

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
AK. GOD. 2017./2018.

Katja Ivaković

**Uloga knjižničara u edukaciji korisnika u specijalnim
knjižnicama Istarske županije**

Diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Daniela Živković

Zagreb, 2018.

SADRŽAJ:

1. Uvod	1
2. Specijalna knjižnica	2
2.1. Uloga specijalne knjižnice	6
2.2. Zadaće specijalne knjižnice	7
2.3. Usluge i službe specijalne knjižnice	8
3. Informacijska služba u specijalnoj knjižnici.....	11
3.1. Djelatnosti informacijske službe.....	13
3.2. Knjižničar kao informator u specijalnoj knjižnici	13
3.3. Kompetencije knjižničara u specijalnoj knjižnici	15
4. Korisnici.....	17
5. Edukacija korisnika.....	19
5.1. Uvid u potrebe korisnika.....	21
5.2. Edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama.....	22
5.3. Poticaji edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama	24
5.4. Ciljevi edukacije u specijalnim knjižnicama	25
6. Primjeri edukacije korisnika u različitim specijalnim knjižnicama u Hrvatskoj	27
6.1. Edukacija u INA-i.....	27
6.2. Edukacija u Plivi.....	28
6.3. Edukacija u Biblioteci Instituta za turizam	29
6.4. Edukacija u Institutu „Ruđer Bošković“	29
7. Istraživanja o edukaciji korisnika.....	31
7.1. Istraživanja o edukaciji korisnika provedena u inozemnim specijalnim knjižnicama	31
7.2. Istraživanja provedena u hrvatskim specijalnim knjižnicama	32
8. Istraživanje o ulozi knjižničara informatora u edukaciji korisnika u specijalnim knjižnicama u Istarskoj županiji.....	33
8.1. Kratki povijesni pregled specijalnih knjižnica u Istarskoj županiji	33
8.2. Izvještaji o radu Matične službe za specijalne knjižnice Istre	35
8.3. Uvod u istraživanje	38
8.4. Cilj rada i istraživačka pitanja	39
8.5. Metodologija istraživanja	39
8.6. Rezultati istraživanja.....	40
8.7. Rasprava o rezultatima.....	44
9. Zaključak.....	45
10. Literatura	48

Sažetak

Edukacija korisnika je jedna od temeljnih zadaća knjižnica koja postaje sve neophodnija s razvojem znanosti i tehnologije. To je zadaća koja je neizostavna u svim knjižnicama, pa tako i u specijalnim. Edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama je drugačija od edukacije korisnika u drugim vrstama knjižnica koje su obrazovnog karaktera, prvenstveno zato jer je korisnička zajednica homogena, a usluge su im posvećene određenom stručnom području. Knjižničari kao informatori u takvim knjižnicama su specijalisti u svom području te bi trebali uključivati edukaciju korisnika u svoju knjižnicu iz razloga što je to neophodno za instituciju u kojoj knjižnica djeluje. Međutim, specijalne knjižnice u Hrvatskoj nisu još potpuno svjesne važnosti edukacije korisnika u njihovim knjižnicama, prvenstveno zato jer su uvjeti u kojima djeluju u jako lošem stanju. U radu će biti prikazani rezultati istraživanja edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama Istarske županije iz kojih su vidljivi problemi u edukaciji korisnika tih knjižnica.

Ključne riječi: specijalna knjižnica, edukacija korisnika, knjižničar kao informator, Istarska županija

1. Uvod

Knjižnice su veoma važne za kulturni razvoj društva u kojem djeluju. Obogaćuju generacije građana, znanstvenika, studenata i svih drugih pojedinaca koji se njome služe. Može se reći da su one neizostavne i njihova prisutnost mnogo znači, pogotovo za razvoj kulture, znanosti i obrazovanja, iako su, nažalost, najčešće neprimjetne. Svojim djelovanjem svakodnevno ispunjavaju zadaće zbog kojih i postoje te tako svojim korisnicima nastoje pružati najbolje moguće usluge.

Edukacija korisnika je jedna od temeljnih zadaća knjižnica općenito. S ubrzanim razvojem tehnologije i nagomilavanjem informacija, odnosno znanja, potreba za edukacijom korisnika u knjižnici postaje sve neophodnija i veća. Knjižničari su spona između korisnika knjižnice i informacija koje se u njoj nude, pa je stoga njihova uloga u edukaciji korisnika veoma bitna. Da bi bili kompetentni u ispunjavanju te veoma složene zadaće, trebali bi jako dobro poznavati svoju struku, ali i cjeloživotno se educirati. Iako se uz edukaciju korisnika najčešće povezuju knjižnice koje djeluju u sklopu neke obrazovne ustanove, ona bi se trebala vršiti u svim vrstama knjižnica. Logično je da se edukacija korisnika prakticira u školskim, visokoškolskim pa i narodnim knjižnicama, ali je li to praksa i u specijalnim knjižnicama? Na to pitanje će se dati odgovor u ovom diplomskom radu. U njemu će se pobliže opisati edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama u Hrvatskoj i inozemstvu, te će se proći kroz istraživanje provedeno u specijalnim knjižnicama Istarske županije.

Cilj diplomskog rada je utvrditi koliko specijalne knjižnice u Istri provode zadaću edukacije svojih korisnika i na koji način, te naravno, naznačiti probleme koji su prisutni u edukaciji korisnika u takvim vrstama knjižnica. Dosadašnja istraživanja nisu obuhvaćala samo specijalne knjižnice Istarske županije, pa je zato to razlog odabira ovakve teme. Diplomski rad će biti podijeljen na teorijski i istraživački dio. U teorijskom dijelu će se kroz par poglavlja opisati rad specijalne knjižnice, njene uloge u društvu i zadaće koje je dužna ispunjavati kako bi pružila najbolje usluge svojim korisnicima. Govorit će se o djelatnostima informacijske službe u specijalnoj knjižnici te na zadaće i sposobnosti knjižničara kao informatora. Naposljetku, opisan će se edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama i spomenut će se primjeri dobrih

edukacija korisnika u raznim specijalnim knjižnicama u Hrvatskoj, ali i inozemstvu. Pošto se na Danima specijalnih i visokoškolskih knjižnica podosta raspravljalo o problemima edukacije korisnika, u završnom teorijskom dijelu spomenut će se dva zanimljiva istraživanja koja mogu služiti kao usporedba daljnjim istraživanjima. U istraživačkom dijelu će se opisati i raspraviti istraživanje provedeno u istarskim specijalnim knjižnicama na temu edukacije korisnika.

Metoda koja će se koristiti u izradi istraživanja je metoda ankete. Izvori podataka koji će se koristiti tijekom diplomskog rada su prvenstveno baze podataka na stranici Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu (*EBSCOHost*, *Emerald Insight*), knjige i zbirke radova i članaka te web stranice.

2. Specijalna knjižnica

Ljudima je kroz povijest bilo jako bitno usmenu riječ zapisati, bilo na kamenu, pergamentu, papiru ili nekoj drugoj podlozi, kako bi tu zapisanu riječ mogli sačuvati i koristiti godinama kasnije. Međutim, tu su zapisanu riječ morali pohraniti i sačuvati na određenom mjestu. Prikupljanjem različitih zapisa uočavala se potreba za prikladnim smještajem pohranjene građe i za pomagalima kojima bi se brzo došlo do određenog primjerka. Tako su nastajale knjižnice, mjesta u kojima se pohranjivala i organizirano smještala veća ili manja količina zapisa radi njihova čuvanja i korištenja.¹ Katica Tadić u svojem radu *Rad u knjižnici* spominje definiciju knjižnice kao kulturnu i informacijsku ustanovu koja, slijedeći općeprihvaćene ciljeve društva i načela stručnoga rada, odabire, nabavlja, obrađuje, u fizičkome i obavijesnom smislu sređuje te čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, a preko organiziranih službi pruža raznolike usluge aktivnim i potencijalnim korisnicima.²

Drugu definiciju daje i *Hrvatska enciklopedija* koja kaže da je knjižnica uređena zbirka pisane, tiskane ili druge grafičke, zvučne, vizualne i elektroničke građe koja

¹Tadić, K. *Rad u knjižnici* : priručnik za knjižničare. Opatija : „Benja“, 1994. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm#1> (25.06.2018.).

²Isto.

uključuje filmove, fotografije, vrpce, mikro-oblike, diskove i računalne datoteke te programe, a može biti i naziv za zgradu ili prostor u kojem je zbirka smještena, obično posebno projektiran, izgrađen i opremljen za tu namjenu.³

Knjižničnu građu sustavno odabire, prikuplja, stručno obrađuje, pohranjuje, zaštićuje, priprema i daje na korištenje stručno osoblje, odnosno knjižničari.⁴ To su osnovni zadaci koji vrijede za svaku knjižnicu. Prema vrsti knjižnice pojavljuju se i posebni zadaci, tako da razlikujemo nekoliko vrsta knjižnica. Hrvatski Zakon o knjižnicama iz 1997. godine razlikuje vrste knjižnica prema namjeni i sadržaju knjižničnog fonda, a to su nacionalna, narodna, školska, sveučilišna, visokoškolska, općeznanstvena te specijalna knjižnica.⁵ Pošto se rad bavi specijalnim knjižnicama, njih ćemo detaljnije spominjati u nastavku.

Specijalne knjižnice se po osnovnim zadacima ne razlikuje od drugih vrsta knjižnica, međutim postoje razlike u prikupljanju građe i pružanju usluga. Ono što ih čini posebnima je što su to knjižnice koje prikupljaju građu iz pojedine znanstvene discipline ili određenoga područja ljudskoga znanja te mogu biti osnovane za potrebe institucija, vladinih ili državnih ureda, medicinskih, pravnih, tehničkih ili sličnih ustanova, privatnih i državnih tvrtki, arhiva i muzeja.⁶ Takve knjižnice prvenstveno pružaju usluge specifičnoj kategoriji korisnika, prikupljaju specifične oblike dokumenata, ili ih sponzorira neka ustanova s ciljem da zadovolji potrebe vezane uz vlastito područje rada.⁷

Osim definicije koju je ponudila *Hrvatska enciklopedija*, postoje mnogi drugi izvori koji na drugačiji način opisuju pojam specijalne knjižnice, kao što to primjerice

³ Knjižnica. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2018. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130> (25.06.2018.).

⁴ Isto.

⁵ Zakon o knjižnicama. // Narodne novine, 105(1997). Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/745/Zakon-o-knji%C5%BEnicama> (26.06.2018.).

⁶ Knjižnica. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2018. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130> (25.06.2018.).

⁷ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na: https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjivnice.pdf (28.06.2018.).

čini Katica Tadić u svojem radu *Rad u knjižnici*. Specijalne knjižnice prema Katici Tadić stručne su organizacijske jedinice u sklopu javnih, mješovitih i privatnih poduzeća te obrazovnih i kulturnih, zdravstvenih, pravosudnih i drugih ustanova, koje zadovoljavaju potrebe za knjižničnom građom i obavijestima, prvenstveno članovima matične ustanove, i pomažu im da u stručnome i istraživačkom radu unutar određenoga specijaliziranog područja dobiju pouzdane obavijesti i primarne dokumente.⁸

Među najstarije specijalne stručne knjižnice ubrajaju se one osnovane uz Arheološki muzej u Splitu 1821. godine, Arheološki muzej u Zagrebu 1846. godine, Trgovačku komoru u Zagrebu 1852. godine, Hrvatski liječnički zbor i Hrvatsko prirodoslovno društvo. Danas u Hrvatskoj djeluje više stručnih knjižnica, među kojima se ističu knjižnice INDOK službe INA-e, Instituta »Ruđer Bošković«, Ekonomskog instituta u Zagrebu, Hrvatske informacijsko-dokumentacijske referalne agencije (HIDRA). Od spomeničkih zbirki važna je Mornarička knjižnica Austro-Ugarske Monarhije, danas smještena u Sveučilišnoj knjižnici u Puli.⁹ To su samo neki od primjera specijalnih knjižnica koje djeluju u Hrvatskoj, a da bi se bolje upoznali s njihovim radom opisuju i Standardi za specijalne knjižnice u Hrvatskoj.

Prijedlog Standarda za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj¹⁰ donosi se radi utvrđivanja temeljnih kriterija za osnivanje specijalnih knjižnica, te definiranje osnovnih načela organizacije i načina njihova rada u sklopu matične ustanove.

Odluka o osnivanju specijalne knjižnice je na članovima osnivača kojima je knjižnica i namijenjena. Da bi se ona mogla osnovati treba imati osiguranu knjižničnu građu, stručno knjižničarsko osoblje, prostor, opremu te stalna sredstva za rad

⁸ Tadić, K. Op. Cit. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm#1> (25.06.2018.).

⁹ Knjižnica. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2018. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130> (25.06.2018.).

¹⁰ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na: https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

knjižnice.¹¹ Osnivač specijalne knjižnice je dužan izvijestiti Ministarstvo kulture i ostala nadležna tijela o osnivanju knjižnice, te na taj način treba biti upisana u Upisnik knjižnica koji se vodi pri Ministarstvu kulture.¹² Međutim, to nije uvijek slučaj. Mnogo je specijalnih knjižnica koje su tek u nastajanju ili nemaju adekvatno knjižničarsko osoblje, pa ih se često ni ne može naći u Upisniku knjižnica. U Upisniku knjižnica Ministarstva kulture¹³ prijavljeno je 152 specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, te svega samo 3 u Istarskoj županiji, a prema podacima Državnog zavoda za statistiku¹⁴ Republike Hrvatske za 2016. godinu obrađeni su podaci za 146 specijalnih knjižnica. Najbrojnije specijalne knjižnice su institutske, bolničke, muzejske i arhivske. U lipnju 2012. godine provedeno je anketno istraživanje o statusu i položaju specijalnih knjižnica i knjižničara u specijalnim knjižnicama¹⁵ u kojoj je sudjelovalo 102 specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj koje su u sustavu matične djelatnosti sveučilišnih knjižnica. Tom analizom se pokazalo kako sveučilišne matične knjižnice nisu mogle detaljno ustanoviti pravi broj specijalnih knjižnica iz razloga što u većini specijalnih knjižnica nisu zaposleni knjižničari nego neko drugo stručno osoblje, primjerice arhivisti, kustosi, konzervatori, a većinom je zaposlen samo jedan solo knjižničar te je takvim knjižničarima i knjižnicama za normalan rad i funkcioniranje neophodna pomoć i savjeti nadležne sveučilišne matične knjižnice.

