

# Uloga knjižnice u znanosti i kulturi

---

Vulić, Adriana

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Department of Cultural studies / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Odjel za kulturologiju**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:156:257330>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-07**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the diploma theses of the Department of Cultural Studies, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek](#)



**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA  
U OSIJEKU  
ODJEL ZA KULTUROLOGIJU**

**ZAVRŠNI RAD**

Osijek, 5. 9. 2016.

---

Adriana Vulić

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA  
U OSIJEKU  
ODJEL ZA KULTUROLOGIJU**

**ZAVRŠNI RAD**

**TEMA: ULOGA KNJIŽNICE U ZNANOSTI I  
KULTURI**

**PRISTUPNIK: ADRIANA VULIĆ**

Osijek, 5. 9. 2016.

Adriana Vulić

---

**ODJEL ZA KULTUROLOGIJU**

**ZAVRŠNI RAD**

**Znanstveno područje: Društvene znanosti**

**Znanstveno polje: Informacijske i komunikacijske znanosti**

**Znanstvena grana: Knjižničarstvo**

**Prilog:**

**Izrađeno:**

**Primljeno:**

**MENTOR:**

**Doc. dr. sc. Željko  
Pavić**

**KOMENTOR:**

**Mj:**

**Broj priloga:**

**PRISTUPNIK:**

**Adriana Vulić**

**Mentor:**

Doc. dr. sc. Željko Pavić

---

**Predsjednik odbora za završne  
i diplomske ispite:**

Izv. prof. dr. sc. Jasmina Lovrinčević

---

## Sadržaj

|   |    |
|---|----|
| 1. UVOD .....   | 5  |
| 2. INFORMACIJSKA DJELATNOST U KNJIŽNICI .....                       | 7  |
| 2.1. Osnovni pojam: informacija .....                               | 7  |
| 3. ULOGA BIBLIOTEKARA KAO INFORMATORA .....                         | 8  |
| 3.1. Definiranje i kategorizacija korisnika.....                    | 10 |
| 3.2. Sadržaji i oblici rada na obrazovanju korisnika.....           | 10 |
| 3.3. Usmjeravanje korisnika .....                                   | 10 |
| 3.4. Poučavanje korisnika .....                                     | 11 |
| 4. ORGANIZACIJA I DJELATNOSTI INFORMACIJSKE SLUŽBE U KNJIŽNICI..... | 13 |
| 4.1. Izravne djelatnosti .....                                      | 13 |
| 4.2. Neizravne djelatnosti.....                                     | 13 |
| 4.3. Informacijski upiti.....                                       | 14 |
| 4.4. Komuniciranje bibliotekara s korisnikom .....                  | 15 |
| 5. IZVORI INFORMACIJA U KNJIŽNICI.....                              | 18 |
| 6. ODNOSI S JAVNOŠĆU.....   | 20 |
| 6.1. Sadržaj i metode rada.....                                     | 21 |
| 7. PRAĆENJE I OCJENA RADA INFORMACIJSKE SLUŽBE.....                 | 22 |
| 7.1. Praćenje učinkovitosti rada .....                              | 22 |
| 8. ZAKLJUČAK.....   | 25 |
| 9. LITERATURA.....  | 26 |

## 1. UVOD

Povijest knjižnica prati povijest knjige jer je zajedno s potrebom za pisanjem i zapisivanjem nastajala i želja da se napisano sačuva na odgovarajućemu mjestu. Umnožavanjem i prikupljanjem zapisa uočavala se potreba za prikladnim smještajem pohranjene građe, ali i za pomagalima kojima bi se brzo pronalazio određeni primjerak. Tako su nastajale knjižnice, mjesta u kojima se pohranjivala i organizirano smještala veća ili manja količina zapisa radi njihova čuvanja i korištenja.

Riječ *knjižnica* izravno proizlazi iz riječi *knjiga*. *Biblioteka*, istoznačnica za knjižnicu, nastala je od dvije grčke riječi: *biblion* - knjiga i *theke* - pohrana, spremište. Osnovno im je značenje isto - spremište knjiga, ali suvremeno određenje pojma *knjižnica* obuhvaća ustanovu koja prikuplja, sređuje, čuva i daje na korištenje knjižničnu građu te pruža raznolike knjižnične usluge svojim korisnicima. I jednoj i drugoj riječi, međutim, svojstvena je i višeznačnost. Tako *knjižnica/biblioteka* označuje: zgradu ili prostorije u kojima su smještene knjige i u kojima se korisnicima nude raznolike knjižnične usluge; zbirku knjiga i druge građe (npr. privatna knjižnica/biblioteka, javna knjižnica/biblioteka) koja ne mora biti uređena prema načelima knjižničarske struke; nakladničku cjelinu (zbirku), poput npr. Biblioteke Hit, Knjižnice Matice hrvatske ili Philosophische Bibliothek.

Riječ *biblioteka* susreće se često u naslovima starih časopisa i u značenju bibliografija, osobito u prvim bibliografijama (npr. u Gesnerovoj bibliografiji *Bibliotheca universalis*, Draudovoj bibliografiji *Bibliotheca librorum germanicorum classica*). Budući da je uobičajeno svaku zbirku knjiga nazivati i knjižnicom/bibliotekom, valja nam odrediti knjižnicu u institucionalnom smislu. To nije lako i ne može se postići kratkom definicijom. Mi ćemo knjižnicu (engl. *Library*, njem. *Bibliothek* i *Bücherei*, tal. *la biblioteca*, franc. *bibliothèque*, rus. *biblioteka*) odrediti 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.

U toj su definiciji izrijekom navedeni zadaci svake knjižnice: sustavan i neprestan odabir knjižnične građe; sređivanje i stručna obradba knjižnične građe; logičan i primjeren smještaj knjižnične građe; čuvanje i zaštita knjižnične građe; davanje na korištenje knjižnične građe; davanje obavijesti o knjižničnoj građi u jednoj knjižnici ili u više njih.

