

Informacijska pismenost na radnom mjestu

Paprika Todorović, Gordana

Master's thesis / Diplomski rad

2016

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:339466>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-26**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET RIJEKA**

Gordana Paprika Todorović

Informacijska pismenost na radnom mjestu

(DIPLOMSKI RAD)

Rijeka, 2016.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET RIJEKA
Odsjek za kroatistiku

Gordana Paprika Todorović

Matični broj: 19773

Informacijska pismenost na radnom mjestu

DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo

Mentor: dr. sc. Dejana Golenko

Rijeka, lipanj 2016.

Sadržaj

UVOD	1
1. SUVREMENE VRSTE PISMENOSTI	4
2. INFORMACIJSKA PISMENOST KAO FENOMEN	7
2.1. DEFINICIJA INFORMACIJSKE PISMENOSTI	7
2.2. POVIJESNI RAZVOJ I ISTRAŽIVAČKI PRAVCI U INFORMACIJSKOJ PISMENOSTI.....	9
2.3. MODELI INFORMACIJSKE PISMENOSTI.....	12
2.3.1. Relacijski model	12
2.3.2. SCONUL model	13
2.3.3. TFPL model informacijskog opismenjavanja na radnom mjestu.....	13
2.4. STANDARDI INFORMACIJSKE PISMENOSTI.....	15
2.4.1. IFLA standard	15
2.4.2. Australski i novozelandski standard	15
3. INFORMACIJSKA PISMENOST NA RADNOM MJESTU	17
3.1. RAZVOJ INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU	17
3.2. MODEL SEDAM LICA INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU.....	19
3.3. AFIRMACIJA POSTOJEĆIH TRENDOVA U INFORMACIJSKOJ PISMENOSTI.....	24
4. SUVREMENI TRENDOWI I PERSPEKTIVE FENOMENA INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU	27
4.1. INFORMIRANO UČENJE	27
4.2. INFORMACIJSKI RAD I INFORMACIJSKA ELASTIČNOST	29
4.3. RADNICI ZNANJA	32
4.4. PISMENOST ZNANJA.....	35
4.5. INFORMACIJSKA KULTURA	38
5. DIGITALNI KONTEKST PISMENOSTI ILI MULTIPISMENOST	42
6. ISTRAŽIVANJA INFORMACIJSKE PISMENOSTI.....	43
6.1. INFORMACIJSKO PONAŠANJE MLADIH	43
6.2. ICILS ISTRAŽIVANJE 2013.....	45
6.3. ANALIZA ISTRAŽIVANJA INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU	47
ZAKLJUČAK.....	60
SAŽETAK.....	63
POPIS LITERATURE.....	64
POPIS PRILOGA I TABLICA.....	83

UVOD

Svjedoci smo velikih globalnih promjena koje se u svim segmentima događaju u našoj svakodnevnici. Posljedica tih promjena ogleda se i u pismenosti. Nekada je bilo dovoljno znati čitati i pisati, a danas to poprima sasvim drukčije značenje. Danas čitanje i pisanje predstavlja osnovu bez koje ne može biti kompletne pismenosti, ona postaje temelj za uspješan život.

Pismenost za 21. stoljeće utemeljena je na novom skupu znanja i vještina potrebnih za kvalitetan život u suvremenom društvu, a koje se nazivaju informacijskom pismenošću.¹ Ubrzani znanstveno-tehnološki razvoj te široka primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija dovodi do promjena u ljudskom ponašanju i razmišljanju. To sve dovodi do revolucije novih tehnologija, i tako utječe na ubranu proizvodnju informacija i znanja.

Rezultat svega je da znanje postaje okosnica svih promjena. Znanje postaje sposobnost za život. Sposobnost za kvalitetan suvremeni način života, ali i sposobnost kritičkog razmišljanja i promišljanja kao temelja suvremenog koncepta življenja i uspješnosti. Taj koncept prepoznao je i UNESCO te je razdoblje od 2003. do 2012. godine proglasio desetljećem pismenosti jer je “pismenost ključna za stjecanje važnih životnih vještina, za svako dijete te mladu i odraslu osobu.”² Prepoznavši potrebu pojedinca za razvojem vještina pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija na različite načine, UNESCO-ova kampanja potiče ustanove na implementaciju aktivnosti koje promiču pismenost i cjeloživotno učenje, posebice za osobe s otežanim pristupom formalnom obrazovanju. Veliku ulogu, a možda i najveću, u tom cijelom procesu imaju knjižnice.

Kako se navodi u Smjernicama *„Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama“*, potrebno je neprestano vršiti istraživanja o čitanju i promicanju pismenosti te knjižnice trebaju imati strateške planove koji će određivati vrstu istraživanja koje je potrebno proučiti i provesti.³ Međutim, knjižnice obuhvaćaju samo jedan segment ljudi, a potrebno je obuhvatiti i širu zajednicu. Informacijska pismenost potrebna je svim ljudima i to na svim razinama znanja. Stoga je bitno prepoznati važnost informacijske pismenosti i na radnom mjestu, jer radno mjesto u informacijskoj pismenosti nije dovoljno

¹ Vrkić Dimić, J: *Suvremeni oblici pismenosti*, Školski vjesnik 63, 3 (2014) , str. 382

² UNESCO 2000., <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001194/119454e.pdf>

³ *Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama*, smjernice za knjižničare, priredile Farmer, L. i Stričević, I., Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2012., str. 8

prepoznato, niti u istraživanjima niti u praksi. Za suvremene trendove i današnje turbulentno okruženje, potrebno je prepoznati važnost i potrebe koju današnje radno mjesto nosi i to na svim razinama i stupnjevima posla. Ovo ostavlja mogućnosti za puno prepoznavanja problema, promjena, ali i mogućnosti za poboljšanja u organizacijama. Upravo je ta potreba, proizašla iz svega navedenog, bila motiv za izradu diplomskog rada na ovu temu. S obzirom na navedeno, ovaj rad ima za cilj odgovoriti na dva pitanja:

1. Koje su kompetencije i vještine informacijske pismenosti potrebne na radnom mjestu?
2. Kako poticati i razvijati navedene vještine informacijske pismenosti na radnom mjestu?

U prvom dijelu rada govorit će se o najvažnijim vrstama pismenosti, od standardne do medijske pismenosti. U drugom dijelu rada detaljno se razrađuje informacijska pismenost kao fenomen. Istražuju se različite definicije, povijesni razvoj i istraživački pravci te opisuju modeli i standardi koji su ključni za informacijsku pismenost na radnom mjestu. Treći dio rada, informacijska pismenost na radnom mjestu, također kreće od povijesnog razvoja, zatim nastavlja s najvažnijim modelom, *Modelom sedam lica* C. Bruce, kao ključnim za postavke informacijske pismenosti na radnom mjestu, gdje se opisuju razlike između individualne i organizacijske pismenosti. Također se u ovom dijelu rada, opisuju i objašnjavaju postojeći trendovi u organizacijskoj pismenosti na radnom mjestu. U četvrtom dijelu rada, pokušavaju se obuhvatiti i opisati najvažniji suvremeni trendovi, perspektive i nova terminologija u informacijskoj pismenosti na radnom mjestu. Problem terminologije odnosi se na pojmove: *informirano učenje, informacijski rad, informacijska elastičnost, radnici znanja, pismenost znanja* te *informacijska kultura*. U petom dijelu rada pokušava se objasniti multipismenost, koji se pojavljuje kao novi fenomen koji obuhvaća sve potrebno za današnje tehnološki napredno radno mjesto.

Na kraju rada, u šestom dijelu, prikazat će se nekoliko izabranih postojećih istraživanja iz literature, u kontekstu istraživanja informacijske pismenosti na radnom mjestu. Analiza tih rezultata istraživanja podijeljena je na tri dijela. Prvi dio odnosi se na rezultate istraživanja o informacijskom ponašanju mladih provedenih 2008. u Engleskoj. Ovi rezultati analiziraju kompetencije potrebne na radnom mjestu koje se stječu prije zaposlenja. Drugi dio rezultata istraživanja odnosi se na *ICILS istraživanje* koje je provedeno 2013. i u Hrvatskoj, a istražuju se načini na koje mladi razvijaju informacijsku pismenost kako bi što uspješnije sudjelovali u suvremenom digitalnom dobu pa tako i na radnom mjestu. Treći dio detaljno opisuje i analizira istraživanja informacijske pismenosti na radnom mjestu, odnosno obuhvaća kompetencije informacijske pismenosti potrebne na radnom mjestu.

U nadi da se uspjelo barem djelomično dotaknuti problematiku informacijske pismenosti suvremenog radnog mjesta, i u teorijskom smislu, ali i prikazom mnogobrojnih istraživanja u svijetu, ovaj rad pokušava iznaći i dati rješenja koja bi omogućila suvremenom radnom čovjeku i u hrvatskoj praksi, ispunjavanje mnogobrojnih zahtjeva radnog mjesta. Željelo se pokazati koje su potrebne kompetencije i vještine informacijske pismenosti nužne za rješavanje problema na radnom mjestu, a kojima trebaju težiti i zaposlenici i organizacije, u ostvarivanju svojih svakodnevnih radnih zadaća.

1. SUVREMENE VRSTE PISMENOSTI

Kao posljedica sveopćeg zamaha računalne tehnologije u suvremenoj proizvodnji i poslovanju te svakodnevnom životu, računalno se uključilo u formalne, neformalne i informalne procese učenja i poučavanja, bili mi toga svjesni ili ne.⁴ Stoga bi danas temeljna komponenta radne obuke i kulture trebala biti stjecanje znanja i razvijanje sposobnosti vezanih uz raznovrsne mogućnosti i uporabe računalne tehnologije. Ipak, dostupne tehnologije tek su osnovna pretpostavka za iskorištavanje potencijala informacijskog društva. U današnjim uvjetima tradicionalna pismenost nije dostatna. U literaturi se spominju različite sintagme kao što su tradicionalna, računalna, informatička, informacijska pismenost. Pored njih često se susreću i digitalna, internetska i medijska pismenost. Neki od navedenih oblika pismenosti međusobno se podudaraju, dok su u pojedinim slučajevima istaknute razlike u poimanju navedenih sintagmi s obzirom na shvaćanja različitih autora. Često je riječ o srodnim, ali različitim konceptima.⁵ Prema Mijatoviću⁶, standardnu pismenost možemo opisati kao sposobnost komuniciranja pomoću nekoliko različitih vrsta simboličkih struktura. Danas ona podrazumijeva sposobnost svake odrasle osobe: da piše i čita na materinskom i barem jednom stranom jeziku, da se služi brojkama (na razini matematičkih operacija), da razumije osnove tehničkog komuniciranja (putem crteža i simbola), da je sposobna služiti se osnovnim informatičkim sustavima te da je sposobna aktivno rabiti simboličke poruke. Dakle, suvremena standardna pismenost kombinacija je razvijenih različitih sposobnosti komuniciranja, koje uključuju: alfabetsku, numeričku, tehničku, informatičku i simboličku pismenost.⁷

Cordes proširuje pojam pismenosti: "Multimodalna pismenost, koja se još naziva i vizualna, digitalna, medijska i višestruka pismenost, pismenost je na računalu koja povezuje sve prethodno navedene (*literacy of the screen*). Zasloni računala uključuju slike, pokretni tekst, glazbu, zvuk i glas, a to sve zajedno učeniku stvara značenje. Multimodalna pismenost ujedno otvara pitanje što pismenost jest ili bi mogla biti te što znači biti pismen u digitalnom dobu."⁸

Unutar ovih okvira, čitanje i dalje predstavlja temeljni i nužni aspekt pismenosti. Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (*Organization for Economic Co-operation and*

⁴ Vrkić Dimić, J.: *Suvremeni oblici pismenosti*, Školski vjesnik 63, 3 (2014) 381-394, Zagreb, 2014.

⁵ Isto

⁶ Mijatović, A.: *Leksikon temeljnih pedagoških pojmova*, Zagreb: EDIP, 2000.

⁷ Isto

⁸ Cordes, S.: *Broad horizons: the role of the multimodal literacy in 21st century library*. 2009. Dostupno na: <http://www.ifla.org/files/hq/papres/ifla75/94-cordes-en.pdf>

Development – OECD) definira čitalačku pismenost kao “razumijevanje, korištenje i razmišljanje o pročitanim tekstovima u svrhu postizanja vlastitih ciljeva, razvoja znanja i potencijala te sudjelovanja u društvu.”

Kultura pismenosti općeprihvaćen je pojam koji se može definirati na više načina. Tijekom istraživanja koje su proveli IFLA, Međunarodna čitateljska udruga (*International Reading Association – IRA*) i Centar za primijenjenu lingvistiku SAD-a (*U.S. Center for Applied Linguistics – CAL*), identificirani su i proučavani ključni čimbenici koji pridonose kulturi pismenosti⁹. Istraživanje je pokazalo da kultura pismenosti obuhvaća: podržavajuću okolinu u kojoj se pismenost primjenjuje u praksi i potiče čitanje/pisanje; razvoj vještina potrebnih za čitanje, pisanje i uporabu informacija u svakodnevnom životu; motivaciju, poticaj i podršku za prakticiranje vještina pismenosti naučenih i poticanih i izvan formalnog kurikula – na poslu, u obitelji, u institucijama, na ulici te unutar zajednice; pozitivno vrednovanje i promociju institucija i njihovih aktivnosti; ulaganje u razvoj politika, poučavanje i izradu odgovarajućih materijala koji su kulturno i jezično osjetljivi u odnosu na različite članove zajednice, itd.¹⁰

Informatička pismenost ili računalna, kompjutorska pismenost, određena je razinom umještosti u uporabi i operiranju računalnim sustavima, programima i mrežama¹¹. Riječ je, o vještinama uporabe suvremenih računalnih alata, a osnovne su joj sastavnice: hardverska pismenost (uporaba osobnog računala, laptopa, tipkovnice, pisača, skenera i sl.), softverska pismenost (poznavanje rada s operativnim sustavima i njihovim komponentama, npr. operativni sustav *Windows*) i aplikacijska pismenost (sposobnost uporabe posebnih, specijaliziranih softverskih paketa, npr. za vođenje financija)¹². Informatička se pismenost vrlo često izjednačava s informacijskom pismenošću, iako je razlika između njih značajna¹³. Zbog količine informacija danas dostupnih u elektroničkom obliku, da bi pojedinac bio informacijski pismen, on nužno mora biti i informatički pismen – riječ je o međusobno uvjetovanom odnosu. Pritom razvijene vještine informatičke pismenosti predstavljaju temelj za izgrađivanje vještina informacijske pismenosti.

⁹ Rezultati istraživanja dostupni su na <http://archive.ifla.org/VII/s33/project/DevelopingCulturesLiteracyRep.pdf>, op.aut.

¹⁰ IFLA International Federation of Library Associations and Institutions, Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova: *Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama*, smjernice za knjižničare, priredile Farmer, L. i Stričević, I., Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2012.

¹¹ Usp. Mijatović, 2000; Špiranec, 2003; Kralj, 2006; Catts, Lau, 2008

¹² Prema IFLA International Federation of Library Associations and Institutions, Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova: *Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama*, smjernice za knjižničare, priredile Farmer, L. i Stričević, I., Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2012.

¹³ Špiranec, 2003; Kralj, 2006; Catts, Lau, 2008; Stričević, 2011 Kralj, 2006; Catts, Lau, 2008; Stričević, 2011

Digitalna ili internetska pismenost podrazumijeva sposobnost čitanja i razumijevanja hiperteksta ili multimedijских tekstova, što uključuje razumijevanje slika (npr. grafičkih prikaza procesa, dijagrama toka i sl.), zvukova i teksta prikazanog u obliku dinamičnog, nelinearnog hiperteksta¹⁴. Riječ je o korištenju informacijama dostupnima putem interneta, ali se odnosi i na digitaliziranu građu dostupnu, npr. u knjižnicama, muzejima, suvremenim vodičima kroz kulturne spomenike i sl. Pascarella ističe potrebu konstruiranja samostalnog vlastitog poimanja suvremene digitalne pismenosti¹⁵. Iako ovakvo razumijevanje može izgledati poprilično radikalno, ono se ipak kroz istaknuti kritički pristup može djelomice povezati s razmišljanjima o medijskoj pismenosti¹⁶ te informacijskoj pismenosti¹⁷.

Medijska pismenost odnosi se na sposobnost konzumiranja informacija dobivenih putem masovnih medija (TV, radio, novine, Internet i sl.) te kritičkog promišljanja o njima¹⁸. S vremena na vrijeme, uključuju se i ističu i one vještine koje korisnici moraju imati da bi mogli učinkovito koristiti internet i da bi općenito bili u stanju kretati se „informacijskom džunglom“. Drugim riječima, vrlo pragmatični sadržaj informacijske pismenosti u stalnoj je mijeni – što je problem koji se mora imati u vidu od početka.¹⁹

U nastavku će se pokušati definirati termin informacijske pismenosti, ukratko opisati povijesni kontekst i istraživačke pravce u informacijskoj pismenosti, opisati najvažnije modele i standarde koji su ključni za informacijsku pismenost na radnom mjestu, a sve uzimajući u obzir široki opseg prikupljenih izvora o tom vrlo duboko razrađenom pojmu.

¹⁴ Prema Špiranec, 2003

¹⁵ Pascarella, J.: „*Confronting the Challenges of Critical Digital Literacy*“, 2008. Educational Studies, 43: 246 – 255.

¹⁶ Prema Jenkins, H.; Clinton, K.; Purushotma, R.; Robison, A. J.; Weigel, M.: *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Chicago: The MacArthur Foundation., 2007., http://www.digitallearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-3807E1B0ae4e%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF

¹⁷ Usp. Špiranec, 2003; Kralj, 2006; Bindé, 2007; Catts, Lau, 2008

¹⁸ Prema Jenkins, H.; Clinton, K.; Purushotma, R.; Robison, A. J.; Weigel, M.: *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Chicago: The MacArthur Foundation., 2007., http://www.digitallearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-3807E1B0ae4e%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF

¹⁹ Saračević T.: *Kontemplacije: O pismenosti općenito i multipismenosti ponaosob*, Knjižničar/ka, Časopis knjižničarskog društva Rijeka, god.6, br. 6, 2015.

2. INFORMACIJSKA PISMENOST KAO FENOMEN

2.1. DEFINICIJA INFORMACIJSKE PISMENOSTI

Čimbenici koji su nametnuli pojavu termina pojavili su se u vidu informacijske eksplozije sredinom 20. stoljeća, a razvoj informacijskog društva doveo je i do razvoja pojma informacijske pismenosti sredinom 1970-ih godina. Stoga se, potpuno očekivano, pojava i šire preuzimanje koncepta ponajprije dogodilo u društvima gdje su učinci i fenomeni informacijskog društva bili najrazvijeniji i najvidljiviji, poput SAD-a²⁰. U skoro 40 godina od početaka definiranja pojma, ponuđeno je pregršt definicija informacijske pismenosti, no vjerojatno je najnavođenija ostala ona iz 1989. godine kojom je nedvosmisleno istaknuta bliska veza između informacijske pismenosti i obrazovanja. U toj se definiciji informacijski pismene osobe određuju kao: „One koje su naučile kako učiti (...) jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako ih koristiti na svima razumljiv način (...) to su osobe pripremljene na učenje tijekom cijelog života” (ALA, 1989).²¹

Ova je definicija popraćena popisom kompetencija prema kojem informacijski pismena osoba: a) treba biti svjesna informacijske potrebe, b) mora moći prepoznati informaciju koja može riješiti problem, c) zna pronaći potrebnu informaciju, d) vrednovati informaciju, e) organizirati je te f) učinkovito koristiti informaciju.²²

Uz navedenu definiciju, koja je usmjerena na kompetencije pojedinca i vezu s cjeloživotnim učenjem, može se navesti i definicija drugih autora poput, Webber i Johnstona, koji smještaju informacijsku pismenost u širi društveni kontekst te posebno ističu etičku dimenziju i kritičko mišljenje kao ključnu dionicu koncepta: „*Informacijsko se opismenjivanje sastoji od usvajanja primjerenoga informacijskog ponašanja u svrhu dolaženja do one informacije koja će zadovoljiti informacijsku potrebu i to bez obzira na medij, a uključuje i kritičku osviještenost o važnosti mudrog i etičkog korištenja informacija. Važno je da informacijska pismenost ne bude reducirana na knjižnične ili računalne vještine već poimana kao odgovor na kulturni, društveni i ekonomski razvoj informacijskog društva.*”²³.

