

# DOBAR DAN, DOBRO DOŠLI U NSK – OTVORENOST KNJIŽNICE JAVNOSTI

## HELLO, WELCOME TO THE NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARY IN ZAGREB – OPENNESS OF THE LIBRARY TO THE PUBLIC

*Irena Pilaš*

ipilas@nsk.hr

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

UDK / UDC 027.5:658  
027.5:659.4

Pregledni rad / Review paper

### *Sažetak*

U radu su prikazane aktivnosti koje Knjižnica provodi u cilju što veće otvorenosti i dostupnosti javnosti. Posjetiteljima Knjižnice, koji dolaze u grupne posjete, predstavljaju se informacijski izvori i ostale usluge koje pruža Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, prvenstveno s aspekta potencijalnih korisnika. Skupine posjetitelja, učenika ili studenata imaju adekvatno stručno vodstvo knjižničara koji ih provedu knjižnicom. Knjižničari, koji imaju izrazito edukativnu ulogu, svojim izlaganjem objasne značaj, funkciju i povijest NSK, korisnike upoznaju s informacijskim izvorima i uslugama Knjižnice, a prikaže se i prezentacija u PowerPointu o novim uslugama i izvorima. Ujedno skupine posjetitelja obiđu cijelu Knjižnicu, s posebnim naglaskom na zbirke građe posebne vrste, otvoreni pristup knjižničnoj građi i dr. Posjetitelji dobivaju uvid u mogućnosti upisa, posudbe i korištenja knjižnične građe, uvid u digitalnu knjižnicu, ostale mogućnosti izobrazbe korisnika i pomoći pri pretraživanju informacijskih izvora. Tijekom 2016. godine zabilježeno je oko 3500 posjetitelja. Rad se bazira na premisi uključivanja knjižnica u ostvarivanje UN-ove *Agende održivog razvoja do 2030.*, te na zacrtanoj misiji IFLA-e kako osnažiti i potaknuti društvo da omogući pristup informacijama, znanju i kulturi za sve u svrhu podupiranja razvoja, učenja, kreativnosti i inovativnosti.

*Ključne riječi:* edukacija, informacijski centar, informacijski izvori, korisnici, usluge, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

### *Summary*

This paper presents the activities carried out by the Library with the purpose of greater openness and accessibility to the public. Information sources and services provided by the National and University Library in Zagreb are presented to the Library visitors through group tours, primarily from the aspect of potential users. Our librarians provide adequate expert gu-

idance with the educational purpose. In their presentations they explain the importance, the main functions and the history of the National and University Library, introduce users to the information sources and library services, and present new services and sources. Group tours cover the entire library, with the emphasis on the special materials collections and open access. Our visitors find out about membership options, borrowing and using library materials, digital library, user-training programmes, and help that we provide in information retrieval. In 2016, we had 3500 visitors. Our work is based on the premise of including libraries in the implementation of the UN's 2030 *Agenda for Sustainable Development*, and on the IFLA's mission to strengthen and encourage our society to facilitate access to information, knowledge and culture for everyone, in order to support development, learning, creativity and innovation

*Key words:* education, information centre, information sources, services, users, National and University Library in Zagreb

## Uvod

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu javna je ustanova od nacionalnog značenja koja obavlja knjižničnu i informacijsku djelatnost nacionalne knjižnice Republike Hrvatske i središnje knjižnice Sveučilišta u Zagrebu. Knjižnica obavlja i znanstveno-istraživačku i razvojnu djelatnost radi promicanja hrvatskog knjižničarstva te izgradnje i razvoja hrvatskog knjižničnog sustava. Također, Knjižnica prikuplja, izgrađuje i organizira hrvatsku i nacionalnu zbirku knjižnične građe, uključujući i elektroničku, te usklađuje nabavu inozemne znanstvene literature na nacionalnoj razini i na razini Sveučilišta u Zagrebu, izrađuje kataloge i skupne kataloge, obavlja djelatnost nacionalnog bibliografskog središta, izrađuje tekuće, retrospektivne i specijalne baze podataka. Kao središnja knjižnica hrvatskoga knjižničnog sustava, NSK se postojano zalaže za visoke dosege u organizaciji znanja i slobodnome pristupu informacijama i izobrazbi korisnika.

Knjižnice putem svojih aktivnosti svim građanima pružaju pristup informacijama, znanju i kulturi. Uz njihovu pomoć građanima je omogućen slobodan pristup informacijama i sloboda izražavanja – čime je omogućeno jedno od temeljnih ljudskih prava. Kako bi knjižnice svojim korisnicima mogle ponuditi usluge koje trebaju, važno je da poznaju potrebe korisnika, te da svoje djelovanje usklade s njihovim očekivanjima. Danas se sve više naglašava potreba za kvalitetnom uslugom u knjižnicama, a u tom kontekstu govori se o nužnosti mjerenja očekivanja korisnika i usporedbi očekivanja s ponuđenim proizvodima i uslugama u knjižnicama. Zbog toga se uvode novi programi, a nadasve je naglašena edukativna uloga vezana uz informacijsku pismenost i upoznavanje novih informacijskih izvora, prvenstveno elektroničkih, te upoznavanje digitalnih zbirki i edukacija za korištenje ostalih informacijskih izvora kao što su baze podataka i sl. U nastavku rada opisuju se neke od usluga Informacijskog centra u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu – s aspekta edukacije korisnika. Vrlo je važno naglasiti da kvaliteta usluga u knjižnicama podrazumijeva i kvalitetnu komunikaciju s korisnicima. Cilj rada prikazati je što sve utječe na kvalitetnu komunikaciju knjižnice i knjižničara s grupama korisnika koji dolaze u