Specijalna knjižnica može surađivati ili se udružiti s drugim domaćim i inozemnim knjižnicama srodnih znanstvenih disciplina ili područja radi djelotvornijeg i racionalnijeg protoka informacija i korištenja fonda, lakše kataloške obrade, pohrane i elektroničkog arhiviranja, zaštite knjižnične građe, pružanja informacijsko-referalnih

¹¹Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na:

https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

¹²Isto.

¹³ Ministarstvo kulture. // Upisnik knjižnica. Dostupno na: <https://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> (4.07.2018.).

¹⁴ Državni zavod za statistiku. Dostupno na: <https://www.dzs.hr/> (8.07.2018.).

¹⁵ Majstorović, Z. Analiza stanja specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. // Zagreb, 2013. (8.07.2018.).

usluga, stvaranja i održavanja zajedničkih mrežnih mjesta i portala, kupnje licencija za mrežne usluge i sl.¹⁶

One se stručno povezuju u Sekciji za specijalne i visokoškolske knjižnice Hrvatskog knjižničarskog društva (HKD), Hrvatskom informacijsko dokumentacijskom društvu (HID) te u drugim domaćim i međunarodnim udruženjima, primjerice Special Library Association (SLA), International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), International Association of Medical Libraries (IAML) i drugim.¹⁷

2.1. Uloga specijalne knjižnice

Uloga specijalne knjižnice ne razlikuje se od uloga ostalih vrsta knjižnica. Kao što smo prethodno rekli, ona odabire, prikuplja, organizira i osigurava pristup različitim izvorima informacija svojim korisnicima. Planira razvoj zbirke knjižnične građe prema potrebama svojih korisnika, upravlja i osigurava intelektualni i fizički pristup drugim izvorima informacija.¹⁸ Ona bi trebala biti centralno mjesto za nabavu, stručnu obradu i diseminaciju građe za cijelu ustanovu, a osim kupnjom, specijalna knjižnica nabavlja građu razmjenom i donacijama.¹⁹ Knjižnični se fond specijalne knjižnice sastoji od knjižne i neknjižne građe, a zbirka dokumenata stvara se iz vanjskih i unutarnjih izvora.²⁰ Knjižničar u specijalnoj knjižnici može biti uključen u izdavačku djelatnost i prikupljanje publikacija čiji su autori djelatnici matične ustanove.²¹

¹⁶ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na:
https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

¹⁷ Isto.

¹⁸ Isto.

¹⁹ Isto.

²⁰ Isto.

²¹ Isto.

2.2. Zadaće specijalne knjižnice

Primarna zadaća specijalne knjižnice je pružiti usluge svim korisnicima, bez obzira na rasu, nacionalnoj, vjerskoj i kulturnoj pripadnosti i treba raditi za njihovu dobrobit, unapređivati pravo pristupa građi i informacijama te njihov slobodan prijenos.²²

Osnovne zadaće²³ specijalne knjižnice su:

- izgradnja knjižnične zbirke temeljena na neovisnoj stručnoj prosudbi knjižničara i na načelima kvalitete i važnosti za korisnike te javno objavljenim smjericama za nabavu,
- formalna i sadržajna obrada,
- izrada kataloga i drugih informacijskih pomagala u tiskanom i/ili elektroničkom obliku,
- informacijske usluge i održavanje mrežnih stranica knjižnice,
- osiguravanje korištenja građe u knjižnici kao i pristup daljinski dostupnoj građi te
- posudba građe, uključujući i međuknjižničnu posudbu, edukacija korisnika, pohrana i zaštita knjižnične građe te izrada dokumentacije (upute za rad, pravilnik i sl.).

Osim osnovnih zadaća, specijalne knjižnice imaju i posebne zadaće²⁴:

- praćenje potreba za znanstvenom, stručnom i referentnom građom u matičnoj ustanovi,

²² Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na: https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

²³ Isto.

²⁴ Isto.

-
- izgradnja specijalnih zbirki, sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka u Republici Hrvatskoj, pohrana ocjenskih radova djelatnika matične ustanove,
 - poticanje čitanja i korištenja knjižničnih usluga,
 - sudjelovanje u radu konzorcija pri odabiru elektroničkih izvora,
 - usklađivanje stručne obrade građe te priprema bibliografskih pomagala, uspostavljanje i održavanje središnjeg kataloga/baze podataka,
 - vođenje evidencije o izdavačkoj djelatnosti matične ustanove,
 - suradnja s drugim srodnim knjižnicama i ustanovama u zemlji i inozemstvu te poticanje, organizacija i provođenje stalnog stručnog usavršavanja knjižničnih djelatnika.

Specijalna knjižnica može obavljati funkciju više vrsta specijalnih knjižnica, a to naravno, ovisi o specifičnosti fonda same knjižnice i vrsti matične ustanove.²⁵

2.3. Usluge i službe specijalne knjižnice

Specijalne su knjižnice dužne razvijati usluge primjerene potrebama matičnih ustanova. One trebaju uspostaviti, promovirati, održavati i vrednovati različite kvalitetne usluge koje podupiru programski koncept i ciljeve matične ustanove, pri čemu knjižnica treba osigurati profesionalnu i brzu pomoć korisnicima usluga.²⁶

Osim djelatnika matične ustanove, u nekim specijalnim knjižnicama korisnici usluga su i vanjski korisnici koji mogu koristiti knjižnične usluge specijalne knjižnice. Neke od knjižničnih usluga su informacije o građi, posudba, naručivanje i rezervacija građe u knjižnici ili izvan nje, međuknjižnična posudba i dostava dokumenata, pristup dostupnim elektroničkim izvorima i njihovo korištenje, edukacija korisnika u korištenju

²⁵ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na:
https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

²⁶ Isto.

dostupnih izvora informacija, davanje na korištenje informatičke i druge opreme namijenjene korisnicama, pristup internetu i/ili intranetu.²⁷

Jedna od važnijih usluga specijalne knjižnice kojom se i bavi ovaj diplomski rad je edukacija korisnika koja obuhvaća upute za korištenje informacijskih izvora u knjižnici (katalozi, bibliografije), upoznavanje s postojećim uslugama (javni katalozi, digitalni katalozi i baze podataka, klasifikacije, pretraživanje interneta), korištenje opreme (fotokopirni strojevi, računalna oprema) i prostora (čitaonica, slušaonica i sl.).²⁸

U cilju bolje informiranosti stvarnih i potencijalnih korisnika knjižnica bi trebala izrađivati promotivne materijale i ažurirati mrežne stranice knjižnice.²⁹

Ono što specijalnim knjižnicama, ali i knjižnicama općenito predstavlja veliki problem je prostor. Specijalna bi knjižnica trebala imati dovoljno prostora u kojem će knjižničarsko osoblje obavljati knjižnično-informacijske djelatnosti u što spada obrada građe, referalne usluge, posudba i sl. Trebala bi imati prostor za korisnike, kao što je čitaonica s fondom u slobodnom pristupu i odgovarajućom komunikacijskom, informacijskom i ostalom tehničkom opremom. Prostor za knjižničnu građu je također veoma bitan, kao i pomoćni prostor. Prostor specijalne knjižnice ovisi o tome koliko je ta knjižnica velika, koliki joj je fond, koliko ima korisnika i knjižnično-informacijskih usluga. Ovisi i o broju osoblja, te vrsti i količini opreme u knjižnici. Prostor knjižnice treba osiguravati optimalne uvjete za rad i da se lako mijenja u skladu s potrebama, da je lako dostupan, ekološki prikladan, siguran za osoblje i korisnike i da omogućuje optimalno korištenje opreme.³⁰

Oprema koja bi trebala biti dostupna u knjižnici su radni stolovi i stolice kako za knjižnične djelatnike, tako i za korisnike, odgovarajući broj polica i ormara za knjižnu i neknjižnu građu u slobodnom pristupu i spremišnom prostoru, odgovarajući broj

²⁷ Isto.

²⁸ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na:
https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

²⁹ Isto.

³⁰ Isto.

stolova, polica i ormara i namještaja za informacijsku, komunikacijsku i ostalu tehničku opremu u koju spadaju fotokopirni strojevi, skeneri, računala za knjižničare i korisnike, računalni programi za obradu knjižnične građe, komunikacijska oprema za omogućavanje mrežnog pristupa te druga razna specifična oprema koja ovisi o vrsti specijalne knjižnice. Pojedine vrste specijalnih knjižnica trebaju i posebne ormare za spremanje vrijedne, rijetke, audiovizualne i trodimenzionalne građe, ali i police specifičnih dimenzija.³¹

Radi prepoznavanja važnosti i usluge specijalne knjižnice od strane matične ustanove i nadležnih ministarstava, specijalne knjižnice provode i strategijski razvoj. On se provodi radi utvrđivanja dugoročnih ciljeva i načina njihova ostvarivanja. Svrha mu je ostvarivanje zadaća koje su potpora stručnom, razvojnom i znanstveno-istraživačkom radu ustanove i osposobljavanje korisnika za korištenje raspoloživih informacijskih usluga. Za ispunjavanje tih ciljeva potrebno je da specijalna knjižnica osigura prostor i opremu za pristup knjižničnim izvorima i uslugama, da korisnika informira o izvorima koji su raspoloživi u knjižnici, da sustavno istražuju i vrednuju usluge te da knjižnično osoblje educira korisnika putem interneta te da ih kontinuirano educiraju u samim knjižnicama.³²

Specijalne su knjižnice dale značajan doprinos razvoju informacijskih službi u knjižnicama, posebice u stvaranju baza podataka, pretraživanju informacija te njihovoj dostupnosti i širenju korisnicima, i to sve zbog specifičnosti znanstvenih i istraživačkih interesa svojih korisnika.³³

³¹ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na: https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

³² Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj 2012.-2015. // Zagreb, 2012. (10.07.2018.).

³³ Knjižnica. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2018. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130> (11.07.2018.).

3. Informacijska služba u specijalnoj knjižnici

Uspješnost svake informacijske službe se temelji na aktualnosti informacija koje pruža i na opsegu zadovoljavanja potreba korisnika. Da bi korisnik prihvatio neku poruku kao informaciju, informacija mora biti nova, korisniku potrebna i još uvijek nepoznata. Informacijske usluge u knjižnicama se temelje na dvama načelima, a to su da se informacije uvijek daju konkretnoj osobi čije potrebe treba ispitati, i da svaki korisnik dolazi u knjižnicu s konkretnom potrebom prema kojoj treba usmjeriti informacijsku uslugu.³⁴

Problemi u razvoju informacijskih službi javili su se još u 19. stoljeću zbog eksplozije znanstvenih informacija i razvoju prirodnih znanosti. U velikim i bogatim znanstvenim knjižnicama je razvoj informacijske službe bio sporiji nego u npr. narodnim knjižnicama. Zbog toga što su korisnici u takvim knjižnicama morali sami tražiti informacije bez pomoći stručnog osoblja, znanstvenici i stručnjaci su za svoje potrebe u 19. stoljeću potaknuli razvoj znanstvenih i stručnih dokumentacijskih službi koje su s razvojem znanosti postajale sve više specijaliziranije. Danas svaka suvremena knjižnica mora omogućiti svakom korisniku pristup relevantnim izvorima informacija, a svaki knjižničar treba biti poveznica između kataloga, priručnika, bibliografskih i drugih raspoloživih baza podataka i ukupnog fonda knjižnice.³⁵

U današnje vrijeme upravljanje informacijskom službom u knjižnici postaje sve složenije zbog svakojakih razloga. Postaje sve veća potreba za poznavanjem korisnika kako bi se odredili najbolji načini zadovoljavanja njihovih informacijskih potreba. Pridaje se velika važnost obvezi da informacijske usluge budu pravodobne i relevantne. Dešavaju se isto tako drastične promjene u poslovanju, proizvodima i uslugama raznolikih informacijskih službi. Upravljanje je složenije i zbog potrebe da se usluge odlikuju tako da jamče potpunu kvalitetu, da ih se može obogatiti odabranim dodanim

³⁴Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno izd. Lokve : „Benja“, 2006. Str. 12

³⁵ Isto. Str. 13, 14

vrijednostima te da se informacijske službe temelje i na kulturi poduzetništva, naglašavajući pritom važnost promidžbe i marketinga.³⁶

Ustroj i razvoj informacijske službe u velikoj mjeri određuje vrsta knjižnice, a organizacija službe ovisi i o značajkama njezinih stvarnih korisnika, geografskom smještaju, odnosima prema drugim knjižnicama u regiji i državi i o mnogim drugim stvarima. Utjecaj tih čimbenika na djelatnost narodnih, školskih, sveučilišnih i specijalnih knjižnica u određenoj se mjeri razlikuje, ali im je mnogo toga zajedničko. Specijalna knjižnica, za razliku od npr. narodne knjižnice, služi homogenoj populaciji korisnika te su njezini fondovi i usluge pretežno posvećeni određenom stručnom području, a u osnovi joj je informacijska funkcija dominantna. Korisnici specijalne knjižnice su uglavnom stručnjaci koji najčešće traže stručne informacije i trebaju stručnu i znanstvenu literaturu, te s obzirom na važnost kvalitetne i pravodobne znanstvene i stručne informacije takve su informacijske službe obično i najbolje opremljene u odnosu na broj korisnika i unutar odnosnog područja mogu osigurati maksimalnu moguću razinu informacijskih usluga.³⁷

Prema smjernicama Američkog knjižničarskog društva, knjižnične informacijske službe trebaju pružati usluge koje „imaju svrhu, u skladu s poslanjem knjižnice kojoj pripadaju, podupirati obrazovna, rekreacijska, osobna i gospodarska nastojanja članova zajednice kojoj služe. Informacijske usluge uključuju izravnu pomoć osoblja, savjet čitateljima, izradu putokaza, vodiča, dostavu odabranih informacija iz informacijskih izvora, raspačavanje informacija u skladu s predviđenim korisničkim potrebama ili interesima te osiguravanje pristupa elektroničkim informacijama. Pri davanju usluga stručno osoblje treba uzeti u obzir način ponašanja pojedinca pri traženju informacija te općenito informacijske potrebe i očekivanja članova zajednice.“³⁸

Većina knjižničara smatra da informacijska služba prvenstveno treba pomoći korisniku da sam pronađe potrebne informacije, dok drugi imaju mišljenje da knjižničar treba biti informator u pravom smislu, odnosno da mora tražiti, pronalaziti i davati

³⁶Sečić, D. Op. Cit. Str. 21

³⁷Isto. Str. 34

³⁸Isto. Str. 45

gotove informacije korisniku. Dok će prvo gledište na zadaću informacijske službe doći do izražaja u knjižnicama koje imaju izrazitu obrazovnu ulogu, drugo će gledište prevladavati u specijaliziranim službama.³⁹

3.1. Djelatnosti informacijske službe

Djelatnosti informacijske službe se mogu svrstati u izravne i neizravne.

