

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij Informatologije

Mihaela Grgić

Edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama

Završni rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Boris Badurina

Sumentor: dr.sc. Tamara Zadravec

Osijek, 2019.

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Odsjek za Informacijske znanosti

Preddiplomski studij Informatologije

Mihaela Grgić

Edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama

Završni rad

Društvene znanosti, informacijske i komunikacijske znanosti, knjižničarstvo

Mentor: izv. prof. dr. sc. Boris Badurina

Sumentor: dr.sc. Tamara Zadravec

Osijek, 2019


Prilog: Izjava o akademskoj čestitosti i o suglasnosti za javno objavljivanje

IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravio te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, datum 11.05.2019.

 0120223606
ime i prezime studenta, JMBAG

Sažetak

Tema ovog rada usmjerena je na prikazivanje edukacije korisnika u visokoškolskim knjižnicama u svijetu i u Hrvatskoj. Na početku, rad uvodi u pojam obrazovanja, daje definiciju obrazovanja i kome je ono namijenjeno, a nakon toga pokazuje i koji je cilj edukacije korisnika u knjižnici. Zatim se definira visokoškolska knjižnica, njezino djelovanje u sastavu i značaj u akademskoj zajednici, te se potom navode i korisnici visokoškolskih knjižnica i obveze knjižnice prema korisnicima koje su navedene u Standardima koje je propisala Republika Hrvatska. Nakon toga daje se širi uvid u edukaciju korisnika, definicija same edukacije, a zatim i povijesni pregled početka educiranja korisnika u visokoškolskim knjižnicama u svijetu, ali i u Hrvatskoj. Poslije povijesnog pregleda pažnja se posvećuje sadašnjem načinu provedbe edukacije i usmjerava se rad na novi način educiranja, a to je e-edukacija. Nakon definicija i teorijskog dijela prikazani su rezultati istraživanja provedbe edukacije u knjižnicama u Pakistanu koji se mogu i usporediti sa svim zemljama u razvoju što se može usporediti i sa stanjem knjižnica u Republici Hrvatskoj. Na kraju se iznose primjeri dobre prakse u Hrvatskoj, a to su knjižnica Instituta Ruđer Bošković, knjižnica Filozofskog fakulteta Zagreb, knjižnica Filozofskog fakulteta Osijek i Sveučilišna knjižnica Zadar, iznosi se pregled usluga edukacija koje knjižnice nude te pregled i dostupnost informacija na mrežnim stranicama spomenutih knjižnica. Na samom kraju iznosi se kratak zaključak svega navedenog.

Ključne riječi: Visokoškolska knjižnica, edukacija, informacijska pismenost, e-edukacija, knjižnica.

Sadržaj

1. UVOD	6
2. Visokoškolska knjižnica	7
2.1. Korisnici visokoškolske knjižnice	8
3. Edukacija korisnika.....	9
3.1. Povijesni pregled edukacije korisnika knjižnice u svijetu	9
3.1.1. Povijest edukacije korisnika knjižnice u Hrvatskoj	11
3.3. Edukacija danas	12
4. E-edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama.....	13
5. Primjeri prakse u svijetu - knjižnice u Pakistanu.....	14
6. Primjeri dobre prakse u Hrvatskoj	15
6.1. Pregled mrežnih stranica odabranih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj	19
7. Zaključak.....	21
8. Literatura.....	23
8.1. Prilog.....	25

1. UVOD

Temeljna ljudska prava su se tijekom godina mijenjala po važnosti, stoga je u 21. stoljeću jedno od glavnih i temeljnih ljudskih prava upravo obrazovanje. Obrazovanje je, danas, uistinu nužno kako bi osoba mogla funkcionirati u svijetu koje se konstantno razvija. Svaka osoba, bez obzira na svoje mogućnosti, što financijske, psihičke ili fizičke, ima pravo na obrazovanje kako bi ostvarila osobni, društveni ili pak poslovni napredak. Obrazovni sustavi danas moraju pojedince pripremiti za aktivno, kreativno i informirano uključivanje u suvremene tijekove. Obrazovanje je, zapravo, organizirani pedagoški proces stjecanja znanja i razvijanja spoznaje, a društveno se organizira u zakonom utemeljenim obrazovnim ustanovama koje ostvaruju planove i programe obrazovanja.¹ Kao jedna od takvih ustanova je i fakultet to jest visoka škola u čijem sastavu se nalazi i knjižnica, tzv. visokoškolska knjižnica. Knjižnice se mogu smatrati kao središta znanja, riznice informacija, čuvarice cjelokupnog ljudskog znanja kroz povijest i sadašnjost, te im stoga možemo dodijeliti infrastrukturno mjesto u obrazovanju. One djeluju u intelektualnom okruženju koje je usmjereno na informacijske izvore te je privrženo ideji informacijskog pristupa i njegovanju različitih kompetencija. Tako knjižnice postaju resurs bez kojega je nemoguće ostvariti ciljeve suvremenih obrazovnih sustava. Kako je obrazovanje jedno od temeljnih ljudskih prava, tako onda možemo i pravo na informacije svrstati u istu kategoriju. No, bez obzira na to što postoje razne zakonske i druge regulative koje ističu čovjekovo pravo na informaciju, sve je to ne važeće ukoliko pojedinac nije stekao vještine pronalaženja, pristupa i korištenja informacija. Visoko obrazovanje razvija se i svakim danom napreduje diljem svijeta i to ukorak s rastom knjižničnih zbirki, razvojem tehnologije i promjena referentnih usluga. Zbog toga su napredovale i usluge edukacije korisnika iz razloga što novi modeli edukacije mogu biti korisni i unaprijediti akademski uspjeh studenata. Države koje imaju napredan obrazovni sistem i knjižnične sustave imaju razvijene razne programe preko kojih se obrazuje studente, djelatnike fakulteta i administracije preko različitih predavanja, seminara, radionica, uručaka i mrežnih lekcija. Oni naglašavaju predavanje, učenje i istraživačke ciljeve sveučilišta. Jedan od ciljeva je da svaki korisnik koristi informacijske izvore učinkovito. Ono vodi do aktivnih tehnika učenja i razvoja spremnosti za cjeloživotno učenje.

¹ Obrazovanje. // Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2009-2018.
URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=44619> (2019-08-19)

Edukacija korisnika u knjižnicama usluga je koja se provodi kako bi korisnicima pomogla da se snađu u moru informacija čiji broj raste iz dana u dan, a to je posljedica sveprisutne informacijske eksplozije. Naime, informacijska i komunikacijska tehnologija svakim se danom sve više razvija te je od iznimne važnosti da svaki informacijski stručnjak, pa tako i knjižničar, bude u tijeku razvoja tih tehnologija. Sam cilj edukacije u knjižnicama je korisnika informacijski opismeniti pa je zato informacijska pismenost jedna od glavnih sastavnica te usluge, a informacijska pismenost se definira kao sposobnost traženja, pronalaženja te primjene informacija.²

Edukacija korisnika može se provoditi u svim tipovima knjižnica. Najviše se provodi u školskim, visokoškolskim i sveučilišnim knjižnicama jer su one ustrojene tako da pružaju potporu obrazovnim programima matičnih ustanova. U ovom radu govorit će se o tome kako se edukacija korisnika provodi u visokoškolskim knjižnicama.