²⁰ Zurkowski, P.: *The Information Service Environment: Relationships and Priorities*. National Commission on Libraries and Information Science. ERIC Clearinghouse on Information Resources, Washington DC, ED 100391 (1974)

²¹ Lasić – Lazić J., Špiranec S., Banek Zorica M.: *Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima- pronađeni u informacijskom opismenjavanju*, Medijska istraživanja (god. 18, br. 1) 2012., str. 128

²² Isto

²³ Webber, S.& Johnston, B. (2000). *Conceptions of information literacy: new perspectives and implications*. Journal of information science, 26, 6, str. 384.

U perspektivi teoretičara iz šireg područja informacijskih znanosti i knjižničarstva, informacijska pismenost je širi pojam koji uključuje ostale tipove pismenosti jer zahvaća, za razliku od primjerice digitalne ili medijske pismenosti, različite pojavnosti informacija; od oralnih informacija, analognih izvora tiskanih na papiru pa sve do digitalnih informacija. U informacijskoj pismenosti isprepliću se sposobnosti korištenja tiskanih izvora, knjižnica, digitalne građe i medija, a budući da tek njihov zbir stvara temelje za učenje tijekom cijeloga života, informacijska se pismenost može nazvati krovnom pismošću²⁴.

Nijansiranu sliku odnosa informacijske i medijske pismenosti nude Cortes i Lau²⁵. Oni uočavaju da se radi o vrlo bliskim konceptima koji se razlikuju prema ishodišnim područjima u kojima su se razvili (informacijske znanosti, komunikacijske znanosti) i težištima u kompetencijama. Vrednovanje i kritičko korištenje informacija značajke su obje vrste pismenosti. Isti autori prepoznaju razlike između medijske i informacijske pismenosti prema svrsi; dok se informacijska pismenost usmjerava na korištenje izvora u obrazovne i znanstvene svrhe, razvoj medijskih kompetencija pokazuje snažnu usmjerenost na građansku svijest ostvarujući šire društvene funkcije.²⁶

Danas prevladava mišljenje o nepostojanju čvrstih granica između pojedinih tipova pismenosti, osobito imajući na umu sve izraženiju konvergenciju medija, različitih informacijskih prostora kao i samih informacija. Stoga se primjerenijim čini UNESCO-ov pristup objedinjavanja i ukrštavanja dvaju koncepata - medijske i informacijske pismenosti - u jedinstven koncept medijsko-informacijske pismenosti (*engl. MIL: Media and information literacy*). Medijsko-informacijska pismenost odgovor je na porast korisnički generiranih sadržaja, intenzivno korištenje virtualnih prostora i građansko novinarstvo²⁷. Medijsko-informacijska pismenost promiče pravo pojedinca na priopćavanje, izražavanje, primanje i otkrivanje informacije i nove ideje te osobito potiče evaluaciju medija i informacija. U svjetlu daljnjeg opisivanja termina u radu će se koristiti termin informacijska pismenost, podrazumijevajući ovu pretpostavku o zajedničkoj povezanosti oba termina, medijske i informacijske pismenosti.

²⁴ Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, str. 83

²⁵ Cortes, J. Lau, J. (2009). *Information Skills: Conceptual Convergence between Information and Communication Sciences*, 25 -39. U: Mapping media education policies in the world: visions, programmes, challenges. The United Nations- Alliance of Civilizations.

²⁶ Isto

²⁷ UNESCO. (2008). *Media and information literacy curriculum for teachers*. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/wmn/curriculum%20teachers.pdf>

2.2. POVIJESNI RAZVOJ I ISTRAŽIVAČKI PRAVCI U INFORMACIJSKOJ PISMENOSTI

Kao što pokazuju i brojne definicije informacijske pismenosti, tako je i sam pojam informacijske pismenosti prošao svoje evolutivne faze. Također su se povijesno mijenjali i pristupi informacijskom opismenjivanju, ovisno o tome je li u središtu aktivnosti informacija ili korisnik. Prema Sundinu²⁸, svi se postupci mogu pribrojiti nekom od stadija.

Prvi stadij obilježava **resursni pristup** koji karakterizira stavljanje informacijskih izvora u žarište aktivnosti, odnosno predstavljanje izvora, primjerice knjižničnih kataloga. Druga faza je **bihevioristička faza** koju karakterizira podučavanje o metodama i redoslijedu kojim se izvori koriste, komplementaran je širem biheviorističkom gledištu u knjižničarstvu i informacijskim znanostima, a u središtu su mjerljivi elementi ljudskog ponašanja.

Treća faza je **procesni pristup**, u kojem se ne polazi više od samih resursa, već je u fokusu korisnik. Ovdje su korisnička iskustva u procesu istraživanja informacija u središtu interesa. Korisnika se potiče da osvijesti i analitički protumači svoju informacijsku potrebu, ovaj pristup usmjeren je na individualnog korisnika i njegove potrebe.

Četvrta faza je **komunikacijski pristup**. On naglašava društveni i komunikativni aspekt pretraživanja informacija. Ovaj pristup potiče ideju o socijalnim interakcijama i institucionalnim okruženjima koji utječu na informacijske procese. Ovdje naglasak nije na samoj informaciji, nego na kontekstu, koji se mora sagledati, razumjeti i protumačiti. Potrebno je steći uvid i razumjeti društvene i kulturološke uvjete za informacijom. Osnovne su razlike između navedenih pristupa upravo u različitim točkama uporišta. Ovdje se nalazi binarna opreka, na jednom kraju nalazi se informacija (specifičan kontekst/nеспецифичан kontekst), a na drugom kraju korisnik (pojedinaac ili grupa). Navedeni pristupi kombiniraju navedene opreke.²⁹

Razvoj suvremenih informacijskih alata i tehnologije dovodi do promjenjene paradigme: od pretraživanja informacija do perspektive na korisnika, od paradigme orjentirane na sustave prema paradigmi orjentiranoj korisniku. Konstruktivizam pak opisuje kako na informacijske potrebe pojedinaca utječu njihova trenutačna emocionalna ili kognitivna stanja, zadaci i ciljevi. No, krajem 20. st. i ova konstruktivistička stajališta

²⁸ Sundin, o. (In press): *Negotiations on information seeking expertise: a study of web-based tutorials for information literacy*, Journal of documentation, 64, 1, 2008., str. 24-44

²⁹ Usporedi Sundin, o. (In press): *Negotiations on information seeking expertise: a study of web-based tutorials for information literacy*, Journal of documentation, 64, 1, 2008., str. 24-44 i Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, str. 80-85

izložena su kritici, jer se autonomna pozicija pojedinca dovodi u pitanje, a u korist stavljanja procesa informacija u određeni kontekst različitih sredina. Tako proces pretraživanja informacija prestaje biti neutralan i individualan i postaje sve više društvena kategorija. Problem predstavlja što u praksi nije jednostavno odvojiti kronologiju kada jedan počinje, a drugi završava, pa se ova četiri pristupa najčešće prožimaju.³⁰

Glavni i prevladavajući istraživački pravci razlikovali su se od nastanka koncepta i pojma informacijske pismenosti, ali se oni u osnovi mogu podijeliti na podjelu koju je razradila C. Bruce, 2000. g. Ona je provela istraživanje razvojnih karakteristika prisutnih u Australiji i drugim anglosaksonskim zemljama. Te razvojne karakteristike u drugim se regijama događaju sa zakašnjenjem ili dolazi do sažimanja određenih faza uslijed istraživačkih iskustava iz drugih zemalja. Takav nejednaki razvoj uvjetovan je kontekstualnošću informacijske pismenosti, koji je različit u različitim zemljama, zbog toga jer je društveni fenomen pod utjecajem niza socijalnih, profesionalnih, političkih, kulturnih i drugih čimbenika.³¹

Prema C. Bruce faze razvoja informacijske pismenosti su sljedeće³²:

- **Pretfaza istraživanja** – 80-tih godina 20. st., najčešće se ne koristi termin informacijska pismenost, koriste se većinom u knjižnicama, rezultati su brojni modeli, relevantan model pretraživanja informacija C.C. Kuhlthau
- **Eksperimentalna faza** – od 1990-1995. g. – koristi od rezultata imaju osim knjižničara, i nastavnici i donosioci političkih i strateških odluka, konsolidacija termina i definiranje koncepta, relevantna istraživanja C. Doyle i C. Bruce
- **Istraživačka faza** – 1995-1999. g. - širenje termina, financiranje prvih projekata i uključivanje u nacionalne strateške dokumente, smještanje u polje informacijskih i komunikacijskih znanosti, uvažavanje kontekstualne prirode informacijske pismenosti
- **Razvojna faza** – danas i još traje - istraživanje u različitim područjima ljudske djelatnosti, širenje na radno mjesto, širu društvenu zajednicu ili demografske skupine, širenje i produbljivanje postojećih područja istraživanja zbog sve intenzivnijih i dinamičnijih promjena u informacijskom kontekstu³³

³⁰ Prema Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, str. 36-38

³¹ Bruce, C.S. 2000. *Information literacy programs and research: An international review*. The Australian Library Journal, 49 no. 3., str 209-218.

³² Isto

Ova razvojna faza traje, i trajat će još dugo, odnosno produbljivat će se u specijalizirana istraživanja. C. Bruce je ovu fazu podijelila na pet dimenzija unutar kojih je moguće promatrati sva istraživanja koja se odnose na informacijski pismenost:

1. Istraživanja u određenom *kontekstu/tipu ustanove* ili *području* (fakultet, škola, radno mjesto) – utvrđuje se kako na ustanovu utječe informacijska pismenost i obrnuto
2. Istraživanja koja se odnose na *pojmovno određenje* informacijske pismenosti i njezine *percepcije*
3. Istraživanja koja se okupljaju oko *predmeta istraživanja* (stavovi korisnika, alati, ishodi učenja, kurikuli, programi informacijske pismenosti u knjižnicama itd.)
4. Istraživanja kojima su zajednički *metodologija i pristup* istraživanju (kvalitativna i kvantitativna istraživanja, pozitivistički pristupi, fenomenološke studije itd.)
5. Istraživanja kojima su zajednički nazivnik određeni *disciplinarni utjecaji* (informacijska pismenost u odnosu na određenu disciplinu ili područje).³⁴

Postoji još čitav niz disciplina koje su tijesno povezane sa informacijskom pismenošću pa se ponekad i izjednačavaju s njom. Jedna od njih je *informacijsko ponašanje*, koje utvrđuje informacijsko ponašanje neke ciljne skupine, kao što su studenti, znanstvenici itd. Rezultati takvih istraživanja najčešće se koriste kao polazišta za stvaranje ili osuvremenjivanje programa informacijske pismenosti, a rezultati međusobnih utjecaja su vrlo snažni. Primjerice informacijsko ponašanje nudi informacijskoj pismenosti empirijsko uporište, dok informacijska pismenost osigurava institucijski kontekst istraživanja informacijskog ponašanja.³⁵

U posljednjem dijelu rada, u kojem se obrađuju i analiziraju istraživanja, prikazani su stoga i rezultati istraživanja informacijskog ponašanja mladih. U svjetlu tog termina, informacijsko ponašanje, termin koji se koristi za istraživanje programa informacijske pismenosti može se povezati i sa informiranim pristupom učenju. Ono je važno zbog toga jer je kod njega fokus na ljudskom iskustvu, odnosno načinu kako se informacije koriste za učenje u različitim kontekstima, pa tako i na radnom mjestu. Ovaj termin “informirano učenje” (*eng. informed learning*)³⁶ opisan je detaljnije u temi o suvremenim trendovima u informacijskoj pismenosti te se o njegovoj važnosti za informacijsku pismenost na radnom

³⁴ Isto

³⁵ Senevirante, W. *Laying paving stones for a knowledge society: Community Information Literacy (CIL) and an analysis of barriers to upgrade CIL in rural Sri Lanka*, World Library and Information Congress; 70th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004, Buenos Aires, Argentina <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/151e-Senevirante.pdf>

³⁶ Termin koji koristi C. Bruce u: Bruce, C.S.: *Information Literacy Research and Practice: An Experiential Perspective*, S. Kurbanoğlu et al. *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice*, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013

mjestu detaljnije objašnjava kasnije u radu. Važno je napomenuti da C. Bruce ističe da su nužno potrebna daljnja istraživanja koja će termin informacijsku pismenost na radnom mjestu objašnjavati i produbljivati.

2.3. MODELI INFORMACIJSKE PISMENOSTI

Prema Behrensu, informacijska pismenost apstraktni je koncept koji predstavljen neprimjenjivom deskriptivnom frazom³⁷. Upravo u svrhu izbjegavanja te apstraktnosti i u cilju konkretizacije istog, nastali su brojni standardi koji uz modele čine okvir za realizaciju informacijske pismenosti.³⁸ Najvažniji modeli mogu se podijeliti na metamodele i kontekstualne modele koji su i postavljeni kao polazište za informacijsku pismenost uz određeni kontekst primjene. Primjeri metamodela su: *Modeli pretraživanja* C. C. Kuhlthau, *Model prikupljanja bobica* M. Bates te *Relacijski model* C. Bruce. Primjeri kontekstualiziranih modela su: *Model Šest velikih vještina*, *SCONUL model* te *TFPL model informacijskog opismenjivanja na radnom mjestu*.³⁹

Za ovaj rad, od navedenih metamodela ključni su *Relacijski model* C. Bruce te od kontekstualiziranih, *TFPL model informacijskog opismenjivanja na radnom mjestu* i *SCONUL model*, kojima se otvara put informacijskoj pismenosti na radnom mjestu, te se stoga oni i objašnjavaju u nastavku.

2.3.1. Relacijski model

Relacijski model predstavlja sedam različitih načina interakcije između čovjeka i informacije. Autorica ovog modela, C. Bruce govori o sedam dimenzija informacijske pismenosti koji je poznatiji i kao *Model sedam lica*.⁴⁰ Te dimenzije su: *informacijska tehnologija*, *informacijski resursi*, *informacijski procesi*, *informacijska kontrola*, *konstruiranje znanja i izgradnja korpusa znanja*, *te proširivanje znanja i mudrosti*. Korisnik

³⁷ Behrens, S. J.: *A Conceptual analysis and historical overview of information literacy*// College and research libraries, 55, 7, 1994., str. 309-322

³⁸ Prema Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str. 43

³⁹ Isto

⁴⁰ Bruce, C.S. (1997). *The Seven Faces of Information Literacy*. Adelaide: Auslib Press

mora biti svjestan svih sedam dimenzija, a naglašava se važnost opažanja i aktivna uloga pojedinca, znanje, pristup informacijama i društveni aspekt informacija.⁴¹

Ovaj model važan je za rad jer stavlja korisnika u središte zbivanja, kao i informacijska pismenost na radnom mjestu. *Model Sedam lica informacijske pismenosti* usko je povezan s procesima na radnom mjestu, što ga čini korisnim alatom za menadžere i edukatore. Autorica predlaže korelacije između svake dimenzije i elemenata radnog procesa.⁴² O ovom modelu bit će riječi u kasnijim poglavljima rada, jer je on osnova za daljnja istraživanja vezana uz informacijsku pismenost na radnom mjestu.

2.3.2. SCONUL model

SCONUL model razvilo je udruženje knjižnica, koledža, nacionalnih i visokoškolskih knjižnica Velike Britanije. Ovaj model temelji se na sedam glavnih vještina i podrazumijeva suradnju akademskog i knjižničnog osoblja. Sve ove vještine postupno se stječu tijekom školovanja. **Prva vještina** je sposobnost *prepoznavanja informacijskih potreba*. **Druga vještina** je način *popunjavanja informacijskih praznina*. **Treća** je postavljanje *strategije za lociranje informacija*. **Četvrta** je *sposobnost pronalaženja informacija i pristup njima*, **peta** *sposobnost usporedbe i vrednovanja informacija* dobivenih iz raznih izvora, **šesta** *organizacija, primjena i priopćavanje informacija* i **sedma vještina** *sinteza informacija i stvaranje novog znanja*.⁴³

Važnost ovog modela ogleda se u suvremenim trendovima informacijske pismenosti koji naglašavaju stalnost promjene u pogledu na informacijsku pismenost, o čemu će biti riječ u kasnijim poglavljima.

2.3.3. TFPL model informacijskog opismenjavanja na radnom mjestu

Još jedan model, ključan za rad je TFPL model. Informacijska pismenost na radnom mjestu, svoj početak može zahvaliti upravo TFPL smjernicama. Ovaj model nastao je kao rezultat istraživanja koje je provedeno 1999. godine s ciljem utvrđivanja potreba zaposlenika

⁴¹ Isto

⁴² Isto

⁴³ Usp. Špiranec, Sonja. Banek, Zorica Mihaela. Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008. Str. 58-59.

za informacijskom pismenošću. Istraživanje je provela tvrtka TFPL iz Velike Britanije, usmjerena na područje upravljanja informacijama i znanjem.⁴⁴

Da bi organizacije bile kompetitivne u ekonomiji znanja, moraju mijenjati vrijednosne sustave te se fokusirati na stvaranje i korištenje intelektualnog kapitala, što je moguće ostvariti novom kombinacijom znanja i vještina koje dijelom zadiru u područje informacijske pismenosti. Njihovim stjecanjem zaposlenici povećavaju svoju pojedinačnu osposobljenost što se naravno, odražava i na cjelokupnu organizaciju.⁴⁵ Pitanje kompetencija ključno je u svim organizacijama koje su se opredijelile za upravljanje znanjem, a njihove su inicijalne aktivnosti usmjeravane na poticanje dijeljenja i razmjene znanja. Navedeno istraživanje TFPL-a pokazalo je da se pojavljuje i niz vrlo specifičnih pitanja koja se izravno mogu povezati s informacijskom pismenošću.⁴⁶:

- **koriste** li se svi zaposlenici informacijskim alatima dostupnima na radnom mjestu
- **snalaze** li se i kreću li se kroz dostupne informacijske izvore
- **preispituju** li informacijske izvore
- **procjenjuju** li i vrednuju pronađene informacije i dijeljeno ili razmijenjeno znanje
- **stvaraju** li informacijske zapise i da li ih pohranjuju
- **razumiju** li potencijalnu vrijednost relevantnih informacija

Na temelju navedenih pitanja stvoren je model čiju okosnicu čini ideja da svi zaposlenici moraju biti osposobljeni za pronalaženje, procjenu i korištenje informacija. Informacijski pismeni zaposlenici sposobni su:

- ✓ njegovati strukturirani pristup definiranju informacija
- ✓ kretati se kroz informacijske izvore
- ✓ vrednovati relevantnost, pouzdanost i kvalitetu prikupljenih informacija
- ✓ odbaciti suvišne i nerelevantne informacije
- ✓ sintetizirati informacije i primijeniti ih u procesu donošenja odluka
- ✓ zabilježiti zaključke i tijek misli

⁴⁴ TFPL Ltd., "Skills for Knowledge Management," TFPL Briefing Paper, July 1999, URL = <http://www.tfpl.com>

⁴⁵ Prema TFPL Ltd., "Skills for Knowledge Management," TFPL Briefing Paper, July 1999, URL = <http://www.tfpl.com> i Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str. 40-45

⁴⁶ Isto

2.4. STANDARDI INFORMACIJSKE PISMENOSTI

Dok modeli čine teorijski okvir, standardi čine poveznicu na praktičnu implementaciju modela. Oni nude preporuku kako koristiti model.⁴⁷ U praksi, postoje standardi za primarno i sekundarno obrazovanje, standardi za akademsku razinu, generički i nacionalni standardi. U nastavku se navode standardi informacijske pismenosti važni za ovaj rad, odnosno oni koji su zanimljivi za istraživanje informacijske pismenosti na radnom mjestu, a to su IFLA Standard te standard ANZIL, kao najvažniji nacionalni standard.

2.4.1. IFLA standard

Najvažniji generički standard je IFLA standard. On je primjenjiv u raznim okruženjima. IFLA standardom pokušava se stvoriti jednostavniji obrazac informacijskog opismenjavanja. Uspostavljen je pristup koji koncept informacijske pismenosti okuplja oko tri temeljne sastavnice: *pristupa*, gdje korisnik pristupa informacijama učinkovito i djelotvorno, *vrednovanja*, gdje korisnik vrednuje informacije kritički i kompetentno, i *korištenja* gdje korisnik koristi informacije točno i kreativno.⁴⁸

2.4.2. Australski i novozelandski standard

Posebnu vrstu standarda informacijske pismenosti čine nacionalni standardi čija je karakteristika da je njihov doseg u dva smjera, i horizontalno i vertikalno. Obuhvaćaju sve pripadnike i elemente nekog društva te čine opći okvir s načelima i standardima, koji pomažu stvoriti program informacijske pismenosti na svim razinama⁴⁹. Jedan od najpoznatijih nacionalnih standarda informacijske pismenosti je Australski i novozelandski standard, ***ANZIL (Australian and New Zealand information literacy framework, 2004.)***⁵⁰ Iako su u

⁴⁷ Usp. Špiranec, Sonja. Banek, Zorica Mihaela. *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008. str. 61

⁴⁸ IFLA standards, <http://www.ifla.org/standards> (10.05.2016.)