Izravne djelatnosti informacijske službe su sve usluge koje knjižničar pruža u neposrednom kontaktu s korisnikom, a one se odnose na odgovaranja na jednostavne upite pa sve do davanja informacija temeljenih na bibliografskom pretraživanju kombiniranom sa specijalističkim znanjem. Osim davanja informacija, izravne djelatnosti obuhvaćaju formalno i neformalno poučavanje korisnika u korištenju knjižnicom, njezinim fondom i uslugama.⁴⁰

Neizravne informacijske djelatnosti osiguravaju korisniku dostupnost širokog asortimana informacijskih izvora u knjižnici, proširuju informacijski potencijal s drugim knjižnicama i informacijskim centrima, te izgrađuju i održavaju priručne zbirke, surađuju s javnošću i sl.⁴¹

3.2. Knjižničar kao informator u specijalnoj knjižnici

Za obavljanje knjižnične djelatnosti u specijalnoj knjižnici zaposlen je odgovarajući broj stručnog knjižničarskog osoblja, a to su pomoćni knjižničari, knjižničari, diplomirani knjižničari, viši knjižničari i knjižničarski savjetnici.⁴²

³⁹Sečić, D. Op. Cit. Str. 46

⁴⁰Isto. Str. 47

⁴¹Isto. Str. 48

⁴² Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u

Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na:

https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjivnice.pdf (28.06.2018.).

U specijalnoj bi knjižnici trebao biti zaposlen najmanje jedan knjižničar, odnosno voditelj knjižnice. Ako je u knjižnici zaposlen samo jedan knjižničar, on je dužan da uz izvršavanje redovitih stručnih poslova i zadaća dio vremena posveti stručnom usavršavanju, sudjelovanju u radu knjižničarskih udruga i stručnih tijela te sudjelovanju na znanstvenim i stručnim skupovima u zemlji i inozemstvu.⁴³ Knjižničarsko osoblje u specijalnoj knjižnici dužno je stručno se osposobljavati i usavršavati na seminarima, tečajevima, radionicama i/ili u okviru formalnih obrazovnih programa, a u skladu s postignućima napredovati na radnom mjestu i stručnom zvanju.⁴⁴ Pojedine poslove u specijalnoj knjižnici mogu obavljati i drugi stručnjaci kao npr. računalni programeri, konzervatori, prevoditelji i sl., te volonteri, osobito za obavljanje revizije knjižnične građe pod nadzorom stručnog knjižničarskog osoblja.⁴⁵

Knjižničar mora usavršavati i usvajati nove vještine da bi u novom informacijskom okruženju mogao zadovoljiti nove potrebe korisnika i knjižnice. Danas se od svakog knjižničara traži da poznaje strukturu informacijskih resursa u području znanja svojih korisnika, da zna dobro koristiti osnovna informacijska pomagala kao što su online katalogi, sustavi za pretraživanje, baze podataka, izvori na mreži, knjige, časopisi i druge publikacije na različitim medijima, da poznaje oblike ponašanja i način traženja informacija svojih korisnika, da zna opća načela komuniciranja s korisnicima, da poznaje utjecaj informacijske tehnologije na strukturu informacija te da poznaje norme informacijske pismenosti.⁴⁶

Knjižničari u specijalnoj knjižnici bi trebali poznavati ustanovu u kojoj rade, pošto su specijalne knjižnice većinom u sastavu institucija. Oni su odgovorni za uspjeh svoje knjižnice. Specijalni knjižničar je specijalist i osoba koja zna kako postaviti, organizirati i održavati posao u knjižnici. On poznaje knjižnicu, njeno mjesto u društvu/ustanovi i zna je organizirati na način da odgovara zahtjevima društva/ustanove.

⁴³ Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na:
https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf (28.06.2018.).

⁴⁴ Isto.

⁴⁵ Isto.

⁴⁶ Sečić, D. Op. Cit. Str. 22

Zadaće knjižničara kao informatora je da odgovara korisnicima na upite, koji s vremenom postaju sve složeniji s obzirom na sve veću ponudu informacija. Knjižničar je posrednik između svojih korisnika i izvora informacija. On upućuje korisnika na korištenje određenih informacijskih izvora kako bi korisnik na što bolji način pronašao i koristio informacije koje su mu potrebne. On poučava korisnike pretraživanju elektroničkih izvora i snalaženju s mrežnim uslugama. Knjižničar također upravlja znanjem koje se očituje u nabavi, obradi i pohrani podataka, te je sposoban pronaći teško dohvatljive podatke na mreži. Još jedna njegova zadaća je i sudjelovanje u radu istraživačkih timova koji traže odgovore na različita pitanja.⁴⁷

3.3. Kompetencije knjižničara u specijalnoj knjižnici

Posebna komisija za kompetencije specijalnih knjižničara je priredila za Upravni odbor Društva specijalnih knjižnica, odnosno Special Libraries Associations – SLA kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća.⁴⁸⁴⁹

Prema komisiji za kompetencije specijalnih knjižničara, specijalni knjižničar treba posjedovati razne sposobnosti i vještine. Specijalni knjižničar razumije koliko je razvoj znanja bitno i koliko vrijedi njegovo korištenje. On se uključuje u rad strukovnih udruženja, prisustvuje stručnim skupovima, prati stručnu literaturu i surađuje s drugim knjižničarima kako bi pratio novosti u svijetu knjižničarstva. Specijalni knjižničar pridonosi profesionalnoj bazi znanja dijeleći najbolju praksu i iskustva te se cijeli život nastavlja obrazovati o informacijskim proizvodima, uslugama i vještinama upravljanja,

⁴⁷Sečić, D. Op. Cit. Str. 50

⁴⁸ Competencies for information professionals of the 21st century. 2013. Dostupno na: <http://infonista.com/wp-content/uploads/2014/05/Core-Competencies-Revisions-4-30-14-draft.pdf> (10.09.2018.).

⁴⁹ Barbarić, A. Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća. // Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Horvat A. i Machala D. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 171.

obvezuje se profesionalnoj izvrsnosti i etici, kao i vrijednostima i principima profesije.⁵⁰ Navode se profesionalne, odnosno stručne sposobnosti i osobne sposobnosti specijalnog knjižničara.

Profesionalne (stručne) sposobnosti prema tom dokumentu se odnose na znanje specijalnih knjižničara o informacijskim izvorima, pristupu, tehnologiji i upravljanju znanjem, te o sposobnosti da iskoriste znanje kao temelj u pružanju informacijskih usluga. Specijalni knjižničar se ističe poznavanjem svoje institucije, njene ponude i tržišta koje se neprestano mijenjaju i na kojem je visoka tehnologija veoma važna u ostvarivanju uspjeha. On je upoznat s informacijskim izvorima koji su relevantni za njihovo područje i to na bilo kojem mediju ili formatu. Prepoznaje važnost neformalnih komunikacijskih kanala kao izvora informacija, te prati sve vrste izvora informacija, pogotovo u elektroničkom obliku, kako bi korisnicima omogućio pristup. Oni su veoma stručni u pružanju informacijskih usluga koje omogućuju korisnicima integraciju i upotrebu informacija u svakodnevnom životu i radnom procesu. Da bi korisnicima pružili najkvalitetniju uslugu, specijalni knjižničar mora redovito pratiti razvoj informacijskih tehnologija.⁵¹

Osim profesionalnih sposobnosti, bitne su i osobne sposobnosti specijalnih knjižničara. To je skup stavova, vještina i vrijednosti koje omogućuju specijalnim knjižničarima da rade efikasno što pridonosi njihovoj ustanovi, korisnicima i profesiji. Kreativnost i inovativnost su karakteristike koje bi specijalni knjižničar trebao imati. On bi trebao tražiti nove izazove i iskorištavati nove mogućnosti, široko sagledavati probleme, planirati, raditi prioritete i fokusirati se na kritično, što su sposobnosti vezane uz rad i razvoj same knjižnice.⁵²

Specijalni knjižničari bi trebali znati efikasno komunicirati, pogotovo s matičnom ustanovom, jasno iznositi ideje, sigurno i uvjerljivo pregovarati, stvarati partnerstva i saveze, preuzimati proračunati rizik, pokazati hrabrost i snagu prilikom

⁵⁰Martek, A. Znanja i vještine knjižničara u specijalnim arhivskim knjižnicama na primjeru Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. //Arhivski Vjesnik 52 (2009), str. 171-182.

⁵¹Isto.

⁵²Isto.

suočavanja s neistomišljenicima.⁵³ Komunikacija s kolegama u knjižnici bi isto tako trebala biti bitna sposobnost. Trebali bi biti pozitivni i pozdravljati osobne uspjehe i uspjehe svojih suradnika, stvarati okruženje povjerenja i poštovanja, poštivati i cijeniti raznolikosti, koristiti timski rad, prepoznavati vrijednost suradnji, vodstva i slušanja.⁵⁴

Od osobnih karakteristika, specijalni knjižničar bi trebao prepoznavati vrijednost svoje karijere i svojih planova vezanih uz karijeru, ostati fleksibilan i pozitivan u vremenima neprestanih promjena, biti svjestan važnosti cjeloživotnog učenja, ali i balansirati između posla, obitelji i društvenih obaveza.⁵⁵

4. Korisnici

Dora Sečić objašnjava da su korisnici pojedinci od kojih svaki ima jedinstvene informacijske, obrazovne, psihološke i društvene potrebe.⁵⁶ Prema Whittakeru, korisnik se može definirati isto tako i kao osoba koja koristi jednu ili više knjižničnih usluga najmanje jednom godišnje.⁵⁷ Pojedinci koji se koriste knjižničnim i informacijskim uslugama nazivamo individualnim korisnicima, a u slučaju organizacija ili ustanova su to kolektivni korisnici.

Razlikujemo više vrsta korisnika informacijskih usluga, a to su potencijalni korisnici, odnosno oni koji se ne koriste knjižnicom ali bi mu ona na temelju njihovih informacijskih potreba odgovarala. Takvi pojedinci često ni ne znaju da knjižnica postoji ili što ona radi. Druga vrsta korisnika su naslućeni korisnici, odnosno oni koji imaju pristup informacijskim službama, ali ih ne koriste. Treća vrsta korisnika su stvarni korisnici, tj. korisnici koji se koriste uslugama informacijske službe te su im dobivene informacije od stvarne koristi. Određene vrste knjižnica imaju i buduće

⁵³Martek, A. Op. Cit. Str. 171-182

⁵⁴Isto.

⁵⁵Isto.

⁵⁶ Sečić, D. Op. Cit. Str. 25

⁵⁷ Ravi Kumar, B.; Phil, M. User education in libraries. // International Journal of Library and Information Science 1 (2009), str. 1-5.

korisnike koji će usluge trebati u budućnosti, te virtualne korisnike koji se koriste knjižničnim uslugama putem interneta.⁵⁸

Karakteristike korisnika, prema Lehmanu, koje mogu pomoći knjižničarima u naporima da zadovolje njihove potrebe su funkcionalna razina čitanja, vizualna razina, razina osobnosti, razina kapaciteta, razina zadovoljstva, razina zainteresiranosti, razina promjenljivosti i stručna razina.⁵⁹

Korisnik od knjižničara očekuje da sve aktivnije preuzme ulogu informacijskog vodiča, baš zbog toga što količina zapsanog znanja neprestano raste i korisnicima je sve teže formulirati zahtjev zbog nepreglednosti. Knjižničarevo stručno znanje se očituje u poznavanju izvora i strategija pretraživanja te u spremnosti da se uživi u položaj korisnika,⁶⁰ a ako je on dobro osposobljen te cijeni svoju struku i poznaje njene zakonitosti može na veoma učinkovit način pružiti korisnicima kvalitetnu uslugu.⁶¹

Ono što bitno određuje kako će informacijski stručnjak, odnosno knjižničar, pomoći korisniku da pronađe relevantne informacije su informacijski upiti koje korisnik postavlja knjižničaru prilikom pronalazjenja informacija. Korisnik može tražiti već njemu poznati dokument, a knjižničar ga samo treba pronaći ili pomoći korisniku da ga sam pronađe u katalogu, ili korisnik može tražiti informacije, a ne poznaje izvore u kojima se one mogu pronaći. Riješavanje potonjeg često zahtijeva informacijski intervju, u kojem knjižničar razgovara s korisnikom i prepoznaje njegovu potrebu.⁶²

W. Katz je, s druge strane, ponudio podjelu korisničkih upita u četiri skupine, a one su zahtjevi za usmjeravanjem, brze informacije, zahtjevi koji traže specifično pretraživanje literature i zahtjevi koji zahtijevaju istraživanje. Zahtjevi za usmjeravanjem ne zahtijevaju posebna stručna znanja kod knjižničara, i uglavnom su to općenita pitanja gdje se što nalazi. Brze informacije se odnose na one informacije za koje nije potrebno pretraživanje više izvora, te knjižničar većinu odgovora nalazi u

⁵⁸Sečić, D. Op. Cit. Str. 26

⁵⁹Ravi Kumar, B.; Phil, M. Op. Cit. Str. 1-5.

