

# Načini podučavanja informacijske pismenosti u narodnim knjižnicama i primjeri dobre prakse

---

**Profaca, Dorotea**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:703258>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2020-11-29**



*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository of evaluation works](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti  
Sveučilišni preddiplomski studij informacijske znanosti

**Dorotea Profaca**

**Načini podučavanja informacijske pismenosti u  
narodnim knjižnicama i primjeri dobre prakse**

**Završni rad**

Zadar, 2019.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti  
Sveučilišni preddiplomski studij informacijske znanosti

Načini podučavanja informacijske pismenosti u narodnim knjižnicama i primjeri dobre prakse

Završni rad

Student/ica:

Dorotea Profaca

Mentor/ica:

dr. sc. Mate Juric

Zadar, 2019.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Dorotea Profaca**, ovime izjavljujem da je moj **završni** rad pod naslovom **Načini podučavanja informacijske pismenosti u narodnim knjižnicama i primjeri dobre prakse** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 25. rujan 2019.

## Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Informacijska pismenost .....	3
2.1. Definicija informacijske pismenosti .....	3
2.2. Modeli informacijske pismenosti.....	6
2.2.1. Metamodeli .....	6
2.2.2. Kontekstualni modeli .....	8
3. Narodne knjižnice.....	10
4. Poveznica između informacijske pismenosti i narodnih knjižnica .....	13
4.1. Programi za poticanje razvoja informacijske pismenosti.....	13
4.2. Suradnja s ostalim ustanovama .....	14
4.3. Kvalitetna informacijska služba.....	15
5. Primjeri dobre prakse.....	17
5.1. Gradska knjižnica Zadar .....	17
5.2. Narodna knjižnica Austin, Texas .....	17
5.3. Narodna knjižnica u Toledu, Ohio .....	18
6. Rasprava.....	19
7. Zaključak.....	20
8. Popis literature.....	21

## Sažetak

Rad se fokusira na informacijsku pismenost te povezanost pojma s narodnim knjižnicama. Cilj ovog rada je kroz pregled literature prikazati načine podučavanja informacijske pismenosti u narodnim knjižnicama, uz naglasak na primjerima dobre prakse. Svrha je ukazati na uspješnost podučavanja informacijske pismenosti u knjižnicama kao ustanovama koje imaju obrazovnu ulogu. Početak se sastoji od definiranja pojma i modela koji se uz njega vežu te koji djeluju kao koraci u rješavanju problema i donošenju odluka. Nadalje, rad se bavi ulogom narodnih knjižnica i na koje sve načine one pridonose u razvoju vještina i sposobnosti ove pismenosti koje su potrebne zbog pojave “informatičke eksplozije” te razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologija i alata. Navedeni načini u radu su provođenje programa, sklapanje suradnji te informacijski intervju između knjižničara i korisnika. Svrha informacijskog opismenjavanja u knjižnici jest da korisnici dobiju znanja i vještine koje su im potrebne i koje mogu primijeniti izvan knjižnice. Tradicionalna uloga knjižnice kao “spremišta za knjige” se mijenja te ide u smjeru aktivnog i samostalnog učenja, a knjižničari dobivaju ulogu informatora i edukatora koji svojim korisnicima pomažu u pronalaženju i vrednovanju relevantnih informacija i izvora. Narodna knjižnica pruža podršku u formalnom i neformalnom učenju te cjeloživotnom učenju na način da prati promjene u društvu, zna svoje korisnike i osluškuje njihove informacijske potrebe i želje.

Ključne riječi: pismenost, narodna knjižnica, informacijska pismenost, korisnici, informacijske vještine

## 1. Uvod

Posljednjih desetljeća, a posebice u 21. stoljeću, događaju se neprestane promjene u razvoju i pojavi informacijskih i komunikacijskih tehnologija, razvoju znanosti te pojačanom porastu objavljenih znanstvenih publikacija što za posljedicu ima razne promjene u društvu, ali i pojavi pojmova informacijske eksplozije odnosno bujice ili mnoštva različitih informacija ili informacijskih izvora te informacijske pismenosti. Te se promjene odražavaju na učenje i obrazovanje u kojima pojedinac kao jedan od čimbenika više nije pasivni učenik ili student čije vještine se sastoje od prenošenja i korištenja znanja kada je potrebno nego pojedinac mora biti sposoban iskoristiti već postojeće i nadograditi svoje vještine i znanja u pogledu mijenjanja. Iz toga se može zaključiti da više nije dovoljno završiti određeni stupanj formalnog obrazovanja i biti radno stručan ili kompetentan za to područje. Na načine dobivanja informacija i stvaranja znanja direktno utječe okružje u kojem pojedinac uči i procesira informacije koje dolaze osim, iz analognih, istovremeno i iz digitalnih izvora, a to zahtijeva posjedovanje osnovnih računalnih vještina. Takav se proces učenja u velikoj mjeri oslanja na individualni rad, ali i na posjedovanju određenih vještina i sposobnosti koje se odnose na informacijsko opismenjavanje.<sup>1</sup> Zbog mnoštva informacija i različitosti informacijskih izvora, takav način učenja ili čak samo traženja informacija može biti otežavajući i naizgled kompliciran. U tome su potrebne razvijene vještine i znanja informacijske pismenosti, ali i iskustvo u pristupu, vrednovanju i organizaciji informacija. Uloga narodnih knjižnica je upravo u tome da, u okolini podložnoj neprestanim tehnološkim promjenama ,nastoje biti fleksibilne i pomognu svojim korisnicima pri rukovanju informacijama. Narodne knjižnice su prepoznale potrebu i važnost u razvoju informacijske pismenosti jer smatraju da više nije dovoljno posjedovati vještine pisanja, čitanja ili računanja kako bi se moglo normalno funkcionirati u svakodnevnom životu već je ona prirodni dodatak pismenosti današnjeg informacijskog društva i katalizator koji je potreban za transformaciju informacijskog društva u društvo znanja.<sup>2</sup> UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice iz 1994. godine koji je nastao u suradnji s IFLA-om, narodnu knjižnicu opisuje izrazom „mjesnim prilazom znanja“ koja „...svojim korisnicima omogućuje

---

<sup>1</sup> Lasić-Lazić, Jadranka; Špiranec, Sonja; Banek Zorica, Mihaela. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima - pronađeni u informacijskom opismenjavanju. // Medijska istraživanja : znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, Vol. 18, No.1, 2012. Str.125-142. URL:

[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=127116](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=127116) (2019-9-15)

<sup>2</sup> Bruce, Christine. Information Literacy as a Catalyst for Educational Change. Proceedings “Lifelong Learning: Whose responsibility and what is your contribution?”, the 3rd International Lifelong Learning Conference, Queensland (2004) URL: [https://eprints.qut.edu.au/4977/1/4977\\_1.pdf](https://eprints.qut.edu.au/4977/1/4977_1.pdf) (2019-8-11)

neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti.“<sup>3</sup> Upravo zato što je toliko različitih oblika znanja i informacija, narodne knjižnice čine savršena mjesta koja mogu privući različite skupine korisnika i njima pružati podršku u razvoju informacijske pismenosti i to može biti u obliku raznih programa, tečajeva, sklapanja suradnji između obrazovnih ili drugih kulturnih ustanova ili postavljanju jednostavnog upita znatiželjnog korisnika.

---

<sup>3</sup> UNESCOv Manifest za narodne knjižnice 1994. URL:  
[http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm) (2019-8-11)