2. Visokoškolska knjižnica

Knjižnica je uređena zbirka pisane, tiskane ili druge grafičke, zvučne, vizualne i elektroničke građe, a isto tako i naziv za zgradu, prostoriju u kojoj se ta građa nalazi.³ Knjižnica se smatra vrijednim izvorom znanja i informacija koje pomaže u obrazovanju i razvoju pojedinca, a nastala je s ciljem prenošenja znanja društvu. Upravo visokoškolske knjižnice su te koje doprinose razvoju znanosti svojim fondom, službama i uslugama te su pomoć odgojno-obrazovnom i znanstveno-istraživačkom radu na sveučilištu.⁴ Svaka visoka škola to jest sveučilište, fakultet ima pravo na osnivanje knjižnice u svome sastavu kako bi olakšali i osigurali pristup nužnim informacijama svojim studentima, djelatnicima i administraciji. Visokoškolska knjižnica mora biti u skladu sa standardima za visokoškolske knjižnice, a one u Republici Hrvatskoj moraju poštivati zakone, standarde i regulative koje je izglasala vlada Republike Hrvatske i koje su stupile na snagu 2008. godine. Također, svaka visokoškolska knjižnica ima svoje zadaće koje mora obavljati, a to su izgradnja knjižnične zbirke, prikupljanje, stručna obrada knjižnične građe, pohrana i izrada zbirke i arhiva, te osiguravanje pristupa građi, a u novije vrijeme u njene zadaće se ubraja i sve bitnija edukacija korisnika. Pristup se osigurava svim korisnicima to jest svim članovima visokih učilišta koji sudjeluju u

² Lau, Jesus. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija, recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str. 20.

³ Usp. Knjižnica. // Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2009-2018. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130> (2019-08-19)

⁴ Usp. Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994. Str. 15.

akademsom okruženju. Visokoškolske knjižnice posjeduju i daju na uporabu dokumente i informacije koje se tiču znanstvenog, obrazovnog i općekulturnog karaktera, stoga su i sastavni dio obrazovne infrastrukture. Podjela visokoškolske knjižnice zasnovana je na sadržaju njezine zbirke, stoga postoji visokoškolska knjižnica specijalnog i općeznanstvenog tipa. U knjižnice općeznanstvenog tipa pripadaju sveučilišne i veleučilišne knjižnice, dok fakultetske knjižnice pripadaju u knjižnice specijalnog tipa. Fakultetska knjižnica u pravilu ima istu ili pak srodnu svrhu fakultetu, to jest sveučilištu, u čijem sastavu djeluje, stoga njen plan i program mora biti odobren od strane znanstveno-nastavnog vijeća fakulteta i iz tog razloga visokoškolske knjižnice su povezane sa svojom matičnom ustanovom i djeluju u skladu s njom, te čine bitan dio akademske izobrazbe. Glavna i temeljna zadaća visokoškolske knjižnice kao i matične ustanove u kojoj djeluje je ista, a to je zadovoljstvo i dobrobit korisnika. Visokoškolske knjižnice su dužne razvijati usluge koje će zadovoljiti potrebe svojih korisnika, a u te usluge se ubraja i edukacija tj. poduka korisnika za korištenje knjižnice te mjesno i udaljeno dostupnih izvora i podrška učenju i informacijskom opismenjanju.⁵

2.1. Korisnici visokoškolske knjižnice

Korisnicima knjižnice smatramo osobe koje su učlanjene u knjižnicu i koji činom učlanjena imaju pravo na pristup informacijama koje se nalaze u određenoj knjižnici. Korisnici visokoškolske knjižnice, prema Standardima i smjernicama razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, moraju biti sudionici akademske zajednice, a to mogu biti nastavnici, znanstvenici, studenti visokog učilišta, ali i drugi zaposlenici šire zajednice uključene u programe cjeloživotnog učenja na visokom učilištu. Visokoškolska knjižnica je obvezna raditi za dobrobit korisnika i u svrhu poboljšanja i razvoja njegova znanja, bez obzira na korisnikovu rasnu, vjersku i kulturnu pripadnost uz uvažavanje korisnika s posebnim potrebama, bez diskriminacije. Svakom korisniku treba biti omogućen pristup građi koju knjižnica sadrži bio on student, dio znanstveno-nastavničkog i istraživačkog osoblja ili pak vanjski korisnik koji ima potrebu za informacijom koja se nalazi u knjižnici. Najveći postotak korisnika visokoškolske knjižnice čine studenti i njihovi profesori, koje je potrebno što bolje obučiti i pripremiti za cjeloživotno obrazovanje.

⁵ Usp. Standardi i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, 2008. Str. 10

3. Edukacija korisnika

Edukacija je temeljni uvjet postojanja i opstanka ljudske zajednice, ona obuhvaća proces stjecanja znanja, umijeća i navika, razvijanje tjelesnih, intelektualnih, moralnih, estetskih i radnih sposobnosti. Određuje se kao i širi rodni pojam za odgoj i obrazovanje.⁶ Edukacija se može provoditi bilo gdje u svijetu, no najčešće se edukacija odvija u školskim ustanovama i ustanovama koje su direktno povezane s obrazovanjem. Jedno od glavnih izvora edukacije su škole, visoka učilišta, sveučilišta, fakulteti i ogranci koji djeluju u njihovom sastavu, kao što su to knjižnice. Knjižnice su centar znanja, "srce" škole, fakulteta, riznice informacija, a samim time i centar za educiranje svojih korisnika. Edukacija podrazumijeva pouku koja olakšava i unapređuje način postavljanja upita, pretraživanje građe (tiskane ili mrežne) i izbor informacija koje su se dobile pretraživanjem⁷. Prema A. F. Roberts, edukacija u knjižnicama uključuje poduku o zgradi knjižnice, pomagala, uslugama i dostupnoj građi sa svrhom ukazivanja na moguće načine rješavanja informacijskih potreba. U najširem smislu, edukacija uključuje usmjeravanje (*orientation*) i poduku (*instruction*)⁸. Kao svrha edukacije korisnika u knjižnicama može se navesti da se na taj način povećava korisnička djelotvornost i učinkovitost u samostalnom traženju rješenja koja su korisnicima potrebna pri stjecanju i usavršavanju znanja. Kako bi djelatnici knjižnice uspješno ostvarili tu svrhu, potrebno je, između ostalog, konstantno obrazovanje i napredak kako bi mogli pružiti što kvalitetniju i relevantniju uslugu. Edukacija korisnika knjižnice ponajviše se bazira na informacijskom i informatičkom opismenjavanju svojih korisnika, bilo da se radi o narodnoj, školskoj, visokoškolskoj knjižnici ili pak knjižnici nekog drugog tipa.

