

# Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama

Jelena Stipetić Šušak, dipl. knjižničarka

Gradska knjižnica Rijeka  
jelena.stipetic-susak@gkri.hr

## *Sažetak*

U današnje vrijeme promijenio se pristup obrazovanju, a sve zbog količine dostupnih informacija, koja se neprestano mijenja i nadopunjuje. Knjižničari bi u takvim uvjetima trebali nametnuti svoju ulogu informacijskih stručnjaka koji će korisnicima olakšati dolazak do relevantnih izvora i informacija. Knjižnice moraju provoditi informacijsko opismenjavanje svojih korisnika.

U radu se objašnjava pojam i koncept informacijske pismenosti te njegova primjena u knjižnicama. Posebno je istaknut proces informacijskog opismenjavanja u narodnim knjižnicama jer one surađuju s više različitih zajednica pa su modeli opismenjavanja različiti.

*Ključne riječi:* informacijska pismenost, narodne knjižnice, cjeloživotno učenje, koncept informacijske pismenosti, informacijsko opismenjavanje

## *Summary*

Nowadays approach to education has changed because of the amount of available information that is growing and updating constantly. Accordingly, librarians should impose themselves as information specialists who will share their information expertise with users, assist and guide them to relevant sources and information. Libraries should provide information literacy education for their users.

This paper explains terminology and concept of information literacy and its application in libraries. Information literacy process applied in public libraries is especially featured in detail. Public libraries cooperate with several communities and consequently, models of information literacy processes are various.

U posljednjim desetljećima, a posebno ulaskom u 21. stoljeće, svjedočimo ekstremnoj pojavi virtualnih dokumenata. Ukoliko im dodamo značenje, dokumenti postaju informacije. Danas vrlo lako pristupamo enormnoj količini takvih informacija i u tom moru svega ponuđenog sve teže nalazimo za sebe relevantne informacije.

Kada govorimo o informacijama, ne radi se tu samo o činjenicama potrebnim za formalno obrazovanje. Sve više se prepoznaje potreba za cjeloživotnim učenjem. Obrazovanje više nije puko usvajanje činjenica, više ni-



je dovoljno završiti određeni formalni stupanj i odraditi radni vijek: da bismo o(p)stali radno konkurentni, moramo se neprestano usavršavati. Obrazovni fokus pomaknuo se s po(d)učavanja na učenje. U svrhu što veće konkurentnosti, moramo neprestano ovladavati novim IT vještinama, stranim jezicima, poduzetništvom, socijalnim vještinama i sl. Svijet oko nas podložan je promjenama više no ikad i valja ih pratiti. Čovjek koji posjeduje vještine samoobrazovanja preduvjet je kvalitetnog društva obrazovanja, koje je opet preduvjet osobnog, organizacijskog, ekonomskog i društvenog napretka.

Upravo u takvom okruženju nameću se neke nove vještine, u kojima bi kako narodne knjižnice tako i sve ostale trebale nametnuti svoju ulogu, ulogu informacijskog opismenjavanja. Knjižnica je ta koja bi trebala imati središnje informacijsko mjesto u zajednici / zajednicama koje ju koriste. U IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice ističe se kako “narodna knjižnica kao lokalni pristup znanju osigurava osnovne uvjete za cjeloživotno učenje, neovisno odlučivanje i kulturni razvitak pojedinca i društvenih skupina.” Ona svojim korisnicima “omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i informacija.” Kao jedna od osnovnih zadaća narodne knjižnice navodi se “podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama” te “olakšavanje razvitka informacijskih vještina i računalne pismenosti”.<sup>1</sup> Na-

---

<sup>1</sup> UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice: 1994. // Novosti HBD 5 (1995), 11.



dalje, u IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice<sup>2</sup> navodi se kako narodna knjižnica “osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi.” U Smjernicama se navodi: “potreba za opće dostupnim posrednikom koji će omogućiti pristup znanju, u tiskanom ili drugim oblicima kao što su multimediji i izvori na Internetu, te podrška formalnom i neformalnom obrazovanju, razlog je osnivanja većine narodnih knjižnica i glavna svrha njihove djelatnosti.”

