

Iva Džambaski
Knjižnica Božidara Adžije, Knjižnice grada Zagreba
iva.dzambaski@kgz.hr

ISSN 1845-2434
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Posudite knjižničara – usluga informacijskog i informatičkog opismenjavanja članova Knjižnice Božidara Adžije

*Lend a librarian –
promoting information and computer literacy to members of Božidar
Adžija Library*

Stručni rad

Sažetak: Globalni trend ubrzanog rasta količine informacija ima snažan utjecaj na naše živote. Razvoj tehnologije, proporcionalan porastu količine informacija, važan je čimbenik za razvoj informacijske i informatičke pismenosti ljudi svih dobnih skupina. Pokazatelj dinamike ovih promjena jest činjenica da se i među digitalnim urođenicima mogu pronaći pojedinci pred kojima se stvaraju izazovi i prepreke kada je riječ o informacijskoj i informatičkoj pismenosti. Među osobama starije životne dobi pojava spomenutih problema, kao i priroda tih problema, znatno je izraženija. Knjižnica Božidara Adžije uslugom *Posudite knjižničara* nastoji odgovoriti na izazove vremena s kojima se susreću njezini korisnici i članovi.

Ključne riječi: cjeloživotno obrazovanje, edukacija korisnika, informacijska pismenost, informatička pismenost, knjižnične usluge

1. Uvod

Digitalna revolucija omogućila je iznimno veliku dostupnost informacija, kao i tehnoloških inovacija, koje oblikuju način na koji živimo, radimo i komuniciramo mijenjajući naš svakodnevni život. Pametni telefoni, umjetna inteligencija, internet stvari (IoT), virtualna i proširena stvarnost samo su neki od primjera tehnologija koje su postale središnji dio naše svakodnevice. Te tehnološke inovacije omogućuju nam da budemo povezani, efikasniji i informiraniji nego ikad prije. Suvremeno doba, unatoč nevjerojatnim ljudskim dostignućima

koja nam olakšavaju svakodnevni život, donosi i mnoge izazove. Svake sekunde, ogromne količine informacija generiraju se putem interneta, društvenih mreža, pametnih uređaja i drugih digitalnih platformi. Mnogima taj brzi rast i razvoj donosi gotovo nepremostive zapreke i izazove. Informacijska preopterećenost uzrokovana ogromnom količinom dostupnih informacija može dovesti do problema u filtriranju relevantnih informacija od beskorisnih (Lau, 2011: 19). Prema *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice* (2011: 51) „narodna knjižnica mora svojim korisnicima pomoći razviti informacijsku pismenost u smislu vještina koje pojedincu omogućuju da prepozna potrebu za nekom informacijom i da je sposoban pronaći, vrednovati i učinkovito koristiti potrebnu informaciju“. Uz to, porastom vrlo lako dostupnih digitalnih tehnologija, informacijska i informatička pismenost postaju ključne vještine. Posebno su pogođene starije generacije jer se suočavaju s izazovima u korištenju digitalnih alata i razumijevanju digitalnih koncepata. Zbog svoje važne uloge u oblikovanju života svakog pojedinca, knjižnice moraju pratiti promjene u svim segmentima društva. Prema *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice* „pismenost je ključ obrazovanja i znanja, ali i korištenja knjižnica i informacijskih službi, stoga narodna knjižnica treba aktivno podržavati kampanje opismenjavanja i informacijskog opismenjavanja“ (ibid.: 16). Uz to, u spomenutim *Smjernicama* ističe se da „uloga narodne knjižnice postaje posrednička, knjižnica postaje elektronički prijelaz digitalnim informacijama i pomaže građanima da premoste 'digitalni jaz' koji ih dijeli od bolje budućnosti. Uloga knjižničara sve više postaje uloga 'informacijskog navigatora' koji osigurava da korisnik dobije pravu i pouzdanu informaciju“ (ibid.: 57). Knjižnice svojim radom prate društvene promjene, a velika važnost pridaje se prepoznavanju potreba korisnika te pokretanju usluga i programa koji će im pružati informacijsku i informatičku podršku tijekom cijelog života.

2. Informacijske i informatičke potrebe članova Knjižnice Božidara Adžije

Knjižnica Božidara Adžije narodna je i znanstvena knjižnica specijalizirana za društveno-humanističke znanosti, a djeluje u mreži zagrebačkih narodnih knjižnica. Po namjeni i sadržaju fonda građe Knjižnica ima veliku važnost za studente i stručnjake koji se bave istraživačkim radom. Naime, najbrojniju dobnu skupinu korisnika Knjižnice Božidara Adžije čine osobe mlađe odrasle dobi između 20 i 29 godina, a njihov udio čini čak 27 % svih korisnika Knjižnice.