⁴⁹ Prema Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str.62

⁵⁰ ANZIL, Australian and New Zealand information literacy framework: principles, standards and practice/Ed. Alan Bundy. Adelaide: Australian and New Zealand institute of information literacy, 2004. <http://www.anzill.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf>; i Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str.60-68

ovom standardu zapravo preuzeti standardi ACRL-a, on ne govori o studentima, već o informacijski pismenim osobama, čineći na taj način standard važnim za sve osobe.

Modeli informacijskog opismenjavanja namjenjeni radnom mjestu razlikuju se od modela koji se primjenjuju u formalnim obrazovnim sustavima i to na način da nužno, u puno većoj mjeri uključuju i učenje iz socijalnih interakcija, iskustava starijih kolega i općenito znanja koje nije uvijek formalno zabilježeno. Također uključuju i određene korporacijske varijable odnosno specifičnosti određene organizacije pa je stoga i teže izraditi generalizirajući model za radno mjesto.⁵¹

Ovi opisani modeli i standardi služe za stvaranje koncepta informacijske pismenosti na radnom mjestu i pomažu u teorijskom okviru za isti. To je i tema sljedećeg poglavlja koji otvara puno širu sliku informacijske pismenosti i pokušava odgovoriti na pitanja i probleme radnog mjesta.

⁵¹ Prema Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str.60-68

3. INFORMACIJSKA PISMENOST NA RADNOM MJESTU

3.1. RAZVOJ INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU

Informacijska pismenost na radnom mjestu relativno je novo područje teorijskih istraživanja o informacijskoj pismenosti. U *Smjernicama*⁵², koje služe uglavnom informacijskim stručnjacima u različitim vrstama knjižnice da olakšavaju korisničke napore u stjecanju informatičkih kompetencija, naglašena je važnost izrade programa informacijskog opismenjavanja na razini ustanove.

Program podrazumijeva provođenje nekih određenih koraka koji su nužni, a posebno što čelni ljudi ustanova najčešće ne shvaćaju važnost potrebe za informacijskim opismenjivanjem djelatnika te su stoga i informacijski stručnjaci, kao i njihov položaj unutar tih ustanova, marginalizirani. Prema Lau⁵³, potrebno je poduzeti općenite korake među kojima je prvi primijeniti međunarodne standarde i prilagoditi program informacijskog opismenjavanja vlastitoj ustanovi, a najvažniji je inzistiranje na suradnji svih suradnika koji bi za taj proces mogli biti značajni. Budući da se smatra kako bi se informacijski stručnjaci u svom poslu trebali okrenuti od izvora informacija, a prema njihovim korisnicima, u procesu informacijskog opismenjavanja, predlaže se promjena strategije kojom informacijski stručnjaci pristupaju tom procesu, a kao ključ uspješne suradnje između knjižničara i njegovih partnera vidi se podjela vodstva i ohrabrivanje suradnika te vrednovanje njihovog rada.

U kontekstu hrvatskoga knjižničarstva, spornom bi se mogla smatrati točka “osiguranja odgovarajuće financijske podrške za zapošljavanje dodatnog osoblja, gradnju/adaptaciju postupaka, stručno usavršavanje osoblja i razvijanje postupaka”.⁵⁴ Zbog ograničenih sredstava koja se za knjižnice i sve oblike knjižničnih djelatnosti izdvajaju, knjižničari i informacijski stručnjaci moraju djelovati u unaprijed zadanim okvirima. No, ono što mogu učiniti, jest zauzeti pozitivan stav prema programima koje uvode kako bi taj stav prešao i na čelne ljude ustanova za koje su programi planirani, te kako bi informacijsko opismenjivanje postalo sastavni dio kurikula. Kada program bude sastavni dio kurikula, on postaje dio formalnog obrazovnog procesa učenika i studenata i stvara bazu za uspješnog radnog čovjeka. No, potrebno je uočiti i uspostaviti odnos između informacijske pismenosti i radnog mjesta, što je do sada, kao što je već naglašeno, slabo prepoznato.

⁵² *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija, recenzirano 30. srpnja 2006.* (2011)., Jesus Lau, Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo

⁵³ Isto, str. 35

⁵⁴ Isto, str. 39

Za razliku od hrvatske, svjetska praksa nudi puno bolju situaciju. Jedan od prvih dokumenata koji upostavlja odnos između informacijske pismenosti i radnog mjesta je **Izješće američkog Ministarstva rada iz 1991. (SCANS Report, 1991.)**⁵⁵ koje navodi neke kompetencije i sposobnosti koje omogućuju uspješan prelazak iz školovanja u svijet rada. Između ostalih tu se nalaze: prepoznavanje informacijskih potreba, pristup informacijama i evaluacija, organizacija i obrada elektroničkih zapisa, selekcija i analiza informacija, dostavljanje rezultata u pisanoj formi te rad u timu.⁵⁶ Ove su kompetencije potrebne danas, još i više, u uvjetima globalnog tehnološkog razvitka. Informacijska pismenost kao koncept na radnom mjestu odnosno poslovnom okružju, rezultat je promjena i novih zahtjeva tržišta odnosno okružja u kojem se organizacija nalazi. No, kao i u drugim segmentima, tako se i ovdje shvatilo da nije dovoljno samo uvesti računala na radna mjesta, već je za dubinske strukturne promjene informatizacija radnog mjesta samo prvi korak u izgradnji informacijskog društva i podizanju kvalitete radnog mjesta.

U organizacijama koje su spremne učiti i one koje su okrenute ka znanju, postoje i određeni problemi koji otežavaju put k informacijskoj pismenosti. Od toga da se zaposlenici često opiru dijeljenju informacija ili suradnji s drugima, ne koriste raspoložive informacije, nisu u stanju pronaći potrebne informacije, ne znaju ih skupiti, ne znaju ili ih ne žele koristiti te radije u rješavanju problema kreću od početka. Bez obzira na sav kapacitet osiguran informacijsko-komunikacijskim tehnologijama, uzrok neuspjeha je često sam zaposlenik, odnosno njegova nesposobnost pretvaranja informacije u iskoristive resurse za rješavanje zadataka.⁵⁷

Ovdje bi do izražaja trebala doći informacijska pismenost, kao važan korak odnosno nadogradnja računalnog opismenjavanja zaposlenika. Ona postaje nužna, da bi zaposlenik mogao biti uspješan u rješavanju svakodnevnih poslovnih zadataka. No, unatoč jasno vidljivoj povezanosti ovih elemenata, u praksi u području ekonomije i tržišta rada, informacijska pismenost nije dobila važnu ulogu koja joj pripada. Ona uglavnom nije prepoznata kao važna karika uspješne organizacije. Ipak u pojedinim elementima upravljanja znanjem, moguće je prepoznati neke koncepte informacijske pismenosti, kao što je upravljanje vremenom, a koje se odnosi na prepoznavanje potrebe za informacijama, utvrđivanje njihovog opsega, procjenu vremena potrebnog za rješavanje problema te uštedu vremena kroz brže donošenje odluka.

⁵⁵ Huitt, W. (1999, October). *The SCANS report revisited*. Paper delivered at the Fifth Annual Gulf South Business and Vocational Education Conference, Valdosta State University, Valdosta, GA, April 18, 1997. Retrieved [date], from <http://www.edpsycinteractive.org/papers/scanspap.pdf>

⁵⁶ Isto

⁵⁷ Prema Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str.130-135

Također to vrijedi i za upravljanje informacijama a koje se odnosi na učinkovit pristup informacijama, klasifikaciju, pohranu, dubinsko pretraživanje, analizu podataka i drugo.⁵⁸

Ideja informacijske pismenosti, uglavnom definirana kao sposobnost prepoznavanja informacijske potrebe i identificiranja, vrednovanja i učinkovitog korištenje informacija, bio je rastući koncept u sustavu obrazovanja dugi niz godina; dok je na radnom mjestu, kod zaposlenika i menadžera, više bila izražena potreba za računalnim vještinama i informatičkim tehnologijama.⁵⁹

Novi opisi informacijske pismenosti, koji mogu biti korisni za poslovni sektor, pojavljuju se kao posljedica kvalitativnog istraživanja na koji način profesionalo iskustvo zaposlenika utječe na učinkovito korištenje informacija. U nastavku se daje pregled istraživanja C. Bruce o iskustvu informacijske pismenosti među različitim vrstama stručnjaka te se istražuju moguće razlike i odnosi između pojedinca i organizacijske informacijske pismenosti, odnosno opisuje se njezin poznati *Model sedam lica* primjenjen na radno mjesto.⁶⁰

3.2. MODEL SEDAM LICA INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU

Ovim modelom, identificirano je sedam različitih načina doživljavanja informacijske pismenosti. Ta iskustva usko su povezana s važnim procesima koji se dešavaju na radnom mjestu, kao što su skeniranje okružja, upravljanje informacijama, korporativna memorija, te istraživanje i razvoj. Oni potvrđuju da informacijska pismenosti treba biti promatrana kao važan dio karaktera *učeće organizacije*⁶¹, kao i da je ključni dio organizacije samih zaposlenika. Istražene su i implikacije individualne i organizacijske informacijske pismenosti za početak i nastavak obrazovanja.

Kako informacijska tehnologija postaje naprednija i sve više lako koristiva, to je vjerojatnije da će se pozornost pomaknuti više na pitanja o tome kako su ljudi zapravo u interakciji s informacijom te na koji način koriste podatke koje tehnologija čini dostupnima. U

⁵⁸ O' Sullivan, C.: *Is information literacy relevant in the real world*//Reference services review, 30, 1, 2002., str. 7-14

⁵⁹ Vidi Bruce, C. Seven faces of information literacy in higher education. // Christine Bruce.com. URL: <http://www.christinebruce.com.au/informed-learning/seven-faces-of-information-literacy-in-higher-education/> (10.03.2016.)

⁶⁰ Isto

⁶¹ Prema Alpeza, M. : *Učeća organizacija*, Ekonomski fakultet u Osijeku, listopad, 2010.:...po svojim karakteristikama, učeća organizacija predstavlja organizacijsku kulturu koja potiče i omogućava kontinuirani individualni razvoj zaposlenika na svim razinama poduzeća te transformaciju individualnih znanja u organizacijska. No, to predstavlja pravi izazov za liderstvo jer implementacija učeće organizacije znači, prije svega, dijeljenje zajedničke vizije svih u organizaciji, a zajednička vizija treba predstavljati produžene osobne vizije svih zaposlenika.

organizacijama gdje se korisnici i dalje bore s informacijskom tehnologijom, potrebno je puno više vremena za donošenje odluka, rješavanje problema i istraživanje, a zaposlenici moraju biti u mogućnosti nositi se s informacijama od primarne važnosti. Prema Bruce, postoje tri skupine ljudi koji bi trebali biti zainteresirani za informacijsku pismenost na radnom mjestu, a to su:

- menadžeri koji brinu o profesionalnom razvoju zaposlenika i odgovoraju na promjene
- informacijski menadžeri s interesom za trening i edukaciju svojih klijenata za efikasno korištenje organizacijskih informacijskih usluga
- treneri i edukatori koji žele pripremiti učenike za njihove izabrane struke.⁶²

Za istraživanje iskustava informacijske pismenosti na radnom mjestu, jednoj od najutjecajnijih fenomenografskih studija informacijske pismenosti koje je provela C. Bruce⁶³, poslužio je istraživački pristup *fenomenografija*⁶⁴. Ovaj pristup se u velikoj mjeri koristi u visokoškolskom obrazovanju za istraživanje kvalitativne razlike u ljudskim iskustvima ili razumijevanju važnih koncepata ili pojava. U obrazovnom smislu, fenomenografski pristupi pokazuju kako je uz pretraživanje i pronalaženje informacija, važno naglasak staviti i na postupke vrednovanja, obrade, analize, interpretacije i etičkog korištenja informacija za konstruiranje značenja⁶⁵.

„Fenomen“ u fenomenografiji, definiran je kao kombinacija različitih načina na koji je jedan aspekt svijeta zamišljen ili iskusni, a svako različito iskustvo, opisano je kao odnos između pojedinaca i nekog objekta s kojim su u interakciji. Tako svaki od sedam načina doživljavanja informacijske pismenosti, predstavlja različit način na koji su ljudi u interakciji s podacima, sedam različitih iskustava, uzeti zajedno, predstavljaju „Fenomen“ informacijske pismenosti. Različita iskustva informacijske pismenosti na radnom mjestu, otkrivaju osebujnu sliku fenomena koji karakterizira:

- promjenjivi naglasak na tehnologiji
- naglasak na sposobnost uključivanja u širu profesionalnu odgovornost, umjesto na specifične vještine
- socijalnu suradnju ili međuovisnost između kolega, umjesto naglaska na individualnoj sposobnosti

⁶² Bruce, C.S. (1999). *Workplace experiences of information literacy*, In International Journal of Information Management, 19 (1999) 33-47, Oxford: Pergamon.

⁶³ Isto

⁶⁴ Marton, F. (1994). *Phenomenography*. In T. Husen, & N. Postlethwaite (Eds.), *International Encyclopedia of Education* (pp. 4424-4429). Oxford: Pergamon

⁶⁵ Limberg, L.; Sundin, O.; Talja S. *Three theoretical perspectives on information literacy*. // Human IT. Vol. 11, 2(2012).

- potrebu za partnerstvom između informacijskih posrednika
- naglasak na intelektualne manipulacije informacijom, umjesto na tehničke vještine s računalom

Svaki od sedam lica ili različitih načina doživljavanja informacijske pismenosti sastoji se od tri ključna elementa. Dva elementa, *informacijska tehnologija* i *korištenje informacija*, prisutni su u svim kategorijama, ili načinu doživljavanja. Treći element mijenja se u svakoj kategoriji, a to je *jedinstvenost* koja čini da je kategorija prepoznatljiva odnosno različita. Iako je svako lice prepoznatljivo, pojedinci često istovremeno koriste više pristupa, ovisno o situaciji u kojoj su se našli. Oni koji su postigli visoku razinu informacijske pismenosti, bit će sposobni odabrati najprikladniji pristup za provedbu. Pažljivo prateći „strukturu svijesti“ otkriva se da informacijska tehnologija mijenja svoj put, od centra u prvoj kategoriji do pozadine u zadnjoj kategoriji. Informacijska korisnost se pak kreće obrnuto, od pozadine u prvoj kategoriji do centra u zadnjoj kategoriji. U nastavku slijedi tablica u kojoj su opisane značajne osobine modela C. Bruce.

Tablica 1: Značajke Modela Sedam lica informacijske pismenosti

<i>Prvo lice: Iskustvo informacijske tehnologije</i>	• <i>Informacijska pismenost koristi se za svijest o informacijama</i> • <i>Informacijska pismenost pomaže korisnicima da ostanu informirani / da komuniciraju</i> • <i>Društveno iskustvo</i>
<i>Drugo lice: Iskustvo informacijskih izvora i usluga</i>	• <i>Bibliografska</i> • <i>Ljudska</i> • <i>Organizacijska</i> • <i>Naglašena pomoć posrednika</i>
<i>Treće lice: Iskustvo informacijskog procesa</i>	• <i>Vezano za rješavanja problema, donošenje odluka</i> • <i>Zahtjeva osobno istraživanje</i> • <i>'Kreativna umjetnost'</i>
<i>Četvrto lice: Iskustvo kontrole informacija</i>	• <i>Prepoznavanje relevantne informacije</i> • <i>Upravljanje relevantnim informacijama</i> • <i>Stvaranje veza između informacija, projekata, ljudi</i> • <i>Međupovezanost između informacija i dijelova projekata</i>
<i>Peto lice: Iskustvo izgradnje znanja</i>	• <i>Naglasak na učenju</i> • <i>Razvoj osobne perspektive sa stečenim znanjem</i> • <i>Ovisno o kritičkom mišljenju</i>
<i>Šesto lice: Iskustvo proširenja znanja</i>	• <i>Osobno znanje + iskustvo + Kreativni uvid / intuicija</i> • <i>Tajanstveno iskustvo</i> • <i>Razvija nova znanja / pristupe zadacima / nova rješenja</i>

<i>Sedmo lice: Iskustvo mudrosti</i>	• Osobne kvalitete • Vrijednosti i etika u kombinaciji sa znanjem • Podatke koristi za dobrobit drugih
--------------------------------------	--

Izvor: Bruce, C.S. (1999). Workplace experiences of information literacy, In International Journal of Information Management, 19 (1999) 33-47, Oxford: Pergamon

Model *Sedam lica informacijske pismenosti* biti će najutjecajniji ako se koristi za: dijagnozu postojeće palete informacijske pismenosti iskustava polaznika, produbljenje iskustava s kojima su upoznati i uvođenje u prethodno nepoznata iskustva. U idealnom slučaju, krajnji rezultat obrazovanja za informacijsku pismenosti biti će ljudi s iskustvom svih sedam lica. Oni će biti u mogućnosti odabrati najprikladnije lice koje će koristiti u novoj situaciji te će moći:

- tumačiti učenje koje dolazi iz iskustva i razumjeti svijet drukčije, a ne samo kao primanje informacija o predmetu učenja⁶⁶
- tumačiti kompetencije kao iskustvenu praksu na jedinstveni način, a ne samo savladavati vještine ili znanje s kratkim rokom trajanja.⁶⁷

Informacijska pismenost može se opisati kao iskustvo učinkovitog korištenja informacija u novim i sve složenijim načinima te se i poučavanje informacijske pismenosti može opisati kao olakšavanje tih promjena. Za odgajatelje i nastavnike to znači da *Model Sedam lica informacijske pismenosti* ukazuje na neke nove pravce u obrazovanju informacijske pismenosti, ali također potvrđuje i neke postojeće pristupe. Ako se okruže visokoškolskog obrazovanja, sa svojim informacijski bogatom i tehnološki sofisticiranom infrastrukturom, može smatrati kao model, u nekim aspektima, za praksu radnika znanja, vjerojatno je da će se iskustva dijeliti, barem u određenoj mjeri, s profesionalcima u drugim organizacijama.

Razna iskustva također mogu biti povezana s ključnim informacijskim procesima na radnom mjestu, pružajući još jedan dokaz da je *Model sedam lica* generaliziran i da se može koristiti i na druge situacije, a ne samo u odgojno-obrazovnim ustanovama. On također može biti primjenjiv i na radno okružje. Pa tako Bruce prikazuje odnos između *Modela sedam lica* i procesa u organizaciji. Prema C. Bruce, navedeno je prikazano u tablici 2.

⁶⁶ Marton, F., Booth, S.: *Learning and Awareness*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah (1997)

⁶⁷ Prema Dall'Alba, G., & Sandberg, J. (1996). *Educating for competence in professional practice. Instructional Science*, 24(6), 411-437

Tablica 2: Odnos između Modela sedam lica i procesa u organizaciji

Sedam lica inf. pismenosti (individualno)	Procesi na radnom mjestu (organizacija)
<i>Iskustvo informacijske tehnologije</i>	<i>Skeniranje okružja</i>
<i>Iskustvo informacijskih izvora i usluga</i>	<i>Opskrbljivanje unutarnjim i vanjskim izvorima informacija i usluga</i>
<i>Iskustvo informacijskog procesa</i>	<i>Procesiranje informacija; stvaranje paketa za unutrašnje i vanjsko korištenje informacija</i>
<i>Iskustvo kontrole informacija</i>	<i>Upravljanje informacijskim evidencijama, arhiviranje</i>
<i>Iskustvo izgradnje znanja</i>	<i>Korporativna memorija</i>
<i>Iskustvo proširenja znanja</i>	<i>Istraživanje i razvoj</i>
<i>Iskustvo mudrosti</i>	<i>Profesionalno etičko ponašanje i pravila</i>

Izvor: Bruce, C.S. (1999). *Workplace experiences of information literacy*, In *International Journal of Information Management*, 19 (1999) 33-47, Oxford: Pergamon

Korespondencija između različitih lica i procesa na radnim mjestima, predlaže da je model koristan konstrukt za početno interpretiranje značenja informacijske pismenosti u profesionalnoj praksi na razini organizacijskog, ali i individualnog iskustva. Odnosi između procesa na radnom mjestu i *Modela sedam lica* utvrđuju informacijsku pismenost kao važan dio karaktera *učeće organizacije*, kao cjeloživotnog učenja. Ova veza podržana je opisima informacijske pismenosti koji otkrivaju važnost fenomena, od strane sudionika, za održavanje umrežavanja, rješavanje problema i održavanje orijentacije na klijenta. Važnost informacijske pismenosti za *učeću organizaciju* uključuje i fokus na kritičko razmišljanje i učenje:

*Organizacija koja uči je organizacija s dobro razvijenom sposobnošću dvostruke petlje učenja (učenje zasnovano na cilju i učenje kroz kritičko propitivanje); gdje postoji pozornost na učenje kako učiti; i gdje ključni aspekti organizacijskog funkcioniranja podržavaju učenje*⁶⁸.