## 2. Informacijska pismenost

### 2.1. Definicija informacijske pismenosti

Izraz informacijske pismenosti prvi je put upotrijebio Paul Zurkowski 1974. godine, a zapravo se radi o potrebi pojedinca koji mora imati određene vještine i znanja s ciljem rješavanja problema i donošenju odluka u novom informacijskom dobu te u svakodnevnom životu. Smatra kako to nije znanje u pravom smislu, već da su to ideje ili koncepti koji se odnose na informaciju koja ima sposobnost promijeniti koncept stvarnosti pojedinca.<sup>4</sup> Virkus navodi više različitih naziva koji se mogu upotrijebiti kao sinonimi za informacijsku pismenost, od “infoliteracy” i “informacy” do naziva koji obuhvaćaju pojmove informacijskih kompetencija, vještina upravljanja informacijama, rješavanja problema, fluentnosti i sl.<sup>5</sup> Sam pojam informacijske pismenosti se različito razumijeva. U Smjernicama za informacijsku pismenost za cjeloživotno učenje navodi se primjer iz španjolskog jezika gdje je izraz *information literacy* preveden kao razvoj informacijskih vještina te su sve glasnjia zagovaranja uvođenja pojma kompetencije umjesto pismenosti.<sup>6</sup> Nadalje, ne postoji jedinstvena definicija ovog pojma, ali ono što ih povezuje jest da uključuju znanja i vještine u postupanju s informacijama: mogućnost pristupa, pronalaženje, vrednovanje (evaluiranje) i korištenje informacija. Jedna od takvih definicija koja se istaknula je ona koju je ponudila ALA (American Library Association) 1989. godine: „Informacijski pismena osoba je sposobna prepoznati kada joj je informacija potrebna i zna je pronaći, vrednovati i učinkovito koristiti. Informacijski pismenim pojedincima smatraju se oni koji su naučili kako učiti“. Oni su pripremljeni za učenje kroz cijeli život jer znaju gdje pronaći i tražiti potrebnu informaciju za bilo koji zadatak ili prilikom donošenja odluke.<sup>7</sup> ALA promatra informacijsku pismenost kao skup kompetencija kojima bi osoba morala ovladati da bi mogla: “odrediti sadržaj potrebne informacije, pronaći put do potrebne informacije i pristupiti joj, kritički vrednovati informaciju i njezine izvore, te znati koristiti informaciju da bi se postigao željeni cilj te razumjeti ekonomsko, pravno i socijalno okruženje informacije te

---

<sup>4</sup> Badke, Williams. Foundations of Information Literacy: Learning From Paul Zurkowski. Online 34, No.1, Str: 48-50, Siječanj-Veljača, 2010. URL: [https://www.academia.edu/32843686/Foundations\\_of\\_Information\\_Literacy\\_Learning\\_from\\_Paul\\_Zurkowski\\_Online\\_34\\_no\\_1\\_January-February\\_2010\\_48-50](https://www.academia.edu/32843686/Foundations_of_Information_Literacy_Learning_from_Paul_Zurkowski_Online_34_no_1_January-February_2010_48-50) (2019-8-12)

<sup>5</sup> Virkus, Sirje. Information Literacy as an Important Competency for 21<sup>st</sup> century: Conceptual Approaches // Journal of the Bangladesh Association of Young Researchers (JBAYR): Volume 1, Number 2, 2011, Str: 15-29.

<sup>6</sup> Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija / Jesús Lau, predsjednik IFLA-ne Sekcije za informacijsku pismenost. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. 69 str.

<sup>7</sup> Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Washington DC, 2010. URL: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (2019-8-12)

etičke i pravne aspekte pristupa informaciji i njezina korištenja.”<sup>8</sup> Upravo iz ovog proizlazi poveznica između informacijske pismenosti i cjeloživotnog učenja. Swapna i Biradar objašnjavaju da je posjedovanje razvijenih vještina informacijske pismene osobe zapravo ključno u smislu da je temelj cjeloživotnog učenja koje se sastoji od niza samoiniciranih vještina koje pojedinac posjeduje odnosno bihevioralnog aspekta, predispozicija u pogledu održavanja motivacije za samostalnim učenjem te mogućnosti koje se odnose na vještine i strategije pretraživanja informacija.<sup>9</sup> Autori Johnston i Webber daju sličnu definiciju, ali smatraju da se ona ne bi trebala ograničiti unutar knjižničnog prostora, posjedovanja računalnih vještina ili vrste medija.<sup>10</sup> Na primjer, prisutnost u svakodnevnom životu, bez da je pojedinac svjestan toga, se može očitovati u pregledavanju recenzija ili uspoređivanja hotela kako bi se mogla napraviti rezervacija, a za to je, osim već nabrojanih vještina, potrebno kritičko mišljenje kako bi se donijele ispravne prosudbe. Nova definicija informacijske pismenosti koju je dala ALA 2015. godine smatra se proširenom definicijom danom 1989. godine. Radi se o skupu sposobnosti koje obuhvaćaju reflektivno otkrivanje informacija, razumijevanje načina na koji se informacije proizvode i vrednuju te korištenje informacija prilikom stvaranja novih znanja.<sup>11</sup> Nove promjene u ovoj definiciji s obzirom na prethodnu se odnose na to pojedinac ima puno više odgovornosti u učenju i vlastitom pridonosenju i stvaranju znanja. Ova definicija naglašava dinamičnost, fleksibilnost, razvoj pojedinca i učenje u zajednici te proširuje opseg tradicionalnih informacijskih vještina (pristup, razumijevanje, lociranje, stvaranje i korištenje informacije) jer uključuje kolaborativan rad i dijeljenje informacija u digitalnom okruženju, CILIP (Chartered Institute of Library Information Professionals) prilikom definiranja 2018. godine, stavlja naglasak na sposobnost kritičkog razmišljanja kako bi kao građani u potpunosti mogli sudjelovati u društvu.<sup>12</sup> Upravo ova sposobnost je potrebna u ovakvom društvu punom različitih informacija kako bi pojedinci mogli prosuditi ispravnost i pouzdanost informacija i informacijskih izvora, aktivno sudjelovati u društvu te biti dijelom demokratskog društva. Kao što je već navedeno, informacijska pismenost pomaže u rješavanju socijalne isključenosti na

---

<sup>8</sup> Stipetić Šušak, Jelena. Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol.34, no. 3-4, 2016. Str. 93-102.

URL: <https://hrcak.srce.hr/187611> (2019-8-10)

<sup>9</sup> Swapna, G; Biradar, B.S. Information Literacy Model for Higher Education Institutions in India. // International Journal of Digital Services, Vol. 7, No.3, 2017. Str. 31-50

URL: <http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/4ijodls3717.pdf> (2019-8-10)

<sup>10</sup> Špiranec, Sonja; Lasić-Lazić, Jadranka. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 48, No. 1, 2005. Str. 46-55.

<sup>11</sup> Framework for Information Literacy for Higher Education. URL:

<http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework#inquiry> (2019-9-15)

<sup>12</sup> Definitions & Models. URL: <https://infolit.org.uk/definitions-models/> (2019-8-13)

način da pronalazi načine i sredstva koja će uključiti i omogućiti marginaliziranim i ugroženim skupinama da budu aktivnim dijelom društva. SCOUNL-ova definicija stavlja naglasak na svjesnost koju informacijski pismene osobe posjeduju pri okupljanju, korištenju, upravljanju i stvaranju informacija na etički način.<sup>13</sup>

Kao i pojam informacijske pismenosti, pojam cjeloživotnog učenja (“lifelong learning”) se može shvatiti višeznačno te ga se ne smije smatrati sinonimnim pojmom cjeloživotne edukacije koja je u ovom smislu uži pojam, ali ga karakteriziraju vještine i sposobnosti koje se odnose na proširenje ili nadogradnju postojećih znanja i kompetencija koje bi trebale poboljšati kvalitetu života potrebnu u osobnom (osobni razvoj i zadovoljstvo), građanskom (aktivno građansko sudjelovanje) i radnom aspektu (pripremljenost i zapošljivost). Dakle naziv cjeloživotnog učenja je širi pojam. Prisutno kroz cijeli život, od djetinjstva do odrasle i starije dobi, cjeloživotno učenje kao temeljna kompetencija i temeljni uvjet izgradnje suvremenog društva koji uči i informacijski pismenog društva<sup>14</sup>, se može vidjeti kao kontinuirani proces u okviru formalnog obrazovanja, neformalnog u vidu tečaja ili stručne obuke na poslu te informalnog koje uključuje vještine za obavljanje svakodnevnih aktivnosti na bilo kojem mjestu primjerice u “...seoskim dvoranama, trgovačkim centrima, knjižnicama i muzejima, u crkvama, parkovima i na javnim trgovima, na željezničkim i autobusnim stanicama, u zdravstvenim centrima, rekreacijskim objektima i menzama na radnim mjestima”<sup>15</sup> kako se može pronaći u europskom strateškom dokumentu Memorandum o cjeloživotnom učenju.

UNESCO je 2008. godine ponudio izraz „pismenosti 21. stoljeća“ jer se zapravo radi o više vrsta pismenosti nužnih za osobni razvoj i nadogradnju pojedinca koje su obuhvaćene krovnim nazivom informacijska pismenost, a zapravo se pod tim podrazumijevaju vještine komuniciranja, korištenja suvremenom informacijskom i komunikacijskom tehnologijom, rješavanje problema, sposobnost za timski rad i osposobljenost za cjeloživotno učenje. Te su vještine potrebne za uobičajeno i uspješno funkcioniranje u svakodnevnom životu pa se stoga upotrebljava naziv funkcionalne pismenosti. Nadalje, ona obuhvaća više vrsta pismenosti kao što su osnovna ili tradicionalna, medijska, računalna, kulturalna, kompetencije potrebne za e-

---

<sup>13</sup> Isto.