3.1. Povijesni pregled edukacije korisnika knjižnice u svijetu

U Europi 1684. godine započinje povijest obrazovanja korisnika u knjižnici, naime prvi čin obrazovanja u knjižnici se smatra da je potekao pod vodstvom bibliotekara Melchior Schmid koji je održao predavanje o knjižnici i njenom korištenju pod nazivom "bibliothecaria peritia"

⁶ Usp. Edukacija. // Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2009-2018. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=17088> (2019-08-19)

⁷ Usp. Hasenay, Sandra; Šušak Lukačević, Mirna; Mokriš, Svjetlana. E-edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 225 . URL: <https://hrcak.srce.hr/115110> (2019-01-06)

⁸ Usp. Špiranec, Sonja. Obrazovanje korisnika u visokoškolskim knjižnicama: novi pristupi u mrežnom okruženju: magistarski rad, 2005., str. 27. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/2060/1/magistarski_Spiranec.pdf (2019-01-06)

na Sveučilištu Helmstedt.⁹ No, dokumenti koji potvrđuju početak obrazovanja korisnika u visokoškolskim knjižnicama datiraju tek iz 19. stoljeća. Početak i razvoj srednjovjekovnih sveučilišta obilježavaju i početak i razvoj visokoškolskih knjižnica, kako napreduje znanost i znanstvena otkrića, tako i knjižnica napreduje i mijenja svoju prvobitnu svrhu. U prošlosti su se knjižnice smatrale čuvaricama znanja, no potaknute razvojem znanosti njihova glavna svrha postaje diseminacija znanja, širenje i stavljanje na uporabu već stečeno znanje. Sjedinjene Američke Države su jedne od najistaknutijih država u razvoju, nepreknu i provedbi edukacija korisnika u knjižnici, a začetnik Deweyeve decimalne klasifikacije, knjižničar M. Dewey jedan je od prvih autora koji je upućivao na potrebu obrazovanja studenata i koji je učestalo citiran kao začetnik edukacije korisnika, artikulirao je ideju o knjižničaru učitelju.¹⁰ Glavnu ulogu u promidžbi knjižničara kao edukatora ima i časopis *American Library Journal* koji u svom prvom izdanju, još 1876. godine, objavljuje članak autora Melvila Deweya koji poziva knjižničare da ne budu samo čuvari knjiga, nego da budu i učitelji svojih korisnika, da budu prenositelji znanja i da svoje korisnike nauče kako doći do željenih informacija i literature. Stoga, krajem 19. stoljeća američki knjižničari su u učionicama sveučilišta *University of Michigan*, *Cornell University*, *University of Colorado*, *Stephens College*, već održali predavanja. Od knjižnica je, krajem 19. stoljeća, bilo očekivano da budu podrška nastavi i studiju, to jest da podučiti studente o korištenju knjižnice i da ih uputi u proces istraživanja koji im je potreban tijekom studija i daljnjeg akademskog razvoja.¹¹ No, to je samo početak, pravi zaokret i razvoj visokoškolskog knjižničarstva, kako u SAD-u tako i u Europi, stupa tek nakon Drugog svjetskog rata.¹² Kao posljedica završetka Drugog svjetskog rata je razvoj sveučilišta, osnivanje novih fakulteta i knjižnica u njihovom sastavu, posljedica toga je i sve veći broj studenata i polaznika sveučilišta, brži i veći razvoj znanosti i nova znanstvena otkrića, što dovodi do kompleksnijih zbirki knjižnica i stvara se potreba za stručnim knjižničarima koji će raditi u takvoj složenoj knjižnici. Potaknuta tim razvojem P. Knapp tako na *Wayne State* sveučilištu razvija koncept knjižnice kao središta procesa učenja.¹³ Tim projektom u knjižnici su ustanovljene nove organizacijske strukture i novi odnosi između knjižničarskog i nastavnog osoblja. Organizacijske strukture koje je uvela,

⁹ Usp. Schmidmaier, D. Die Nutzerschulung in den 90-er Jahren. // *Libri* 39, 3(1989), str. 218.

¹⁰ Usp. Rice-Lively, M. L.; Racine, D.J. The role of academic librarians in the era of information technology. // *The journal of academic librarianship* 23, 1(1997), str. 32.

¹¹ Usp. Isto.

¹² Usp. Lorenzen, M. Brief history of library instruction in the United States. // *Illinois libraries* 83, 2(2001), str. 8- 18. URL: <http://www.libraryinstruction.com/lihistory.html> (2019-04-05)

¹³ Usp. Roberts, A.F.; Blandy, S.G. *Library instruction for librarians*. Englewood, Col.: Libraries Unlimited, Inc., 1989. Str. 2-3.

poput pronalaženja signature i literature na određenu temu, pronalaženja bibliografskih navoda, pisanja bibliografija i pripremanje anotiranih bibliografija i danas su ključni čimbenici knjižničkog poslovanja u visokoškolskoj knjižnici. Daljnji razvoj edukacije korisnika u visokoškolskim knjižnicama potiču razni pokreti studenata koji su se zalagali za individualizam, aktivno sudjelovanje u donošenju odluka i samostalnost¹⁴, kao i reformacija obrazovanja 1960-ih i 1970-ih godina. Potaknuti razvojem edukacije u knjižnicama organiziraju se međunarodni skupovi i konferencije, a prvi takav skup koji se bazira na međunarodnoj razini bio je 1979. godine u Cambridgeu pod nazivom Library user education: are new approaches needed. Knjižnična društva tada osnivaju razne sekcije i radne skupine koje se bave isključivo istraživanjima na području edukacije. UNISIST, sustav za protok znanstvenih i tehnoloških informacija je sustav koji je razvio UNESCO, a služi za razvitak i širenje koncepta edukacije korisnika. On je usmjeren na korištenje informacija, a od početka naglašava da informacijske službe i sustavi ne vrijede sve dok korisnici nisu motivirani i obrazovani da ih mogu koristiti¹⁵.

3.1.1. Povijest edukacije korisnika knjižnice u Hrvatskoj

Hrvatska, iako 1960-ih i 1970-ih godina još u SFRJ, kasni za svjetskim razvojem edukacije korisnika, prvi put, prema J. Živkoviću, u djelovanje knjižnice uvodi edukaciju 1960. godine kada je u razredu gimnazije održan seminar na temu služenja literaturom prilikom rješavanja zadataka i različitih problema u školi i izvan škole i sl. U Zaključcima Osme (1979.), a izravnije Destete skupštine (1984.) Saveza društva bibliotekara Jugoslavije se po prvi puta upućuje na potrebu izrade jedinstvenih programa za edukaciju korisnika, ali tek 1985. godine se usvaja više zaključaka koji se baziraju na obrazovanje korisnika. Kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj, edukacija korisnika se ponajprije pojavljuje u visokoškolskim knjižnicama, a potom drugdje, iz toga razloga što prema Standardima iz 1990-ih godina visokoškolske knjižnice "pomažu unapređivanju odgojno-obrazovnog i znanstveno-istraživačkog rada", uz to navode kako se u rad s korisnicima ubraja i poduka istih sa služenje prvenstveno katalogom, a potom i drugim informacijskim pomagalima koje knjižnica posjeduje.¹⁶

¹⁴ Usp. Isto, str. 6.