posjet NSK kako bi se upoznali s informacijskim uslugama koje nudi Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Izrazito je bitna komunikacija s grupom koju stručno vode i educiraju diplomirani knjižničari. Ujedno se naglašava kako se usluga vođenja provodi na hrvatskom i engleskom jeziku – prema željama i potrebama ciljane grupe.

Knjižnica je obavijesni izvor na temelju kojega se uči o tradiciji, jedinstvenosti i vjerodostojnosti. Ona je komunikacijsko mjesto na kojem se stječu nove sposobnosti. Treba predstavljati najbolji, najbogatiji i najvjerodostojniji izvor informacija o Republici Hrvatskoj. Izvori informacija temelje se na standardima i mjerilima kvalitete, te na profesionalnosti u svim jedinicama poslovanja.

Misija je Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pružiti svakom građaninu najkvalitetniju knjižničku uslugu, educirati i povećati razinu znanja i sposobnosti. Kako bi se korisnicima ponudile usluge koje oni očekuju i trebaju, neprekidno se preispituju korisničke potrebe. Zbog toga se Knjižnica prilagođava uvođenjem novih usluga. Naglašena je edukativna uloga vezana uz informacijsku pismenost i upoznavanje s novim elektroničkim izvorima, digitalnim zbirkama, bazama podataka i sličnim, evaluaciju informacija te njihovu primjenu za osobni i profesionalni razvoj.

### **Uloga Informacijskog centra u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu**

Informacijska služba u pravilu je središnje mjesto knjižnice i predstavlja prvi kontakt između korisnika i ostatka knjižnice, pa stoga ne čudi njezina uključenost u brojne aktivnosti knjižnice i opismenjavanje korisnika. Dora Sečić kaže da pojam informacijske službe objedinjuje općenito teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima.<sup>1</sup> Pritom izdvaja specifične uloge informacijske službe koje su u poučavanju, usmjeravanju i pomoći korisnicima. Korisnici imaju određene potrebe vezane uz obrazovno, kulturno i političko okruženje iz kojeg dolaze i u kojemu djeluju. Potrebe su vezane uz informacije koje im knjižnica treba pružiti. Stoga je primarna uloga informacijske službe – pružanje informacija. Osim toga, knjižničar informator ujedno je i edukator. Ima ulogu naučiti korisnike kako koristiti izvore informacija.

U Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu, prema *Pravilniku o uvjetima i načinu korištenju građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu*,<sup>2</sup> pravo na korištenje građe i usluga stječe se učlanjenjem. Sva građa koja je pohranjena u Knjižnici može se koristiti u čitaonicama, dio fonda dostupan je u čitaonicama sa slobodnim pristupom, a najveći dio fonda smješten je u Zatvorenom spremištu. Pretraživanjem portala NSK, online i drugih kataloga Knjižnice mogu se vidjeti i

---

<sup>1</sup> Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. Lokve: Naklada Benja, 2006. Str. 40; 45.

<sup>2</sup> *Pravilnik o uvjetima i načinu korištenju građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu*. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Pravilnik-o-uvjetima-i-na%C4%8Dinu-kori%C5%A1tenja-gra%C4%91e-i-usluga-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEnice-u-Zagrebu-2013..pdf>

dostupne su informacije udaljenim korisnicima o zbirkama građe, digitalnim i elektroničkim izvorima, reference i koja je građa dostupna u Knjižnici.