Knjižničari djeluju kao informacijski stručnjaci i njihovo poslanje u društvenoj zajednici nalaže da svojim korisnicima u danom trenutku pruže relevantnu informaciju te da im, ako za to postoji potreba, održe kraći oblik edukacije u sferi informacijske i informatičke pismenosti. Studenti se susreću s problemima pri citiranju i oblikovanju seminarskih, završnih i diplomskih radova, često ne mogu pronaći relevantnu literaturu, rijetko se koriste

naprednim pretraživanjem prilikom traženja literature te odustanu i zatraže pomoć knjižničara nakon prvih poteškoća u pretraživanju. Osobe starije životne dobi nerijetko osjećaju strah prilikom korištenja novih tehnologija, teško hvataju korak s brzim tehnološkim promjenama te se rijetko samostalno koriste sve naprednijom informacijsko-komunikacijskom tehnologijom.

Prema *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice* „knjižnično osoblje mora djelovati kao informacijski navigator kako bi pomoglo korisnicima svih dobnih skupina da se na najučinkovitiji način koriste informacijsko-komunikacijskom tehnologijom, a treba razviti i programe za obrazovanje korisnika“ (ibid.: 54). U današnje doba informacijska pismenost nije moguća bez informatičke pismenosti koja pojedincu „omogućuje razumijevanje tehnike rukovanja računalom i dostupnim alatima i programima“ (Katić, 2011: 230). Knjižnica Božidara Adžije uočila je potrebu za pokretanjem nove usluge kojom bi se korisnicima olakšalo snalaženje u prostoru Knjižnice, i virtualnom i fizičkom, ali i olakšalo svakodnevno korištenje informacijsko-komunikacijskom tehnologijom. Stvaranje, dijeljenje, pretraživanje, oblikovanje informacija i upoznavanje s osnovama informacijsko-komunikacijske tehnologije samo su neki od temelja usluge *Posudite knjižničara*.

3. Usluga *Posudite knjižničara*

Odgovarajući na potrebe svojih članova, Knjižnica Božidara Adžije u studenom 2021. godine pokreće *Posudite knjižničara*, uslugu stručne pomoći u području informacijske i informatičke pismenosti. Zasniva se na individualnim edukacijskim sesijama tijekom kojih je korisnicima usluge osigurana pomoć u pretraživanju i snalaženju u informacijskim sustavima poput kataloga Knjižnica grada Zagreba, bazama podataka i sličnim informacijskim izvorima te korištenju informacijsko-komunikacijske tehnologije. Osobnim pristupom i stručnom pomoći Knjižnica Božidara Adžije svojim korisnicima i članovima pomaže u prevladavanju izazova vremena u kojima žive i djeluju. Samim time, potiče ih na istraživanje, otkrivanje i stjecanje novih znanja koja mogu primijeniti u vlastitom životu, ali i prenositi drugima (*Posudite knjižničara*, Knjižnica Božidara Adžije, n. d.).

Korisnici usluge mogu naučiti kako pronaći željenu informaciju, koristiti se knjižničnim katalogom i pretraživati baze podataka, pronaći relevantnu literaturu, napisati životopis i motivacijsko pismo, oblikovati tekstualni i grafički sadržaj, strukturirati i oblikovati seminarski, završni i diplomski rad te svladati korištenje uređaja informacijsko-komunikacijske tehnologije (mobitel, tablet ili prijenosno računalo). Cilj je ove usluge pružiti korisnicima, ovisno o prethodnim znanjima, edukaciju u području informacijske i informatičke pismenosti kroz rješavanje problemskog zadatka koji postave pri upitu. Uz to, kao ciljevi usluge postavljeni su i poticanje istraživačkog duha kod korisnika, kao i poticanje

čitanja. Naposljetku, važnost ove usluge očituje se u privlačenju novih korisnika koji će Knjižnicu vidjeti kao mjesto gdje mogu steći znanja primjenjiva u svakodnevnom životu, ali i produbiti znanja koristeći se građom koju Knjižnica posjeduje. Približavanje knjižnice korisnicima kao mjesta u kojem mogu istraživati, opuštat se i biti kreativni dio je vizije knjižnica koje teže da budu prepoznate i vidljive u svom okruženju kao središta znanja, pristupačnosti, informiranja i obrazovanja.