¹⁵ Usp. Tadić, K. Obrazovanje korisnika za korištenju knjižničnih usluga. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 1/2 (1997), str. 97-106.

¹⁶ Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1-4(1990), str. 201-210.

3.3. Edukacija danas

Razvojem znanosti kao i razvojem tehnologije mijenja se važnost knjižnice u akademskoj zajednici. Kroz prošlost na knjižnicu se gledalo kao na čuvaricu znanja, a sada je knjižnica centar informacija nužnih za daljnje djelovanje i daljnji razvitak znanosti. Taj razvoj je doveo do razvitka novih područja obrazovnog djelovanja i daljnjeg razvoja edukacije korisnika kroz informacijsku pismenost. Sve veća pažnja se pridaje pravilnom i pravodobnom educiranju korisnika knjižnice, osobito onih korisnika koji su dio akademske zajednice, kako bi što bolje usvojili stečena znanja i s pomoću njih proširili horizonte djelovanja u brzorazvijajućem svijetu. Glavna prednost pri informacijskom opismenjavanju korisnika je dostupnost sve prisutnije informacijsko komunikacijske tehnologije koja se iz dana u dan sve više razvija i dobiva na sve većem značaju. Razvoj IKT-a doveo je do promjene u načinu komuniciranja s korisnicima knjižnice i do razvoja samog čina edukacije to jest podučavanja tih istih korisnika. U prošlosti edukacija korisnika isključivo se provodila u prostorima knjižnice ili učionicama unutar ustanove uživo, no informacijsko komunikacijska tehnologija omogućila je bitno promjenu u tom pogledu. Edukacija korisnika danas se, uz edukaciju uživo, bazira na mrežnoj edukaciji takozvanoj *online edukaciji* korisnika koja je dostupna s bilo kojeg mjesta, u bilo koje vrijeme, svim korisnicima uz eventualnu prethodnu prijavu putem korisničkih podataka poput broja članske iskaznice knjižnice u koju su učlanjeni i koja pruža takav način edukacije. Edukacija korisnika danas stekla je nova određenja, uz način provedbe i u smislu značenja koje joj se pripisuje i sadržaja na kojima se temelji.¹⁷ Te promjene iziskuju suradnju profesora, nastavničkog vijeća i knjižničara edukatora kako bi studentima, najčešćim korisnicima visokoškolske knjižnice, omogućili što bolju uslugu i što kvalitetniju edukaciju potrebnu za njihovo daljnje djelovanje i pripremu za cjeloživotno učenje. Sve veća zainteresiranost korisnika je upravo za edukaciju online, edukaciju putem mreže, različitih online tutorijala, predavanja, online priručnika i slično koju najčešće provode knjižničari ali ju mogu provoditi i drugi informacijski stručnjaci, volonteri i sl. Korisnici su vrlo privrženi tom načinu obrazovanja zbog svojih prednosti koje online edukacija pruža kao što je laka i najčešće besplatna dostupnost, predavanja se prilagođavaju korisniku, a ne obrnuto i korisnik sam odabire tempo učenje koji je njemu najprikladniji.

¹⁷ Usp. Špiranec, S. Edukacija korisnika u svjetlu novih informacijskih tehnologija: stanje u Hrvatskoj. // Edukacija korisnika i knjižničnoga osoblja: zbornik radova. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 137.

4. E-edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama

Informacijsko komunikacijska tehnologija svoj zamah kao pomoć u edukaciji korisnika knjižnice dobiva sredinom 20. stoljeća. U početku se edukacija prenosila putem televizora i radija, no kako dolazi do napretka tehnologije tako dolazi i do pojave novih uređaja koji služe kao pomagala u prenošenju znanja i educiranju korisnika. IKT je, u relativno kratkom vremenu svoga postojanja i razvoja, zauzeo vrlo bitno mjesto u samom obrazovanju, bez pomoći informacijsko komunikacijske tehnologije današnji način obrazovanja je u istinu ne zamisliv. Upravo zbog sve veće važnosti IKT-a u obrazovanju potrebno je mjesto na kojem se učenici, studenti upoznaju s tehnologijom, a to mjesto je zapravo knjižnica, koja bi trebala ne samo studente upoznati s IKT - om nego ih i zainteresirati i produbiti im znanje o njemu. Knjižnice su oduvijek bile, a i danas su, jedan od najznačajnijih izvora informacija i znanja.¹⁸ Upravo zbog toga sve vrste knjižnica, a pogotovo one visokoškolske, nude svoje usluge u prostorijama knjižnica, ali i na svojim mrežnim mjestima. Danas je za uporabu IKT-a osnovna pokretačka snaga internet, bez kojeg danas rijetko koja mlada osoba može zamisliti svijet. Iako se možda dolaskom interneta i razvojem tehnologije uvođenje elektroničkog poučavanja čini jednostavno, ono to nije. Upravo iz tog razloga što se treba pripremiti iznimno kvalitetna struktura koja je neophodna za prenošenje dobre pouke korisniku. Razvoj Web 2.0 je zapravo olakšao, te potaknuo na korištenje multimedije koje uvelike pomažu u lakšem usvajanju gradiva. Korištenjem multimedija i internetom mogu se napraviti vrlo kvalitetni elektronički priručnici no kako bi se to uopće i realiziralo potrebno je stručno osoblje koje bi osiguralo kvalitetnu uslugu i koje bi realiziralo prvotni cilj. Tim bi trebao slijediti nekoliko faza u oblikovanju elektroničke građe, a te faze su dogovor o vrsti poučavanja, dogovor o sadržaju, dogovor o IT pomagalima koja će se koristiti i priprema građe.¹⁹ Dogovor o vrsti poučavanja je taj da se u knjižnici podučava način korištenja informacijsko komunikacijske tehnologije, način korištenja tražilica i baza podataka i kataloga te način citiranja pronađenih relevantnih izvora. Dogovor o sadržaju se sastoji od dogovora o tome što će se obrađivati u kojoj lekciji.. Kao glavno IT pomagalo koje se koristi u prenošenju tih znanja bio bi videoblogging ili vlogging, koji kao novi medij omogućuje korisnicima učitavanje, objavljivanje i ponovno korištenje građe na mreži. Nakon što su utvrđene teme lekcija i uz pomoć kojeg pomagala će se realizirati, stručnjaci trebaju

¹⁸ Usp. Hasenay, Sandra; Šušak Lukačević, Mirna; Mokriš, Svjetlana. E-edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str 224. URL: <https://hrcak.srce.hr/115110> (2018-10-11)

¹⁹ Usp. Isto, str. 228.

pripremiti građu. Moraju osigurati što će sadržavati multimedijalni zapis, a što će sadržavati videozapis. Završetkom procesa dolazi se do krajnje točke posla, a to je objavljivanje video zapisa na mrežna mjesta i analiza korištenja te građe to jest pružanja usluge. Uloga knjižnice se mijenja s vremenom, ona nije više tu samo kako bi korisniku pružila uslugu posudbe knjige nego je ona tu kako bi uz pomoć IKT-a na vrlo brz, besplatan i efikasan način podučila korisnike za pronalaženje relevantnih i potrebnih informacija u današnjem moru informacija. Knjižnica, a pogotovo ona visokoškolska služi kako bi podržala i olakšala učenje i produblјivanje znanja korisnika, no kako bi to uspjela mora raditi na kvaliteti svojih usluga.

