

# Vidljivost visokoškolskih knjižnica kroz suradnju s korisnicima

---

**Brstilo, Luciana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:015051>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-15**



Sveučilište u Zagrebu  
Filozofski fakultet  
University of Zagreb  
Faculty of Humanities  
and Social Sciences

*Repository / Repozitorij:*

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb  
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI  
IZVANREDNI STUDIJ BIBLIOTEKARSTVA  
Ak. god. 2021./2022.

Luciana Brstilo

**VIDLJIVOST VISOKOŠKOLSKIH KNJIŽNICA KROZ  
SURADNJU S KORISNICIMA: PRIMJER SVEUČILIŠTA U  
SPLITU**

Diplomski rad

Mentorica: izv. prof. dr.sc. Ivana Hebrang Grgić

Zagreb, prosinac 2021.

## Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. P. Sew'.

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Visokoškolske knjižnice .....	3
2.1. Definicije i podjele knjižnica u odnosu na visokoškolske knjižnice.....	3
2.2. Poslanje, uloga i zadaće visokoškolske knjižnice .....	6
3. Usluge i službe visokoškolskih knjižnica .....	10
3.1. Usluge visokoškolskih knjižnica .....	12
3.2. E-usluge visokoškolskih knjižnica .....	14
3.3. Prostor visokoškolskih knjižnica.....	16
3.4. Informacijsko opismenjavanje studenata .....	18
3.4.1. Informacijsko ponašanje mladih .....	18
3.4.2. Uloga visokoškolskog knjižničara u promicanju informacijske pismenosti.....	19
4. Suradnja knjižničara i znanstveno-nastavnog osoblja .....	22
5. Istraživanje vidljivosti visokoškolske knjižnice kroz suradnju s korisnicima .....	25
5.1. Istraživačka pitanja.....	25
5.2. Cilj istraživanja .....	27
5.3. Korištena metodologija i opis uzorka istraživanja .....	27
5.3.1. Metoda .....	27
5.3.2. Upitnik .....	27
5.3.3. Uzorak.....	28
5.3.4. Ograničenja istraživanja.....	28
5.4. Analiza rezultata.....	29
6. Zaključak.....	42
Literatura.....	44
Prilog 1. Upitnik.....	48
Popis grafova .....	50

Popis tablica.....	51
Sažetak.....	52
Summary.....	53

## 1. Uvod

Suvremeno društvo obilježeno je brojnim promjenama i izazovima koji se odražavaju na razini institucija i profila njezinih zaposlenika pa tako i u perspektivi knjižnice i knjižničara 21. stoljeća. Tako su razina složenosti korisničkih upita i zahtjeva za brzim i efikasnim uslugama uspostavile novu dimenziju rada koju je zajednica visokoškolskih knjižnica prepoznala, odmičući se od „tradicionalnih“ zadaća struke kao što su katalogizacija i izgradnja fonda prema sve većem osvještanju važnosti primjene informacijsko-komunikacijskih tehnologija.

Postizanje, odnosno održavanje relevantnosti visokoškolskih knjižnica u današnjem društvu te podizanje razine njezine vidljivosti i značaja osnovna je tema ovoga rada, ujedno i istraživački cilj na koje se nastojao naći teorijski i empirijski odgovor putem kvantitativnoga istraživanja stavova, iskustava i preporuka visokoškolskih knjižničara.

U teorijskom dijelu rada obrađena je definicija visokoškolskih knjižnica i drugih srodnih knjižnica na temelju kojih je adresirana važnost provedbe međuknjižnične suradnje u svrhu unapređenja vidljivosti visokoškolskih knjižnica. Uz to je iznijeta važnost utvrđivanja i izrade misije, poslanja i zadaća visokoškolske knjižnice u kontekstu rada matične ustanove sa svrhom učvršćivanja suradnje knjižničara i znanstveno-nastavnoga osoblja. Nadalje su objašnjene usluge i službe visokoškolskih knjižnica u kontekstu podrške znanstvenim i stručnim projektima sveučilišta i fakulteta, kao i nastavnih planova i ciljeva učenja. Uz to, analizirano je pitanje prostornih i tehnoloških kapaciteta visokoškolskih knjižnica s obzirom da se ti elementi uvelike povezuju s posjećenosti knjižnice, posebno u kontekstu popularizacije novih tehnologija i s time povezanih digitalnih oblika učenja. Jednako kao i same usluge, knjižnični prostori moraju se mijenjati i razvijati sukladno sve istančanijim potrebama korisnika također u kontekstu primjene suvremene tehnologije.<sup>1</sup> Uz to, analiziran je aspekt suradnje knjižničara i znanstveno-nastavnog osoblja u sklopu kojeg se daju primjeri ostvarivosti iste u praksi.

Potom slijedi empirijski dio rada u kojemu je predstavljeno provedeno istraživanje. Riječ je o kvantitativnome istraživanju metodom anketnoga upitnika kojim je 2021. godine analizirana angažiranost te stavovi, iskustva i preporuke visokoškolskih knjižničara o suradnji sa korisnicima knjižnice s naglaskom na studente i znanstveno-nastavno osobljem te aspekt usluga i otvorenosti prema tehnologiji u knjižnici.

---

<sup>1</sup> Usp. Gašo, G.; Faletar Tanačković, S.; Mičunović, M. Uloga suvremenih visokoškolskih knjižnica: istraživanje o stavovima i iskustvima diplomskih studenata u društvenim i humanističkim znanostima. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=248761](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=248761) (2021-11-20)

Naime, visokoškolski knjižničari kao glavne odgovorne osobe za ostvarenje (ne)uspješnog knjižničnog poslovanja moraju kontinuirano surađivati sa svojim korisnicima, oslušujući i provodeći želje korisnika u djelo, slijedom čega je u ovom radu uzeta u obzir njihova „insiderska“ perspektiva. Tim više jer je uloga visokoškolskih knjižničara nerijetko na margini stručnoga interesa slijedom čega se željelo doprinijeti njihovoj vidljivosti i njihovomu iskustvu i kroz forme preporuka za poboljšavanjem rada visokoškolskih knjižnica općenito. U istraživanju je stoga sudjelovalo dvanaest knjižničara iz visokoškolskih knjižnica u Splitu koji su anonimno iznijeli svoje stavove, iskustva i kritike po pitanju suradnje s akademskom zajednicom, odnosno studentima i znanstveno-nastavnim osobljem.

Istraživanjem su pokazani nedostaci suradnje sa studentima u aspektu provođenja edukacije informacijske pismenosti pri čemu je pokazan i manjak fleksibilnosti po pitanju radnog vremena knjižnice. Iako zadovoljni ostvarenom suradnjom sa znanstveno-nastavnim osobljem, ispitani knjižničari naglasili su potrebu za ostvarenjem bolje komunikacije koja bi, u konačnici, rezultirala boljom znanstvenom vidljivošću osoblja. Doprinos ovog rada nalazi se u tome što su visokoškolski knjižničari pokazani tehnološkim optimistima, promatrajući nove tehnologije kao sredstvo privlačenja korisnika u knjižnice kojom bi podigli vidljivost knjižnice za koje većina njih smatra da mogu naći svoje mjesto u knjižnici.

## 2. Visokoškolske knjižnice

### 2.1. Definicije i podjele knjižnica u odnosu na visokoškolske knjižnice

Knjižnice se u teoriji dijele prema vrsti i sadržaju svojih zbirki, ciljanim korisnicima te sastavu u kojem djeluju. Novi *Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti* iz 2019. godine tako dijeli knjižnice prema namjeni i sadržaju knjižničnog fonda na nacionalne, narodne, školske, sveučilišne, visokoškolske, znanstvene i specijalne knjižnice.<sup>2</sup>

Kako bi se pobliže odredilo značenje visokoškolskih knjižnica koje su predmet ovoga rada te jasnije objasnili odnose i oblike suradnje nužno je definirati i ostale, s njima povezane, vrste knjižnica.

Sveučilišne knjižnice su nadležne visokoškolskim knjižnicama jer vrše poslove matične djelatnosti što podrazumijeva koordinaciju i provođenje stručnog nadzora knjižnica koje se nalaze u sustavu njihove nadležnosti, među kojima su i visokoškolske knjižnice. U Hrvatskoj trenutno postoji sedam sveučilišnih knjižnica<sup>3</sup>, a neke od njihovih zadaća su: planiranje i usklađivanje fondova na razini sveučilišta, sudjelovanje u radu konzorcija za odabir elektroničkih izvora, organizacija i koordinacija informacijsko-referalne službe na razini sveučilišta itd.<sup>4</sup>

U Hrvatskoj, kao i u nekim drugim državama (poput Finske, Danske, Islanda, Makedonije) nacionalne knjižnice imaju dvojnu ulogu tako da obnašaju funkciju sveučilišne knjižnice. Tako sveučilišni odjel Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu predstavlja središnju knjižnicu Sveučilišta u Zagrebu.

Visokoškolske knjižnice su prema nacrtu *Standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj* iz 2008. godine definirane kao „institucije koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i opće kulturnog karaktera“.<sup>5</sup> One su sastavni dio znanstveno nastavne i istraživačke infrastrukture jer svojim fondovima, službama i uslugama doprinose

---

<sup>2</sup> Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. // Narodne novine 17/19,(2019). URL: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019\\_02\\_17\\_356.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_356.html) (2021-07-26)

<sup>3</sup> Sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj su (od najstarije prema najmlađoj): Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Sveučilišna knjižnica u Splitu, Sveučilišna knjižnica u Rijeci, Sveučilišna knjižnica u Puli, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Sveučilišna knjižnica u Zadru i Sveučilišna knjižnica Hrvatskog katoličkog sveučilišta osnovana 2006. godine.

<sup>4</sup> Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj : nacrt. Ministarstvo kulture, Zagreb 2008. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473> (2021-07-28)

<sup>5</sup> Usp. Isto.

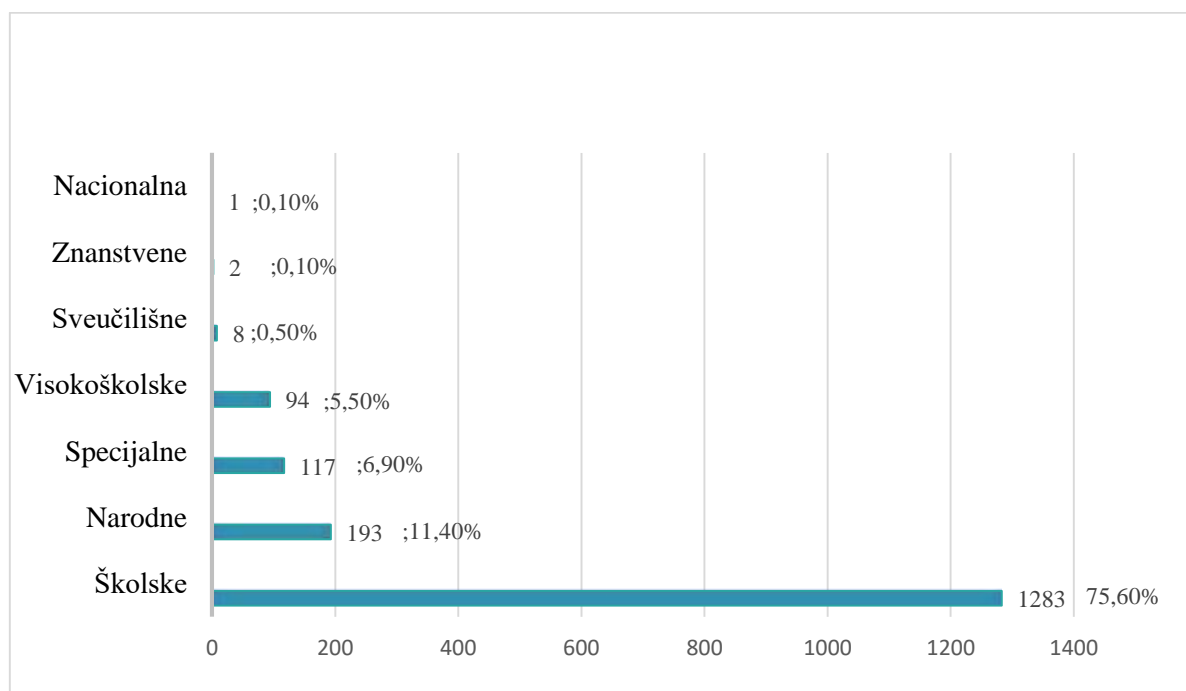


razvoju znanosti i pomažu unapređivanju odgojno-obrazovnog i znanstveno-istraživačkog rada na sveučilištu. Nadalje predstavljaju komunikacijska središta kao posrednici znanstvenih i stručnih publikacija i informacija.<sup>6</sup>

Slično njima, znanstvene knjižnice prikupljaju građu iz svih znanstvenih područja, posebno građu interdisciplinarnoga i multidisciplinarnog značenja.<sup>7</sup>

Uz njih, tu su i specijalne knjižnice koje su dio znanstvenih, kulturnih, zdravstvenih i pravosudnih ustanova te javnih ili privatnih poduzeća koje u prvom redu zadovoljavaju informacijske potrebe djelatnika matične ustanove, a mnoge su otvorene i za vanjske korisnike.<sup>8</sup> Koliki broj i udio knjižnica u Hrvatskoj čine navedene vrste knjižnica vidljivo je u Grafu 1. izrađenom na temelju *Analize stanja sveučilišnih, visokoškolskih, znanstvenih i specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj za 2019. godinu.*<sup>9</sup>

Graf 1. Broj i udio knjižnica prema vrsti u Hrvatskoj



<sup>6</sup> Usp. Isto

<sup>7</sup> Usp. Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Benja naklada, 1994. str. 42

<sup>8</sup> Usp. Isto.

<sup>9</sup> Pikić, A. Analiza stanja sveučilišnih, visokoškolskih, znanstvenih i specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. URL: [http://maticna.nsk.hr/wpcontent/uploads/2020/10/Analiza\\_stanja\\_svk\\_vsk\\_znk\\_spk\\_za\\_2019.pdf](http://maticna.nsk.hr/wpcontent/uploads/2020/10/Analiza_stanja_svk_vsk_znk_spk_za_2019.pdf) (2021-10-19)

Osim navedene podjele knjižnica prema *Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti* iste se mogu promatrati na temelju nadležnosti državnih tijela. Tako se prema spomenutom *Zakonu* narodne i specijalne knjižnice svrstavaju pod domenu Ministarstva kulture i medija, a visokoškolske, sveučilišne, znanstvene i školske su okupljene pod okriljem Ministarstva znanosti i obrazovanja dok je za nacionalnu knjižnicu odgovorna Republika Hrvatska.<sup>10</sup> Sukladno tome, Tablica 1 prikazuje podjelu vrsta knjižnice u odnosu na nadležna tijela.

Tablica 1. Vrsta knjižnica prema nadležnom tijelu

Vrsta knjižnice	Nadležno tijelo
Visokoškolska Sveučilišna Znanstvena Školska	Ministarstvo znanosti i obrazovanja
Narodna Specijalna	Ministarstvo kulture i medija
Nacionalna	Republika Hrvatska

Nadalje, visokoškolske knjižnice mogu se odrediti i prema sadržaju zbirke i organizacije informacijsko-referalnih usluga prema kojima se nadalje dijele na opće-znanstvene i specijalne knjižnice.

Pri tome se u opće-znanstvene knjižnice ubrajaju sveučilišne i veleučilišne knjižnice. Veleučilišna knjižnica je knjižnica određenoga veleučilišta. Ako veleučilište nema knjižnicu, zadaće može obavljati sveučilišna knjižnica.<sup>11</sup>

U specijalne knjižnice pak spadaju fakultetske i odjelne knjižnice. Fakultetska knjižnica, odnosno knjižnica visoke škole ili umjetničke akademije je knjižnica specijalnog tipa, organizirana kao knjižnična jedinica s ili bez pridruženih odjelnih knjižnica.<sup>12</sup> Odjelna

<sup>10</sup> Usp. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti.

