dok ju većina prije vidi kao priliku nego kao potencijalnu prijetnju. Na pitanje je li Wikipedija jedan od načina da se knjižnica zaobiđe, pet je ispitanika (oko 20%) odgovorilo potvrdno, pri čemu se većina složila da opasnost nije samo ova mrežna enciklopedija, već i čitav internet koji je promijenio kompletno informacijsko ponašanje korisnika. Naime, kao što su prije knjižnice služile kao polazišna točka pri potrazi za informacijama, danas tu ulogu preuzima Google. S druge strane, čak polovica ispitanika zauzela je suprotno stajalište, uz objašnjenje da iako je prethodni navod istinit, knjižnica ipak nudi širi pregled određene teme čega je većina korisnika svjesna. Osim toga, literatura koju nudi knjižnica i dalje se smatra vjerodostojnijim informacijskim izvorom koja često posluži i za provjeravanje podataka pronađenih na internetu, a tu su i određene skupine korisnika koje su nedovoljno informatički i/ili informacijski pismene, nepovjerljive prema novim tehnologijama ili pak jednostavno preferiraju tradicionalne referentne ili faktografske informacije. Osam ispitanika (oko 30%) navodi da je na ovo pitanje nemoguće dati crno-bijeli odgovor pri čemu ih većina smatra da sve ovisi o pojedinom korisniku ili grupi, a jedan od njih zaključuje da je odlučujući faktor priroda samog pitanja. Prema tome, odgovori na brza i jednostavna pitanja danas se većinom traže i pronađu na internetu, dok je za ona kompleksnija knjižnica i dalje nezaobilazna stanica. Većina ispitanika, kao što je iz navedenih odgovora moguće zaključiti, smatra da knjižnice ipak nude jedinstvenu uslugu, pritom daleko nadmašujući razinu koju Wikipedija može ponuditi. U tom svjetlu, jedan od ispitanika navodi kako postojanje ovakvih izvora omogućuje knjižničarima da se „usredotoče na stvarni posao“ koji se prema drugom istomišljeniku sastoji od „pomoći korisnicima da što bolje iskoriste informacijske izvore“ što u praksi uključuje prvenstveno problematiku vezanu uz informacijsku pismenost odnosno njihov odabir i korištenje. Nadalje, jedan od ispitanika smatra da se Wikipedija i knjižnično poslovanje nadopunjuju, dok ih drugi smatra sasvim različitim, odvojenim entitetima koji su neusporedivi već i u teoriji. Ipak, veoma mali broj knjižničara doživljava Wikipediju kao priliku za suradnju. Oni koji pak zastupaju to mišljenje navode da knjižničari ili predmetni stručnjaci iz pojedinih područja mogu pomoći pri njenom poboljšanju, usput promovirajući vlastiti rad i ulogu u

zajednici. Osim toga, neki Wikipediju smatraju odličnom platformom za dijeljenje informacija, navodeći da su neke knjižnice to već prepoznale. Tek jedan ispitanik priznaje da Wikipedija često predstavlja izvrsnu brzu pomoć samim knjižničarima koji ponekad ne znaju mnogo o određenoj temi od korisničkog interesa te na taj način lakše prikriju svoje slabo poznavanje nekog područja.[51]

Posljednje pitanje bilo je otvorenog tipa, a ispitanici su upitani kako bi se, prema njihovom mišljenju, mogla poboljšati kvaliteta Wikipedije. Ponuđena su 22 odgovora iz kojih je moguće zaključiti da su ispitanici uglavnom svjesni da je ovo kompleksno pitanje koje je teško riješiti pa dok jedan ispitanik priznaje kako o tome uopće ne razmišlja, drugi još jednom ističe da Wikipediju koristi samo za početno snalaženje u vremenu ili pojmovima za područje o kojem ne zna dovoljno da bi se prešlo na druge izvore.

Dva ispitanika ističu da je kvalitetu moguće poboljšati navođenjem točnih izvora iz kojih su informacije preuzete uz komentar da na hrvatskoj Wikipediji često nema uopće podataka o izvoru. Jedno od većih problema Wikipedije svakako je pitanje anonimnosti koju omogućuje pa se dva ispitanika stoga slažu da bi kvaliteti uvelike doprinijelo jasno navođenje stvarnog imena i prezimena autora članaka. Jedan od ispitanika ističe kako su sve metode poboljšavanja već isprobane te kao primjer navodi Citizendium, dok potencijalno rješenje vidi u edukaciji novih korisnika i urednika. Također, u jednom od odgovora se navodi da bi pravila za uređivanje trebala biti jasnija, što je potkrijepljeno i vlastitim iskustvom. Naime, ispitanica je odustala nakon nekoliko pokušaja uređivanja članaka na Wikipediji zbog opetovanih primjedbi administratora koji su tvrdili da ispravke nisu u skladu s njihovom uređivačkom politikom. Nadalje, jedan od ispitanika navodi i potrebu za većom kontrolom administratora koji uređuju pojedinu nacionalnu inačicu pri čemu ponajprije ističe primjer hrvatske Wikipedije.

Čak pet ispitanika rješenje vidi u većoj kontroli i administraciji sadržaja pri čemu jedan navodi da bi knjižničari pri tome mogli zaista pomoći. Navodi se i potreba za sustavnim praćenjem novosti te vođenjem računa o ažurnosti, točnosti, jednostavnosti i preglednosti. Jedno od mogućih rješenja koje ispitanici nude je i uvođenje strožeg sustava provjere informacija koje se unose, što bi se moglo postići tako da svaki tekst pregledaju stručnjaci iz pojedinog područja ili studenti. Njih je prema jednom ispitaniku također moguće angažirati da nadopune članke koji sadrže šture informacije, dok drugi predlaže da se uređivanje članaka, iako bi se na taj način usporio rast broja

[51]Usp. Luyt, Brendan...[et al.]. Nav. dj., str. 63.

članaka, povjeri isključivo provjerenim stručnjacima iz određenih predmetnih područja koji bi za to bili plaćeni. Njegovo mišljenje dijeli još jedan od ispitanika koji bi ovo pitanje riješio uključivanjem respektabilnih, provjerenih i pouzdanih izvora informacija putem institucija čije baze podataka stvaraju vrhunski stručnjaci za sva područja enciklopedijskog znanja. S druge strane, jedan od ispitanika objašnjava da je glavna ideja i prednost Wikipedije upravo u tome što svatko može uređivati članke, a ako netko nije sveučilišni profesor, ne znači da ne zna ništa o temi koju uređuje.