5. Primjeri prakse u svijetu - knjižnice u Pakistanu

U današnjem iznimno razvoju sklonom i informacijski osviještenom svijetu potrebe ljudi su se promijenile. Kako se mijenjaju potrebe ljudi tako se i mijenja poslovanje knjižnice. Knjižnice više nisu samo prostorija u kojoj se okupljaju knjige nego je mjesto gdje se dolazi do iznimno bitnih informacija za osobni, poslovni ili slični razvoj čovjeka. Rubina Bhatti, autorica članka o evaluaciji pružanja edukacija korisnicima visokoškolske knjižnice, provela je istraživanje o razvoju same edukacije korisnika u devet visokoškolskih knjižnica u zemlji u razvoju, Pakistanu. Potaknuta slabim odazivom studenata i njihovom kompetencijom za korištenje knjižnice i njenih usluga istražuje zašto je slaba zainteresiranost i kako bi se to u budućnosti moglo poboljšati te ima li već sada nekakvog napretka u knjižnicama. Istraživanje je provedeno putem ankete uz koje se došlo do sljedećih rezultata. U prvom dijelu ankete došlo se do zaključka kako knjižnice nemaju dovoljno adekvatno osoblje ili dovoljan broj osoblja koje bi provodilo svoje radno vrijeme posvećujući se edukaciji korisnika to jest u ovom slučaju studenata. Također je ustanovljeno da veći dio knjižnica (onaj od 68 %) pruža usluge edukacije informalno, a manji postotak formalno (39 %), dok ima i onih koji pružaju usluge edukacije na oba ili niti na jedan spomenuti način. Istraživanje je pokazalo kako zbog velikog broja osoba u grupama edukacija se vrši putem prezentacija i na način da su studenti zapravo pasivni slušači koji rijetko kada imaju priliku biti uključeni u samo predavanje, što pridonosi smanjenju motiviranosti za edukaciju koju pruža knjižnica. Dolazi se do spoznaje kako knjižnice i fakulteti ne surađuju dovoljno i kako knjižnice nisu dovoljno opremljene za praćenje nastave, nemaju dovoljno adekvatne i potrebne literature koju propisuju profesori na fakultetima što donosi zaključak kako se knjižnice trebaju uključiti u sam kurikulum nastave i kako bi se trebale obavještavati koja je literatura potrebna za određeni kolegij. Naravno i nedostatak raspoloživih novčanih resursa se navodi kao bitan čimbenik

zašto knjižnice nisu dovoljno adekvatno opremljene. Studija je također testirala mišljenja knjižničara o učinkovitosti i nužnosti obrazovanja korisnika. Rezultati pokazuju snažno pozitivno mišljenje u oba slučaja. Dolazi se do zaključka kako bi svaka knjižnica trebala svoje korisnike upoznati s načinima pretraživanja kataloga, baza podataka i slično, a uz to bi se trebalo i posvetiti vrijeme za edukaciju korisnika o pravilnom načinu citiranja samih izvora, te razliku između sažetka i sadržaja što se smatra da je potrebno iz priloženih radova studenata. Daje se prijedlog kako bi se kontinuiranom nadogradnjom znanja djelatnika knjižnice i većim obujmom sati držanja predavanja njihove kompetencije za educiranje korisnika uvelike poboljšale. Poboljšanjem i samih načina prijenosa informacija bi zaista pomoglo u motivaciji studenata, ali zbog financijskog stanja nije moguće previše napredovati u tehnologiji, no navode kako je Tape-slides najpopularnija audiovizualna pomoć u Pakistanu²⁰ koja olakšava knjižničarima poslovanje jer se može koristiti iznova i lako se može prenositi i dijeliti među knjižnicama, što uistinu olakšava knjižničarima i skraćuje im vrijeme pripreme za predavanje. U članku se sugestira kako bi se edukacija u knjižnicama trebala uvesti u sam kurikulum obrazovanja studenata na fakultetima jer bi ih to potaknulo na samo korištenje knjižnice kao riznice znanja. Također bi ih to potaknulo i motiviralo i na cjeloživotno obrazovanje koje su produbljuje u samoj knjižnici. Nakon analize, već spomenutog, članka vidljiv je napredak koji je izazvan pojavom novih tehnologija, no sami knjižničari moraju više surađivati s profesorima u uključivanje korištenja knjižnice kao nezaobilazni dio studiranja. Te moraju nuditi zanimljive načine prenošenja znanja to jest zanimljiviji pristup edukaciji korisnika, te ih i profesori i knjižničari moraju motivirati i objasniti im prednosti nužne za bolji razvoj koje donosi edukacija koju pruža visokoškolska knjižnica.

6. Primjeri dobre prakse u Hrvatskoj

Za primjere dobre prakse u Hrvatskoj istaknule su se knjižnica Instituta Ruđer Bošković u Zagrebu, zatim knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu i u Osijeku i sveučilišna knjižnica Zadar. Knjižnice su odabrane jer pružaju uslugu edukacije korisnika to jest studenata unutar svojih prostorija i radnog vremena. Knjižnica Instituta “Ruđer Bošković” među prvima je koja je prepoznala važnost poučavanja korisnika još 2003. godine, kada je pokrenula Kratke edukacijske knjižnične seminare danas poznate pod kraćim i pamtljivim nazivom KEKS.

²⁰ Bhatti, Rubina. An Evaluation of User-Education Programmes in the University Libraries of Pakistan. // Library Philosophy and Practice (e-journal), 2010. Str. 12.
URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1324&context=libphilprac> (2018-10-25)