<sup>11</sup> Usp. Isto

<sup>12</sup> Usp. Isto

knjižnica sadržajem svoje zbirke i odgovarajućim informacijskim pomagalima unapređuje znanstveno-nastavni rad na matičnom odsjeku, odjelu, studiju, zavodu, katedri ili institutu.<sup>13</sup>

## 2.2. Poslanje, uloga i zadaće visokoškolske knjižnice

Visokoškolske knjižnice mjesta su neprikosnovene važnosti u procesu akademskog obrazovanja. Naime, njihova temeljna uloga jest „odabiranje, nabavljanje, organizacija, osiguravanje pristupa i čuvanje knjižnične zbirke“<sup>14</sup> kako bi pružile neposrednu podršku obrazovnom, znanstvenom, ali i javnom djelovanju njezinih djelatnika i studenata. Utoliko visokoškolske knjižnice svojim korisnicima poput studenata pružaju potporu u učenju na način osiguravanja pristupa (elektroničkoj i tiskanoj) literaturi, prostora za studijski i istraživački rad te organiziranja različitih vrsta edukacija što naposljetku oblikuje i samu društvenu dimenziju knjižnica kao mjesta susreta, razmjene znanja, ideja i iskustava.

Tako u nacrtu *Strategije razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj* za godine 2012. - 2015. stoji kako je “obveza sveučilišnih knjižnica i knjižnica sastavnica sveučilišta graditi suvremeni sveučilišni knjižnični sustav u skladu s potrebama korisnika i razvojem informacijsko-komunikacijske tehnologije te primjerenim financijskim sredstvima”.<sup>15</sup> Spomenuti *dokument* daje smjernice za izradu strategije razvoja pojedinih sveučilišnih knjižničnih sustava u cjelini kao i za visokoškolske knjižnice kao sastavnicama javnih sveučilišta, s time da od 2015. godine nije ažuriran.

Nadalje, knjižnični fond, stručne službe i usluge doprinose razvoju znanosti, odgojno-obrazovnom i znanstveno-istraživačkom radu, kao i akademskoj komunikaciji unutar i izvan

---

<sup>13</sup> Usp. Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: nacrt. str. 9

<sup>14</sup> Moran, Barbara B.; Elisabeth Leonard. Academic librarianship.// Encyclopedia of library and information sciences. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press, 2010. Vol. 1, Academic-Catalogs. 2010. str. 1. Citirano prema Pikić, A. Analiza kvalitete visokoškolskih knjižnica kroz prizmu postupka reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2/3(2017), str. 56

<sup>15</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2012.-2015: nacrt. URL: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Strategija-razvoja-SKS-Nacrt-verzija-1.pdf> (2021-08-27)

sveučilišta.<sup>16</sup> Stoga visokoškolske knjižnice koje strukturom pripadaju knjižnicama u sastavu imaju zadaću podupiranja ciljeva svoje matične ustanove.<sup>17</sup>

Nastavno na to, svaka visokoškolska knjižnica bi trebala definirati vlastito poslanje koje bi izlagalo planove i prijedloge za daljnji razvoj i napredak. No, ostvarenje pojedine zadaće knjižnice ne dovodi do ispunjavanja cjelokupnog poslanja jer se ono temelji na kontinuiranom trudu i zalaganju knjižničnog osoblja. Knjižnice mogu mjeriti stupanj zadovoljstva korisnika unutar okvira postavljenih vlastitim poslanjem, ali je preporučljivo redefinirati poslanje u skladu s potrebama i željama korisnika o kojima uvelike ovisi uspješnost samog rada.<sup>18</sup>

Prema tome visokoškolske knjižnice sustavno razvijaju vlastite službe i usluge vodeći se ciljevima i ustrojem matičnih sveučilišta te promjenama u neposrednom socijalnom i akademskom okruženju. Praćenje takvih promjena i pravodobna reakcija na iste pokazala se nužnim čimbenikom njihova opstanka i relevantnosti.

Tako su se tijekom vremena mijenjale zadaće kao i sama uloga visokoškolske knjižnice. U prošlosti je ona bila više orijentirana na nastavnike i njihove znanstvene potrebe prema kojima se (na nepravdu studenata) izgrađivala zbirka što se u konačnici odražavalo i na samu ponudu i pružanje usluga.<sup>19</sup> Aparac-Jelušić navodi da su takva shvaćanja dominirala u tri faze razvoja visokoškolskog knjižničarstva tijekom 20. stoljeća u Hrvatskoj: prva faza trajala je do 1940-ih godina, druga faza datira do 1960-ih godina, dok se tijekom 1990-ih godina razabire treća faza. Međutim, već u drugoj fazi razvoja primjetna je značajna razlika u odnosu na broj, vrstu i način pružanja usluga među knjižnicama u različitim područjima, dok je treća faza posebno obilježena napretkom u smislu profesionalizma knjižničnog osoblja.<sup>20</sup>

Imajući u vidu društvene promjene s kraja osamdesetih godina 20. stoljeća poput globalizacije, razvoja Interneta i novih umreženih tehnologija, visokoškolske knjižnice susreću se s novim metodama obrazovanja (učenje na daljinu, projektna i problemska nastava i drugo) te

---

<sup>16</sup> Usp. Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj : nacrt. str.10

<sup>17</sup> Usp. Petr Balog, K; Gašo, G. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium* : časopis za istraživanja u području informacijskih i srodnih znanosti, 9, 1(2016). URL: <https://hrcak.srce.hr/175568> (2021-08-19)

<sup>18</sup> Usp. Petr Balog, K. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. *Osijek* : Filozofski fakultet, 2010. str. 118. – 122.

<sup>19</sup> Usp. Petrak, J.; Aparac-Jelušić, T. Knjižnice na Hrvatskim sveučilištima: tradicija i promjene. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 48, 1(2005), str. 16-17

<sup>20</sup> Usp. Isto str. 17

metodologijama znanstvenog istraživanja i rada (elektroničko nakladništvo, digitalni repozitoriji i drugo).<sup>21</sup>

Sukladno tome, počinju se mijenjati stavovi onih članova znanstveno-nastavne zajednice koji su zagovarali primarnu usmjerenost visokoškolske knjižnice vlastitim potrebama kao i onih članova zajednice koji su u njenim tradicionalnim uslugama nalazili uporište za izolacionizam od profesije i komunikacije (s drugim kolegama i korisnicima).<sup>22</sup>

Tako se može ustvrditi da na djelovanje visokoškolskih knjižnica utječu tri čimbenika:

1. razvoj informacijske tehnologije,
2. promjene u sustavu visokog obrazovanja,
3. društveno-politički procesi.<sup>23</sup>

Prema tome visokoškolske knjižnice u središte svoga djelovanja i rada moraju postaviti studente te nastavno i stručno osoblje, pokušavajući što odgovornije i uspješnije odgovoriti na njihove potrebe i zahtjeve, ne dajući prednost jednoj skupini korisnika nad onom drugom. Time, čineći dio organizacijske strukture fakulteta, one prestaju biti mjesta podređena službi određene funkcije (pohrana, obrada, posudba građe i dr.).<sup>24</sup>

Uz to, pokazatelj važnosti brze i efikasne reakcije knjižnica na promjene u društvenom okruženju posebice je došao do izražaja tijekom (aktualne) pandemije bolesti COVID-19. Mnoge su se knjižnice prebacile u virtualnu sferu i putem *online* platforma učinile sadržaj dostupan korisnicima. Sami knjižnični djelatnici su se tako po prvi puta našli u jedinstvenoj situaciji o čemu će se reći više u jednom od narednih poglavlja, a pri čemu su i dalje bili obvezni izvršavati "tradicionalne" zadaće visokoškolskih knjižnica koje se dijele na osnovne i posebne.

Osnovne zadaće visokoškolske knjižnice:

- Izgradnja knjižnične zbirke temeljena na neovisnoj stručnoj prosudbi knjižničara i na načelima kvalitete i važnosti za određenu korisničku zajednicu te javno objavljenim smjernicama za nabavu.
- Formalna i sadržajna obrada, izrada kataloga i drugih informacijskih pomagala u tiskanom i/ili elektroničkom obliku.

---

<sup>21</sup> Usp. Petrak, J.; Aparac-Jelušić, T. Nav.dj., str. 16

<sup>22</sup> Usp. Isto str. 17

<sup>23</sup> Usp. Isto str. 13

<sup>24</sup> Usp. Petr Balog, K; Gašo, G. Nav.dj.

- Informacijske usluge i održavanje mrežnih stranica.
- Osiguravanje korištenja građe u knjižnici kao i pristupa daljinski dostupnoj građi, te posudba građe uključujući međuknjižničnu posudbu.
- Poticanje i poduka korisnika za korištenje knjižnične građe, informacijskih pomagala i mrežnih izvora.
- Pohrana i zaštita knjižnične građe.
- Izrada pravilnika vezanih uz poslovanje i vođenje dokumentacije o poslovanju knjižnice.<sup>25</sup>

Posebne zadaće visokoškolske knjižnice:

- Sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka na razini sveučilišta i knjižnične infrastrukture u Republici Hrvatskoj.
- Pohrana završnih i diplomskih radnji, magistarskih i doktorskih radova (u tiskanom i digitalnom obliku)
- Suradnja sa srodnim knjižnicama drugih sveučilišta u zemlji i inozemstvu,
- Poticanje čitanja i korištenja knjižničnih usluga (kulturna djelatnost).<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: nacrt. str. 6

<sup>26</sup> Isto. str. 7

### 3. Usluge i službe visokoškolskih knjižnica

Suvremena visokoškolska knjižnica predstavlja komunikacijsko središte koje u široj društvenoj i akademskoj zajednici omogućava ostvarenje općih kulturnih, obrazovnih i obavijesnih zadaća knjižničarstva pridonoseći tako ostvarivanju ideala sveučilišta kao mjesta stvaranja i razmjene znanje.<sup>27</sup>

Tvoreći dio organizacijske strukture fakulteta i sveučilišta, visokoškolske knjižnice u vlastito središte rada trebaju primarno stavljati studente te nastavno i stručno osoblje matične ustanove. Korisnici knjižničnih usluga nerijetko su i članovi šire društvene zajednice koje treba uslužiti sukladno etičkom kodeksu struke, bez obzira na rasnu, nacionalnu, vjersku i kulturnu pripadnost, uvažavajući i zahtjeve korisnika s posebnim potrebama.<sup>28</sup>

Podložne različitim društveno-političkim procesima, a nadasve tehno-znanstvenim promjenama, učinkovita organizacija visokoškolskih knjižničnih službi i knjižničnih usluga omogućuje kvalitetno pozicioniranje u suvremenom društvenom kontekstu poznatomu i kao globalno informacijsko društvo.<sup>29</sup>

Uz uspostavljanje i organiziranje knjižničnih usluga i službi, ključno je provoditi njihovo vrednovanje kako bi se dobio uvid u njihove jakosti i slabosti. Provođenje istog bi stvorilo okosnicu za daljnje planiranje i napredak, vodeći se idejom da se knjižnične službe i usluge mogu i trebaju razvijati i unaprjeđivati. Također, knjižnice su dužne opravdati svoje poslovanje ulagačima i općoj javnosti s obzirom na to da se podupiru sredstvima iz javnog proračuna. Slijedom toga je važno uspostavljanje primjerenoga modela vrednovanja, a time i transparentnosti financiranja vlastitoga sustava čime se dodatno jača povjerenje javnosti i ulagača.<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> Usp. Aparac, T. Trebaju li studenti knjižnice i zašto? URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/tskz.htm> (2021-11-14)

<sup>28</sup> Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: nacrt. str. 10

<sup>29</sup> Usp. Gašo, G.; Faletar Tanacković, S.; Mičunović, M. Uloga suvremenih visokoškolskih knjižnica: istraživanje o stavovima i iskustvima diplomskih studenata u društvenim i humanističkim znanostima. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=248761](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=248761) (2021-10-08)

<sup>30</sup> Usp. Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53,1(2010), str. 48

Osnovna načela vrednovanja uključuju:

- načela predviđanja korisničkih potreba, pri čemu se istraživanjima nastoje utvrditi potrebe različitih korisničkih skupina kako bi se uveli novi proizvodi i usluge
- načela odlučivanja, pri čemu se provedenim analizama nastoji pronaći čvrsto uporište za donošenje odluka vezanih uz poslovanje i financijsko poslovanje knjižnice
- načela kvalitete, rezultati se koriste za poboljšanje postojećih proizvoda i usluga.<sup>31</sup>

No, sustavna izrada i provođenje analiza uspješnosti poslovanja različitih vrsta knjižnica je zaživjela tek nedavno,<sup>32</sup> pa tako i visokoškolskih, prema kojima su vidljive promjene u njihovom upravljanju i uslugama nastalih kao posljedica globalnih društvenih promjena. Tako su tradicionalne usluge visokoškolskih knjižnica u prošlosti bile više općenito usmjerene, poput sakupljanja i obrađivanja građe dok danas njihovo težište u najvećoj mjeri počiva na pružanju usluga korisnicima.

Na osnovu navedenoga uočava se kako su suvremene usluge visokoškolskih knjižnica vođene idejom pružanja što bržeg i uspješnijeg odgovora na potrebe i zahtjeve korisnika sukladno čemu se formiraju knjižnične službe koje će biti osposobljene za izvršavanje usluga kako bi se korisnike potaknulo na korištenje knjižnične građe.<sup>33</sup> Korisnički upiti su vremenom postali sve kompleksniji i profiliraniji, a zahtjevi za primjenom tehnoloških dostignuća slijede potrebu da ih se na najbrži mogući način uklopi u svakodnevno poslovanje i ponudu knjižnice.<sup>34</sup>

Sukladno tome, jedna od zadaća knjižničnog osoblja je praćenje informacijskih potreba korisnika svoje knjižnice, a kada se utvrde nove potrebe koje trebaju biti zadovoljene, knjižničar je dužan predlagati njihovu uspostavu i financiranje. Premda u teoriji to zvuči jednostavno, visokoškolske knjižnice se gotovo svakodnevno suočavaju s velikim očekivanjima u smislu uvođenja novih i korisnicima privlačnih usluga dok su s druge strane ograničene sve manjim proračunskim sredstvima.<sup>35</sup>

Raspon usluga visokoškolske knjižnice u najvećoj mjeri određuje njen osnivač, kojeg u ovom slučaju predstavlja sveučilište, a koje svojom politikom i raspodjelom financijskih sredstava upravlja pravcima njenog poslovanja. Tako je 2019. godine Nacionalna i sveučilišna knjižnica

---

<sup>31</sup> Isto. str. 50

<sup>32</sup> Usp. Isto. str. 53

<sup>33</sup> Usp. Gašo, G.; Faletar Tanacković, S.; Mičunović, M. Nav.dj. str.

<sup>34</sup> Usp. Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Nav. dj. str. 49

<sup>35</sup> Usp. Isto. str. 49



u Zagrebu kao središnja matična knjižnica u Republici Hrvatskoj zakonski zadužena za prikupljanje i obrađivanje statističkih podataka o poslovanju knjižnica pripremila dokument *Analiza stanja sveučilišnih, visokoškolskih, znanstvenih i specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj*<sup>36</sup>. *Analiza* je dala porazne rezultate po pitanju ulaganja financijskih sredstava u visokoškolske knjižnice pokazujući da u prosjeku osnivači relativno slabije ulažu financijska sredstva u njih. 2019. godine je pokazano da 50% visokoškolskih knjižnica za nabavu građe i e-izvora izdvaja jednako ili manje od skoro 36.000,00 kn, a polovica visokoškolskih knjižnica za edukaciju svojih djelatnika nije uložilo niti jednu kunu.<sup>37</sup>

### **3.1. Usluge visokoškolskih knjižnica**

Kao što je prethodno navedeno, visokoškolske knjižnice su knjižnice u sastavu i kao takve svoje usluge trebaju prilagoditi znanstvenim i obrazovnim potrebama matičnog učilišta. Prema spomenutoj *Analizi*, upravo visokoškolske knjižnice su se pokazale najaktivnijima s najvećim brojem aktivnih posuđivača i korisnika, kao i posudbama, posjetama, međuknjižničnim posudbama, bibliometrijskim uslugama, radionicama i polaznicima radionica<sup>38</sup>.