<sup>14</sup>Fabris, Martina et al. The role of libraries in lifelong learning: the case study of public libraries in Istria. // Bridging the digital divide : libraries providing access for all?, BOBCATSSS 2010, Parma, Italija URL: <https://bib.irb.hr/datoteka/642573.fabris-cotar-zovic.pdf> (2019-8-15)

<sup>15</sup>Memorandum o cjeloživotnom učenju. Bruxelles, 2000. Str. 1-42. URL: <http://www.hzpou.hr/?gid=5&aid=26> (2019-8-14)

učenje i slično.<sup>16</sup> Također, smatra informacijsku pismenost temeljnim ljudskim pravom jer pojedinac ima pravo biti aktivnim sudionikom društva te promovira socijalnu inkluziju jer svaki pojedinac ima pravo na informaciju te imati ulogu korisnika i stvaratelja iste u društvu u kojem može utjecati i donositi odluke, ali isto tako ostvarivati uspjehe u osobnom, društvenom, obrazovnom i profesionalnom smislu.<sup>17</sup> Kako je informacijska pismenost prisutna kroz cijeli život i u svim sferama života, ali i sam se pojam može različito definirati, postoje konkretni načini na koje je ona organizirana i načinima koji opisuju informacijsko ponašanje pojedinca i to u obliku modela.

## 2.2. Modeli informacijske pismenosti

Modeli informacijske pismenosti pomažu postaviti teorijski okvir informacijskog ponašanja odnosno prilikom pretraživanja informacija kako bi se zadovoljila određena potreba. Razlika je u kontekstu primjene, a ono što ih povezuje jest da pokazuju put od toga kako pronaći, analizirati i koristiti informaciju u svrhu pronalaska odgovora na pitanje, izvršenja zadatka ili istraživanja. Oni postoje kako bi pomogli u osvješćivanju svakog koraka u pretraživanju bez obzira na kontekst primjene. Također, mogu pomoći u postavljanju okvira nastavnog plana i programa, ishoda učenja, sadržaja predmeta<sup>18</sup> ili postavljanja kriterija prilikom ocjenjivanja.

### 2.2.1. Metamodeli

Jedan od prvih metamodela koji se pojavio u kontekstu školske knjižnice, a kasnije dobio širu primjenu, je model pretraživanja C.C.Kuhlthau 1988. godine nastao u New Jerseyju. Ovaj model opisuje informacijsko ponašanje korisnika u pretraživanju. Kako je došlo do informacijske eksplozije i nastanka različitih informacijskih izvora, pojedinci se najčešće susreću s problemom pretraživanja te ne znaju kako započeti pretraživanje ili kritički pristupiti. To rezultira nekvalitetnim, nerelevantnim i pogrešnim pronalaskom ili odustajanjem od pretraživanja.<sup>19</sup> Namijenjen je kako bi opisao faze istraživanja u šest koraka: upoznavanje sa

---

<sup>16</sup> Vrkić Dimić, Jasmina. *Suvremeni oblici pismenosti*. // Školski vjesnik : časopis za pedagošku teoriju i praksu, Vol. 63, No.3, 2014. Str. 381 - 394. URL:

[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=200650](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=200650) (2019-8-14)

<sup>17</sup> UNESCO. *Information Literacy*. URL: <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/access-to-knowledge/information-literacy/> (2019-8-12)

<sup>18</sup> Swapna, G; Biradar, B.S. *Information Literacy Model for Higher Education Institutions in India*. // International Journal of Digital Services, Vol. 7, No.3, 2017. Str. 31-50

URL: <http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/4ijodls3717.pdf> (2019-9-15)

<sup>19</sup> Dizdar, Senada. *Informacijska pismenost – metakompetencija za cjeloživotno učenje*

zadatkom, odabir teme, istraživanje šireg područja i usmjeravanje istraživanja, definiranje žarišta, prikupljanje informacija, zaključivanje pretraživanja. Model se oslanja na iskustvo kroz sve ove faze dakle osoba je u početku istraživanja nesigurna, ali kako ide dalje u svom istraživanju i pretraživanju ideje postaju jasnije i specifičnije, a ona sigurnija u radu.<sup>20</sup>

Jedan od modela koji se spominje u radu Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama autorice Jelene Šušak jest relacijski model profesorice Christine Bruce<sup>21</sup> koji se naziva *Sedam lica informacijske pismenosti*. Model opisuje 7 načina poimanja informacijske pismenosti podijeljenih u kategorije, a svaka prikazana u obliku koncentričnih krugova i gdje svaka proizlazi iz prethodne, kako se gleda odnosno kako se može shvatiti informacijska pismenost. Započinje s time da informacijska pismenost je sredstvo u korištenju informacijske tehnologije za komunikaciju dakle pod uvjetom da je dostupna i da je korisnik zna koristiti ona ima ulogu informiranja korisnika. U kontekstu narodne knjižnice, knjižničar mora imati na umu da svi korisnici nemaju isto znanje, vještine ili iskustva u korištenju računala i ostale informacijsko-komunikacijske tehnologije te mu pružiti potrebnu pomoć u traženju ili općenito u korištenju. Nadalje, koncept da je informacijska pismenost sposobnost pronalaženja informacije locirane u informacijskim izvorima je zapravo znanje o tome koji su informacijski izvori, njihova struktura i neovisno korištenje. Sljedeća kategorija je fokusirana više na procesima i strategijama odnosno na prepoznavanju novih i korisnih informacija. Korisnik najčešće ne zna u potpunosti izraziti svoj informacijski upit ili potrebu i tu je uloga knjižničara da mu pomogne u usmjeravanju, a to ovisi o vrsti korisnika i cilju potrebe. Također, koncept gledanja informacijske pismenosti kao načina kontroliranja informacija se odnosi na organizaciju i pohranu informacija. Informacijski pismene osobe su sposobne iz različitih medija izvući informaciju i manipulirati njome kada je potrebno. Korisnik kada dobije različite odgovore pohranjuje ih i organizira na način koji mu odgovara ovisno o cilju, području interesa i postojećim znanjima. Ova je kategorija povezana sa slijedećom u kojoj se može vidjeti da je ona način izgradnje osobnog znanja u području interesa, a iz toga se može zaključiti da su potrebne vještine kritičkog mišljenja, analize i uporabe informacija. Iz toga proizlazi mogućnost proširivanja znanja i spoznaja pomoću intuicije, faktora koji značajno pridonosi, koja je pod utjecajem svjetonazora, stavova i mišljenja. Zadnji korak je opisan kao mudrost u korist drugih

---

<sup>20</sup>Swapna, G; Biradar, B.S. Information Literacy Model for Higher Education Institutions in India. // International Journal of Digital Services, Vol. 7, No.3, 2017. Str. 31-50

URL: <http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/4ijodls3717.pdf> (2019-8-16)

<sup>21</sup>Bruce, Christine. Seven Faces of Information Literacy in Higher Education. URL:

<http://www.christinebruce.com.au/informed-learning/seven-faces-of-information-literacy-in-higher-education/> (2019-8-15)

i to su dijeljena, društvena znanje i informacije smješteni u širi kontekst popraćeni s osobnim vrijednostima, stavovima i iskustvima.

Sljedeći model je *model prikupljanja bobica* (“*berrypicking model*”) Marcie Bates<sup>22</sup> koji je nastao kako bi opisao ponašanje korisnika u online i informacijskim sustavima. Ona je usporedila pretraživanje s branjem bobica dakle informacije se ne nalaze na jednom mjestu već su raspršene. U modelu je opisan korisnik sa svojim upitom ili informacijskom potrebom koji nailazeći analizira različite izvore i dokumente i pritom dobija nove ideje koji mogu izmijeniti početni upit.

### 2.2.2. Kontekstualni modeli

Model naziva *Šest velikih vještina informacijske pismenosti* kojeg su razvili Eisenberg i Berkowitz 2011. u SAD-u je model za rješavanje informacijskog problema, a podijeljen je u šest koraka. Zapravo se radi o definiranju problema i identificiranju informacijske potrebe, odlučivanju koji su informacijski izvori i koji je od njih najbolji, strategiji pretraživanja i koji su kriteriji u pretraživanju, lociranju informacije, odabiranju koji su relevantne informacije, organizaciji informacija te naposljetku evaluaciji procesa i dobivenih rezultata.<sup>23</sup> Iako ima svoju primjenu u osnovnoškolskom obrazovanju, ovaj je model zapravo vrlo fleksibilan, namijenjen ljudima svih dobnih skupina, primjenjiv u ostalim područjima te se može prilagoditi za bilo koje situacije. Na njihovoj mrežnoj stranici<sup>24</sup> može se naći pojednostavljena verzija modela s očuvanim temeljnim idejama koja se zove Super3, a namijenjena je u radu s predškolskom djecom. Usvajanje ovog modela može poslužiti u rješavanju zadataka i istraživanju, organizaciji, donošenju odluka. Kao što sam naziv govori sastoji se od tri koraka: planirati, napraviti i ocijeniti..<sup>25</sup> Super 3 je savršeni model prilikom upoznavanja djece s istraživanjem i služi poput prijelaza na složeniji Big6. Proces pretraživanja bit će učinkovitiji ako su prethodno usvojene vještine pojednostavljene verzije. Prilikom rada s korisnicima, Big6 posebno je koristan u razumijevanju informacijskog upita i u boljoj komunikaciji s korisnicima.