Prilikom dolaska u Knjižnicu, prvi kontakt korisnici ostvaruju s Informacijskim centrom, u potrazi za određenim informacijama. Djelatnici Informacijskog centra odgovaraju na upite korisnika u izravnom kontaktu, telefonski, putem poruka koje stižu na adresu elektroničke pošte [informacijskicentar@nsk.hr](mailto:informacijskicentar@nsk.hr), te na upite pristigle putem obrasca *Pitajte knjižničara* (<http://www.nsk.hr/pitajte-knjiznicara/>). Djelatnici Centra pružaju informacijsko-referalne usluge, odnosno informacije koje su faktografske, informiranje i upućivanje na korištenje usluga i drugih službi, informacije o signaturi i lokaciji građe kao i o mogućnostima korištenja. Upiti su raznovrsni, jednostavni ili kompleksni, pa tako djelatnici moraju biti upoznati s cjelokupnim poslovanjem i ustrojem Knjižnice. U prostoru čitaonice Informacijskog centra nalazi se bogata referentna zbirka koja se sastoji od enciklopedija, rječnika, leksikona, bibliografija na hrvatskom i stranim jezicima. Osim rada u redovnom radnom vremenu Knjižnice, ovdje je moguć rad za 150 korisnika radnim danom od 21 sat do ponoći koristeći građu iz ostalih čitaonica te računala, elektroničke baze i besplatni bežični internet. Uslugom međuknjižnične posudbe, koja je dio Informacijskog centra, osigurava se dostupnost građe koju posjeduje Knjižnica i korisnicima izvan Zagreba ili izvan granica Hrvatske, a moguće je naručiti građu (knjige ili članke) iz drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu. U doba globalne komunikacije, gdje se informacije mogu osigurati putem raznih medija i pametnih uređaja, knjižnice imaju važnu ulogu u razvoju vještina korisnika. Usluge Knjižnice namijenjene su korisnicima i posjetiteljima i osiguravaju opću dostupnost i pravo na pristup informacijama.

Informacijski centar pruža i online informacijske usluge (bibliografsku verifikaciju, tematska pretraživanja, retrospektivna pretraživanja), a usluga je dostupna i korisnicima izvan Knjižnice, ispunjavanjem online obrasca i pristupom usluzi *Pitajte knjižničara* ili slanjem poruke na [Informacijskicentar@nsk.hr](mailto:Informacijskicentar@nsk.hr). Rade se i pretraživanja relevantnih citatnih baza podataka i izdaju se potvrde o citiranosti i indeksiranosti za hrvatsku akademsku zajednicu i uredništva časopisa, odnosno bibliometrijska pretraživanja.

Organizirano se provodi izobrazba korisnika. Grupe posjetitelja mogu obići Knjižnicu uz stručno vodstvo. Također, Knjižnica dio svojih aktivnosti usmjerava na informacijsko opismenjavanje, organizirajući i obavljajući izobrazbu korisnika i knjižničara. Korisnicima je na daljinu dostupna virtualna učionica, interaktivni tečaj, a u prostorima Knjižnice organizira se stručno vodstvo i edukacija o uslugama i informacijskim izvorima NSK.

Grupe posjetitelja se za stručno vodstvo po Knjižnici mogu predbilježiti popunjavanjem *Obrasca za najavu skupina uz stručno vodstvo* (obrazac je dostupan na adresi: <http://www.nsk.hr/obrazac-za-najavu-skupina-uz-stru%C4%8Dno-vodstvo/>), navesti željeni termin i ciljanu skupinu posjetitelja (učenici, student, građani) te broj posjetitelja.

Kako bi knjižnice mogle ponuditi svojim korisnicima proizvode i usluge koje oni očekuju, važno je da poznaju korisnikove potrebe, te da svoje djelovanje usklade s njihovim očekivanjima. Danas se sve više naglašava potreba za kvalitetnom uslu-

gom u knjižnicama i u tom se kontekstu govori i o nužnosti mjerenja korisnikovih očekivanja i usporedbe očekivanja s ponuđenim proizvodima i uslugama u knjižnicama. Na tom tragu, nastojimo što bolje ispuniti posjetiteljima želje koje navode prilikom ispunjavanja spomenutog obrasca za najavu stručnih skupina i dogovaramo se s voditeljima skupina o njihovom cilju i interesima, te o odabiru i prezentaciji sadržaja. Stoga, držeći se premise *Međunarodnog saveza knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) o intelektualnoj slobodi*, koja je pravo svakog pojedinca na zadržavanje i izražavanje vlastitog mišljenja, na traženje i dobivanje informacija, što je temelj demokracije, ali i bit knjižničnih usluga jer je slobodan pristup informacijama središnja zadaća knjižničara i informacijskih stručnjaka. Omogućavanjem neometanog pristupa internetu, knjižnice i informacijske službe pomažu zajednicama i pojedincima u ostvarivanju slobode, napretka i razvoja. Potrebno je omogućiti korisnicima slobodan pristup informacijama, internetu, knjižnicama i informacijskim službama. Na to nas obvezuje i etički kodeks struke.<sup>3</sup>