To su osnovni zadaci koji i vrijede za svaku knjižnicu, a prema vrsti knjižnice pojavljuju se i posebni zadaci. Teorija knjižničarstva razlikuje nekoliko vrsta knjižnica i njihove podvrste. Kriteriji prema kojima se knjižnice razvrstavaju različiti su, no u praksi se najčešće kombiniraju. Knjižnice se, naime, razlikuju s obzirom na svoje osnivače odnosno s obzirom na svoju samostalnost ili podređenost matičnoj ustanovi (samostalne knjižnice ili knjižnice u sastavu), s obzirom na otvorenost većoj ili manjoj zajednici korisnika (javne ili otvorene knjižnice, poluotvorene knjižnice i knjižnice zatvorena tipa), s obzirom na način korištenja knjižnične građe (posudbene knjižnice, priručne/referentne knjižnice i mješovite knjižnice), i s obzirom na vrstu građe koju prikupljaju (znanstvene, općeobrazovne, dječje, glazbene i slično). UNESCO-va tipologija, koja se zasniva na dvama osnovnim kriterijima - kriteriju građe i kriteriju otvorenosti, razlikuje: nacionalne knjižnice; visokoškolske knjižnice; općeoznanstvene knjižnice (koje nisu ni nacionalne ni sveučilišne); narodne (pučke) knjižnice; školske knjižnice i specijalne knjižnice.

## 2. INFORMACIJSKA DJELATNOST U KNJIŽNICI

### 2.1. Osnovni pojam: informacija

Sasvim je sigurno da je jedan od najviše i najčešće korištenih pojmova upravo pojam informacije (obavijesti). Informacija je poruka koja se koristi u komunikacijskom procesu da bi predstavila skup podataka ili pojmova sa svrhom smanjivanja neizvjesnosti, odnosno povećavanja znanja primatelja.<sup>1</sup> Iz različitih se razloga danas pod tim pojmom objedinjuju sami znakovi, odnosno podatci i njihovo značenje. Podatkom podrazumijevamo činjenicu, zamisao ili uputu prikazanu znakovima, tj. formaliziran način pogodan za prijenos, tumačenje, te za ljudsku i strojnu obradbu<sup>2</sup> (npr. slova i brojke). Davanje značenja, odnosno tumačenje podatka prepušta se primatelju poruke koji ujedno određuje je li neki podatak za njega informacija ili ne, točnije, zadovoljava li on njegovu potrebu da nešto dozna, ustvrdi ili odredi. Možemo to nazvati relevantnom informacijom. Podatci postaju informacijom tek kada ih usvoji osoba kojoj su potrebni. Da bi se dobivena informacija pretvorila u znanje, potrebno je da primatelj do kraja razumije i dovede u vezu s korpusom znanja kojim raspolaže. Važno je da knjižničar razlikuje prethodno spomenute pojmove i mehanizme jer bez toga ne bi mogao obavljati svoje dužnosti, odnosno ulogu osobe koja korisniku pomaže da dođe do informacija i do znanja.

---

<sup>1</sup> Prema međunarodnom standardu ISO 5127/1, definicija je neznatno modificirana. Taj se standard uglavnom koristi i za definiciju dokumenata i dokumentacijskog centra.

<sup>2</sup> Definicija pod natuknicom Informacija. // Opća enciklopedija Jugoslavenskog leksikografskog zavoda. 3. izd. Zagreb: JLZ, 1977. Sv. 3., str. 624.



### 3. ULOGA BIBLIOTEKARA KAO INFORMATORA

Uloga bibliotekara (knjižničara) mijenja se u skladu s promjenama u okolini knjižnice, posebno u dokumentaciji i ostalim segmentima „informatijske industrije“. Postoji više pristupa problemu određivanja i definiranja pojedinih sudionika njihove uloge u toj „industriji“. Katz smatra da joj danas, uz ostale sudionike, pripadaju svakako:

- ✘ Izdavači knjiga, časopisa i ostale literature
- ✘ Izdavači baza podataka (online i na CD-ROM-u)
- ✘ Informatijski servisi i privatni informatijski poduzetnici (brokeri)
- ✘ Televizija i ostali masovni mediji
- ✘ Proizvođači računala i softvera
- ✘ Knjižnice i bibliotekari
- ✘ Krajnji korisnici koji informaciju dobivaju direktno ili putem nekog posrednika (knjižnice ili informatijskog poduzetnika ili servisa) (Katz 2002, 78)

Od vremena prosvjetiteljstva pa sve do 60-ih godina ovoga stoljeća, informacija se u načelu smatrala javnim dobrom koje bi, bez novčane naknade, trebalo biti dostupno svakome. Široka primjena informatijske i komunikacijske tehnologije donijela je nove troškove koje država često nije voljna ili ne može pokrivati pa se informacija mora sve više prodavati kao roba. S vremenom se u taj posao uključila i nova djelatnost privatnih informatijskim poduzetnika koje neki nazivaju i bibliotekari slobodne profesije (eng. *freelance librarians*). To su informatijski stručnjaci koji često imaju višegodišnje radno iskustvo u knjižničarstvu. Djeluju samostalno kao privatni poduzetnici i daju cjelovite informatijske usluge (npr. popise literature i kopije primarnih dokumenata) uz naplatu. Tako konkuriraju bibliotekarima koji radeći u javnim (narodnim i znanstvenim) knjižnicama zastupaju najšire slojeve korisnika i bore se da osiguraju što je moguće širu dostupnost informatijskih usluga korisnicima bez naplate. Dakle, radi se o dvama ekstremnim pristupima u istoj djelatnosti. Međutim, da bi bibliotekari u novom informatijskom okruženju mogli zadovoljiti nove potrebe i održati se u oštroj konkurenciji, oni se moraju truditi da bolje razviju dosadašnje, a usvoje i nove vještine.

