

## ULOGA INFORMACIJSKOG CENTRA – OTVORENOST KNJIŽNICE KORISNICIMA

### THE ROLE OF THE INFORMATION CENTRE – THE OPENNESS OF THE LIBRARY TO THE USERS

*Irena Pilaš*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu  
ipilas@nsk.hr

*Amelia Kovačević*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu  
akovacevic@nsk.hr

UDK / UDC 025.5:027.5(497.5 Zagreb)

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 6. 11. 2018.

Prihvaćeno / Accepted: 26.1. 2019.

#### **Sažetak**

**Cilj.** Cilj je rada prikazati aktivnosti koje provodi Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu s ciljem postizanja što veće otvorenosti i javne dostupnosti informacijskih usluga i izvora koje Knjižnica nudi.

**Pristup/metodologija/dizajn.** Dan je pregled nekih od relevantnih međunarodnih dokumenata i ciljeva UN-ove Agende održivog razvoja do 2030. Prikazane su aktivnosti Informacijskog centra u ostvarivanju zadanih ciljeva.

**Rezultati.** Prikazana je sinergija između međunarodnih političkih i knjižničnih dokumenata i provedbe njihovih ciljeva u partnerstvu s knjižnicama. To se postiže na način da knjižnice osnažuju društvo i pojedinca pružajući pristup internetu i informacijskim izvorima, usluge informacijskog opismenjavanja i kritičkog mišljenja te edukacije o ostalim uslugama knjižnice koje su dostupne građanima.

**Originalnost/vrijednost.** Rad prikazuje ulogu knjižnice i informacijskih usluga u ostvarivanju globalnih razvojnih ciljeva na primjeru Informacijskog centra Nacionalne i sveučilišne knjižnice kroz usluge edukacije i otvorenosti Knjižnice javnosti.

**Ključne riječi:** Agenda 2030, edukacija, informacijska pismenost, informacijski centar, Nacionalna i sveučilišna knjižnice u Zagrebu

### *Abstract*

**Purpose.** The purpose of the paper is to present the activities of the National and University Library in Zagreb aiming to achieve the highest degree of openness and provide access regarding information services and resources.

**Approach/methodology/design.** The paper presents an overview of some relevant international documents and goals of the UN 2030 Agenda for Sustainable Development as well as the activities of the Information Centre for achieving these goals.

**Findings.** A synergy between the international political and library documents and implementation of their goals in partnership with libraries is presented. This is to be achieved through library programmes empowering the society and individuals by providing access to the Internet, information resources, information literacy services and critical thinking as well as education about other library services available to the citizens.

**Originality/value.** The paper presents the role of the library and the Information Center of the National and University Library in Zagreb through educational services and openness to the public.

**Keywords:** UN Agenda 2030, education, information center, information literacy, National and University Library in Zagreb

## **1. Uvod**

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu javna je ustanova od nacionalnog značenja s dvojnou funkcijom. Kao nacionalna knjižnica ona ima ulogu baštinske knjižnice, ali je isto tako prioritet Knjižnice osiguravanje dostupnosti svekolikom fondu. Kao središnja knjižnica hrvatskoga knjižničnog sustava Knjižnica se zalaže za visoke dosege u organizaciji znanja i slobodnom pristupu informacijama, okupljanju nacionalne zbirke, izobrazbi, informatizaciji i suradnji.<sup>1</sup> Kako bi se korisnicima ponudile usluge koje oni očekuju i trebaju, Knjižnica se prilagođava

---

<sup>1</sup> Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. [citirano: 2018-10-29]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Pravilnik-o-uvjetima-i-na%C4%8Dinu-kori%C5%A1tenja-gra%C4%91e-i-usluga-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dilice-%C5%A1ne-knji%C5%BEnice-u-Zagrebu-2013..pdf>.

uvođenjem novih usluga. Naglašena je edukativna uloga vezana uz informacijsku pismenost i upoznavanje s novim elektroničkim izvorima, digitalnim zbirka, bazama podataka i sl., zatim uz evaluaciju informacija te njihovu primjenu za osobni i profesionalni razvoj. Knjižnice putem svojih aktivnosti svim građanima pružaju pristup informacijama, znanju i kulturi. Uz njihovu pomoć građanima je omogućen slobodan pristup informacijama i sloboda izražavanja, čime prakticiraju jedno od temeljnih ljudskih prava.