S obzirom na to da je enciklopediju ovakvog tipa koja se temelji na kolaboraciji teško kontrolirati, postoje različita mišljenja kako riješiti problem pouzdanosti. Dok jedan od ispitanika tvrdi da bi svaki članak trebao biti jasno označen stupnjem kvalitete ili pouzdanosti koji bi dodjeljivalo kompetentno, neovisno stručno tijelo, drugi smatraju da je kvalitetu moguće regulirati kvantitetom. Jedan od odgovora, prema tome, kao rješenje navodi dodatnu popularizaciju hrvatske verzije Wikipedije i angažman što većeg broja dobrovoljaca, argumentirajući da pouzdanost engleske inačice leži upravo u tome što u njezinom uređivanju sudjeluje veliki broj korisnika.

8. Zaključak

Unatoč iznimnoj popularnosti, Wikipedija, koja se danas ističe u širokom spektru dostupnih informacijskih izvora, još uvijek je predmet mnogih kritika. Osporavanje relevantnosti ove slobodne mrežne enciklopedije rasprostranjeno je osobito u akademskim krugovima u kojima je njeno korištenje još uvijek tabu tema, zbog čega se vrlo rijetko nalazi u fusnotama seminarskih i znanstvenih radova te odgovorima na referentne i faktografske upite. Objašnjenje ovog fenomena moguće je pronaći u uvriježenoj percepciji Wikipedije kao izvora čija se pouzdanost ne može uspoređivati s onom afirmiranih publikacija koje su prošle strogu selekciju u okviru standardnog uređivačkog procesa. Unatoč tome, nebrojena istraživanja pokazuju da su, bez obzira na pripadnost određenoj posebnoj korisničkoj skupini, rijetki pojedinci koji se njome ne služe baš nikada, čak i kad je riječ o informacijskim stručnjacima. Kolaborativni karakter i otvorenost koja omogućava sudjelovanje u razmjeni znanja doslovno svakome nesumnjivo ima brojne prednosti, ali i izazove na koje je teško odgovoriti. Otvorenost Wikipedije zaista je dvosjekli mač; dok s jedne strane omogućava slobodan protok informacija, s druge ostavlja prostora manipulacijama sadržajem, što predstavlja osobitu opasnost uz činjenicu da je područje za koje se ispitanici najčešće obraćaju Wikipediji upravo povijest. Ipak, mnogi kritičari ove enciklopedije nisu upoznati sa mehanizmima

nadzora koji se u praksi pokazuje izrazito efektivnim, kao i naprednim opcijama čije korištenje uvelike olakšava evaluacijske aspekte. Rezultati pokazuju da ispitanici na Wikipediju gledaju poprilično realistično, uz razumijevanje prednosti i nedostataka, kao i neophodan kritički stav. Velik dio naprednih korisnika, iako je vidljivo načelno poznavanje određenih dodatnih mogućnosti, ne upotrebljava sve raspoložive opcije koje imaju visok potencijal da poboljšaju korisničko iskustvo i opći dojam, što bi se moglo poboljšati organizacijom različitih edukacija i radionica. Osim toga, unatoč činjenici da je Wikipedija do određene mjere dokinula potrebu za korištenjem knjižničnih usluga i zbirki, suprotno početnoj i površnoj zdravorazumskoj logici, veoma ju mali postotak ispitanih informatora smatra prijetnjom ili konkurencijom u bilo kojem pogledu. Razlog tomu može se pronaći u odgovoru na gotovo svako postavljeno pitanje – Wikipedija je izvrsna za početak, ali samo početak. Kao što je razvidno iz rezultata skupine istraživanja, malo tko poriče da je ona izvrstan izvor za upoznavanje s nepoznatom temom, no isto tako, rijetko tko će na tome stati; osobito ukoliko je riječ o predmetu koje zahtijeva temeljitije istraživanje. Ipak, moguće je zaključiti da je tako u principu i s bilo kojom drugom enciklopedijom pa prema tome Wikipedija u većini slučajeva pokazuje izvrsnu faktografsku primjenjivost. Donekle upitnu pouzdanost u tom slučaju zasjenjuju druge brojne prednosti pri čemu se ističe ažurnost, odnosno recentnost sadržaja; njen dinamički karakter i otvorenost čini ju živućim organizmom koji se razvija zajedno s internetom i omogućava neposredno sudjelovanje u procesu akumulacije znanja. Zatvaranje Wikipedije pojedincu u pokušaju poboljšanja pouzdanosti čini se u tom svjetlu zastarjelim pa čak i konzervativnim načinom razmišljanja. U prilog tom zaključku idu i razni projekti poput Citizendiuma ili Scholarpedie koji su ograničavanjem suradništva pokušali stvoriti poboljšanu Wikipediju, no u praksi nikada nisu dosegnuli toliki stupanj prepoznavanja. Pitanje koje se stoga neminovno postavlja je sljedeće: koliko je zapravo korisno od Wikipedije načiniti nešto što se protivi njenoj glavnoj misli vodilji? Upravo je otvorenost razlikovni element u moru sličnih projekata što govori da je umjesto zatvaranja potrebno pronaći drugi način povećanja pouzdanosti i stupnja kontrole. Odgovor bi se mogao stoga pronaći u razvoju metoda internog i eksternog vrednovanja, ali i, kao što je u jednom od odgovora ispitanika predloženo, popularizaciji koja bi postupno dovela do povećanja kvalitete. Tomu uvelike mogu pomoći i knjižničari koji Wikipediju, uz malo truda, mogu iskoristiti i kao izvrsnu platformu za promociju vlastitih zbirki, ujedno time pridonoseći etabliranju njezinog imidža u javnosti kao pouzdanog izvora. Znatan dio ispitanika to i prepoznaje, što je iznenađujuće pozitivno otkriće. Osim toga, korisno je imati na umu i službeni

moto Wikipedije koji sažima čitavu ideju: „Wikipedija je djelo u nastajanju: savršenstvo nije neophodno.“