Knjižnica je prije osnivanja KEKS programa povremeno održavala predavanja za znanstvenike Instituta Ruđer Bošković i potaknuta njihovim velikim odazivom uvidena je potreba za učestalijim i koncipiranijim predavanjima. KEKS-i su bili namijenjeni znanstvenicima s IRB-a, koje se na taj način nastojalo poučiti o novim trendovima u svijetu znanstvenih informacija, pomoći im služiti se novim tehnologijama te iskoristi prednosti koje im one nude u svakodnevnom znanstvenom radu.²¹ 2003. godine knjižnica IRB-a započinje s projektom vođenja Kratkih edukacijskih knjižničnih seminara koji su se provodili u polusatnom terminu unutar laboratorija IRB-a gdje su došli do nekoliko prepreka i nedostataka koji se tiču tehničkih poteškoća prilikom izvođenja seminara. Zbog svih tih problema i nedovoljno vremena knjižničara KEKS program staje sve do 2006. godine kada se ponovno pokreće. Drugi krug provođenja KEKS seminara nije bio uspješan zbog premalog odaziva znanstvenika na predavanja, a razlog tomu je najvjerojatnije vrijeme održavanja seminara koji su se održavali u svibnju i lipnju kad je većina znanstvenika na stručnim skupovima, uz to i slaba oglašenost početka seminara u kojoj su uložili zakazali knjižničari koji su u to vrijeme radili reviziju knjiga stoga su im seminari bili samo dodatna obveza kojoj se nisu toliko priklonili i dali na važnosti. Nakon neuspjelog pokušaja 2006. godine tek u 2010. godini počinje najnoviji ciklus seminara koji se ovog puta provodi u prostorijama knjižnice, a ne unutar laboratorija, gdje je osigurana tehnička oprema za svakog polaznika. Sama koncepcija seminara je promijenjena, naime više se nisu vodili polusatni seminari nego seminari od 45 minuta ili radionice od sat i pol gdje su se knjižničari mogli posvetiti svakom pojedincu te ih uključiti u samo učenje tj usvajanje gradiva na primjerima. Seminari su se održavali u više termina u manjim grupu od 10 - 15 osoba, jer se to smatralo kao optimalna brojka za što učinkovitije usvajanje i prenošenje znanja. Tematika seminara je bila pružanje što aktualnijih znanstvenih informacija i naučiti korisnike kako što adekvatnije koristiti izvore u svome radu. Teme ponuđenih radionica pokrivala su područja pretraživanja baza podataka, citatnih analiza, upotrebe programa za bibliografsko upravljanje, djelatnicima IRB-a nastojao se dati uvid u usluge koje im Knjižnica nudi, zatim pregled dostupnih izvora znanstvenih informacija i kako najlakše mogu provjeriti što im je od znanstvene literature dostupno preko njihove knjižnice.²² Ne želeći ponoviti pogreške 2006. godine djelatnici su posebnu pažnju posvetili pravovremenom oglašavanju i obavještavanju o provođenju

²¹ Usp. Pažur, I. ; Macan, B. KEKS – kratki edukacijski knjižnični seminari, primjer poučavanja korisnika knjižnice Instituta "Ruđer Bošković" u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 78. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/119840> (2018-10-25)

²² Usp. Isto, str. 79.

seminara u knjižnici, što putem mrežnih oglasa što putem plakata i sl. Odaziv je s tim bio velik, no veži broj znanstvenika je bio privrženiji vježbama nego predavanjima. Nakon svakog održanog seminara, znanstvenike koji su pohađali iste su uputili na rješavanje mrežnog upitnika, ankete kako bi uvidjeli rezultate rada i zadovoljstvo korisnika. Proučavanjem ispunjenih 100 anketa od 142 polaznika došli su do zaključka kako su seminari potrebni na Institutu Ruđera Boškovića, kako su znanstvenici zadovoljni i predavačima i temama koje su obrađivane na seminarima. Također su došli do zaključka kako je više mlađih osoba onih u dobnoj granici do 30 godina pohađalo seminare, a u vrlo malom postotku su pohađale osobe u dobi od 50 do 60 godina, što je djelatnike navelo na razmišljanje kako potaknuti i osobe iz te kategorije na slušanje ovakvih seminara. Uz to svi su korisnici vrlo zadovoljni cjelokupnim seminarima i znanjima koje su stekli na njima što opravdava ovaj način educiranja korisnika. Prijašnja istraživanja, kao i rezultati ovog istraživanja, pokazali su očiglednu potrebu korisnika za poučavanjem.²³ Knjižničari su toga svjesni i nastoje što kvalitetnije osmisliti nove seminare unutar KEKS predavanja koji bi bili aktualni i korisni danas. Smatra se kako bi knjižničari trebali preuzeti veću ulogu u samom educiranju korisnika kako bi knjižnica i knjižničari bili prihvaćeniji i smatrani bitnim dijelom akademskog sustava. Uz KEKS seminare koji su namijenjeni znanstvenicima nude i obuku za knjižničare kao pomoć pri obrazovanju u tom zvanju kroz stručne posjete knjižnici, praktičnoj nastavi i predavanjima na stručnim skupovima u zemlji i inozemstvu. Nakon kratkog pregleda edukacije korisnika u IRB-u dati će se kratki pregled usluga educiranja korisnika koje pruža knjižnica Filozofskog fakulteta Zagreb. Knjižnica na svojim mrežnim stranicama nudi informacije o samim edukacijama korisnika kao što su poduke studenata i integrirane radionice za studente te edukacijske radionice za nastavnike i suradnike. Radionice za studente su namijenjene upoznavanju studenta s korištenjem građe i uslugama te razvijanju ostalih vještina koje su potrebne za kvalitetno studiranje. Integracijske radionice knjižničari organiziraju s nastavnicima ovisno o potrebi studenata (za preddiplomski ili diplomski studij, ovisno o samom programu studija i sl) u računalnoj prostoriji knjižnice ili prostorijama za nastavu u terminu koji odgovara studentima ovisno o njihovom rasporedu predavanja. Nude tri razine informacijske pismenosti. Informacijska pismenost I nudi osnovne poznavanja IKT-a, informacijska pismenost II se bazira na osnovama korištenje elektroničkih izvora, oblikovanju pismenih radova, citiranja i sl, dok informacijska pismenost III razvija vještine pronalaženja i evaluiranja izvora informacija, pretraživanje bibliografskih baza

²³ Usp. Isto, str. 85.

podataka i slično tomu. Radionice za nastavnike i suradnike su koncipirane da educiraju ciljane korisnike u vezi organiziranja vlastite bibliografije u programu Zotero²⁴ za korištenje kataloga i usluga Knjižnice, u vezi indikatora ugleda i odjeka znanstvenih publikacija, za pokazatelje produktivnosti i odjeka znanstvenika, obrazuje ih kako prepoznati tzv. “sumnjive” časopise, knjige i konferencije. Upoznaje korisnike s repozitorijem ustanove i otvorenim pristupom znanstvenih radova te nudi i društvene mreže za znanstvenike. Prijava za taj tip radionice je putem online prijavnog obrasca koji se nalazi na mrežnoj stranici knjižnice što omogućuje bolju komunikaciju i lakšu pristupačnost edukaciji. Kao i knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu tako i ona Filozofskog fakulteta u Osijeku nudi vrlo sličan program za edukaciju svojih korisnika, najčešće studenata. Pažnju pridonose tome da svaki student tijekom pohađanja studija mora “naučiti učiti” kako bi bili sposobni samostalno se educirati i kasnije funkcionirati u akademskom svijetu koji iziskuje spremnost ka cjeloživotnom učenju tj. permanentnom obrazovanju. Knjižnica FFOS izravno sudjeluje u nastavnom procesu provođenjem informacijskog opismenjavanja studenata i stvaranjem odgovarajućeg okruženja već od prve godine preddiplomskog studija. Na prvoj godini preddiplomskog studija studenti su obvezni posjetiti knjižnicu gdje se upoznaju s njenim prostorom i uslugama koje ona nudi, a zatim odslušati predavanje o korištenju kataloga FFOS knjižnice (Crolista) i gdje se ukazuje na postojanje i korištenje dostupnih baza podataka za koje knjižnica ima dozvolu i pravo pristupa. Dodatan izvor edukacije korisnika je kroz stručnu praksu koju studenti mogu obavljati u fakultetskoj knjižnici, gdje ih knjižničari, a posebice mentori upoznaju s radom knjižnice kao takve. Nakon ova tri primjera na red dolazi i Sveučilišna knjižnica Zadar koja na svojim mrežnim stranicama nudi sve informacije o svojim uslugama koje se tiču edukacije studenata to jest svojih korisnika. Prvenstveno nude stručno vodstvo po sveučilišnoj knjižnici koji su oni nazvali “Đir po knjižnici” koju nude grupnim ili individualnim posjetama, gdje upoznaju svoje korisnike s knjižničnim uslugama i samim prostorom knjižnice radi lakšeg i boljeg snalaženje. Vodstva se održavaju na hrvatskom i na engleskom jeziku u prethodno dogovorenom terminu s knjižničarima. Baziraju se također na obrazovanju studenata te nude individualne ili grupne instrukcije. Individualne instrukcije se baziraju na pomoć studentima pri strukturiranju informacijskih upita, prikupljanju literature, pretraživanju kataloga i baza podataka. Te instrukcije se provode u okviru Odjela informacijske službe i međuknjižnične posudbe u vrijeme rada

