KAKVE USLUGE UMJETNE INTELIGENCIJE ŽELE KORISNICI NSK

Ana-Marija Tkalčić, Ana Ljubičić, Ivo Tokić
amtkalcic@nsk.hr
aljubicic@nsk.hr
itokic@nsk.hr
NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU

- **knjižničari se u svom radu počinju sve više susretati sa zahtjevima korisnika koji su dijelom posredovani radom umjetne inteligencije (AI)**
- **knjižnice se suočavaju s pitanjima kako iskoristiti ovu novu tehnologiju na dobrobit samih knjižničara i njihovog rada u knjižnici, ali i na dobrobit korisnika kojima bi se ponudile poboljšane postojeće usluge ili neke sasvim nove utemeljene na umjetnoj inteligenciji**

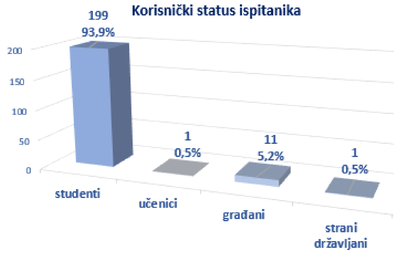
CILJ

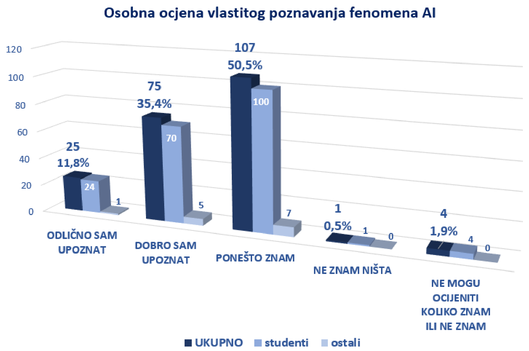
- **istražiti interes korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (NSK) za knjižničnim uslugama utemeljenim na AI**
- **podaci trebaju ukazati na informacijske potrebe korisnika i smjer razvoja korisničkih usluga u NSK utemeljenih na tehnologiji umjetne inteligencije**

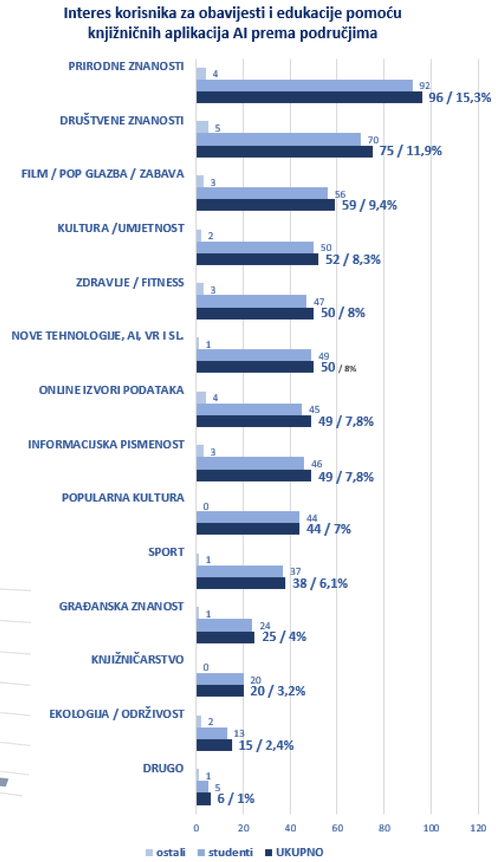
➢ **u listopadu 2024. u NSK provedeno istraživanje korisnika (212 ispitanika) o korištenju AI općenito i primjeni AI u knjižničnim korisničkim uslugama**