Svaki bibliotekar danas treba biti osposobljen za:

- ✘ Prikupljanje spoznaja o ukupno dostupnim informacijskim izvorima i procjenu vjerojatnosti uspjeha određene strategije pretraživanja u određenoj situaciji
- ✘ Djelotvorno organiziranje podataka i informacija za korištenje
- ✘ Korištenje niza informacijskih tehnologija, od tiska preko audiovizualnih medija do računala
- ✘ Razumijevanje korisnika i za zadovoljavanje njihovih informacijskih potreba. Uz navedene osobine, Katz ovdje poželjnim osobinama drži i sposobnost imaginacije i prosudbe, ustrajnost, točnost, temeljitost i urednost. (Katz 1987, 31)

Zbog sve veće količine informacija, bibliotekar stalno treba imati na umu što se od njega traži kako bi postao što bolji selektor. Svaki je bibliotekar, naime, posrednik između velike količine zapsanoga znanja i mogućih korisnika tog znanja kojima prigodom formuliranja zahtjeva ta količina često izgleda nepregledna i nedokučiva. Korisnik od bibliotekara i očekuje da mu ovaj bude aktivni informacijski vodič. Bibliotekarevo stručno znanje ne može očitovati kao potpuno znanje svih predmeta, ono što se u prvom redu očituje u poznavanju izvora i strategija pretraživanja, te u bibliotekarevoj spremnosti da se uživi u položaj korisnika. U velikoj knjižnici bibliotekar dnevno dolazi u kontakt s raznim ljudima i, odgovarajući na njihove informacijske potrebe, stalno uči i upoznaje svijet svojih korisnika.

Zadaća knjižnica, dakako, nije samo osiguravanje dostupnosti znanja, već one imaju i mnoštvo drugih zadaća. Jedna od istaknutih zadaća je i ponuda literature za zabavu i rekreaciju, no u tom su pogledu knjižnicu značajnu konkurenciju dobile u televiziji.

### 3.1. Definiranje i kategorizacija korisnika

Pojam *korisnik* posljednjih je desetljeća dobio znatno šire značenje pa danas, uzimajući u obzir spoznaje o tome koriste li pojedinac ili organizacija informacijske usluge razlikujemo<sup>3</sup>:

- ✘ Potencijalnog korisnika, tj. onoga koji ne koristi neku knjižnicu, ali bi ona mogla odgovoriti na njegove informacijske potrebe; često takav pojedinac ne zna da knjižnica postoji, odnosno što ona radi
- ✘ Naslućenog korisnika, tj. onog koji ima pristup knjižničnim službama, ali ih ne koristi
- ✘ Stvarnog korisnika, tj. onog koji koristi usluge informacijske službe

### 3.2. Sadržaji i oblici rada na obrazovanju korisnika

Knjižnice nastoje poučavati korisnike kako bi im pomogle pri uklanjanju osobnih prepreka u korištenju knjižničnih usluga i na taj način ujedno stvorile najbolje moguće uvjete za davanje optimalnih usluga. Zbog toga se obrazovanje korisnika, kao nezaobilazna sastavnica, ugrađuje upravo u rad informacijske službe, a obavijesti koje ona povratno dobije od korisnika pridonose i ukupnoj organizaciji knjižnice. Time se ujedno postiže da dobro organizirana knjižnica djeluje već sama po sebi instruktivno, a napose u slučajevima kada korisnik ne traži neposredan kontakt s bibliotekarom, već, primjerice, sam želi pregledati građu na slobodnom pristupu.

### 3.3. Usmjeravanje korisnika

Svrha i ciljevi usmjeravanja su da korisnik:

- ✘ Postane svjestan da knjižnica postoji, bude upoznat s onim što ona sadrži i njezinim radnim vremenom
- ✘ Bude osposobljen da uoči gdje su knjige, priručnici, priručna zbirka i pojedine knjižnične službe

---

<sup>3</sup> Usp. Wersig, Gernot. Informationstätigkeit.// Laisipen, Klaus et. Al. Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 2. izd. Munchen: Saur, 1980. str. 161. Podjela informacijskih kanala korisnika preuzeta je iz te knjige

- ✘ Zna koristiti abecedni i stvarni katalog
- ✘ Zna ispuniti najčešće korištene obrasce i obaviti sve potrebne postupke za posudbu, odnosno korištenje knjiga, časopisa i druge građe na sve moguće načine
- ✘ Bude općenito osposobljen koristiti knjižnicu i da ima u nju i u knjižnično osoblje puno povjerenje

Bibliotekari već dugo izrađuju vodiče i putokaze po knjižnici, ali često znatno s manje uspjeha od tržišno orijentiranih organizacija, poput robnih kuća, banaka, itd. Donald Davinson upozorava da bi bibliotekari pri izradi takvih pomagala trebali svakako imati na umu da dobar sustav putokaza i oznaka u knjižnici smanjuje potrebu za brojnim upitima isključivo orijentacijske prirode (Davinson 1981, 101). S obzirom da danas i u tome može pomoći elektronika i audiovizualna tehnologija, valja se sve više usmjeravati i na tehnološke inovacije.

### 3.4. Poučavanje korisnika

Potrebno je ponajprije na sveučilištu i ostalim višim i visokim školama, a odvija se u dvije etape:

1. Uvodnoj, na dodiplomskoj razini

2. Specijalističkoj, na poslijediplomskoj razini. Tu se korisnika naročito uči kako se pretražuju kazala, časopisi sažetaka, baze podataka, posebni katalozi i slično.

Organizirano poučavanje treba omogućiti da se korisnik upozna s:

- ✘ Procesom tijeka informacija od pošiljatelja do primatelja
- ✘ Različitim informacijskim kanalima, njihovim mogućnostima, prednostima i nedostacima
- ✘ Mogućnostima odabira različitih tipova informacijskih usluga, te da se nauči ispravno koristiti uslugama tekućeg informiranja i retrospektivnih bibliografskih i faktografskih pretraživanja
- ✘ Načinima pronalaženja i odabiranja informacije relevantne za njegov konkretni problem (npr. vezano uz znanstveni rad, studentski seminarski rad, stručni rad)

- ✘ Metodama prikazivanja rezultata pretraživanja literature u obliku popisa korištene literature, bibliografskih i drugih bilježaka, odnosno ispravnog citiranja korištenih izvora

Za poučavanje korisnika rabe se različite metode i tehnike koje se mogu razvrstati na one koje su prikladne za: a) skupno poučavanje, b) individualno učenje ili c) za oboje.