Međunarodni politički i knjižnični dokumenti pojašnjavaju načela i temeljne vrijednosti na kojima se temelji knjižnična djelatnost i njezine aktivnosti. Oni također pružaju relevantan kontekstualni okvir djelovanja knjižnica u suvremenom društvu. Dokumenti koji su nastali od početka 1990-ih godina nadalje važni su za redefiniranje položaja i djelovanja narodnih knjižnica. U brojnim se dokumentima međunarodnih organizacija i institucija, kao što su UNESCO, Međunarodni savez knjižničarskih udruga i ustanova (International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA), Europski ured za knjižnične, informacijske i dokumentacijske udruge (European Bureau of Library Information and Documentation Associations, EBLIDA), Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD), Europski parlament i Vijeće Europe, suvremene knjižnice vide kao društvene institucije koje pomažu građanima u što širem pristupu informacijama.<sup>2</sup>

Dokumenti navedenih organizacija zalažu se za to da se prepozna obveza knjižnica i informacijskih centara u razvoju intelektualne slobode te očuvanju demokratskih vrijednosti i građanskih prava. Ispunjavanje te obveze ostvaruje se pružanjem pristupa relevantnim izvorima informacija i uslugama bez ikakvih ograničenja i cenzure te predstavlja temeljno ljudsko pravo. Informacijska pismenost i cjeloživotno učenje temelj su informacijskoga društva neophodan za razvoj, dobrobit i slobodu. Informacijska pismenost osnažuje ljude u svim aspektima života za učinkovito traženje informacija, njihovu evaluaciju i upotrebu u ostvarenju ciljeva. Pristup informacijama i znanju, potpomognut informacijsko-komunikacijskom tehnologijom, podupire održivi razvoj i unapređuje život ljudi tako što ih osnažuje. Knjižničarska zajednica i donositelji odluka na lokalnoj i nacionalnoj razini pozivaju se na izradu strategija, politika i planova kojima će se ostvariti ta načela.

Od hrvatskih dokumenata važno je istaknuti Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.<sup>3</sup> Njime se poziva knjižničarsku zajednicu na priznavanje prava

---

<sup>2</sup> Pilaš, I. Obrazovanje knjižničara u specijalnim knjižnicama i knjižnicama tijela javne vlasti i primjeri dostupnih baza podataka službenih publikacija i državnih informacija u elektroničkom obliku. // 14. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje / ur. Dina Mašina i Kristina Kalanj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2017. Str. 200–216.

<sup>3</sup> Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. [citirano: 2018-10-29]. Dostupno na: [https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/).

na znanje i neometan pristup informacijama za sve skupine korisnika. Kodeks se zalaže za stalno stručno usavršavanje i doživotno učenje. Jedna od temeljnih funkcija Nacionalne i sveučilišne knjižnice jest očuvanje i promoviranje hrvatske baštine, što je također prepoznato u Etičkom kodeksu.

## 2. Agenda 2030

Ujedinjeni narodi već su desetljećima usmjereni na pitanja razvitka i okoliša na lokalnoj i globalnoj razini. Već 1968. godine predloženo je donošenje deklaracije o okolišu.<sup>4</sup> Četiri godine kasnije, 1972. godine, međunarodna zajednica sastala se po prvi put kako bi razmotrila okoliš na globalnoj razini. Na dvadesetu godišnjicu Stockholmske deklaracije, 1992. godine, u Brazilu je održana UN-ova konferencija o održivom razvoju UNCED (UN Conference on Environment and Development, skraćeno Earth Summit).<sup>5</sup> Kao rezultat te konferencije donesena je **Agenda 21**<sup>6</sup> ili Deklaracija iz Ria, Rio +5. To je opsežan akcijski plan na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini koji se odnosi na svako područje ljudskog utjecaja na okoliš.<sup>7</sup> Program implementacije Agende 21 potvrđen je na svjetskoj konferenciji UN-a u Johannesburgu, Južnoafrička Republika, 2002. godine<sup>8</sup> kada je donesena **Deklaracija iz Johannesburga** (neformalno nazvana Rio +10).

Ujedinjeni narodi donijeli su 2000. godine Milenijsku deklaraciju za razdoblje od 2000. do 2015. godine. Deklaracijom se obvezuje na globalno partnerstvo kako bi se iskorijenilo ekstremno siromaštvo kroz osam ciljeva, poznatih još i kao Milenijski razvojni ciljevi (Millennium Development Goals – MDGs). Tijekom 15 godina trajanja Deklaracije uloženi napor rezultirali su najuspješnijim pokretom usmjerenim na iskorjenjivanje siromaštva.<sup>9</sup> Također, na Generalnoj skupštini Ujedinjenih naroda sve države članice usvojile su dokument Promijeniti svijet:

---

<sup>4</sup> Shelton, D. Stockholm Declaration (1972) and Rio Declaration (1992). // Max Planck encyclopedia of public international law. [citirano: 2018-10-28]. Dostupno na: [http://opil.ouplaw.com/oxlaw/entryview/viewoxlawoxchap.downloadgeneratedpdfink/http:\\$002f\\$002fopil.ouplaw.com\\$002fview\\$002f10.1093\\$002flaw:epil\\$002f9780199231690\\$002flaw-9780199231690-e1608/OPIL\\_Stockholm\\$0020Declaration\\$0020\\$00281972\\$0029\\$0020and\\$0020Rio\\$0020Declaration\\$0020\\$00281992\\$0029;jsessionid=4224C2EF1274822D4B01854CADB0DE4F?t:ac=-10.1093\\$002flaw:epil\\$002f9780199231690\\$002flaw-9780199231690-e1608](http://opil.ouplaw.com/oxlaw/entryview/viewoxlawoxchap.downloadgeneratedpdfink/http:$002f$002fopil.ouplaw.com$002fview$002f10.1093$002flaw:epil$002f9780199231690$002flaw-9780199231690-e1608/OPIL_Stockholm$0020Declaration$0020$00281972$0029$0020and$0020Rio$0020Declaration$0020$00281992$0029;jsessionid=4224C2EF1274822D4B01854CADB0DE4F?t:ac=-10.1093$002flaw:epil$002f9780199231690$002flaw-9780199231690-e1608).