## Pojam informacijske pismenosti

Informacijska pismenost je relativno novi pojam, preuzet iz engleskog jezika (*information literacy*). Iako pismenost u hrvatskom jeziku označava uglavnom produkt pisane riječi i teško se povezuje s virtualnim svijetom, sintagma je usvojena, iako je možda bilo “sretnijih” rješenja (s obzirom na germansku tradiciju hrvatskoga jezika, koja nam je bliža i sociolingvistički) – u njemačkom jeziku se koristi izraz *Informationskompetenz*, dakle, informacijske kompetencije, vještine, a svakako je o vještinama odnosno skupini kompetencija i riječ.

Postoji cijeli niz definicija informacijske pismenosti. Američko knjižničarsko društvo (ALA) kaže još 1989. godine: “Informacijski pismena osoba je sposobna prepoznati kada joj je informacija potrebna i zna ju pronaći,

---

<sup>2</sup> IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice: drugo hrvatsko izdanje: (prema drugomu izmijenjenom izdanju izvornika) / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.



vrednovati i učinkovito koristiti. Informacijski pismenim pojedincima smatraju se oni koji su naučili kako učiti”.<sup>3</sup> Američko društvo školskih knjižničara navodi da je “informatički pismen onaj učenik koji informacije učinkovito i uspješno pronalazi, kritički i kompetentno ih vrednuje i na kreativan način koristi.”<sup>4</sup>

Sve definicije informacijske pismenosti uključuju tri vještine: pristup informaciji, vrednovanje informacije i korištenje informacije.<sup>5</sup>

“Informatički pismena osoba je osposobljena za učinkovito donošenje odluka, slobodu izbora i potpuno sudjelovanje u demokratskom društvu.”<sup>6</sup>

“Lociranje informacije i pristup informaciji u tiskanoj knjizi, na CD-ROM u ili na webu nije isto što i znati kako ju vrednovati, interpretirati i koristiti.”<sup>7</sup>

## Modeli informacijske pismenosti

Da bi knjižnice mogle preuzeti ulogu informacijskog opismenjavanja, potrebno je, osim razumijevanja pojma, upoznati i različite koncepte informacijske pismenosti. Iako ih možemo “svesti pod navodnik” traženja, pronalaženja i vrednovanja informacija, postoje razrađeni modeli koji po-

---

<sup>3</sup> Isto str. 21.

<sup>4</sup> Isto str. 20.

<sup>5</sup> Byerly, G.; Brodie, C. S. Information Literacy Skills Models: Defining the Choices. // Learning and Libraries in an Information Age: principles and practice / edited by Barbara K. Stripling. Englewood: Libraries Unlimited, 1999. Str. 55.

<sup>6</sup> Isto str. 56.

<sup>7</sup> Isto str. 57.



mažu u osvješćivanju svakog pojedinog koraka pri informacijskom opismenjavanju.

Jedan model predstavlja profesorica Christine Bruce<sup>8</sup>, a naziva ga Sedam lica informacijske pismenosti. Ona govori o sedam potrebnih koraka koje bi pojedinac trebao svladati da postane informacijski pismen:

1. Informatička pismenost – nije potrebno posebno naglašavati da je informatička pismenost preduvjet informacijske pismenosti danas. Glavnina informacija kojima danas pristupamo je u elektroničkom obliku pa pri informacijskom opismenjavanju korisnika u knjižnicama moramo voditi računa o tome da imaju informatičko predznanje. Posebno se to odnosi na knjižnice koje surađuju s nekoliko zajednica (obrazovnih, socijalnih, nacionalnih, dobnih itd.). Nećemo jednako pristupiti korisniku koji je primjerice student, nezaposlenoj osobi srednje životne dobi, a posebno umirovljenicima.
2. Izvori informacija – izvori mogu biti u tiskanom obliku, elektroničkom, izvor može biti jedna osoba – svijest o postojanju različitih izvora važna je za samo kritičko promišljanje. Iako se danas korisnici uglavnom služe virtualnim izvorima, nije isključena mogućnost ostalih izvora. Danas u otvorenom pristupu na webu posjedujemo niz kvalitetnih izvora informacija (enciklopedija, portala, kataloga, jezičnih portala, repozitorija itd.). Knjižničar narodne knjižnice bi u sva-