O poučavanju korisnika nema mnogo literature, ali ovdje bi se kao primjer moglo navesti programe Studija kemije na Prirodoslovno matematičkom fakultetu u Zagrebu i programe Središnje medicinske knjižnice Medicinskog fakulteta u Zagrebu koja je dosad postigla zavidne rezultate na tome području.

## 4. ORGANIZACIJA I DJELATNOSTI INFORMACIJSKE SLUŽBE U KNJIŽNICI

### 4.1. Izravne djelatnosti

Obuhvaćaju sve usluge koje bibliotekar pruža u izravnom (neposrednom) kontaktu s korisnikom. Može ih se odrediti kao pomoć koju bibliotekar daje korisniku koji traži informacije. Dubina i karakter usluga mijenja se zavisno od vrste i opremljenosti knjižnice, od organizacije informacijske službe i od njezinog odnosa spram stupnja usluga koje općenito nudi korisnicima. Te usluge imaju razmjerno širok raspon: od odgovaranja na (često samo naizgled) jednostavne upite, do davanja informacija temeljenih na bibliografskom pretraživanju kombiniranom sa specijalističkim znanjem, odnosno poznavanjem najnovijeg stanja u određenoj struci. U posljednjem se slučaju radi o informacijskoj usluzi koju može dati samo bibliotekar-specijalist, odnosno specijalizirani informacijski stručnjak. U izravne djelatnosti može se ubrojiti i formalno i neformalno podučavanje korisnika. Pojedince ili skupinu korisnika poučava se kako da koriste knjižnicu, njezine fondove i usluge. Poseban oblik obrazovanja korisnika predstavlja tzv. bibliografsko podučavanje. W. Katz slikovito kaže da „u većini knjižnica poučavanje ide za tim da se korisniku pokaže kako da pronađe knjigu, članak ili koju drugu građu, tj. da se demistificiraju kazala, referentni priručnici, itd.“

4

Ako bibliotekar smatra da se odgovor na pitanja korisnika ne može pronaći u literaturi i ostalim izvorima koji mu stoje na raspolaganju, ponudit će tzv. referalnu informaciju, tj. uputiti korisnika na izvor izvan knjižnice. To može biti neka druga knjižnica ili neka druga ustanova, ali i poseban stručnjak za određena pitanja, odnosno osoba sa specijalnim znanjima koja su relevantna za aktualni upit.

### 4.2. Neizravne djelatnosti

Svrha je da se s jedne strane korisnicima osigura dostupnost širokog asortimana informacijskih izvora u vlastitoj knjižnici, a s druge strane da prošire informacijski potencijal putem suradnje s drugim knjižnicama i informacijskim središtima. Tu spada izgradnja i

---

<sup>4</sup> Usp. Katz, William, n. dj., 1987. Sv. 1. Dio 1. Basic information sources. Str. 5.

održavanje priručnih zbirki, uspostavljanje i održavanje veza s vanjskim informacijskom servisima i knjižnicama, suradnja s javnošću, administrativni poslovi i slično.

U najširem smislu, ukupno knjižnično poslovanje posredno je u službi korisnika. U suvremenom se knjižničarstvu smatra da se upravo po neizravnim djelatnostima informacijske službe prepoznaje ključna uloga koju ima međuknjižnična suradnja, kao i suradnja s drugim ustanovama, u osiguravanju odgovarajuće informacijske usluge korisnicima. Bez takvih veza referalne usluge ne bi bile ni moguće.

### 4.3. Informacijski upiti

Informacijske upite korisnika može se svrstati u dvije glavne skupine:

- ✘ Korisnik traži poznat dokument (zna autora, naslov,...), a bibliotekar treba pronaći ili korisniku pomoći da sam pronađe taj dokument u katalogu, bibliografiji, itd. U tom se slučaju ne mora uvijek raditi o jednostavnom problemu jer korisnikovi podatci mogu biti nepotpuni ili netočni
- ✘ Korisnik traži informaciju, a ne poznaje izvore u kojima se ona može naći. Rješavanje takvog upita često zahtjeva tzv. informacijski intervju, tj. bibliotekar mora u razgovoru s korisnikom prepoznati njegovu potrebu. U narodnim, dječjim i školskim knjižnicama većina je upita takvog karaktera, ali u tim se knjižnicama isti upiti češće ponavljaju pa će iskusan knjižničar i bez opširnijeg razgovora s korisnikom vrlo brzo pronaći odgovarajući odgovor.

U stručnoj se literaturi najčešće navodi podjela W. Katza u četiri skupine vrsta upita, a to su:

- ✘ Zahtjevi za usmjeravanjem (koji ne zahtijevaju posebna stručna znanja pa su za stručna razmatranja zanemarivi). Tu spadaju pitanja poput „Gdje se nalazi katalog?“, „Gdje mogu naći zemljopisne karte?“ i slično. U knjižnicama se takvi upiti obično ne registriraju, odnosno ne bilježe se u statističke obrasce.
- ✘ Brze informacije za koje nije potrebno pretraživanje više izvora (često se traže odgovori na pitanja *Tko? Što? Kako? Gdje? Kada? Koliko? Zašto?*; primjerice „Koliko je duga Sava?“, „Kada se rodio Krleža?“. To su faktografske informacije. Većinu odgovora na takva pitanja bibliotekar nalazi konzultirajući jedan rječnik, leksikon, almanah i sl., danas sve češće s pomoću računala. Mogu se odnositi i na

davanje podataka o nekoj publikaciji, ako se ti podatci jednostavno mogu pronaći u knjižničnom katalogu.