Može se zaključiti da se informacijska pismenost na radnom mjestu, može promatrati dvojako, i na pojedinačnoj razini ili razini radnog tima i na organizacijskoj razini. Vrlo je vjerojatno da na pojedinačnom iskustvu, ali i na razini radnog tima, iskustva informacijske pismenosti nalikuju onima koje su identificirane u *Modelu sedam lica*, dok će na organizacijskoj razini oni biti predmetom višeg stupnja formalizacije i strukturiranja. Nadalje,

⁶⁸ Field, L., & Ford, B. (1995). *Managing Organisational Learning: From Rhetoric to Reality* (p. 24). Melbourne: Longman.

bilo bi lakše za pojedince i radne timove da se uključe u praksu informacijske pismenosti, ako odgovarajući organizacijski procesi ohrabruju takvu praksu. Ono što je najvažnije, ako je za djelatnike *učeće organizacije* nužno cjeloživotno učenje, onda je također nužna i informacijska pismenost. I pojedinci u informacijskoj pismenosti, i informacijska pismenost na radnom mjestu, ukazuju na to da svi zaposlenici organizacije trebaju biti upoznati s vrijednosti informacijske pismenosti na dvije razine. Svijest o važnosti informacijske pismenosti za budućnost organizacije će pomoći da se osiguraju prioriteti, pri planiranju i budžetiranju, na uspostavljanju i održavanju informacijskih usluga, kao i programima stručnog usavršavanja za osoblje gdje je to potrebno.⁶⁹

U nastavku rada opisuje se kako *Model sedam lica* afirmira postojeće trendove u informacijskoj pismenosti.

3.3. AFIRMACIJA POSTOJEĆIH TRENDOVA U INFORMACIJSKOJ PISMENOSTI

Novi pravci u obrazovanju informacijske pismenosti predloženih *Modelom sedam lica* uključuju ove potrebe:

1. *Pronaći načine kako pomoći učenicima i studentima da pronađu vlastito iskustvo različitih lica informacijske pismenosti.*

To će značiti projektiranje zadataka učenja koji sustavno inkorporiraju sva ili samo neka od lica. Oni trebaju odlučiti, u bilo kojem području učenja, trebaju li se usredotočiti na sve aspekte fenomena, ili samo na podskup lica.

2. *Pronaći načine kako pomoći učenicima da razmišljaju o korisnosti informacija, kako bi postali svjesni svog iskustva i prenijeli taj način rada na širi raspon situacija.*

To bi značilo upoznavanje učenika s rasponom iskustava informacijske pismenosti i korištenja strategije kao što su dnevnik čuvanja ili rasprave, kako bi uzeli u obzir vlastito informacijsko ponašanje u odnosu na *Model sedam lica*.

3. *Naglasiti društvenu/nezavisnu prirodu informacijske pismenosti kako je doživljavaju korisnici.*

Ovo iskustvo je u suprotnosti s često promoviranim individualističkim pristupom. Na primjer, učenje o korištenju izvora informacija ili elektroničkih tehnologija ne bi trebalo značiti da studenti očekuju savladati sve alate koji su im na raspolaganju. Umjesto toga oni bi trebali biti

⁶⁹ Prema Bruce, C.S. (1999). *Workplace experiences of information literacy*, In *International Journal of Information Management*, 19 (1999) 33-47, Oxford: Pergamon

u mogućnosti koristiti sve što je potrebno, uz pomoć vršnjaka i dostupnih usluga podrške. Trebali bi naučiti vrijednost uloge pružanja informacija koji imaju informacijski posrednici, i naučiti razlučiti kada bi bilo primjereno koristiti usluge informacijskih profesionalaca a kada ne.

4. *Prepoznati važnost tih iskustava informacijske pismenosti u razvoju ili odobravanju profesionalnih programa.*

Možda se kurikuli mogu uskladiti s *Modelom sedam lica informacijske pismenosti* te utvrditi je li svatko od lica adekvatno prikazano. Ukoliko se kurikuli usklade s *Modelom*, to može pomoći u pronalaženju i rješavanju važnih nedostataka kod programa informacijske pismenosti.

5. *Istražiti načine na koje organizacijski informacijski procesi mogu podržati iskustvo pojedinaca ili radnih timova.*

Model također potvrđuje neke postojeće trendove, što upućuje na to da bi stvaratelji kurikula trebali:

- nastaviti naglašavati konceptualne vještine i intelektualne agilnosti više nego informacijsku tehnologiju ili informacijske vještine;
- imati na umu da je učenje o izvorima informacija samo jedan aspekt obrazovanja informacijske pismenosti;
- naučiti tehnologiju, tako da ljudi postanu ležerni u usvajanju novih znanja i prilagodbi na promjene, a ne zahtijevati njihovo neprestano prisustvo na velikom broju programa obuke.

Prva dva smjera proizlaze iz pristupa poučavanju i učenju opisanog kao relacijska ili fenomenografska pedagogija. To je pristup koji se usredotočuje na potrebu da se razumiju razlike u iskustvima ljudi ili pojava, kako bi im pomoglo proširiti ili promijeniti takvo iskustvo⁷⁰. *Model sedam lica informacijske pismenosti* u skladu je s relacijskim pristupom učenja i poučavanja. Svi ovi pravci lako se mogu uklopili u okvire novih učenja i termina kao što su kao što su *akcijsko učenje*⁷¹ i *akcijsko istraživanje*⁷².

Spajanje obrazovnog okvira informacijske pismenosti, kao što je ovaj, dokazano su poželjni za stručno obrazovanje, a stvorit će model kurikula relevantnih za stručnu praksu.

⁷⁰ Marton, F., Booth, S.: *Learning and Awareness*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah (1997)

⁷¹ *Akcijsko učenje* se može definirati kao učenje iz iskustva uz primjenu kritičke refleksije o stečenom iskustvu kroz grupne rasprave, metode pokušaja i pogrešaka i uzajamno učenje, prema: https://bib.irb.hr/datoteka/609102.Akcijsko_ucenje.pdf (17.05.2016.)

⁷² *Akcijsko istraživanje* je studija socijalne situacije u čijoj realizaciji sudjeluju oni koji su neposredni sudionici te situacije s ciljem unapređivanja prakse i kvalitete njenog razumijevanja, prema Winter, R. and Munn Giddings, C. 2001. *A Handbook for Action Research in Health And Social Care*. London Routledge

Nastavnici trebaju pomoći učenicima iskustvom informacijske pismenosti u stručnim tečajevima na načine koji su u suglasju s iskustvom informacijske pismenosti u profesionalnoj praksi. Informacijska pismenost uključuje kritičko razmišljanje, svijest o osobnoj i profesionalnoj etici, procjenu informacija, poimanje informacijskih potreba, organiziranje informacija, interakciju s informacijskim profesionalcima i učinkovito korištenje informacija u rješavanju problema, donošenju odluka i istraživanju. To su informacijski procesi koji su ključni za *učeću organizaciju* i koji trebaju podržati organizacije tehnološke infrastrukture.⁷³

U nastavku rada, bit će riječi o suvremenim trendovima u informacijskoj pismenosti na radnom mjestu te će se govoriti o daljnjim perspektivama i novoj terminologiji kad se govori o informacijskoj pismenosti.

⁷³ Bruce, C.S. (1999). *Workplace experiences of information literacy*, In International Journal of Information Management, 19 (1999) 33-47, Oxford: Pergamon

4. SUVREMENI TRENDOW I PERSPEKTIVE FENOMENA INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU

Suvremeni trendovi u informacijskoj pismenosti u svjetskoj literaturi i praksi veoma su napredovali i razvijaju se u različitim smjerovima. Za potrebe rada, iz svjetske literature preuzeti su neki termini (a u nedostatku hrvatske literature) koje autorica smatra neophodnima za opisivanje problematike informacijske pismenosti na radnom mjestu. U nastavku se opisuju termini: informirano učenje, informacijski rad i informacijska elastičnosti, radnici znanja, pismenost znanja i informacijska kultura.

4.1. INFORMIRANO UČENJE

Kako kaže C. Bruce, velika teoretičarka informacijske pismenosti, „informacijska pismenost priča o ljudima različitih životnih iskustava koji te informacije koriste za učenje u sklopu svojih kulturnih i društvenih konteksta“. ⁷⁴ Potrebno je slaviti različitost tih iskustava, prepoznati i cijeniti ih, kako bi osigurali da se širina i dubina iskustava ljudi vrednuju. Također je potrebno da socijalni sustavi, politike i tehnologije prepoznaju kako ljudi uče i rastu, odražavati i poboljšavati informiranje i učenje ljudskih iskustva, kako bi se omogućilo osobno osnaživanje i pravednije društveno sudjelovanje. Ključna ideja je ideja „iskustva, posebice informacijskog iskustva i iskustva učenja, raznolikost, vrednovanje, što odražava i pojačava“. ⁷⁵ Iskustvo na temelju istraživanja daje pravu sliku informacijske pismenosti koja je moguća i ohrabruje na daljnja istraživanja.

Ona vjeruje da okupljanje interesa u korištenju informacija i učenja, s dubljim i većim razumijevanjem informacija i iskustvo učenja ljudi, može biti od velike koristi u istraživanju informacijske pismenosti. Vrlo je bitno da su takvi projekti i programi korisni zajednici kojoj služe i da se potiču novi projekti i programi. ⁷⁶

Informirano učenje je učenje gdje je fokus na ljudskom iskustvu, odnosno način kako se koriste informacije za učenje u različitim kontekstima te što je potrebno da bi to bilo ostvarivo. Ono predstavlja one oblike informacijske pismenosti i informacijske pismenosti

⁷⁴ Christine Susan Bruce: *Information Literacy Research and Practice: An Experiential Perspective*, S. Kurbanoğlu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practise, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 25

⁷⁵ Isto

⁷⁶ Isto, str. 27

obrazovanja gdje je usvojen holistički način razmišljanja o informacijskoj pismenosti i učenju, a posebno je izvedeno iz iskustvenog, fenomenografskog koncepta. Informirano učenje naglašava istovremenu važnost korištenja informacija i učenja te kombinira elemente informacijskog i učećeg iskustva.⁷⁷ Informirano učenje je svugdje, u učionici, na radnom mjestu, u raznim sredinama. Zanimljivo je kako se ono percipira u *Modelu Sedam lica*. Postoje razlike između prve četiri i posljednje tri kategorije u navedenom modelu. U prve četiri kategorije viši je stupanj orijentacije prema informacijskom iskustvu, a u posljednje tri više prema učećem iskustvu, iako su oba aspekta istovremeno prisutni u svakoj kategoriji.⁷⁸ To pokazuje njihovu neodvojivu povezanost.

Postoje određena pitanja koja si moramo postavljati, a ključna su za nastavak teorijskih razmišljanja i stvaranje prakse u području informacijske pismenosti: Kako nam danas može pomoći informacijska pismenosti? Koje područje informacijske pismenosti bismo trebali uzeti u obzir; koji novi kontekst, novu paradigmu, novu metodu koristiti? Kako istraživanje i praksa informacijske pismenosti pomaže rješavanju gladi i siromaštva u svijetu? Što smo mogli naučiti o tehnološki naprednom okruženju; što je poboljšano, a što izgubljeno? Kako to može pomoći ljudima suočenima s tragedijom, u digitalnim i nedigitalnim prostorima? Kako možemo približiti transformacijsku moć informacijske pismenosti u svijest ljudi?

U zdravstvenom segmentu, na primjer, vidljiva je važnost učećih zajednica, dok se u vjerskim zajednicama uočava osnaživanje prirode odnosa. Da bi se pronašlo dublje značenje informacijske pismenosti te povećala njena relevantnost, potreban je povratak na principe zagovaranja, fokusirajući pažnju na transformacijski i osnažujući karakter pojedinačnih iskustava informacijske pismenosti, dijeljenje ovih iskustva i pomoću njih omogućavanje obogaćenja šire zajednice. Potrebno je premjestiti fokus na kritičke paradigme, koji primjerice obuhvaćaju akcijska istraživanja⁷⁹ i druge emancipacijske prakse.

Potrebno je promatrati osnaživanje kao potencijalni ključ za istraživanje informacijske pismenosti. Ono ima potencijal rasvijetliti pitanja emancipacijskih i preobražajnih iskustava kod drugih manje razumjevajućih populacija. U uvjetima formalnog obrazovanja, Anne Whisken⁸⁰ koristi akcijsko istraživanje za pomoć školskim nastavnicima kako da usvoje informirani pristup učenju. Ona objašnjava da je i sama morala promijeniti svoj pogled na ulogu informacijske pismenosti za izradu kurikula i pronaći što olakšava vodeću ulogu

⁷⁷ Isto, str. 30

⁷⁸ Isto, str. 20

⁷⁹ Prema C. Bruce: Mark Hepworth and Drew Whitworth idu u ovom smjeru

⁸⁰ Whisken, A.: Anne Whisken: *Action Research ASLA 2011* (2011), <http://vimeo.com/32053897>

informatijske pismenosti među nastavnicima, pomažući im da odgovore na neka važna pitanja.⁸¹

Dakle, ako se pitamo kako informacijska pismenost mijenja živote, kako ćemo pomoći ljudima promijeniti svoje živote, kako to osnažiti, i kako to transformirati, odgovore na ova pitanja mogu nam dati istraživanja. Usmjeravanje fokusa na standarde, pokazatelje i vještine, pomoći će u rješavanju tih važnih pitanja. Prijedlog C. Bruce je filozofski povratak prema vlastitim i tuđim iskustvima i dublja pozornost na rad unutar, i sa zajednicom. Ako se želi ozbiljno raditi na osnaživanju prirode informacijske pismenosti, mora se nastaviti povećavati razumijevanje iskustva drugih ljudi i njihovih društvenih konteksta i kultura, naglašavajući emancipacijski i sudjelujući pristup, te i dalje oprimjerivati vlastite spoznaje unutar istraživanja i stručne prakse. Budućnost istraživanja i prakse informacijske pismenosti leži u:

- a) različitim teorijskim spoznajama
- b) kontekstualizaciji i stvaranju prakse
- c) kreativnom eksperimentiranju s novim metodama i medijima.⁸²

U kontekstu novih istraživanja teorije i prakse nameću se i neki novi oblici informacijske pismenosti. Ona više nije jednodimenzionalna, već prelazi u oblik koji može utjecati na naše živote u puno većem obliku nego što to možemo i zamisliti. Poprima više dimenzija i utječe na sva poglavlja naših života. U svjetlu tih novih spoznaja, u ovom radu se nameće potreba za korištenjem novih termina, još neprepoznatih u hrvatskoj praksi ili malo korištenih. To su *informatijski rad*, *informatijska otpornost/elastičnost*, *radnici znanja*, *pismenost znanja* te *informatijska kultura*, o kojima će se reći nešto više u nastavku rada.

4.2. INFORMATIJSKI RAD I INFORMATIJSKA ELASTIČNOST

Danas moderno multimodalno radno mjesto zahtijeva praksu informacijske pismenosti koja će olakšati pristup informacijama na način da će stvoriti informaciju, manipulirati s njom, sanirati ju, dati joj da kruži, pristupiti joj i na kraju je koristiti.⁸³ Preoblikovanje rada u svim sektorima je proizvod nastavka dominacije tehnologije u radu. Ovo preoblikovanje je

⁸¹ Isto

⁸² Prema Christine Susan Bruce: *Information Literacy Research and Practice: An Experiential Perspective*, S. Kurbanoğlu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practise, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 32

⁸³ Annemaree Lloyd: *Building Information Resilient Workers: The Critical Ground of Workplace Information Literacy. What Have We Learnt?* S. Kurbanoğlu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practise, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 219-229

rezultiralo kontekstualizacijom informacijske pismenosti u nove pismenosti (digitalnu, medijsku, komunikacijsku) i ubrzano traži od radnika produktivnost i inovaciju kako bi se mogli natjecati na globalno konkurentnim tržištima. Posljedica ovog preoblikovanja je da je znanje sada u centru zbivanja radnog mjesta i nije dovoljno samo moći operacionalizirati informacijske vještine: locirati, pristupiti i organizirati informaciju. Radnici sada moraju biti u stanju transformirati informacije za stvaranje novih znanja, ili znanje koristiti kao poluge za nove ideje i inovacije.

Kako bi se uspješno nosili sa sve većim zahtjevima intenzivnih informacija, i da bi se mogli transformirati i prilagoditi novim radnim zahtjevima, radnici moraju razviti informacijsku elastičnost. Kroz praksu informacijske pismenosti ljudi razvijaju sposobnost da odgovore na tu neizvjesnost. Sposobnost razvijanja znanja o informacijskom okružju, uz operacionalizaciju informacijskih vještina i aktivnosti kako bi dobili pristup izvorima informacijama, rezultira izgradnjom otpornosti koja podupire sposobnost prilagodbe i transformiranja u vremenima važnih i velikih promjena. Uvode se novi koncepti: ***informacijski rad i informacijska elastičnost (eng. information work and information resilience).***⁸⁴

Istraživanje Državnog sveučilišta New York, otkrilo je da sveučilišta i akademska zajednica moraju više pozornosti voditi o tome što poslodavci govore.⁸⁵ Naime, dok studenti završavaju formalno obrazovanje sa sposobnošću rada na računalima, ono što im nedostaje su kritička informacijska pismenost koja će im omogućiti da misle kreativno i da pronađu rješenja za stvarne probleme. Ovo otkriće potvrđuju i druga istraživanja na temu što poslodavci očekuju od diplomanata. To upućuje na zaključak da je potreban širi uvid u utjecaj informacijske pismenosti na radno mjesto. Zaključci navedenog istraživanja o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu su sljedeći⁸⁶:

Zaključak 1: Informacijska pismenost na radnom mjestu je situacijska praksa. Izgradnja znanja na radnom mjestu i znanje o uspješnosti rada ogleda se u trenutnom procesu suradnje među zaposlenicima kroz razmjenu informacija, posredovanim socijalnim i materijalnim uvjetima u okruženju.

⁸⁴ U nedostatku hrvatske terminologije za navedene pojmove, prijevod istih je autoričin

⁸⁵ Annemaree Lloyd: *Building Information Resilient Workers: The Critical Ground of Workplace Information Literacy. What Have We Learnt?* S. Kurbanoğlu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practise, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 219-229

⁸⁶ Isto

Zaključak 2: Informacijske potrebe su hijerarhijske i ne uvažavaju normativnu i socijalnu dimenziju. Prepoznavanje informacijskih potreba identificirano je kao temeljni preduvjet za informacijsku pismenost. Na radnom mjestu informacijska potreba je često predodređena za zaposlene i stoga je više reaktivna nego proizvod nezavisne refleksije (na primjer, novaci će slijediti upute i savjete iskusnih djelatnika).

Zaključak 3: Obavljanje poslova je kolektivni napor. Na radnim mjestima koja su često vođena tehničkim ili konkretnim znanjem, ne rezonira se pitanje plagijata, jer se znanje smatra kolektivnim posjedovanjem. U kontekstu informacijske pismenosti na radnom mjestu potrebno je istražiti ulogu informacijske pismenosti u timskom radu koji je usmjeren na izgradnju kolektivnog znanja - a znanje o tome "kako nešto funkcionira" širi se preko tima, a ne pojedinca.