---

<sup>8</sup> URL: <http://www.christinebruce.com.au/informed-learning/seven-faces-of-information-literacy-in-higher-education/>



kodnevnom učenju (jer posebice knjižničar ne bi trebao biti isključen iz koncepta cjeloživotnog učenja) trebao u svakom trenutku poznavati (barem) desetak kvalitetnih izvora informacija. Informacije se neprestano mijenjaju i proces je potrebno stalno pratiti. Svaki pojedinac za sebe nije to u mogućnosti, a knjižničarima se tu pruža mogućnost za nametanje svoje uloge u društvu.

3. Informacijski proces – prepoznavanje novih i korisnih informacija. Korisnik često ne zna otkud krenuti s cijelom gomilom izvora koji su mu ponuđeni. Naravno, ovaj proces gotovo u cijelosti ovisi o profilu korisnika koji je pred nama. Knjižničar u ovom slučaju usmjerava korisnika na način da korisniku pomogne informaciju staviti u sudnos s poznatim informacijama, da zajedno promotre kontekst u koji se unose nove informacije. Vanjski čimbenici također ovdje igraju ulogu, a to su namjena (seminarski rad, završni rad, hobi), poznavanje stranih jezika, širina znanja koju korisnik novim informacijama ima namjere postići itd.
4. Koncept kontrole informacijskog procesa – nakon što su odabrane relevantne informacije, polako se pretvaraju u znanje na način da im dajemo neko svoje dodatno značenje. Pohranjuju se što u mozak, što na nekakvu elektroničku pohranu jer korisnik već ima poprilično razgrađenu sliku u glavi što će i u kojem trenutku koristiti.
5. Koncept stvaranja znanja – već postojeće znanje korisnik oplemenjuje novim, koje u potpunosti razumije. Razvija kritičko mišljenje prema starim i novim spoznajama.



6. Proširivanje vlastitih spoznaja – novostečenim znanjem, zatim iskustvom od ranije a onda i urođenom intuicijom gradimo nove spoznaje i nove svjetonazore.
7. Mudrost – kao krajnji cilj. Znanje u kombinaciji s etičkim i moralnim načelima. Novo znanje koje postaje korist drugih, društva u cjelini.

Prve dvije točke koje Bruce spominje isključivo su *vještine*, točke 3, 4 i 5 bile bi *znanja*, a točke 6 i 7 *vrijednosti*. Tako vještine, znanja i vrijednosti postaju zaokružena cjelina koja tvori jedan potpuni koncept informacijske pismenosti.

Drugi vrlo pregledan i primjenljiv model je onaj Mikea Eisenberga i Boba Berkowitza iz 1990. godine.<sup>9</sup> Oni govore o Velikih šest vještina potrebnih za postizanje informacijske pismenosti:

1. Definiranje problema – Što trebam učiniti? Korisnici knjižnica vrlo često ne znaju u potpunosti koja informacija im je potrebna. I to na svim razinama: učenici ne razumiju sasvim teme svojih referata, studenti seminarskih, a i završnih radova, ljudi koji su iz hobija ili poslovne potrebe zainteresirani za neku temu nisu sasvim sigurni u kojem smjeru bi voljeli da njihovo istraživanje ide i što vide kao krajnji cilj. Osvježavanje ove razine vrlo često u korisnika izostaje i zbog

---

<sup>9</sup> Eisenberg, Mike; Bob Berkowitz. Information problem-solving; The big six skills approach to library & information skills instruction. New York: Ablex, Norwood, 1990.





toga bi pri svakom informacijskom intervjuu s korisnikom trebalo osvijestiti ovu razinu prije svega.