- ✘ Zahtjeve koji traže specifična pretraživanja literature na određenu temu. Takvi upiti mogu biti razmjerno jednostavni (u dječjim knjižnicama, primjerice), a mogu biti postavljeni i u svrhu stručnog ili znanstvenog rada. Način njihova rješavanja i sadržaj odgovora koji će korisnik dobiti ovisi o vrsti i namjeni knjižnice. Rezultat će najčešće biti preporučivanje određene literature ili izrada popisa literature o zadanoj temi. Takve informacije zovemo bibliografske informacije. Korisnik koji traži informacije o nekoj temi, ne traži uvijek popis literature. Primjerice, na pitanje „Imate li što o mostovima?“, za nekog učenika, možda će biti dovoljna natuknica iz opće enciklopedije ili kojeg drugog priručnika. S druge strane, osiguravanje takvih informacija svakom pojedincu u narodnoj knjižnici, koja ima mnogo korisnika, može zahtijevati prevelik vremenski angažman pa će bibliotekar većinu takvih zahtjeva pretvoriti u usmjeravanje, tj. uputit će korisnika na mjesto gdje će i kako će sam potražiti potrebnu literaturu. Pritom će mu pomoći da literaturu zaista i pronađe. Opseg i kvaliteta ovise o veličini i strukturi knjižničnog fonda, o organizaciji i opremljenosti knjižnice.
- ✘ Zahtjevi koji iziskuju istraživanja- mnogi zahtjevi za specifičnim pretraživanjima, ukoliko su za važnu namjenu, mogu voditi k pravim istraživanjima. Takva se istraživanja obavljaju samo pod određenim okolnostima ( za znanstveni projekt, donošenje važnih odluka i sl.) u znanstvenim ili specijalnim knjižnicama, a inače spadaju u područje djelovanja privatnih informacijskih poduzetnika, odnosno komercijalnih informacijskih službi.

#### 4.4. Komuniciranje bibliotekara s korisnikom

Problematika izravne komunikacije bibliotekara s korisnikom uključuje razmatranje sastavnica samog informacijskog upita, odnosno zahtjeva korisnika, kao i dobivanje uvida u ponašanje i korisnika i bibliotekara. U tom kontekstu zanimljivo i važno pitanje je može li bibliotekar dovoljnu osposobljenost za komuniciranje s korisnikom steći putem formalnog školovanja ili se u stvari radi o vještini koja se u najvećoj mjeri stječe praktičnim iskustvom. Istina je vjerojatno negdje u sredini, tako da u obzir treba uzeti i školovanje i stečeno iskustvo, ali i prirodne sposobnosti. To znači da s korisnicima trebaju raditi, gdje god je to moguće,



inteligentni i komunikativni ljudi s određenim stručnim iskustvom, koji su školovani za taj posao. U slučaju online pretraživanja, zbog stalnih promjena vezanih uz baze podataka i informacijske servise, potrebno je uspostaviti sustav permanentnog obrazovanja (seminari, tečajevi). To stručno usavršavanje u pravilu osiguravaju sami informacijski servisi.

S druge strane, obrazovani i komunikativni korisnici pristupačniji su od onih koji nemaju te osobine pa bibliotekar lakše može udovoljiti njihovim zahtjevima. Manje komunikativni korisnici u pravilu nerado pitaju za savjet. Istraživanja pokazuju da se korisnik često ne usudi obratiti bibliotekaru sa svojim pitanjima.

Bibliotekar se korisniku ne smije nametati, a ukoliko je korisnik u žurbi, treba nastojati pomoći mu bez mnogo ispitivanja. Međutim, u slučaju zahtjeva koji traže specifična pretraživanja literature ili čak istraživanje, prethodni je razgovor svakako neophodan, tu se radi o proturječju jer bibliotekar mora postavljati korisniku pitanja koji je došao u knjižnicu kako bi postavio ta pitanja.

Glavni je cilj informacijskog razgovora da knjižničar točno dozna koje i koliko opsežne informacije korisnik treba. Problem je što korisnici ne znaju uvijek pravilno artikulirati svoje zahtjeve, a često ne žele bibliotekaru priopćiti svrhu svojih zahtjeva pa se izlažu riziku da dobiju neprikladan odgovor.

Tek snažan razvoj računalne i telekomunikacijske tehnike, a time i europske informacijske industrije, iznudio je promjene u organizaciji knjižnične informacijske službe i u europskim razvijenim zemljama pa se danas bibliotekari sve više bave korisnikom i njegovim potrebama.

Važno je napomenuti da ono što korisnik traži i ono što zapravo treba se ne mora nužno preklapati. R. Finer to pojašnjava na sljedeći način: „Ako pretpostavimo da svaki korisnik koji nam se obrati sa zahtjevom, svoj problem može riješiti ako pronađe pravu informaciju, moramo osigurati da informacija koju je pronašao doista i može riješiti njegov problem. Zbog toga ne smijemo upit uzeti zdravo za gotovo, točnije onako kako je izrečen“. Finerova nadalje kaže da upit treba točno identificirati i oblikovati, a zatim ga pobliže odrediti kako bi bibliotekar mogao potražiti pravi odgovor. U tu svrhu ovako svrstava pitanja na koja bibliotekar treba potražiti odgovore prije no što će pristupiti pretraživanju izvora informacija:

1. Je li upit stvaran, nedvosmislen i potpun izraz korisnikovih informacijskih potreba?

2. Koliko znanja o toj temi korisnik već ima? Jesu li već, uspješno ili bez uspjeha, pretraživani neki izvori informacija?
3. Je li određena razina i opširnost traženog odgovora?
4. Je li određena količina potrebnih informacija?
5. Kakvu informaciju očekuje korisnik?
6. Može li se odgovor na postavljeno pitanje pronaći u objavljenim dokumentima?
7. Traži li korisnik potpune dokumente ili samo bibliografske podatke, sažetke i slično?
8. Postoje li neka ograničenja glede jezika, vremenskog razdoblja, zemlje objavljivanja, vrste publikacije?
9. Je li upit povjerljive naravi?
10. Koliko brzo korisnik treba odgovor i može li mu se u tom roku pronaći informacija?
11. Koji je kontekst upita- zbog čega je pitanje postavljeno i za što će se informacija koristiti?