⁶⁰Sečić, D. Op. Cit. Str. 22

⁶¹Isto. Str. 23

⁶²Isto. Str. 50

enciklopedijama, rječnicima, na internetu i sl. Zahtjevi koji traže specifično pretraživanje literature na određenu temu mogu biti jednostavni, ali i složeni ako se pretražuje u svrhu izrade stručnog ili znanstvenog rada. Rezultat takvog pretraživanja je preporučivanje određene literature ili izrada popisa literature na određenu temu. Zahtjevi koji zahtijevaju istraživanje se obavljaju u određenim okolnostima, primjerice za znanstveni projekt u znanstvenim i specijalnim knjižnicama.⁶³

5. Edukacija korisnika

Edukacija korisnika u knjižnici se uglavnom veže za izobrazbom mlađih korisnika knjižnica u narodnim, školskim i visokoškolskim knjižnicama, međutim suvremeni pogledi na edukaciju korisnika ukazuju na to da je zadaća knjižnica, koja je od početka bila ugrađena u temelje narodnog knjižničarstva, u novije vrijeme zainteresirala sve vrste knjižnica.⁶⁴ Naše su se knjižnice do sada znatno slabije snalazile u edukaciji odraslih korisnika, pošto je taj proces znatno složeniji od poučavanja mlađih korisnika. Edukacija odraslih korisnika je u hrvatskim knjižničarskim krugovima započela tek sredinom osamdesetih godina prošlog stoljeća, iako su još u šezdesetima u sklopu djelatnosti Hrvatskog knjižničarskog društva zabilježena prva nastojana, i to naravno, u narodnim knjižnicama. Stručno osoblje koje je radilo tada imalo je zadaću korisnicima pružiti pomoć unutar knjižnice.⁶⁵

Edukacijom korisnika u specijalnim knjižnicama se u Hrvatskoj prva počela baviti prof. dr. Ljerka Markić-Čučuković i to u knjižnici Škole narodnog zdravlja „Andrija Štampar“ u Zagrebu. U Knjižnici je radila dvadeset devet godina, pretvorivši je u uzornu stručnu medicinsku knjižnicu koja se po organizaciji i vođenju poslovanja mogla mjeriti s vrsnim stručnim knjižnicama u svijetu.⁶⁶ Neki od radova koje je objavila na temu specijalnih knjižnica i edukacije korisnika su *Kompjutori u službi medicinske i*

⁶³Sečić, D. Op. Cit. Str. 41, 42

⁶⁴Isto. Str. 36

⁶⁵Isto. Str. 38

⁶⁶Horvat, A. Životopis. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske / uredile Tatjana Aparac-Jelušić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 1999. Str. 9-18.

zdravstvene literature, Specijalne biblioteke u Hrvatskoj u prošlosti i sadašnjosti, Library education in Croatia: state of the art and trends, Periodika prirodnih i tehničkih nauka u specijalnim naučnim bibliotekama te mnogi drugi koji su pridonijeli upoznavanju i razvitku specijalnih knjižnica i edukacije u knjižnicama u Hrvatskoj.

Edukacija je prema Shahiju proces i skup aktivnosti u kojem knjižničari korisnicima knjižnice bude svijest o ogromnim količinama informacija koje se pojavljuju u svakodnevnom životu te da im probude interes u traženju informacija kada su im potrebne i kada ih zahtijevaju.⁶⁷

N. Fjällbrant i M. Stevenson su naveli razloge za obrazovanje korisnika knjižnice. Znati koristiti knjižnicu je bitan proces edukacije i to kroz cijeli život. Najčešće se susrećemo s edukacijom u knjižnici dok se školujemo te se uz njenu pomoć pripremamo za kontinuirani proces samoobrazovanja kada je onaj formalni završen. Samoobrazovanje je dovelo do povećane potrebe za tečajevima, seminarima, projektima, čitanja kao metode učenja, a manje se oslanja na službena predavanja. Postoji pretpostavka da je korisnik sposoban sam pronaći materijal koji mu je potreban, međutim, u praksi takva pretpostavka nije valjana, jer on tu sposobnost prvo treba naučiti. Knjižničari kao informatori moraju prestati čekati da ih se pita da podijele svoje znanje o knjižnici i njenim uslugama. Oni moraju inzistirati da se to znanje stavi na raspolaganje svim korisnicima, i to u svim mogućim oblicima i na svakom dostupnom mjestu.⁶⁸ Međutim, sadržaj i struktura informacija se cijelo vrijeme mijenja, i neke stvari koje su se učile davnih dana, danas nisu prioritet. Pukim pokazivanjem korisnicima koji alat trebaju koristiti kako bi dobili potrebne informacije, nije jamstvo da će taj alat izvući sve potencijalno relevantne informacije koje im trebaju.

Programa za edukaciju korisnika ima mnogo te se stalno preuređuju zbog toga što sve više postoji potreba za uključivanjem knjižničnih usluga u obrazovni sustav. Shvaćanje buduće uloge knjižnice u obrazovanju svojih korisnika opisano je u uvodnom tekstu britanskog projekta „Nova knjižnica: mreža za narod“ iz 1997. godine u kojem piše da će „...nova knjižnica sutrašnjice biti ključan čimbenik u osposobljavanju ljudi

⁶⁷Ravi Kumar, B.; Phil, M. Op. Cit. Str. 1-5.

⁶⁸Lester, R. Why educate the library user. // Aslib Proceedings 31, 8 (1979), str. 366-380

svih uzrasta za napredovanje u informacijskom društvu – pomažući im u osposobljavanju za nova zaposlenja, kreativno korištenje informacija, poboljšanje njihova života. Knjižnice će igrati središnju ulogu u „sveučilištu za industriju“, u projektima cjeloživotnog učenja i u podupiranju svakog pojedinca koji sam želi izgraditi svoje znanje. Za te nove zadaće knjižničar treba razviti nove metode rada te se sada prvo razrađuju programi za njihovo osposobljavanje.“⁶⁹

5.1. Uvid u potrebe korisnika

Potrebe korisnika najbolje se mogu raspoznati po njihovim raznim upitima koje dobivaju knjižničari. Te informacije mogu knjižničarima poslužiti da uvide što korisnici točno zahtijevaju i koje su im potrebe. To je jedan od načina uvida potreba korisnika i analizom tih zahtjeva mogu se pokazati trendovi koliko se neka usluga koristi, koliki je predmetni raspon upita, stupanj specifičnosti i općenitosti, kao i ukazivanje na područje od interesa korisnika, te na područja koja su još neotkrivena, ali vrijedna istraživanja. Drugi način dobivanja uvida u potrebe korisnika su izvješća, knjige, članci te razni dokumenti čiji su tvorci radnici u nekoj ustanovi u kojoj posluje knjižnica i koje informacijska služba može koristiti. Još jedan način dobivanja uvida u potrebe korisnika knjižnice je specijalizirano znanje osoblja te ustanove koji može poslužiti kao informacijski resurs za pomoć ostalim kolegama u ustanovi.⁷⁰

Razmjena informacijske usluge s ustanovom uključuje pomaganje korisnicima da postavljaju male sustave za rukovanje informacijama koje im trebaju za hitnu referencu, razgovore ljudi s korisničkih odjela o radu njihovog odjela za osoblje informacijske službe, redovite posjete informacijskog osoblja na sastanke korisničkih odjela da se razgovara o usluzi i dobivanju povratnih informacija od korisnika, i dodjeljivanje zadataka članovima informacijskog osoblja kako bi upoznali određena područja ustanove i kako bi podijelili njihovo znanje sa svojim kolegama u službi. Najvažnija stvar od svega je korištenje svih oblika interakcije, od najformalnijih do

⁶⁹Sečić, D. Op. Cit. Str. 37

⁷⁰Orna, E. Should we educate our users?. // Aslib Proceedings 30, 4 (1978), str. 130-141.

potpuno neformalnih, kao način dobivanja povratnih informacija od korisnika. Tako se stvara konstantna provjera je li ono što se nudi postignulo ono što se trebalo postići. Poželjno je povremeno raditi upitnike za korisnike da ih se pita jesu li zadovoljni dobivenim informacijama i kako ih koriste, kakve su im usluge poželjne i koliko su im one važne.⁷¹

5.2. Edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama

Edukacija korisnika je poželjna u svim vrstama knjižnica, međutim, W. Ashworth u svojoj knjizi *Special librarianship* kaže da bi ona trebala biti obavezna u specijalnim knjižnicama iz razloga što bi bilo neprofitabilno za organizaciju ili ustanovu, u kojoj djeluje knjižnica, da njeni radnici rade ispod svog maksimuma djelotvornosti jer ne znaju kako najbolje iskoristiti knjižnične usluge. Nažalost, mnogi korisnici knjižnica koji imaju diplome ne znaju kako se koriste usluge u knjižnicama i nisu potpuno svjesni raspona izvora informacija unutar svog znanstvenog područja. Zato bi knjižničari, pogotovo specijalni, trebali educirati svoje korisnike o korištenju knjižnice i njenih informacijskih izvora i trebali bi ustanovu, u kojoj se nalazi knjižnica, upozoriti na to da je edukacija nužna te da se treba napraviti neki plan i program edukacije. Ashworth napominje kako edukacija započinje jednostavnim uvidom odnosno predstavljanjem specijalne knjižnice i njenih informacijskih izvora iz određenih područja znanja korisnika. Pojedini bi zaposlenici ustanove putem knjižnice mogli dobivati savjete o metodama pretraživanja i kako organizirati svoje osobne indekse ili popise informacija, s obzirom na to da ljudi često zaborave što su vidjeli ili pretraživali i u nemogućnosti su naknadno pronaći te potencijalno važne informacije.⁷²

Korisnici specijalnih knjižnica su drugačiji od korisnika sveučilišnih, fakultetskih ili školskih knjižnica u kojima se korisnici uglavnom dijele na profesore ili učitelje i na studente ili učenike. Specijalne knjižnice, koje su u sklopu neke organizacije ili ustanove koja nije toliko povezana s obrazovanjem, imaju različitu

⁷¹ Orna, E. Op. Cit. Str. 130-141.

⁷²The special library's specialities. // *Special librarianship* / Wilfred Ashworth. London : Clive Bingley, 1979. Str. 59-86.

populaciju korisnika koji su definirani njihovim zanimanjem. To mogu biti znanstvenici, profesionalci u raznim područjima, obični radnici u ustanovi itd. Njihove interakcije su kompleksnije od onih između profesora i studenta, pošto je organizacija u cjelini u interakciji s pojedincima, i njeni zaposlenici uzajamno djeluju s vanjskim svijetom, primjerice institucijama, vladinim agencijama, dobavljačima i sl., te se zbog toga stvara više tokova informacija. Korisnici informacijskih usluga u organizacijama, kako piše Elizabeth Orna, nisu tamo kao učenici koji će učiti kako se koristiti knjižnicom i njenim uslugama, jer organizacija pretpostavlja da oni to već znaju. Međutim, to je samo pretpostavka koja može, ali i ne mora biti točna. Neki korisnici su možda svjesni da ne znaju koji je najbolji način da pronađu i koriste potrebne informacije, pa se zbog toga mogu osjećati neugodno zbog izlaganja svog neznanja kolegama ili informacijskom osoblju. S druge strane, postoje korisnici koji su uvjereni da njima informacijske usluge ne trebaju zato jer već imaju dovoljno iskustva u pronalaženju informacija ili imaju svoje resurse i načine kako naći potrebnu informaciju. U organizaciji mnogo više toga ovisi o korištenju informacija. Ako korisnik specijalne knjižnice u organizaciji ne može potražiti i naći informaciju, to dovodi do kolektivnog neuspjeha, jer su dijelovi organizacije međusobno zavisni.⁷³

Ian Malley u svom članku *Educating the special library user* radi usporedbu edukacije korisnika između visokoškolskih i specijalnih knjižnica. U visokoškolskim knjižnicama edukacija korisnika je opravdana jer se radi o takvim knjižnicama koji su dio jedne visokoškolske ustanove, pa je logično da je edukacija korisnika u knjižnici jedan dio obrazovnog procesa. Korisnik visokoškolske knjižnice će koristiti knjižnicu svakodnevno i to svojom voljom i neovisno o knjižničarima, jer ni njihov komunikacijski odnos nije pretjerano naglašen. Knjižničar u takvim knjižnicama inače pruža knjižničnu uslugu, ali rijetko pomaže korisniku da dođe do informacije koja mu je potrebna, ne zato jer korisnici to ne žele, nego zato što nemaju za to prilike. U specijalnim knjižnicama to nije slučaj. Edukacijski aspekt nije isti kao i kod visokog obrazovanja, a korisnik specijalne knjižnice je drugačiji od korisnika visokoškolske. U specijalnoj knjižnici je veoma važno korisnicima osigurati i priskrbiti informacije koje

⁷³Orna, E. Op. Cit. Str. 130-141.

su im potrebne. Malley misli kako je na korisniku da se sam potruži i pokuša sam naučiti, što se protivi filozofiji specijalnog knjižničara.⁷⁴

5.3. Poticaji edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama

Neki od poticaja edukacije korisnika su nova bibliografska pomagala ili alati i ostali sekundarni i tercijarni izvori, te njihova nabava od strane specijalnih knjižnica. Usluge koje su počele rasti u velikom broju su baze podataka koje su dostupne online pretraživanjem. Sedamdesetih godina prošlog stoljeća, kada su baze podataka počele stizati u knjižnice, više se pažnje pridavalo tomu da se educiraju knjižničari i informacijsko osoblje u njihovom korištenju nego korisnici. Razlog tomu je naravno bio nedostatak novca, ali i vremena. Korisnik nije imao vremena ili sklonosti da ga se nauči pretraživati u bazama podataka, te je jeftinije bilo imati iskusnog posrednika koji radi pretraživanje umjesto korisnika, pošto je tada korisnicima bilo skupo imati računalo.⁷⁵ Danas, međutim, to nije slučaj. Danas je na knjižničaru da korisnika uputi kako se koriste baze podataka, a ostalo korisnik može i sam. Na knjižničaru je da korisniku da do znanja o poteškoćama koje slijede pri pretraživanju preko računala. Čak i ako knjižničar pretražuje umjesto korisnika, on mora imati korisnikovu pomoć, primjerice formulirati upit, a to naravno, zahtjeva znanje s obje strane. Specijalni knjižničari imaju odgovornost da probude informacijsku svijest korisnika. Malley smatra kako specijalni knjižničari ne bi trebali educirati korisnike o tome kako koristiti neku uslugu ili kako pronaći informaciju, jer bi to, kao što smo već prije rekli, korisnici trebali znati na temelju svog obrazovanja, nego smatra da bi oni trebali korisnike učiti kako biti informacijski svjesni.⁷⁶

⁷⁴Malley, I. Educating the special library user. // *Aslib Proceedings*, 30, 10/11 (1978), str. 365-372.