Prilikom bavljenja temom i osmišljavanja te provođenja istraživanja, jedno od ograničenja s kojima se autorica susrela jest problem nesrazmjera između pouzdanosti i relevantnosti raznih Wikipedijinih jezičnih inačica. Wikipedija je, naime, u radu proučavana kao globalni fenomen, a navodi u radu odnose se prvenstveno na englesku - strukturalno i sadržajno najbogatiju i najpopularniju inačicu koju karakterizira najveći stupanj kontrole. U skladu s tim, preporuka autorice rada je drugim inačicama ipak pristupiti s nešto većom dozom opreza. Također, s obzirom na proučenu literaturu te rezultate koji su u radu prikazani, savjet za daljnja istraživanja na ovu temu je pomaknuti fokus sa ispitivanja percepcije na detaljnije ispitivanje poznavanja različitih aspekata korištenja Wikipedije i prikupljanje ideja o tome kako što produktivnije sudjelovati u njenom razvoju, ali i iskoristiti njezinu popularnost za privlačenje korisnika u knjižnicu. Navedene je aspekte najjednostavnije istražiti primjenom neke od kvalitativnih metoda poput intervjua kojima je moguće ući dublje u problematiku, a ostavljaju i više prostora da se ispitanik samostalno izrazi.

Priču o Wikipediji zaključuje se mišlju da je teoretiziranja o relevantnosti u određenoj mjeri mudrije zamijeniti edukacijom o mogućnostima koje pruža te promišljanju na koji način kvalitetno pridonijeti povećanju relevantnosti ovakvog izvora. Wikipedija je danas nedvojbeno najpopularniji referentni izvor upravo zbog lakoće kojom joj je moguće pristupiti, a umjesto širenja zabrinutosti oko njene upitne pouzdanosti, više je pažnje potrebno posvetiti otvaranju knjižnica po uzoru na Wikipediju ili čak pomoću Wikipedije.

Popis literature

1. Academic use. // Wikipedia. URL: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Academic_use&oldid=624195956 (2014-11-14)

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

3. Dizdar, Senada. Ispitivanje percepcije studenata Univerziteta u Sarajevu o kvalitetu znanja do kojeg dolaze putem interneta. // 2. međunarodni simpozij „Digitalizacija kulturne baštine Bosne i Hercegovine“/ Sarajevo: NCD, 2010. URL: http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2037/020%2520DIZDAR.pdf?sequence=1 (2014-10-30)

4. Hu, Meiqun...[et al.].Measuring article quality in Wikipedia: models and evaluation. // CIKM '07 Proceedings of the sixteenth ACM conference on Conference on information and knowledge management/ New York: ACM, 2007. str.243-252.

5. Lally, Ann M.; Dunford, Carolyn E. Using Wikipedia to extend digital collections. // D-Lib Magazine 13, 5/6(2007). URL: http://www.dlib.org/dlib/may07/lally/05lally.html (2015-29-01)

6. Luyt, Brendan...[et al.]. Librarian perception of wikipedia: threats or opportunities for librarians? // Libri 60, 1(2010), str. 57-64.

7. Murley, Diane. In defense of Wikipedia. // Law Library Journal 100, 3(2008), str. 593-599.URL:http://www.aallnet.org/mm/Publications/llj/LLJ-Archives/Vol-100/pub_llj_v100n03/2008-29.pdf (2014-10-21)

8. Pitajte knjižničare. O projektu. URL: http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/ (2014-09-05) URI: http://eprints.rclis.org/5596/(2014-10-20)

9. Pressley, Lauren; McCallum, Carolyn J. Putting the library in Wikipedia. // ONLINE 32, 5(2008). URL: http://www.infotoday.com/online/sep08/Pressley_McCallum.shtml (2015-29-01)

10. Snyder, Johnny. Wikipedia: librarians` perspectives on its use as a reference source. // Reference&User Services Quarterly 53, 2(2013), str. 155-163.

11. Template: grading scheme. // Wikipedia URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Template:Grading_scheme (2014-11-10)

12. The top 500 sites on the web URL: http://www.alexa.com/topsites (2014-10-29)

13. Vandalism on Wikipedia. // Wikipedia. URL: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Vandalism_on_Wikipedia&oldid=632618490 (2014-11-08)

14. Wikipedia. // Wikipedia. URL: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia&oldid=632940033 (2014-1-08)

15. WikiScanner. // Wikipedia. URL: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=WikiScanner&oldid=627728411 (2014-11-15)

Popis priloga

Prilog 1. Pregled povijesti izmjena na članku

Prilog 2. Detaljniji pregled pojedine izmjene

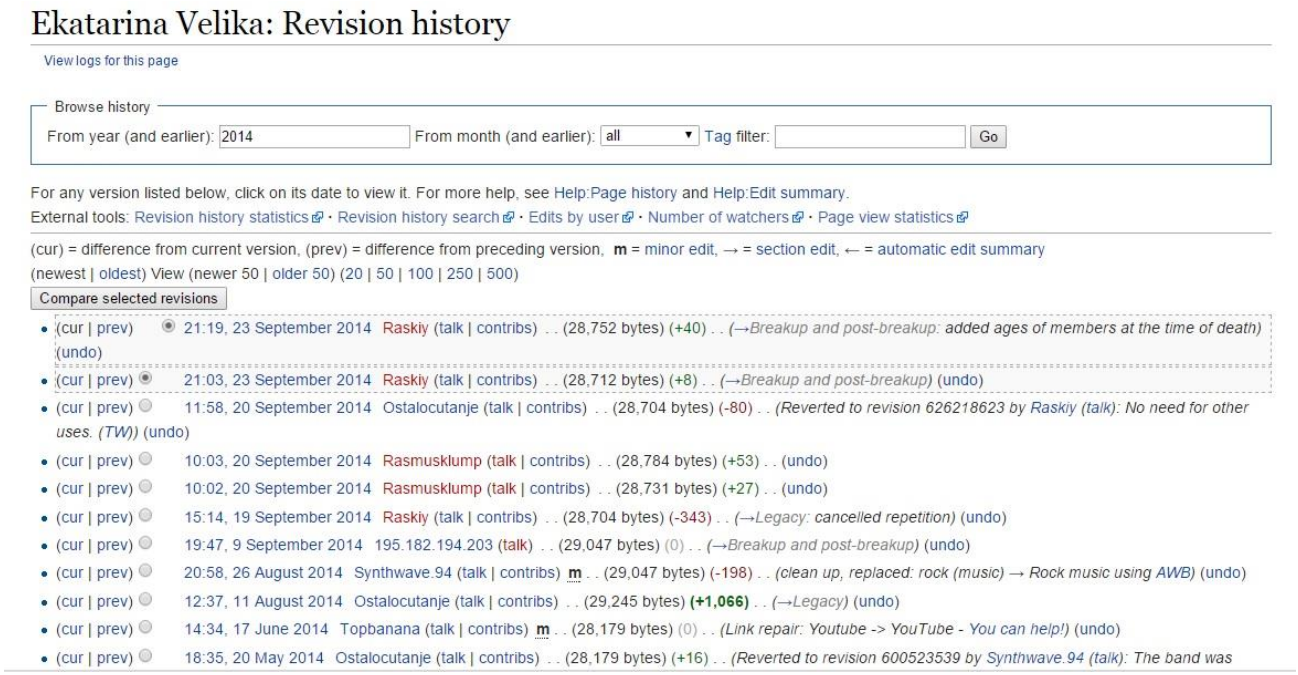
Prilog 3. Obilježavanje stupnja kvalitete članka u okviru *article quality grading scheme* sustava