<sup>5</sup> Earth Summit 2002. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: <https://www.earthsummit2002.org/Es2002.pdf>.

<sup>6</sup> Brojka 21 u nazivu odnosi se na 21. stoljeće.

<sup>7</sup> Agenda 21. [citirano: 2018-10-28]. Dostupno na: <https://sustainabledevelopment.un.org/outcomedocuments/agenda21>.

<sup>8</sup> Isto.

<sup>9</sup> United Nations. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: [http://www.undp.org/content/undp/en/home/sdgoverview/mdg\\_goals.html](http://www.undp.org/content/undp/en/home/sdgoverview/mdg_goals.html).

program Ujedinjenih naroda za održivi razvoj 2030 (UN-ova Agenda 2030).<sup>10</sup> Program se sastoji od Deklaracije, 17 ciljeva i 169 podciljeva održivog razvoja (Sustainable Development Goals – SDGs) koji se odnose na gospodarski, ekološki i socijalni razvoj, Sredstava implementacije te Praćenja i evaluacije. Sve zemlje dužne su izraditi nacionalni plan ostvarivanja ciljeva.<sup>11</sup>

Nacionalni plan Republike Hrvatske bit će predstavljen tijekom njezina predsjedanja Europskom komisijom od 1. siječnja do 30. lipnja 2020. Knjižnice su prepoznate kao ključne ustanove i partneri za provedbu svih ciljeva. One osiguravaju pristup informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji, educiraju korisnike za odabir relevantnih informacija i kritički odabir te čuvaju informacije za buduće generacije. One su nezaobilazni partneri u kontekstu edukacije i obrazovanja, cjeloživotnog učenja, kulturnog razvitka i ostvarivanja demokratskih sloboda. Ništa od toga nije moguće bez educiranih knjižničara. Tako se potreba za obrazovanjem, edukacijom i cjeloživotnim učenjem odnosi i na same knjižničare.

## **2.1. Uloga knjižnica**

Zahvaljujući IFLA-inu angažmanu knjižnice su prepoznate kao ključni sudionici u postupku ostvarivanja svih 17 ciljeva održivog razvoja Agende 2030. Glavna načela koja IFLA zagovara jesu osiguravanje slobodnog pristupa informacijama i zaštita temeljnih ljudskih sloboda u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i međunarodnim sporazumima, očuvanje kulturne baštine, opća pismenost, učenje i obrazovanje te dostupnost i korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije bez koje održivi razvoj nije moguć. Osiguravanjem pristupa informacijama i informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji premošćuje se jaz između nacionalnih politika i njihove lokalne primjene.

Podučavanje korisnika vještinama pronalaženja i primjene informacija, osiguravanje pristupa internetu i pružanje ravnopravnih mogućnosti za sve čine knjižnice nezaobilaznim ustanovama u digitalnome dobu. Time su korisnici knjižničarskih usluga vezani uz edukaciju i informacijsku pismenost i osposobljenost da nađu relevantne informacije socijalno uključeni, a stjecanjem novih vještina i znanja i konkurentniji u traženju posla. Veliku pažnju IFLA posvećuje poticanju na zagovaranje knjižnica kao stručnih ustanova bez kojih se ne smiju donositi ključne odluke.

Kao što je naglašeno, bez slobodnog pristupa informacijama gotovo je nemoguće donositi odluke koje imaju pozitivan utjecaj na kvalitetu života s ekonomskog, obrazovnog, društvenog ili bilo kojeg dugog gledišta. Knjižnice su presudne

---

<sup>10</sup> United Nations, Division for Sustainable Development Goals. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: <https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>.

<sup>11</sup> IFLA. toolkit: libraries, development and the United Nations 2030 Agenda. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/publications/node/10156>.

ustanove za omogućavanje slobodnog pristupa informacijama, bez ikakvih ograničenja ili cenzure, što je presudno za ostvarivanje ciljeva Agende 2030. Knjižnice se trebaju uključiti u ostvarivanje svih ciljeva i biti prepoznate kao nezaobilazan partner u njihovu ostvarivanju.