Kako bi udovoljila tako velikom broju korisnika, svaka visokoškolska knjižnica treba izvršavati sljedeće (osnovne) usluge:

- korištenje javnih knjižničnih kataloga, skupnih kataloga i ostalih podatkovnih zbirki i izvora
- pristup javno dostupnim elektroničkim izvorima i njihovo korištenje
- informacije o građi
- posudba građe u knjižnici (čitaonici) i izvan knjižnice
- međuknjižnična posudba i dostava dokumenata
- poduka korisnika za korištenje knjižnice te mjesno i udaljeno dostupnih izvora
- podrška učenju i informacijskom opismenjavanju
- reprografske usluge (fotokopiranje, skeniranje, mikrofilmiranje) vlastite građe
- rezervacije i naručivanje građe
- korištenje informatičke i druge opreme namijenjene korisnicima

---

<sup>36</sup> Dalje u tekstu: *Analiza*.

<sup>37</sup> Usp. Pikić, A. Nav.dj. str. 22

<sup>38</sup> Usp. Isto. str. 21

- pristup internetu.<sup>39</sup>

Osim što se knjižna građa nabavlja sukladno korisničkim potrebama i daje na korištenje, (kako u svojim prostorima ili čitaonicama, tako i van knjižnice) svim korisnicima je potrebno omogućiti pristup i ostaloj udžbeničkoj literaturi, seminarskim materijalima te skriptama za određene kolegije pripremljene od strane profesora. Uz to, korisnicima je potrebno osigurati usluge fotokopiranja i skeniranja, kao i slanje faksimilom.

No, kada visokoškolska knjižnica ne posjeduje i ne namjerava kupiti literaturu koju korisnik traži potrebno je organizirati međuknjižničnu posudbu (unutar Hrvatske ili inozemnu po dogovoru s dobavljačima odnosno knjižnicama i/ili komercijalnim servisima). Ona po svojoj prirodi iziskuje vrijeme, novac i mnogo komunikacije i premda se vremenom optimizirala njena učinkovitost, neriješeni problemi uvjetovani visokim cijenama poštanskih troškova su i dalje prisutni. Unatoč svim njezinim prednostima i potencijalima, uz trend globalne suradnje (kao što su skupni katalogi), međuknjižnična se posudba i dostava dokumenata uglavnom nalaze na margini interesa knjižničarske zajednice u Hrvatskoj. To se djelomično može prepisati nedostatku savjetodavnih tijela na nacionalnoj razini kao i stručnih tekstova (koji bi poslužili kao izvor praktičnih savjeta) te nesustavnoj suradnji među svim vrstama knjižnica.<sup>40</sup>

Uz uslugu međuknjižnične posudbe, visokoškolska knjižnica je dužna provoditi edukaciju svojih korisnika u svrhu osposobljavanja za samostalno služenje informacijskim izvorima dostupnim u knjižnici (npr. korištenje baza podataka, pretraživanje kataloga itd.). Uz to, potrebno ih je informirati o postojećim uslugama i načinu korištenja dostupnog prostora i informatičke opreme.

Međutim, u nepreglednoj količini (i)relevantnih informacija korisnici se često znaju osjećati frustrirano i opterećeno što uzrokuje nesigurnost prilikom pretrage i selekcije odgovarajućih podataka, kao i njihovog kritičkog iščitavanja. Stoga, visokoškolski knjižničari, kao svojevrсни informacijski stručnjaci, tu nastupaju u ulozi edukatora kako bi potpomogli i unaprijedili razinu korisničke učinkovitosti u samostalnom radu. Upravo se tada očituje važnost uspostave novog profila visokoškolskih knjižničara koji, uz to što moraju biti iznimno kompetentni i obrazovani, moraju prihvatiti i samostalno provoditi koncept cjeloživotnog obrazovanja s ciljem održavanja

---

<sup>39</sup> Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: nacrt. str. 10

<sup>40</sup> Usp. Čonč, T. Međuknjižnična posudba i dostava dokumenata knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu ili kako ustrojiti službu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 128-129

kompetentnosti i razvoja novih vještina kako bi korisnike mogli opismenjivati na informacijskoj i kritičkoj razini o čemu će u jednom od narednih poglavlja biti više riječi.

### 3.2. E-usluge visokoškolskih knjižnica

Globalni napredak komunikacijske infrastrukture, digitalnih medija i mrežnih usluga postavio je temeljne izazove za sve vrste knjižnica donoseći brojne transformacije u knjižničnom poslovanju. Premda osnova funkcija knjižnice ostaje nepromijenjena, pružanje *online* knjižničnih usluga je stvorilo priliku za povećanje i poboljšanje ponude knjižničnih usluga, smanjenje troškova i unaprjeđivanje organizacijske izvedbe visokoškolske knjižnice.<sup>41</sup> „Zahvaljujući informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji knjižnice su u prilici unaprijediti postojeće usluge i razviti nove s naglaskom na interakciji korisnika s građom u elektroničkom obliku i individualizaciju takva pristupa kroz odabir parametara u skladu sa željama i potrebama korisnika.“<sup>42</sup>

Kreiranje takvih personaliziranih sadržaja omogućavaju alati okupljeni pod pojmom Web 2.0. (kao što su RSS izvori, repozitoriji, videokonferencije, društvene mreže, blogovi itd.) koji korisnicima nude opciju kreiranja sadržaja uz određeni stupanj prilagodbe prema vlastitim zahtjevima. Implementacija Web 2.0. mehanizama je svojevremeno dovela do uspostave termina Knjižnica 2.0. koji se prvi put spominje 2005. godine kada ga Michael Casey opisuje modelom usluga novih tehnologija koje dovode do restrukturiranja korisničkih potreba i mogućnosti.

Premda su različita istraživanja pokazala da korisnici visokoškolskih knjižnica u većoj mjeri koriste njezine fizičke prostore, korisnici poput studenata preferiraju i mogućnost korištenja *online* knjižničnih usluga slijedom čega je bitno imati sadržajnu i ažurnu mrežnu (web) stranicu knjižnice kojoj se onda može bilo kada pristupiti s različitih tehnoloških uređaja. Pri izradi web stranica naglasak se treba staviti na planiranje, sadržaj i dizajn stranice posebice pazeći na elemente preglednosti kao što su laka navigacija i čitljivost.

Upravo to i ističu neki autori upozoravajući na važnost kvalitetne organizacije mrežne stranice i studentskoga korištenja. „Mrežna stranica knjižnice može funkcionirati kao put do

---

<sup>41</sup> Usp. Young, P.R. Electronic services and library performance measurement: A definitional challenge. URL: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.197.1560&rep=rep1&type=pdf> (2021-10-28)

<sup>42</sup> Usp. Hassenay, S.; Mokriš, S. Visokoškolske knjižnice – mogući oblici međusobne suradnje kao preduvjet razvoja u informacijskom društvu. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema 17, 2(2013), str. 52

informacija, kao ulazna točka do različitih online izvora, gdje su ključne komponente tog ulaza knjižnični katalogi i online baze podataka. Većina mrežnih kataloga dopušta integraciju e-knjiga i e-časopisa što studentima omogućuje lociranje publikacija u digitalnim i zbirka konvencionalne građe jednom pretragom. Omogućene su i usluge npr. provjere isteka zaduženja, obnove zaduženja, online rezervacije materijala za učenje. Računala integrirana u knjižnične sustave mogu organizirati zbirke i uključivati direktorije.<sup>43</sup>

Iako se najvećim dijelom hrvatske knjižnice još uvijek svrstavaju pod vrstu hibridnih knjižnica i nisu u mogućnosti pratiti trendove Europe i Sjedinjenih Američkih Država, primjetna su nastojanja sveučilišta da sustavno provode projekte digitalizacije. U Hrvatskoj postoje dobri primjeri digitalizacije (npr. Digitalizirana baština, Digitalni akademski repozitorij itd.), ali knjižnične digitalne zbirke u Hrvatskoj su rijetke, pa je digitalizacija što veće količine knjižnične građe neophodna akademskoj zajednici kako bi se mogla uključiti u obrazovanje na daljinu. Tako bi svaka visokoškolska knjižnica osim fondova knjižnične građe u papirnatom i elektroničkom obliku (CD, CD-ROM i dr.), trebala bi posjedovati i njihove digitalne inačice zbirke dostupne na mreži.<sup>44</sup>

S druge strane, visokoškolski knjižničari su uložili velike napore u uspostavu i rad na repozitorijima matičnih ustanova koje pohranjuju obrazovno gradivo i ocjenske radove studenata i znanstveno nastavnog osoblja. Visokoškolske knjižnice su upravo putem institucijskih repozitorija svojim korisnicima donijele mogućnost pohranjivanja i pretraživanja dokumenata neovisno o mjestu boravka. Prednost takvih (i brojnih drugih) dokumenata dostupnih na Internetu stoji upravo u tome što mogu biti lako prilagođeni, iznova upotrebljivi i promjenjivi jer veća digitalizacija i dostupnost građe utječe na prirodu i način pretraživanja informacija.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Sharifabadi, S. R. How digital libraries can support e-learning? // Iranian Journal of Information Science and Technology 1, 4(2006), str. 39-56. URL: <http://www.srlst.com/ijist/ijist-Vol4N1/ijist41-39-56.pdf>. Citirano prema: Zubac, A.; Tominac, A. Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkom radu na daljinu : elektronički izvori za elektroničko učenje na hrvatskim sveučilištima URL: <https://hrcak.srce.hr/106553> (2021-10-29)

<sup>44</sup> Usp. Zubac, A.; Tominac, A. Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkom radu na daljinu : elektronički izvori za elektroničko učenje na hrvatskim sveučilištima. URL: <https://hrcak.srce.hr/106553> (2021-10-29)

<sup>45</sup> Usp. Isto.

### 3.3. Prostor visokoškolskih knjižnica

Nadalje, bitan faktor u smislu privlačenja većeg interesa korisnika korisnika u knjižnicu podrazumijeva prostor i organizacijska raspodjela njegovog sadržaja. Premda su mnoge knjižnice korisnicima otvorile svoje virtualne prostore (posebice tijekom aktualne pandemije bolesti COVID-19) istraživanja pokazuju da unatoč digitalnoj tehnologiji, studenti, posebice oni diplomskih i poslijediplomskih studija, većinu svoga vremena provode u tradicionalnim prostorima za učenje i tihi rad odnosno čitaonicama koja još uvijek predstavljaju središnje mjesto svake visokoškolske knjižnice.<sup>46</sup>

Uz to, korisnici u svom radu primjenjuju različite prakse (samostalni rad, rad u paru, grupni rad) i sredstva, tj. uređaje (knjige, računala, tablete, e-čitače, pametne telefone) zbog čega su zadovoljniji ukoliko je prostor knjižnice uređen kao višenamjenski prostrani prostor. Stoga, velika važnost leži u dostupnosti prostora za samostalni i tihi rad, kao i onome za suradnički i grupni rad. U nacrtu *Standarda za visokoškolske knjižnice iz 2008. godine* stoji kako prostor visokoškolske knjižnice treba biti raščlanjen na prostor za korisnike i prostor za osoblje s odgovarajućim sadržajima.

Prema njemu prostor za korisnike sadržava:

- čitaonice (uključujući računala, pisače i skenere),
- police sa slobodnim pristupom građi,
- prostor za individualno i skupno učenje,
- prostor za edukaciju.

Uz to, prostor za osoblje podrazumijeva punkt za informacijsko-referalne usluge, a treća odvojena prostorija bi trebala biti zatvoreno ili otvoreno spremište.<sup>47</sup>

Nadalje, studenti u istraživanjima sve češće ističu važnost udobnog namještaja i prostora za slobodno druženje s bežičnim pristupom internetu te pitanje konzumacije osvježanja, odnosno dostupnosti hrane i pića u prostoru knjižnice ili u njezinoj neposrednoj blizini.<sup>48</sup> Sama razlika u navikama učenja i korištenja alata je vidljiva među studentima preddiplomskog i diplomskog studija, prikazana u tablici.

---

<sup>46</sup> Gašo, G.; Faletar Tanacković, S.; Mičunović, M. Nav.dj., str. 82

<sup>47</sup> Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: nacrt. str. 12

<sup>48</sup> Usp. Isto. str. 84-85

Tablica 2. Načini studentskoga korištenja fizičkog prostora visokoškolske knjižnice prema studijskoj razini

Studenti preddiplomskog studija	Studenti diplomskog studija
Skloniji grupnom radu i suradničkom učenju	Skloniji individualnomu radu na tihim mjestima
Više koriste knjižnična računala radi osobnih razloga i društvenih medija	Vrijeme u knjižnici većinom provode istražujući i radeći na određenom projektu, a manje učeći
Provode kraće vrijeme u knjižnici	Provode dulje vrijeme u knjižnici
Predlažu više prostora za grupni rad i učenje te veći broj računala	Predlažu zasebne prostore za individualno učenje za studente preddiplomskih i studente diplomskih studija

No, premda studenti i ostali korisnici uglavnom koriste knjižnicu za izvršavanje vlastitih akademskih obveza, suvremena visokoškolska knjižnica im treba ponuditi puno više od toga što podrazumijeva boravak na mjestu ugodnom za rad, pronalazak literature za čitanje u slobodno vrijeme te otkrivanje novosti i stjecanje novih vještina.

Kako bi visokoškolske knjižnice i dalje ispunjavale ulogu u procesu učenja i podučavanja pri čemu se mogu izdvojiti sljedeći ciljevi:

- nove publikacije i načini komunikacije unutar akademske zajednice poput elektronskih arhiva pretpublikacija,
- veća upotreba digitalnih izvora,
- odgovaranje sve raznovrsnoj i zahtjevnijoj studentskoj populaciji,
- neprestana velika traženja klasičnih izvora informacija, odnosno knjiga,
- susretanje s novim modelima studiranja,
- učenje na daljinu,
- smanjivanje financijskih sredstava.<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Usp. Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd: Clio, 2005., str. 4

### 3.4. Informacijsko opismenjavanje studenata

#### 3.4.1. Informacijsko ponašanje mladih

U kontekstu visokoškolskih knjižnica, najzastupljeniju korisničku skupinu čine mladi, odnosno njihova podskupina studenata prozvanih Y generacijom, milenijском generacijom ili milenijalcima, Google generacijom, digitalnim urođenicima, *cyber* djecom i brojnim drugima. Navedeni termini prvenstveno adresiraju diskurs o mladima na temelju njihovoga odrastanja i socijaliziranja u tehnološki zasićenom okruženju kao načinu života u kojemu je korištenje novih tehnologija i različitih gadgeta ljudska svakodnevnica. Prema takvim tumačenjima, odnos mladih i novih tehnologija temelji se na predodžbi o njihovim iznimnim tehnološkim vještinama i tezi da će se iste prirodno i uspješno reflektirati na procese učenja.<sup>50</sup>

Mnoga su se istraživanja bavila pitanjima informacijskih navika i vještina pretraživanja mladih. Jednu od njih referira članak Lasić-Lazić, Špiranec i Banek Zorice pod nazivom *The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future*<sup>51</sup> kojeg je 2008. godine provela istraživačka skupina CIBER (engl. *Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research*) s University College Londona analizirajući razinu informacijske pismenosti mladih, njihove stavove i očekivanja u odnosu na učenje u digitalnom okruženju.<sup>52</sup>

Na osnovu prikupljenih podataka iz prethodno provedenih studija koje su proučavale ista pitanja, potvrđena je teza da su pri informacijskom pretraživanju prisutne horizontalne ili površne interakcije koje su, umjesto na kvalitetno tumačenje i kritičko razmišljanje, usmjerene na kvantitetu podataka. Tako je pokazana izuzetna sklonost korištenju mrežnih alata i *Google* pretraživača u obrazovne svrhe prilikom čega studenti brzo mijenjaju posjećene mrežne stranice, ne zadržavajući se na njima dugo i ne ulazeći dublje u sam sadržaj stranica. U kontekstu istoga koristi se pojam „informacijskog promiskuiteta“ s obzirom na to da se ispitanici rijetko vraćaju posjećanim stranicama.<sup>53</sup>

Nadalje, kvantitativni pristup procesu pretraživanja pokazuje da studenti proces pretraživanja doživljavaju kao prikupljanje što većeg broja podataka koji se ne iščitavaju kritički, tek se

---

<sup>50</sup> Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjivanju // *Medijska istraživanja* 18, 1(2012), str. 126

<sup>51</sup> Rowlands, I. et al. “The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future”, *Aslib Proceedings*, 60, 4(2008), str. 290 – 310. URL: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=inh&AN=10199515&lang=hr&site=ehost-live> (2021-11-17)

<sup>52</sup> Usp. Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. *Nav.dj.*, str. 134

<sup>53</sup> Usp. Isto

letimice pregledavaju. Uz to, kao jedan od dobivenih rezultata se primjećuje sklonost preslikavanju što označava pretragu doslovnih formulacija postavljenih istraživačkih pitanja prilikom čega ne procjenjuju rezultate prema relevantnosti sadržaja ili smislu. Uz strategije preslikavanja povezuje se i plagiranje kao akademski neprihvatljiv čin. Stoga se kao zaključak nameće teza da u cjelokupnom procesu istraživanja mladi ne razumiju vlastite informacijske potrebe i nailaze na poteškoće prilikom formuliranja strategije pretraživanja.<sup>54</sup>

Opći zaključak prikupljenih tematskih istraživanja ukazuje da se informacijska pismenost mladih nije proporcionalno razvijala i usavršavala s većom prisutnošću i upoznatošću s informacijskim tehnologijama. Uz to je pokazano da se mladi rijetko okreću (visokoškolskoj) knjižnici i knjižničnim izvorima što se onda u ovom diplomskom radu nadalje razmatra u idućem poglavlju kroz ulogu knjižničara u podizanju razine svijesti o važnosti informacijske pismenosti i različitih problema u praksi pri provedbi iste.