---

<sup>22</sup>Bates, Marcia. The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface. URL: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html> (2019-8-16)

<sup>23</sup> Eisenberg, M. Introducing the Big6 - A short introduction to the Big6. URL: <https://static1.squarespace.com/static/59a303936a49631dd51f9a7d/t/5b92c1934ae2378d205dc3df/1536344469715/introducing-the-big6.pdf> (2019-8-14)

<sup>24</sup> The Big6. URL: <https://thebig6.org/resources-2?rq=overview> (2019-8-14)

<sup>25</sup>Isto.

Sljedeći model naziva SCONUL nastao je kao rezultat suradnje između visokoškolskih i nacionalnih knjižnica u Velikoj Britaniji 1999. godine, a predstavljen je u obliku sedam stupova vještina koje bi trebala imati informacijski pismena osoba: identifikacije informacijske potrebe, obuhvata odnosno prepoznavanja što ima i što nedostaje, planiranja strategija za lociranje, lociranja i pristupa, uspoređivanja i evaluiranja, organizacije i primjene te predstavljanja, sinteze i stvaranja novoga. Također, prikazan kao “građevina”<sup>26</sup> pokazuje da osoba, uzimajući u obzir stavove, pozadinu iz koje dolaze i iskustva, ne treba razvijati navedene linearno, već simultano te, iako su te vještine povezane, neovisno.<sup>27</sup> Model pokazuje da osoba posjeduje navedene vještine samo u određenoj mjeri dakle ide od početnika do stručnjaka kako napreduju kroz istraživanje.

---

<sup>26</sup>The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy. 2011. URL: <https://www.sconul.ac.uk/page/seven-pillars-of-information-literacy> (2019-8-15)

<sup>27</sup>Swapna, G; Biradar, B.S. Information Literacy Model for Higher Education Institutions in India. // International Journal of Digital Services, Vol. 7, No.3, 2017. Str. 31-50. URL: <http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/4ijodls3717.pdf> (2019-8-16)



### 3. Narodne knjižnice

U članku 5 *Standarda za narodne knjižnice* iz 1999. godine opisane su temeljne djelatnosti jedne narodne knjižnice, a to su da “obuhvaća osobito nabavu, stručnu obradu, čuvanje i zaštitu knjižnične građe, izradu biltena, kataloga, bibliografija i drugih informacijskih pomagala, sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka, omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima, osiguravanje korištenja i posudbe građe te protoka informacija, pomoć korisnicima pri izboru i korištenju građe, informacijskih pomagala i izvora, kao i vođenje dokumentacije i statistike o građi i korisnicima, te o poslovanju.”<sup>28</sup> U planu “*Creating the Future: A 2020 Vision and Plan for Library Service in New York State*” koji se sastoji od 60 preporuka za poboljšanje za sve vrste knjižnica, državno je vijeće predložilo reviziju usluga svih vrsta knjižnica kako bi one bile u skladu sa suvremenim očekivanjima obrazlažući da knjižnice prolaze kroz tranziciju prema digitalnim uslugama kao odgovor na promjene u tehnologiji i potrebe njihovih korisnika te što olakšavaju ne samo upotrebu postojećih informacija, ali i proizvodnje novih informacija putem internetskih zajednica i nastojanjima da se sačuvati lokalnu povijest. Opisujući važnost knjižnica, u planu se koriste nazivi poput “integralnog dijela zajednice”, “kritične komponente u obrazovanju“, “kritična nužnost” gdje svi u društvu znanja moraju neprestano poboljšavati svoja znanja i vještina tijekom života.<sup>29</sup>

Narodne knjižnice zbog svoje prirode i veze sa širokom i različitom bazom korisnika zapravo imaju značajnu ulogu u prenošenju znanja u lokalnoj zajednici i zbog toga se mogu smatrati idealnim prenositeljima i učiteljima informacijske pismenosti, ali i obrazovanja općenito. Upravo zbog načina kako je smještena u zajednici, narodna knjižnica smatra se “mjesnim obavijesnim središtem.”<sup>30</sup> Narodne knjižnice imaju ulogu “edukatora informacijskoj pismenosti”<sup>31</sup> iako mnogi knjižničari na taj način to tako ne gledaju, već kao dio svakodnevnog posla. Najčešće se događa u razgovoru prilikom razmjene informacija ili upita između korisnika

---

<sup>28</sup>Standard za narodne knjižnice 1999. URL: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999\\_06\\_58\\_1071.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html) (2019-9-16)

<sup>29</sup> Creating the Future : A 2020 Vision and Plan for Library Service in New York State. URL: <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/rac/2020final/index.html> (2018-8-17)

<sup>30</sup> Vitori, Vera; Sulić, Petra; Bakmaz, Matea. Program Informacijsko opismenjavanje tinejdžera u Gradskoj knjižnici Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 61, No. 1, 2018. Str. 127 - 150. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=303889](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=303889) (2019-8-11)

<sup>31</sup> Leininger, Michelle. Information Literacy and Public Libraries. 2012 URL: [https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Information\\_Literacy\\_and\\_Public\\_Libraries.html](https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Information_Literacy_and_Public_Libraries.html) (2019-8-13)



i knjižničara. Uloga knjižničara je, ne samo, pomoći korisniku u dobivanju informacije, već pokazati kako pronaći, vrednovati i samostalno koristiti informaciju sljedeći put kad se informacijska potreba pojavi, a time se i sama uloga knjižničara promijenila. U tom smislu, knjižnica podučava korisnika konceptu “učiti kako učiti”. Iako joj je uloga oduvijek bila ista, knjižnica se znala prilagođavati novim trendovima, skupinama korisnika, promjenama u društvu te razvoju tehnologije osmišljavajući ili unaprjeđujući postojeće usluge i aktivnosti. Knjižnica kao lokalno mjesto mora znati svoju okolinu i njene potrebe te prema tome nabavljati građu. Kao informacijski stručnjaci, knjižničari imaju mogućnost i odgovornost obrazovati članove zajednice i javnost te ih upoznati s ulogama knjižnice. Prema mišljenju ALA-e, “dobre knjižnice stvaraju pismenu publiku”<sup>32</sup> odnosno pismena publika traži dobre knjižnice. Kako bi držale korak s zahtjevima i potrebama korisnika, knjižnice prate trend i povećavaju svoja ulaganja u tehnologiju kako bi iz toga proizašle dodatne aktivnosti kao što su programi i usluge koje podržavaju informacijsku pismenosti i informatiziranje stanovništva. Njihovi programi i aktivnosti namijenjeni su širokoj javnosti i različitim skupinama korisnika, a najčešće skupine su djeca, tinejdžeri, roditelji, starije osobe, ali sve se više pridaje pozornost manjinskim skupinama, socijalno isključenima, posebnim korisničkim skupinama, nezaposlenima, beskućnicima i slično. Povećana svijest javnosti o važnosti i ulozi ovih resursa pruža priliku za nadogradnju već uspostavljenih programa i knjižnice time dobivaju još veću ulogu i podršku u ovom informacijskom dobu. Razlog zašto narodne knjižnice imaju značajnu ulogu u prenošenju informacijske pismenosti jest da su to trajne ustanove koje imaju svoj udio u formalnom i neformalnom obrazovanju te u pružanju podrške u cjeloživotnom učenju, poticanju znanstveno-istraživačkog rada i općenito stvaranja novog znanja pritom ne gledajući karakteristike ili interese kojih ih razlikuju jedne od drugih.<sup>33</sup> Drugi razlog je taj što zagovara politiku otvorenog pristupa zbirkama, slobodnog i besplatnog pristupa internetu, učinkovitog korištenja informacija, da je sve dostupno svima i bez troškova, a upravo zato da bi ih pripremili za potrebe i zahtjeve današnjeg suvremenoga informacijskog društva te time knjižnica pruža podršku u izgradnji demokratskog društva. Informacijsko opismenjavanje i obrazovanje se promijenilo te se može provoditi na mnogo različitih načina. Nekada su osmišljeni programi edukacije ili knjižnične orijentacije bili primarno usmjereni na bibliografsku instrukciju korisnika koji su služili kao pomoć u učinkovitijem korištenju knjižničnih resursa. Informacijska pismenost dijelom obuhvaća ovladavanje bibliografskim vještinama, ali zasigurno nije jedino i ne oslanja