Ciljana skupina korisnika usluge *Posudite knjižničara* jesu studenti i osobe mlađe životne dobi te osobe starije životne dobi. Oblikovanje ove usluge prema potrebama korisnika i njihovoj dobnoj skupini očituje se individualnim pristupom u planiranju i pripremi svake edukacijske sesije, ovisno o prethodnim znanjima korisnika, što je rezultat različitih potreba dobnih skupina kao i kompleksnosti njihovih upita i zahtjeva. U interesu je svih knjižnica, kao i njihovih zaposlenika, da korisnici prepoznaju knjižnicu kao mjesto na kojem mogu steći općenita znanja važna za svakodnevni život, ali i specifična za određene situacije u njihovu životu. Naglasak se također stavlja na korisnika koji nakon korištenja ove usluge stječe znanja koja može podijeliti s drugim potencijalnim korisnicima. Privlačenje korisnika ovakvim edukativnim uslugama uvelike može pripomoći u shvaćanju knjižnice kao institucije čiji je cilj ponuditi mnogo više od posudbe knjiga.

Usluga se promovira u fizičkom i virtualnom prostoru Knjižnice. Za potrebe virtualne promocije izrađena je mrežna stranica koja osim potrebnih informacija o usluzi sadržava i Googleov obrazac za prijavu korištenja usluge. Uz to, usluga se redovito oglašava na Facebook stranici Knjižnice: KGZ-Knjižnica Božidara Adžije. Promocija usluge u fizičkom prostoru provodi se na Informativno-posudbenom odjelu Knjižnice Božidara Adžije pomoću letaka koji sadržavaju opis usluge, a ujedno služe i kao tiskani obrazac za prijavu (slika 1). Uz tiskane letke u Knjižnici je postavljen i informativni plakat koji korisnike poziva na korištenje usluge.

Slika 1. Letak za uslugu *Posudite knjižničara*



ŠTO JE TO „POSUDITE KNJIŽNIČARA“?

„Posudite knjižničara“ je usluga Knjižnice Božidara Adžije koja Vam nudi stručnu pomoć u području informacijske i informatičke pismenosti. Usluga se temelji na edukacijskim sesijama u kojima se korisniku nudi individualna pomoć u korištenju informacijsko-komunikacijske tehnologije kao i pomoć u pretraživanju i snalaženju u informacijskim sustavima poput kataloga Knjižnice, baza podataka i ostali informacijskih izvora. Osobni pristup i stručna pomoć, koju ovaj program nudi, važni su za razvoj informacijske i informatičke pismenosti korisnika jer ih se potiče na istraživanje, otkrivanje i stjecanje novih znanja koje mogu prenositi drugima. Knjižnica kroz ovu uslugu nastoji odgovoriti na izazove vremena u kojemu njezini članovi i korisnici žive i djeluju.

ŠTO MOŽETE NAUČITI?

- Kako koristiti e-poštu.
- Kako pronaći željenu informaciju.
- Kako koristiti knjižnični katalog.
- Kako pronaći relevantnu literaturu.
- Kako napisati životopis i motivacijsko pismo.
- Kako oblikovati tekstualni i grafički sadržaj.
- Kako oblikovati seminarSKI, završni i diplomski rad. Kako riješiti problem s tehnologijom koju koristite.

KOLIKO TRAJE EDUKACIJA?

Edukacija korisnika, koji rezervira termin kod knjižničara, održava se radnim danima u prostoru Knjižnice i traje 60 minuta. Ovisno o kompleksnosti zahtjeva korisnika i problema s kojim se susreće, edukacija može trajati i dulje.

KAKO REZERVIRATI TERMIN?

Rezervaciju termina moguće je dobiti ispunjavanjem obrasca na mrežnoj stranici ili tiskanog obrasca koji možete zatražiti na informativno - posudbenom odjelu Knjižnice Božidara Adžije.

ŠTO JOŠ TREBATE ZNATI?