Zaključak 4: Količine informacija na radnom mjestu sastavljene su od niza modaliteta, koji su presudne za učenje na radnom mjestu. Važnost iskustvenog, korporativnog i društvenog znanja je istaknuta nizom istraživanja. Svako od tih znanja očituje se kroz informacijske modalitete iz kojih će zaposlenici izvući informacije, kako bi saznali o tome kako posao funkcionira. Razvijanje načina znanja o tome kako su modaliteti smješteni u informacijskom okružju i način na koji će se operacionalizirati pristup tim informacijama, čine dio informacijskog rada koji je potreban u praksi informacijske pismenosti.⁸⁷

Koncept *informacijskog rada* predstavlja način da se konceptualiziraju često skrivene informacijske aktivnosti koje su središnji dio prakse, kao što je to operacionalizacija, kao dio radnikove dnevne rutine. Informacijska pismenost u praksi povezuje ljude s deklarativnom, proceduralnom, lokalnom, društvenom, korporativnom i iskustvenom formom znanja, kroz spoznajni, društveni i korporativni modalitet informacija. Ta se veza javlja kroz informacijski rad.⁸⁸ Lloyd⁸⁹ definira informacijski rad kao strategiju koju koriste članovi, ali i kolektivi, kako bi se osiguralo da se članovi bave važnim informacijama i da posjeduju potrebne informacijske vještine, koje odražavaju način obavljanja poslova u zajednici te da će se informacijski rad operacionalizirati prema znanjima koja se vrednuju po područjima.

Pojam pak *informacijske elastičnosti*, povezan je s prilagodljivosti i učenjem, te sposobnošću da se učenje koristi za transformaciju. Informacijska elastičnost se stoga može opisati kao rezultat informacijske pismenosti. Djelatnici koji razvijaju informacijsku elastičnost imaju sposobnost da se povežu i surađuju s različitim informacijama kako bi

⁸⁷ Isto

⁸⁸ Isto

⁸⁹ Lloyd, A.: *Trapped Between a Rock and Hard Place: What Counts as in the Workplace and How is it Conceptualized*. Library Trends 60(2), 277–296 (2011)

riješili probleme, prilagodili se promjenama ili novim situacijama, da transformiraju prakse na radnom mjestu te smanje moguće izvore sukoba ili stresa, koji se javljaju kada postoji nesigurnost koja vrsta informacija je potrebna ili gdje locirati informaciju u informacijskom krajoliku.

Središnje pitanje je kako osigurati da ljudi razvijaju informacijsku pismenost i vještine koje bi osigurale njihovu spremnost da iskoriste informacijski rad na radnom mjestu. Na temelju istraživanja o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu i istraživači i praktičari priznaju da su radna mjesta složena i u neredu, te da programi informacijske pismenosti koji donose linearne ili sustavne pristupe i usredotočuju se samo na tekst, ne pripremaju ljude za tranziciju na radnom mjestu ili za upravljanje nesigurnošću koja se može dogoditi u prvih nekoliko mjeseci kad se započne sa poslom.

Kritički pristup tranzicije radnog mjesta, dakle, mora postati središte istraživanja i promišljanja. Konkretno, postavlja se pitanje kako treba izgraditi učinkovite programe informacijske pismenosti na radnom mjestu koji će poticati informacijsku elastičnost i snalažljivost radnika koji su u stanju preći tranziciju na poslu, i koji imaju kapacitet i sposobnost nositi se s eksponencijalnim porastom informacija te sve većim zahtjevima za neformalnim učenjem na radnom mjestu.

4.3. RADNICI ZNANJA

Kao što je već prethodno spomenuto, razumijevanje informacijske pismenosti promijenilo se tijekom vremena. Mnogi autori potvrđuju da njegova definicija nije konstantna - svako desetljeće specificira novi opseg informacijske pismenosti. Sheila Webber⁹⁰ navodi da se "informacijska pismenost razlikuje" i ukazuje na "napredak u informacijskoj pismenosti svake godine!", dok SCONUL radne grupe naglašavaju u svojim publikacijama⁹¹ koje izdaju svake godine da "živimo u vrlo različitom informacijskom svijetu". Stoga se očekuje da će biti kreirani stalno novi, ažurirani modeli informacijske pismenosti, uz održavanje njegovih osnovnih principa.

⁹⁰ Webber, S.: *What Does Information Literacy Mean? Some Examples from Different Disciplines*, presentation (2008), <http://www.slideshare.net/sheilawebber/what-does-informationliteracy-mean-some-examples-from-different-disciplines>

⁹¹ Usp. The SCONUL *Seven Pillars of Information Literacy. Core Model For Higher Education*. SCONUL Working Group on Information Literacy (2011), <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf> i The SCONUL *Seven Pillars of Information Literacy. A Research Lens For Higher Education* SCONUL Working Group on Information Literacy (2011), <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/researchlens.pdf>

Da bi se to olakšalo, SCONUL potiče istraživače za izgradnju serije „komplementarnih leća“ ili pogleda - "za različite korisničke populacije kako bi se omogućio specifičan model koji će biti primjenjiv u specifičnim situacijama."⁹² Međutim, *koncept leće* predložen od SCONULa bio bi nepotpun bez "pogleda na radno mjesto" (ili "pogleda na radnike znanja"). U kontekstu društva znanja, znanja o rastućoj ekonomiji, učećoj organizaciji, sustavima upravljanja znanjem, mrežnom društvu i učećoj ekonomiji, postavljaju se sve češće dva pitanja - kako se obrazovati u globalnoj ekonomiji znanja i koje kompetencije su potrebne za tu svrhu?

Što razlikuje **radnike znanja (eng. knowledge workers)**⁹³ od drugih informacijskih korisnika – koje sklonosti, pozadina i iskustvo, cilj, vještine, znanja, načine dijeljenja znanja, osobne kvalitete istraživača oni imaju? Je li termin „*informacijska pismenost*“ dovoljan za radnike znanja ili su termini „*informacijska fluentnost*“ (*eng. information fluency*) ili „*pismenost znanja*“ (*eng. knowledge literacy*)⁹⁴ ispravniji u ovom slučaju?

Broj i važnost radnika znanja narastao je u posljednjih nekoliko desetljeća. U istraživanju koji je provela Mládková, tvrdi se da oni predstavljaju više od polovine svih zaposlenih u razvijenim gospodarstvima⁹⁵ i predstavljaju jednu od najvažnijih zajednica informacijskih korisnika, obično identificiranu kao ona koja obavlja poslove bogate znanjima ili drugim riječima, to su stručnjaci čije se pozicije oslanjaju na njihovoj sposobnosti da pronadu, sintetiziraju, komuniciraju i primjene znanja⁹⁶.

Radnici znanja su vrlo dobro obrazovani (barem u svom području znanja). Oni često posjeduju znanja koja nisu široko i lako dostupna, čak niti njihovim nadređenima. Istraživanje pokazuje da radnici znanja razviju specifičnu vrstu znanja putem kombinacije dugogodišnjeg intenzivnog učenja, dugogodišnje prakse i posebnog talenta.⁹⁷ Većina ispitanika navodi da su rezultati njihova rada neopipljivi, a također većina ispitanika preferira kombinaciju timskog i individualnog rada.

Radnici znanja razumiju širi kontekst njihova znanja bolje od bilo koga drugog. Znanje je neopipljivo - to znači da posao koji obavljaju radnici znanja ostaje skriven, oni koriste svoj mozak više nego svoje ruke pa su i njihovi rezultati nematerijalni, neopipljivog ishoda, kao što su postupci, ideje i usluge. Radnici znanja žele imati veću autonomiju u svom

⁹² Isto

⁹³ U nedostatku hrvatske terminologije za navedene pojmove, prijevod istih je autoričin. Drugi autori, primjerice Špiranec i Banek koriste termin „*umni radnici*“. Autorica smatra je termin „*radnici znanja*“ primjereniji u kontekstu teme rada.

⁹⁴ U nedostatku hrvatske terminologije za navedene pojmove, prijevod istih je autoričin

⁹⁵ Mládková, L.: *Management of Knowledge Workers*. Economics and Management 16, 826–831 (2011)

⁹⁶ OECD *Competences for the Knowledge Economy* (2001), <http://www.oecd.org/innovation/researchandknowledgemanagement/1842070.pdf>

⁹⁷ Mládková, L.: *Management of Knowledge Workers*. Economics and Management 16, 826–831 (2011)

radu. Oni postavljaju svoje vlastite radne standarde i odabiru svoje metode rada, uočavanja i rješavanja problema; oni rade i donose odluke samostalno. Organizacije s intenzivnim znanjem, inteligentne i prilagodljive, stvaraju specifičan kontekst radnog mjesta i potrebni su joj inteligentni radnici s adekvatnim znanjem koji mogu riješiti probleme.⁹⁸

Lee-Kelley i suradnici⁹⁹, otkrili su mnoge značajne odnose u *učecim organizacijama*: osobnu stručnost, zajedničku viziju, timsko učenje, zadovoljstvo poslom i sustavno razmišljanje. Rad povezan sa znanjem zahtijeva razmišljanje - ne samo praćenje, pregledavanje, pretraživanje, odabir, pronalaženje, prepoznavanje, sortiranje i manipuliranje informacijom. Potrebno je biti kreativan, uvijek propitivati, tumačiti, razumijevati situaciju, prilagođavati se promjenama, izvoditi zaključke, davati objašnjenja i određivati prioritete.

Organizacija kao „*ekosustav znanja*“ sastoji se "od složenog seta interakcije između ljudi, procesa, tehnologije i sadržaja"¹⁰⁰. Znanje se u organizaciji pojavljuje preko povezivanja, dijaloga i socijalne interakcije. Dijeljenje znanja i druge društvene aktivnosti kompetencije su neosporno potrebne na radnom mjestu. To uključuje razmjenu resursa, ideja i iskustava unutar mreže suradnika, kao i kroz suradnju s drugim članovima tima.¹⁰¹ Različiti pristupi uključuju čimbenike kao što su pozitivni i negativni stavovi, predrasude, mitovi, standardi i orijentaciju na vrijednosti¹⁰². Ljudi koriste podatke selektivno kako bi se izbjegle neugodnosti, sukob ili za održavanje slike o sebi; te kako bi se poboljšao osobni status ili ugled.

Visoka razina autonomije rada dodijeljena radnicima znanja znači da je za određeni dio vremena radnik znanja sam upravitelj svog dijela posla, a to ima dvojake posljedice: sadržaj menadžerskih funkcija i uloga doživljavaju promjene, dok se paralelno s tim, rađaju nove funkcije i očekivanja uloga. Sve češće, radnici znanja postaju menadžeri informacija. Mnogi radnici znanja koriste informacije menadžerskog upravljačkog alata: upravljanje sadržajem, upravljanje dokumentima, skeniranje okoliša, revizorske informacije te upravljanje informacijskim repozitorijima i tezaurusima. Menadžerske vještine poboljšavaju tipične vještine informacijske pismenosti. Informacijska pismenost i njegovanje informacijski

⁹⁸ Katarzyna Materska: *Is Information Literacy Enough for a Knowledge Worker?*, S. Kurbanoğlu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 24

⁹⁹ Lee-Kelley, L., Blackman, D.A., Hurst, J.P.: *An Exploration of the Relationship Between Learning Organizations and the Retention of Knowledge Workers*. The Learning Organization 14(3), 204–221 (2007)

¹⁰⁰ Success through Knowledge: *A Guide for Small Business*, AS 5037-2005, 2nd edn. Standards Australia, Sydney (2005)

¹⁰¹ Katarzyna Materska: *Is Information Literacy Enough for a Knowledge Worker?*, S. Kurbanoğlu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 25

¹⁰² Isto, str. 27

pismene radne snage također su ključne komponente u bilo kojoj inicijativi *učeće organizacije*. Kako je cilj upravljanja znanjem povećanje korištenja i stvaranja znanja u organizacijama, informacijska pismenost značajno doprinosi upravljanju znanjem. Tehnike upravljanja znanjem angažiraju zaposlenike u identificiranju, kodiranju i integriranju izvora znanja i omogućuju bolju iskorištenost resursa znanja koje postoje u organizacijama.

Bliska konceptu informacijske pismenosti u organizacijama usmjerenim na znanje je i ideja osobnog upravljanja znanjem. Cilj je "pomaganje pojedincima da budu učinkovitiji u osobnim, organizacijskim i društvenim okruženjima".¹⁰³ Sve više i više radnika imaju svoje izvore informacija i znanja, ali obično nemaju sredstva ili podršku da povežu svoje znanje s onima drugih, da bi obavili posao. Podržavajući osobno upravljanje znanjem, osobito interno dijeljenje znanja, može pomoći slobodnijem protoku informacija u organizaciji.

4.4. PISMENOST ZNANJA

Prema autorima **ANZILA**, Australskog standarda, "zahtjevi organizacija fokusiranih na znanju mogu tražiti dodatne vještine, stavove i umne setove kod radnika" koji se nalaze na vrhu bazičnih informacijskih pismenosti i novih tehnoloških pismenosti".¹⁰⁴ Primjerice oni omogućuju vještine poput: pripovijedanja, sudjelovanja u strateškim razgovorima, uključivanja s udjelom, dokumentiranje procesa i mentorstva; stavova, kao što su otvorenost za nove ideje i spremnost za razmjenu znanja; sposobnosti, kao što su asimilacija novih znanja u postojeće okvire znanja i učinkovito sudjelovanje u međufunkcijskim timovima¹⁰⁵.

Ove dodatne vještine, stavovi i sposobnosti određuju se kao „*pismenost znanja*“¹⁰⁶, pojam koji se vrlo malo koristi u akademskoj zajednici. Jan Houghton i Sue Halbwirth koriste ga u svom radu, gdje raspravljaju o potrebi da informacijski stručnjaci razviju dodatne vještine "ako žele nastaviti svoju ulogu kao sredstvo promjene unutar informacijskog okruženja, u trenutku kad su organizacije u procesu prelaska iz upravljanja informacijama u upravljanje znanjem". Jennifer Kirton i Lyn Barham¹⁰⁷, tvrde da informacijska pismenost „nadilazi

¹⁰³ Jarcho, H.: *Personal Knowledge Management* (2013), <http://www.jarcho.com/wp-content/uploads/2013/03/PKM-2013.pdf>

¹⁰⁴ ANZIL, Australian and New Zealand information literacy framework: principles, standards and practice /Ed. Alan Bundy. Adelaide: Australian and New Zealand institute of information literacy, 2004. <http://www.anzill.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf>

¹⁰⁵ Isto

¹⁰⁶ Houghton, J.M., Halbwirth, S.: *Knowledge Management and Information Literacy: A New Partnership in the Workplace? Continuing Professional Education for the Information Society*. In: Proceedings of the Fifth World Conference on Continuing Professional Education for the Library and Information Science Professions, pp. 70–79. Saur, Munich (2002)

¹⁰⁷ Kirton, J., Barham, L.: *Information Literacy in the Workplace*. The Australian Library Journal 54(4), 365–376 (2005)

jednostavno stjecanje vještine korištenja informacijskih alata i pronalaska izvora informacija." To uključuje cjeloživotno učenje i profesionalni razvoj, kao i sposobnost za interakciju u informacijskom društvu". Također to uključuje i traženje i korištenje informacija za samostalno učenje, participiranje u građanskom društvu, ali i društvenu odgovornost.

Razna istraživanja o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu ne samo da ukazuju na potrebu proširenja osnovne definicije, nego i pojačavaju percepciju značajnih zajedničkih točaka između informacijske pismenosti i *učeće organizacije*. Annemaree Lloyd¹⁰⁸ zalaže se za produženje pojma informacijske pismenosti koji treba uključiti fizičke i društvene informacijske aspekte znanja.

Naglasak je na stvaranju novih znanja i inovacija, a ne toliko prijenosa postojećeg korporacijskog znanja. To ne znači da razvoj informacijske pismenosti na radnom mjestu neće bitno utjecati na sposobnost organizacije da uči. Baš suprotno, proizlazi da informacijska pismenost na radnom mjestu postaje važan prostor postojanja sposobnosti učenja. Mjesta stvaranja informacija u kontekstu radnog mjesta postaju šira nego u odgojnim ustanovama.¹⁰⁹

Kada je riječ o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu, fokus je i dalje na profesionalnom razvoju ljudi unutar organizacije, od početnika do stručnjaka, s pojedincima koji razvijaju sposobnost za kolektivni rad. Upravljanje znanjem stavlja fokus organizacije na samu sebe. To znači kapacitet organizacije za učenje koje je u središtu, ali ne ono individualnih članova, koliko god su važne individualne sposobnosti. Stručna tijela poput Australske knjižnice i drugih informacijskih zajednica, promoviraju informacijsku pismenost kao ključ za očuvanje "cjeloživotnog učenja, osobnog ispunjenja, poboljšanja donošenja odluka, razvoja znanja, inovaciju, maštu, kreativnost i kulturni kontinuitet u demokratskom, progresivnom, tehnološki sofisticiranom i kulturno raznolikom društvu".¹¹⁰

Učeća organizacija, u kojem znanje uključuje i njegove eksplicitne forme (informacije), kao i ono prešutno, ugrađeno, proceduralno i anegdotsko znanje, predstavlja životnu energiju korporativnog organizma koji treba brzo reagirati na vanjski okoliš, promjenjiva tržišta, tržišno natjecanje, vladine uredbe ili globalizaciju. Upravljanje znanjem je usmjereno na organizacije koje se doživljavaju kao *učeće organizacije*, a time i na osiguranje da su informacije lako dostupne iz obnovljivih izvora, te da individualni kapaciteti i postupci razmjene znanja omogućuju potrebne razine organizacijskog učenja.

¹⁰⁸ Lloyd, A.: *Information Literacy: Different Contexts, Different Concepts, Different Truths?* Journal of Librarianship and Information Science 37(2), 82–88 (2005)

¹⁰⁹ Mládková, L.: *Management of Knowledge Workers*. Economics and Management 16, 826–831 (2011)

¹¹⁰ Ferguson, S.: *Information Literacy and its Relationship to Knowledge Management*. Journal of Information Literacy 3(2), 6–24 (2009)

"U okruženju zasnovanom na znanju, koncept informacijske pismenosti miče se prema konceptu pismenosti znanja"¹¹¹. U području upravljanja znanjem uočava se sve više zagovornika pismenosti znanja¹¹². Sheridan¹¹³ predlaže inspirativan pojam takozvanih "*inferencijalnih operatera*", koji predstavljaju razne kognitivne procese pri čemu jedan razvija razumijevanje prema bilo kojem pitanju ili bilo kojem problemu.

Pismenost znanja uključuje vještine koje nadilaze osnovnu pismenost, informatičku i informacijsku pismenost, dok uključuju primjerice aktivnosti kao što su pričanje priča, dokumentacije procesa i mentorstva. Stavovi vezani uz *pismenost znanja* uključuju otvorenost za nove ideje i spremnost za razmjenu znanja, dok sposobnosti podrazumijevaju asimilirati nova znanja u postojećim okvirima znanja¹¹⁴. Pojam „*pismenost znanja*“, sa svojim širokim skupom stavova i sposobnosti, nalazi se na velikoj udaljenosti od tradicionalnog razumijevanja informacijske pismenosti, a razlike između ta dva pojma jednako su važne kao i njihove sličnosti koje dijele.

Informacijska pismenost radnika znanja predstavlja mješavinu informacijske pismenosti na radnom mjestu, upravljanja informacijama i upravljanja znanjem. Svakako je potreban pomak u tumačenjima informacijske pismenosti, iz perspektive orijentirane samo na tekst, prema socio-kulturnoj perspektivi. U okruženju knjižnica i informacijskih znanosti postoje problemi povezani s pokušajem da se proširi izraz informacijske pismenosti koji bi uključivao razumijevanje društvenog elementa informacije u organizaciji, pa termin "*pismenost znanja*" postaje prikladniji. Ovaj pojam usredotočen je ne samo na osobni razvoj, nego i na razvoj organizacije fokusirane na znanje. Nema sumnje da je informacijsko ponašanje radnika znanja kao lidera učećih organizacija, razvijenog kritičkog mišljenja, te inovatora, predmet koji akcelerira ubrzane promjene.

U svijetu globalnih i mobilnih mreža u izobilju tehnoloških rješenja, vrlo je važno da se izbjegne utapanje u informacijama dok se u isto vrijeme umire od nedostatka znanja. Zbog toga je potrebno u organizacije uključiti i termin informacijske kulture, o čemu će se govoriti u nastavku.