### **3.4.2. Uloga visokoškolskog knjižničara u promicanju informacijske pismenosti**

Suvremena visokoškolska knjižnica kao knjižnica u sastavu sustava visokoškolskog obrazovanja posjeduje izniman potencijal u afirmiranju pojma informacije pismenosti posebice kod mladih i studenata kao svojih tipičnih korisnika.

U sve kompleksnijem radnom i svakodnevnom okruženju uvjetovanom implementacijom IKT-a, potreba za informacijskim opismenjavanjem postaje sve prepoznatija i nužnija. Povezana s time je i suvremena obrazovna paradigma kod koje novi modeli učenja i teorija obrazovanja redefiniraju samo učenje kao konstantan proces širenja i (re)organizacije znanja. S time se premješta naglasak sa „što“ znanja na „gdje“ i „kako“ strategije pronalaženja određenih informacija koje generiraju znanje. Neophodno je zaključiti da takva nova okolina iziskuje stalan i aktivan proces konstrukcije znanja pomoću novih, dinamičkih, interaktivnih i fleksibilnih izvora informacija.<sup>55</sup>

Nadalje, načine učenja i istraživanja diktiraju odnosi prema medijima i obrasci informacijskog ponašanja s obzirom da proces učenja podrazumijeva pronalaženje i korištenje informacija. Slijedom toga obrazovna i informacijska okruženja uzajamno povezuje činjenica da je informacija temeljna okosnica učenja. Povezanost informacijskog ponašanja i učenja posebice

---

<sup>54</sup> Usp. Isto. str. 136

<sup>55</sup> Usp. Isto str. 126



je došla do izražaja u okolnostima aktualne pandemije bolesti COVID-19 u praksi *online* nastava i koncepta e-učenja<sup>56</sup>. Pri tome je adresirana važnost i mogućnost uloge knjižničara kao svojevrsnih diseminatora informacija i pomagača u provođenju ciljeva suvremenih obrazovnih sustava.

Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju kod IFLA-e upućuju na potrebu da informacijsko opismenjavanje postane sastavnim dijelom obrazovnoga kurikulumu te koje bi se provodilo na svim (primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj) razinama formalnog obrazovanja.<sup>57</sup> U praksi se još uvijek traže optimalna rješenja po tom pitanju. Sami programi informacijskog opismenjavanja stavljaju se u korelaciju s knjižničnom zajednicom, a posebice s visokoškolskim knjižnicama. Pri tome jedan od najvećih praktičnih izazova s kojim se visokoškolski knjižničar predstavlja pitanje „kako navesti studente da prepoznaju knjižnicu kao značajan izvor informacija gdje mogu steći potrebne kompetencije informacijske pismenosti?“<sup>58</sup>

Odgovor ili smjernice na to pitanje mogu pružiti sljedeći oblici provođenja informacijskog opismenjavanja u knjižnicama:

- razgledi knjižnica sa stručnim vodstvom,
- specifična pomoć; vodiči za korisnike u tiskanom ili *online* izdanju,
- kolegiji ili tečajevi koji mogu uključivati različite oblike nastave poput klasičnih predavanja, *online* tečajeva, radionica i slično<sup>59</sup>

Svakako se podrazumijeva i da bi same visokoškolske knjižnice trebale biti tehnološki opremljene za održavanje predavanja i radionica na temu informacijske pismenosti, prvenstveno računalima kako bi korisnici u praksi mogli primijeniti teorijske smjernice koje bi im visokoškolski knjižničari predstavljali. To ujedno podrazumijeva i da su visokoškolski knjižničari sami informacijski obrazovani, teorijski i praktično.

Sama praksa visokoškolskih knjižničara pri tome je obilježena različitim poteškoćama u perspektivi nedovoljno razvijene svijesti o važnosti provođenja programa informacijske

---

<sup>56</sup> Usp. Isto str. 127

<sup>57</sup> Usp. Lau, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 9

<sup>58</sup> Isto.

<sup>59</sup> Rubinić, D., Stričević, I. Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjavanja studenata: istraživanje programa Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Karl-Franzens Graz // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 54, 4(2011), str. 27

pismenosti među različitim grupama korisnika. Otklanjanje ove prepreke između ostaloga leži u suradnji svih sudionika u procesu učenja pri čemu nastavnici i visokoškolski knjižničari moraju biti svjesni da se informacijska pismenost ne može svesti ili realizirati kroz jedan kolegij.<sup>60</sup> To dodatno otežava činjenica da mnogi nastavnici dijele averziju prema istome upravo zbog osjećaja da se time zadire u njihove strategije i plan nastave.<sup>61</sup>

Poteškoće ili nemogućnosti uključivanja visokoškolske knjižnice može biti i promatrano s aspekta dvojnosti njezine uloge, administrativne i obrazovne.<sup>62</sup> Takva dvojnosti onda dodatno pridonosi da se visokoškolska knjižnica ne promatra kao ravnopravni suradnik u obrazovnom sustavu i obrazovnim procesima, a što onda posljedično njezine usluge često svrstava pod tzv. skriveni kurikulum<sup>63</sup> kao što su radionice, seminari i slično.

---

<sup>60</sup> Usp. Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Nav.dj., str. 129

<sup>61</sup> Usp. Rubinić, D.; Stričević, I. Nav.dj., str. 27

<sup>62</sup> Usp. Torras, M.; Tove, P.S. Information Literacy Education: A Process Approach. Oxford: Chandos Publishing, 2008. str. 11 prema Rubinić, D.; Stričević, I. Nav.dj. str.27

<sup>63</sup> Usp. Isto. str. 27

## 4. Suradnja knjižničara i znanstveno-nastavnog osoblja

Značaj kojeg bilo koja sveučilišna zajednica pridaje knjižnicama može se promatrati iz aspekta ostvarenog stupnja suradnje knjižničara sa znanstveno-nastavnim osobljem. U takvim zajednicama knjižničari se mogu promatrati kao akademsko ili pak znanstveno osoblje, a ponekad i kao svojevrsni "hibridi" čiji se zadaci nalaze na granici akademskog i nastavnog osoblja.<sup>64</sup> Stoga, može se zaključiti da preduvjeti ostvarenja suradnje znanstveno-nastavnog i knjižničnog osoblja počivaju na ustaljenoj slici sveučilišne zajednice o ulozi i zadaćama visokoškolskih knjižničara.

Stručno knjižnično osoblje danas ima veću ulogu u sveučilišnoj nastavi, istraživanju i znanstvenoj komunikaciji. Suvremeni knjižničari, neprekidno se usavršavajući i cjeloživotno učeći, posjeduju različite kompetencije kojima mogu doprinijeti unapređenju kvalitete nastave i učenja zbog čega je važno ispitati njihov doprinos ugledu ustanove. Sukladno tome, jedan od pokazatelja vidljivosti visokoškolske knjižnice je integriranost knjižničnog osoblja u nastavni plan i program visokog obrazovanja.

Najuži oblik suradnje znanstveno-nastavnog i knjižničnog osoblja podrazumijeva integrirani obrazovni sustav u kojem knjižničar preuzima dio obaveza nastavnog osoblja. Upravo su tada oba sudionika u potpunosti izjednačena kao kolege suradnici. No, problemi u praksi nastaju kada uvjeti međusobne suradnje ne zadovoljavaju kriterije (jednog ili više) sudionika. Takvi problemi nerijetko mogu nastati radi stava prema knjižničarima koje se ne smatra dovoljno kompetentnima pri čemu nove metode učenja koje se mogu unijeti u nastavni program ne nailaze na odobravanje. S druge strane, knjižničari često nisu zainteresirani za uspostavu takve suradnje, smatrajući da već imaju sasvim dovoljno posla u knjižnici, ne želeći stvarati nove obveze uz one postojeće.<sup>65</sup>

Terri Holtze u članku *100 Ways to Reach your Faculty* navodi sto različitih načina kojima knjižničar može poboljšati vidljivost knjižnice, a dio njih odnosi se na ostvarivanje suradnje sa znanstveno-nastavnim osobljem. Sugestija je mnogo a neke od njih su: rad na zajedničkom članku, članstvo u akreditacijskim odborima, zajednička izrada razrednog zadatka i sl. No, svemu navedenom treba pristupiti s velikom količinom poštovanja, kako prema znanstveno-

---

<sup>64</sup>Usp. Weiner, S. The Contribution of the Library to the Reputation of a University. // The Journal of Academic Librarianship. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133308001924?via%3Dihub> (2021-11-30)

<sup>65</sup>Jokić, M. Partnerstvo s fakultetima u obrazovanju korisnika: iskustva u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu // Zbornik radova 7. dana specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo Zagreb, 2007., str. 78

nastavnom osoblju tako i prema svojim obvezama, koje ne smiju ostati zanemarene. Knjižničari uvijek trebaju cijeliti sebe i svoj rad.<sup>66</sup>

Nadalje, jedan od primjera suradnje sa znanstveno-nastavnim osobljem koja može značajno unaprijediti knjižnično poslovanje može se promatrati s aspekta jedne od temeljnih zadaća knjižničara u smislu procesa izgradnje knjižničnog fonda i nabave građe. Izgradnja fonda jedan je od najzahtjevnijih procesa knjižničarske struke pri čemu djelatnici knjižnice nabavljaju raznoliku građu kako bi zadovoljili zahtjeve i potrebe svojih korisnika.

Kao što je prethodno rečeno, rad i poslanje visokoškolske treba pratiti svoju matičnu ustanovu. Jednako tako, sadržaj i veličina knjižničnog fonda moraju biti primjereni obrazovnim, nastavnim i znanstveno-istraživačkim programima pojedinih visokih učilišta. K. Tadić u svom djelu Rad u knjižnici ističe tvrdnju G. E. Evansa prema kojem se izgradnja fonda objašnjava kao „složen proces kojim se nastoji otkriti njegova snaga i slabost s obzirom na potrebe korisnika i raspoložive izvore znanja i obavijesti unutar zajednice korisnika, te ispraviti njegove slabosti“.<sup>67</sup>

Izgradnja zbirke je dinamična i kontinuirana aktivnost koja podrazumijeva skup funkcija kojima se zajednički oblikuje knjižnični fond. To podrazumijeva odabir, nabavu i evaluaciju knjižničnog fonda na temelju kojih se utvrđuje koji tiskani i netiskani materijali (ne)dostupni u knjižnici zaista odgovaraju potrebama svojih korisnika.<sup>68</sup> Pri tome znanstveno-nastavno osoblje može sudjelovati u različitim koracima spomenutog procesa: izvještavajući o izmjenama obvezne i dopunske literature za izvođenje kolegija, ispitujući korisničke potrebe, sudjelujući u evaluaciji knjižničnog fonda, pomažući u izradi nabavne politike knjižnice itd.

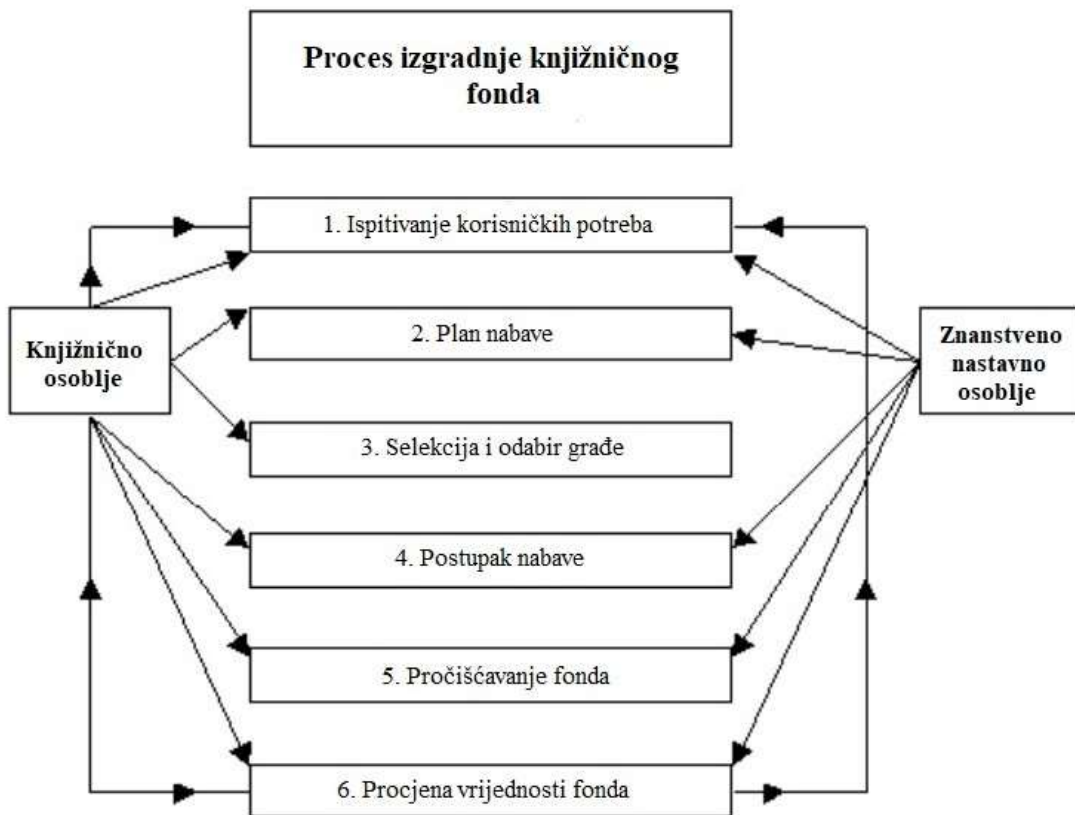
---

<sup>66</sup> Holtze, T. 100 Ways to Reach your Faculty. URL: [https://www.ala.org/ala/pio/campaign/academicresearch/reach\\_faculty.pdf](https://www.ala.org/ala/pio/campaign/academicresearch/reach_faculty.pdf) (2021-11-30)

<sup>67</sup> Usp. Tadić, K. Nav.dj.