### **Održivi razvoj i slobodan pristup informacijama – međunarodni kontekst**

Globalno informacijsko društvo preoblikovalo je knjižnice, njihove službe i usluge. Razvojem informacijsko-komunikacijske tehnologije informacije postaju temelj razvoja društva te imaju veliki utjecaj na suvremena gospodarstva zemalja diljem svijeta.<sup>4</sup> Načela slobode pristupa informacijama putem interneta te pristup internetu i svim njegovim izvorima treba biti u skladu s UN-ovom *Općom deklaracijom o ljudskim pravima*, i to osobito s člankom 19. u kojem stoji: „Svatko ima pravo na slobodu mišljenja i izražavanja; to pravo obuhvaća slobodu zadržavanja vlastitog mišljenja... te traženja, primanja i širenja informacija i ideja putem bilo kojeg sredstva javnog priopćivanja i bez obzira na granice.“<sup>5</sup> Naglašava se kako globalna međupovezanost interneta svima omogućuje ostvarivanje ovog prava. Stoga pristup internetu ne bi trebalo ograničavati bilo kakvom ideološkom, političkom ili vjerskom cenzurom ni gospodarskim preprekama. Također je zadaća knjižnica i informacijskih službi služiti svim pripadnicima zajednice u kojoj djeluju, bez obzira na dob, rasu, nacionalnost, vjeru, kulturu, političko određenje, tjelesna ili druga ograničenja, spol i seksualne sklonosti ili bilo koji drugi status.<sup>6</sup> U ovom radu poglavito se daje naglasak na ulogu knjižnice i informacijske službe koje trebaju podupirati pravo korisnika na traženje informacija po vlastitom izboru.

---

<sup>3</sup> Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: [https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/)

<sup>4</sup> Lau, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 19.

<sup>5</sup> Opća deklaracija o ljudskim pravima. // Narodne novine 12(2009). [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/međunarodni/2009\\_11\\_12\\_143.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/međunarodni/2009_11_12_143.html)

<sup>6</sup> Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. Nav. izv.

Preporuke u *IFLA-inom Manifestu o internetu*<sup>7</sup> potiču nacionalne vlade na razvoj nacionalne informacijske infrastrukture koja će svim građanima omogućiti pristup internetu. IFLA potiče sve vlade da uz pomoć knjižnica i informacijskih službi podupiru neometan protok informacija dostupnih putem interneta, te da se suprotstave svakom pokušaju cenzure ili sprječavanja pristupa. IFLA poziva knjižničarsku zajednicu i donositelje odluka na nacionalnoj i lokalnoj razini na izradu strategija, politika i planova kojima će ostvariti načela iz ovog *Manifesta*. Sve navedeno je u skladu s *Lyonskom deklaracijom* iz 2014. godine, gdje stoji da „...Ujedinjeni narodi pregovaraju o novom razvojnom programu koji će slijediti iza Milenijskih ciljeva razvoja. Tim će se razvojnim programom voditi sve zemlje pri odabiru pristupa koji će poboljšati živote ljudi i ocrtati novi skup ciljeva koje valja postići u razdoblju 2016.–2030.“ Potpisnici *Deklaracije*, članovi UN-a, vide i značajnu ulogu u tome kroz povećan pristup informacijama i znanju koji je, poduprt općom pismenošću, bitan potporanj održivoga razvoja. Veća dostupnost kvalitetnih informacija i podataka te uključenost zajednica u njihovo stvaranje osigurat će razvidniju raspodjelu sredstava. U brojnim se međunarodnim dokumentima međunarodnih organizacija i institucija kao što su UNESCO, IFLA, EBLIDA, OECD, Europski parlament i Vijeće Europe suvremene knjižnice vide kao društvene institucije koje pomažu građanima u što širem pristupu informacijama.<sup>8</sup>

### **Agenda 2030 i djelovanje knjižnica**

Prema izvješću *Programa Ujedinjenih naroda za razvoj (United Nations Development Programme - UNDP)*, važno je osigurati pravo javnosti na pristup informacijama istodobno poštujući pravo na zaštitu privatnosti, osigurati otvoreni internet kao sredstvo implementacije održivog razvoja, te usvajati načine postupanja, standarde i zakonodavstvo kojima će se osigurati da vlade trajno financiraju, osiguravaju integritet, čuvaju i pružaju informacije kojima će građani imati pristup, te omogućiti mjerenje utjecaja pristupa informacijama izvješćujući svake godine o napretku u postizanju ciljeva.<sup>9</sup>

*Agenda Ujedinjenih naroda za održivi razvoj 2030* strateški je dokument koji su u rujnu 2015. godine, pod nazivom *Promijeniti svijet: program Ujedinjenih naroda*

---

<sup>7</sup> IFLA-in Manifest o internetu. 2002. [citirano: 2018-05-09]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-hr.pdf>

<sup>8</sup> Pilaš, I. Obrazovanje knjižničara u specijalnim knjižnicama i knjižnicama tijela javne vlasti i primjeri dostupnih baza podataka službenih publikacija i državnih informacija u elektroničkom obliku. // 14. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: knjižnične zbirke i usluge: knjižnice i istraživački podatci: pozicioniranje knjižnica i knjižničara: zbornik radova / ur. D. Mašina i K. Kalanj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2017. Str. 200-216.

<sup>9</sup> Usp. Lyonska deklaracija o pristupu informacijama i razvoju.

za *održiv razvoj 2030.*, usvojile sve zemlje članice Ujedinjenih naroda.<sup>10</sup> Republika Hrvatska kao punopravna članica Ujedinjenih naroda prihvatila je obvezu izrade nacionalnog strateškog plana ciljeva održivog razvoja koji će biti predstavljen na zasjedanju UN-a sredinom 2019. godine. *Agenda 2030*<sup>11</sup> sadrži 17 globalnih ciljeva.