Prilog 4. Wikipedijin članak kojemu su dodane poveznice na digitalnu zbirku sveučilišne knjižnice

Prilog 5. Usluga Pitajte knjižničare - primjer korisničkog upita i odgovora

Prilog 6. Instrument istraživanja – anketni upitnik

Prilog 1. Pregled povijesti izmjena na članku



Ekatarina Velika: Revision history

View logs for this page

Browse history

From year (and earlier): 2014 From month (and earlier): all Tag filter: Go

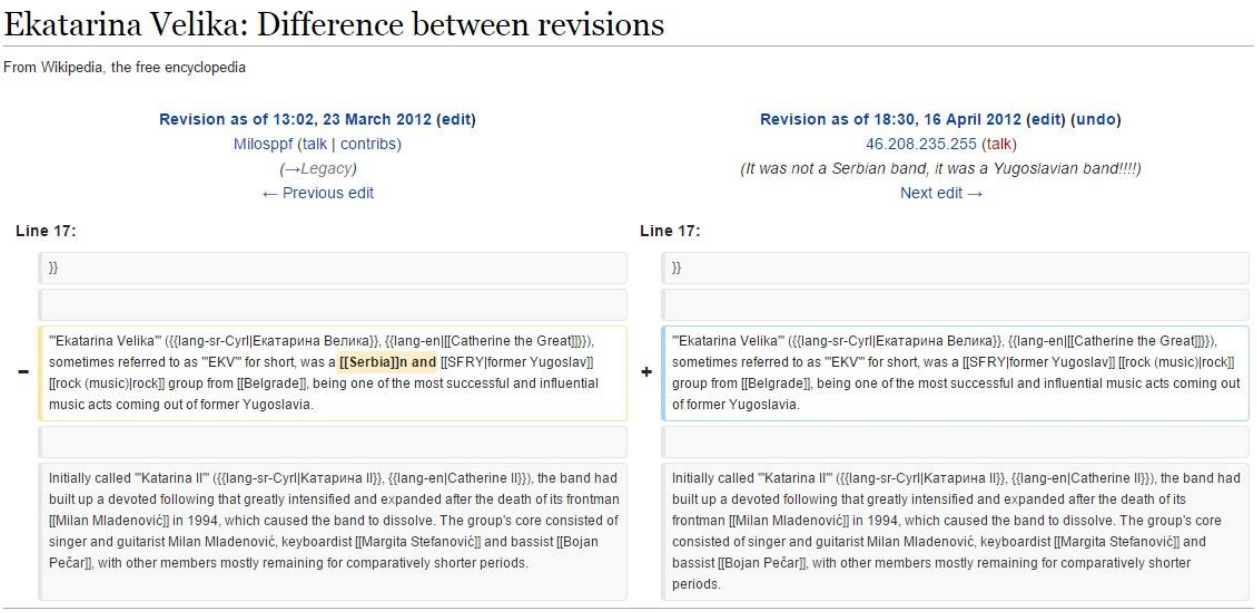
For any version listed below, click on its date to view it. For more help, see Help:Page history and Help:Edit summary.
External tools: Revision history statistics · Revision history search · Edits by user · Number of watchers · Page view statistics

(cur) = difference from current version, (prev) = difference from preceding version, **m** = minor edit, → = section edit, ← = automatic edit summary
(newest | oldest) View (newer 50 | older 50) (20 | 50 | 100 | 250 | 500)

Compare selected revisions

- (cur | prev) 21:19, 23 September 2014 Raskiy (talk | contribs) . . (28,752 bytes) (+40) . . *(→Breakup and post-breakup: added ages of members at the time of death)* (undo)
- (cur | prev) 21:03, 23 September 2014 Raskiy (talk | contribs) . . (28,712 bytes) (+8) . . *(→Breakup and post-breakup)* (undo)
- (cur | prev) 11:58, 20 September 2014 Ostalocutanje (talk | contribs) . . (28,704 bytes) (-80) . . *(Reverted to revision 626218623 by Raskiy (talk): No need for other uses. (TW))* (undo)
- (cur | prev) 10:03, 20 September 2014 Rasmusklump (talk | contribs) . . (28,784 bytes) (+53) . . (undo)
- (cur | prev) 10:02, 20 September 2014 Rasmusklump (talk | contribs) . . (28,731 bytes) (+27) . . (undo)
- (cur | prev) 15:14, 19 September 2014 Raskiy (talk | contribs) . . (28,704 bytes) (-343) . . *(→Legacy: cancelled repetition)* (undo)
- (cur | prev) 19:47, 9 September 2014 195.182.194.203 (talk) . . (29,047 bytes) (0) . . *(→Breakup and post-breakup)* (undo)
- (cur | prev) 20:58, 26 August 2014 Synthwave.94 (talk | contribs) **m** . . (29,047 bytes) (-198) . . *(clean up, replaced: rock (music) → Rock music using AWB)* (undo)
- (cur | prev) 12:37, 11 August 2014 Ostalocutanje (talk | contribs) . . (29,245 bytes) **(+1,066)** . . *(→Legacy)* (undo)
- (cur | prev) 14:34, 17 June 2014 Topbanana (talk | contribs) **m** . . (28,179 bytes) (0) . . *(Link repair: Youtube -> YouTube - You can help!)* (undo)
- (cur | prev) 18:35, 20 May 2014 Ostalocutanje (talk | contribs) . . (28,179 bytes) (+16) . . *(Reverted to revision 600523539 by Synthwave.94 (talk): The band was*