---

<sup>32</sup>ALA. 21st Century Literacy @ Your Library. No.1, 2001. URL: <http://www.ala.org/aboutala/21st-century-literacy-your-library%E2%84%A2> (2019-8-12)

<sup>33</sup> Isto.

se samo na poznavanje knjižnice i korištenje njenih izvora. Iako postoje različita mišljenja i shvaćanja o tome što je informacijska pismenost to jest je li pismenost u pravom smislu riječi, kompetencija, niz vještina ili proces, postoji slaganje o tome da zahtijeva vještine kritičkog mišljenja i primjenu informacija u svakodnevnom životu.<sup>34</sup> Međutim, nove tehnologije i njihov sve brži razvoj te podrška knjižnica u cjeloživotnom učenju napravili su prekretnicu upravo na taj dio kako se knjižnice odnose prema korisnicima te se time unaprijedila njihova obrazovna uloga. Nekada usmjereno kako se koriste alati koje knjižnica ima (*tool-based approach*), primjerice katalozi i računala, sada je okrenuto prema učenju usmjereno na koncepte (*concept-based approach*).<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Virkus, Sirje. Information literacy as an important competency for the 21<sup>st</sup> century : Conceptual Approaches. // Journal of the Bangladesh Association of Young Researchers (YBAYR) : Volume 1, Number 2, 2011, Str. 15-29. URL:

[https://www.researchgate.net/publication/267784760\\_Information\\_literacy\\_as\\_an\\_important\\_competency\\_for\\_the\\_21st\\_century\\_conceptual\\_approaches](https://www.researchgate.net/publication/267784760_Information_literacy_as_an_important_competency_for_the_21st_century_conceptual_approaches) (2019-9-16)

<sup>35</sup> Špiranec, Sonja; Lasić-Lazić, Jadranka. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 48, No. 1, 2005. Str. 46-55.

## 4. Poveznica između informacijske pismenosti i narodnih knjižnica

### 4.1. Programi za poticanje razvoja informacijske pismenosti

Od životne je važnosti da pojedinac bude pismen kako bi mogao normalno funkcionirati u životu. Kao što je već navedeno, informacijska pismenost i ostali oblici pismenosti smatraju se temeljnim pravom čovjeka kako bi mogao samostalno donositi odluke, aktivno sudjelovati u društvu i kvalitetno živjeti. Vještine poput čitanja, pisanja i računanja smatraju se osnovnom pismenošću, no kako je vrijeme pokazalo to više nije dovoljno. Jedna od primarnih zadaća knjižnica jest potpora obrazovanju i osobnom razvoju pojedinca, ali i razvoj informacijske pismenosti i računalnih vještina. Ono što se mora uzeti u obzir jest da knjižnice moraju naći ravnotežu između provođenja aktivnosti koje će pomoći razvoju informacijske pismenosti, zahtjeva i potreba korisnika te dostupnih financijskih i ostalih resursa. Narodne knjižnice pružaju podršku u formalnom i neformalnom obrazovanju te cjeloživotnom učenju, a aktivnosti koje su osmišljene provode se u obliku raznih radionica, seminara, predavanja i tečajeva na kojima korisnici mogu, osim teorijskog dijela, implementirati praktična znanja. Autorica Vera Vitori navodi u svom radu *Program Informacijsko opismenjavanje tinejdžera Gradske knjižnice Zadar* kako prednost imaju radionice, posebice skupina djece i mladih, s time da korisnici imaju ulogu u kreiranju.<sup>36</sup> Bitne karakteristike svakog programa koje treba spomenuti su da je potrebno upoznati korisnika s programom, definicijom i pojmom informacijske pismenosti na početku te koje će vještine steći tijekom programa, naglasiti važnost informacijske pismenosti, svrhu i cilj programa te načine na koji će evaluirati uspješnost izvedenog programa i sami sebe, a za sve to je potrebno imati stručne i profesionalne knjižničare koji imaju znanja u području informacijske pismenosti te koji su znaju kako će isplanirati uspješan program.<sup>37</sup> Jedno istraživanje s djelatnicima knjižnica je pokazalo kako je potrebno uvesti radno osposobljavanje zaposlenika kako bi kvalitetno provodili programe. Također, ono što se pojavljuje jest da knjižnice, iako imaju osmišljene programe, često nisu učinkovite.<sup>38</sup> Ostale prepreke koje se mogu pojaviti odnose se na nedostatak resursa za provođenje programa,

---

<sup>36</sup> Vitori, Vera; Sulić, Petra; Bakmaz, Matea. Program Informacijsko opismenjavanje tinejdžera u Gradskoj knjižnici Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 61, No. 1, 2018. Str. 127 - 150. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=303889](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=303889) (2019-8-11)

<sup>37</sup> ALA. Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practice : A Guideline. 2003. URL: <http://www.ala.org/acrl/standards/characteristics> (2019-8-20)

<sup>38</sup> Stephen, Maina. Implementation of Information Literacy Programmes in Public Libraries : A Case Study of Kenya National Library Service. 2014. Str. 1-82.

URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/cff7/56c73f9446d8c2b92dc9ec882ed4ec1a822f.pdf> (2019--8-20)

oklijevanje knjižničara u nedostatku potrebnih znanja ili vještina, neznanje javnosti o informacijskoj pismenosti ili ulozi knjižnice te stavovi i mišljenja knjižničara.<sup>39</sup> Međutim, neke zemlje kao što su SAD, Kanada te skandinavske zemlje informacijsku pismenost uspješno implementirale kroz političku strategiju i to temelje na: “postojanju organizacija, mreža i profesionalnih udruženja koje promiču koncept informacijske pismenosti, ali i provode informacijsko opismenjavanje, imaju razvijene knjižnične sustave i mreže, usmjeravaju obrazovni sustav na cjeloživotno učenje, na koncept „učiti kako učiti“ kao cilj obrazovanja, upoznaju knjižničare i nastavno osoblje s konceptom informacijske pismenosti, te posjeduju mnoštvo programa informacijske pismenosti koji su, također, dostupni i na internetu, te se mogu koristiti u radu na daljinu.”<sup>40</sup> Također, programi za informacijsko opismenjavanje mogu biti usmjereni prema samim knjižničarima u smislu provođenja stručnih treninga i edukacije koji se provode u svrhu produbljivanja znanja i usvajanja vještina koje će im potrebne u provođenju i osmišljavanju programa.<sup>41</sup> Iako postoje razni načini provođenja informacijskog opismenjavanja, njih se može razvrstati u tri kategorije. Prvu sačinjava knjižnična pismenost dakle organiziraju se posjete knjižnici gdje se uči o knjižnici, korištenju knjižnice i njezinih izvora poput online kataloga. Sljedeća su vodiči za korisnike u tiskanom i digitalnom obliku te tečajevi kao posljednja kategorija. Ove se usluge mogu primijeniti na visokoškolske i narodne knjižnice.<sup>42</sup> Današnja uloga knjižnice koja se smatra mjestom učenja jest da sudjeluje u formalnom i neformalnom obrazovanju pojedinca u svim razdobljima života na način da ga osposobi za kvalitetno korištenje informacija bez obzira gdje se nalazio.

#### 4.2. Suradnja s ostalim ustanovama

Vještine informacijske pismenosti potrebne su kroz cijeli život. Sklapanje suradnji s ostalim ustanovama, jedan je od načina usvajanja informacijske pismenosti i razumijevanja potreba korisnika. Ono što je posebno kod ovakvog načina usvajanja vještina jest da se uspješnost

---

<sup>39</sup> Srikanth, C. Role of Public Libraries : Information Literacy in an Information Society. // *IMPACT: International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, Vol. 5, No. 7, 2017. Str. 55 - 60. URL: <http://oaji.net/articles/2017/488-1502283243.pdf> (2019-8-20)

<sup>40</sup> Špiranec, Sonja; Lasić-Lazić, Jadranka. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* Vol. 48, No. 1, 2005. Str. 46-55.