2. Strategije traženja informacija – Što mogu koristiti da nađem što mi je potrebno?
3. Lokacija i pristup – Gdje mogu naći potrebno? Ono što je za Bruce drugo lice informacijske pismenosti, za Eisenberga i Berkowitza predstavlja drugu i treću vještinu.
4. Korištenje informacijskih izvora – Koje informacijske izvore mogu koristiti? Informacijski proces Christine Bruce. Nisu više samo vještine potrebne za svladavanje ove točke nego i znanje.
5. Sinteza – Kako mogu organizirati ponudene informacije? Kontrola informacijskog procesa.
6. Evaluacija – Kako mogu znati jesam li odradio/la dobar posao? Već spomenuto proširivanje vlastitih spoznaja. Uloga knjižnica u ovoj fazi informacijskog opismenjavanja bila bi osvještavanje za potrebom točnoga citiranja literature, a ne prezentiranje tuđih znanja kao svojih. Nerijetko se susrećemo s “copy-paste situacijom” u praksi, odnosno sa sklonošću korisnika preslikavanju to jest prezentaciji tuđih spoznaja kao svojih. Ukoliko smo citiranjem označili preuzeto, okom vidljive ostaju spoznaje do kojih smo sami došli. Samo osvještavanjem činjenice da smo nešto naučili iz novih izvora, možemo biti svjesni koliko smo nadogradili postojeće znanje. Novostečeno znanje potrebno je etički valjano usvojiti i prenositi dalje. Knjižničar bi trebao poznavati nekoliko teorija citatnosti ili minimalno izvore koje



može ponuditi korisniku. Knjižničar bi trebao korisnike upoznati i s relevantnim zakonskim aktima (Zakon o autorskom i srodnim pravima, Zakon o slobodi pristupa informacijama i sl.).

Eisenberg<sup>10</sup> kaže da šest vještina ne čine linearan proces. To je meta-kognitivan proces u kojemu smo u jednom trenutku okupirani radnjama za koje je potrebna vještina 1, a u drugom vještina 3, a zatim vještina 2. Informacijski pismena osoba u svakom trenutku je svjesna u kojoj se točki informacijskog procesa nalazi.

Eisenberg ne uključuje ni informatičku pismenost ni širi kontekst u vještine informacijske pismenosti – za njega su to vanjski faktori koji utječu na proces, ali nisu njegov dio. Unatoč tome uz ta dva navedena faktora informacijsko opismenjavanje je najučinkovitije.

Oba modela su vrlo primjenljiva na svakodnevni rad s korisnicima. Potrebno je na primjerima iz prakse ukazati na postojanje svake pojedine točke informacijskog procesa.

## Informacijsko opismenjavanje u praksi

Informacijsko opismenjavanje u knjižnicama možemo provoditi (i provodimo) na razne načine, a ne samo razvojem informacijskih vještina korisnika. Davanje bibliografskih instrukcija korisnicima, prenošenje informa-

---

<sup>10</sup> Eisenberg, M. B. Information literacy: essential skills for the information age. // Journal of Library & Information Technology. 28(2008), 2, 39-47.



tičkih vještina, omogućavanje korištenja istih ili poučavanje o korištenju knjižnice također je vid informacijskoga opismenjavanja. Knjižničari odabiru (uz pomoć stečenoga znanja i vještina) model koji im najviše odgovara, a uz pomoć kojega korisnicima približavanju procese traženja, korištenja i vrednovanja informacija.

Preduvjet za bilo kakve individualne radnje je prihvaćanje programa informacijskog opismenjavanja na razini ustanove.<sup>11</sup> Smjernice<sup>12</sup> navode i plan djelovanja i uvelike mogu poslužiti za uvođenje sustavnog informacijskog opismenjavanja u instituciju.

Veliku važnost ima suradnja s lokalnom zajednicom / zajednicama: školama, fakultetima, obrazovnim ustanovama za odrasle, manjinama itd. Informacijska pismenost nije dio obrazovnog kurikuluma pa valja upoznati obrazovne institucije s procesom, kako bi se uspostavila suradnja.

Valja uspostaviti tehničke preduvjete za organizaciju informacijskog opismenjavanja: prostor, računalnu infrastrukturu, vrijeme, kadar itd.

Opismenjavanje može biti individualno (svakog pojedinog korisnika, s njegovim individualnim potrebama, predznanjima, kapacitetima) ili u grupi. Ukoliko se radi o grupi, potrebno je oformiti homogenu grupu. Prevelika razlika u razini informatičkih vještina, obrazovanju, dobi nije poželjna. Maturanti četverogodišnjih srednjih škola su podobna skupina za grupno informacijsko opismenjavanje. Posjeduju potrebne informatičke vještine, a vrlo vjerojatno nastavljaju s formalnim obrazovanjem pa će im

---

<sup>11</sup> Nav. dj. (bilj. 2), str. 32.