Prilog 2. Detaljniji pregled pojedine izmjene

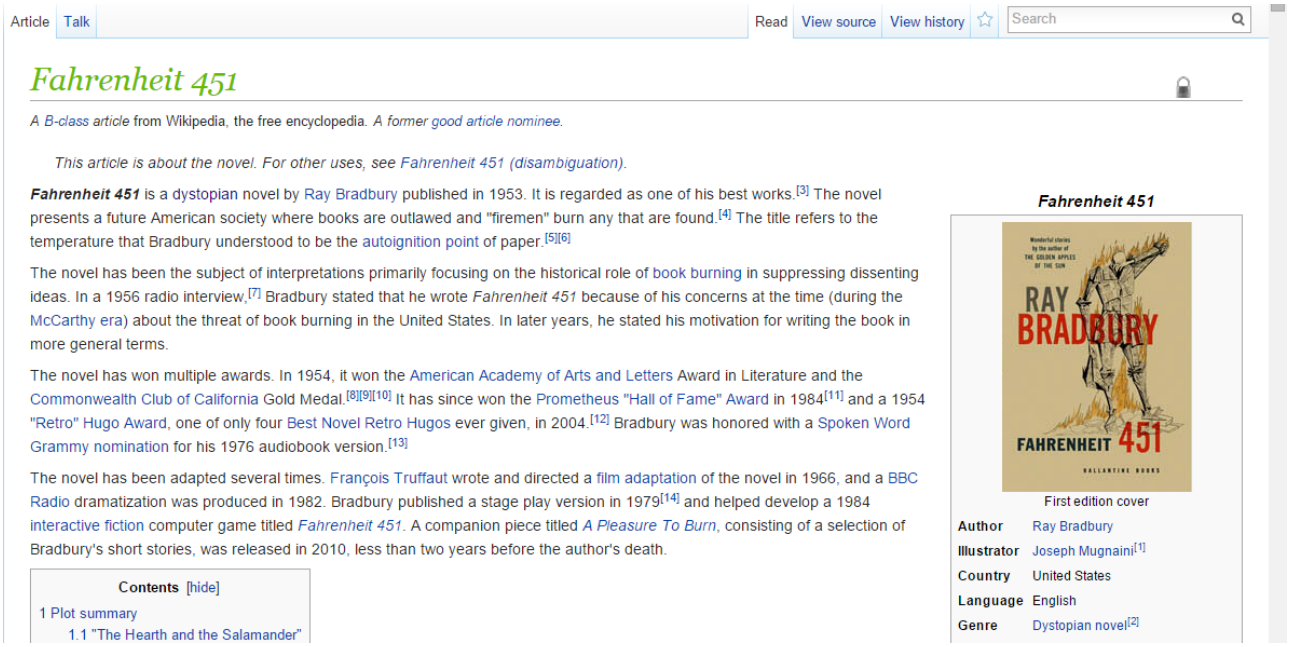


Ekatarina Velika: Difference between revisions

From Wikipedia, the free encyclopedia

	Revision as of 13:02, 23 March 2012 (edit) Milosppf (talk | contribs) *(→Legacy)* ← Previous edit		Revision as of 18:30, 16 April 2012 (edit) (undo) 46.208.235.255 (talk) *(It was not a Serbian band, it was a Yugoslavian band!!!!)* Next edit →
Line 17:		**Line 17:**	
	}}		}}
−	'''Ekatarina Velika''' ({{lang-sr-Cyrl|Екатарина Велика}}, {{lang-en|[[Catherine the Great]]}}), sometimes referred to as '''EKV''' for short, was a **[[Serbia]]n and** [[SFRY|former Yugoslav]] [[rock (music)|rock]] group from [[Belgrade]], being one of the most successful and influential music acts coming out of former Yugoslavia.	+	'''Ekatarina Velika''' ({{lang-sr-Cyrl|Екатарина Велика}}, {{lang-en|[[Catherine the Great]]}}), sometimes referred to as '''EKV''' for short, was a [[SFRY|former Yugoslav]] [[rock (music)|rock]] group from [[Belgrade]], being one of the most successful and influential music acts coming out of former Yugoslavia.
	Initially called '''Katarina II''' ({{lang-sr-Cyrl|Катарина II}}, {{lang-en|Catherine II}}), the band had built up a devoted following that greatly intensified and expanded after the death of its frontman [[Milan Mladenović]] in 1994, which caused the band to dissolve. The group's core consisted of singer and guitarist Milan Mladenović, keyboardist [[Margita Stefanović]] and bassist [[Bojan Pečar]], with other members mostly remaining for comparatively shorter periods.		Initially called '''Katarina II''' ({{lang-sr-Cyrl|Катарина II}}, {{lang-en|Catherine II}}), the band had built up a devoted following that greatly intensified and expanded after the death of its frontman [[Milan Mladenović]] in 1994, which caused the band to dissolve. The group's core consisted of singer and guitarist Milan Mladenović, keyboardist [[Margita Stefanović]] and bassist [[Bojan Pečar]], with other members mostly remaining for comparatively shorter periods.

Prilog 3. Obilježavanje stupnja kvalitete članka u okviru *article quality grading scheme* sustava



Article Talk Read View source View history Search

Fahrenheit 451

A B-class article from Wikipedia, the free encyclopedia. *A former good article nominee.*

This article is about the novel. For other uses, see Fahrenheit 451 (disambiguation).