<sup>41</sup> Clyde, Cynthia A. Librarians and breaking barriers to information literacy : Implication for continuing professional development and workplace learning. // *Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 54, No. 5, 2007. Str. 425-434 URL: <http://lamla2656638.pbworks.com/f/TEACHING+LIBRARY+ORIENTATION.pdf> (2019-9-16)

<sup>42</sup> Vitori, Vera; Sulić, Petra; Bakmaz, Matea. Program Informacijsko opismenjavanje tinejdžera u Gradskoj knjižnici Zadar. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* Vol. 61, No. 1, 2018. Str. 127 - 150. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=303889](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=303889) (2019-8-11)

isplaniranih projekata i aktivnosti mogu pratiti kroz dulji vremenski period kao i uspjeh korisnika. Također, ovo može biti način usvajanja i međusobnog miješanja novih načina učenja i iskustva za korisnike, a za knjižničare bolje razumijevanje korisničkih skupina.<sup>43</sup> Prilikom stvaranja partnerstva, važno je da knjižnica odredi ciljanu skupinu te napravi popis mogućih partnera odnosno entiteta prema onomu što želi postići programom. Narodna knjižnica uzima u obzir bilo koju ustanovu ili profitabilnu i neprofitabilnu organizaciju, vladine ustanove, javne ili privatne škole, sveučilišta, udruge, građanska društva i slično. Suradnje mogu približiti knjižnične resurse zajednici i upoznati ju s onime čime se knjižnica bavi i nudi. Primjerice, u ovome se kontekstu odnosi na besplatan pristup internetu, računala s otvorenim pristupom jer knjižnice smatraju da je informacija vrlo važan resurs u današnjem suvremenom društvu te na stručan trening proveden u svim knjižnicama.<sup>44</sup>

#### 4.3. Kvalitetna informacijska služba

Informacijska služba odnosno knjižničar informator ima zadaću interpretirati, evaluirati, preporučiti i/ili koristiti informaciju i informacijske izvore kako bi zadovoljio informacijsku potrebu korisnika.<sup>45</sup> Jedna od glavnih osobina knjižničara informatora jest responzivnost dakle u to su uključeni kontekst informacijske potrebe, analiza dostupnih informacijskih izvora koji odgovaraju korisnikovom upitu ili zanimanju pritom poštivajući korisnikov izbor ili preference. Također, informator mora znati organizirati informacijske izvore na način da odgovaraju korisnikovim potrebama ili da im pobudi motivaciju i zainteresiranost za korištenjem.<sup>46</sup> Mary Jo Lynch objašnjava informacijski intervju nazivom "library mindreading" koji se pojavljuje u jednom od prvih udžbenika o informacijskoj službi u knjižnicama autora Jamesa I. Wyera.<sup>47</sup> Nadalje, knjižničar informator mora biti pozitivan, motiviran, stručan, ljubazan, prepoznati verbalne i neverbalne znakove u komunikaciji, ali isto tako kako bi dobio više informacija i

---

<sup>43</sup> Fairbairn, Jean. Partnerships to power innovative public libraries. 2012 URL: <https://eifl.info/resources/eifl-plip-partnerships-power-innovative-public-libraries> (2019-8-18)

<sup>44</sup> Dorr, Jessica; Choe, Martha; Hanningan, Kara. Partnerships : A Critical Element for Libraries. // World Library and Information Congress : 71<sup>st</sup> IFLA General Conference and Council "Libraries : A voyage of discovery" 14.-18. kolovoza 2005. Oslo URL: <http://lamla2656638.pbworks.com/f/partnerships+in+libraries-1.pdf> (2019-8-19)

<sup>45</sup> ALA. Reference Librarian. URL: <http://www.ala.org/educationcareers/libcareers/jobs/reference> (2019-8-19)

<sup>46</sup> Bell Whitlatch, Jo. Professional competencies for reference and user services librarians. // Reference&User Quarterly, 2003. Str. 290-295.

URL:

[https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1058&context=slis\\_pub](https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1058&context=slis_pub) (2019-8-20)

<sup>47</sup> Lynch, Mary Jo. Reference Interviews in Public Libraries. // The Library Quarterly : Information, Community, Policy, Vol. 48, No.2 (1978). Str. 119-142.

URL: [https://www.jstor.org/stable/4306935?seq=16#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/4306935?seq=16#metadata_info_tab_contents) (2019-8-19)

korisniku te iz koje pozadine dolazi može gledati kako je odjeven, što nosi sa sobom, koliko je samouvjeren i slično,<sup>48</sup> Informacijski je razgovor dijalog između korisnika knjižnice i knjižničara u kojem korisnik ima informacijsku potrebu odnosno upit, a knjižničar provodi intervju kako bi više saznao o tome što korisnik želi te da razriješi upit. Ova se usluga pojavila krajem 19. stoljeća i to u srednjim i većim knjižnicama, a odvijala se u zasebnoj prostoriji. Veće knjižnice mogu imati više stručnjaka informatora u raznim područjima poput dječje literature, menadžmenta i ekonomije, znanosti itd. Međutim, to ovisi o financijskim resursima knjižnice koja može imati samo jednog stručnjaka kako bi smanjila troškove.<sup>49</sup> Informacijski intervju se može odvijati u knjižnici, putem telefona, elektronske pošte ili putem referentne online usluge Pitajte knjižničara gdje knjižnice mogu ponuditi pomoć korisnicima za informacijske upite vezane za pronalaženje literature u izradi radove bilo koje vrste, za potrebe istraživanja i provođenja i planiranja projekata i time rad i uloga knjižnice prelazi fizičke granice.

---

<sup>48</sup> Isto.

<sup>49</sup> King, Geraldine B. Current Trends in Reference Service in Public Libraries. // *Library Trends*, Vol.31, No.3, 1983. Str. 447 - 456. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/4816611.pdf> (2019-8-20)

## 5. Primjeri dobre prakse

### 5.1. Gradska knjižnica Zadar

U Gradskoj knjižnici Zadar proveo se 2015. godine program *Informacijsko opismenjavanje tinejdžera*. Provođenje programa započelo je krajem 2016., a završio 26. ožujka 2018. godine gdje je održano 20 radionica na kojima je sudjelovalo više od 400 učenika. Cilj osmišljenog programa bio je “razvijanje sposobnosti učinkovitog pronalaženja, korištenja i vrednovanja internetskih izvora i informacija te razvijanje knjižnične pismenosti korištenjem kataloga knjižnice.”<sup>50</sup> Kako bi privukao veću pažnju, program je imao moto *Guglaj, ali pametno – prvi link nije uvijek najbolji!* Ciljne su skupine bile učenici osnovnih škola viših razreda i učenici srednjih škola pa je tako knjižnica ostvarila suradnju sa školama, školskim knjižničarima i nastavnicima, ali i svi oni koji su bili zainteresirani mogli su sudjelovati. Polaznici programa naučili su pretraživati katalog knjižnice, što čini dobru mrežnu stranicu i sadržaj stranice, a za kraj su dobili letak kao podsjetnik te je program završio kvizom na kojem su mogli provjeriti i ponoviti što su naučili tijekom programa. Sudionici su na kraju dobili vještine i kompetencije informacijske pismenosti koje mogu iskoristiti u rješavanju zadaća ili svakodnevnih odluka te koje su im potrebne izvan knjižnice.

### 5.2. Narodna knjižnica Austin, Texas

Narodna knjižnica u Austinu ostvarila je 2000. godine suradnju s Dell Foundation, organizacijom koja se bavi financiranjem učenika slabijeg socioekonomskog statusa te opskrbljivanjem škola i drugih ustanova novom informacijsko-komunikacijskom tehnologijom. U suradnji s knjižnicom i s ciljem smanjenja digitalnog jaza, osmišljeni su razni programi fokusirani na razvoj informatičkih i računalnih vještina i za ispunjenje sve prisutnijih informacijskih potreba mladih. Programi su dobili brojne nagrade jer potiču na učenje i čitanje, timski rad i razvoj kreativnosti. Također, imaju računala i prijenosna računala koja mogu koristiti u knjižnici i ograncima. Knjižničari imaju ulogu edukatora, informatora, pružaju pomoć u učenju i u korištenju računalom te općenito u zadovoljavanju informacijskih i informatičkih potreba, a sve kako bi mladi pronašli svoje mjesto u knjižnici. Mladi imaju

---

<sup>50</sup> Vitori, Vera; Sulić, Petra; Bakmaz, Matea. Program Informacijsko opismenjavanje tinejdžera u Gradskoj knjižnici Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 61, No. 1, 2018. Str. 127 - 150. URL: [https://hrcaj.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=303889](https://hrcaj.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=303889) (2019-8-11)

moгуćnost organizirati književne klubove, kvizove te programe kako bi na taj naćin privukli još više svojih vršnjaka.<sup>51</sup> U ovo su isto tako uključeni studenti knjižničarstva koji pomažu knjižničari u održavanju ljetnih programa i kao pomoć u ućenju jedan-na-jedan. Knjižnica je zabilježila porast dolazaka mladih i djeca otkad se program provodi. S razvojem programa, nastali su Centri mladih, a svaki od njih pruža svoje aktivnosti i događanja.<sup>52</sup> Knjižnice mogu ostvarivati raznovrsne suradnje s organizacijama sa svrhom omogućivanja besplatnog pristupa internetu, otvorenog pristupa te ućenja novih vještina koje su potrebne kroz cijeli život.