U slučaju složenijeg upita bibliotekar treba obratiti pažnju na mnogo pojedinosti ako želi pronaći relevantnu informaciju za korisnika. Relevantna je samo ona informacija koja odgovara na aktualni upit, ostale, koje odgovaraju potrebama korisnika, samo su valjane, ali ne i relevantne informacije.

Pitanja koja bibliotekar postavlja pripremajući se za pretraživanje pomoću računala imaju zadaću precizno odrediti koju literaturu treba sadržavati traženi popis.

1. Vremenski parametri (koje vremensko razdoblje treba pokriti tražena literatura)
2. Radi li se o retrospektivnom pretraživanju? (selektivno tekuće informiranje na osnovi ključnih riječi)
3. Strani jezici na kojima treba biti literatura
4. Podrijetlo literature s obzirom na zemlju, odn. geografsko područje
5. Tipovi dokumenata koje korisnik traži
6. Koliko novca korisnik može izdvojiti za pretraživanje
7. Fizički oblik koji korisnik želi (papir, disketa...)
8. Koliko vremena korisnik ima na raspolaganju

## 5. IZVORI INFORMACIJA U KNJIŽNICI

Razlikujemo primarne, sekundarne i tercijarne izvore informacija.<sup>5</sup>

Primarni su izvori objavljeni ili neobjavljeni izvorni autorski radovi, tj. pisana duhovna ostvarenja, te usmena izlaganja autora (predavanja, govori, referati na skupovima). Sekundarni su izvori oni koji donose informacije o sadržaju primarnih izvora, odnosno korisnika upućuju na same primarne izvore. To su primjerice bibliografije, kazala, časopisi sažetaka, katalozi i slično. Razlikovanje primarnih i sekundarnih izvora često je otežano. Tako, primjerice, osoba na nekom znanstvenom skupu može, uz vlastite, iznositi ili prenositi i stavove ili spoznaje drugih autora. Za knjižnice kao ustanove koje se primarno bave publikacijama, najvažniji su sekundarni izvori kao knjižnični katalozi, bibliografije i bibliografske baze podataka. Sami bibliotekari, sa širokim poznavanje primarnih izvora, nezaobilazni su sekundarni izvori.

Tercijarni izvori sadrže informacije nastale korištenjem ili obradom primarnih i sekundarnih. Tu se svrstavaju bibliografije bibliografija, enciklopedije, biografski i drugi priručnici. Glavna značajka je da većina tercijarnih izvora ne donosi bibliografske podatke korištenih primarnih i sekundarnih izvora. Zbog toga se ne mogu koristiti za dobivanje bibliografskih informacija.

Razlikovanje tih triju vrsta izvora informacija korisno je između ostalog i zbog ukazivanja na:

- ✘ Relativnu aktualnost podataka (primarni sadrže najaktualnije informacije)
- ✘ Relativnu točnost, odnosno preciznost podataka (primarni izvori precizniji od sekundarnih, tercijarni proizvedeni na temelju jednih i drugih, prenose i eventualne pogreške tih izvora)

Druga moguća podjela je na konvencionalne i nekonvencionalne izvore koja danas nije sasvim jasna, budući da se u konvencionalne izvore ubrajaju sva referentna pomagala koja imamo u knjižnici, a dijelimo ih na:

- ✘ Bibliografske izvore ili izvore za pronalaženje dokumenata
- ✘ Faktografske izvore koji nude gotove činjenice

---

<sup>5</sup> Definicije primarnih, sekundarnih i tercijarnih dokumenata nalazimo u Rječniku odabranih pojmova u knjizi M. Tuđmana Obavijest i znanje (1990)

Nekonvencionalnim izvorima smatramo sve ostale kao:

- ✘ Individualni stručnjaci
- ✘ Javni mediji, videotekst, teletekst
- ✘ Baze podataka u računalu izvan knjižnice koje se mogu pretražiti telekomunikacijskim vezama

## 6. ODNOSI S JAVNOŠĆU

Po definiciji, to je svjesno, plansko i trajno nastojanje da se izradi međusobno razumijevanje i povjerenje u javnosti. Radi se u stvari o suradnji s javnošću, radu za javnost i radu u javnosti.

Prema J. Sudaru i G. Kelleru, osnovni je cilj odnosa s javnošću sustavno djelovanje na pojedine segmente uže i šire javnosti u okruženju ustanove, radi stvaranja željene slike, predodžbe, dojma o samoj ustanovi i njezinim aktivnostima.<sup>6</sup>

Akcije uključuju rad iznutra prema van i obrnuto, time zaključujemo da je to dvosmjernan proces. Nakon svake poduzete akcije potrebno je prikupiti povratne informacije (takozvani feedback) koje omogućuju uvid u to kakav dojam knjižnica ostavlja u javnosti.

Javnost dijelimo na užu i širu: uža javnost su druge knjižnice i bibliotekari, izdavači i knjižari, te stvarni korisnici; šira javnost su organi državne uprave, ustanove, strukovne organizacije, predstavnici masovnih medija i ostali građani.

Tri su osnovna cilja kojima se u užoj i široj javnosti želi postići sljedeće:

- ✘ Predstavnike vlasti, državne ili lokalne uprave uvjeriti da su knjižnice potrebne, kako bi se i oni zauzeli za osiguravanje sredstava za nabavu građe, opremanje knjižnica i slično
- ✘ U širokim slojevima društva stvoriti klimu sklonu knjižnicama
- ✘ Djelatnike knjižnica upoznati s planovima i ciljevima knjižnične politike
- ✘

Cilj je utjecati na javno mnijenje, a glavni oblici u kojima se ono očituje su stereotip, predrasuda i dojam (image).