Fahrenheit 451 is a dystopian novel by Ray Bradbury published in 1953. It is regarded as one of his best works.[3] The novel presents a future American society where books are outlawed and "firemen" burn any that are found.[4] The title refers to the temperature that Bradbury understood to be the autoignition point of paper.[5][6]

The novel has been the subject of interpretations primarily focusing on the historical role of book burning in suppressing dissenting ideas. In a 1956 radio interview,[7] Bradbury stated that he wrote *Fahrenheit 451* because of his concerns at the time (during the McCarthy era) about the threat of book burning in the United States. In later years, he stated his motivation for writing the book in more general terms.

The novel has won multiple awards. In 1954, it won the American Academy of Arts and Letters Award in Literature and the Commonwealth Club of California Gold Medal.[8][9][10] It has since won the Prometheus "Hall of Fame" Award in 1984[11] and a 1954 "Retro" Hugo Award, one of only four Best Novel Retro Hugos ever given, in 2004.[12] Bradbury was honored with a Spoken Word Grammy nomination for his 1976 audiobook version.[13]

The novel has been adapted several times. François Truffaut wrote and directed a film adaptation of the novel in 1966, and a BBC Radio dramatization was produced in 1982. Bradbury published a stage play version in 1979[14] and helped develop a 1984 interactive fiction computer game titled *Fahrenheit 451*. A companion piece titled *A Pleasure To Burn*, consisting of a selection of Bradbury's short stories, was released in 2010, less than two years before the author's death.

Contents [hide]

1 Plot summary
1.1 "The Hearth and the Salamander"

Fahrenheit 451

First edition cover

Author	Ray Bradbury
Illustrator	Joseph Mugnaini[1]
Country	United States
Language	English
Genre	Dystopian novel[2]

Prilog 4. Wikipedijin članak kojemu su dodane poveznice na digitalnu zbirku sveučilišne knjižnice

WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

Main page
Contents
Featured content
Current events
Random article
Donate to Wikipedia
Wikimedia Shop

Interaction
Help
About Wikipedia
Community portal
Recent changes
Contact page

Tools
What links here
Related changes
Upload file
Special pages
Permanent link
Page information
Wikidata item
Cite this page

Print/export
Create a book
Download as PDF
Printable version

Languages
Edit links

Quetzal (band)

From Wikipedia, the free encyclopedia

Quetzal is a bilingual (Spanish-English) Chicano rock band from East Los Angeles, California.

Contents [hide]
1 History
2 About the Band
3 Accomplishments
4 Album: Imaginaries
5 Activism
6 Line-up
6.1 Current band members
6.2 Former band members
7 Discography
8 References
9 External links

Quetzal	
Origin	East Los Angeles, California, United States
Genres	Chicano rock, Alternative, Rock
Years active	1990s - present
Labels	Son de Barrio, Vanguard Records, Smithsonian Folkways
Website	Official website
Members	Martha Gonzales Cesar Castro Juan Perez Quetzal Flores Quincy McCrary Andy Mendoza

History [edit]

The band was founded by Quetzal Flores, with the intention of pushing the boundaries of Chicano music and is currently one of Los Angeles' most important and successful groups. They play a mix of Mexican and Afro-Cuban rhythms, jazz, rhythm and blues, and rock music, supercharged by the dynamic vocals of lead singer and composer Martha Gonzalez. Their commitment to using art as a tool for social change is informed and inspired by global grassroots movements. They have also been instrumental in developing Fandango Sin Fronteras, a dialog between Chicanos and Chicanas from California and Jarocho and Jarocha (musicians from Veracruz, Mexico). The band began in 1993 in a Chicano owned cafe, Troy cafe, in the Little Tokyo neighborhood of Los Angeles. Martha Gonzales joined the group in 1995 [1] They helped catalyze the Seattle Fandango Project in 2009 when Martha Gonzalez moved to Seattle to complete her PhD in Gender, Women & Sexuality Studies from the University of Washington.[2] Martha's research on the transnational music movement across the Americas and Europe, with a special focus for innovations of women in the music and dance of son Jarocho awarded her a



Martha Gonzalez of Quetzal, 2008

References [edit]

1. ^ [1]
2. ^ http://articles.latimes.com/2013/feb/10/entertainment/la-et-ms-grammys-2013-quetzal-imaginaries-20130210
3. ^ http://content.lib.washington.edu/wwrweb/making-scenes/bioGonzalez_Martha.html
4. ^ "Martha Gonzalez - Chicana Artivista." MarthaGonzaleznet RSS. N.p., n.d. Web. 28 May 2014.
5. ^ http://content.lib.washington.edu/wwrweb/making-scenes/bioGonzalez_Martha.html
6. ^ url= http://www.kcet.org/shows/studio_a/bands/quetzal/first-person-quetzal.html
7. ^ "Martha Gonzalez - Chicana Artivista." MarthaGonzaleznet RSS. N.p., n.d. Web. 28 May 2014.
8. ^ Johnson, Reed. "Quetzal's 'Imaginaries' wins Latin alternative award". *Los Angeles Times*. Los Angeles Times. Retrieved 2 June 2014.
9. ^ Peter Kelley (December 6, 2012). "Arts Roundup: Art, plays, the University Symphony — and 'Pippin' continues". University of Washington. Retrieved December 7, 2012.
10. ^ http://content.lib.washington.edu/wwrweb/making-scenes/bioGonzalez_Martha.html
11. ^ Guzman-Lopez, Adolfo. "L.A. Band Quetzal and Their Imaginaries". *KCET*. Kcet. Retrieved 2 June 2014.
12. ^ Johnson, Reed. "Quetzal's 'Imaginaries' wins Latin alternative award". *Los Angeles Times*. Los Angeles Times. Retrieved June 2, 2014.
13. ^ "Imaginaries". *Smithsonian Folkways*. Retrieved 2 June 2014.
14. ^ http://content.lib.washington.edu/wwrweb/making-scenes/bioGonzalez_Martha.html
15. ^ http://www.mujeresdemaiz.com/

External links [edit]

- Quetzal homepage
- Quetzal on mySpace.com
- Entre Mujeres
- Mujeres de Maiz homepage
- Women Who Rock homepage

Wikimedia Commons has media related to *Quetzal (band)*.