Potrebno je biti član Knjižnica Grada Zagreba i biti stariji od 18 godina kako biste sudjelovali u programu. Knjižnica će nastojati osigurati svu potrebnu tehničku podršku pri održavanju edukacija. Termin održavanja edukacije potrebno je rezervirati dva radna dana ranije kako bismo mogli pripremiti edukativne sadržaje. Ako zakasnite na termin edukacije 15 ili više minuta, a pritom ne obavijestite knjižničara, rezervacija se otkazuje.

knjiznica.bozidara.adzije@kgz.hr

Slika 1. Letak za uslugu *Posudite knjižničara*

Nakon ispunjavanja obrasca za prijavu knjižničar zadužen za provođenje usluge kontaktira s korisnikom te dogovara termin održavanja edukacije. Individualna edukacijska sesija traje 60 minuta i održava se u prostoru Knjižnice Božidara Adžije. Problemski zadaci vezani za korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije mogu se rješavati na uređajima samih korisnika (prijenosno računalo ili mobilni uređaj), a na raspolaganju su i korisnička računala u Knjižnici. Edukacija može trajati i duže od 60 minuta ili se podijeliti na nekoliko edukacijskih sesija, ovisno o složenosti zahtjeva korisnika i problema s kojim se susreće te prethodnim znanjima s kojima korisnik dolazi. Dok mlađi odrasli korisnici brže primjenjuju dobivena znanja, korisnicima starije životne dobi više odgovara sporiji tempo održavanja edukacije, kao i veća posvećenost postavljanju temeljnih znanja za rješavanje problemskih zadataka.

Ciljevi svake individualne edukacijske sesije jesu rješavanje problemskog zadatka uz pomoć knjižničara te osposobljavanje korisnika za samostalan rad. Edukacija se smatra uspješno provedenom kada korisnik stekne nova znanja i vještine te ih samostalno primjenjuje tijekom edukacijske sesije.


Provedba ovakve usluge od knjižničara zahtijeva visoku razinu nekoliko različitih kompetencija. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011: 79) zagovaraju premisu da su „očekivanja od knjižnice sve raznolikija, pa se od osoblja zahtijevaju specifične vještine koje nadilaze općeniti opis poslova. Kompetencije za usvajanje tih vještina mogu se naučiti kroz praksu, stalno usavršavanje ili na temelju prijašnjeg iskustva. Vještine se osoblja tradicionalno odnose na praksu i postupke u organizaciji, no sada su sve više vezane uz tehnologiju, korisničke usluge i vještine u međuljudskim odnosima“. S jedne strane, knjižničar mora imati visoku razinu poznavanja informacijsko-komunikacijske tehnologije te kontinuirano pratiti razvoj i trendove na svjetskoj razini. Uz to, mora imati visoku razinu znanja o pretraživanju svih vrsta baza podataka i pronalasku informacija. Prema Stipetić Šušak (2016: 101) „stalno učenje te praćenje stalnih promjena u otvorenom pristupu interneta preduvjet su formiranja dobrog informacijskog stručnjaka, aktivnog sudionika u izgradnji kvalitetnog budućeg društva“. Naposljetku, izuzetno je važno da knjižničar njeguje pedagoške kompetencije jer rješavanje problemskih zadataka zahtijeva didaktičku i metodičku pripremu materijala za rad i provođenje usluge.

Osim navedenih kompetencija bitno je da knjižničar pri provođenju usluge slijedi nekoliko temeljnih načela. Najvažnije je načelo procjena predznanja korisnika usluge. Korisnici se najčešće prvi put susreću s problemskim zadatkom pa je bitno postaviti dobre teorijske temelje na kojima će korisnik graditi znanje i ubuduće samostalno rješavati problemski zadatak. Poseban naglasak stavlja se na odgovornost knjižničara u pripremi sesije jer posebni problemski zadaci zahtijevaju i predradnje, npr. pri edukaciji o korištenju sustava e-Građani knjižničar mora posebno naglasiti da korisnik usluge treba doći s podacima za registraciju, dobivenim u drugim institucijama. Veliku ulogu u uspješnom odrađivanju edukacijske sesije određuje sposobnost knjižničara da procijeni tempo i brzinu provođenja edukacije i davanje novih znanja. Prebrz tempo preopteretio bi korisnika prekobrojnim informacijama, što bi posljedično dovelo do smanjene motivacije za učenjem i usvajanjem novih znanja. K tome, osoban pristup svakom korisniku usluge iznimno je važan čimbenik koji ovu uslugu čini uspješnom, što ističe i Machala (2015: 230) naglašavajući komunikacijske vještine kao najvažniju generičku kompetenciju po mišljenju knjižničara. Zadaća je knjižničara da uspostavi sigurnu zonu u kojoj se korisnici usluge neće osjećati loše zbog manjka znanja o problemskom zadatku. Osobnim, prije svega ljubaznim pristupom uz jasnu i razgovijetnu komunikaciju, Knjižnica ostvaruje jednu od svojih uloga, a to je podrška cjeloživotnom obrazovanju.