<sup>68</sup> Usp. Patel, S. Collection development in academic libraries. URL: <https://academicjournals.org/journal/IJLIS/article-full-text-pdf/FC733EB61220> (2021-11-12)

Graf 2. Prikaz suradnje knjižničnog i znanstveno-nastavnog osoblja u procesu izgradnje knjižničnog fonda



## 5. Istraživanje vidljivosti visokoškolske knjižnice kroz suradnju s korisnicima

Veća vidljivost bilo koje knjižnice, pa tako i visokoškolske, može se postići različitim načinima kao što su međuknjižnična suradnja, kreiranje *online* sadržaja, provođenje marketinških aktivnosti i slično.

Vidljivost knjižnice definira se kao „namjera da se knjižnica shvati kao dosljedan resurs za javnost i zajednicu, kao i mjesto čini svakodnevicu ljudi poput škole, radnog mjesta, sportskih aktivnosti itd.“<sup>69</sup> Međutim, porastom konkurencije i nedovoljnim ulaganjem u promociju knjižnice njena vidljivost može s vremenom značajno opasti u široj zajednici.<sup>70</sup>

No, vidljivost knjižnice uvelike podložna ambicijama, idejama i želji njenih knjižničnih djelatnika koji su, u najvećoj mjeri, zaduženi za uspostavu (ne)uspješnog knjižničnog poslovanja. Visokoškolski knjižničari tako moraju procjenjivati i razumijevati korisničke potrebe zajednice u kojoj djeluju, sa njima ostvarivati efektivnu komunikaciju sukladno čemu će oblikovati i unaprjeđivati knjižnične usluge.

Stoga se u ovom istraživanju vidljivost knjižnice analizira kroz odvijanje suradnje visokoškolskih knjižničara sa njihovim korisnicima koje je oblikovano na način da se, osim dobivanja uvida u angažiranost visokoškolskih knjižničara, ispituju i njihovi vlastiti stavovi, prijedlozi i želje u budućem radu.

### 5.1. Istraživačka pitanja

Istraživanje se oblikovalo na način da promatra četiri zasebne kategorije unutar kojih su postavljena određena istraživačka pitanja na koja visokoškolski knjižničari daju svoje odgovore. Te kategorije su:

1. Suradnja visokoškolskih knjižničara sa studentskom zajednicom,
2. suradnja visokoškolskih knjižničara sa znanstveno-nastavnim osobljem,
3. prostorna i tehnološka opremljenost visokoškolske knjižnice,

---

<sup>69</sup> Lawton, A. *The Invisible Librarian: a Librarian's Guide to Increasing Visibility and Impact*. Waltham, MA: Chandos Publishing, 2016. str. 109

<sup>70</sup> Usp. Isto. str. 110

#### 4. usluge visokoškolskih knjižnica.

Prva kategorija koja promatra suradnju visokoškolskih knjižničara sa studentskom zajednicom odgovara na pitanja:

- koliko su knjižničari angažirani u akademskom životu studenata (jesu li fleksibilni po pitanju radnog vremena knjižnice sukladno njihovim potrebama i obvezama, nude li im pomoć pri pisanju radova i sl.),
- provode li edukaciju studenata u smislu organizacije programa informacijskog opismenjavanja.

Sljedeća kategorija bavi se suradnjom visokoškolskih knjižničara sa znanstveno-nastavnim osobljem u koje su postavljena sljedeća istraživačka pitanja:

- postoji li suradnja u procesu izgradnje knjižničkog fonda i na koji način se ona provodi,
- (ne)zadovoljstvo visokoškolskih knjižničara uspostavljenom suradnjom sa znanstveno-nastavnim osobljem i njihovi prijedlozi za poboljšanje iste.

Prostorna i tehnološka opremljenost knjižnice se promatra kao faktor utjecaja na ostvarenost većeg broja posjeta knjižnici unutar čega se analiziraju tri istraživačka pitanja:

- smatraju li visokoškolski knjižničari da nabava suvremene tehnološke opreme (kao što su e-čitači, tableti, audio i video oprema itd.) može dodatno privući nove korisnike u knjižnicu,
- koliko su visokoškolski knjižničari otvoreni po pitanju uvođenja istih u ponudu knjižnice; jesu li tehnološki optimisti ili skeptici,
- misle li da trenutna prostorna i tehnološka opremljenost knjižnice zadovoljavajuća i da po pitanju istog nije potrebno uvoditi ikakve promjene.

Zadnja kategorija pitanja se bavi uslugama visokoškolske knjižnice pri čemu se istražuju sljedeća istraživačka pitanja:

- ostvaruju li visokoškolski knjižničari suradnju s ostalim knjižnicama u svrhu unapređenja usluga i povećanja vidljivosti,
- koje su preinake uvedene u knjižnično poslovanje sukladno trenutnoj globalnoj pandemiji bolesti COVID-19,
- postoje li ikakvi prijedlozi visokoškolskih knjižničara za poboljšanje knjižničnih usluga.

## **5.2. Cilj istraživanja**

Cilj istraživanja je dobiti uvid u vidljivost visokoškolskih knjižničara na fakultetu kroz njihovu angažiranost i zalaganje u radu sa svim korisnicima knjižnice. Uz to, ispituju se i njihovi vlastiti stavovi i iskustva u različitim aspektima knjižničkog poslovanja s kojima se susreću u svakodnevnom radu.

U Hrvatskoj generalno manjka knjižničnih djelatnika zaposlenih u visokoškolskim knjižnicama, a neovisno o tome, od njih se očekuje da obavljaju sve vrste poslova karakterističnih za visokoškolsku knjižnicu. Stoga je, za razliku od istraživanja koje ispituju usluge i proučavaju zadovoljstvo korisnika visokoškolskih knjižnica, fokus ovog istraživanja stavljen na same visokoškolske knjižničare, njihovo zalaganje u radu te stavove formirane njihovim iskustvima u praksi.

## **5.3. Korištena metodologija i opis uzorka istraživanja**

### **5.3.1. Metoda**

Istraživanje je provedeno u obliku ankete odnosno kvantitativnom metodologijom kao najčešćom metodom prikupljanja podataka u društvenim znanostima. Pri tome se koristila *online* forma upitnika koja se pokazala najlogičnijim odabirom s obzirom na okolnosti uvjetovane pandemije bolesti COVID-19 tokom koje se svi fizički kontakti nastoje svesti na minimum.

Odgovori su prikupljeni u razdoblju od 23. svibnja do 10. rujna 2021. godine. Odabranim ispitanicima je e-mailom poslan poziv za sudjelovanje u istraživanju u kojem se ukratko objasnilo u koju svrhu se anketa provodi, zajedno sa mrežnom poveznicom na anketni upitnik. Svi prikupljeni odgovori su u potpunosti anonimni.

### **5.3.2. Upitnik**

Kao instrument istraživanja izrađen je kvantitativni upitnik, sastavljen od devetnaest pitanja, od kojih su se nudila pitanja zatvorenog i otvorenog tipa.

U to spada pet pitanja otvorenog tipa koja su se koristila u svrhu dobivanja vlastitih mišljenja i stavova ispitanih knjižničara. Na preostalih četrnaest pitanja ispitanici su označavali ponuđene odgovore, a mogućnost označavanja više odgovora je bilo dostupno na jednom pitanju.



### **5.3.3. Uzorak**

Istraživanje je provedeno na razini dvanaest ispitanika (N=12) koje predstavljaju visokoškolski knjižničari zaposleni u knjižnicama sastavnicama s područja grada Splita. Prilikom provođenja istraživanja Sveučilišna knjižnica, koja obavlja matičnu djelatnost, nije bila uključena u isto s obzirom na to da ne predstavlja knjižnicu sastavnicu.

U istraživanju su sudjelovale knjižnice sljedećih fakulteta i akademije:

- Pravni fakultet
- Katoličko bogoslovni fakulteti
- Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje
- Kemijsko-tehnološki fakultet
- Prirodoslovno –matematički fakultet
- Kineziološki fakultet
- Filozofski fakultet
- Fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije
- Pomorski fakulteta
- Medicinski fakultet
- Umjetnička akademija
- Ekonomski fakultet

### **5.3.4. Ograničenja istraživanja**

Cjelokupni vremenski period prikupljanja odgovora se značajno produljio s obzirom na to da se anketa provodila tijekom aktualne pandemije bolesti COVID-19. Mnogi knjižnični djelatnici su promijenili pravila o poslovanju, pa su međusobnim dogovorom odlučivali o radnom vremenu. Primjerice, jedan tjedan cijelo radno vrijeme odrađuje jedan djelatnik, drugi tjedan drugi i tako dalje.

Uz to, posljedica zapošljavanja novog knjižničnog kadra u dvije visokoškolske knjižnice je rezultirala odgodom u ispunjavanju upitnika. Naime, prilikom slanja ankete uzeti su kontakti voditelja/ica visokoškolskih knjižnica navedenih na internetu. Međutim, umirovljavanjem istih su nakon dosljednog vremena zaposleni novi stručni kadrovi. No, prilikom toga mrežne stranice knjižnice nisu ažurirane novim podacima o djelatnicima, kao ni podacima o njihovom

kontaktu, što je rezultiralo time da je poziv za sudjelovanje u istraživanju bio poslan neaktivnim e-mail adresama.

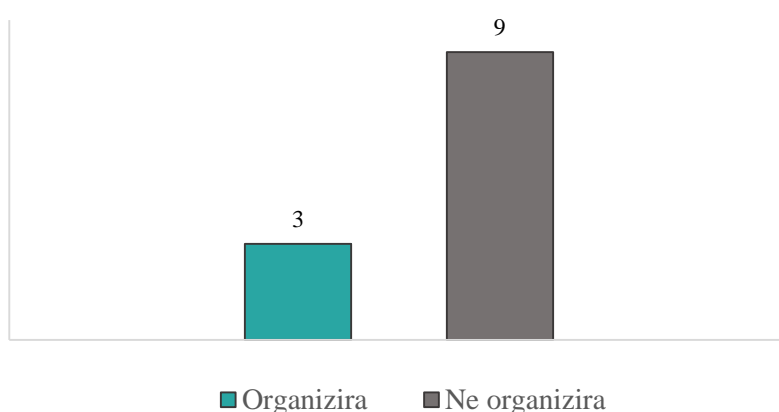
Za navedeni propust se saznalo usmenom komunikacijom pošto se u malom krugu splitskih visokoškolskih knjižnica mnogi djelatnici međusobno poznaju. No, situacije poput prethodno opisane jasno pokazuju koliko je važno dobro koncipirati, a posebice ažurirati mrežne stranice knjižnice, kako onih visokoškolskih, tako i bilo koje druge.

#### 5.4. Analiza rezultata

Prvo postavljeno pitanje u ovoj kategoriji promatra suradnju visokoškolskih knjižničara i studenata kroz aspekt organiziranja edukativnih sadržaja (radionica, tečaja, organiziranih predavanja i sl.) u vidu informacijskog opismenjavanja. Pokazalo se da tek manji dio ispitanika, odnosno četvrtina njih, studentima pruža nekakav oblik edukacije (N=3).

S druge strane, većina ispitanika (75%) navodi kako ne organiziraju „formalne“ edukacije, ali da studentima pružaju različite informacije u svakodnevnoj komunikaciji prilikom čega se na jedan neformalan način provodi njihovo informacijsko opismenjavanje (N=9). Kao primjer toga navodi se pružanje uputa za korištenje *online* knjižničnog kataloga, usmjeravanje na korištenje baza podataka, davanje smjernica za učinkovito vrednovanje informacija i ostalo. Dobiveni rezultati su prikazani u Grafu 3.

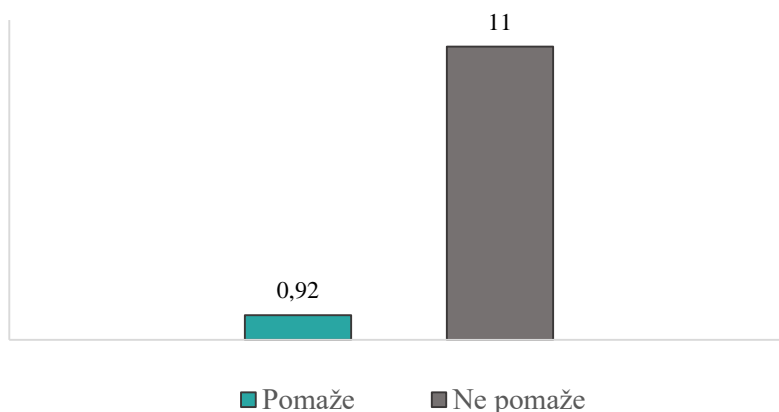
Graf 3. Organizacija edukacija informacijskog opismenjavanja studenata



Iduće pitanje također se nadovezuje na aspekt obrazovne uloge visokoškolske knjižnice. Pri tome se ispitanike pitalo nude li studentima pomoć pri pripremi bilo koje vrste (stručnoga ili znanstvenoga) rada kao što je završni rad, diplomski rad, seminarski rad, različitih studijskih zadatci, istraživanja i slično. Najveći dio ispitanika (91,7%) odgovorio je afirmativno (N=11),

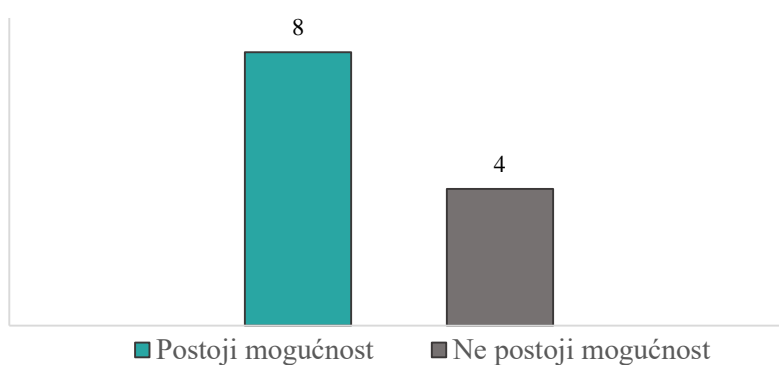
dok je samo jedan ispitanik odgovorio kako nije pružio takvu vrstu pomoći studentima (N=1), kao što je vidljivo u Grafu 4.

Graf 4. Pružanje pomoći pri pisanju radova, seminara i slično



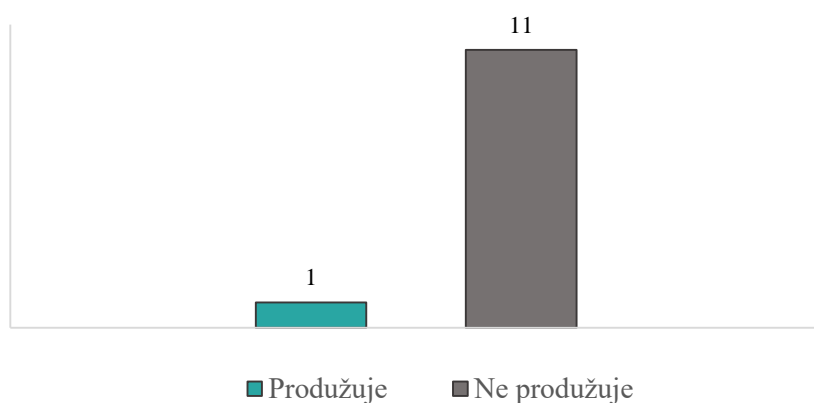
Nadalje se istražila mogućnost rezerviranja i obavještanja o dostupnosti knjižnične građe putem e-maila, telefona, SMS-a. Dobiveni rezultati prikazani u Grafu 5. pokazuju da veći dio ispitanih knjižničara (66,6%) studentima nudi takvu uslugu (N=8), za razliku od trećine koji studentima ne pružaju takav vid usluge (N=4).