Categories: American rock music groups | Latin music groups | Latin American music | Chicano | Mexican-American culture in Los Angeles, California

Prilog 5. Usluga Pitajte knjižničare - primjer korisničkog upita i odgovora



Pitajte knjižničare

Početna | Pravila | Baza linkova | Postavite pitanje | Odgovorena pitanja | O projektu

Pitanje br. 51341

Pitanje: Molim Vas literaturu za završni rad na temu "Engelovi zakoni".

Odgovor:

1. Engelovi zakoni // Ekonomski leksikon. Zagreb. LZMK,2011, 195
2. **http://ef.sve-mo.ba/ljetna_skola/materijali/matematika/Elasticnost_Mostar.pdf**
3. **http://old.foi.hr/CMS_library/studiji/dodiplomski/PITUP/kolegiji/mmzpa/prezentacija.pdf**
4. Makroekonomija - Wikipedija
   http://hr.wikipedia.org/wiki/Makroekonomija#Engelovi_zakoni
5. Engel curve - Wikipedia, the free encyclopedia
   http://en.wikipedia.org/wiki/Engel_curve
6. Engel's law - Wikipedia, the free encyclopedia
   http://en.wikipedia.org/wiki/Engel%27s_law

Preporuke za nadopunu relevantne literature:

- Obratiti se knjižnicama ekonomskih fakulteta
- Pretražiti online kataloge velikih knjižnica i skupnih kataloga. Izabrati opciju napednog pretraživanja
  http://explore.bl.uk/ ; http://www.worldcat.org/

Ključne riječi: Engelovi zakoni

Prilog 6. Instrument istraživanja – anketni upitnik

Poštovani**,**

Molimo Vas da za potrebe diplomskog istraživanja koje se provodi na Odsjeku za informacijske znanosti na Filozofskom fakultetu u Osijeku ispunite ovaj upitnik kojim želimo saznati **na koji način knjižničari informatori percipiraju i koriste mrežnu enciklopediju Wikipediju**.

Anketa je u potpunosti **anonimna** i za njezino ispunjavanje potrebno je **desetak minuta**.

Unaprijed hvala!

~~2.~~1. **Spol:**

☐ Ž

☐ M

~~3.~~2. **Dob:** _____

~~4.~~3. **Broj godina radnog staža ostvarenog na radnom mjestu informatora:** _____

~~5.~~4. **Označite na koji način najčešće <u>počinjete</u> tražiti informacije potrebne za rješavanje korisničkih upita.** *Moguće je naznačiti DVA odgovora.*

a. knjižnični katalog
b. knjižnični fond (npr. referentna zbirka)
c. *Google*
d. *online* baze podataka
e. arhiva odgovora u projektu Pitajte knjižničare
f. nešto drugo:_____

~~6.~~5. **Procijenite koliko često koristite *online* enciklopedijuWikipediju za vlastite potrebe, u slobodno vrijeme, na skali od 1 do 5 pri čemu je 1 – nikada, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često, a 5 - vrlo često.**

1 2 3 4 5

~~7.~~6. **Procijenite koliko često koristite *online* enciklopedijuWikipediju na radnom mjestu, za rješavanje korisničkih upita, na skali od 1 do 5 pri čemu je 1 – nikada, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često, a 5 - vrlo**

često. (*Ukoliko je Vaš odgovor na ovo pitanje NIKADA, molimo, preskočite na pitanje br. 20. i potom ispunite do kraja ankete*)

1 2 3 4 5

~~8.~~7. **S kojim ciljem obično koristite Wikipediju (na radnom mjestu, za rješavanje korisničkih upita)?** *Moguće je naznačiti više odgovora.*

a. prikupljanje inicijalnih informacija o nepoznatoj ili nedovoljno poznatoj temi
b. sažeti pregled određene teme i njezinog obuhvata
c. pronalaženje informacija o drugim korisnim izvorima
d. provjera informacija pronađenih u drugim izvorima
e. pronalaženje recentnih podataka o nekoj temi
f. nešto drugo: _____

~~9.~~8. **Koju inačicu Wikipedije najčešće koristite?**

a. na hrvatskom jeziku (hr.wikipedia.org)
b. na engleskom jeziku (en.wikipedia.org)
c. na nekom drugom jeziku: _____

~~10.~~9. **Iz kojeg područja najčešće koristite članke na Wikipediji? Moguće je naznačiti više odgovora.**

a. popularna kultura (glazba, filmovi, slavne osobe i sl.)
b. sport
c. religija
d. računarstvo i internet
e. zdravlje, medicina
f. geografija
g. povijest
h. umjetnost
i. prirodne i tehničke znanosti
j. društvene i humanističke znanosti
k. književnost
l. nešto drugo: _____

~~11.~~10. **Zašto koristite Wikipediju? Moguće je naznačiti više odgovora.**

a. zato što o svemu mogu pronaći barem kratke informacije
b. zato što se lako i jednostavno pronalaze tražene informacije
c. zato što je uvijek dostupna i besplatna
d. zato što su članci pisani jednostavnim i razumljivim jezikom
e. zato što su članci kratki i informativni
f. zato što su članci logično i pregledno strukturirani
g. zato što su članci kvalitetni i pouzdani
h. zato što su članci rezultat kolektivne inteligencije
i. zato što članci upućuju na dodatne izvore o traženoj temi
j. zato što članci uvijek donose recentne podatke
k. zato što je uvijek pri vrhu stranice s rezultatima pretraživanja na *Googleu*
l. zato što je kvalitetnija od ostalih besplatnim mrežnih izvora
m. nešto drugo

~~12.~~11. **U kojoj fazi rješavanja korisničkih upita najčešće koristite Wikipediju?**

a. na samom početku
b. oko sredine
c. pri kraju
d. u svim fazama

~~13.~~12. **Ocijenite točnost, recentnost/ažurnost, pouzdanost i obuvat/sadržajnu pokrivenost članaka na Wikipediji na skali od 1 do 5, pri čemu je 1-jako loše, a 5-jako dobro.**

a.	točnost	1	2	3	4	5
b.	recentnost/ažurnost	1	2	3	4	5
c.	pouzdanost	1	2	3	4	5
d.	obuhvat/sadržajna pokrivenost	1	2	3	4	5