### 5.3. Narodna knjižnica u Toledu, Ohio

Narodna knjižnica u Toledu proglašena je 2018. godine pobjednikom nagrade za najbolju informacijsku uslugu. Knjižnica je napravila mrežnu stranicu *Spending Smarter*<sup>53</sup> na kojoj korisnici mogu vidjeti svoje financijske podatke. Knjižnica je prepoznala kako je ljudima vrlo važno i potrebno da su im svi podaci dostupni jednim klikom bez obzira na vrijeme i mjesto te je na ovaj kreativan naćin odlučila pružati usluge. Također, knjižničari osim informacijske usluge, pružaju pomoć u vještinama programiranja, u korištenju računala, e-ćitaća i tableta te književnih rasprava na društvene i suvremene probleme.<sup>54</sup> Ovom uslugom, naglasak je bio na financijskoj pismenosti dakle još jednom nizu vještina i sposobnosti potrebnima za funkcioniranje u svakodnevnom životu.

---

<sup>51</sup> Tuccillo, Diane P. Library Teen Advisory Groups. Lanham : Rowman & Littlefield. 2. izd, 2018.

<sup>52</sup> Inequity in the Technopolis : Race, Class, Gender, and the Digital Divide in Austin / uredili Straubhaar, Joe; Spence, Jeremiah P.; Tufekci, Zeynep. Austin : Sveučilište u Teksasu, 1. izdanje. 2012.

<sup>53</sup> Spending Smarter. URL: <http://www.toledolibrary.org/spending smarter> (2019-8-21)

<sup>54</sup> RUSA. Toledo Lucas County Public Library Awarded for Excellence in Reference Services. 2018. URL: <https://rusaupdate.org/2018/03/toledo-lucas-county-public-library-awarded-for-excellence-in-reference-services/> (2019-8-21)



## 6. Rasprava

Kao što se može vidjeti iz navedenih primjera, knjižnice se sve više trude oko različitih potreba korisnika te se istovremeno prilagođava informacijsko-komunikacijskoj okolini. Njezina tradicionalna uloga “spremišta knjiga” ide sve više u smjeru mjesta okupljanja, druženja i učenja u kojemu se potiče na osobni razvitak pojedinca, kreativnost, timski rad, usvajanje novih vještina i slično. Njezina je zadaća slušati potrebe i promatrati promjene koje se događaju u društvu. Primjerice, Gradska knjižnica Zadar provela je program gdje je u fokusu bila ciljna skupina mladih koji su svakodnevno okruženi tehnologijama. Sudjelovale su različite škole gdje su učenici mogli naučiti vještine informacijske pismenosti koje mogu primjenjivati i izvan škole. Knjižničari su prepoznali da se način učenja i obrazovanja mijenja te osnovni nastavni materijali nisu više samo u tiskanom obliku već dobrim dijelom i u digitalnom. Iz toga proizlazi da se u obrazovanju stavlja naglasak na samostalno učenje i posjedovanje vještina potrebne u e - učenju. Programom su htjeli osvijestiti i naglasiti važnost kvalitetnog pretraživanja tražeći i procjenjujući web stranice. Ovim načinom, knjižnica sudjeluje u formalnom i neformalnom obrazovanju pružajući pritom podršku u cjeloživotnom učenju. Knjižnica u Austinu odlučila je pružati svoje usluge u suradnji s organizacijom koja osigurava informacijsko - komunikacijske tehnologije onima kojima je potrebno. Osmišljeni programi potiču mlade na razvoj kreativnosti, timski rad, usvajanje vještina kritičkog mišljenja i komunikacijskih vještina. Uz pomoć programa, Knjižnica je htjela privući novu korisničku skupinu - mladi koji nemaju pristup internetu ili dovoljno iskustva u korištenju tehnologija. Zanimljiv je primjer Knjižnice u Toledu gdje su knjižničari odlučili osmisliti uslugu koja bi stavila naglasak na financijsku pismenost u svrhu da njihovi korisnici mogu na jednom mjestu imati pristup svojim financijskim podacima. Također, programi koji su vezani uz financijsku pismenost služe poput pomoći u rješavanju financijskih poteškoća odnosno knjižnica im može pomoći u pronalasku financijskog savjetnika ili stručnjaka.

## 7. Zaključak

Informacijska je pismenost postala neophodan čimbenik u društvu znanja odnosno u društvu u kojem pojedinac neprestano uči i mora znati kako nadograditi već postojeća znanja i vještine te raditi na osobnom razvoju. Sve definicije govore o ključnim konceptima informacijske pismenost, a oni se sastoje od identificiranja, pronalaženja, analize, vrednovanja te korištenja informacija u okolini prepunoj različitih informacijskih izvora. Različiti modeli informacijske pismenosti predstavljaju pojednostavljene korake u pretraživanju i rješavanju problema, a za knjižničara mogu predstavljati dobar način za rad s korisnicima i rješavanju informacijskog upita. Nekada je pojam pismene osobe podrazumijevao posjedovanje vještina čitanja, pisanja i računanja, a danas je to postalo puno šire zbog neprestanih promjena u tehnologijama, obrazovanju te društvenim trendovima. Narodne su knjižnice našle svoje mjesto u društvu tako što pažljivo prate u promjene i trendove, tehnološke promjene te potrebe i želje korisnika. Pomoću različitih načina podučavanja informacijskoj pismenosti i istovremenom pružanju podrške u formalnom i neformalnom obrazovanju te cjeloživotnom učenju, knjižnice nastoje približiti preneti teorijska i praktična znanja koja korisnici mogu iskoristiti te koja su im potrebna su svakodnevnom životu. Cilj rada bio je navesti različite načini informacijskog opismenjavanja te opisati primjere dobre prakse. Najčešći načini provođenja podučavanja su organiziranje programa gdje korisnici imaju ulogu i sudionika i organizatora te gdje se uče vještinama poput kritičkog mišljenja i timskog rada, ali i novim načinima učenja. Sljedeći je način sklapanje suradnji gdje obje strane, knjižnica i partner ustanova s kojom je knjižnica sklopila ugovor, dobivaju nova iskustva i znanja te naposljetku informacijski razgovor između knjižničara i korisnika u kojem korisnik može ne samo dobiti informaciju već kako tu informaciju naći i iskoristiti je. Naravno, kroz informacijski intervju knjižničar uči kako korisnici koriste te informacije i zašto im trebaju te na taj način nastoje organizirati informacije u knjižnici. Analizom primjera dobre prakse, narodne knjižnice na kreativne načine nastoje privući što se više različitih korisnika. Također, pokazuju da usluge moraju biti fleksibilne za korisnike te da moraju ovisiti o prostoru knjižnice. Svojim uslugama nastoje pomoći korisnicima u svakodnevnom životu od korištenja tehnologijom, razvijanja informatičkih i informacijskih vještina do pružanja pomoći u financijskom pogledu. Kao što se može vidjeti, knjižnica kao ustanova koja ima obrazovnu ulogu pokušava biti fleksibilna i brza u smišljanju aktivnosti koje su potrebne korisniku te koje će za korisnika biti učinkovite i izvan knjižnice.