Graf 5. Mogućnost rezervacije i obavještanja o dostupnosti knjižnične građe



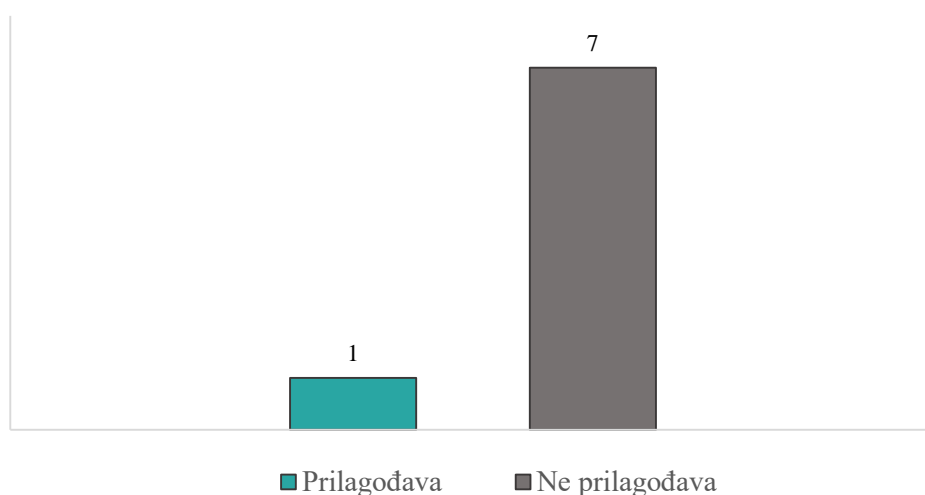
Preostala dva pitanja ticala su se fleksibilnosti knjižničara pri usklađivanju radnog vremena knjižnice sa studentskim obvezama i potrebama. Prvo pitanje u tome setu odnosilo se na mogućnost produživanja radnoga vremena knjižnice tijekom ispitnih rokova. Pri tome se većina ispitanika (91,7%) izjasnila negativno (N=11), dok je samo jedan ispitanik odgovorio kako knjižnica u kojoj radi produžuje radno vrijeme u periodu ispitnih rokova (N=1).

Graf 6. Produživanje radnog vremena knjižnice tijekom ispitnih rokova



Također se istražilo prilagođavanje radnoga vremena knjižnice prema izvanrednim studentima čiji se raspored predavanja i obveza u bitnome razlikuje od redovitih studenata (tako se nerijetko njihova nastava odvija vikendima). Stoga se pitalo o prilagođavanju radnoga vremena knjižnice izvanrednim studentima ukoliko na njihovom fakultetu postoje izvanredni studiji. Od dvanaest ispitanika, trećina ili njih četvero navela je da se pri njihovoj matičnoj ustanovi ne izvode izvanredni studij (N=4). To je pak slučaj s preostalih osmero ispitanika od kojih većina (87,5%) ili njih sedmero nema iskustvo prilagođavanja radnoga vremena knjižnice studijskom ritmu izvanrednih studenata (N=7), što je praksa kod samo jednoga ispitanika kao što je vidljivo prema Grafu 7. (N=1).

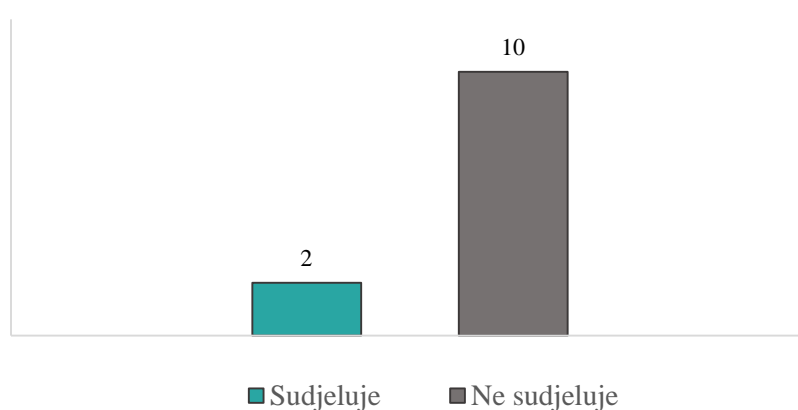
Graf 7. Prilagođavanje radnog vremena knjižnice potrebama izvanrednih studenata na fakultetu



Slijedi analiza skupine pitanja tematski vezanih uz suradnju knjižničara sa znanstveno-nastavnim osobljem na fakultetima.

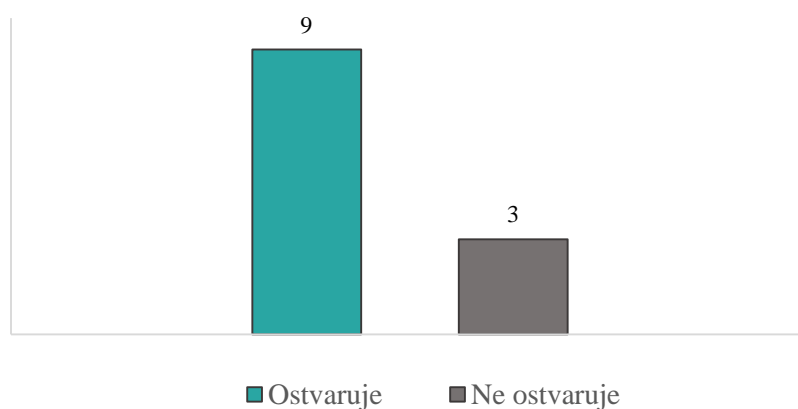
Prvo je analizirano sudjelovanje visokoškolskih knjižničara u nastavnom procesu. Pokazalo se da većina njih (83,3%) ne sudjeluje u nastavnom procesu ni na kakav način (N=10). Dvoje ispitanika koji pak imaju tu praksu (16,7%) odgovorilo je da sudjeluju na vježbama kao što su vježbe pretraživanja baza podataka u sklopu različitih kolegija na više studijskih razina (N=2).

Graf 8. Sudjelovanje visokoškolskih knjižničara u nastavnom procesu



Potom je analizirana angažiranost znanstveno-nastavnog osoblja u procesu izgradnje i ažuriranja knjižničkog fonda. Veći dio ispitanih knjižničara ostvaruje suradnju po ovom pitanju. Točnije, njih 75% u odnosu na četvrtinu njih koji nisu realizirali takav vid suradnje što je predloženo u Grafu 9.

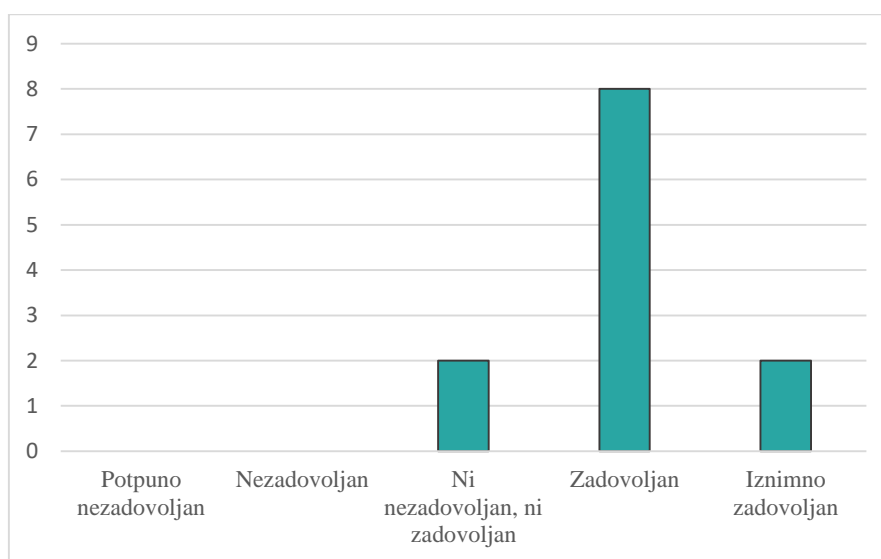
Graf 9. Ostvarenost suradnje sa znanstveno-nastavnim osobljem u izgradnji knjižničkog fonda



Ispitanici koji ostvaruju ovakav oblik suradnje na pitanju otvorenog tipa ukratko su iznijeli svoja suradnička iskustva. Prema tome se pokazalo da nastavno osoblje sudjeluje isključivo u prvom i trećem koraku procesa izgradnje knjižničkog fonda – ispitivanju korisničkih potreba te selekciji i odabiru građe. Iz dobivenih odgovora ustanovljeno je i da neki od knjižničara vode desiderate (predstavljene u teorijskom dijelu) u sklopu kojih zapisuju sve zaprimljene prijedloge za nabavu literature. Uz to, nastavno osoblje naručuje literaturu u okviru svojih financijskih sredstava sukladno čemu obavještavaju knjižničare o naslovima za nabavu temeljenu na njihovim stručnim potrebama, ali i potrebama studenata.

Na idućem pitanju koristila se peterostupanjska Likertova ljestvica kojom su ispitanici ocjenjivali (ne)zadovoljstvo suradnjom sa znanstveno-nastavnim osobljem (od 1 = iznimno nezadovoljan do 5 = potpuno zadovoljan). Najviše ispitanika (66,7%) suradnju je ocijenilo vrlo zadovoljavajućom (N=8). Zanimljivo je da je jednak broj ili osmero ispitanika suradnju ocijenio zadovoljavajućom (16,7%) ili iznimno zadovoljavajućom (16,7%)

Graf 10. Zadovoljstvo suradnjom znanstveno-nastavnog osoblja s knjižnicom



Zadnje pitanje ove tematske sekcije postavljeno je u formi otvorenih odgovora kako bi ispitanici visokoškolski knjižničari iznijeli vlastitu perspektivu glavnih nedostataka suradnje sa znanstveno-nastavnim osobljem.

Dvoje ispitanika koji su prethodno izrazili iznimno zadovoljstvo suradnjom nisu imali nikakve konkretnije komentare, dok je većina ispitanika (83.3%) iskazala nekakav oblik nezadovoljstva

istom (N=10). Među nezadovoljnim ispitanicima se kao glavni nedostatak suradnje detektira manjak komunikacije koju navodi njih polovica.

Pri tome se navodi kako je nedostatak komunikacije najuočljiviji prilikom ažuriranja Hrvatske znanstvene bibliografije (CROSBİ) kada, neobaviješteni o znanstvenoj aktivnosti znanstvenika, moraju različitim kanalima dolaziti do informacija o novoobjavljenim radovima.

Jedan od nezadovoljnih knjižničara u svom odgovoru predlaže propisivanje obveze od strane matične ustanove prema kojoj bi nastavnici bili dužni doći u knjižnicu kako bi, uz pomoć knjižničara, unosili svaki novi objavljeni rad. Neovisno o tom prijedlogu, svi ispitanici koji su iskazali nezadovoljstvo komunikacijskim aspektom suradnje smatraju da je znanstveno-nastavno osoblje dužno redovito ih izvještavati o svakom novom radu putem e-maila što se najčešće ne poštuje.

Nadalje, u kategoriji komunikacije ističe se i nezadovoljstvo četvero ispitanika po pitanju angažiranosti u izgradnji i ažuriranju knjižničnog fonda. Tako jedan ispitanik knjižničar objašnjava da bi ih znanstveno-nastavno osoblje trebalo promptnije obavještavati o promjeni nastavne literature kako bi se ista mogla na vrijeme nabaviti. Takva primjedba većinski se poklapa s drugim opaskama prema kojima bi obvezna i dopunska literatura trebala biti usklađenija s dostupnošću građe u knjižnici što bi se najbolje postiglo u dogovoru sa znanstveno-nastavnim osobljem.

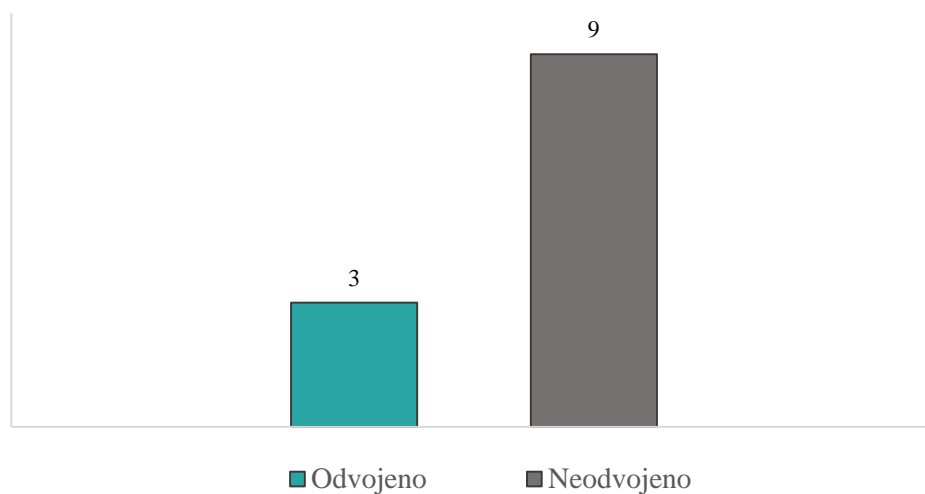
Nezadovoljstvo po pitanju financiranja istaknuo je pak jedan ispitanik navodeći da bi trebalo znanstveno-nastavno osoblje trebalo potaknuti na veća financijska izdvajanja za nabavu literature. Od ostalih primjedbi izdvojen je aspekt nedostatka interne zainteresiranosti za educiranjem znanstveno-nastavnog osoblja u sklopu čega bi naučili više o poboljšanju vlastite znanstvene produktivnosti i vidljivosti, a iskazana je i želja za zajedničkom suradnjom u izradi smjernica za nabavom knjižnične građe.

Nadalje, u trećoj skupini pitanja analizira se prostor visokoškolskih knjižnica i dostupnost knjižnične opreme. U okviru definirane skupine pitanja ispitanici knjižničari su odgovorili na tri pitanja zatvorenog tipa te jedno pitanje otvorenog tipa.

Prvim postavljenim pitanjem istražuje se prostorna organizacija knjižnice koju su ispitanici knjižničari naveli glavnom stavkom nužnom promjene. Kao što je prethodno objašnjeno u teorijskom dijelu rada, u poglavlju vezanom uz analizu prostora visokoškolskih knjižnica, studenti imaju različite afinitete i načine učenja – neki više preferiraju grupni rad od rada u tišini odnosno samostalni rad.

Stoga se ispitanike pitalo sadržavaju li knjižnice odvojene prostore za tihi (samostalni) rad od onog za grupni rad korisnika gdje dobiveni rezultat pokazuje da tri knjižnice (25%) nude takvu opciju (N=3). S druge strane, nezadovoljstvo prostornim uređenjem knjižnice dodatno potvrđuje podatak da većina knjižnica (75%) nema odvojene prostore za učenje što je vidljivo iz Grafa 9.

Graf 11. Odvojenost prostora za tihi od prostora za grupni rad korisnika

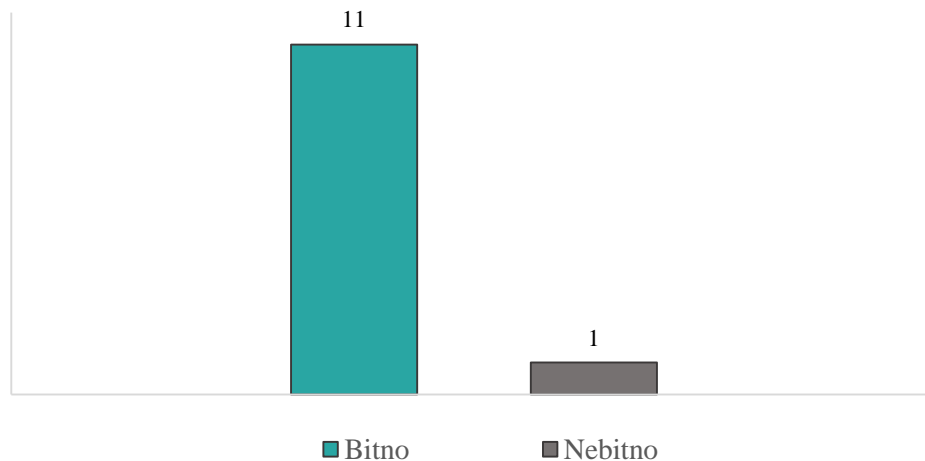


Nadalje se od ispitanih knjižničara nastojalo saznati kako gledaju na uvođenje nove tehnološke opreme kao sastavnim dijelom usluga visokoškolskih knjižnica i je li smatraju da ponudom iste mogu dodatno privući korisnike u knjižnicu.