4. Evaluacija usluge

Uslugu je od njezina pokretanja u studenom 2021. godine koristilo 20 osoba, od toga su 3 osobe bile mlađe odrasle dobi, preostalih 17 starije životne dobi. Sve osobe bile su ženskog spola. Dvije korisnice uslugom su se koristile nekoliko puta, jedna korisnica dva puta, a druga je zatražila čak 4 edukativne sesije. Svaka korisnica došla je sa specifičnim potrebama i problemskim situacijama. Korisnice su najviše pomoći trebale s korištenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije: kako se koristiti novim mobitelom, kako skinuti aplikacije za komunikaciju, kako postaviti pretinac vlastite e-pošte na prijenosni uređaj (mobitel, tablet ili prijenosno računalo) te kako se registrirati u sustav e-Građani i njime se koristiti. Svaka provedena edukacijska sesija dovela je korisnice do postavljenog krajnjeg cilja i uspješno je provedena.

Na kraju svake edukacijske sesije korisnik usluge ispunjava tiskani obrazac za vrednovanje ishoda edukacije (slika 2). Cilj je obrasca ispitati zadovoljstvo korisnika pruženom uslugom. Osim što su kvantitativni i kvalitativni pokazatelji iz formulara iznimno važan pokazatelj za daljnji smjer razvoja usluge, knjižničar dobiva povratnu informaciju jesu li edukacijom ispunjena očekivanja korisnika, kao i prijedlog na koji način poboljšati provedbu usluge.

POSUDITE KNJIŽNIČARA 

OBRAZAC ZA VREDNOVANJE ISHODA EDUKACIJE

NA SKALI OD 1 (U POTPUNOSTI SE NE SLAŽEM) DO 5 (U POTPUNOSTI SE SLAŽEM)
OZNAČITE ŠTO MISLITE O SLJEDEĆIM TVRDNJAMA.

	1	5
KOMUNIKACIJA KNJIŽNIČARA BILA JE JASNA I RAZGOVIJETNA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
POPRTNI MATERIJALI POMOGLI SU MI PRI PRAČENJU EDUKACIJE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ODGOVARALI SU MI BRZINA I TEMPO EDUKACIJE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KNJIŽNIČAR JE ODGOVORIO NA SVA MOJA PITANJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KORISTIT ĆE MI ZNANJE USVOJENO NA EDUKACIJI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EDUKACIJA JE TRAJALA PREKRATKO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KNJIŽNICA JE MJESTO GDJE ŽELIM UČITI I PROŠIRITI ZNANJE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OČEKIVAO/LA SAM VIŠE OD EDUKACIJE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ZADOVOLJAN/NA SAM ISHODOM EDUKACIJE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MOLIMO VAS, OSTAVITE KRATAK OSVRT NA PROVEDENU EDUKACIJU TE PREDLOŽITE NA KOJI NAČIN BISMO MOGLI POBOLJŠATI USLUGU.

Slika 2. Obrazac za vrednovanje ishoda edukacije

Obrazac sadrži 9 tvrdnji koje korisnici mogu označiti brojevima od 1 do 5. Broj 1 označava da se korisnik u potpunosti ne slaže s tvrdnjom, dok broj 5 donosi potpuno slaganje s tvrdnjom.

Prvu tvrdnju *Komunikacija knjižničara bila je jasna i razgovijetna* svih 20 korisnica označilo je ocjenom 5, odnosno u potpunosti su se slagale s tom tvrdnjom. Uz nju, sve su korisnice sljedeće tvrdnje označile ocjenom 5: *Odgovarali su mi brzina i tempo, Knjižničar je odgovorio na sva moja pitanja, Koristit će mi znanje usvojeno na edukaciji, Knjižnica je mjesto gdje želim učiti i proširiti znanje te Zadovoljan/na sam ishodom edukacije.*

Tvrdnju *Popratni materijali pomogli su mi pri praćenju edukacije* 18 od 20 korisnica označilo je ocjenom 5, odnosno u potpunosti su se slagale s tom tvrdnjom. Jedna korisnica označila je tvrdnju ocjenom 3, odnosno složila se s tom tvrdnjom. Jedna korisnica tvrdnju je označila ocjenom 1, odnosno u potpunosti se nije slagala s njom.

Tvrdnju *Edukacija je trajala prekratko* 17 korisnica označilo je ocjenom 5, odnosno u potpunosti su se slagale s tom tvrdnjom. Preostale 3 korisnice usluge s tvrdnjom se u potpunosti nisu slagale.