Stereotip je društveno-psihološki pojam za predstavu koju neka skupina ima o sebi ili druga skupina o toj skupini. Tendencija ja poopćenje ili znatno pojednostavljenje stvarnosti. Predrasude su, naprotiv, nefleksibilne i teško promjenjive, dok je glavno područje interesa svakog rada s javnošću dojam (image). Dojam je slika koja predstavlja kompleks spoznaja, očekivanja, predodžaba i stavova. Ova slika je promjenjiva- na nju se može djelovati. Može se odnositi na cijelu knjižnicu, ali i na njene pojedine službe ili djelatnike. S obzirom da je image

---

<sup>6</sup> Usp. Sudar, Josip; Goroslav Keller. Promocija. Zagreb: Informator, 1991. Str. 322.

knjižnice odvojen od onoga koji je pridružen pojedinom bibliotekaru ili struci u cjelini, treba se brinuti i za jedan i za drugi image.

## 6.1. Sadržaj i metode rada

Program suradnje knjižnice s javnošću može uključiti marketing, propagandu, promociju, reklamu i slično. Sve aktivnosti trebaju služiti interesima knjižnice i predstaviti je u najboljem svjetlu. Četiri su glavne faze koje pritom treba zacrtati:

- ✘ Istraživanje početnog stanja (aktualni image knjižnice)
- ✘ Planiranje akcija u javnosti (s javnošću ili za javnost)
- ✘ Provedbu akcija
- ✘ Ocjenu prijema tih akcija u javnosti

Netom nakon toga potrebno je istražiti užu i širu javnost, te utvrditi kakav stav pojedini slojevni javnosti imaju prema knjižnici. Potrebno je započeti unutar knjižnice ili knjižnične struke kako bi se ustanovilo kakav dojam, prije svega, imaju djelatnici, razumiju li ciljeve knjižnične politike, svoju ulogu i zadaće u ostvarivanju zacrtane politike, te mogu li ponuditi prijedloge za unapređenje knjižničnih službi i usluga. Izvan knjižnice je potrebno istražiti stanje u užoj i široj javnosti, točnije, utvrditi stupanj zadovoljavanja informacijskih potreba korisnika, stanje u informacijskoj industriji.

U drugoj fazi potrebno je pristupiti planiranju mogućih akcija, što je zapravo najuže vezano s ekonomskim mogućnostima knjižnice jer svaki rad u javnosti ima svoju cijenu.

Nakon provedene akcije, u posljednjoj fazi, dolazi do provjere njezine uspješnosti. Važno je neprekidno pratiti medije i pažljivo bilježi sve što je objavljeno o knjižnici, profesiji, pojedinim knjižničnim službama ili manifestacijama, prati se intenzitet posjeta, uspješnosti pojedinih službi.

Kod rada s javnošću uvijek se radi o dugoročnom zadatku pa se za svaku djelatnost treba pažljivo pripremiti. U velikoj je knjižnici obično određena osoba ili skupina zadužena za suradnju s tiskom i elektroničkim medijima. Treba imati na umu da se ta ulaganja dugoročno mogu isplatiti pa je poželjno izdvojiti više novca za njih.

## 7. PRAĆENJE I OCJENA RADA INFORMACIJSKE SLUŽBE

### 7.1. Praćenje učinkovitosti rada

Unesco je 1978. u okviru svjetskog znanstvenog informacijskog programa UNISIST (UNiversal System for Science and Technology) izdao opće Smjernice za evaluaciju informacijskih sustava i službi.<sup>7</sup>

Nov pristup informacijskim ustanovama i službama, znatno različit od dotadašnjih Unescovih pristupa, u najvećoj mjeri prosvjetiteljskih u području kulture i općega obrazovanja, predstavljen je i manje razvijenim zemljama. Dokumenti su odmah prevedeni na hrvatski jezik. Jasno je istaknuto da svaka informacija ima svoju cijenu, a toga su u međuvremenu postali svjesni i knjižničari u svim vrstama knjižnica. Smjernice je pripremio F. W. Lancaster, stručnjak koji se intenzivno bavio tim pitanjem u SAD-u, zemlji koja je prva razvila mnoge komercijalne informacijske službe. Lancaster je naveo sljedeće glavne kriterije za ocjenu usluga komercijalne informacijske službe:

1. CIJENA- sastoji se od iznosa koje je korisnik platio za uslugu i truda koji korisnik mora još uložiti da bi u dobivenom popisu literature pronašao za sebe doista relevantnu informaciju
2. VRIJEME- koliko korisnik mora čekati odgovor
3. KVALITETU- ogleda se u potpunosti, relevantnosti, preciznosti, novosti i točnosti informacija
4. ODNOS CIJENE I KVALITETE USLUGE (Lancaster 1979, 84)

Naročito upozorava na to da sve komercijalne informacijske službe trebaju, ako žele zadržati konkurentnost na tržištu, redovito provjeravati svoju djelotvornost i učinkovitost.

S obzirom na to da većina knjižnica uglavnom ne naplaćuje svoje usluge knjižnice se donedavno nisu bavile tim pitanjima čak ni u razvijenijim zemljama.

Učinkovitost knjižnične informacijske službe inače je teško procijeniti jer za to nedostaje glavni parametar: cijena. Cijena kao parametar mogla bi služiti za usporedbu

---

<sup>7</sup> Izvorni naslov dokumenta: Unisist guidelines for the evaluation of information systems and services. Paris: Unesco, 1978. Usp. Prikaz tog dokumenta u časopisu Vjesnik bibliotekara Hrvatske 24 (1979-1980), 371-373.

ustanovljene koristi. Pravi kvalitativni pokazatelj stupnja zadovoljenja potreba korisnika bio bi povratna informacija, a za to je potrebno uložiti veliki napor, što podrazumijeva i velike novčane izdatke. Teško je izraziti učinkovitost jer se neke usluge u početku slabo koriste, premda bi mnogima mogle biti nadasve korisne.