⁷⁵Isto.

⁷⁶Isto.

5.4. Ciljevi edukacije u specijalnim knjižnicama

Edukacija korisnika je dio rada informacijske službe, jer preko nje dolaze povratne informacije korisnika što može poboljšati organizaciju knjižnice. Korisnik bi trebao uz pomoć knjižničara savladati osobnu prepreku u korištenju knjižničnih usluga, kako bi knjižnica stvorila najbolje moguće uvjete za davanje najboljih usluga. Bitno je naglasiti da je u edukaciji korisnika jako bitan informacijski i komunikacijski proces, odnosno međusoban odnos između korisnika i knjižnice ili knjižničara. Tri sastavnice tog procesa prema A. Neelameghanu su poučavanje korisnika, usmjeravanje korisnika i pomoć korisniku, dok autori poput Fjällbrant i Malleyja smatraju da je edukacija korisnika kontinuirani proces s dvjema glavnim sastavnicama koje nazivaju usmjeravanje i poučavanje.⁷⁷

Usmjeravanje se bavi općenitim predstavljanjem knjižničnih službi te mogućnost i način korištenja usluga knjižnica. Knjižničar usmjeravanjem upoznaje korisnika s organizacijom knjižnice, rasporedom službi, građe i uređaja, a cilj im je da korisnik postane svjestan da knjižnica postoji i da se upozna s onime što ona nudi, da zna gdje se knjige, priručnici, zbirke i pojedine knjižnične službe nalaze, da se zna koristiti knjižničnim katalogom, da je upućen u posudbu i korištenje knjiga, časopisa i druge građe te da ima u knjižnično osoblje puno povjerenje. Jedan od najstarijih oblika upućivanja korisnika u knjižnični fond su putokazi i oznake koji zapravo smanjuju potrebu za brojnim upitima orijentacijske prirode,⁷⁸ međutim često se događa da se vođenje po knjižnici kao najčešćim oblikom upoznavanja korisnika sa službama i prostorima organizira baš zbog nedostatka tih pomagala za snalaženje.⁷⁹ Cilj poučavanja je osposobiti korisnika za korištenje informacijskih izvora za određene potrebe ili iz određene struke. Korisnika se uči kako pretraživati kazala, časopise sažetaka, baze podataka i sl. Korisnik bi se poučavanjem trebao upoznati s tijekom informacija od pošiljatelja do primatelja, s različitim informacijskim kanalima te njihovim mogućnostima, prednostima i nedostacima, s obavijestima o mogućnostima odabira različitih tipova informacijskih usluga te da se nauči ispravno koristiti uslugama tekućeg

⁷⁷Sečić, D. Op. Cit. Str. 40

⁷⁸Isto. Str. 42

⁷⁹Isto. Str. 41

informiranja i retrospektivnih bibliografskih i faktografskih (činjeničnih) pretraživanja, da se osposobi za pronalaženje i odabiranje informacija koje su mu relevantne, da se nauči služiti metodama prikazivanja rezultata pretraživanja literature u obliku popisa korištene literature, te da ispravno citira korištene izvore.⁸⁰

Poučavanje korisnika može biti grupno i individualno. Grupno poučavanje se odnosi uglavnom na predavanja, seminare, demonstracije, obilaske i razgledavanje po knjižnici, dok su za poučavanje pojedinaca prikladniji tiskani vodiči, putokazi, pripremljene praktične vježbe, stranice za samoučenje na mreži te individualna pomoć knjižničara.⁸¹

Specifični ciljevi edukacije mogu uključivati niz posjeta određenim odjelima organizacije ili ustanove da se razgovara o informacijskoj službi i dobivanje povratnih informacija, pregledavanje opsega knjižničnih komunikacija, procjenjujući njihovu učinkovitost i izvješćivanje o preporučenim promjenama te provođenje promjena koje su dogovorene i vrednovati ih skupa s korisnicima. Informacijska služba može tako postati središnje i neophodno mjesto u ustanovi, ustanova može imati više opsega i autonomije i više se može uživati u radu s informacijskim osobljem.⁸²

Korisnici bi trebali biti svjesni kako funkcioniraju informacijske usluge, trebali bi znati identificirati svoje probleme, raspravljati s informacijskim osobljem o tim problemima, davati povratne informacije informacijskom osoblju i o promjenama svojih interesa, te trebali bi uključivati informacijske usluge u svoje projekte. Takvi ciljevi su dostižni za značajan udio korisnika, pogotovo za edukaciju novog osoblja u ustanovi i to primjerice uvodnim tečajevima, ali trebalo bi educirati i one korisnike koji već dugo godina rade u ustanovi.⁸³

Prema E. Orni, postoje dvije glavne faze u edukaciji takvih korisnika. Prvo treba pronaći način kako dobiti uvid u korisničke potrebe, a drugo je da se poduzme inicijativa koja će omogućiti informacijskoj službi i korisnicima da obrazuju jedan

⁸⁰Sečić, D. Op. Cit. Str. 43

⁸¹Isto. Str. 43

⁸²Orna, E. Op. Cit. Str. 130-141.

⁸³Isto.

drugog. To je definirano kao uzajamni proces, jer bi kolege profesionalci iz različitih disciplina trebali moći učiti jedni od drugih. Kvalitetan rad informacijske službe može biti veoma pozitivan za organizaciju ili ustanovu. Više se cijeni njen rad, stječe se poštovanje od strane korisnika i organizacije/ustanove i uspostavljaju se dugoročni međusobni odnosi s korisnicima, pa tako i informacijska služba postaje neophodna.⁸⁴

Da bi knjižničar informator mogao osigurati učinkovitu uporabu informacija, mora temeljito razumijeti organizaciju u kojoj radi. Potrebno je imati dobar i profesionalni odnos između informacijskog osoblja i njihovih kolega u ustanovi/organizaciji, ali isto tako mora poznavati i strukturu ustanove/organizacije i kako je u njoj raspodijeljena moć, način kako se prenose informacije te njene svrhe i ciljeve.⁸⁵

6. Primjeri edukacije korisnika u različitim specijalnim knjižnicama u Hrvatskoj

6.1. Edukacija u INA-i

Jedan od dobrih primjera edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama je primjer INA-e, odnosno Hrvatske nacionalne naftne kompanije u kojoj je korisnička zajednica poprilično heterogena iz razloga što ima vrlo raznolike aktivnosti u kojoj su uključeni znanstveno-istraživački rad, inženjersko-tehnološki rad, trgovina, financije, menadžment i dr.

U INA se organiziraju različite vrste edukacije korisnika baš zbog toga što su im potrebe veoma različite. Imaju tečaj za pripravnike u kojem prolaze kroz sve faze rada i obrade građe u knjižnici te upoznavanje sa svim uslugama i izvorima informacija. Knjižničari drže prezentacije pojedinim ciljanim skupinama korisnika u kojima se upoznavaju s normama, patentima, tehničkoj dokumentaciji, bazama podataka i sl. Osim toga, vrše i individualnu edukaciju, a imaju i upute na intranetu INDOK-a, e-

⁸⁴ Orna, E. Op. Cit. Str. 130-141.

⁸⁵ Isto.

Bilten INDOK-a INE s pomoću kojih se upoznavaju s obavijestima o sadržajima. Neke su im upute dostavljane i putem e-maila te na intranet stranici, a imaju i informativne letke. Na takvu edukaciju odaziv korisnika je solidan, što daje na znanje da je edukacija potrebna. Međutim, mnogi zaposlenici nisu uključeni u takve aktivnosti najviše zbog nezainteresiranosti, dislociranosti ili neobaviještenosti o njihovom postojanju, a oni koji ne mogu fizički sudjelovati u edukaciji imaju kraće upute specijaliziranog karaktera na intranetu INE. No, i tu postoje poteškoće zbog slabe uporabe tog medija među korisnicima. Još jedna od poteškoća je, naravno, opterećenost knjižničara koji uz edukaciju imaju i redovne zadatke koje moraju obavljati.⁸⁶

6.2. Edukacija u Plivi

Drugi primjer koji valja spomenuti je edukacija korisnika u Plivinoj kompaniji. Edukacija korisnika je prepoznata kao strateški važna karika u razvoju informacijske potpore Istraživačkog informacijskog centra. Korisnike se educiralo kako koristiti dostupne baze podataka i druge informacijske izvore putem seminara i predavanja. Radi boljeg snalaženja među brojnim informacijskim izvorima, djelatnici Informacijske potpore su sastavili i Vodič kroz informacijske izvore, te niz uputa koje su dostupne korisnicima putem Plivina intraneta. Cilj im je bio omogućiti korisnicima da samostalno pretražuju baze podataka i da ih se za to osposobi. Za osnovni oblik edukacije odredili su seminare koje su vodili informacijski stručnjaci Istraživačko-informacijskog centra u obliku radionica u kojima su korisnici pristupali bazama podataka preko računala i pretraživali uz pomoć voditelja radionice. Osim pretraživanja baza, stručnjaci su ih poučavali kako doći do teže dostupnih informacija. Drugi oblik edukacije su bila predavanja u kojima je cilj bilo upoznati korisnike s novim informacijskim izvorima ili novim pristupom. Nametnula se potreba za stalnim educiranjem korisnika iz razloga što

⁸⁶ Tokić, I. Edukacija korisnika specijalne knjižnice: obveza ili prilika?. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 180-185.

dobro educirani korisnik može ispunjavati zahtjeve svojeg radnog mjesta i time pridonijeti razvoju kompanije.⁸⁷

6.3. Edukacija u Biblioteci Instituta za turizam

Treći dobar primjer koji treba spomenuti je edukacija korisnika u Biblioteci Instituta za turizam. Korisnicima se organiziraju predavanja na kojima se upoznaju sa strukturom bibliografske baze i osposobljava ih se za samostalno pretraživanje baze Biblioteke Instituta za turizam. U vidu prezentacija se predstavljaju novi sadržaji i usluge koje Biblioteka uvodi u svoje poslovanje. Najčešći oblik edukacije korisnika je ipak individualni pristup. Korisnici se najprije općenito upoznaju s fondom knjižnice, s rasporedom građe u knjižnici, a zatim ih se konkretno osposobljava za samostalno služenje informacijskim izvorima u knjižnici. Edukacija se u knjižnici dijeli na samostalno korištenje edukativnog materijala u koju spadaju orijentacijske sheme, informativni letci i upute, i na osobnim kontaktom između knjižničara i korisnika u koju spadaju predavanja i prezentacije koje se provode po potrebi. Uz lijepo organiziranu edukaciju, međutim, korisnici još uvijek radije traže upute izravno od knjižničara te im se prema potrebi omogućuje ad hoc edukacija, koja sadržajem i potrebnim vremenom varira od korisnika do korisnika.⁸⁸

6.4. Edukacija u Institutu „Ruđer Bošković“

Centar za znanstvene informacije Instituta „Ruđer Bošković“ također kontinuirano educira korisnike putem knjižničnih kolokvija. Kolokvij Centra za znanstvene informacije Instituta „Ruđer Bošković“ se počeo održavati 1999. godine s

⁸⁷Vitković, K. Edukacija krajnjih korisnika – strateško usmjerenje Plivine informacijske podrške. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 145-152.

⁸⁸Tokić, K. Edukacija korisnika u Biblioteci Instituta za turizam. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 153-157.

ciljem edukacije knjižničara i korisnika knjižnice, odnosno hrvatskih znanstvenika, odabirom aktualnih i zanimljivih tema kao što su korištenje novih informacijskih tehnologija i upoznavanje korisnika s novim knjižničnim uslugama, komunikacija i suradnja među knjižnicama, ali istručno usavršavanje i informiranje knjižničara, upoznavanje s digitalnim knjižnicama, autorskim pravima, znanosti i sl.⁸⁹

⁸⁹ Melinščak Zlodi, I. Kolokviji Knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 64-69.

7. Istraživanja o edukaciji korisnika

Da bi se pobliže uvidjelo stanje o edukaciji korisnika i problemima koji se javljaju prilikom edukacije u specijalnim knjižnicama, u nastavku rada će se spomenuti razna istraživanja koja su se provodila u inozemstvu i u Hrvatskoj.

7.1. Istraživanja o edukaciji korisnika provedena u inozemnim specijalnim knjižnicama

1977. godine C. Sullivan iz Aslib Research Department-a je provela istraživanje koje se odnosi na stanje u specijalnim knjižnicama i edukaciji korisnika u Ujedinjenom Kraljevstvu. Ispitano je 1437 specijalnih knjižnica o prirodi i opsegu uputa koji su dani korisnicima. Istraživanje je pokazalo da je čak 78.4% knjižnica educiralo svoje korisnike, međutim znatna manjina tih knjižnica provodila je edukaciju na selektivnoj bazi. Edukacija korisnika se odnosila uglavnom na upute o knjižnici ili informacijskim uslugama, te je ovisila o tome koliko su korisnici bili zainteresirani za poduku i njihov status unutar ustanove/organizacije. Istraživanje je pokazalo da je edukacija korisnika ophodnija i češća u vladinim organizacijama i u ustanovama u kojima je znanost glavna disciplina, nego npr. u privatnim industrijsko-trgovačkim organizacijama. Ispitanici su se složili da je u specijalnim knjižnicama potrebna edukacija korisnika, te priroda odnosa i aktivnosti u ustanovi, sklonost međusobnoj povezanosti s korisnicima na vrlo osobnoj razini je utjecala na opći stil i pristup edukaciji koji su knjižničari i informacijski službenici smatrali poželjnim. U to vrijeme ovo je istraživanje pokazalo da se edukacija korisnika povećala u odnosu na deset godina prije.⁹⁰

⁹⁰Malley, I. Op. Cit. Str. 365-372.