Važnost pristupa informacijama vidljiva je u sljedećim ciljevima:<sup>12</sup>

Cilj 16: Mir, pravda i snažne institucije

16.10: Osigurati pristup informacijama i zaštititi temeljne slobode u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i međunarodnim sporazumima

Kultura i informacijska i komunikacijska tehnologija (Cilj 11.4, 5b, 9c, 17.8)

*Polovica svjetskog stanovništva nema pristup mrežnim informacijama. U društvu znanja, knjižnice svima omogućavaju pristup i priliku.*

Agenda prepoznaje i globalnu pismenost:

*Zamišljamo... globalnu pismenost diljem svijeta.*

Knjižnice trebaju pružati naobrazbu, stvarati nova znanja, potpomagati kulturni razvitak, ostvarivanje demokratskih sloboda i gospodarskog razvitka, a to je nemoguće bez školovanih i educiranih knjižničnih djelatnika. Stoga se i usluge Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu u kontekstu ostvarivanja ciljeva Agende 2030 ogledaju u edukaciji kako korisnika tako i knjižničara. Korisnike, ali i opću javnost, educira se o uslugama i zbirkama Knjižnice kojima se olakšava protok relevantnih informacija, predstavlja se njezino djelovanje u zajednici. Djelatnici Knjižnice educiraju se pohađanjem raznih radionica i konferencija, ali isto tako i educiraju ostale kolege.

## **2.2. Strategija održivog razvoja Republike Hrvatske**

Pri usmjeravanju prema održivom razvoju Republika Hrvatska vodi se načelima promicanja i zaštite temeljnih ljudskih prava, uključivanjem građana i obrazovanjem za održivi razvoj.<sup>13</sup> Za knjižnice i ostale ustanove koje sudjeluju u obrazovanju od velike je važnosti to što se u Strategiji prepoznaje da će se stabilnost i napredak u razvoju ostvariti omogućavanjem visokog prosjeka obrazovanosti stanovništva, odnosno razinom obrazovanja i postotkom visokoobrazovanih građana, kao i povećanim udjelom cjeloživotnog obrazovanja. Pri usmjeravanju prema održivom razvoju i napretku potrebno je, između ostaloga, graditi društvo te-

---

<sup>12</sup> Pristup i mogućnost svima: kako knjižnice doprinose ostvarivanju Agende Ujedinjenih naroda za održiv razvoj 2030. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2018. [citirano: 2018-10-20]. Dostupno na: <http://www.hkdruštvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka>.

<sup>13</sup> Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske. [citirano: 2018-10-31]. Dostupno na: <https://www.sabor.hr/fgs.axd?id=13091>.

meljeno na znanju te podupirati kulturu istraživanja i ulaganja u razvoj. Obrazovni sustav mora razvijati sposobnosti i vještine koje će osposobljavati pojedince za daljnje učenje. Porast znanja rezultira porastom zapošljavanja, a time i jačanjem socijalne kohezije i smanjivanjem regionalnih razlika.

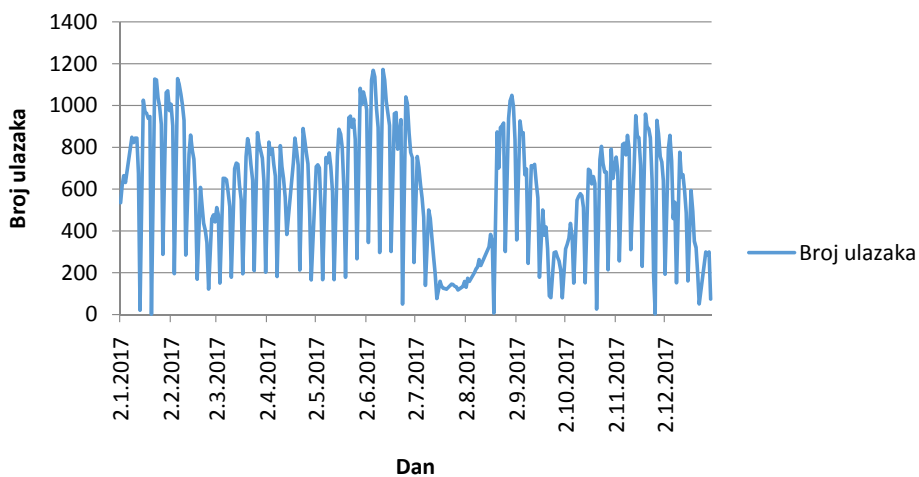
Teme obrazovanja za održivi razvoj jesu: ublažavanje siromaštva, osiguravanje mira, etičnost, odgovornost na lokalnom i globalnom planu, demokracija, pravda, sigurnost, ljudska prava, zdravlje, jednakost spolova, kulturna baština, ruralni i urbani razvoj. Obrazovanje za održivi razvoj cjeloživotno je obrazovanje jer razvija svijest o posljedicama odluka koje ne podržavaju načela održivog razvoja. Obrazovanjem se pojedince upućuje u korisnost održivog razvoja, života u skladu s prirodom, brige za socijalne vrijednosti, jednakost spolova i kulturnu raznolikost.