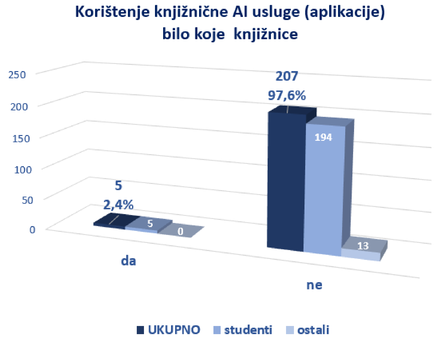
REZULTATI

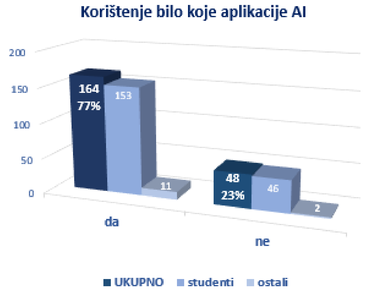
n = 212 ispitanika

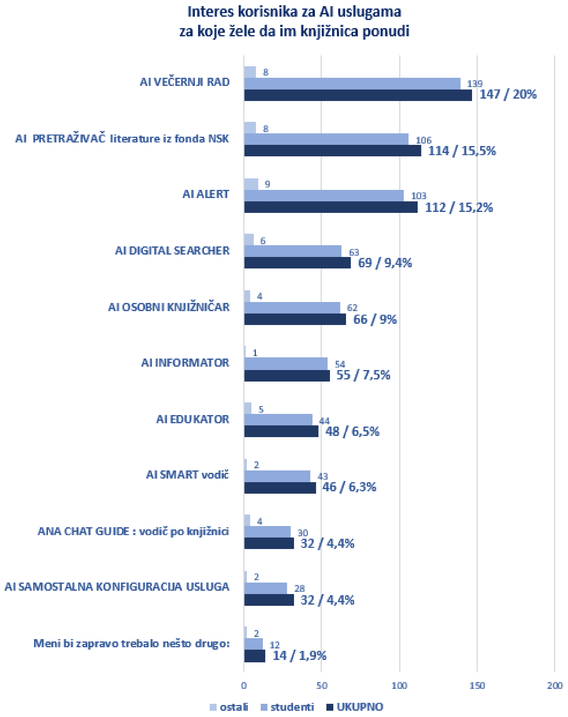


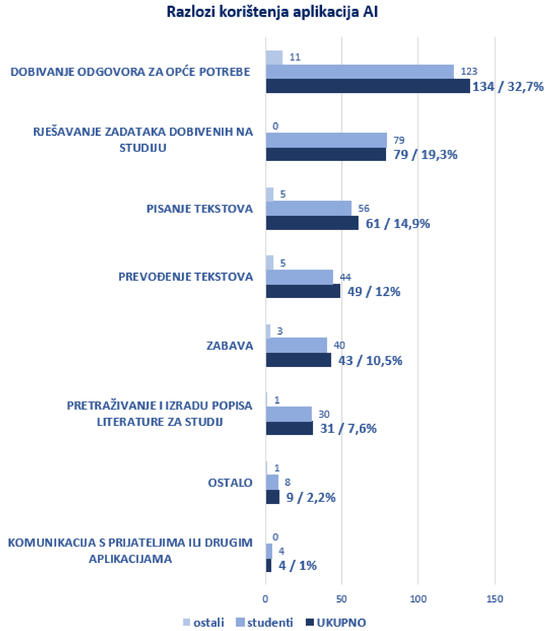












RASPRAVA

Rezultati pokazuju:

- **korisnici NSK u velikoj mjeri prihvaćaju i koriste opće aplikacije AI (77%)**
- **korisnici gotovo uopće ne koriste knjižnične aplikacije AI (koristi ih samo njih 2,5%)** - s jedne strane možda i ne znaju da su aplikacije koje koriste zapravo AI, a s druge strane vjerojatno zato jer one u Hrvatskoj nisu široko razvijene i ponuđene, dok su među onima koje se koriste aplikacije AI inozemnih knjižnica
- **polovica korisnika (50%) je upoznata s AI, dok značajan dio ocjenjuje da dobro (35%) ili odlično (12%) poznaje rad s AI aplikacijama, a samo 2,5% ispitanika ne poznaje rad aplikacija AI** – kako su nove tehnologije bliže mlađoj populaciji rezultat se može objasniti demografskom strukturom ispitanika (94% studenti, kojih i inače među članovima NSK ima 80%)
- **korisnici se služe općim aplikacijama AI za potrebe svog studija ili istraživanja** - provjera i dobivanje informacija (33%; da li umjesto korištenja referalne funkcije knjižnica?), rješavanje zadataka sa studija (19%), pisanje tekstova (15%) i prevođenje tekstova (12%)
- **zanimaju ih područja vezana uz studij ili istraživanja** - npr. prirodne znanosti (15%) i društvene znanosti (12%), a najmanje ih zanimaju teme poput sporta, drugih struka (knjižničarstva) ili društveno angažirane teme (ekologija, građanska znanost)
- **u najvećoj mjeri traže usluge AI za praktične i korisne poslove** (rezerviranje usluge Večernjeg rada, lakše i uspješnije pretraživanje fonda, opće pretraživanje, dobivanje praktičnih obavijesti o radu knjižnice i svom korisničkom statusu, itd.)

ZAKLJUČNO

- **ovakva istraživanja su nužno ishodište za proučavanje i definiranje smjera razvoja novih korisničkih usluga utemeljenih na umjetnoj inteligenciji (AI)**
- **korisnici NSK AI vide kao koristan alat za svoj rad i učenje te dobivanje praktičnih obavijesti o radu knjižnice (ne za zabavu ili društvenu edukaciju)**
- **AI usluge NSK trebaju biti povezane više s olakšavanjem rada korisnika, pomaganjem pri istraživanju i zadovoljavanju drugih informacijskih i praktičnih tehničkih potreba u služenju korisnika knjižnicom, a ne toliko s temama vezanim za širi i angažirani društveni kontekst**
- **potrebna su daljnja detaljnija istraživanja**