Unatoč usmeno iskazanom zadovoljstvu uslugom, na evaluacijskom listiću 16 korisnica tvrdnju *Očekivao/la sam više od edukacije* označilo je ocjenom 5, odnosno u potpunosti su se slagale s tom tvrdnjom. Jedna korisnica označila ju je ocjenom 4, a preostale 3 korisnice usluge s tvrdnjom se u potpunosti nisu slagale. Budući da su rezultati tvrdnje *Očekivao/la sam više od edukacije* devijantni u odnosu na druge, odnosno da pokazuju značajno niže rezultate, jedno je od mogućih objašnjenja to da je ta tvrdnja pogrešno formulirana, što će se uzeti u obzir pri budućem kreiranju evaluacijskih upitnika.

Neovisno o tome, vrednovanjem ishoda edukacijskih sesija možemo zaključiti da su korisnice iznimno zadovoljne uslugom koju su zatražile, ali da pojedini aspekti usluge za manji broj korisnica nisu bili zadovoljavajući, na primjer, trajanje edukacije većini je korisnica bilo prekratko. Knjižničari su svjesni da jedna edukacijska sesija često nije dovoljna za potpuno prevladavanje svih zapreka u korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija te potiču korisnike da zatraže novi termin kako bi se odgovorilo na sve njihove potrebe. Osim odličnih ocjena koje su korisnice ostavile ispunjavajući obrazac, važnost ove usluge ističe i opetovano vraćanje istih korisnica s drugim problemskim zadacima. Korisnice su prepoznale kvalitetu usluge, ali i knjižničara koji ulažu velike napore u ostvarivanje ciljeva cjeloživotnog obrazovanja. Usluga *Posudite knjižničara* potvrdila je važnu sveobuhvatnu ulogu knjižnice u životu pojedinca. Velika uspješnost usluge poticaj je na daljnji razvoj, ne samo spomenute usluge već i ostalih programa i usluga koje Knjižnica Božidara Adžije provodi i razvija.

5. Zaključak

Korisničke potrebe mijenjaju se sukladno promjenama u društvu. Živimo u doba sve lakše dostupnosti svih vrsta informacija i izrazito brzog razvoja informacijsko-komunikacijske tehnologije. Unatoč tome što se time život olakšava, mnoge osobe teško hvataju korak s golemim pomacima koji se odvijaju u sve kraćem vremenu. Zbog toga knjižnice nikad nisu imale veću ulogu u procesu potpore cjeloživotnom obrazovanju. Knjižničari prepoznaju veliku potrebu za uslugama pomoću kojih će pružiti stručnu pomoć u prevladavanju poteškoća suvremenog života s kojima se njihovi korisnici suočavaju. Odgovarajući na tu potrebu, Knjižnica Božidara Adžije pokrenula je *Posudite knjižničara*, uslugu stručne pomoći u području informacijske i informatičke pismenosti, utemeljenu na individualnim edukacijskim sesijama. Vrednovanje ishoda edukacijskih sesija od strane korisnica pokazalo je visoku razinu zadovoljstva, ali i skrenulo pozornost na mogućnosti poboljšanja pojedinih aspekata usluge. Korisnice su pozitivno ocijenile način komunikacije i rad knjižničara zaduženog za uslugu te dobivene popratne materijale, a jedina je zamjerka prekratko trajanje individualnih sesija. Zaključci proizašli iz rezultata evaluacijskog obrasca usluge *Posudite knjižničara* jasno upućuju na potrebu za ovakvom uslugom među članovima Knjižnice Božidara Adžije, a služe i kao izvor informacija za daljnji razvoj i poboljšanje usluge.

Literatura

1. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011) Koontz, C. i Gubbin, B. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
2. Katić, M. (2022) Digitalne kompetencije knjižničnih djelatnika Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 65(2), str. 227–245. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/download/967/812> [01.04.2024.]
3. Lau, J. (2011) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
4. Machala, D. (2015) *Knjižničarske kompetencije: pogled na razvoj profesije*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada : Nacionalna i sveučilišna knjižnica.
5. *Posudite knjižničara* (n. d.) Knjižnica Božidara Adžije. Knjižnice grada Zagreba. Dostupno na: <https://www.kgz.hr/hr/knjiznice/knjiznica-bozidara-adzije/usluge-10007/posudite-knjiznicara/58689> [03.04.2024.]
6. Stipetić Šušak, J. (2016) Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 59(3–4), str. 93–102.