7.2. Istraživanja provedena u hrvatskim specijalnim knjižnicama

2003. godine pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu provedeno je istraživanje o stanju edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama u Hrvatskoj i visokoškolskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu, na kojem se nastojalo dobiti odgovore provodi li se edukacija u hrvatskim knjižnicama, kako je organizirana s obzirom na učestalost, vrstu i sadržaj, razinu poznavanja koncepta web edukacije korisnika i koje su prepreke za uvođenje internet tečajeva u knjižnicama. Istraživanjem je autorica S. Špiranec potvrdila hipotezu o nesustavnoj ponudi edukacije korisnika u knjižnicama u Hrvatskoj, te čak 79% ispitanika, koji su većinom voditelji knjižnica, tvrdilo je da edukaciju provodi neredovito i uglavnom kroz rad s pojedincem. Tada edukacija putem web-a u knjižnicama nije još zaživjela, iako su ispitanici tvrdili da su upoznati s konceptom obrazovanja korisnika na daljinu. Istraživanje pokazuje i na to da knjižničari koji imaju u knjižnici pristup internetu, a time i mrežnu stranicu, su bolje upoznati s web tečajevima. Također, knjižnice koje ne provode ni tradicionalnu edukaciju, ne planiraju ni edukaciju na daljinu, a ispitanici koji tvrde da u svojim knjižnicama imaju takve usluge, analizom je potvrđeno da je to riječ o statičnim stranicama koje ne slijede smjernice i načela suvremene edukacije korisnika u svijetu.⁹¹

Jedno od istraživanja na kojemu se zapravo temelji i istraživanje ovog diplomskog rada je članak Blaženke Peradenić-Kotur pod nazivom *Edukacija korisnika u knjižnicama tijela državne vlasti u RH*. U tom se radu na temelju prikupljenih podataka dao kratak pregled edukacije korisnika u knjižnicama tijela državne vlasti u Republici Hrvatskoj, odnosno 23 knjižnice u sustavu zakonodavne, izvršne i sudbene vlasti RH i državnih upravnih organizacija, te je iz tih podataka vidljivo stanje i poteškoće u edukaciji korisnika s kojima se knjižničari susreću u specijalnim knjižnicama. Iz rezultata je vidljivo prvenstveno to da, od 23 specijalne knjižnice, od kojih je na anketu odgovorilo 17, samo 8 educira svoje korisnike, dok 9 ne. Osobe koje educiraju su

⁹¹Špiranec, S. Edukacija korisnika u svjetlu novih informacijskih tehnologija: stanje u Hrvatskoj. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 136-144.

najčešće knjižničari koji uz edukaciju obavljaju i druge stručne poslove, a jako rijetko samo knjižničari i informacijski stručnjaci kojima je to jedini zadatak u knjižnici. Naime, knjižničari koji su odgovorili na anketu zapravo nisu uopće motivirani za posao educiranja korisnika, em zato jer se to od njih ne traži ili nije potrebno, em zato jer je knjižnica namijenjena isključivo zaposlenicima kojih ne treba educirati. Vidljivo je da se u specijalnim knjižnicama tijela državne vlasti RH edukacija baš i ne provodi, ali je, s druge strane, prisutna svijest o važnosti i potrebi edukacije korisnika.⁹²

8. Istraživanje o ulozi knjižničara informatora u edukaciji korisnika u specijalnim knjižnicama u Istarskoj županiji

8.1. Kratki povijesni pregled specijalnih knjižnica u Istarskoj županiji

U Istri postoje knjižnice s veoma dugom tradicijom, primjerice knjižnice kanonika Petra Stankovića koja se čuva u Zavičajnom muzeju Grada Rovinja, knjižnice franjevačkih samostana u Pazinu i Rovinju, knjižnice u Zavičajnom muzeju Grada Poreča, te pojedine zbirke koje se čuvaju u Sveučilišnoj knjižnici u Puli, kao što su Mornarička knjižnica i Zavičajna zbirka Histrica. Većina takvih knjižnica su registrirane kao spomenici kulture Republike Hrvatske, jer čuvaju građu kulturno-povijesne, znanstvene i bibliofilske vrijednosti.⁹³

Prve veće knjižnice u Istri nastale su u srednjem vijeku u benediktinskim, franjevačkim i pavlinskim samostanima, a najstarije očuvane knjižnice su one u franjevačkim samostanima u Rovinju i Pazinu. Franjevačka knjižnica u Pazinu je najstarija knjižnica u Istri koja i dan danas djeluje, a osnovana je 1481. godine. Sačuvano je oko 2.200 svezaka knjiga, među kojima su i 4 inkunabule i 30 svezaka iz

⁹²Peradenić-Kotur, B. Edukacija korisnika u knjižnicama tijela državne vlasti RH. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 130-135.

⁹³ Knjižnice Istarske županije : vodič. // glavni urednik Bruno Dobrić. Pula : Društvo bibliotekara Istre, 2010.

16. stoljeća, dok je Knjižnica franjevačkog samostana u Rovinju osnovana u 18. stoljeću te ima oko 9.000 svezaka knjiga od kojih 51 svezaka iz 16. stoljeća.

U razdoblju talijanske uprave u Istri od 1918. do 1943. godine brojne su knjižnice u Istri bile na meti talijanske asimilatorske politike te su prisilno bile zatvorene, a knjige koje nisu prethodno bile skrivene po kućama bile su uništene. Mnoge su pučke knjižnice bile uništene i spaljene, a osnovane isključivo talijanske knjižnice. Nakon Drugog svjetskog rata, situacija se promijenila. Mnoge su talijanske knjižnične zbirke preseljene u Italiju, a njihove su knjižnice prestajale djelovati. Povijest većine knjižnica u Istri u prvoj polovini 20. stoljeća obilježena je naglim prekidima njihova djelovanja koji su bili posljedica dramatičnih političkih i ratnih zbivanja u tom razdoblju. Radi toga su sve javne knjižnice koje danas djeluju u Istri osnovane nakon Drugog svjetskog rata. Sada zbog političkih i gospodarskih promjena manji je broj knjižnica prestalo s djelovanjem, primjerice knjižnica pulske organizacije Saveza komunista Hrvatske i pojedine specijalne knjižnice u poduzećima u Istri.⁹⁴

Ukupni fond knjiga i periodike u javnim, školskim, visokoškolskim i specijalnim knjižnicama koje djeluju pri znanstvenim, obrazovnim i kulturnim javnim ustanovama obuhvaća oko 1.600.000 svezaka knjižne građe. Od specijalnih knjižnica u Istri znatno velik fond ima knjižnica Centra za povijesna istraživanja u Rovinju/Centro di ricerche storiche Rovigno (oko 100.000 svezaka). Veće specijalne knjižnice koje djeluju u sastavu znanstvenih i kulturnih ustanova i zavoda su Centar za povijesna istraživanja u Rovinju, Arheološki muzej Istre u Puli, Zavod za istraživanje mora u Rovinju, Državni arhiv u Pazinu, Zavičajni muzej u Rovinju, Zavičajni muzej u Poreču i Povijesni muzej Istre. Osim knjižnica franjevačkih samostana u Rovinju i Pazinu, tu se ubraja i knjižnica Biskupskog ordinarijata u Poreču. Od udruga, uređene knjižnice imaju i pojedine Zajednice Talijana u Istri.⁹⁵

⁹⁴ Knjižnice Istarske županije : vodič. // glavni urednik Bruno Dobrić. Pula : Društvo bibliotekara Istre, 2010.

⁹⁵Isto.

8.2. Izvještaji o radu Matične službe za specijalne knjižnice Istre

Na stranicama Sveučilišne knjižnice u Puli nalazi se izvješće za specijalne knjižnice Istre napravljeno 2013. godine koji se odnosi na 13 specijalnih knjižnica Istarske županije. Na temelju tih knjižnica napravljena je analiza stanja istarskih specijalnih knjižnica. Specijalne se knjižnice u Istri suočavaju s puno problema i kad se sve zbroji stanje izgleda jako poražavajuće. Podatke o fondu ne vode sve knjižnice, pa bi se okvirno moglo reći kako ukupno posjeduju oko 320 000 svezaka knjižne građe. Sve knjižnice imaju problem smještaja, ne vode inventarnu knjigu za knjižnu građu, ne provode inventuru knjiga prema obvezi za proračunske korisnike i nemaju pravilnik o radu. Osim toga, nijedna knjižnica nema zasebni Knjižnični odbor, a voditelji knjižnica nisu članovi upravnih tijela institucija. Dodatni problemi s kojima se suočavaju su marginalizacija položaja u instituciji, na razini institucija ne primjenjuju se knjižnični standardi kako po broju osoblja, tako i prema statusu knjižnica i knjižničara. Problemi su, također, priznavanje stručnog napredovanja, poteškoće u suradnji s upravom institucije, nedostatak stručnog osoblja, financijski i prostorno nepovoljni uvjeti za rad, nedostatak prostora za građu i čitaonicu, nedostatak financijskih sredstava za nabavu građe i baza podataka, te nedostatak dobre informatičke opreme. Ono što specijalne knjižnice očekuju od matične službe je, naravno, dobra komunikacija s osnivačem institucije kako bi poboljšale svoj položaj u njoj, kako bi se napokon knjižnicama dalo „vjetar u leđa“ da zablistaju u svom punom sjaju i napokon počnu kvalitetno raditi ono za što su stvorene. One žele da se zakonska legislativa usvoji, da se provode standardi u radu, da se promiče kvaliteta, da se ujednačava poslovanje, da se nabava centralizira, da se u knjižnicu uvode inovacije, da se knjižničarima omogući stalno stručno usavršavanje i podrška u radu.⁹⁶

Matična služba Sveučilišne knjižnice u Puli (dalje SKPU) je aktivna od 2011. godine nakon konstruiranja Stručnog vijeća sveučilišnih matičnih knjižnica Republike Hrvatske. Prije toga je bila u prekidu od 2001. godine zbog toga što je tada po Pravilniku o matičnosti izgubila tu funkciju. Prema Pravilniku o matičnoj djelatnosti

⁹⁶ Frančić, D. Izvještaj za specijalne knjižnice Istre. // Pula, 2013. Dostupno na: http://skpu.unipu.hr/uploads/files/Izvjestaj_za_specijalne_knjiznice_Istre.pdf (13.08.2018.).

knjižnica u Republici Hrvatskoj stoji da temeljnu matičnu djelatnost za visokoškolske i specijalne knjižnice u sastavu sveučilišta, kao i matičnu djelatnost za samostalne općeznanstvene knjižnice i specijalne knjižnice obavljaju sveučilišne matične knjižnice Sveučilišta u Osijeku, Rijeci, Splitu i Zagrebu svaka za svoje područje djelovanja.⁹⁷ Dakle, matična služba SKPU radi po dogovoru s nadležnom matičnom službom Nacionalne i sveučilišne knjižnice, jer se još uvijek čeka donošenje novog zakona o knjižnicama u kojem se očekuje da će i Pula biti spomenuta kao mjesto takve službe. Matična služba SKPU ne obavlja odlaske na teren radi uvida u rad drugih knjižnica iz razloga što nema nikakvih novčanih sredstava namijenjena za rad Službe.⁹⁸

U Istri, osim Sveučilišne knjižnice, postoje knjižnice u jednom arhivu, četiri muzeja, dva instituta i tri samostana, a knjižnične zbirke u jednom arhivu, sedam muzeja, jednom institutu, dvije medicinske ustanove, dvije udruge te jednom župnom uredu.

U tijeku je ažuriranje podataka u Upisniku knjižnica RH pri Ministarstvu kulture. Knjižnica Sveučilišta obavlja zadatke u izgradnji knjižničnog sustava Sveučilišta u okviru šire matične djelatnosti za visokoškolske i specijalne knjižnice, te zbirke registrirane kao kulturno dobro na području Istarske županije, prema Pravilniku o matičnoj djelatnosti knjižnica u RH. Obavljaju se poslovi organizacije cjeloživotnog učenja knjižničara, poslovi stručne pomoći i nadzora nad radom knjižnica na području matičnosti i zbirke koje su kulturno dobro te poslovi vezani uz reviziju i otpis knjižnične građe u knjižnicama, te oni oko osnivanja i prestanka rada knjižnica.⁹⁹

Sedam specijalnih knjižnica ima 10 zaposlenih stručnih djelatnika, a ostale koje zovemo specijalnim knjižnicama većinom su knjižnične zbirke u institucijama koje nemaju zaposlene stručne djelatnike. Neke od specijalnih knjižnica su digitalizirali i dio knjižne građe, primjerice Arheološki muzej Istre u Puli koji je digitalizirao knjižna izdanja. Povijesni i pomorski muzej u Puli je digitalizirao zbirke tiska, fotografije, karte, razglednice i plakate. Etnografski muzej Istre u Pazinu je digitalizirao zbirke, Muzej

⁹⁷ Ministarstvo kulture. Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. // Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001_05_43_715.html (15.08.2018.).

⁹⁸ Frančić, D. Izvještaj o radu Matične službe u 2017. godini. Privatna poruka. (13.08.2018.).

⁹⁹ Isto.

grada Pazina i Državni arhiv u Pazinu su digitalizirali knjižnu građu, a Muzej grada Umaga, Zavičajni muzej Buzet, Zavičajni muzej Poreč i Nacionalni park Brijuni zbirke razglednica.

U Sveučilišnoj knjižnici se kontinuirano radi na zaštiti zbirke iz vremena Austro-Ugarske monarhije, a to je Mornarička knjižnica za koju je pokrenuta i preregistracija kulturnog dobra.

Na području Istre postoje visokoškolske institucije koje nemaju organizirane knjižnice, samo priručne knjižnične zbirke, pa se radi na razvoju tih knjižnica. Institut za poljoprivredu i turizam u Poreču je 2016. godine molio pomoć radi organizacije knjižnične zbirke od 8000 svezaka stare stručne građe, no pošto Matična služba nema dovoljno zaposlenih i nije financirana, a niti Institut nema zaposlenog knjižničara, cijela stvar stagnira.¹⁰⁰

Sveučilišna knjižnica je sudjelovala i u prikupljanju i upisivanju podataka u bazu sustava jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica¹⁰¹, te su pokušali dobiti takve podatke od kolega na terenu. Problemi s knjižnicama za unos podataka su ti da one ne vode statističke podatke jer su to većinom knjižnice pri muzejskim ustanovama pa im ta djelatnost nije primarna. Uneseni su podaci za 13 ustanova od njih 24.