~~14.~~13. **Provjeravate li informacije pronađene na Wikipediji?**

a. da, uvijek
b. samo kada mi se učine 'sumnjive'
c. ne, nikada

~~15.~~14. **Navodite li Wikipediju kao referencu u odgovorim na tzv. ozbiljne korisničke upite (vezane uz obrazovanje, pisanje seminarskih, diplomskih i sl. radova)?**

a. ne, nikada
b. samo kada mi je to jedini izvor
c. samo u krajnjem slučaju, kada nemam dovoljno izvora
d. samo u krajnjem slučaju, kada nemam kvalitetnijih i boljih izvora
e. da, uvijek kada ju koristim

~~16.~~15. **Navodite li Wikipediju kao referencu u odgovorima na korisničke upite koji nisu vezani uz njihove 'ozbiljne' informacijske potrebe (razonoda, popularna kultura i sl.)?**

a. ne, nikada
b. samo kada mi je to jedini izvor
c. samo u krajnjem slučaju, kada nemam dovoljno izvora
d. samo u krajnjem slučaju, kada nemam kvalitetnijih i boljih izvora
e. da, uvijek kada ju koristim

~~17.~~16. **Budući da ste kod barem jednog od prethodna dva pitanja naznačili da Wikipediju ne navodite kao referencu u odgovorima na korisnička pitanja, molim, pojasnite zašto to ne činite.**

~~18.~~17. **Budući da ste naznačili da korisnike upućujete na članke iz Wikipedije, molimo navedite koju vrstu linka/poveznice u takvim slučajevima navodite?**

a. običnu link (koji upućuje na najrecentniju inačicu članka)
b. permalink (koji upućuje na točno određenu inačicu članka)

~~19.~~18. **Jeste li ikada napravili nešto od sljedećeg na Wikipediji?** *Moguće je naznačiti više odgovora*.

a. provjerili stranicu s izmjenama koje se napravljene na nekom članku (*View history*)
b. kontaktirali Wikipediju (kako biste npr. prijavili pogrešne informacije)
c. uredili barem jedan članak
d. samostalno postavili novi članak
e. provjerili internu ocjenu kvalitete članka (*WikiProject article quality grading scheme*)

~~20.~~19. **Jeste li registrirani korisnik Wikipedije?**

a. da
b. ne
c. nisam znao/znala da je to moguće

~~21.~~20. **Zašto ne koristite Wikipediju za rješavanje korisničkih upita?** *Moguće je naznačiti više odgovora.* (*Ovo je pitanje ponuđeno isključivo ispitanicima koji su na 6. pitanju odabrali opciju NIKADA*)

a. nije pouzdan izvor
b. svatko može postavljati i uređivati članke
c. koristim druge, kvalitetnije *online* izvore. Koje:
d. koristim kvalitetnije tiskane izvore
e. nešto drugo: _____

~~22.~~21. **Kakav je načelan stav u okviru projekta Pitajte knjižničare prema korištenju Wikipedije u odgovaranju na korisničke upite?**

a. izrazito pozitivan, korištenje Wikipedije se potiče
b. pozitivan, korištenje Wikipedije se prihvaća
c. neutralan, korištenje Wikipedije se tolerira
d. negativan, korištenje Wikipedije se ne odobrava
e. izrazito negativan, korištenje Wikipedije se zabranjuje

~~23.~~22. **Nalazi li se na mrežnim stranicama Vaše knjižnice poveznica na Wikipediju?**

a. da
b. ne
c. ne znam

~~24.~~23. **Tko su, prema Vama, najčešće autori i urednici članaka na Wikipediji? Moguće je naznačiti više odgovora.**

a. profesori, znanstvenici i stručnjaci u području
b. učenici i studenti
c. knjižničari
d. IT stručnjaci (programeri i sl.)
e. osobe koje imaju previše slobodnog vremena
f. dobronamjerne osobe koje na taj način pridonose diseminaciji informacija i razvoju znanja
g. osobe koje imaju lošu namjeru

h. osobe koje se na taj način zabavljaju
i. netko drugi: _____

~~25.~~24. **U sljedećoj se tablici nalaze niz tvrdnji vezanih uz Wikipediju općenito. Molimo Vas da odgovorite u kojoj se mjeri s njima slažete ili ne slažete, na skali od 1 do 5, pri čemu je 1-uopće se ne slažem, a 5 – u potpunosti se slažem.**

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
1. Na Wikipediji postoje kontroverzni članci koji prikazuju temu na neobjektivan i pristran način.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Neke osobe na Wikipediju (zlo)namjerno stavljaju netočne informacije.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Postoji formalni, javno dostupan, sustav vrednovanja kvalitete pojedinih članaka na Wikipediji.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Wikipedija registriranim korisnicima nudi neke napredne funkcije i mogućnosti.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Na Wikipediji je lako moguće vidjeti tko je što napisao ili izmijenio u članku.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Na Wikipediji svatko može uređivati doslovno sve.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Postoje određene stranice na Wikipediji koje ne može uređivati bilo tko.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Engleska inačica Wikipedije (en.wikipedia.org) pouzdanija je od hrvatske (hr.wikipedia.org).	☐	☐	☐	☐	☐

~~26.~~25. **U sljedećoj se tablici nalazi niz tvrdnji vezanih uz odnos Wikipedije i knjižnica/knjižničara. Molimo Vas da odgovorite u kojoj se mjeri slažete ili ne slažete s navedenim tvrdnjama, na skali od 1 do 5, pri čemu je 1-uopće se ne slažem, a 5 – u potpunosti se slažem.**

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
1. Wikipedija predstavlja jedan od načina da korisnici u potrazi za informacijama zaobiđu knjižnice.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Wikipedija omogućuje knjižnicama da svoje izvore (npr. digitalne zbirke) učine dostupnijima većem broju korisnika.	☐	☐	☐	☐	☐

3. Upućivanje korisnika na članke s Wikipedije ostavlja dojam neozbiljnosti i manjka stručnosti.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Upućivanje korisniku na članke s Wikipedije pokazuju da knjižničari prate najnovije trendove.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Wikipedija predstavlja prijetnju za knjižnice.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Wikipedija je izravna konkurencija knjižnicama.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Wikipedija može pomoći knjižnicama u promicanju njihovih zbirki.	☐	☐	☐	☐	☐

~~27.~~26. **Kako bi se, prema Vama, mogla poboljšati kvaliteta Wikipedije?**

Hvala na sudjelovanju!