### **3. Usluge Informacijskog centra u promicanju informacija i usluga**

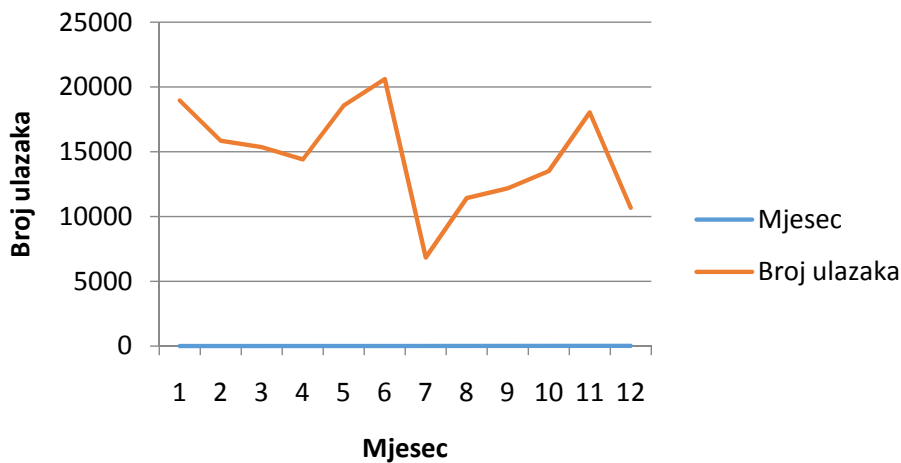
Prilikom dolaska u Knjižnicu u potrazi za određenim informacijama, korisnici prvi kontakt ostvaruju s Informacijskim centrom. Djelatnici Informacijskog centra odgovaraju na upite korisnika, stvarnih i potencijalnih, u izravnom kontaktu, telefonski, putem poruka koje stižu na adresu elektroničke pošte [informacijski-centar@nsk.hr](mailto:informacijski-centar@nsk.hr), kao i na upite pristigle putem obrasca Pitajte knjižničara (<http://www.nsk.hr/pitajte-knjiznicara/>). Djelatnici Centra nude informacijsko-referalne usluge, odnosno informacije koje su faktografske, informiranje i upućivanje na korištenje usluga i drugih službi, informacije o signaturi i lokaciji građe te mogućnostima korištenja. Upiti su raznovrsni, jednostavni ili kompleksni, pa tako djelatnici moraju biti upoznati s cjelokupnim poslovanjem i ustrojem Knjižnice. U prostoru čitaonice Informacijskog centra nalazi se bogata referentna zbirka koja se sastoji od enciklopedija, rječnika, leksikona, bibliografija na hrvatskom i stranim jezicima. Osim rada u redovnom radnom vremenu Knjižnice, ovdje je moguć rad za 150 korisnika radnim danom od 21 h do ponoći koristeći građu iz ostalih čitaonica te računala, elektroničke baze i besplatni bežični internet.

Tijekom 295 radnih dana 2017. godine zabilježeno je 176 397 ulazaka u prostor Knjižnice. Slika 1 prikazuje dinamiku posjeta Knjižnici tijekom 2017. godine na mjesečnoj razini. Tako vidimo da je najveći broj ulazaka u Knjižnicu bio u siječnju i veljači (najveći broj ulazaka dnevno: 1128) te u svibnju i lipnju (najveći broj ulazaka dnevno: 1168). Najmanji broj ulazaka bio je u ljetnom razdoblju s prosječnim brojem do 200 ulazaka. Prosječni broj ulazaka na dnevnoj razini u 2017. godini iznosi 598.

Slika 2 omogućuje orijentaciju u dinamici posjećivanja Knjižnice tijekom godine te pokazuje veću posjećenost tijekom ispitnih rokova i zatišje tijekom ljetnih mjeseci.



Slika 1. Prikaz ulazaka korisnika u Knjižnicu po danima



Slika 2. Prikaz ulazaka korisnika u Knjižnicu po mjesecima

U sklopu Informacijskog centra pruža se i usluga međuknjižnične posudbe. Ona se sastoji od dvaju segmenata – posudbe građe Nacionalne i sveučilišne knjižnice, odnosno dostave preslika u papirnatom ili elektroničkom obliku drugim knjižnicama u zemlji i inozemstvu te posudbe građe iz drugih knjižnica u zemlji



i inozemstvu za potrebe naših korisnika. Korisnici mogu biti pravne ili fizičke osobe. Zahtjev za posudbu ispunjava se na posebnim obrascima, tiskanim ili elektroničkim, osobno, telefaksom ili elektroničkom poštom. Naplata usluge vrši se u skladu s cjenikom NSK, odnosno cjenikom inozemnih ustanova iz kojih se građa naručuje. Korisnici usluga plaćanje vrše gotovinom ili bankovnim prijenosom. Plaćanje između NSK i inozemnih knjižnica vrši se najčešće IFLA-inim kuponima (vaučerima).