¹¹¹ Materska, K.: *Librarians in the Knowledge Age*. New Library World 105(3), 142–148 (2004)

¹¹² Vidi: Ferguson, S.: *Information Literacy and its Relationship to Knowledge Management*. Journal of Information Literacy 3(2), 6–24 (2009)

¹¹³ Sheridan, W.: *How to Think Like a Knowledge Worker* (2008), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan/unpan031277.pdf>

¹¹⁴ Success through Knowledge: *A Guide for Small Business*, AS 5037-2005, 2nd edn. Standards Australia, Sydney (2005)

4.5. INFORMACIJSKA KULTURA

Aleksandrijski proglas koji je usvojila IFLA kao i UNESCO, u studenom 2005. godine definira informacijsku pismenosti kao sredstvo za osnaživanje ljudi u svim područjima života, da traže, procjenjuju, koriste i stvaraju informacije učinkovito kako bi postigli svoje osobne, društvene, profesionalne i obrazovne ciljeve. Pozivajući se na pristup osnaživanja, i prelijevanja iz akademske sfere, moć informacija predstavljena je kao pomoć za socijalnu integraciju pojedinaca, omogućujući im pristup znanju što im je potrebno kako bi poboljšali svoje svakodnevne živote i dostigli svoj puni potencijal.¹¹⁵

U konceptu osnaživanja, što je u početku bio ekonomski koncept, fokus je na ideji moći. Julian Rappaport¹¹⁶ to je definirao kao dinamičan proces prisvajanja ili ponovno prisvajanje vlasti u svakodnevnom životu, mehanizam kojim ljudi, organizacije i zajednice dobivaju vještinu nad svojim poslovima i više vještina nad svojim životima. Naglasak se stavlja na proces emancipacije, osposobljavanja, koji su uključeni u osnaživanje: u teoriji, to dovodi do većeg osjećaja vlasništva nad situacijama. Snaga, shvaćena kao "prilika za stvaranje novih mogućnosti" je strateška; uključuje i raspodjelu sredstava (imovine), mogućnost korištenja tih resursa (vještine), plan organizacije tih sredstava (vještine, alati, instrumenti) i minimalan broj informacija (znanja)¹¹⁷. Na individualnoj razini, to je način na koji osoba povećava svoje sposobnosti, razvija svoju sposobnost inicijative i kontrole, čime promiče samopoštovanje i samopouzdanje.

Povezano s informacijskim i medijskim obrazovanjem, osnaživanje predstavlja korak dalje od vještina starih knjižnica, korisnicima pruža znanja i prenosive vještine koje mogu koristiti za sve vrste informacija omogućavajući im da se nose s informacijskom dobi¹¹⁸. Promatran kao proces inicijacije, akulturacije, u skladu s društveno-kulturnim definicijama informacijske kulture¹¹⁹, osnaživanje je izgrađeno u interakciji s vanjskim te u povratku na samog sebe u kretanju samo-organizacije koja pokazuje preplitanje individualnog i

¹¹⁵ The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning. Alexandria, IFLA (2005)

¹¹⁶ Rappaport, J.: *Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology*. American Journal of Community Psychology 15, 121–148 (1987)

¹¹⁷ Boudon, R., Bourricaud, F.: *Dictionnaire Critique de la Sociologie*. PUF, Paris (1994)

¹¹⁸ Hewer, S.: *What is Empowerment?* School Library Bulletin 5, Department of Education Library and Information Centre, Tasmania (1999)

¹¹⁹ Prema: Technological Research Team in education (ERTé) "*Culture informationnelle et curriculum documentaire*" (Annette Béguin dir., Lille 3 (France), 2010), pod *informacijskom kulturom*, terminom koji se koristi u informacijskoj pismenosti, podrazumijeva se set zajedničkih vještina i znanja, društveni obrasci ponašanja, norme i vrijednosti, koje su uključene u definiranje važnosti informacija, čime se osigurava mudro i etičko korištenje informacija. Informacijska kultura je istovremeno i temelj zajedničkog naslijeđa i obrazovni projekt koji uzima informacije i medije kao predmet proučavanja kao odgovor na potrebe pojedinca i potrebe zajednice. Dakle, informacijska kultura smatra se, sa antropološke točke gledišta, kao saznanje o iskustvu u korijenjenom u društvenim praksama.

društvenog¹²⁰. U praksi, međutim, jačanje osnaživanja kroz dobit i organizacija resursa, ne jamči da pojedinac zna spontano kako koristiti tu moć. Sama akcija nije dovoljna, potrebno je da pojedinci budu „*autori*” svojih akcija na osnovu slobodnog i kritičkog sudjelovanja kroz osnažujuće situacije.¹²¹ U tom smislu, pristup je specifičan: pojmovi i forme koje se mogu poduzeti ovise o kontekstu i o ljudima.

Istovremeno, pod pokrićem potvrđivanja identiteta, naglašava se rizik od određene vizije promjena, svedenu na određena pravila i standarde, te tako projekt osnaživanja postaje standard sam za sebe. Pojedinac preuzima odgovornost za svoju sudbinu ili svoje učenje, ali postavljaajući sebe ispred svojih odgovornosti u situacijama koje su pod pritiskom ili situacijama izvanrednog stanja. Na taj način, čak i ako usklađivanje i obrazovanje potiču uvjete nastanka tih pojava, osnaživanje je uglavnom stvar iskustva. A to zahtijeva svijest o povezanosti individualnog iskustva i uvjeta okoliša, koji povratno pruža bitnu iskustvenu osnovu za praksu i povećanje samoosnaživanja.

Dok se novi mediji potvrđuju kao prostori interakcije, komunikacijski odnosi i uloge aktera se mijenjaju, bujaju od lokalnog konteksta, povećavaju "sposobnost da se djeluje", preko arhiviranja, označavanja, prisvajanja i kruženja medijskih sadržaja, dajući veću kontrolu nad tim sadržajima¹²²; stvaraju logiku i protok informacija planetarnog razmjera, komunikaciju od mase do mase¹²³; pojavu novih hijerarhija, novu retoriku u narativnom modu¹²⁴; mrežni pristup, uz dijeljenje znanja temeljenom na poveznici i načinu povezivanja.

Kad se participativna kultura fokusira na informacije i znanja, kultura koja doprinosi predstavlja korak naprijed u društveni angažman, uključuje se iznad samog izraza i razmjene informacija, i uključuje sudjelovanje u zajednici i aktivan udio u kulturi koja je proizvedena¹²⁵. "Znanje se ne nalazi u tekstovima kao takvima - ili u glavama pojedinaca. Naprotiv, to uključuje suradnju izgradnje situacijskih značenja, i zauzima mjesto u mreži aktera i njihovih artefakata."¹²⁶

¹²⁰ Maury, Y.: *Information, Pouvoir d'agir, Compétences, Capacités: Autour des Mots Autonomisation et Empowerment*. Médiadoc 7, 11–14 (2011)

¹²¹ Freire, P.: *Pédagogie de l'autonomie: Savoirs Nécessaires à la Pratique Educative*. Traduit et Commenté par Jean-Claude Régnier. Eres, Ramonville Saint-Agne (2006)

¹²² Vidi u : Jenkins, H., et al.: *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. MIT Press, Cambridge (2009) i Jenkins, H.: *Convergence Culture*. Where Old and New Media Collide. New York University Press, New York (2008)

¹²³ Proulx, S.: *Qu'est-ce que le Web 2.0? Comment on Fait la Différence Avec le Web 1.0?* Entretien Avec Corinne Fréchette-Lessard, a-Brest (2006)

¹²⁴ Peraya, D., Peltier, C.: *Mésusages Informationnels et Plagiat: Réflexions Autour de Quelques Effets Secondaires du Web 2.0*. Cahiers de la Documentation 2, 56–65 (2011)

¹²⁵ Vidi u : Jenkins, H., et al.: *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. MIT Press, Cambridge (2009) i Jenkins, H.: *Convergence Culture*. Where Old and New Media Collide. New York University Press, New York (2008)

¹²⁶ Tuominen, K., Savolainen, R., Talja, S.: *Information Literacy as a Sociotechnical Practice*.

Novi mediji vide se kao katalizatori promjena. Stoga, kad je riječ o tomu da su novi mediji i participativna kultura prilika za stvaranje novih mogućnosti, akteri bi trebali biti svjesni svoje moći djelovanja na svoje okružje i okolnosti. Svjetonazori tih medija su nositelji sustava vrijednosti koji donose komunikacijske sustave, u suprotnosti od ideje o neutralnosti tehnologije, transparentnosti alata ili neposrednosti informacija.¹²⁷

Ovako predstavljena, **informacijska kultura** (*eng. Information culture*) je puno više od informacijske pismenosti u svom tradicionalnom i funkcionalnom značenju, ona predstavlja uvod u informacijsko-dokumentacijski svijet. Oblikovana od kulture i konteksta, ugrađena u praksu, informacijska kultura se razvija u artikulaciji između "prostora znanja" i "prostora postojanja u svijetu"¹²⁸. Informacijska kultura tako postaje značajan preduvjet za poticanje ravnopravnog pristupa informacijama i znanju, te promicanje slobodne i nezavisne uporabe medija i tehnologija. Porast snaga sudioničke kulture kao dijela informacijske kulture, predstavlja oznaku razvoja, od individualnog izraza do sudjelovanja u životu zajednice¹²⁹. Izazov postaje pružiti alate za razmišljanje u sveobuhvatnom načinu kako bi situacije dobile značenje te izgraditi zajednički jezik koji će njegovati uzajamno razumijevanje i olakšavanje transfera i prisvajanje moći u svakodnevnom životu. Dva elementa bitna za taj izazov su: prilagođavanje integrativnom pristupu modelu C. Bruce, kao osnove za cjeloživotno učenje, artikulirajući proces izgradnje i prijenosa znanja¹³⁰; i opredjeljenje za ekološke perspektive, s naglaskom na okružje i na socijalne i kulturne dimenzije, uvažavajući informacijsku kulturu kao inicijacijski proces, izgrađen kroz dijalog i interakciju.

Novi informacijski ekosustav poziva na novu konceptualizaciju informacijske kulture koja je u skladu s novim potrebama i očekivanjima, a društvene prakse neprestano propituju postojeće postavke - u cilju širenja znanja, a ne radi zamjene starih znanja novima. Dinamika je integrativna: društvena dimenzija weba djeluje kao katalizator, obnavljajući ili

Library Quarterly 75(3), 329–345 (2005)

¹²⁷ Maury, Y.: *Information Culture as a Socio-cultural Practice (Re)defining the Concept in the Context of Digital Convergence*. In: Sosinska-Kalata, B. (dir.) *The 2nd Scientific Conference on Information Science in an Age of Change*, April 15-16. Institute of Information and Book Studies, 9 p. University of Warsaw, Warsaw (2013)

¹²⁸ Baltz, C.: *Cyber, Informationnelle, Numérique...à Nouvelles Economies, Nouvelles Cultures*. Les e-Dossiers de l'audiovisuel, pp. 49–64 (Novembre 2012)

¹²⁹ Vidi u : Jenkins, H., et al.: *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. MIT Press, Cambridge (2009) i Jenkins, H.: *Convergence Culture*. Where Old and New Media Collide. New York University Press, New York (2008)

¹³⁰ Bruce, C.S.: *Information Literacy as a Catalyst for Educational Change*. A Background Paper. In: Danaher, P.A. (ed.) *Lifelong Learning: Whose Responsibility and What is Your Contribution?* The 3rd International Lifelong Learning Conference, Yeppoon, Queensland, June 13-16 (2004)

reaktivirajući stare probleme i pitanja¹³¹, ciljajući da osnaživanje ne postoji u zamrznutom informativnom znanju, nego opisujući to znanje u povijesnom kontekstu koje mu daje smisao i dubinu te omogućava bolje razumijevanje njegovog dosega.¹³² Informacijska kultura tako postaje prevladavajuća kultura društva i poticaj za daljnje istraživanje tog fenomena.

U kontekstu svega navedenog može se prepoznati važnost koju za informacijsku pismenost na radnom mjestu ima multimodalnost pristupa informacijskoj pismenosti, najviše prepoznatu kroz termine „*pismenost znanja*“ i „*informacijska kultura*“. Slijedom navedenog, digitalni kontekst pismenosti ili multipismenost pokušava obuhvatiti cjelokupnu dinamiku pojma, i sve navedeno staviti pod krovni termin „*informacijska pismenost*“. Takva pismenost budućnost je pismenosti na radnom mjestu, jer omogućuje ostvarivanje kompleksne prirode radnog mjesta koju će morati ispunjavati djelatnici na svakom specifičnom radnom mjestu.

¹³¹ Maury, Y.: *De la Culture de l'information à la Culture Informationnelle: Au-delà du « Penser, Classer, Catégoriser »*. In: Nouveaux Espaces et Dispositifs en Question, Nouveaux Horizons en Formation et en Recherche: Objets de Recherche et Pratiques « en éclosérie ». 1er Colloque IDEKI, Université de Lorraine, Maxéville, Septembre 21-22, pp. 114–137 (2012)

¹³² Yolande Maury : *Empowering through Information Culture: Participatory Culture, a Stepping Stone? A Theoretical Reflection* , S. Kurbanoglu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practise, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013, str. 236

5. DIGITALNI KONTEKST PISMENOSTI ILI MULTIPISMENOST

Pojam multipismenosti razvio se izvan knjižnica i informacijske znanosti. Njegovi su korijeni u pedagogiji. Kad govori o multipismenosti Saračević daje definiciju prema Blattner i Fiori¹³³:

*Pojam multipismenosti odnosi se na dva važna aspekta upotrebe jezika u današnje vrijeme. Prvi je varijabilnost značenja koje on ima u različitim kulturnim i društvenim kontekstima. Te razlike postaju još važnije u našem komunikacijskom okružju. To znači da se za podučavanje pismenosti više nije dovoljno usredotočiti samo na pravila standardnih formi nacionalnog jezika. Dapače, posao komunikacije i reprezentacije značenja danas zahtijeva da učenici budu sposobni shvatiti razlike u obrascima značenja između različitih konteksta. Značenje se proizvodi na načine koji su sve više multimodalni – kod kojih se pisani jezični modusi značenja sučeljavaju s oralnim, vizualnim, zvučnim, gestualnim, taktilnim i spacijalnim obrascima značenja. To znači da moramo proširiti opseg pedagogije po pitanju pismenosti tako da on u učionicu uvede multimodalne reprezentacije, a osobito one koje su tipične za nove, digitalne medije. To podučavanje pismenosti čini sve zahtjevnijim, zbog njegove povezanosti s današnjim komunikacijskim miljeom.*¹³⁴

Iako je multipismenost nastala u pedagogiji, ona se širi na sve druge aspekte znanosti pa tako zapravo stvara kompleksnu sliku u trokutu „*informacijska pismenost – pojedinac – znanje*“. Sva pismenost koja je potrebna pojedincu u *učećoj organizaciji* pretvara se iz informacijske pismenosti kroz medijsku pismenost u multipismenost, koja sadrži sve ove elemente. U današnjem turbulentnom okružju jedino multipismenost, čija je krovna pismenost ipak informacijska, može odgovoriti na kompleksne probleme društva i zajednice. Sve ono što nas okružuje je informacija koja je dostigla visoko kompleksan stupanj i stvara novu stvarnost, onu koja nam je sada potrebna, u ovim novim neprestano promjenjivim vremenima i okružjima koji stvaraju mogućnosti za nove stvarnosti.

Slijedom toga, u nastavku rada navesti će se nekoliko istraživanja informacijske pismenosti odnosno studija, kao osnova za daljnje istraživanje informacijske pismenosti, ali ponajprije informacijske pismenosti na radnom mjestu, a u kontekstu suvremenog opismenjavanja radnika potrebnog u tehnološki naprednom svijetu.

¹³³ Saračević T.: *Kontemplacije: O pismenosti općenito i multipismenosti ponaosob*, Knjižničar/ka, Časopis knjižničarskog društva Rijeka, god.6, br. 6, 2015.

¹³⁴ Blattner, G. and Fiori M. *Virtual social network communities: an investigation of language learners' development of sociopragmatic awareness and multiliteracy skills*. CALICO Journal, 29(1), 24-43.2011. Retrieved from <https://journals.equinoxpub.com/index.php/CALICO/article/view/22965/18971>

6. ISTRAŽIVANJA INFORMACIJSKE PISMENOSTI

U prošlom je desetljeću proveden veliki broj studija povezanih sa istraživanjem informacijskog ponašanja mladih u digitalnom okruženju. Načelnu kvalifikaciju istraživanja ponudila je Limberg¹³⁵, koja uočava da od 1990-ih godina raste broj istraživanja koja proučavaju traženje informacija u digitalnom okruženju za potrebe učenja i obrazovanja. Rezultati tih istraživanja općenito ukazuju na iznimno samopouzdanje studenata u korištenju tehnologija. Istovremeno se pokazuje da su studenti uspješniji u pronalaženju informacija za osobne potrebe nego u obrazovne svrhe.

U nastavku rada dat će se pregled radova nekih najvažnijih istraživanja o informacijskoj pismenosti u kontekstu radnog mjesta. Istraživanja su podijeljena na one čiji rezultati govore o potrebnim kompetencijama mladih ljudi i studenata, odnosno kako oni pretražuju i koriste informacije, dok drugi dio istraživanja ide u pravcu načina kako se informacije koriste na radnom mjestu te koje su kompetencije potrebne za informacijsku pismenost na radnom mjestu.

6.1. INFORMACIJSKO PONAŠANJE MLADIH

Istraživačka skupina CIBER (engl. *Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research*) s University College London (eng. *UCL*) u okviru programa *The researcher of the future* 2008. godine provela je studiju o informacijskom ponašanju mladih.¹³⁶ Rezultate studije moguće je sažeti u nekoliko glavnih točaka:

1. informacijska pismenost mladih se nije usavršavala istovremeno s većom dostupnošću i upoznatošću s informacijskom tehnologijom,
2. brzina pretraživanja interneta ujedno znači posvećivanje malo vremena vrednovanju informacija; ispitanici vrlo brzo mijenjaju digitalna sučelja i nigdje se ne zadržavaju predugo niti ulaze dublje u sadržaj,
3. moguće je govoriti o informacijskom promiskuitetu budući da se ispitanici rijetko vraćaju istim stranicama,
4. mladi ne razumiju svoje informacijske potrebe te teško postavljaju učinkovite strategije pretraživanja; skloni su iskazivanju potrebe prirodnim jezikom,

¹³⁵ Limberg, L. Alexandersson, M. (2010). *Learning and Information Seeking* 3252-3263. U: M. Bates & M. N. Maack. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3rd Edition. New York: Taylor and Francis Group.

¹³⁶ Rowlands, I. et al. (2008). *The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future*, *Aslib Proceedings*, 60, 4, 290 – 310.

5. sveprisutnost web tražilica, kao glavnih pomagala u procesu istraživanja, rezultira daljnjim poteškoćama: ispitanici nemaju preciznu predodžbu o tome što je uopće Internet, rijetko uviđaju da se radi o umreženim izvorima za koje su odgovorne različite ustanove, organizacije i pojedinci, rijetko se okreću knjižnicama i knjižničnim izvorima.

Potaknut interesom javnosti za prvu studiju istraživačke skupine CIBER, BBC je 2011. godine proveo eksperiment u kojem su korisnici provodili web pretraživanja i ispunjavali testove.¹³⁷ Cilj eksperimenta bio je karakterizirati i vrednovati obrasce pretraživanja informacija utvrđivanjem postupaka ispitanika te kategoriziranje rezultata prema demografskim obilježjima. Eksperiment je iznjedrio nekoliko zapažanja:

- u obrascima informacijskog ponašanja ispitanika *Google generacije* uočena je sklonost žurnom obavljanju zadatka, ispitanici uglavnom koriste prvih nekoliko izvora na popisu Googleovih rezultata
- ispitanici nisu voljni dublje ponavljati pretraživanja i ispravljati rezultate s kojima nisu potpuno zadovoljni i u čiju kvalitetu i primjerenost sumnjaju
- ispitanici ne vrednuju informacije

Analizirana istraživanja pokazala su nekoliko podudarnih rezultata koje je moguće sažeti u nekoliko točaka gdje ispitanici pokazuju iznimnu sklonost korištenja Weba u obrazovne svrhe, a u rješavanje istraživačkog problema kreću od Googla, gdje primjenjuju: *horizontalni pristup*: brzo mijenjaju posjećene internetske stranice i ne ulaze dublje u sam sadržaj stranica; *kvantitativni pristup*: proces pretraživanja doživljavaju kao prikupljanje što veće količine informacija bez kritičkog iščitavanja ili tumačenja teksta; *sklonost preslikavanju* (engl. *cut and paste*): traže doslovne formulacije iz istraživačkih pitanja i ne procjenjuju izvore prema smislu ili sadržajnoj relevantnosti; imaju *problem u postavljanju strategije pretraživanja* i ne posjeduju vještine pretvaranja svojih istraživačkih potreba u informacijski upit; te primjenjuju samo kriterije koji ne zahtijevaju dodatne aktivnosti i provjere. Sve je navedene kritičke dijelove informacijskog ponašanja, koji se izravno odražavaju i na kvalitetu procesa učenja, moguće izravno usporediti i povezati s kompetencijama koje se stječu postupcima informacijske pismenosti.