U sklopu toga se pokazalo da većina ispitanika (83,3%) smatra da bi nabavu i uvođenje korisnici prepoznali i prihvatili zbog čega bi se, u konačnici, ostvario veći broj posjeta u knjižnici (N=10).



Graf 12. Uvođenje tehnološke opreme kao faktor privlačenja novih korisnika

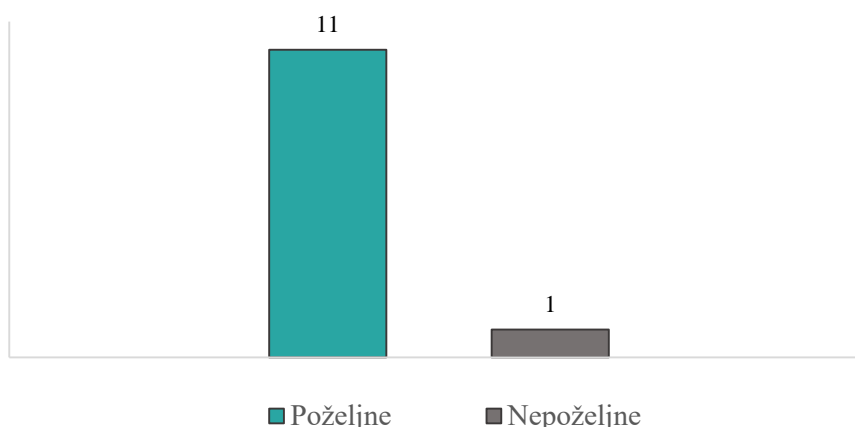


Nadovezujući se na prethodno pitanje, ispitane knjižničare tražilo se da iznesu vlastiti stav o uvođenju tehnološke opreme u knjižnicu odnosno da shodno osobnom navođenju iskažu mišljenje o istome i kažu je li smatraju da je takva oprema uopće treba dobiti svoje mjesto u knjižnici. Na temelju danih odgovora se može prikazati kategorija kojoj pripadaju visokoškolski knjižničari u Splitu- tehnološkim optimistima ili skepticima?

Osim što se tim pitanjem htio dobiti uvid u razinu otvorenosti knjižničara prema novim tehnologijama ilustrira njihovu percepciju same visokoškolske knjižnice: je li ona podrazumijeva prostor namijenjen isključivo za učenje i rad ili može predstavljati mjesto ugodno za boravak i opuštanje.

Trećina ispitanika (75%) tvrdi da gledaju odobravajuće na uvođenje nove tehnološke opreme (N=9). Kao što je prikazano u Grafu 13., dobiveni rezultat pokazuje da se, premda većina knjižničara uvođenje nove tehnološke opreme smatra faktorom privlačenja korisnika, ipak pokazuje da se dio njih odupire istima odnosno da misle kako im nije mjesto u knjižnici prema čemu spadaju u kategoriju tehnoloških skeptika.

Graf 13. Poželjnost prisutnosti nove tehnološke opreme u knjižnici

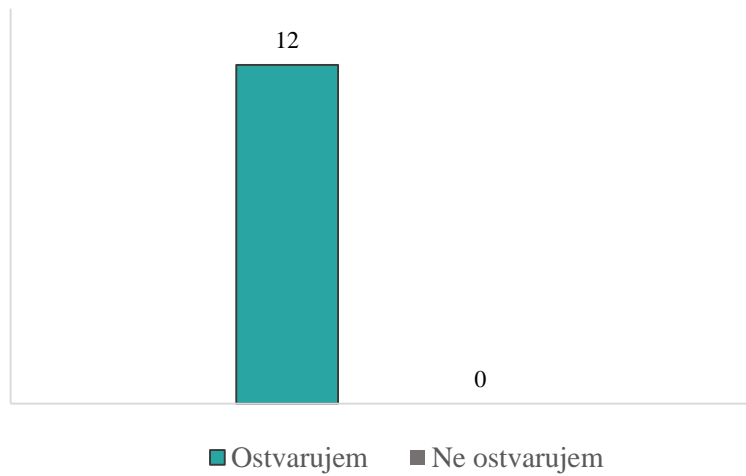


Zadnje pitanje u ovoj skupini glasi „Smatrate li da knjižnica Vašeg fakulteta tehnološki zadovoljava potrebe studenata?“ na kojeg su ispitanici davali otvorene odgovore sa vlastitim komentarima. Pri tome trećina ispitanika (25%) smatra kako su korisnicima osigurana sva potrebna sredstva za učenje tvrdeći da onim korisnicima koji su željni raditi i učiti ne treba omogućiti nikakva nova sredstva rada (N=3). Ovakav rezultat odgovara donekle odgovara rezultatu na pitanju broj dvanaest u kojem je dvoje ispitanika reklo kako smatraju da dostupnost nove tehnologije u knjižnici nije bitan faktor privlačenja novih korisnika.

Za razliku od toga, devetoro ispitanih knjižničara (75%) navode kako knjižnicu ne smatraju dovoljno tehnološki opremljenom navodeći slijedeće nedostatke: nedovoljan broj računala, manjak utičnica za struju, neposjedovanje video projektora i nemogućnost posudbe punjača za mobitele.

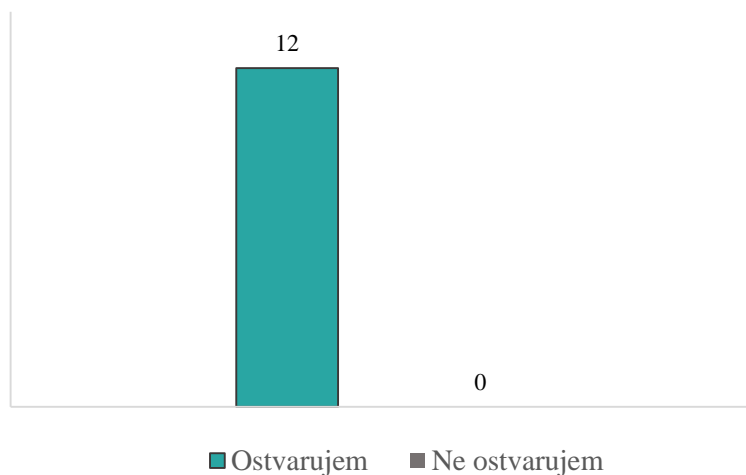
Zaključno s tim, zadnja kategorija pitanja promatra usluge visokoškolskih knjižnica koje možda u najvećoj mjeri pridonose vidljivosti visokoškolske knjižnice, a u sklopu čega se u provedenom istraživanju prvotno analiziralo provođenje usluge međuknjižnične posudbe. Pohvalno je ustanoviti da su svi ispitanici (100%) potvrdili da svojim korisnicima osiguravaju mogućnost međuknjižnične posudbe (N=12).

Graf 14. Ostvarenost međuknjižnične posudbe



Nadalje, međusobna suradnja, dijeljenje iskustava i mišljenja knjižničnih djelatnika mogu pridonijeti unapređenju knjižničnih usluga, pa tako i onih visokoškolskih. Stoga se analiziralo pitanje ostvarenosti suradnje visokoškolskih knjižnica u svrhu poboljšanja ponude knjižničnih usluga pri čemu je dobiven pohvalan rezultat o sudjelovanju svih dvanaest ispitanih knjižničara u navedenom što je vidljivo u Grafu 15.

Graf 15. Ostvarenost suradnje visokoškolskih knjižnica



Sljedeće pitanje daje uvid u promjene u knjižničnom poslovanje koja su se morale uvesti sukladno izbijanju pandemije bolesti COVID-19, a koje direktno utječu na provođenje knjižničnih usluga.

Nadalje, jedna od aktivnosti Nacionalne i Sveučilišne knjižnica u Zagrebu je da u kriznim vremenima, kao što je globalna pandemija, propisuje *Smjernice i preporuke za rad knjižnica* sukladno trenutnoj epidemiološkoj slici. Uz to, Hrvatski zavod za knjižničarstvo, odnosno Centar za razvoj knjižnica i knjižničarstva sastavlja posebne smjernice, odnosno preporuke za različite vrste knjižnica pod nazivom *Preporuka hrvatskim knjižnicama u uvjetima pandemije bolesti COVID-19*.

Cilj smjernica je dati upute kako zaštititi knjižničare, korisnike, prostor i opremu, te kako na siguran način obavljati stručno-knjižničku djelatnost u fizičkom prostoru knjižnice s posebnim osvrtom na posudbu i povrat građe te rad u čitaonici.<sup>71</sup> Sukladno tadašnjim smjernicama i uputama ispitanici su označavali ponuđene odgovore sukladno promjenama koje su uveli u svakodnevnom radu, prikazano u Grafu 16.

Graf 16. Uvođenje novih načina poslovanja sukladno pandemiji bolesti COVID-19



Potom su putem pitanja otvorenoga tipa ispitanici davali individualne prijedloge i osvrte na mogućnosti obogaćenja ponude knjižničnih usluga kojima bi dodatno zainteresirali korisnike i potaknuli ih na boravak u knjižnici.

Pri tome je tek jedan ispitanik (8,3%) naveo da nema nikakvih prijedloga za unapređivanje knjižničnih usluga s obzirom da smatra kako knjižnica vrlo dobro zadovoljava potrebe studenata kojima je uvijek dostupna za davanje informacija o potrebnoj literaturi i posudbi iste

<sup>71</sup> Nacionalna i Sveučilišna knjižnica u Zagrebu - Smjernice i preporuke za rad knjižnica. URL: <http://maticna.nsk.hr/covid-19/smjernice-i-preporuke-za-rad-knjiznica/> (2021-11-22)

(N=1). Većina ostalih ispitanika (91,7%) su iznijela drugačije mišljenje te su navodili različite ideje i prijedloge (N=11).

Analiza njihovih odgovora iznjedrila je pet temeljnih razina ili kategorija ispitanikovih prijedloga za unaprjeđenjem usluga visokoškolske knjižnice:

1. Prostorni kapaciteti i dizajn knjižnice,
2. Organizacija edukacijskih sadržaja za korisnike,
3. Unapređivanje marketinga knjižnice,
4. Uvođenje novih usluga,
5. Ulaganje i resursi.

Prva kategorija odgovora tiče se želje visokoškolskih knjižničara za promjenom prostornih kapaciteta knjižnice u sklopu čega je najviše ispitanika (42%) navelo da bih voljeli promijeniti izgled i veličinu knjižnice (N=5). Dvoje ispitanika smatra da je upravo prostornim širenjem knjižnice moguće dodatno privući nove korisnike, odnosno s povećanjem prostornih kapaciteta povezuju i ugodnije korisničko iskustvo kao i dugotrajnije posjete. Kod dijela ispitanika spomenut je i aspekt prostornog dizajna knjižnica (N=3). Tako se jedan ispitanik negativno osvrnuo na prostorni dizajn knjižnice u kojoj radi, a koja ne posjeduje dovoljnu količinu knjižničnog namještaja poput polica za knjige zbog čega je dio knjižničnog fonda smješten u kartonskim kutijama. Preostalih dvoje ispitanika općenito su komentirali kako bi renovacija ili redizajniranje knjižnica doprinijelo ugodnijem korisničkomu iskustvu, moguće i popularizaciji samih knjižnica.

Iduća kategorija okuplja ispitanike (33,3%) koji unaprjeđenje knjižničnih usluga vide kroz aspekt organizacije edukativnih sadržaja za korisnike (N=4). Ispitanici pri tome nisu objasnili kakav tip edukacije bi voljeli provesti i za koju skupinu korisnika, osim jednog ispitanika koji bi želio da to budu radionice vezane uz informacijsko opismenjavanje studenata koje bi se provodile individualno ili grupno.

Treća kategorija ispitanikovih prijedloga odnosi se na marketing knjižnice u sklopu koje je troje ispitanika (25%) navelo svoje prijedloge. Oni se tiču unaprjeđenja kulturnog aspekta visokoškolske knjižnice u formi organiziranja promocija časopisa vlastitog fakulteta, kao i drugih kulturnih sadržaja poput izložbi i gostovanja različitih autora i znanstvenika.

Unutar četvrte kategorije troje ispitanika (25%) izdvaja uvođenje novih usluga za znanstveno-nastavno osoblje i studente (N=3). U sklopu istih spomenuto je uvođenje bibliometrijskih usluga za nastavnike, a za studente usluga „Pitajte knjižničara“.

Neki od komentara u sekciji nazvanoj ulaganje i resursi okuplja ispitanikove komentare, mahom negativne kritike i konstruktivne sugestije, o knjižničnoj opremi ili stručnom kadru. Tako se jedan ispitanik osvrnuo na manjak dostupne knjižnične opreme uz prijedlog nabave novih računala. Uz to, jedan ispitanik uputio je na manjak zaposlenog stručnoga knjižničnog kadra. Slijedom toga naveo je vlastitu frustriranost iskustvom prekomjernoga posla neprimjerenoga za jednu osobu. Utoliko je istaknuo kako odgovor na ovo pitanje ne može dati konkretne pomake na individualne razini s obzirom da jedinice poput njega kao i ne mogu realizirati potrebna poboljšanje usluga, već rješenje leži u strukturiranim ulaganjima u kvalitetu rada knjižničara i knjižnica. Takvi zahvati, smatra, provode se na državnoj razini i onda iz te perspektive mogu biti u praksi poboljšani standardi za radno osoblje, a onda i korisničko iskustvo, u visokoškolskim knjižnicama.

## 6. Zaključak

Vidljivost visokoškolske knjižnice može se odvijati na različitim razinama odnosno među sveučilišnom i knjižničnom zajednicom. Analizirajući različite parametre unapređenja vidljivosti visokoškolske knjižnice ističe se važnost izrade misije, poslanja i zadaća visokoškolske knjižnice u kontekstu rada matične ustanove s ciljem učvršćivanja pozicije knjižnice u njenom radu.

Uz to, stečenim uvidom u pitanje suradnje knjižničara i znanstveno-nastavnog osoblja, koje uvelike može pridonijeti većoj vidljivosti knjižnice, uočene su određene prepreke s koje se mogu dogoditi u procesu kao što je manjak otvorenosti znanstveno-nastavnog osoblja prema knjižničarima koje se može smatrati nekompetentnim osobama za sudjelovanje u nastavnom procesu. Suprotno tome, preopterećeni knjižničari često izbjegavaju tomu slične aktivnosti ne želeći si stvarati nove obveze što podupire mišljenje mnogih o nedovoljnom broju stručnog kadra zaposlenog u visokoškolskim knjižnicama pri čemu jedna osoba odrađuje veliku količinu posla. Nadalje, ističe se mogućnost međuknjižnične suradnje s drugim srodnim knjižnicama na gradskoj, županijskoj ili pak nacionalnoj razini u svrhu povećanja vidljivosti u sveučilišnoj zajednici.

Nastavno na to, pokazana je važnost aspekt usluga i služba u kontekstu podrške znanstvenim i stručnim projektima sveučilišta i fakulteta, kao i nastavnih planova i ciljeva učenja. Uz to, naglašava se pitanje prostornih i tehnoloških kapaciteta visokoškolskih knjižnica na koji se uvelike poistovjećuju s posjećenosti knjižnice, posebno u kontekstu popularizacije novih tehnologija i s time povezanih digitalnih oblika učenja. Provedenim istraživanjem je pokazano da su prostorne karakteristike knjižnice predmet najvećeg nezadovoljstva među ispitanim knjižničarima koji ističu želju za osuvremenjavanjem istih.