U Informacijskom centru vrše se i bibliometrijske usluge za hrvatsku akademsku zajednicu. One su mjerljiv pokazatelj produktivnosti i odjeka pojedinih autora i publikacija te razvoja znanstvenog područja. Bibliometrijske usluge sastoje se od izdavanja potvrde o zastupljenosti i citiranosti radova znanstvenika u relevantnim bazama podataka, zastupljenosti časopisa za potrebe uredništva domaćih, znanstvenih i stručnih časopisa te potvrda o faktoru odjeka (engl. *impact factor*) pojedinog časopisa za određenu godinu. Također se nude i usluge kvantitativnog vrednovanja znanstvenika i znanstvenih ustanova za potrebe reakreditacije. Zahtjev za izdavanjem potvrde podnosi se putem online obrasca koji je dostupan na internetskim stranicama Knjižnice (<http://www.nsk.hr/bibliometrijske-usluge/>).

Jedna od usluga koje korisnici često traže jest tematsko pretraživanje. Korisnicima zainteresiranim za tu uslugu djelatnici Informacijskog centra, kao i ostali djelatnici Odjela korisničke službe, pomažu pronaći literaturu ukoliko se radi o temi iz koje imaju kompetencije. Uslugu je moguće zatražiti i putem interneta, neovisno o tome je li osoba koja ju traži učlanjena u Knjižnicu ili nije. Djelatnici Informacijskog centra surađuju s ostalim odjelima u NSK i vanjskim ustanovama na pripremama izložbi, u izradi bibliografija te ostalim poslovima koji doprinose ukupnom boljitku i promidžbi Knjižnice. Osim navedenoga, djelatnici odjela priređuju informacije za portal NSK i redovito ih ažuriraju. Priređuju priručne popise, upute, vodiče, razne vrste bibliografija i sudjeluju u raznim projektima.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu aktivno radi na ostvarivanju ciljeva Agende 2030 u kontekstu informacijske i komunikacijske pismenosti, uključujući i kritičku informacijsku pismenost, poticanje na obrazovanje i cjeloživotno učenje. Informacijske kompetencije prvi su korak u ostvarivanju obrazovnih ciljeva. Permanentna edukacija stvarnih i potencijalnih korisnika usmjerena je na povećanje razine informacijske pismenosti. Razvijaju se pomagala koja omogućuju educiranje o referentnim, odnosno e-izvorima te o korištenju izvora dostupnih u Knjižnici. Informacijski centar provodi edukaciju korisnika pojedinačno i skupno.

U pojedinačnom pristupu korisnika se upućuje u korištenje prostora i usluga Knjižnice te samostalno korištenje naših izvora, prvenstveno elektroničkih, odnosno pronalaženje relevantnih i pouzdanih informacija. Izobrazba skupina o kori-

štenju knjižničnih izvora provodi se za studente raznih hrvatskih fakulteta, najviše Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Za te potrebe izrađena je prezentacija za plazma-ekrane *Usluge i informacijski izvori u NSK*. Prezentacija se redovito ažurira.

U svrhu skupne edukacije korisnika odvijaju se posjeti sa stručnim vodstvom knjižničara Informacijskog centra. Naglasak je na edukativnoj ulozi posjeta – posjetitelji se upoznaju sa značajem i dvojnou funkcijom Nacionalne i sveučilišne knjižnice, njezinom poviješću, s informacijskim izvorima Knjižnice, tiskanim i elektroničkim (katalog NSK, digitalizirana baština, Stari hrvatski časopisi, Stare hrvatske novine, Hrvatski arhiv weba, Nacionalni repozitorij disertacija te Nacionalni repozitorij završnih i diplomskih radova), uslugama te prostorom. Posjeti su prilagođeni profilu posjetitelja budući da se radi o uzrastu od osnovnoškolaca do umirovljenika, od učenika, preko studenata, do znanstvenika, različitih osobnih afiniteta. U posjet se, prema potrebi, uključuje i stručni obilazak zbirke građe posebne vrste. To su Zbirka rukopisa i starih knjiga, Zbirka muzikalija i audio-materijala, Kartografska te Grafička zbirka. Naglasak se stavlja na informacijsku pismenost i otvorenost Knjižnice korisnicima i javnosti općenito.

Godišnje Knjižnicu posjeti oko 3000 osoba. Najveći interes prisutan je za vrijeme Dana NSK u veljači, kada se tijekom dva do tri dana organiziraju posjeti po nekoliko skupina dnevno, te tijekom sajma knjige Interliber, kada je prisutan velik broj posjetitelja iz škola izvan zagrebačkog područja.