S obzirom na rezultate istraživanja, informacijsko opismenjivanje bi se ponajprije trebalo usmjeriti na izgradnju i njegovanje vještina višeg reda poput kritičke evaluacije, tumačenja i sinteze informacija koje bi krajnjim korisnicima pomogle prevladati problem

¹³⁷ Nicholas, D. et al. (2011) *Google Generation II: web behaviour experiments with the BBC*, *Aslib Proceedings*, 63, 1, 28 – 45.

plošnih informacijskih prostora te im omogućiti konceptualni uvid u hibridne informacijske prostore u kojima uče i istražuju.¹³⁸

Učenje je, u kontekstu kompetencija informacijske pismenosti na radnom mjestu nužno. Da bi pojedinac participirao u organizaciji sa svojim profesionalnim sposobnostima i znanjem, on mora željeti stalno učiti. I to na svim razinama, horizontalnim, vertikalnim, ali i u međuljudskim odnosima. Kritički obrasci razmišljanja, kreativnost i dubinske analize, potrebne za informacijsku pismenost, još više dolaze do izražaja u radnom okružju. Zbog toga, ova istraživanja pokazuju da postoji raskorak između onoga što mladi ljudi donose sa sobom u organizaciju, i onog što se od njih očekuje. Kako prebroditi taj jaz, koje strategije su potrebne za navedeno i jesu li uspješne ovisiti će o samoj organizaciji i njenim specifičnostima.

U nastavku rada, prikazat će se rezultati dobiveni analizom istraživanja informacijske pismenosti na radnom mjestu iz velika broja literature. No, za važnost teme rada, potrebno je uzeti u obzir ICILS istraživanje 2013., koje je stvorilo određeni okvir za daljnja istraživanja na temu informacijske pismenosti, kako u međunarodnom okružju, tako i u Hrvatskoj, a posebice za istraživanja informacijske pismenosti na radnome mjestu.

6.2. ICILS ISTRAŽIVANJE 2013.

Pokazatelji dobiveni istraživanjem ICILS 2013¹³⁹ pružaju opis i razinu razvijenosti kompetencija računalne i informacijske pismenosti kroz međunarodno dogovoren konceptualni okvir koji obrazovni zakonodavci i istraživači mogu koristiti u nacionalnom planiranju računalnog i informacijskog obrazovanja i evaluaciji postojećih programa. Ciklusi ovog istraživanja omogućit će i praćenje promjena u računalnoj i informacijskoj pismenosti uzrokovanih razvojem politika i praksi tijekom vremena.

Iako obrazovni kurikuli u mnogim državama obuhvaćaju računalnu i informacijsku pismenost, u većini slučajeva ne postoje jasna pravila za vrednovanje ishoda učenja u ovom

¹³⁸ Prema Lasić – Lazić J., Špiranec S., Banek Zorica M.: *Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima- pronađeni u informacijskom opismenjavanju*, Medijska istraživanja (god. 18, br. 1) 2012. (125-142), Zagreb, siječanj 2012.

¹³⁹ *The International Computer and Information Literacy Study (ICILS)*, *Međunarodno istraživanje računalne i informacijske pismenosti* koje provodi Međunarodno udruženje za vrednovanje obrazovnih postignuća (IEA - International Association for the Evaluation of Educational Achievement) prvo je međunarodno obrazovno istraživanje koje ispituje računalnu i informacijsku pismenost učenika, odnosno pripremljenost učenika za život u digitalnom dobu. Zemlje sudionice su: Australija, Buenos Aires (Argentina), Čile, Češka, Danska, Hong Kong (Kina), Hrvatska, Republika Koreja, Litva, Nizozemska, Newfoundland i Labrador (Kanada), Norveška (9. razred), Njemačka, Ontario (Kanada), Poljska, Ruska Federacija, Slovačka, Slovenija, Švicarska, Tajland i Turska. U RH u ciklusu ICILS 2013 ukupno je uzorkovano 3533 učenika i 2736 učitelja iz 180 osnovnih škola, a visoka stopa odaziva (82,4%) omogućila je testiranje i anketiranje ukupno 2913 učenika iz 179 osnovnih škola.

području. Stoga ovo istraživanje može poslužiti i kao polazište za razvoj nacionalnog vrednovanja računalne i informacijske pismenosti učenika kroz niz obrazovnih predmeta i sadržaja unutar kojih se razvija.¹⁴⁰

ICILS rezultati također pokazuju da se znanja, vještine i razumijevanja koja čine računalnu i informacijsku pismenost mogu i trebaju poučavati. Ovakav zaključak u određenoj mjeri postavlja pitanje perspektive mladih ljudi koji su samostalno razvili kapacitete za korištenje digitalnih tehnologija. Konstrukt računalne i informacijske pismenosti kombinira informacijsku pismenost, kritičko mišljenje te tehničke i komunikacijske vještine koje se primjenjuju u širokom spektru konteksta i za različite svrhe.

Promjenjive i sve sofisticiranije tehnologije (poput društvenih medija i mobilnih tehnologija) povećavaju komunikacijske mogućnosti mladih te im omogućuju da u realnom vremenu objave informacije publici širom svijeta. Ova mogućnost obvezuje korisnike na to da promisle o tome što je etički opravdano te da ustanove kako povećati komunikacijsku učinkovitost informacijskih proizvoda. Znanja, vještine i razumijevanja u podlozi receptivnih i produktivnih aspekata računalne i informacijske pismenosti mogu se i trebaju poučavati i učiti kroz sveobuhvatne obrazovne programe. Neovisno o prirodno razvijanim kompetencijama mladih u ovom području, teško je očekivati da će mladi razviti računalnu i informacijsku pismenost bez sveobuhvatnih obrazovnih programa.¹⁴¹

Rezultati ovog istraživanja također ukazuju na potrebu da se u školama, osim povećanja odgovarajuće razine IKT¹⁴² resursa, pažnju treba usmjeriti i na razvijanje IKT stručnosti učitelja, kao i razvoju radnih okruženja u kojima vladaju suradnički odnosi unutar kojih se sustavno provode planovi usmjereni na korištenje IKT-a i poučavanje o računalnoj i informacijskoj pismenosti. Rezultati pokazuju razlike u stavovima starijih i mladih učitelja o korištenju IKT-a u nastavi te u razinama samoučinkovitosti. Stariji učitelji većinom imaju manje pozitivne stavove o korištenju IKT-a u nastavi u odnosu na mlađe učitelje, a ujedno imaju i manje samopouzdanja prilikom korištenja IKT-a u nastavi. Stoga bi svi učitelji imali velike koristi od programa usmjerenih na razvoj njihovih vještina i samopouzdanja koje im je potrebno za učinkovito korištenje IKT-a.¹⁴³ ICILS podatci pokazali su da se trenutno računala

¹⁴⁰ Rezultati IEA-ovog istraživanja ICILS 2013 provedenog u Republici Hrvatskoj, Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja, 2013. http://dokumenti.ncvvo.hr/ICILS/2014-11-20/priopcenje_za_medije.pdf (15.03.2016.)

¹⁴¹ Isto

¹⁴² IKT - zajednički naziv za informacijsko-komunikacijske tehnologije = za novonastalu spregu mikroelektronike, računalne tehnologije i telekomunikacija počeo se s vremenom upotrebljavati naziv *informacijska tehnologija* (akr. IT), a u najnovije doba i naziv informacijska i komunikacijska tehnologija (engl. *Information and Communications Technology, ICT*) ili na hrvatskom jeziku IKT, prema <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27406> (10.06.2016.)

¹⁴³ Rezultati IEA-ovog istraživanja ICILS 2013 provedenog u Republici Hrvatskoj, Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja, 2013. http://dokumenti.ncvvo.hr/ICILS/2014-11-20/priopcenje_za_medije.pdf (15.03.2016.)

najčešće koriste za pristupanje digitalnim obrazovnim resursima, a ne kao dinamički i interaktivni pedagoški alati. Stoga bi stručno usavršavanje učitelja trebalo usmjeriti u tom pravcu.¹⁴⁴

Naredni ciklus ICILS istraživanja trebao bi pratiti trendove u razinama računalne i informacijske pismenosti te trendove inovacija u softverima, hardveru i tehnologijama prijenosa informacija, a velika je vjerojatnost da će se budući ciklusi provoditi putem interneta, na tablet uređajima te da će uključivati elemente suvremenih i relevantnih softverskih okruženja poput multimedije i igrice. Pritom je u budućim istraživanjima ključno održati povezanost s temeljnim elementima ovog područja te istovremeno prilagoditi istraživanje novim kontekstima unutar kojih učenici demonstriraju svoja računalna i informacijska znanja i vještine. Najvažnije od svega je konstruktivno iskoristiti dobivene pokazatelje i svakako se uključiti u idući ciklus ICILS istraživanja.¹⁴⁵

Naravno, osim što je potrebno vrednovati dobivene rezultate, potrebno ih je i iskoristiti u praksi koja će poslužiti za daljnja istraživanja i poboljšanja iste. U tom smjeru trebalo bi razvijati kurikule koji će ići u pravcu razvoja informacijske pismenosti, te uključiti i istraživanja na specifičnim radnim mjestima, koja će omogućiti bolje razumijevanje prakse. No, prije svega, potrebno je analizirati istraživanja informacijske pismenosti na radnom mjestu, u svjetskim okvirima, koje mogu poslužiti kao inicijativa za domaću praksu. Navedeno se istražuje u nastavku rada.

6.3. ANALIZA ISTRAŽIVANJA INFORMACIJSKE PISMENOSTI NA RADNOM MJESTU

Kada se promatra informacijska pismenost na radnom mjestu, primjereno je uzeti u obzir trenutno proučavanje pojma informacijske pismenosti, koja se uglavnom smješta u kontekst visokoškolskih obrazovnih institucija. Zbog toga je i nastalo pitanje u literaturi, kako se informacijska pismenost može povezati s radnim okruženjem, te koja je razina zapošljivosti studenata koji započinju svoj radni vijek.

Usprkos suprotnim tvrdnjama, pojam „*informacijske pismenosti na radnom mjestu*“ odnosno kako učinkovito koristiti relevantne informacije na radnom mjestu - nije nov. Međutim, važno je navedeni pojam razlikovati od pojma „*pismenosti radnog mjesta*“, koncepta kojem se posvećuje mnogo pozornosti tijekom 1990-ih, a odnosi se na širu

¹⁴⁴ Isto

¹⁴⁵ Isto

pismenost, kao što je primjerice razina čitanja i učenja na radnom mjestu¹⁴⁶ te pojam treba također razlikovati od porasta korištenja informacijskih tehnologija u tom razdoblju.¹⁴⁷

Potaknute problemom preopterećenja informacijama, kao što su primjerice velike količine e-pošte na radnom mjestu,¹⁴⁸ rasprave o informacijskoj pismenosti počele su uključivati i koncept radnog mjesta. Općim pomakom od "učenja u knjižnici" do „informacijske pismenosti“, akademska je zajednica počela razmatrati rezultate zapošljavanja¹⁴⁹. Cheuk¹⁵⁰ je istraživala revizore i inženjere koristeći Kuhlthau model pretraživanja informacija¹⁵¹. Ovaj model, gdje je u centru korisnik, često je korišten teorijski pristup u istraživanju¹⁵², a korišten je i u istraživanju Gasteen and O'Sullivan koji istražuju informacijsku pismenost u odvjetničkom društvu¹⁵³, te je primjenjen i na istraživanju Lawal i suradnici¹⁵⁴, u studiji o informacijskoj pismenosti u Nigerijskom pravu.

Kasniji rad B. Cheuk, smatra da je važnost stavljena na vrijednosti i izazove, zbog preopterećenja informacijama¹⁵⁵. Preporučuje se šire usvajanje informacijske pismenosti konceptima i pristupima iz obrazovanja u radno okružje. Studenti ekonomije i njihova zapošljivost vraćaju se u središte istraživanja s Costom¹⁵⁶. On ističe važnost umrežavanja i konteksta radnog mjesta, te naglašava važnost pružanja informacijske pismenosti u visokoškolskom obrazovanju, kada razmatra potrebe zapošljivosti tijekom priprema studenata za radno mjesto. Ponovljena rasprava o važnosti umrežavanja i komunikacija s drugim suradnicima, ključni su aspekti literature o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu¹⁵⁷.

Pristup o potrebi informacije za korisnika i uvođenje praktičnog pristupa od strane Wengera¹⁵⁸, ogleda se u pomaku iz pristupa izvorima usmjerenih na knjižnicu, prema pristupu

¹⁴⁶ Vidi Hollenbeck, 1993; Perkins, 1993; Stapp, 1998, Hull, 1999; Burnaby i Hart, 2001; Hicks et al, 2007

¹⁴⁷ Vidi Mabrito, 1997; Mikulecky & Kirkley, 1998; Grabill, 1998; Haas, 1999; Muir, 2002; Panell, 2005; Spitler, 2005; Casner-Loto-Barrington, 2006; Cooke & Greenwood, 2008, itd

¹⁴⁸ PECKHAM, I. 1997. *Capturing the evolution of corporate e-mail: An ethnographic case study*. Computers and Composition, 14, 343-360.

¹⁴⁹ Vidi Abbott i Peach, 2000; Candy, 1995; Calderhead, 1998, CBI, 2009

¹⁵⁰ CHEUK, B. 1998. *Exploring information literacy in the workplace: a qualitative study of engineers using the sense-making approach*. International Forum on Information and Documentation, 23, 30-38.

¹⁵¹ KUHLETHAU, C. 1991 *Inside the search process*. Journal of the American Society for Information Science, 1991, 42(5), 361-371

¹⁵² LIMBERG, L. 2000. *Is there a relationship between information seeking and learning outcomes?* In BRUCE, C and CANDY, P (eds) (2000) *Information literacy around the world: advances in programs and research*. Charles Sturt University, Centre for Information Studies

¹⁵³ GASTEEN, G. & O'SULLIVAN, C. 2000. *Working towards an information literate law firm*, in BRUCE, C and CANDY, P (eds) (2000) *Information literacy around the world: advances in programs and research*. Charles Sturt University, Centre for Information Studies

¹⁵⁴ LAWAL, V., STILWELL, C., KUHN, R. & UNDERWOOD, P. G. 2014. *Information literacy-related practices in the legal workplace: The applicability of Kuhlthau's model to the legal profession*.

¹⁵⁵ CHEUK, B. 2008. *Delivering Business Value through Information Literacy in the Workplace*. Libri, 58, 137-143.

¹⁵⁶ COSTA, C. 2009. *Use of Online Information Resources by RMIT University Economics, Finance, and Marketing Students Participating in a Cooperative Education Program*. Australian Academic & Research Libraries, 40, 36-49.

¹⁵⁷ CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2011. *Information literacy in the workplace and the employability agenda*.

¹⁵⁸ WENGER, E. 1998. *Communities of practice : learning, meaning, and identity*. Cambridge : Cambridge University Press.

izvorima usmjerenih na korisnika. Ovaj pomak je znatno ubrzao porast zanimanja za informacijsku pismenost u tom periodu.

Iako se, općenito smatra da postoji veza između informacijske pismenosti i zapošljivosti¹⁵⁹, donedavno je bilo malo istraživanja na ovu temu. UNESCO prepoznaje taj jaz i preporučuje identifikaciju utjecaja informacijske pismenosti na radno mjesto u širim istraživanjima¹⁶⁰.

Prijelaz iz škole na radno mjesto, također se razmatra u svjetlu informacijskog društva¹⁶¹. Herring¹⁶² je utvrdio da kada učenici uspoređuju vještine informacijske pismenosti dobivene u školi s onima koje su potrebne u njihovom radnom iskustvu, postoje razlike u pogledu izvora i vrste informacija, te da njihovi učitelji "imaju nedostatak znanja o tim informacijskim okružjima na radnom mjestu."¹⁶³ Tu su tezu podržali Brage i suradnici (2012), Jeffries & Lafferty (2012) i Eyre (2012)¹⁶⁴, koji sugeriraju da, iako se informacijska pismenost uči u visokoškolskim ustanovama i relevantna je tijekom vremena provedenog na sveučilištu, ona se ne pretvara uvijek u korisne vještine na radnom mjestu. Preporuka je da knjižničari trebaju, kod oblikovanja i isporuke programa informacijske pismenosti, uzeti u obzir širi kontekst¹⁶⁵. Suradnja između akademskih, i knjižničara na radnom mjestu, može dovesti do različitih uvida u radni kontekst, koji se može odraziti na programe informacijske pismenosti¹⁶⁶.

U pokušaju razvijana plana i programa za takvo radno mjesto koje reflektira potrebe poslodavaca, a koje se nalazi unutar akademskog okvira, *Open University iKNOW projekt*¹⁶⁷,

¹⁵⁹ CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2012. *Information literacy in employability training: The experience of Inverclyde Libraries*. <http://www.therightinformation.org/about/>

¹⁶⁰ CATTS, R. 2010. *UNESCO Information literacy indicators: validation report*. Available online at http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/information_literacy_indicators_validation_report_ralp_h_cats_en.pdf

¹⁶¹ ALVES, M. P. 1999. *Biblioteca escolar, tecnologias de informacao e curriculo*. The school library, information technology and the curriculum. *Liberpolis : Revista das Bibliotecas Publicas*, 69-80.

¹⁶² HERRING, J. E. J. C. E. A. 2011. *From school to work and from work to school: information environments and transferring information literacy practices*. *Information Research*, 16, 3-19.

¹⁶³ Isto

¹⁶⁴ Vidi BRAGE, C., ROSELL, M., WESTERLUND, J., AXELSSON, M.-L., GUSTAFSSON, A. K. & ÖSTRÖM, M. 2012. *The transition of academic information literacy into workplace information literacy - a challenge ahead*. In: 5th International Conference of Education, Research and Innovation (ICERI 2012): (5642-5648), JEFFRIES, J. & LAFFERTY, M. 2012. *Gauging Workplace Readiness: Assessing the Information Needs of Engineering Co-op Students*. *Issues in Science & Technology Librarianship*, EYRE, J. 2012. *Context and learning: the value and limits of library-based information literacy teaching*. *Health Information and Libraries Journal*, 29, 344-348.

¹⁶⁵ Vidi EYRE, J. 2012. *Context and learning: the value and limits of library-based information literacy teaching*. *Health Information and Libraries Journal*, 29, 344-348., SOKOLOFF, J. 2012. *Information Literacy in the Workplace: Employer Expectations*. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 17, 1-17.

¹⁶⁶ WATERS, N., KASUTO, E. & MCNAUGHTON, F. 2012. *Partnership between Engineering Libraries: Identifying Information Literacy Skills for a Successful Transition from Student to Professional*. *Science & Technology Libraries*, 31, 124-132.

¹⁶⁷ SOMA, N. & MALLETT, E. 2010. *iKnow: Information and Knowledge at Work*. Available online at http://iknow.open.ac.uk/docs/IKnow%20Final_report.pdf

referira se na De Saullesa¹⁶⁸. On istražuje informacijsku pismenost kod malih i srednjih poduzeća, koja izračunavaju koliko je profita izgubljeno s vremenom, a zbog slabih vještina pretraživanja zaposlenih.

D'Angelo¹⁶⁹ nastavlja istraživanja utvrđivanjem razlika u ishodima informacijske pismenosti kod usporedbe studenata koje obučavaju profesionalci i studenata bez radnog iskustva. Pretpostavlja se da bi intervencija u formi radnog iskustva ili staža za mlade¹⁷⁰, mogla riješiti neka od pitanja oko priprema mladih ljudi za radno okruženje.

Nedavna studija o tranziciji diplomiranih studenata sa sveučilišta na radno mjesto¹⁷¹, pojačava argumente oko razlika između konteksta visokog obrazovanja i konteksta radnog mjesta, naglašavajući važnost pristupa fizičkim dokumentima i umrežavanja s ljudima, u uspješnom rješavanju informacijskih problema i ističući nepovezanost sposobnosti i pristupa diplomiranih studenata i očekivanja poslodavaca. Primjer inicijative osmišljene kako bi se premostio taj jaz, kojim se kritičko razmišljanje identificira kao ključna vještina informacijske pismenosti na radnom mjestu, pokušaj je kako bi se zadovoljile potrebe za brzo mijenjajućim informacijskim krajolikom u poslovanju¹⁷². To je i dalje područje interesa knjižničara u praksi¹⁷³, no još uvijek ima posla koji treba obaviti na ovom području¹⁷⁴. Ova tranzicija je također u fokusu programa *JobMatch* iz Walesa,¹⁷⁵ koji je povezao vještine informacijske pismenosti sa mogućnostima zapošljavanja.

