



INFORMACIJSKI RAD S KORISNICIMA u tri knjižnice (iz moje prakse)

Marula Vujasinović, dipl.bibl.
Jadranski zavod HAZU, Zagreb



Metodologija : Usporediti organizacijske i druge formalne značajke svake institucije i njene knjižnice (zadani uvjeti) ; usporediti informacijsku praksu ; utvrditi kategorije ; odrediti zajednička obilježja i različitosti.	Svrha - cilj: Analizirati informacijski rad s korisnicima u tri sredine i tri vremenska razdoblja i uočiti kvalitetne razlike i sličnosti u odnosima između subjekata, komunikacijskim načinima i kanalima i utvrditi neke od bitnih vrijednosti edukacije.
--	---

zadani uvjeti	TEHNIČKI ZAVOD	FAKULTET	INSTITUT u HAZU	
osnovna djelatnost	remont / proizvodnja ; (tehn.) znanstv. istraživanja	obrazovanje ; (prior.)znanstv. istraživanja	(društ.) znanstv. istraživanja ; stručne konzultacije	KNJIŽNICA STVARNI KORISNICI najviše se ulaže i vraća NASLUČENI KORISNICI puno se ulaže i povremeno vraća POTENCIJALNI KORISNICI ulaže se s nadom da će možda biti vraćeno
financiranje	budžet ; vlastiti prihodi	budžet ; vlastiti prihodi (- upisi)	budžet >> projekti (sponzori)	
vremensko razdoblje	1987-1991	1992-1996	1997-(2003)-	
knjižnični pristup izvorima inf. (tiskana i e-građa)	60 % tehn. dok., služb. publ. 19 % struč. knjige; 19 % časopisi + 2% on-line baze (Dialog)	45 % struč. knjige (i udžbenici) ; 45 % časopisi + 10 (-30) % on-line izvori	35% struč. knjige; 35 % časopisi ; 15 % službena dokumentacija, + 15% on-line izvori	
broj zaposlenika u knjižnici	3	2	1	----- (OSNIVAČ) -- UPRAVA -- šalju se (obavezno ili samoinicijativno) izvještaji o radu, planovi rada, poziva ih se na prezentacije (demonstracije) - uz očekivanu ili pretpostavljenu potporu
broj korisnika (stvarnih i naslučenih)	oko 70	40ak prof., asist., 100ak studenata, 40ak vanjskih kor.	7 djelatnika JZ, 10-ak stud. /god 20ak vanj. kor.	
stupanj obrazovanja korisnika	SSS, VKV ; VS, VSS, (mr., dr.)	SSS-studenti ; mr., dr., VSS	dr., mr., VSS ; SSS-studenti	

EDUKACIJA
= savladavanje prepreka između :

NE - motiviranosti
NE - povjerenja
NE - informiranosti
NE - ZNANJA
NE - poznavanja
NE - raspoloženja
NE - suradnje
NE - odlučivanja
NE - iskustva
NE - vrijednosti (važnosti)

EDUKACIJA

- obrazovanje, poučavanje
- demistifikacija (uklanjanje zabluda)
- promocija
- ostvarivanje ljudskog prava

korisnici	usmena komunikacija (individ./skupna)	tiskovine	e-građa (CDR, Intranet, Internet)
stvarni	RAZGOVORI, PREZENTACIJE (noviteta)	SDI, letci (tematski), vodiči (tematski), rad u časopisu	ON-LINE DISKUSIJE (Intranet), Internet stranice
naslućeni	razgovori, PREDAVANJA, PREZENTACIJE	LETICI (opći i tematski), VODIČI (opći i tematski), UPUTE, rad u časop.	on-line diskusije (Intranet), INTERNET STRANICE
potencijalni	PREDAVANJA, PREZENTACIJE	LETICI (opći), VODIČI (opći), UPUTE	INTERNET STRANICE

od: ???..... što??..... gdje?..... kako?... kada?..
do: što još ? gdje/tko još ?

edukacija korisnika > + samoedukacija knjižničara

SAZNATI > ZNATI > ZNATI VIŠE

Zaključak:
Iskustvo, obrazovanje i osobne sklonosti knjižničaru pomažu da lakše i brže upozna informacijske potrebe korisnika, da pronađe prave načine i medije za edukaciju, i kroz povratnu vezu obogati komunikacijske i spoznajne resurse svih sudionika procesa.