Godine 2018. zabilježen je povećan broj posjetitelja Knjižnici, osobito tijekom Dana otvorenih vrata te izložbe Hrvatska glagoljica. Izložba je postavljena povodom Europske godine kulturne baštine. Tijekom šest tjedana njezina održavanja Knjižnicu je posjetilo oko 6500 osoba, uglavnom učenika osnovnih i srednjih škola. Posjetitelji su pod stručnim vodstvom uvedeni u svijet glagoljice te povijesti hrvatskoga jezika i pisma. Također su educirani o uslugama koje Nacionalna i sveučilišna knjižnica pruža kako bi korisnicima omogućila pristup kvalitetnim informacijama, podučila ih kritičkom promišljanju o izvorima informiranja, pomogla im samostalno pronaći izvore te im, općenito, pružila edukaciju u svrhu cjeloživotnog neformalnog obrazovanja koje će im omogućiti uključivanje u zajednicu ravnopravno s osobama koje suvereno koriste blagodati svijeta informacija. Ta vrsta upoznavanja javnosti s ulogom i uslugama Knjižnice dobar je primjer popularizacije, otvorenosti i promidžbe usluga Knjižnice, a usmjerena je na sve korisnike, ciljne skupine građana i, općenito, na javnost. Tablica 1 prikazuje obujam dosega edukacije i predstavljanja usluga Knjižnice korisnicima u razdoblju od 2013. do 2018. godine. Tako vidimo da je godišnji prosjek 2980 osoba, budući da je sudjelovanje korisnika bilo nešto izraženije 2015. i 2016. godine.

Tablica 1. Broj skupina i posjetitelja od 2013. do 2017. godine

godina	broj skupina	broj posjetitelja
2013.	128	2698
2014.	126	2730
2015.	109	3594
2016.	115	3135
2017.	116	2744

Putem navedenih aktivnosti Informacijski centar ispunjava nekoliko svojih uloga – organiziranim stručnim vođenjem Knjižnica je otvorena javnosti tijekom cijele godine, javnost podučava neovisno o tome jesu li posjetitelji članovi Knjižnice, i to bez naplate, potiče i razvija informacijsku pismenost, pruža informacije o ostalim uslugama koje nudi, odnosno posjetiteljima pruža svojevrсни oblik primijenjenog vodiča kroz usluge i prostor Knjižnice.

O svom radu Informacijski centar podnosi izvještaje Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici te priređuje statističke podatke za Državni zavod za statistiku. Važno je naglasiti da Državni zavod za statistiku u svom obrascu za godišnje izvještavanje prepoznaje poduku korisnika kao važnu djelatnost, kao npr. stručno vođenje za korištenje usluga i prostora i obuku za korištenje informacijskih izvora (slika 3). Među rubrikama za podnošenje izvještaja potrebno je navesti ukupan broj sati poduke koje knjižnica organizira za korisnike neovisno o tome radi li se o stručnom vodstvu po zbirkama i uputama o korištenju usluga i prostora ili o poduci u korištenju informacijskih izvora.

## 16. DOGAĐAJI KOJE ORGANIZIRA KNJIŽNICA (od 1. siječnja do 31. prosinca 2016.)

	Vrsta sloga	Događaji, uključujući virtualne <sup>1)</sup>		Edukacija korisnika o uslugama knjižnice <sup>2)</sup>	
		broj događaja	broj sudionika	ukupno sati	broj korisnika
a	(35)	1 (45)	2 (55)	3 (65)	4 (75)
Ukupno	1 3				

1) Izložbe, literarni, kulturni i obrazovni događaji u organizaciji knjižnice. Nisu uključeni događaji koje su organizirale druge institucije u prostoru knjižnice.

2) Ukupan broj sati poduke koje organizira knjižnica za korisnike bez obzira na to je li to stručno vodstvo po zbirkama za korištenje usluga i prostora ili za korištenje informacijskih izvora.

Slika 3. Dio obrasca izvještaja Državnom zavodu za statistiku

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu također provodi edukaciju knjižničara. Svake godine Knjižnicu posjeti stotinjak polaznika stručnog ispita iz područja knjižničarstva. Stručno vodstvo knjižničara podrazumijeva detaljnu edukaciju o stručnim pitanjima djelovanja, organizacije i primjera dobre prakse, kao i

posjet čitaonicama u otvorenom pristupu i svim četirima zbirkama građe posebne vrste. Nadalje, svake godine Informacijski centar educira i studente knjižničarstva sa zagrebačkog, ali i ostalih hrvatskih, pa čak i inozemnih sveučilišta. Studenti su nakon edukacije osposobljeni koristiti informacijske izvore koje Knjižnica nudi, bilo tiskane ili elektroničke, i samostalno koristiti ostale usluge. Također, u NSK se educiraju i polaznici programa Erasmus i Erasmus+. Dosad smo imali priliku surađivati i educirati polaznike iz stranih država: Grčke, Njemačke, Austrije, Latvije, Poljske i Mađarske. U posljednjih nekoliko godina odvija se i stručno osposobljavanje djelatnika knjižničara bez zasnivanja radnog odnosa (SOR), u njemu se sudjeluje od početka uvođenja tog programa i postižu se zavidni rezultati koji nas ohrabruju kasnijim zasnivanjem radnog odnosa polaznika u knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Polaznici tog programa tijekom osposobljavanja educirani su za obavljanje svih poslova Informacijskog centra. Takve aktivnosti zaokružuju rad jedne velike knjižnice. Neki od organiziranih događaja, poput izložbi, predstavljanja knjiga i ostalih manifestacija, često su popraćeni od strane medija. Sve to promiče ugled Knjižnice u zajednici i njezinu prepoznatljivost u javnosti te ona postaje nezamjenjiv dio hrvatske kulture.