Kako i *Agenda 2030* u svojim ciljevima naglašava,<sup>12</sup> cjeloživotno učenje je usustavljeno učenje u svim životnim razdobljima i u svim pojavnim oblicima u kojima se ostvaruje. Knjižnice i drugi informacijski posrednici mogu koristiti informacijske i komunikacijske tehnologije kako bi premostili jaz između nacionalnih politika i njihove lokalne primjene, kako bi dobrobit razvoja doprla do svih zajednica. Knjižnice se mogu i trebaju koristiti u svrhu naobrazbe, kulturnoga razvitka ili kao mjesta javno dostupna zajednici za ostvarivanje demokratskih sloboda ili izgradnju zajednice, pomoć u gospodarskom razvitku, cjeloživotnom učenju i stvaranju novog znanja. Zbog svega toga važno je imati školovane i educirane knjižničarske djelatnike. To navodi i na cjeloživotno učenje koje se odnosi se na sve aktivnosti stjecanja znanja, vještina, stavova i vrijednosti tijekom života s ciljem njihova usvajanja ili proširenja, i to u okviru osobnog, društvenog ili profesionalnog razvoja i djelovanja pojedinca. Takav sveobuhvatni koncept obuhvaća učenje u svim životnim razdobljima i u svim izvedbenim oblicima, odnosno uključuje programe formalnog odgoja i obrazovanja, neformalnog obrazovanja, ali i druge oblike stjecanja znanja.

Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) na svim razinama, zagovara uključivanje knjižnica u ostvarivanje globalnih ciljeva. Zahvaljujući iznimnom IFLA-inom angažmanu,<sup>13</sup> knjižnice su prepoznate kao ključne institucije za provedbu ciljeva održivog razvoja *Agende 2030*. Glavni aspekti koje zagovara IFLA su osiguranje pristupa informacijama i zaštita temeljnih sloboda u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i međunarodnim sporazumima, očuvanje kulturne baštine, opća pismenost, učenje i obrazovanje, te dostupnost i korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije. U kontekstu *Agende za održivi razvoj 2030.*, IFLA vjeruje da omogućavanje pristupa informacijama i znanju svima, uz pomoć informacijske i komunikacijske tehnologije, doprinosi održivom razvoju i kvaliteti života. Pristup informacijama ističe se među većinom zacrtanih ciljeva koji se navode i u brojnim podciljevima.

Napose, prepoznato je u ciljevima održivoga razvoja unutar Cilja 4. „Osigurati inkluzivno i kvalitetno obrazovanje i promovirati mogućnost cjeloživotnog učenja“ kao i Cilja 16. „Promicati miroljubiva i socijalno osviještena društva za održiv razvoj,

---

<sup>10</sup> Novi izazov: globalni ciljevi održivog razvoja do 2030. Zagreb: ODRAZ: održivi razvoj zajednice, 2015.

<sup>11</sup> Agenda 2030: ciljevi održivog razvoja: novi program održivog razvoja. UNDP, 2015. [citirano: 2018-05-08]. Dostupno na: <http://www.hr.undp.org/content/croatia/hr/home/post-2015.html>

<sup>12</sup> Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030: izvještaj za 2016. i 2017. Odraz: Zagreb, 2017. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.odraz.hr/hr/publikacije/>

<sup>13</sup> Access and opportunity for all: how libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda. [citirano: 2018-05-08]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/publication/node/10546>

osigurati pristup pravdi svima i izgraditi učinkovite, odgovorne i inkluzivne institucije na svim razinama“. U društvu znanja, knjižnice svima omogućavaju pristup i priliku. Također, poučavanje korisnika vještinama potrebnima za pronalaženje i korištenje informacija čini knjižnice ključnim institucijama u digitalnome dobu. Knjižnice osiguravaju pristup informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji, pružaju pomoć korisnicima kako bi razvili sposobnosti za učinkovito korištenje informacija i za osobni razvoj i napredovanje. Postizanje inkluzivnog i kvalitetnog obrazovanja<sup>14</sup> za svu djecu potvrđuje uvjerenje da je školovanje naj snažnije sredstvo održivog razvoja. Isto tako, cilj je osigurati iste mogućnosti u pogledu pristupačnog strukovnog obrazovanja, kao i ukinuti disparitet u pogledu spolova i bogatstva s ciljem postizanja univerzalne dostupnosti obrazovanja. Ciljevi održivog razvoja jasno su definirani i međusobno se prožimaju, čineći često uzajamne preduvjete za pojedinačno ostvarenje.<sup>15</sup>

### **Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske**

Pri usmjeravanju Republike Hrvatske (iz navedene *Strategije održivog razvitka RH*)<sup>16</sup> prema održivom razvitku i napretku pretpostavlja se da je važno, između ostalog, provesti reforme i nastaviti izgrađivati učinkovitu državu, podići obrazovnu razinu svih građana i graditi društvo temeljeno na znanju, podupirati kulturu istraživanja i ulaganja u razvitak te se prilagoditi klimatskim promjenama. Na taj način pridonijet će se ostvarivanju održivosti kao i glavnih ciljeva.