S druge strane, traži se da u određenoj mjeri knjižnice, kao i druge ustanove, predvide potrebe svojih korisnika i ponude im stalno nove usluge. Dobro informirani i obrazovani knjižničari moći će udovoljiti takvih zahtjevima. Time se zadržava konkurentnost.

Problem procjenjivanja uspješnosti rada informacijske službe u knjižnici i korisnosti njezinih usluga nije jednostavan. Pri ocjenjivanju djelotvornosti traže se, primjerice, odgovori na sljedeća pitanja:

1. Raspolaze li knjižnica pravim informacijama, točnije, odgovara li fond iskazanim potrebama?
2. Koriste li pojedine usluge korisnici kojima su namijenjene ili ih koriste neki drugi korisnici?
3. Koje su praznine u fondu i kakva je kvaliteta informacijskih pomagala?
4. Jesu li korisnici dovoljno upoznati s uslugama knjižnice?

To su samo neka od mogućih pitanja, no knjižnica će, ovisno o onome što želi postići, sama kreirati listu pitanja koja su važna u samoprocjeni.

Glavne metode praćenja rada informacijske službe:

- ✗ Vođenje statistike
- ✗ Povremeno traženje povratnih informacija od korisnika
- ✗ Istraživanje potreba zajednice kojoj knjižnica služi

Vođenje statistike najuspješnija je od ovih metoda, ali istovremeno i najveći problem. Osoba koja uslužuje korisnike istovremeno treba bilježiti obavljeno. To bi bilo jednostavno kada bi knjižnice imale dovoljno osoblja za tako nešto. U slučaju kakav je u hrvatskim knjižnicama, knjižničar daje prednost korisniku pa je statistika često nepotpuna. Katz izvještava da se u javnim američkim knjižnicama čak 40% korisničkih zahtjeva ne zabilježi (Katz 1988, 191)..

Ako nije moguće redovito evidentiranje korisničkih zahtjeva, a želimo ipak dobiti uvid u rad informacijske službe, u nekim se knjižnicama detaljnije bilježenje korisničkih zahtjeva



provodi tijekom određenih vremenskih razdoblja u godini, npr. kvartalno, po tjedan dana, itd. Te se evidencije uzimaju kao reprezentativni uzorci koji omogućuju usporedbu rezultata dobivenih tijekom raznih godišnjih doba, dana u tjednu, te određenih razdoblja unutar pojedinih radnih dana. S obzirom na poteškoće oko redovnih skupljanja podataka, to je najlakša metoda koja omogućuje da se dobije dostatan uvid u stanje.

Mogućnost iscrpnije analize osobitosti pojedinačnih zahtjeva i njihova rješavanja nudi samo obrazac na kojemu se evidentira svaki zahtjev posebno, sa specifikacijom traženja, korak po korak. Takve se evidencije vode u velikim javnim knjižnicama.

## 8. ZAKLJUČAK

Djelatnost koja se bavi ustrojem i poslovanjem svih vrsta knjižnica, a osnovna joj je svrha omogućavanje najpogodnijeg korištenja kulturnih i znanstvenih tečevina čovječanstva zabilježenih na različitim vrstama dokumenata radi svestranog razvoja pojedinca i društva u cjelini, naziva se knjižničarstvo (bibliotekarstvo). Iako je knjižničarstvo jedna od najstarijih kulturnih djelatnosti, knjižnica je tek u novije doba, vezano uz nagli razvoj znanosti i tehnike, demokratizaciju života i obrazovnih sustava te uz sve snažniju potrebu ljudi da budu obaviješteni, priznata kao posebna društveno vrijedna ustanova. Uspostavljen je sustav školovanja i knjižničarstvo priznato kao posebna struka, a ustanovljene su i teorijsko-metodološke osnove knjižnične znanosti. Od prvih ozbiljnih nastojanja da se utvrde ishodišta za knjižničnu znanost (Schrettinger, 1808, njegovi sljedbenici i kritičari), donošenja prvih zakona u području knjižničarstva, osnivanja prvih knjižničarskih udruženja i otvaranja prvih škola za knjižničare do današnjih dana, kada se osjeća sve snažniji utjecaj obavijesnih tehnika i sve veći priljev novih medija u knjižnice, knjižničarstvo je kao djelatnost širilo lepezu svojih usluga, prateći promjene u okruženju koje su određivale nove i složenije zahtjeve korisnika. Kao znanstvena disciplina pak, knjižnična je znanost nastojala proširiti koncept knjižničnoga diskursa i odrediti uporišta za svoju teorijsko-metodološku osnovu. Pritom se, u ustanovljivanju svojega interdisciplinarnog položaja u sustavu znanosti i dokazivanju razvoja i mijena svoje znanstvene paradigme, koristila dostignućima drugih disciplina.

## 9. LITERATURA

1. Oblici saradnje školske biblioteke sa drugim ustanovama kulture i obrazovanja. 2013. Beograd : Filološki fakultet Univerziteta.
2. Opća enciklopedija Jugoslavenskog leksikografskog zavoda. 1977. Zagreb: JLZ.
3. Wersig, Gernot. 1980. Informationstätigkeit.// Laisipen, Klaus et. Al. Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Munchen: Saur.
4. Tuđman, Miroslav. 1990. Obavijest i znanje. Zagreb: Zavod za informacijske studije Filozofskog fakulteta.
5. Sudar, Josip; Goroslav Keller. Promocija. Zagreb: Informator, 1991.
6. Katz, William A. 1988. The how-to-do-it manual for small libraries. New York: Neal-Schuman, cop.
7. Katz, William A. 2002. Introduction to reference work. Boston: McGraw-Hill, cop.
8. Davinson, Donald E. 1981. Bibliographic control. London: C. Bingley.