#### **4. Zaključak**

U radu se naglasak stavlja na usluge namijenjene korisnicima. U ovom slučaju veća se pozornost posvećuje grupama posjetitelja jer se smatra da buduće korisnike treba upoznati i educirati o uslugama Knjižnice. Obrazovna uloga knjižnica nužna je u razvijanju knjižničnih usluga i odgovaranja na korisničke potrebe. Nacionalna i sveučilišna knjižnica neprekidno drži korak sa svjetskim trendovima i potrebama korisnika razvijajući nove usluge i instrumente. Informacijski centar stavlja naglasak na otvorenost Knjižnice javnosti kako bi ona bila prepoznata kao glavno mjesto zadovoljavanja korisničkih potreba. Informacijski centar, a time i Knjižnica, osposobljava i uči korisnike i kolege aktivno sudjelovati u društvu i donositi kvalitetne odluke provođenjem edukacije u svrhu informacijske pismenosti, evaluacije dobivenih informacija i kritičkog mišljenja. Ulaganjem u znanje, nove usluge i edukaciju korisnika, pružajući im edukaciju primjerenu digitalnom dobu te otvarajući vrata javnosti, Knjižnica omogućuje svim građanima temeljna prava – pravo na slobodan pristup informacijama za sve te otvorenost i pristupačnost Knjižnice javnosti, koja knjižnice obvezuje na unapređivanje slobodnog pristupa informacijskim izvorima kako bi se korisnicima omogućio slobodan pristup knjižničnim uslugama, građi i informacijskim izvorima. To je još jedan dokaz da su knjižnice nezaobilazne u ostvarivanju ciljeva Agende 2030.

## LITERATURA

- Agenda 21. [citirano: 2018-10-28]. Dostupno na: <https://sustainabledevelopment.un.org/outcomedocuments/agenda21>.
- Earth Summit 2002. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: <https://www.earthsummit2002.org/Es2002.pdf>.
- Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. [citirano: 2018-10-29]. Dostupno na: [https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/).
- IFLA. toolkit: libraries, development and the United Nations 2030 Agenda. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/publications/node/10156>.
- Pilaš, I. Obrazovanje knjižničara u specijalnim knjižnicama i knjižnicama tijela javne vlasti i primjeri dostupnih baza podataka službenih publikacija i državnih informacija u elektroničkom obliku. // 14. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje / ur. Dina Mašina i Kristina Kalanj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2017. Str. 200–216.
- Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. [citirano: 2018-10-29]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Pravilnik-o-uvjetima-i-na%C4%8Dinu-kori%C5%A1tenja-gra%C4%91e-i-usluga-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEnice-u-Zagrebu-2013.pdf>.
- Pristup i mogućnost svima: kako knjižnice doprinose ostvarivanju Agende Ujedinjenih naroda za održiv razvoj 2030. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2018. [citirano: 2018-10-20]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/hr/izdanja/kategorija/elektronicka>.
- Shelton, D. Stockholm Declaration (1972) and Rio Declaration (1992). // Max Planck encyclopedia of public international law. [citirano: 2018-10-28]. Dostupno na: [http://opil.ouplaw.com/oxlaw/entryview/viewoxlawoxchap.download-generatedpdfink/http:\\$002f\\$002fopil.ouplaw.com\\$002fvview\\$002f10.1093\\$-002flaw:epil\\$002f9780199231690\\$002flaw-9780199231690-e1608/OPIIL\\_Stockholm\\$0020Declaration\\$0020\\$00281972\\$0029\\$0020and\\$0020Rio\\$0020Declaration\\$0020\\$00281992\\$0029;jsessionid=4224C2EF1274822D-4B01854CADB0DE4F?t:ac=10.1093\\$002flaw:epil\\$002f9780199231690\\$-002flaw-9780199231690-e1608](http://opil.ouplaw.com/oxlaw/entryview/viewoxlawoxchap.download-generatedpdfink/http:$002f$002fopil.ouplaw.com$002fvview$002f10.1093$-002flaw:epil$002f9780199231690$002flaw-9780199231690-e1608/OPIIL_Stockholm$0020Declaration$0020$00281972$0029$0020and$0020Rio$0020Declaration$0020$00281992$0029;jsessionid=4224C2EF1274822D-4B01854CADB0DE4F?t:ac=10.1093$002flaw:epil$002f9780199231690$-002flaw-9780199231690-e1608).
- Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske. [citirano: 2018-10-31]. Dostupno na: <https://www.sabor.hr/fgs.axd?id=13091>.
- United Nations. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: [http://www.undp.org/content/undp/en/home/sdgoverview/mdg\\_goals.html](http://www.undp.org/content/undp/en/home/sdgoverview/mdg_goals.html).
- United Nations, Division for Sustainable Development Goals. [citirano: 2018-10-30]. Dostupno na: <https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>.