## 8. Popis literature

1. ALA. Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practice : A Guideline. 2003. URL: <http://www.ala.org/acrl/standards/characteristics> (2019-8-20)
2. ALA. Reference Librarian. URL: <http://www.ala.org/educationcareers/libcareers/jobs/reference> (2019-8-19)
3. ALA. 21st Century Literacy @ Your Library. No.1, 2001. URL: <http://www.ala.org/aboutala/21st-century-literacy-your-library%E2%84%A2> (2019-8-12)
4. Badke, Williams. Foundations of Information Literacy: Learning From Paul Zurkowski. Online 34, No.1, Str: 48-50, Siječanj-Veljača, 2010. URL: [https://www.academia.edu/32843686/Foundations\\_of\\_Information\\_Literacy\\_Learning\\_from\\_Paul\\_Zurkowski. Online\\_34\\_no.\\_1\\_January-February\\_2010\\_48-50](https://www.academia.edu/32843686/Foundations_of_Information_Literacy_Learning_from_Paul_Zurkowski. Online_34_no._1_January-February_2010_48-50) (2019-8-12)
5. Bates, Marcia. The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface. URL: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html> (2019-8-16)
6. Bell Whitlatch, Jo. Professional competencies for reference and user services librarians. // Reference&User Quarterly, 2003. Str. 290-295. URL: [https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1058&context=slis\\_pub](https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1058&context=slis_pub) (2019-8-20)
7. Bruce, Christine. Information Literacy as a Catalyst for Educational Change. Proceedings “Lifelong Learning: Whose responsibility and what is your contribution?”, the 3rd International Lifelong Learning Conference, Queensland (2004) URL: [https://eprints.qut.edu.au/4977/1/4977\\_1.pdf](https://eprints.qut.edu.au/4977/1/4977_1.pdf) (2019-8-11)
8. Bruce, Christine. Seven Faces of Information Literacy in Higher Education. URL: <http://www.christinebruce.com.au/informed-learning/seven-faces-of-information-literacy-in-higher-education/> (2019-8-15)
9. Clyde, Cynthia A. Librarians and breaking barriers to information literacy : Implication for continuing professional development and workplace learning. // Emerald Group Publishing Limited, Vol. 54, No. 5, 2007. Str. 425-434 URL: <http://lamla2656638.pbworks.com/f/TEACHING+LIBRARY+ORIENTATION.pdf> (2019-9-16)

10. Creating the Future : A 2020 Vision and Plan for Library Service in New York State.  
URL: <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/rac/2020final/index.html> (2018-8-17)
11. Definitions & Models. URL: <https://infolit.org.uk/definitions-models/> (2019-8-13)
12. Dizdar, Senada. Informacijska pismenost – metakompetencija za cjeloživotno učenje
13. Dorr, Jessica; Choe, Martha; Hannigan, Kara. Partnerships : A Critical Element for Libraries. // World Library and Information Congress : 71<sup>st</sup> IFLA General Conference and Council “Libraries : A voyage of discovery” 14.-18. kolovoza 2005. Oslo URL: <http://lamla2656638.pbworks.com/f/partnerships+in+libraries-1.pdf> ( 2019-8-19)
14. Eisenberg, M. Introducing the Big6 - A short introduction to the Big6. URL: <https://static1.squarespace.com/static/59a303936a49631dd51f9a7d/t/5b92c1934ae2378d205dc3df/1536344469715/introducing-the-big6.pdf> (2019-8-14)
15. Fabris, Martina et al. The role of libraries in lifelong learning: the case study of public libraries in Istria. // Bridging the digital divide : libraries providing access for all?, BOBCATSSS 2010, Parma, Italija URL: <https://bib.irb.hr/datoteka/642573.fabris-cotar-zovic.pdf> (2019-8-15)
16. Fairbairn, Jean. Partnerships to power innovative public libraries. 2012 URL: <https://eifl.info/resources/eifl-plip-partnerships-power-innovative-public-libraries> (2019-8-18)
17. Harris, Katharine G. Reference Service in Public Libraries. // Library Trends Vol.12, No.3. 1964. Str. 373 -389. URL: [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/6137/librarytrendsv12i3d\\_opt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/6137/librarytrendsv12i3d_opt.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (2019-8-20)
18. Inequity in the Technopolis : Race, Class, Gender, and the Digital Divide in Austin / uredili Straubhaar, Joe; Spence, Jeremiah P.; Tufekci, Zeynep. Austin : Sveučilište u Teksasu, 1. izdanje. 2012.
19. King, Geraldine B. Current Trends in Reference Service in Public Libraries. // *Library Trends*, Vol.31, No.3, 1983. Str. 447 - 456. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/4816611.pdf> (2019-8-20)
20. Leininger, Michelle. Information Literacy and Public Libraries. 2012 URL: [https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Information\\_Literacy\\_and\\_Public\\_Libraries.html](https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Information_Literacy_and_Public_Libraries.html) (2019-8-13)
21. Lynch, Mary Jo. Reference Interviews in Public Libraries. // *The Library Quarterly : Information, Community, Policy*, Vol. 48, No.2 (1978). Str. 119-142. URL:

- [https://www.jstor.org/stable/4306935?seq=16#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/4306935?seq=16#metadata_info_tab_contents) (2019-8-19)
22. Memorandum o cjeloživotnom učenju. Bruxelles, 2000. Str. 1-42. URL: <http://www.hzpou.hr/?gid=5&aid=26> (2019-8-14)
23. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Washington DC, 2010. URL: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (2019-8-12)
24. RUSA. Toledo Lucas County Public Library Awarded for Excellence in Reference Services. 2018. URL: <https://rusaupdate.org/2018/03/toledo-lucas-county-public-library-awarded-for-excellence-in-reference-services/> (2019-8-21)
25. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija / Jesús Lau, predsjednik IFLA-ne Sekcije za informacijsku pismenost. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. 69 str.
26. Srikanth, C. Role of Public Libraries : Information Literacy in an Information Society. // IMPACT: International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature, Vol. 5, No. 7, 2017. Str. 55 - 60. URL: <http://oaji.net/articles/2017/488-1502283243.pdf> (2019-8-20)
27. Standard za narodne knjižnice 1999. URL: <http://kultura-djakovo.com/knjiznica/dokumenti/Standardi%20za%20narodne%20knjiznice.pdf> (2019-8-15)
28. Stephen, Maina. Implementation of Information Literacy Programmes in Public Libraries : A Case Study of Kenya National Library Service. 2014. Str. 1-82. URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/cff7/56c73f9446d8c2b92dc9ec882ed4ec1a822f.pdf> (2019-8-20)
29. Stipetić Šušak, Jelena. Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol.34, no. 3-4, 2016. Str. 93-102. URL: <https://hrcak.srce.hr/187611> (2019-8-10)
30. Swapna, G; Biradar, B.S. Information Literacy Model for Higher Education Institutions in India. // International Journal of Digital Services, Vol. 7, No.3, 2017. Str. 31-50. URL: <http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/4ijodls3717.pdf> (2019-8-10)
31. Špiranec, Sonja; Lasić-Lazić, Jadranka. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 48, No. 1, 2005. Str. 46-55.
32. The Big6. URL: <https://thebig6.org/resources-2?rq=overview> (2019-8-14)

33. The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy. 2011. URL: <https://www.sconul.ac.uk/page/seven-pillars-of-information-literacy> (2019-8-15)
34. Tuccillo, Diane P. Library Teen Advisory Groups. Lanham : Rowman & Littlefield. 2. izd, 2018
35. UNESCO. Information Literacy. URL: <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/access-to-knowledge/information-literacy/> (2019-8-12)
36. UNESCOv Manifest za narodne knjižnice 1994. URL: [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm) (2019-8-11)
37. Virkus, Sirje. Information Literacy as an Important Competency for 21<sup>st</sup> century: Conceptual Approaches // Journal of the Bangladesh Association of Young Researchers (JBAYR): Volume 1, Number 2, 2011, Str. 15-29.
38. Vitori, Vera; Sulić, Petra; Bakmaz, Matea. Program Informacijsko opismenajvanje tinejdžera u Gradskoj knjižnici Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske Vol. 61, No. 1, 2018. Str. 127 - 150. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=303889](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=303889) (2019-8-11)
39. Vrkić Dimić, Jasmina. Suvremeni oblici pismenosti. // Školski vjesnik : časopis za pedagojsku teoriju i praksu, Vol. 63, No.3, 2014. Str. 381 - 394. URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=200650](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=200650) (2019-8-14)

## **Summary**

### **Information literacy in public libraries and examples of good practice**

The paper focuses on information literacy and its connection with public libraries. The aim of this paper is to review ways of teaching information literacy in public libraries through a literature review, with an emphasis on examples of good practice. The purpose is to point out the success of teaching information literacy in libraries as educational institutions. The beginning consists of defining the term and the models attached acting as steps in problem solving and decision making. Furthermore, the paper deals with the role of public libraries and in what ways they contribute to the development of the skills and competencies of this literacy required due to the emergence of a “information explosion” and the development of information-communication technologies and tools. A mentioned ways in paper are running the programs, making collaborations and information interview between librarians and users. The purpose of information literacy in the library is to give users the knowledge and skills they need and can apply outside the library. The traditional role of the library as a “book repository” is changing, moving towards active and self-directed learning, and librarians are given the role of informants and educators to help their users find and evaluate relevant information and resources. Public libraries support formal and informal learning and lifelong learning in a way that monitor changes in society, know its users and listen to their information needs and desires.

**Keywords:** literacy, information literacy, public library, users, information skills