Smatra se kako učinkovita država ima učinkovite institucije koje predstavljaju i uključuju sve građane. Također, tekst *Strategije* navodi da su preduvjet održivog razvitka Republike Hrvatske brze i velike promjene u sustavu obrazovanja, kako se treba povećati broj obrazovanih stanovnika i razina obrazovanosti, a obrazovni sustav mora razvijati sposobnosti i vještine koje će pojedincu omogućiti brzu i laku stručnu prilagodbu proizvodnoj strukturi sustava, odnosno osposobljavati ga za daljnje učenje. Tekst *Strategije* uz ostalo navodi kako najmanje milijun stanovnika valja što prije uključiti u obrazovni proces, smanjiti udio pojedinaca koji napuštaju školovanje i povećati udio sudionika u cjeloživotnom obrazovanju, jer u Republici Hrvatskoj samo 0,2% osoba starijih od 35 godina sudjeluje u programu obrazovanja odraslih, iako je to od posebnog značenja za moderno tržište rada.

---

<sup>14</sup> Kvalitetno obrazovanje jedan je od 17 globalnih ciljeva koji čine *Program održivog razvoja do 2030. godine*, dostupno u izvorniku: Goal 4: Ensure inclusive and quality education for all and promote lifelong learning. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/education/>

<sup>15</sup> Heim, I.; A. Kaić-Rak. Potpora ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda: vodič međuakademijaskog partnerstva. // *Ljetopis* 16(2018), 34-40. [citirano: 2018-05-09]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/195087>

<sup>16</sup> *Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske*. // *Narodne novine* 30(2009). [citirano: 2018-05-08]. Dostupno na: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_03\\_30\\_658.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html)



Ujedno, obrazovanje je preduvjet za promjenu ponašanja i informiranje građana o ključnim kompetencijama za postizanje održivog razvitka jer pridonosi većoj socijalnoj koheziji i blagostanju ulaganjem u društveni kapital, stvaranjem jednakih mogućnosti, osobito pojedinaca u nepovoljnijem položaju te sudjelovanjem javnosti. Teme obrazovanja za održivi razvitak jesu: ublažavanje siromaštva, osiguravanje mira, etičnost, odgovornost na lokalnom i globalnom planu, demokracija, pravda, sigurnost, ljudska prava, zdravlje, jednakost spolova, kulturna baština, ruralni i urbani razvoj, održiva proizvodnja i potrošnja, korporacijska odgovornost, zaštita okoliša i prirode, upravljanje prirodnim resursima, biološka i krajobrazna raznolikost.

### **Obrazovanje korisnika i stručna vodstva – otvorenost knjižnice javnosti**

U Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici korisnike se upućuje na korištenje usluga Knjižnice, pojedinačno i grupno ih se educira u korištenju kataloga i ostalih informacijskih izvora te e-izvora. Skupine korisnika koje dolaze u posjet Knjižnici educiralo se o korištenju knjižničnih izvora prema uzrastu i predznanju, zahtjevima samih polaznika i prema zahtjevima pojedinih fakulteta ili visokih učilišta.

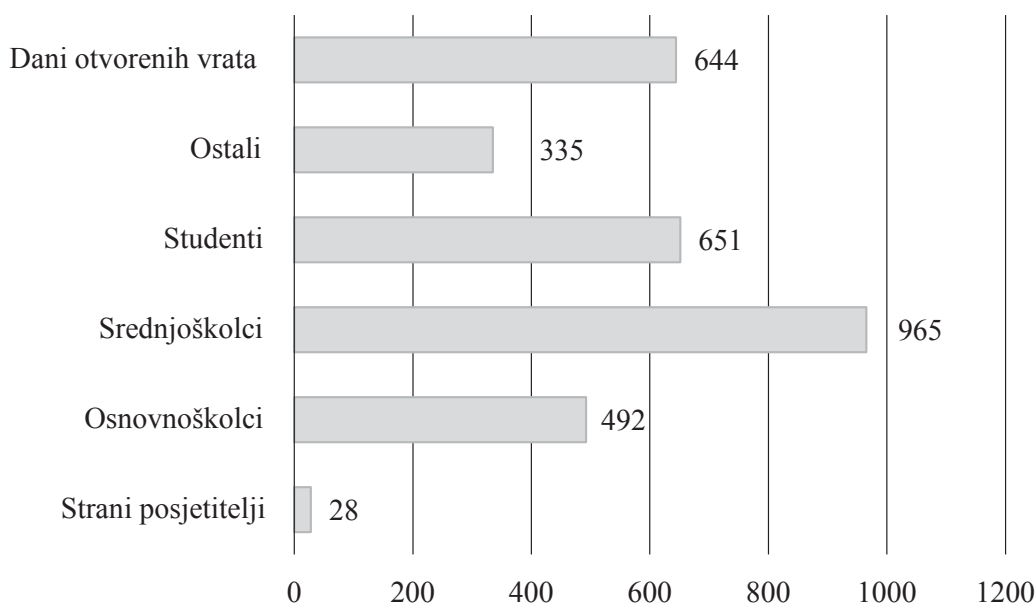
Provođena je edukacija i obilazak grupa uz stručno vodstvo za potrebe polaganja stručnih ispita u knjižničarskoj struci. Izrađena je prezentacija za plazme *Usluge i informacijski izvori u NSK*. Izrađuje se i ažurira prezentacija koja ima edukativan i informacijski izuzetno koristan sadržaj, a prema potrebama najavljenih grupa koje čine učenici, studenti, korisnici iz državne uprave, zainteresirane grupe i sl. Sadržaj se može i prilagoditi njihovim potrebama.