Još jedan problem vezan uz baze podataka je taj da knjižnice muzeja u Istri ne mogu pretraživati baze pretplaćene od strane Ministarstva znanosti i obrazovanja, pa je ustanovljena potreba oko dogovora Ministarstva kulture i Ministarstva znanosti i obrazovanja oko zajedničkog nastupa prema dobavljačima inozemnih baza podataka.

Planovi za 2018. godinu su da se dovrše ažuriranja Upisnika knjižnica u RH, da Sveučilišna knjižnica napravi strategiju rada do 2020. godine, da se udjeli savjetodavna pomoć i usmjeravanje knjižnica ka suvremenom poslovanju u visokoškolskim i specijalnim knjižnicama, da se pomogne u rješavanju problema nastalih u tekućem knjižničnom poslovanju, u kontaktima s upravama, kadrovskim pitanjima u visokoškolskim i specijalnim knjižnicama uvidom u stanje tih knjižnica na terenu. Bitno

¹⁰⁰ Frančić, D. Izvještaj o radu Matične službe u 2017. godini. Privatna poruka. (13.08.2018.).

¹⁰¹ Sustav statističkih podataka o knjižnicama. Dostupno na: <http://hk.nsk.hr/> (15.08.2018.).

je unos statističkih podataka, nadzor i kontrola unesenih podataka i analiza statističkih pokazatelja knjižnica u sustavu matične djelatnosti. Radit će se na ustroju novih knjižnica savjetima, suradnjom u projektiranju i opremi prostora i razvijanju knjižničnog poslovanja. Planovi su i stalno stručno usavršavanje knjižničara i voditelja specijalnih i visokoškolskih knjižnica, kao i zaštita knjižnične građe u izabranim baštinskim knjižnicama u Istri.¹⁰²

8.3. Uvod u istraživanje

Istraživanje obuhvaća područje Istarske županije u kojoj djeluju, prema podacima iz Izvještaja za matičnu djelatnost iz 2017. godine, 24 specijalne knjižnice. Međutim, podaci se razlikuju od izvora do izvora, pa tako je u Vodiču kroz knjižnice Istarske županije koje je izdalo Društvo bibliotekara Istre 2010. godine, navedeno da djeluje 36 specijalnih knjižnica u tom području, s time da se u specijalne knjižnice računaju i knjižnične zbirke u institucijama u kojima nema zaposlenih stručnih djelatnika. Neke od tih knjižnica su prestale s djelovanjem. Većina knjižnica nije upisano u upisnik knjižnica pri Ministarstvu kulture. Po podacima na stranici Ministarstva kulture¹⁰³, samo tri specijalne knjižnice u Istarskoj županiji su upisane u registar, što zapravo daje na znanje da se ravnatelji ustanova ili voditelji knjižnica ne obaziru na obaveze koji su dužni napraviti kako bi knjižnica bila upisana u registar. Naravno, za to vjerojatno postoje svakakvi razlozi, primjerice takvi da su specijalne knjižnice u potpunosti marginalizirane od društva i o njima se ne vodi prevelika briga, ali i manjak stručnog knjižničarskog osoblja u takvim knjižnicama kojima je potrebna pomoć matične knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu na svojim stranicama ima adresare knjižnica u sustavu matične djelatnosti.¹⁰⁴ Na temelju adresara, došlo se do zaključka da je NSK popisala 13 specijalnih knjižnica u Istri. Treća

¹⁰² Frančić, D. Izvještaj o radu Matične službe u 2017. godini. Privatna poruka. (13.08.2018.).

¹⁰³ Ministarstvo kulture. // Upisnik knjižnica. Dostupno na: <https://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> (14.08.2018.).

¹⁰⁴ Sveučilišne/visokoškolske/specijalne knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. // Dostupno na: <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-sveucilisne-visokoskolske-knjiznice/> (11.08.2018.).

internetska stranica koja se konzultirala je stranica Društva bibliotekara Istre¹⁰⁵, koja je također napravila popis specijalnih knjižnica s najbitnijim podacima za kontaktiranje. Međutim, i ti su podaci poprilično zastarjeli i treba ih ažurirati.

8.4. Cilj rada i istraživačka pitanja

Cilj rada je ustanoviti koliko zapravo specijalne knjižnice i njeni zaposlenici, odnosno knjižničari, vode računa o edukaciji svojih korisnika. Pošto je većina tih knjižnica jako mala, broj korisnika dosta ograničen, većina zaposlenika nisu diplomirani knjižničari nego drugi stručnjaci, a neke ustanove imaju samo knjižnične zbirke o kojima se ne vodi stručna briga, pretpostavka je bila da specijalne knjižnice u Istarskoj županiji ne vode računa o edukaciji korisnika. Kao ideju za istraživanje poslužio je članak Blaženke Peradenić-Kotur pod nazivom *Edukacija korisnika u knjižnicama tijela državne vlasti RH* iz kojeg su se izvukla pitanja za anketu.

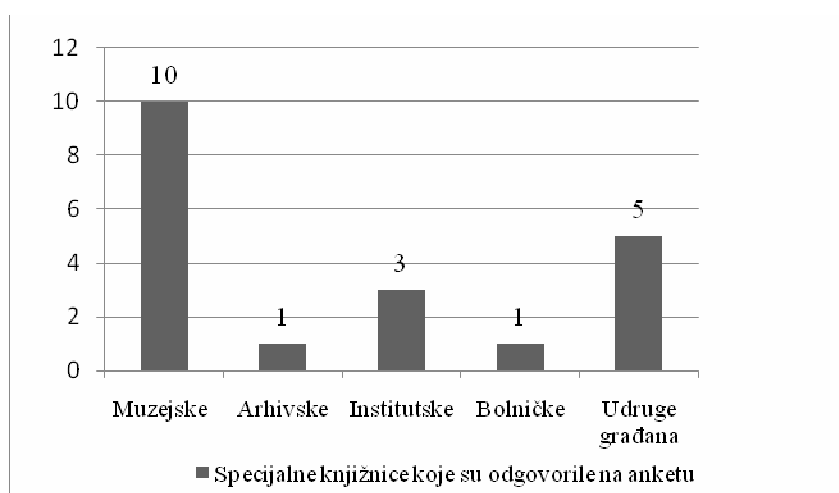
8.5. Metodologija istraživanja

Metoda koja se upotrijebila u istraživanju je, kao što je maloprije spomenuto, metoda ankete. Anketa je, prema definicije *Hrvatskog leksikona* postavljanje određenih pitanja izabranoj skupini ljudi radi dobivanja određenih podataka za statističku obradbu i analizu.¹⁰⁶ Anketa je poslana na adrese elektroničke pošte voditelja specijalnih knjižnica u Istri, te ravnateljima ustanova, pošto u nekim knjižnicama voditelja nije bilo. Na anketu je odgovorilo 20 specijalnih knjižnica. Specijalne knjižnice koje su pristupile anketi su muzejske – Knjižnica Arheološkog muzeja Istre, Knjižnica Zavičajnog muzeja Buzet, Knjižnica Povijesnog i pomorskog muzeja Istre – Museo storico e navale dell'Istria, Knjižnica Muzeja grada Rovinja – Rovigno, Knjižnica Etnografskog muzeja

¹⁰⁵ Specijalne knjižnice. Društvo bibliotekara Istre. // Dostupno na: <http://dbi.hr/specijalne-knjiznice/> (09.08.2018.).

¹⁰⁶ Anketa. // Hrvatski leksikon. 2017. Dostupno na: <https://www.hrleksikon.info/definicija/anketa.html> (12.08.2018.).

Istre, Knjižnica Muzeja Lapidarium, Knjižnica Narodnog muzeja Labin, Knjižnica Zavičajnog muzeja Poreštine, Knjižnica Muzeja grada Pazina te Knjižnica Muzeja grada Umaga; arhivske – Knjižnica Državnog arhiva u Pazinu; knjižnice u sklopu instituta – Knjižnica Instituta za poljoprivredu i turizam u Poreču, Knjižnica Centra za povijesno istraživanje Rovinj = Centro di ricerche storiche Rovigno = Središće za zgodovinska raziskovanja Rovinj, Centar za znanstvene informacije - Institut Ruđer Bošković - Centar za istraživanje mora Rovinj; bolničke – Knjižnica Opće bolnice Pula; knjižnice u sklopu udruga građana – Knjižnica „Galeb“, Knjižnica Zajednice Talijana Pula, Knjižnica Zajednice Talijana Rovinj, Knjižnica Zajednice Talijana Labin, Knjižnica Zajednice Talijana Novigrad.



Slika 1. Broj specijalnih knjižnica koje su pristupile anketi

8.6. Rezultati istraživanja

Na pitanje provode li edukaciju korisnika u knjižnici, potvrdo je odgovorilo samo 3 knjižnice, a negativno 17, što je zapravo poražavajući rezultat. Knjižnice koje provode edukaciju su Knjižnica Arheološkog muzeja Istre, Knjižnica Muzeja grada Rovinja i Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj.



Slika 2. Zastupljenost edukacije korisnika u knjižnicama

Očekivalo se da će barem veće knjižnice nuditi edukaciju korisnicima u bilo kakvom obliku. Ovo je pitanje odredilo tijek daljnjeg rješavanja ankete, pošto se anketa postavila tako da se ne mora odgovoriti na sva pitanja, osim na prvo i na zadnje koje će se na kraju spomenuti.

Što se učestalosti tiče, nijedna knjižnica koja je ispunila upitnik ne provodi edukaciju kontinuirano. Samo jedna knjižnica ju provodi povremeno, a ostale dvije ju provode rijetko.

Na pitanje od koje godine provode edukaciju korisnika u knjižnici, samo je jedna knjižnica odgovorila, i to Knjižnica Arheološkog muzeja Istre. Oni provode edukaciju od 2001. godine.

Što se veličine grupe tiče, Knjižnica Muzeja grada Rovinja provodi i grupnu i individualnu edukaciju. Individualnu edukaciju provodi Knjižnica Arheološkog muzeja Istre, dok grupnu edukaciju provodi Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj.

Na pitanje jesu li pri izradi edukacijskog programa uzeli u obzir potrebe, želje i očekivanja korisnika, potvrdno su odgovorile 2 knjižnice, Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj. Sve 3 knjižnice uzimaju u obzir ciljeve edukacije, te sadržaj edukacije 2, odnosno Knjižnica Arheološkog muzeja

Istre i Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj. Provjeru uspješnosti i pisane materijale po kojima se edukacija izvodi nitko ne uzima u obzir.

Što se tiče metoda koju koriste u edukaciji, Knjižnica Arheološkog muzeja Istre koristi klasična predavanja i aktivno sudjelovanje sudionika kroz praktičan rad. Knjižnica Muzeja grada Rovinja koristi radionice kao metodu edukacije. Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj koristi radionice i prezentacije kao metode edukacije. Nitko ne koristi seminare, učenje na daljinu i pisane materijale kao metodu edukacije u knjižnici.

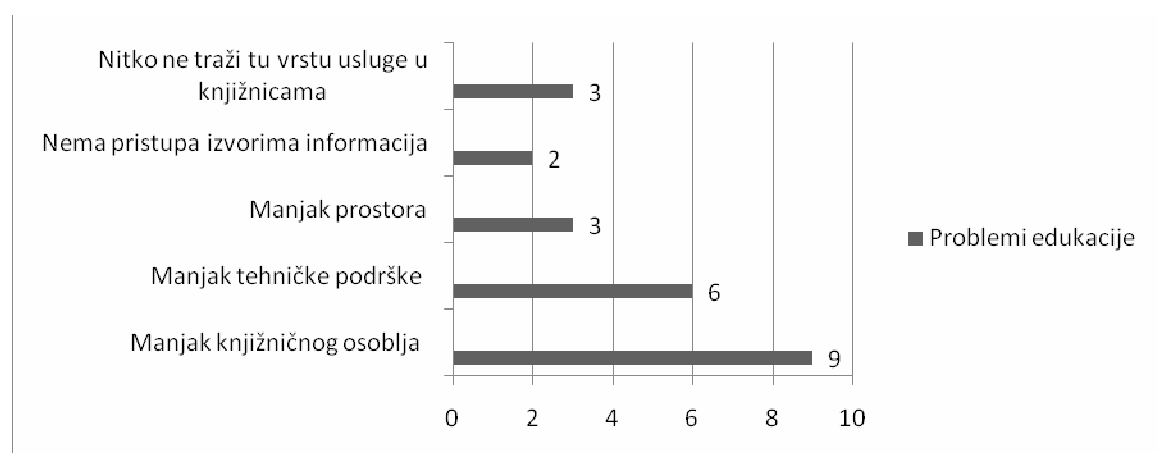
Na pitanje koji bi sadržaj edukacije trebao biti zastupljen u programima edukacije, a trenutno nisu u njihovoj knjižnici, Knjižnica Arheološkog muzeja Istre je navela korištenje baza podataka, pristup elektroničkim časopisima i vrednovanje izvora. Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj i Knjižnica Muzeja grada Rovinja su naveli da nisu potrebni novi sadržaji. Korištenje interneta, korištenje OPAC-a i web poduka su očito zastupljeni u knjižnicama koje su odgovorile na anketu.

Pitanje predviđa li sadržaj programa edukacije upoznavanje korisnika s knjižnicom, službama i servisima potvrdno je odgovorilo 2 knjižnice (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Muzeja grada Rovinja), a 1 djelomično (Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj). Upoznavanje s važnošću i korištenjem kataloga knjižnica potvrdno je odgovorilo 2 (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Muzeja grada Rovinja), a negativno 1 knjižnica (Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj). Upoznavanje i korištenje kataloga (OPAC) srodnih knjižnica u zemlji i inozemstvu knjižnice ne predviđaju u sadržaju programa edukacije. Kako se služiti internetom ne educiraju 2 knjižnice (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Muzeja grada Rovinja), a 1 djelomično (Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj). Upoznavanje s vrijednošću i korištenjem relevantnih elektroničkih sekundarnih izvora informacija za određena područja; bibliografske baze podataka na CD-ROM-u, web verzije i klasične online baze podataka provodi 2 knjižnice (Knjižnica Muzeja grada Rovinja i Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj) te 1 djelomično (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre). Korištenje elektroničkih časopisa i drugih elektroničkih dokumenata educiraju 2 knjižnice (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj), dok 1 ne (Knjižnica Muzeja grada Rovinja).