²⁴ Zotero je program otvorenog koda namijenjen automatskom dohvaćanju, uređivanju i upravljanju bibliografskim bilješkama, eksportiranju istih u razne formate i izradi bibliografije različitih stilova. Razvili su ga Center for History and New Media na George Mason University.

djelatnika/ce od 8.00 do 16.00 sati, te u ogranku Novi kampus u vremenu od 13.00 do 15.00 sati. Grupne instrukcije se rade u sklopu izvođenja nastave u dogovoru s nastavnicima i oni nude edukacijske programe za studente preddiplomskog, diplomskog i poslijediplomskog studija. Sadržaji tih programa su upoznavanje izvora i usluga Sveučilišne knjižnice, informacijski izvori, formiranje informacijskog upita, pretraživanje knjižničnih kataloga i baza podataka, informacijska etika i citiranje, korištenju programa za upravljanje bibliografskim podacima te korištenje sustava za provjeru izvornosti studentskih radova. Također na razini sveučilišta nude izborni kolegij u ljetnom semestru koji nosi naziv Informacijska pismenost i donosi 3 ECTS boda, a taj kolegij predvode nastavnici s odjela za Informacijske znanosti i djelatnici sveučilišne knjižnice. Uz sve to nudi i individualne instrukcije za nastavnike i suradnike, a ne samo za studente. Sveučilišna knjižnica Zadar se trudi svoje korisnike što bolje educirati kako bi oni što lakše mogli funkcionirati u akademskom svijetu. Zaključno s pregledom četiri primjera dobre prakse u Republici Hrvatskoj možemo vidjeti kako su knjižničari shvatili važnost u samom obrazovanju studenata i kako se svakako trude u okviru svojih mogućnosti, i novčanih i vremenskih, osigurati što bolju i kvalitetniju uslugu educiranja korisnika kako bi ih osposobili na kvalitetan i adekvatan daljnji rad i razvoj u svakom pogledu života, te kako bi im olakšali i potaknuli ih na pojam cjeloživotnog učenja.

6.1. Pregled mrežnih stranica odabranih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj

Četiri visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj su u ovom radu prikazane kao pokazatelji dobre prakse djelovanja i njihova rada u akademskoj zajednici. Nakon detaljnijeg pregleda njihovih usluga edukacije koje one pružaju, rad će se osvrnuti na pregled mrežnih stranica knjižnice Instituta Ruđer Bošković, knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu i u Osijeku i sveučilišne knjižnice u Zadru. Naime, danas je rad knjižnice, osobite one visokoškolske, nezamisliv bez lako pristupne mrežne stranice koja je dostupna svima kao ključan izvor informacija o djelovanju i radu iste, no posjeduju li ih i koliko su one ispunjene relevantnim i potrebnim informacijama može se pogledati u tablici br. 1

Knjižnica	link web stranice	informacije o edukaciji korisnika	edukacija korisnika <i>online</i>

Instituta Ruđer Bošković	http://lib.irb.hr/web/hr/edukacija/obuka-knjiznicara/itemlist/category/56-edukacija.html	nudi potrebne informacije o održavanju predavanja o određenim temama u potkategorijama	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika
Filozofskog fakulteta Zagreb	http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija	nudi potrebne informacije o održavanju predavanja o određenim temama u potkategorijama	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika
Filozofskog fakulteta Osijek	https://www.ffos.unios.hr/knjiznica	ne nudi sve potrebne informacije o održavanju predavanja koji su namijenjeni edukaciji korisnika	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika
Sveučilišta Zadar	http://www.unizd.hr/sveucilisna-knjiznica/usluge/edukacija-korisnika	nudi potrebne informacije o održavanju predavanja o određenim temama u potkategorijama	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika

Tablica 1. pregled mrežnih mjesta knjižnica

Kao što je vidljivo iz tablice sve knjižnice posjeduju mrežno mjesto knjižnice kojoj se može besplatno pristupiti putem interneta. Tri od četiri navedene knjižnice nude informacije koje su relevantne i potpune o održavanju predavanja i temama tih predavanja koja su podijeljena u posebne potkategorije ovisno o tome kome je edukacija namijenjena, studentima ili nastavnicima (suradnicima) i ovisno radi li se o grupnim ili individualnim predavanjima. Knjižnice Instituta Ruđer Bošković, Filozofskog fakulteta Zagreb i Sveučilišta Zadar donose informacije koje zadovoljavaju prvotne potrebe korisnika u upoznavanju s mogućnostima obrazovanja u prostorima knjižnice, dok knjižnica Filozofskog fakulteta Osijek još nije omogućila takav izvor informacijama svojim korisnicima. Iz tablice se još može iščitati kako niti jedna od četiri navedene knjižnice na svojim mrežnim stranicama ne nudi mogućnost online edukacije korisnika što može značiti da u Hrvatskoj takav način obrazovanja korisnika još nije ušao u djelovanje rada visokoškolskih knjižnica. Ova tablica daje kratki pregled mrežnih mjesta odabrane četiri knjižnice i opaske koje bi mogle pomoći u poboljšanju rada knjižnice i njihovih mrežnih stranica u skorijoj budućnosti. Za rast i razvoj uvijek postoji mjesta, jer kako se razvija obrazovanje i njegov način prenošenja u svijetu, tako bi se trebao razvijati i u Republici Hrvatskoj.