Tijekom 2016. godine, Informacijski centar prihvaćao je predbilježbe, koordinirao i realizirao prijave zainteresiranih skupina za obilazak Knjižnice pod stručnim vodstvom. Naravno, praksa se nastavlja i tijekom 2017. godine uz povećanu aktivnost, edukaciju grupa i predstavljanje svih informacijskih sadržaja i usluga koje Knjižnica nudi korisnicima. Kako iz podataka u tablicama možemo vidjeti, u stručni obilazak i edukaciju grupa najčešće dolaze učenici srednjih i osnovnih škola. Kao budućim korisnicima Knjižnice, trudimo se poučiti ih kako koristiti usluge i informacijske sadržaje. Također, nameće se kao premisa i poučavanje informacijske pismenosti – pristupanje portalu NSK i njegovim sadržajima s naglaskom na kulturnu baštinu, digitalizirane zbirke i portale. Na ovaj način Knjižnica, održavanjem edukacije i upoznavanjem s radom, značajem, svrhom i uslugama NSK grupama posjetitelja, izvršava nekoliko svojih funkcija:

- programom stručnog vodstva grupa posjetitelja Knjižnica je otvorena za javnost tijekom cijele godine
- informira i poučava potencijalne korisnike (ulaganje u budućnost)
- razvija informacijsku pismenost korisnika
- predstavlja digitalne zbirke – baština

- poučava grupe posjetitelja/korisnika bez obzira na njihov status (u pravilu nisu učlanjeni u Knjižnicu i ne naplaćuje im se usluga stručnog vodstva)
- pruža informacije o mogućnostima pretraživanja i ostalim uslugama (primjerice, bibliometrijska pretraživanja, usluge međuknjižnične posudbe, pretraživanje baza podataka, uvid u digitalne zbirke NSK i dr.)
- Knjižnica na taj način predstavlja svoje djelovanje u zajednici
- Knjižnica prikazuje izvršenu edukaciju u satima i broju korisnika te dostavlja podatke o izvršenim uslugama prema zadanom obrascu Državnog zavoda za statistiku RH, u polju *Događaji koje organizira knjižnica – Edukacija korisnika o uslugama knjižnice*, gdje se navodi:
  - 1) Edukacija korisnika o uslugama knjižnice
  - 2) Ukupan broj sati poduke koje organizira knjižnica za korisnike bez obzira na to je li to stručno vodstvo po zbirkama za korištenje usluga i prostora ili za korištenje informacijskih izvora.

Slika 1. prikazuje strukturu grupa posjetitelja u 2016. godini. Analizom Tablice 1., koja prikazuje promatrano petogodišnje razdoblje od 2013. do 2017. godine, zaključujemo da se usluga stručnog vodstva u NSK ne smanjuje, postoji veliki interes javnosti, poglavito veliki broj škola, osnovnih i srednjih škola, visokih učilišta i fakulteta, prijavljuje se putem ponudene prijavnice i sudjeluje u obilasku Knjižnice. Naročito veliki broj grupa dolazi iz cijele Hrvatske tijekom cijele godine, posebno veliki broj grupa bilježi se u poznatim intervalima uoči manifestacije *Dani otvorenih vrata NSK* i tijekom jeseni vezano uz sajam knjiga *Interliber* i *Mjesec hrvatske knjige*. Tablica 1. Broj skupina i posjetitelja od 2013. do 2017. godine



Slika 1. Prikaz strukture grupa posjetitelja u 2016. godini

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

## Zaključak

Uloga i načini obrazovanja se mijenjaju, promjene zahvaćaju sve njegove sastavnice, uključujući i knjižnice. Suvremene knjižnice preoblikovanjem svojih usluga zadovoljavaju sve veće obrazovne zahtjeve istodobno zauzimajući sve važniji položaj u svijetu obrazovanja. Danas, s obzirom na potrebe i zahtjeve suvremenog okruženja, obrazovna se uloga knjižnica i knjižničara nameće kao nužna smjernica u razvijanju usluga knjižnica.