<sup>12</sup> Nav. dj. (bilj. 2)



stečene vještine biti od višestruke koristi. U procesu su formalnog obrazovanja pa im i učenje ni podučavanje nije strano.

Modeli učenja na daljinu (*e-learning*) također su opcija. Možemo osmisлити interaktivni tečaj za korisnike, naravno u suradnji sa sistemskim knjižničarom ili sličnim informatičkim stručnjakom.

Svakako treba ispitati okruženje i potrebe lokalnih zajednica. Ispitivanje korisničkih potreba je nužno, posebno u narodnim knjižnicama.

Informacijska pismenost postala je važan čimbenik u izgradnji kvalitetnog društva znanja. Više no ikad postoji potreba za cjeloživotnim neformalnim učenjem, a narodne knjižnice mjesto su za ostvarivanje takvih potreba. Stoga moraju biti aktivnim sudionikom informacijskoga opismenjanja. Postoji cijeli niz načina, među kojima svaka knjižnica izabire one koji njoj i njezinim skupinama korisnika najviše odgovaraju.

Iako je knjižničar taj koji u ovom slučaju podučava, valja još jednom naglasiti da je proces podložen promjenama i da je stalno učenje te praćenje stalnih promjena u otvorenom pristupu weba (koji narodne knjižnice najviše koriste) preduvjet formiranja dobrog informacijskog stručnjaka, aktivnog sudionika u izgradnji kvalitetnog budućeg društva.



## Literatura

1. Byerly, G.; C. S. Brodie. Information Literacy Skills Models: Defining the Choices. // Learning and Libraries in an Information Age: principles and practice / edited by Barbara K. Stripling. Englewood: Libraries Unlimited, 1999.
2. Bruce, Christine. Seven faces of information literacy in higher education (citirano 2015-04-20). Dostupno na: <http://www.christinebruce.com.au/informed-learning/seven-faces-of-information-literacy-in-higher-education/>
3. Eisenberg, Michael B. Information literacy: essential skills for the information age. // Journal of Library & Information Technology, 28(2008), 2, 39-47.
4. Eisenberg, Mike; Bob Berkowitz. Information problem-solving: the big six skills approach to library & information skills instruction. New York: Ablex, Norwood, 1990.
5. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice: drugo hrvatsko izdanje: (prema drugomu izmijenjenom izdanju izvornika) / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
6. Kuh, George D.; Robert M. Gonyea. The role of the academic library in promoting student engagement in learning (citirano 2015-04-20). Dostupno na: <http://crl.acrl.org/content/64/4/256.full.pdf+html>
7. Lasić-Lazić, Jadranka; Sonja Špiranec; Mihaela Banek Zorica. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima: pronađeni u informacijskom opismenjanju. // Medijska istraživanja. 18(2012), 1, 125-142.
8. Lau, Jesus. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija: recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
9. Lernsystem Informationskompetenz (citirano 2015-04-20). Dostupno na: <http://www.lik-online.de/>
10. Murati, Tomislav. Oblikovanje bilježaka i sustavi citiranja u stručnom i znanstvenom tekstu. // Društvena istraživanja, 15(2006), 1-2(81-82), 155-171.



11. The role of libraries in lifelong learning: final report of the IFLA project under the Section for public libraries / edited by Britt Marie Haeggstroem. (citirano 2015-04-20). Dostupno na:  
<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/Lifelong-LearningReport.pdf>
12. Špiranec, Sonja; Jadranka Lasić-Lazić. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), 46-55.
13. Tibljaš, Verena; Gorana Tuškan Mihočić. Sve zajednice narodne knjižnice. // Izlaganje na 37. skupštini Hrvatskoga knjižničarskog društva: Knjižnica u zajednici, Terme Tuhelj, 29.09.2010.-2.10.2010.
14. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice: 1994. // Novosti HBD 5 (1995), 11.
15. Walsh, Andrew. Information literacy assessment: where do we start? // Journal of Librarianship & Information science, 41(2009), 1, 19-28.