Uz to, istraživanjem su detektirani određeni nedostaci u odnosu rada knjižnice i studenata. To se prvenstveno očitovalo po pitanju neprilagođenog radnog vremena visokoškolskih knjižnica sukladno studentskim obvezama, posebice u vrijeme ispitnih rokova ili sukladno studijskom rasporedu izvanrednih studenata. Također je uočen manjak edukacijskih sadržaja u promatranom aspektu informacijske pismenosti. S obzirom na to da se u ovome radu zastupa teza da je informacijska pismenost važan aspekt rada suvremenih visokoškolskih knjižnica, odnosno knjižničara, istraživanjem je detektiran prostor koji se može i treba popuniti adekvatnim sadržajima, edukacijama i programima koji bi onda interno (knjižnica-knjižničari) i eksterno (knjižnica-knjižničari-studenti) zaživjeli u praksi.

Važan doprinos ovoga istraživanja ukazuje i na potencijal suradnje knjižničara i znanstveno-nastavnog osoblja. S obzirom da su ispitanici knjižničari naglasili potrebu za kvalitetnijom međusobnom komunikacijom u dijelu međusobne stručne suradnje, otvara se i mogućnost daljnje analize koja bi tu suradnju iznjedrila na konkretnoj razini, a u svrhu promicanja kvalitetnijega studija, studentskoga zadovoljstva i relevantnosti samih knjižničara u znanstvenome i nastavnome kontekstu.

Naposljetku se nameće zaključak važnosti i mogućnosti primjene novih tehnologija u radu knjižnice i knjižničara kako bi isti (p)ostali relevantni čimbenici u prijenosu i stvaranju znanja u suvremenom društvu koje je sve više tehnološki određeno. Pohvalan je dobiveni podatak da većina visokoškolskih knjižničara pozdravlja uvođenje novih tehnologija u prostore knjižnica, promatrajući ih kao sredstvo privlačenja novih i zadržavanja stalnih korisnika čime se očituje stav prema kojem visokoškolska knjižnica ne označava mjesto namijenjeno isključivo za akademski rad. Time se stvara i podupire nova slika suvremene visokoškolske knjižnice kao trećeg životnog prostora za koje se nadamo da će u budućnosti što više zaživjeti a za koje možemo biti sigurni da će visokoškolski knjižničari spremno dočekati i sprovesti u djelo.



## Literatura

1. Aparac, T. Trebaju li studenti knjižnice i zašto?  
URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/tskz.htm> (2021-11-14)
2. Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53,1(2010), str. 47-63
3. Baier Jakovac, A.; Hebrang Grgić, I. Informacijska (ne)pismenost: istraživanje mladih korisnika knjižnica u Vukovaru. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje, 19, ½ (2015), str. 27-46.
4. Bell, D. The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. New York: Basic Books, 1973.
5. Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd: Clio, 2005.
6. Čonč, T. Međuknjižnična posudba i dostava dokumenata knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu ili kako ustrojiti službu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 127-146
7. Doyle, C. Outcome Measures for Information Literacy within the National Education Goals of 1990. Final Report to National Forum on Information Literacy. Summary of Findings. URL: <https://eric.ed.gov/?id=ED351033> (2021-11-15)
8. Gašo, G.; Faletar Tanacković, S.; Mičunović, M. Istraživanje o stavovima i iskustvima diplomskih studenata u društvenim i humanističkim znanostima. // Libellarium: časopis za istraživanja u području informacijskih i srodnih znanosti 8, 2(2015), str. 81-108
9. Hassenay, S.; Mokriš, S. Visokoškolske knjižnice – mogući oblici međusobne suradnje kao preduvjet razvoja u informacijskom društvu. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema 17, 2(2013), str. 49-55

10. Information Literacy Competency Standards for Higher Education, 2000.  
URL: <https://alair.ala.org/handle/11213/7668> (2021-11-15)
11. Jokić, A.; Koljenik, D.; Faletar Tanacković, S.; Badurina, B. Vještine informacijske i informatičke pismenosti studenata informacijskih znanosti u Osijeku: pilot istraživanje. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 59 3-4(2017), str. 63-92
12. Jokić, Maja: Partnerstvo s fakultetima u obrazovanju korisnika: iskustva u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu // Zbornik radova 7. dana specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo Zagreb, 2007. ; str. 72-78
13. Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjivanju // Medijska istraživanja 18, 1(2012), str. 125-143
14. Lau, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
15. Lawton, A. The Invisible Librarian: a Librarian's Guide to Increasing Visibility and Impact. Waltham, MA: Chandos Publishing, 2016.
16. Moran, Barbara B.; Elisabeth Leonard. Academic librarianship. // Encyclopedia of library and information sciences. 3rd ed. Boca Raton, FL: CRC Press, 2010. Vol. 1, Academic Catalogs. 2010.
17. Nacionalna i Sveučilišna knjižnica u Zagrebu - Smjernice i preporuke za rad knjižnica.  
URL: <http://maticna.nsk.hr/covid-19/smjernice-i-preporuke-za-rad-knjiznica/> (2021-11-22)
18. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2012.-2015: nacrt. URL: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Strategija-razvoja-SKS-Nacrt-verzija-1.pdf> (2021-08-27)

19. Petr Balog, K; Gašo, G. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // Libellarium: časopis za istraživanja u području informacijskih i srodnih znanosti, 9, 1(2016).  
URL: <https://hrcak.srce.hr/175568> (2021-08-19)
20. Petr Balog, K; Gašo, G. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // Libellarium: časopis za istraživanja u području informacijskih i srodnih znanosti, 9, 1(2016).  
URL: <https://hrcak.srce.hr/175568> (2021-08-19)
21. Petrak, J.; Aparac-Jelušić, T. Knjižnice na Hrvatskim sveučilištima: tradicija i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), str. 13-30
22. Pikić, A. Analiza stanja sveučilišnih, visokoškolskih, znanstvenih i specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj.  
URL: [http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/10/Analiza\\_stanja\\_svk\\_vsk\\_znk\\_spk\\_za\\_2019.pdf](http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/10/Analiza_stanja_svk_vsk_znk_spk_za_2019.pdf) (2021-10-19)
23. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, 1989.  
URL: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (2021-11-15)
24. Rowlands, I. et al. “The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future”, Aslib Proceedings, 60, 4(2008), str. 290 – 310. URL:  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=inh&AN=10199515&lang=hr&site=ehost-live> (2021-11-17)
25. Rubinić, D.; Stričević, I. Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjivanja studenata: istraživanje programa Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Karl-Franzens Graz // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 54, 4(2011), str. 23-48
26. SCONUL. The sconul seven pillars of information literacy : core model for higher education.  
URL: <https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf> (2021-11-17)

27. Sharifabadi, S. R. How digital libraries can support e-learning? // Iranian Journal of Information Science and Technology 1, 4(2006), str. 39-56.  
URL: <http://www.srlst.com/ijist/ijist-Vol4N1/ijist41-39-56.pdf>
28. Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta, Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008.
29. Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. // Edupoint 17, 3(2003), str. 4-14.  
URL: [http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep\\_17\\_1.pdf](http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_17_1.pdf) (2021-11-15)
30. Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj : nacrt. Ministarstvo kulture, Zagreb 2008.  
URL: <https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473> (2021-07-28)
31. Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Benja naklada, 1994.
32. Torras, M.; Tove, P.S. Information Literacy Education : A Process Approach. Oxford : Chandos Publishing, 2008.
33. Young, P.R. Electronic services and library performance measurement: A definitional challenge. URL:  
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.197.1560&rep=rep1&type=pdf> (2021-10-28)
34. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. // Narodne novine 17/19,(2019).  
URL: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019\\_02\\_17\\_356.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_356.html) (2021-07-26)
35. Zubac, A.; Tominac, A. Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkomu radu na daljinu: elektronički izvori za elektroničko učenje na hrvatskim sveučilištima.  
URL: <https://hrcak.srce.hr/106553> (2021-10-29)

## Prilog 1. Upitnik

1. Organizirate li radionice za informacijsko opismenjavanje studenata?
  - a) da
  - b) ne
  
2. Nudite li studentima prilikom pisanja radova (završnih i diplomskih), seminara i slično?
  - a) da
  - b) ne
  
3. Nudi li se studentima mogućnost rezervacije i obavijesti o dostupnosti knjiga (e-mailom, telefonom, SMS-om)?
  - a) da
  - b) ne
  
4. Produžujete li radno vrijeme knjižnice tokom ispitnih rokova?
  - a) da
  - b) ne
  
5. Ukoliko Vaš fakultet ima izvanredne studente koji slušaju nastavu različitim terminima od redovnih, prilagođavate li radno vrijeme i njihovim potrebama?
  - a) da
  - b) ne
  
6. Sudjelujete li u nastavnom procesu Vaše matične ustanove?
  - a) da
  - b) ne
  
7. Ukoliko je Vaš odgovor „da“, ukratko objasnite na koji način.  

---

---

---
  
8. Suradujete li sa znanstveno nastavnim osobljem u izgradnji knjižničkog fonda?  

---

---

---
  
9. Ukoliko je Vaš odgovor „da“ objasnite na koji način nastavno osoblje sudjeluje u tom procesu.  

---

---

---
  
10. Koliko ste zadovoljni suradnjom sa nastavnim osobljem?  
Iznimno nezadovoljan 1 2 3 4 5 Potpuno zadovoljan

11. Koji aspekti suradnje sa nastavnicima bi se, prema Vašem mišljenju, mogli poboljšati u svrhu poboljšanja knjižničnog poslovanja?
- 
- 
12. Je li u knjižnici prostor za tihi rad odvojen od prostora za grupni rad?
- a) da  
b) ne
13. Smatrate li da nabavom nove tehnološke opreme i gadgeta možete dodatno privući korisnike u knjižnicu?
- a) da  
b) ne
14. Prema Vašem osobnom stajalištu, smatrate li da je novoj tehnološkoj opremi mjesto u knjižnici? Pri tome se misli na tablete (npr. iPad), e- čitače knjiga (npr. Kindle, Nook, Reader), audio i video opremu, *virtual reality* opremu itd.
- a) da  
b) ne
15. Smatrate li da knjižnica Vašeg fakulteta prostorno i tehnološki zadovoljava potrebe studenata?
- a) da  
b) ne
16. Ostvarujete li međuknjižničnu posudbu, sukladno zahtjevima korisnika?
- a) da  
b) ne
17. Ostvarujete li suradnju sa drugim knjižnicama kako bi poboljšali postojeće usluge knjižnice?
- a) da  
b) ne
18. Prema Vašem osobnom mišljenju, na koji način smatrate da bi Vaša knjižnica mogla obogatiti svoje usluge sa ciljem privlačenja što većeg broja studenata u knjižnicu?
- 
- 
- 
19. Koje ste promjene uveli u knjižnično poslovanje s obzirom na situaciju sa pandemiju uzrokovanu bolešću COVID-19, a kako bi korisnicima mogli i dalje neometano pružati usluge?
- a) ograničenje broja korisnika u knjižnici  
b) obavezno korištenje maske u knjižnici  
c) uvođenje karantene za vraćenu građu  
d) obavezna rezervacija čitalačkog mjesta  
e) obilježavanje radnih mjesta u čitaonici sa propisanom distancom od 2 metra  
f) mrežno naručivanje građe za posudbu i rad u knjižnici  
g) Ostalo: \_\_\_\_\_

## Popis grafova

Graf 1. Broj i udio knjižnica prema vrsti u Hrvatskoj .....	4
Graf 2. Proces izgradnje knjižničnog fonda u visokoškolskim knjižnicama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Graf 3. Organizacija edukacija informacijskog opismenjavanja studenata .....	29
Graf 4. Pružanje pomoći pri pisanju radova, seminara i slično .....	30
Graf 5. Mogućnost rezervacije i obavještanja o dostupnosti knjižnične građe.....	30
Graf 6. Produživanje radnog vremena knjižnice tijekom ispitnih rokova .....	31
Graf 7. Prilagođavanje radnog vremena knjižnice potrebama izvanrednih studenata na fakultetu .....	31
Graf 8. Sudjelovanje visokoškolskih knjižničara u nastavnom procesu.....	32
Graf 9. ostvarenost suradnje sa znanstveno-nastavnim osobljem u izgradnji knjižničnog fonda .....	32
Graf 10. Zadovoljstvo suradnjom znanstveno-nastavnog osoblja s knjižnicom.....	33
Graf 11. Odvojenost prostora za tihi od prostora za grupni rad korisnika.....	35
Graf 12. Uvođenje tehnološke opreme kao faktor privlačenja novih korisnika .....	36
Graf 13. Poželjnost prisutnosti nove tehnološke opreme u knjižnici.....	37
Graf 14. Ostvarenost međuknjižnične posudbe .....	38
Graf 15. stvarenost suradnje visokoškolskih knjižnica.....	38
Graf 16. Uvođenje novih načina poslovanja sukladno pandemiji bolesti COVID-19.....	39

## **Popis tablica**

Tablica 1. - Vrsta knjižnica prema nadležnom tijelu .....	5
Tablica 2. - Načini studentskoga korištenja fizičkog prostora visokoškolske knjižnice prema studijskoj razini.....	17



# Vidljivost visokoškolskih knjižnica kroz suradnju s korisnicima: primjer Sveučilišta u Splitu

## Sažetak

Rad analizira vidljivost visokoškolskih knjižnica kroz aspekt suradnje visokoškolskih knjižničara sa studentima i znanstveno-nastavnim osobljem. Približavanje knjižničnih službi i usluga zajednici u kojoj djeluju uvelike ovisi o angažiranosti i zauzimanju visokoškolskih knjižničara koji pridonose uspostavljanju slike suvremene knjižnice kao mjesta znanja, kvalitetnih usluga i aktivnosti.

Teorijski dio rada daje pregled tema bitnih za ostvarenje što veće vidljivosti visokoškolske knjižnice. Kao preduvjet tome, u početku rada je ponuđena definicija visokoškolske knjižnice i drugih srodnih knjižnica. Uz to, misija, poslanje i zadaće visokoškolske knjižnice, kao knjižnice u sastavu, moraju odražavati i podupirati rad matične ustanove čime dodatno podižu vidljivost u zajednici.

Važan doprinos ovoga istraživanja ukazuje i na potencijal suradnje knjižničara i znanstveno-nastavnog osoblja. S obzirom da su ispitanii knjižničari naglasili potrebu za kvalitetnijom međusobnom komunikacijom u dijelu međusobne stručne suradnje, otvara se i mogućnost daljnje analize koja bi tu suradnju iznjedrila na konkretnoj razini, a u svrhu promicanja kvalitetnijega studija, studentskoga zadovoljstva i relevantnosti samih knjižničara u znanstvenome i nastavnome kontekstu.

Naposljetku se ovim radom zaokružuje važnost i mogućnosti primjene novih tehnologija u radu knjižnice i knjižničara kako bi isti (p)ostali relevantni čimbenici u prijenosu i stvaranju znanja i u suvremenome društvu koje je sve više tehnološki određeno.

**Ključne riječi:** visokoškolske knjižnice, vidljivost, kompetencije, visokoškolski knjižničari, usluge, prostor, cjeloživotno obrazovanje, informacijska pismenost.

# **Academic libraries visibility through user cooperation: the example of the University of Split**

## **Summary**

This paper analyzes the academic libraries visibility through the aspect of cooperation of academic librarians with students and scientific-teaching staff.. Bringing library services and services closer to the community in which they operate largely depends on the engagement and commitment of higher education librarians who contribute to establishing the image of a modern library as a place of knowledge, quality services and activities.

The theoretical part of the paper provides an overview of topics important for achieving greater visibility of the academic library. As a prerequisite for this, a definition of a academic library and other related libraries is offered at the beginning of the paper. In addition, the mission and tasks of the academic library, as a constituent library, must reflect and support the work of the home institution, thus further raising visibility in the community.

An important contribution of this research also indicates the potential for cooperation between librarians and scientific-teaching staff. Since the surveyed librarians emphasized the need for better mutual communication in the area of mutual professional cooperation, the possibility of further analysis that would generate this cooperation at a specific level, in order to promote better study, student satisfaction and relevance of librarians in the scientific and teaching context. .

**Keywords:** academic libraries, visibility, competencies, academic librarians, services, space, lifelong learning, information literacy