Misija je Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pružiti svakom građaninu najkvalitetniju knjižničnu uslugu, educirati i povećati razinu znanja i sposobnosti. Kako bi se korisnicima ponudile usluge koje oni očekuju i trebaju, neprekidno se preispituju korisničke potrebe. Zbog toga se Knjižnica prilagođava uvođenjem novih usluga. Naglašena je edukativna uloga vezana uz informacijsku pismenost i upoznavanje s novim elektroničkim izvorima, digitalnim zbirkama, bazama podataka i sličnim, evaluaciju informacija te njihovu primjenu za osobni i profesionalni razvoj. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu iskoristila je potencijale koje nudi kao institucija, svoje bogatstvo informacijskih izvora i baštinskih zbirki te novih tehnologija i orijentirajući se na obrazovne i informacijske potrebe svojih korisnika, uglavnom studenata koji pripadaju online generaciji i time zakoračila u svijet e-učenja. Opisujući samo jednu od usluga koju pruža Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, koju provodi Informacijski centar – stručno vodstvo grupa, u radu se prikazuje broj posjetitelja/korisnika i edukativan značaj navedene usluge koji se prikazuje i u knjižničnoj statistici – broj posjetitelja i sati održane edukacije.

Ulaganjem u edukaciju korisnika, u nove, mlade generacije, ali i otvarajući vrata širokoj javnosti, ispunjava se jedna od najvažnijih zadaća knjižnica koje su definirane u svim važnim IFLA-inim manifestima – otvorenost knjižnica javnosti i slobodan pristup informacijama svim građanima. Ujedno, ova je usluga u skladu s nacrtom *Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.*<sup>17</sup> (Mjera 1.1. Unapređivati slobodan pristup informacijskim izvorima kako bi se korisnicima omogućio slobodan pristup knjižničnim uslugama, građi i informacijskim izvorima; 1.3.3. Uspostavljeni progra-

<sup>17</sup> Nacrt Strategije hrvatskoga knjižničarstva 2015.-2020. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.husk.hr/wordpress/wp-content/uploads/2014/04/Nacrt-Strategije-hrvatskoga-knji%C5%BEni%C4%8Darstva-2015.-2020..pdf>

mi za sustavno mjerenje i analizu ishoda učenja korisnika knjižnica). Također, prema ovdje navedenim ciljevima, koji su navedeni i u *Strategiji održivog razvitka RH*, potvrđuje se činjenica da knjižnice svojim informacijskim izvorima i educiranim knjižničarima mogu aktivno sudjelovati u obrazovanju javnosti za održivi razvitak u skladu s *UN Agendom 2030*.

#### Literatura

- Access and opportunity for all: how libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda. [citirano: 2018-05-08]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/publication/node/10546>
- Agenda 2030: ciljevi održivog razvoja: novi program održivog razvoja. UNDP, 2015. [citirano: 2018-05-08]. Dostupno na: <http://www.hr.undp.org/content/croatia/hr/home/post-2015.html>
- Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: [https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/)
- Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030: izvještaj za 2016. i 2017. Odraz: Zagreb, 2017. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.odraz.hr/hr/publikacije/>
- Heim, I.; A. Kaić-Rak. Potpora ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda: vodič međuakademijskog partnerstva. // *Ljetopis* 16(2018), 34-40. [citirano: 2018-05-09]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/195087>
- IFLA-in Manifest o internetu. 2002. [citirano: 2018-05-09]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-hr.pdf>
- Lau, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
- Lyonska deklaracija o pristupu informacijama i razvoju. 2014. [citirano: 2018-05-09]. Dostupno na: <http://www.husk.hr/wordpress/wp-content/uploads/2014/09/20140911-IFLA-Lyonska-deklaracija-prijevod-HKD.pdf>
- Nacrt Strategije hrvatskoga knjižničarstva 2015.-2020. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.husk.hr/wordpress/wp-content/uploads/2014/04/Nacrt-Strategije-hrvatskoga-knji%C5%BEni%C4%8Darstva-2015.-2020..pdf>
- Novi izazov: globalni ciljevi održivog razvoja do 2030. Zagreb: ODRAZ – održivi razvoj zajednice, 2015.
- Opća deklaracija o ljudskim pravima. // *Narodne novine* 12(2009). [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009\\_11\\_12\\_143.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html)
- Pilaš, I. Obrazovanje knjižničara u specijalnim knjižnicama i knjižnicama tijela javne vlasti i primjeri dostupnih baza podataka službenih publikacija i državnih informacija u elektroničkom obliku. // 14. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: knjižnične zbirke i usluge: knjižnice i istraživački podatci: pozi-

cioniranje knjižnica i knjižničara: zbornik radova / ur. D. Mašina i K. Kalanj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2017. Str. 200-106.

Pravilnik o uvjetima i načinu korištenju građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013. [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Pravilnik-o-uvjetima-i-na%C4%8Dinu-kori%C5%A1tenja-gra%C4%91e-i-usluga-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEnice-u-Zagrebu-2013..pdf>

Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Naklada Benja, 2006.

Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske. // Narodne novine 30(2009). [citirano: 2018-05-08]. Dostupno na: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_03\\_30\\_658.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html)

Sustainable Development Goals. // United Nations: [citirano: 2018-05-07]. Dostupno na: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/education/>