Edukacijski program o korištenju, vrednovanju i selekciji mrežnih izvora samo 1 knjižnica provodi (Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj), dok 2 ne provode (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Muzeja grada Rovinja). Upoznavanje s klasičnim tiskanim publikacijama i specifičnim izvorima informacija provode 2 knjižnice (Knjižnica Arheološkog muzeja Istre i Knjižnica Muzeja grada Rovinja), dok 1 provodi djelomično (Knjižnica Centra za istraživanje mora Rovinj).

Što se tiče pitanja tko su osobe koje provode edukaciju u knjižnici, nijedna knjižnica nema knjižničara i informacijskog stručnjaka kojima je to jedini zadatak koji to obavlja. U 3 knjižnice to obavljaju knjižničar i informacijski stručnjak koji uz to obavljaju i druge stručne poslove. Na pitanje jesu li za taj posao educiranja posebno motivirani dvoje je odgovorilo da ničim nisu motivirani, dok je jedan odgovorio da je motiviran nagrađivanjem (materijalno, slobodnim danima i sl.)

Zadnje pitanje je bilo u vezi problema edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama, na koje je odgovorilo svih 20 knjižnica koje su pristupile istraživanju. Izgleda da je najveći problem edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama zapravo manjak knjižničkog osoblja, odnosno njihova preopterećenost zadacima. 9 knjižnica je navelo to kao veliki problem. 6 knjižnica je navelo da je problematičan i manjak tehničke podrške. 3 knjižnice je navelo da i nedostatak prostora predstavlja problem. Što se tiče pristupa izvorima informacija, 2 knjižnice su navele da knjižnica nema pristup izvorima informacija, dok je njih 3 navelo da zapravo nitko ne traži tu vrstu usluge u knjižnici.



Slika 3. Problemi edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama

Odgovore koje su pojedine knjižnice koje ne vrše edukaciju u svojoj knjižnici dali u zadnjem pitanju su sljedeći:

- Knjižnica je zatvorenog tipa i nalazi se u uredu kustosa
- Knjižnica je internog tipa, za potrebe stručnih radnika muzeja, te ne postoji osoba zadužena za knjižni fond
- Knjižnica ima mali broj stručnih djelatnika u muzeju, od kojih niti jedan nije knjižničar
- Knjižnica je izuzetno mala u kojoj se nalaze knjige na talijanskom jeziku i ne funkcionira kao normalna knjižnica, pa zato niti ne provode edukaciju
- 3 knjižnice su dale odgovore da trenutno uopće nemaju zaposlenog knjižničara

8.7. Rasprava o rezultatima

Na temelju ovih „siromašnih“ rezultata, došlo se do zaključka da edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama u Istri nije prioritet. Svega 3 knjižnice, od njih 20 koliko je pristupilo anketi, vrše edukaciju korisnika, i to neredovito. Osim razloga koje su stručnjaci sami naveli, razlog tomu je i to što većina tih knjižnica i knjižničnih zbirki nije uređeno po pravilima matične djelatnosti, pošto se ispostavilo da je to jedan od većih problema u Istarskoj županiji. Matična Sveučilišna knjižnica u Puli radi po dogovoru s nadležnom matičnom službom Nacionalne i sveučilišne knjižnice, sve dok se ne donese novi Zakon o knjižnicama u kojem očekuju da Pula postane mjesto matične službe u Istri. Radi toga, mnoge stvari koje bi se trebale napraviti u specijalnim knjižnicama, stagniraju. Većina specijalnih knjižnica u Istri je toliko mala, da još uvijek ne mogu početi raditi kao specijalne knjižnice koje već dugo godina djeluju, što zbog manjka građe, što zbog manjka korisnika, ali i manjka potreba ustanove za knjižnicom u kojoj djeluju.

Osim tih vidljivo ozbiljnih problema, većina zaposlenih u specijalnim knjižnicama koji su odgovorili na anketu smatraju da edukacija nije potrebna u njihovim knjižnicama, ili jednostavno ne mare za nju i misle kako nije na njima da se time bave s obzirom na veličinu knjižnice i korisnika. Pretpostavlja se da stručnjaci u tim knjižnicama smatraju kako njihovim korisnicima nije potrebno objašnjavati kako se koristiti građom ili internetom, jer većina to već zna otprije. Specijalnim se knjižnicama uglavnom koriste zaposlenici ustanove u kojoj djeluje specijalna knjižnica, i pošto su oni stalni zaposlenici, vjerojatno su već odavno naučili kako knjižnica funkcionira i ne treba ih dodatno educirati, eventualno pokazati im novitete u knjižnici. Međutim, i to bi se trebalo smatrati nekom vrstom edukacije. Ne mora svaka edukacija biti u obliku prezentacija, radionica i seminara. Čak i najbanalnije upute mogu se smatrati edukacijom, ako će korisnik od njih nešto naučiti i znati to iskoristiti dalje u svom radu, ali i životu. Jer to je zapravo bit edukacije, cjeloživotno učenje.

9. Zaključak

Knjižnica kao mjesto pohrane informacija je jedna od temeljnih čimbenika koja pokreće društvo i nastoji ga neprimjetno činiti boljim i naprednijim. Ona je stup društva i njenim ga djelatnostima gradi, i to još od najranijih početaka pa sve do modernog doba i uporabe napredne tehnologije. Na neki je način i sva ta tehnologija nastala prenošenjem informacija putem knjiga. U modernom dobu ni knjižnice nije zaobišao proces modernizacije i uporabe tehnologije u svakodnevnom radu. Štoviše, mnogo je knjižnica unaprijeđeno i oblikovano da što više služi današnjem vremenu i potrebama koje zahtijeva. Stoga su knjižnicama mnogi stručnjaci posvetili pažnju educiranju svojih korisnika, jer je potreba društva da se raspolože informacijama na što bolji način, te da se može razlučiti ona informacija koja ima pravu, odnosno istinitu važnost, od mnogo drugih informacija.

U tu svrhu su nastale i specijalne knjižnice koje su se prilagodile određenim interesima korisnika, ustanovama i organizacijama. Kao i u drugim vrstama knjižnica, i u njima se počela provoditi edukacija korisnika. Danas se edukacija pretežito svodi na

educiranje korisnika u tehnološkom okruženju, ali i u onom tradicionalnom. Knjižničari koji provode edukaciju su pretežito stručnjaci u svom području. Oni svojim znanjem kao informacijski stručnjaci educiraju svoje korisnike, te je bitno naglasiti kako oni to postaju stalnim stručnim usavršavanjem i cjeloživotnim učenjem. Potrebno je korisnike educirati i odgovoriti na njihove potrebe kako bi se proces prijenosa informacija odvijao zbog sadržaja informacija, a ne zbog same informacije.

U ovom radu je provedeno istraživanje koje je obuhvaćalo proces edukacije korisnika na području Istarske županije u specijalnim knjižnicama. Zatim su navedena slična istraživanja i rezultati u specijalnim knjižnicama u Hrvatskoj, kao i istraživanje koje je provedeno na specijalnim knjižnicama u Ujedinjenom Kraljevstvu. Iako je poznato da je danas većina knjižnica prepuštena sama sebi, rezultati koji su prikazani prilikom istraživanja edukacije korisnika u specijalnim knjižnicama u Istarskoj županiji svejedno su ispod očekivanja. Naše društvo bi se trebalo više posvetiti specijalnim knjižnicama i ulaganjima, kako trudom korisnika, edukacijama, tako i novčanim sredstvima, za koja bi se trebala pobrinuti nadležna državna tijela. Moramo biti svjesni da je to stup društva i da ne možemo očekivati da idemo prema naprijed kada su nam temelji u jako lošem stanju.

Od svih specijalnih knjižnica koje su pristupile anketiranju, samo ih je 3 donekle organizirano i pokušava doći na razinu na kojoj se nalaze veće specijalne knjižnice u Hrvatskoj. To, naravno, nije potpuno njihova krivica, već neorganiziranost birokracije i pravilnika i zakona koje djeluju u Hrvatskoj. Najveći problemi su nedostatak radne snage, pri tome se misli na kvalificiranu radnu snagu. Trenutno je više nego poražavajući broj nekvalificiranih radnika u knjižnicama pa na neki način se ne treba ni čuditi zašto se edukacija ne provodi, a i zašto je sama organizacija jako loša. Osim problema nedostatka knjižničnog osoblja i prostora, tu je problem izostanka primjerene opreme. Pod time se pretežito misli na informatičku opremu, jer se bez toga ne može provoditi adekvatna edukacija korisnika u specijalnim knjižnicama, ali i nedostatak takve opreme otežava takvim knjižnicama općenito i djelovanje u ustanovi. S druge strane, usprkos tim problemima, treba nas zabrinuti i podatak da je općenito jako malo korisnika zainteresirano za edukaciju u specijalnim knjižnicama.

Specijalni knjižničari bi trebali sami, svojim znanjem i zalaganjem, poticati što bolji rad svojih knjižnica, uvoditi edukacije korisnika kako bi ih uspješno pripremili za rad u ustanovi, ali i da ih informiraju o važnosti jedne specijalne knjižnice za društvo, bez obzira u kakvim se problemima specijalna knjižnica nalazila. Korisnici će uvijek imati potrebu dolaziti njima i tražiti pomoć, pa je bitno da specijalni knjižničari za to budu spremni. Krećemo se prema tome da je razvoj tehnologije iz dana u dan sve veći, što dovodi do silnog nagomilavanja informacija koje trebaju biti dopremljene do krajnjeg korisnika. Specijalni bi knjižničari zato, kao stručnjaci u tom području, trebali znati raspoznati koje su informacije relevantne za korisnika te tako i njega samog naučiti kako do nje doći i upotrijebiti je.

Specijalne knjižnice bi trebale moći zatražiti pomoć nadležnih ustanova, kako bi njihovo djelovanje bilo u skladu s drugim knjižnicama koje su u boljem položaju. Specijalni knjižničari bi trebali biti svjesni potencijala koji imaju i kojeg bi trebali iskazati putem edukacije korisnika u takvim knjižnicama, kako bi ustanova u kojoj djeluju bolje funkcionirala. Trebali bi uvidjeti probleme kako bi se možda jednog dana sve promijenilo na bolje, da naše specijalne knjižnice budu ravnopravne s ostalim specijalnim knjižnicama u svijetu.

10. Literatura

1. Anketa. // Hrvatski leksikon. 2017. Dostupno na:
<https://www.hrleksikon.info/definicija/anketa.html>
2. Barbarić, A. Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća. // Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Horvat A. i Machala D. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 171.
3. Competencies for information professionals of the 21st century. 2013. Dostupno na: <http://infonista.com/wp-content/uploads/2014/05/Core-Competencies-Revisions-4-30-14-draft.pdf>
4. Državni zavod za statistiku. Dostupno na: <https://www.dzs.hr/>
5. Frančić, D. Izvještaj o radu Matične službe u 2017. godini. Privatna poruka.
6. Frančić, D. Izvještaj za specijalne knjižnice Istre. // Pula, 2013. Dostupno na: http://skpu.unipu.hr/uploads/files/Izvjestaj_za_specijalne_knjiznice_Istre.pdf
7. Horvat, A. Životopis. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske / uredile Tatjana Aparac-Jelušić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 1999. Str. 9-18.
8. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj 2012.-2015. // Zagreb, 2012.
9. Knjižnica. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2018. Dostupno na:
<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130>

-
10. Knjižnice Istarske županije : vodič. // glavni urednik Bruno Dobrić. Pula : Društvo bibliotekara Istre, 2010.
 11. Lester, R. Why educate the library user. // Aslib Proceedings 31, 8 (1979), str. 366-380
 12. Majstorović, Z. Analiza stanja specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. // Zagreb, 2013.
 13. Malley, I. Educating the special library user. // Aslib Proceedings 30, 10/11 (1978), str. 365-372.
 14. Martek, A. Znanja i vještine knjižničara u specijalnim arhivskim knjižnicama na primjeru Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. // Arhivski Vjesnik 52 (2009), str. 171-182.
 15. Melinščak Zlodi, I. Kolokviji Knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 64-69.
 16. Ministarstvo kulture. // Upisnik knjižnica. Dostupno na: <https://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1>
 17. Ministarstvo kulture. Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. // Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001_05_43_715.html
 18. Orna, E. Should we educate our users?. // Aslib Proceedings 30, 4 (1978), str. 130-141.
 19. Peradenić-Kotur, B. Edukacija korisnika u knjižnicama tijela državne vlasti RH. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 130-135.
 20. Radna grupa za izradu Standarda za specijalne knjižnice. // Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2011. Dostupno na: https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_specijalne_knjiznice.pdf

-
21. Ravi Kumar, B.; Phil, M. User education in libraries. // International Journal of Library and Information Science 1 (2009), str. 1-5.
 22. Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno izd. Lokve : „Benja“, 2006.
 23. Specijalne knjižnice. Društvo bibliotekara Istre. // Dostupno na:
<http://dbi.hr/specijalne-knjiznice/>
 24. Sustav statističkih podataka o knjižnicama. Dostupno na: <http://hk.nsk.hr/>
 25. Sveučilišne/visokoškolske/specijalne knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. // Dostupno na: <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-sveucilisne-visokoskolske-knjiznice/>
 26. Špiranec, S. Edukacija korisnika u svjetlu novih informacijskih tehnologija: stanje u Hrvatskoj. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 136-144.
 27. Tadić, K. Rad u knjižnici : priručnik za knjižničare. Opatija: „Benja“, 1994. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pogl1.htm#1>
 28. The special library's specialities. // Special librarianship / Wilfred Ashworth. London : Clive Bingley, 1979. Str. 59-86.
 29. Tokić, I. Edukacija korisnika specijalne knjižnice: obveza ili prilika?. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 180-185.
 30. Tokić, K. Edukacija korisnika u Biblioteci Instituta za turizam . // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 153-157.
 31. Vitković, K. Edukacija krajnjih korisnika – strateško usmjerenje Plivine informacijske podrške. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik

radova / uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 145-152.

32. Zakon o knjižnicama. // Narodne novine, 105(1997). Dostupno na:
<https://www.zakon.hr/z/745/Zakon-o-knji%C5%BEnicama>