7. Zaključak

Zaključno sa svim prethodno navedenim pregledom razvoja knjižnica i njihovo uključivanje edukacije korisnika u svakodnevni rad knjižnice može se uvidjeti napredak same knjižnice kao ustanove i knjižničara kao djelatnika i bitnih čimbenika u obrazovanju. Visokoškolske knjižnice razvijaju se u skladu s razvojem visokoškolskih ustanova kojima pripadaju te se tako sve više razvija obrazovna uloga knjižnica. Kako bi se usluga edukacije korisnika mogla provoditi što kvalitetnije, bitna je suradnja između knjižničara visokoškolske knjižnice i nastavnika koji su zaposleni u toj visokoškolskoj ustanovi. Edukacija korisnika u početku se provodila tradicionalno putem različitih seminara, predavanja, radionica i sl. u samoj knjižnici dok sredinom 20. stoljeća edukacija studenata počinje i putem informacijsko komunikacijske tehnologije, gdje se uočava velika prednost multimedije u prenošenju znanja. Svaki knjižničar to jest tim knjižničara prilikom stvaranja edukacijskog materijala mora proći kroz četiri bitne faze kako bi osigurao kvalitetan materijal. Prvo mora dogovoriti o vrsti poučavanja, dogovoriti o samom sadržaju predavanja, o IT pomagalima koja će se koristiti te o samoj pripremi građe. Nakon sagledanja same teorije obrazovanja i prenošenja znanja putem informacijsko komunikacijske tehnologije može se doći do spoznaje što je još potrebno poboljšati u knjižnicama zemalja u razvoju kako bi one mogle kvalitetnije pristupiti edukaciji korisnika. Istraživanje u Pakistanu je pokazalo kako je glavni nedostatak neadekvatna edukacija samih djelatnika knjižnice, njihovo slobodno vrijeme to jest nedovoljno djelatnika u knjižnici i naravno financijski resursi, ti podaci se mogu primijeniti i na sve zemlje u razvoju, u što se ubraja i Hrvatska, a ne samo na Pakistan. Hrvatska je prepoznala potrebe svojih studenata i potrebe za edukaciju što se tiče produblivanja i upoznavanja s informacijskom pismenosti. Knjižnica Instituta Ruđer Bošković je prva u Hrvatskoj koja pokreće programe edukacije, a za njom kreću i sve ostale visokoškolske knjižnice. Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu i Osijeku za svoje studente osiguravaju edukaciju čak i u sklopu nastave, dok najbolji primjer rada ima Sveučilišna knjižnica Zadar koja svoje vrijeme i napore ulaže u obrazovanje svojih korisnika i studenata i znanstvenika, stručnih suradnika i nastavnika. Sama pozitivna potvrda studenta to jest korisnika je od velikog značaja jer prikazuje koliko mu je bitno i koliko mu je korisno što je iskoristio edukacijsku uslugu knjižnice. Kao što stara kineska poslovice kaže *“Dajte čovjeku ribu; Nahranili ste ga za jedan dan. Naučite čovjeka da lovi ribu; Nahranili ste ga za cijeli život.”* To isto možemo implementirati i u ovom slučaju, a glasilo bi ovako *“Dajte čovjeku informaciju; Nahranili ste ga samo za trenutno zadovoljstvo. Naučite čovjeka da sam*

dohvaća relevantne informacije; Nahranili ste ga za cijeli život jer će moći sam zadovoljavati svoje potrebe.” Edukacija korisnika pruža puno više od samo upoznavanja s informacijskom pismenosti ono pruža i stvara tendencije i za cjeloživotno obrazovanje i ima velikog utjecaja na život studenta. Mjesto za daljnji razvoj u pružanju edukacije korisnika visokoškolske knjižnice postoji, od sada pa nadalje usluga obrazovanja korisnika bi trebala rasti i postajati kvalitetnija u svome djelovanju. Potrebno je uložiti još truda i rada u poboljšanju usluge kao takve, uz pomoć novih tehnologija i novih saznanja u svijetu znanosti.

8. Literatura

1. Bhatti, Rubina. An Evaluation of User-Education Programmes in the University Libraries of Pakistan. // *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 2010. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1324&context=libphilprac> (2018-10-25)
2. Leksikografski zavod Miroslav Krleža: Enciklopedija.lzmk.hr. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2009-2018. URL: <http://enciklopedija.lzmk.hr/trazilica.aspx?trazi=edukacija> (2019-08-19)
3. Hasenay, Sandra; Šušak Lukačević, Mirna; Mokriš, Svjetlana. E- edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 1/2(2013), str. 223–233. URL <https://hrcak.srce.hr/115110> (2018-10-11)
4. Knjižnica filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. URL: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija/studenti> (2018-10-25)
5. Lau, Jesus. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija, recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
6. Lorenzen, M. Brief history of library instruction in the United States. // *Illinois libraries*, 83(2), 2001, 8-18. URL: <http://www.libraryinstruction.com/lihistory.html> (2019-04-05)
7. Pažur, I.; Macan, B. KEKS: kratki edukacijski knjižnični seminari, primjer poučavanja korisnika knjižnice Instituta "Ruđer Bošković" u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 3/4(2010), str. 73-86. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/119840> (2018-10-25)
8. Rice-Lively, M. L.; Racine, D.J. The role of academic librarians in the era of information technology. // *Journal of academic librarianship* 23, 1(1997), str. 31-41.
9. Roberts, A.F.; Blandy, S.G. *Library instruction for librarians*. Englewood, Col.: Libraries Unlimited, Inc., 1989.
10. Schmidmaier, D. Die Nutzerschulung in den 90-er Jahren. // *Libri* 39, 3(1989), str. 217-230.
11. Standardi i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, 2008.
12. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 33, 1-4(1990), str. 201-210.
13. Sveučilište u Zadru. URL: <http://www.unizd.hr/sveucilisnknjiznica/usluge/edukacija-korisnika> (2018-10-25)

14. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku: Filozofski fakultet: Knjižnica. URL: <http://www.ffos.unios.hr/knjiznica/edukacija-korisnika> (2019-01-05)
15. Špiranec, Sonja. Obrazovanje korisnika u visokoškolskim knjižnicama: novi pristupi u mrežnom okruženju: magistarski rad, 2005. Str. 2-42. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/2060/1/magistarski_Spiranec.pdf (2019-01-06)
16. Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994.

8.1. Prilog

Tablica 1. pregled mrežnih mjesta knjižnica

Knjižnica	link web stranice	informacije o edukaciji korisnika	edukacija korisnika <i>online</i>
Instituta Ruđer Bošković	http://lib.irb.hr/web/hr/edukacija/obuka-knjiznicara/itemlist/category/56-edukacija.html	nudi potrebne informacije o održavanju predavanja o određenim temama u potkategorijama	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika
Filozofskog fakulteta Zagreb	http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge/edukacija	nudi potrebne informacije o održavanju predavanja o određenim temama u potkategorijama	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika
Filozofskog fakulteta Osijek	https://www.ffos.unios.hr/knjiznica	ne nudi sve potrebne informacije o održavanju predavanja koji su namijenjeni edukaciji korisnika	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika
Sveučilišta Zadar	http://www.unizd.hr/sveucilisnknjiznica/usluge/edukacija-korisnika	nudi potrebne informacije o održavanju predavanja o određenim temama u potkategorijama	ne sadrži mogućnost online edukacije korisnika