Premda se pojam „*informacijska pismenost*“ ne pojavljuje u „*Isporuci digitalnog Walesa*“ (eng. *Delivering a Digital Wales*), izvješću od strane Velške vlade¹⁷⁶, u rujnu iste godine pokrenut je „*Okvir za nacionalnu informacijsku pismenost Walesa*“¹⁷⁷ koji je kroz

¹⁶⁸ DE SAULLES, M. 2007. *Information literacy amongst UK SMEs: an information policy gap*. Aslib Proceedings, 59, 68-79.

¹⁶⁹ D'ANGELO, B. 2012. *Student Learning and Workplace IL: A Case Study*. Library Trends, 60, 637-650.

¹⁷⁰ HOYER, J. 2011. *Information is Social: Information Literacy in Context*. Reference Services Review, 39, 10-23.

¹⁷¹ VIDI HEAD, A. 2012. *Learning Curve: How college graduates solve information problems once they join the workplace*. Available online at http://projectinfolit.org/images/pdfs/pil_fall2012_workplacestudy_fullreport_revised.pdf i HEAD, A. J., HOECK, M. V., ESCHLER, J. & FULLERTON, S. 2013. What information competencies matter in today's workplace? Library and Information Research, 37 (114) 74-104.

¹⁷² GASHUROV, I. & MATSUUCHI, A. 2013. *CUNY's Critical Thinking Skills Initiative: Redesigning Workforce Education through Information Literacy Learning*. College & Research Libraries News, 74, 70-73.

¹⁷³ ANDERSON-STORY, J., DOW, M., KANE, C. & TERNES, C. 2014. *Bridges to the Future: Teaching Information Literacy Across Standards, Institutions, and the Workforce*. Kansas Library Association College and University Libraries Section Proceedings 4

¹⁷⁴ MCCLURE, D. 2013. *Joining the Conversation: Law Library Research Assistant Programs and Current Criticisms of Legal Education*. Legal Reference Services, 32, 274-293.

¹⁷⁵ WELSH LIBRARIES. 2009. *Information Literacy : route to employment*. Available online at http://librarywales.org/uploads/media/jobmatch_01.pdf
https://www.estyn.gov.wales/sites/default/files/documents/Inspection%20Report_Merthyr%20Tydfil%20ACL_ENG_2009_0.pdf.pdf.pdf

¹⁷⁶ WELSH ASSEMBLY GOVERNMENT. 2010. *Delivering a Digital Wales*. Available online at <http://wales.gov.uk/docs/det/publications/101208digitalwalesen.pdf>

¹⁷⁷ WELSH INFORMATION LITERACY PROJECT. 2011. *Information Literacy Framework for Wales*. Available online at http://welshlibraries.org/uploads/media/Information_Literacy_Framework_Wales.pdf

Sedam stupova informacijske pismenosti¹⁷⁸ upoznat s planovima u drugoj fazi, gdje se treba učiniti "analiza prednosti informacijske pismenosti na radnom mjestu"¹⁷⁹. Treća faza projekta, uspješno je pokazala mogućnosti za ugradnju informacijske pismenosti među obje skupine ispitanika, i osoblja knjižnice i njihovih korisnika, i to izvan tradicionalnih akademskih očuvanja znanja i vještina. Nadalje, projekt je pomogao razviti nove modele potpore isporuke informacijske pismenosti - kroz korištenje akreditiranih jedinica učenja i kroz stvaranje prakse virtualnih zajednica.¹⁸⁰ Njihova analiza (*Welški projekt informacijske pismenosti, 2012.*)¹⁸¹ dostupan je sažetak ključnih kompetencija na radnom mjestu povezanih s praksom, koji se odnosi na jaz u vještinama informacijske pismenosti radne snage.

Još jedna potvrda ovog tipa šireg gledišta iz škole na posao, (uglavnom preko visokoškolskog obrazovanja) stoji u **Američkom okviru za učenje 21. stoljeća**¹⁸², koji nastoji pružiti "sveobuhvatni okvir za učenje u 21. stoljeću"¹⁸³, što odražava potrebe poslodavaca ali i obrazovanja.

Rad Christine Bruce¹⁸⁴ okuplja određena pitanja vezana uz razvoj informacijske pismenosti usmjerene na korisnika u visokoškolskom obrazovanju i u kontekstu razvoja tehnologije na radnom mjestu te na njihov značaj. Ona ukazuje na različite načine opisivanja informacijske pismenosti, koji ukazuju na pogled na informacijsku pismenost u visokoškolskom obrazovanju, jačanje istovremene poveznice, ali i prekidanje veza između informacijske pismenosti u obrazovanju i na radnom mjestu.

Napetosti stvorene ovom vezom odnosno nepovezanost, ključni je problem koji se i dalje očituje u suvremenoj literaturi, te je temeljni problem koji stalno potkopava pokušaje angažmana knjižničara i informacijskih stručnjaka u razvoju i isporuci informacijske pismenosti na radnom mjestu. Jedan od glavnih izazova knjižničara u razvijanju mogućnosti

¹⁷⁸ SCONUL. 2011. *The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy: Core Model for Higher Education*. Available online at <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>

¹⁷⁹ HEAD, J. & JACKSON, C. 2011. *The Welsh Information Literacy Project: Developing an Information Literate Nation*. Journal of Information Literacy, 5, 99-102.

¹⁸⁰ *The Welsh Information Literacy Project (WILP)* je međusektorski projekt koji ima za cilj istražiti informacijsku pismenost među knjižničnim osobljem na način da oni podrže razvoj informacijske pismenosti među čitavim nizom korisnika knjižnice. Osim toga, projekt podržava i razvoj vještina informacijske pismenosti među učenicima srednjih škola, u radu sa školskim knjižničarima i učiteljima. Financiran je od strane Velške vlade kroz sustav muzeja, arhiva i knjižnica u Walesu. Izvješće daje konkretne podatke o svakoj od tri faze projekta od travnja 2012. do ožujka 2013. godine

¹⁸¹ *Welsh Information Literacy Project* (n.d.). URL: [http://librarywales.org/en/information-literacy/project/\(09.05.2016.\)](http://librarywales.org/en/information-literacy/project/(09.05.2016.))

¹⁸² P21. 2014. *Framework for 21st Century Learning*, P21 je okvir za učenje u 21. stoljeću, razvijen uz sudjelovanje nastavnika, stručnjaka za obrazovanje i poslovnih lidera da se definiraju i ilustriraju vještine i znanja koja su potrebna studentima za uspjeh u poslu, životu i društvenoj zajednici, kao i sustava podrške za ishode učenja 21. stoljeća. Korišten je od strane tisuća odgajatelja i stotine škola u SAD-u i inozemstvu, da bi u središte učenja stavilo vještine koje su potrebne u 21. stoljeću. P21 okvir predstavlja istovremeno i ishodište učenja za studente u 21. stoljeću i sustave podrške. [http://www.p21.org/storage/documents/docs/P21_framework_0116.pdf/\(09.05.2016.\)](http://www.p21.org/storage/documents/docs/P21_framework_0116.pdf/(09.05.2016.))

¹⁸³ P21.2014.*Frameworkfor21stCenturyLearning*

[http://www.p21.org/storage/documents/docs/P21_framework_0116.pdf/\(09.05.2016.\)](http://www.p21.org/storage/documents/docs/P21_framework_0116.pdf/(09.05.2016.))

¹⁸⁴ BRUCE, C. 1999. *Workplace experiences of information literacy*. International Journal of Information Management, 19, 33-47.

razvoja informacijske pismenosti na radnom mjestu, nedostatak je prepoznavanja relevantnosti na organizacijskoj razini. Kluseck & Bornstein, u svom istraživanju, pregledavajući profile za posao iz američkih opisa radnih mjesta izvučenih iz baze vlade, otkrili su da mnogi poslovi prepoznaju važnost informacijskih vještina – ali pod drugim imenom, ne kao informacijske vještine¹⁸⁵.

Slično su zaključili Conley i Gil, koji u svom istraživanju o poslovnim profesionalcima prepoznaju elemente informacijske pismenosti samo kad ih se odvoji od krovnog termina¹⁸⁶. **Hart Research Associates**¹⁸⁷, izvještaj Udruženja američkih koledža i sveučilišta, o mišljenjima poslodavaca o potrebnim vještinama studenata koji završavaju koledž, podržava ovaj zaključak, (iako „locirati, organizirati i vrednovati informacije“¹⁸⁸ dolazi na šesto mjesto od sedam rangiranih „intelektualnih i praktičnih vještina“) ¹⁸⁹

Na radnom mjestu je, primjerice kritičko razmišljanje ključni atribut, ako ga se promatra kao jedan od elemenata informacijske pismenosti¹⁹⁰. Ovaj atribut ipak ne stoji u definiciji informacijske pismenosti knjižničara Australske vlade¹⁹¹, što pojačava kontekstualnu prirodu tog koncepta. Vezu između informacijske pismenosti i sposobnosti zapošljavanja (i kasnije same izvedbe posla) identificirao je Li¹⁹², a ona upućuje na logičku podlogu usmjerenu na poslodavca, koja je potrebna za identificiranje ove pismenosti. Skeniranje okoliša je drugi atribut radnog mjesta koji se povezuje sa informacijskom pismenosti¹⁹³. Za umrežavanje i neformalne izvore, elemente identificirane od Travisa¹⁹⁴, može se uočiti razlika i kod visokoškolskog obrazovanja, ali i kod neakademski obrazovanog osoblja, gdje se može napomenuti da je informacijska pismenost manje jasno definirana, a povezana je sa umrežavanjem, vremenom i organiziranjem informacija¹⁹⁵. O'Farrill je pak

¹⁸⁵ KLUSEK, L. & BORNSTEIN, J. 2006. *Information Literacy Skills for Business Careers: Matching Skills to the Workplace*. Journal of Business & Finance Librarianship, 11, 3-21.

¹⁸⁶ CONLEY, T. M. & GIL, E. L. 2011. *Information Literacy for Undergraduate Business Students: Examining Value, Relevancy, and Implications for the New Century*. Journal of Business & Finance Librarianship, 16, 213-228.

¹⁸⁷ HART RESEARCH ASSOCIATES. 2010. *Raising the bar: Employers' Views On College Learning In The Wake Of The Economic Downturn*. Available online at https://www.aacu.org/leap/documents/2009_EmployerSurvey.pdf

¹⁸⁸ Isto

¹⁸⁹ Isto

¹⁹⁰ HEICHMAN TAYLOR, L. 2008. *Information literacy in subject-specific vocabularies: a path to critical thinking*. College & Undergraduate Libraries, 15, 141-158

¹⁹¹ KIRTON, J., BARHAM, L. & BRADY, S. 2008. *Understanding and Practice of Information Literacy in Australian Government Libraries*. Australian Library Journal, 57, 237-256.

¹⁹² LI, C.-K. & HUNG, C.-H. 2010. *An examination of the mediating role of person-job fit in relations between information literacy and work outcomes*. Journal of Workplace Learning, 22, 306-318.

¹⁹³ ZHANG, X., MAJID, S. & FOO, S. 2010. *Environmental Scanning: An Application of Information Literacy Skills at the Workplace*. Journal of Information Science, 36, 719-732.

¹⁹⁴ TRAVIS, T. 2011. *From the Classroom to the Boardroom: The Impact of Information Literacy Instruction on Workplace Research Skills*. Education Libraries, 34, 19-31.

¹⁹⁵ HEPWORTH, M. & SMITH, M. 2008. *Workplace Information Literacy for Administrative Staff in Higher Education*. Australian Library Journal, 57, 212-236.

ukazao na važnost drugih ljudi u procesu prikupljanja i analizu podataka istražujući škotski NHS pozivni centar.¹⁹⁶

S obzirom da uzrok nerazumijevanja može biti različit kontekst radnog mjesta, tako i Cheuk uključuje ove tvrdnje: "*potraga za informacijama nije uvijek potrebna; česte su metode pokušaja i pogreški; nije dobiven odgovor; nije linearno; nije posao za jednog čovjeka; relevantni kriteriji su promjenjeni*"¹⁹⁷. Bruce također raspravlja o tim razlikama u *Modelu sedam lica informacijske pismenosti* gdje uspoređuje *Model sedam lica* i radne procese.

Proširenje ove analize podržano je od strane praktičara u knjižnici, primjerice Smalleya, čije istraživanje radnog mjesta proširuje pitanje bliske povezanosti informacijske pismenosti na radnom mjestu i upravljanja znanjem ("**zaposlenici i radnici znanja**"¹⁹⁸). Ova veza je poduprta radom Annemaree Lloyd¹⁹⁹, koja je, zajedno s Christine Bruce, učinila značajan doprinos istraživanjima informacijske pismenosti na radnom mjestu. Lloyd zagovara pomak u razmišljanju knjižničara koji trebaju usklađivati svoje uloge od one pružatelja usluga i organizatora informacija, prema ulozi edukatora koji podupiru korisnike u pristupu informacijama i procesima.²⁰⁰ To podrazumijeva da knjižničari „razviju partnerske odnose na radnom mjestu kako bi razumjeli kakvu ulogu ima informacija u ekonomiji znanja, te razviju novi jezik koji je relevantan za radno mjesto, a koji će povezati informacijsku pismenost s autentičnim situacijama na radnom mjestu"²⁰¹.

Lloyd ide dalje s ovom tezom i objašnjava kako nestrukturirana priroda učenja na radnom mjestu, na temelju neformalne i suradničke prakse utječe na isporuku informacijske pismenosti u visokoškolskom obrazovanju, koja je pak više usmjerena na sustavne vještine koje odražavaju institucijske i akademske zahtjeve²⁰². Iako se čini da postoji veza između informacijske pismenosti stečene na fakultetu i njezine koristi na radnom mjestu²⁰³, kontekstualni pristup je važan element istraživanja informacijske pismenosti na radnom

¹⁹⁶ O'FARRILL, R. T. 2010a. *Information Literacy and Knowledge Management at Work: Conceptions of Effective Information Use at NHS24*. Journal of Documentation, 66, 706-733.

¹⁹⁷ Vidi : BRUCE, C. 2000. *Information literacy programs and research: an international review*. Australian Library Journal, 49, 209-218.

¹⁹⁸ SMALLEY, T. N. 2001. *Information literacy in the information age: what I learned on sabbatical*. College & Research Libraries News, 62, 689-690.

¹⁹⁹ LLOYD, A. 2003. *Information literacy: the meta-competency of the knowledge economy? An exploratory paper*. Journal of Librarianship and Information Science, 35, 87-92.

²⁰⁰ Isto

²⁰¹ Isto

²⁰² LLOYD, A. 2005a. *Information Literacy: Different Contexts, Different Concepts, Different Truths?* Journal of Librarianship and Information Science, 37, 82-88.

²⁰³ CRAWFORD, J. 2006. *The use of electronic information services and information literacy: a Glasgow Caledonian University study*. Journal of Librarianship and Information Science, 38, 33-44. i

CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2007. *Information literacy: the link between secondary and tertiary education project and its wider implications*. Journal of Librarianship and Information Science, 39, 17-26.

mjestu, o kojem Lloyd raspravlja u svom radu na temu informacijske pismenosti vatrogasaca²⁰⁴. To zahtijeva istraživanje različitih konteksta, a ne samo oslanjanje na generički pristup²⁰⁵. Njezino viđenje, da je o informacijskoj pismenosti primjerenije raspravljati u okviru „prakse“ nego „vještina“²⁰⁶ ima velike implikacije na to kako knjižnice mogu uspješno razvijati i isporučivati informacijsku pismenost na radnom mjestu. Potrebno je puno jasnije razumijevanje oba konteksta, uključujući širi kontekst, kao što je razina industrijskog razvoja (npr. rad Jinadu & Kaur, 2014²⁰⁷) i teorijskih modela te je potrebno obaviti više istraživanja informacijske pismenosti u oba područja.

Iako postoje neki problem vezani za vještine potrebne knjižničnom osoblju da razvije i isporuči resurse²⁰⁸, uz doprinos koji bi mogli dati školski knjižničari²⁰⁹, postoji malo istraživanja u području stalnog stručnog usavršavanja profesionalaca koji su uključeni u informacijsku pismenost, a koji su usredotočeni na korisnike, uključujući i fakultet²¹⁰.

U smislu teorijskih pristupa informacijske pismenosti na radnom mjestu, premda su daleko od izvještaja u praksi, postoje neki važni primjeri znanstvenih istraživanja uz Bruce i Lloyd. Tuominen i drugi²¹¹ odgovaraju na poziv Webber i Johnston²¹² za uključivanje istraživača i diskutiranje o "proučavanju i razumijevanju interakcije između informacijske tehnologije, učenja na radnom mjestu i procesa formiranja znanja određenih područja

²⁰⁴ LLOYD, A. 2005b. *No man (or woman) is an island: information literacy, affordances and communities of practice*. Australian Library Journal, 54, 230-237. i LLOYD, A. 2007b. *Learning to put out the red stuff: becoming information literate through discursive practice*. Library Quarterly, 77, 181-198.

²⁰⁵ LLOYD, A. & WILLIAMSON, K. 2008. *Towards an understanding of information literacy in context: Implications for research*. Journal of Librarianship & Information Science, 40, 3-12.

²⁰⁶ LLOYD, A. 2011. *Trapped between a Rock and a Hard Place: What Counts as Information Literacy in the Workplace and How is it Conceptualized?* Library Trends, 60, 277-296.

²⁰⁷ JINADU, I. & KAUR, K. 2014. *Information Literacy at the Workplace: A Suggested Model for a Developing Country*. Libri: International Journal of Libraries & Information Services, 64, 61.

²⁰⁸ Vidi WILCOCKS, J. & WALKER, C. 2000. *Developing IT literacy levels among staff in a networked environment*. IATUL Proceedings (New Series), 10., MACKENZIE, A. 2005. *Staff Information skills: workplace support and development*. SCONUL Focus, 37-39., SOMERVILLE, M. M. & HOWARD, Z. 2008. *Systems thinking: an approach for advancing workplace information literacy*. Australian Library Journal, 57, 257-273., ALAKPODIA, O. N. 2010. *Assessment of Information Literacy Skills among Librarians in Delta State University, Abraka*. Information Technologist, 7., ANYAOKU, E. N. E. Y. C., ORAKPOR, A. M. & EZEJIOFOR, V. O. 2012. *Knowledge and Use of Web 2.0 by Librarians in Anambra State, Nigeria*. African Journal of Library, Archives & Information Science, 22, 31-40., INSKIP, C. 2013. *Mapping resources to competences*. Available online at <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/Mapping%20resources%20to%20competencies.pdf>

²⁰⁹ CLYDE, L. A. 2002. *An instructional role for librarians: an overview and content analysis of job advertisements*. Australian Academic and Research Libraries, 33, 150-167. i CLYDE, L. A. 2005. *Librarians and breaking barriers to information literacy. Implications for continuing professional development and workplace learning*. Library Review, 54, 425-434.

²¹⁰ GRAHAM, J. & SEMICH, G. W. 2006. *A model for effectively integrating technology across the curriculum: a three-step staff development program for transforming practice*. International Journal of Information and Communication Technology Education, 2, 1-11. i ABRAM, S. 2013. *Workplace Literacy Falling Short: Teachers and Faculty*. Internet @ Schools, 20, 17-20.

²¹¹ TUOMINEN, K. SAVOLAINEN, R. & TAIJA, S. 2005. *Information literacy as a sociotechnical practice*. Library Quarterly, 75, 329-345.

²¹² WEBBER, S. & JOHNSTON, B. 2000. *Conceptions of information literacy: new perspectives and implications*. Journal of Information Science, 26, 381-397.

potrebnih za napredovanje u informacijskoj pismenosti"²¹³. Njihov pogled na informacijsku pismenost na radnom mjestu, vidljiv kao sociokulturna praksa, podržan je od Lloyd²¹⁴, koja se naslanja na svoj rad o informacijskoj pismenosti kod vatrogasaca, jačajući kontekstualnu prirodu tih praksi i važnost prakse u zajednici. Ta složenost zahtijeva pomak od informacijske pismenosti stečene kao popis vještina, prema razumijevanju informacijskog okružja u kojem leži praksa.

Osim toga, značenje „pismenosti“ i njezin razvoj obuhvaća šire značenje od tradicionalnog značenja, ono prepoznaje multimodalnost modernih oblika komunikacije kroz razvoj tehnologije. Priroda radnog mjesta utječe na učitelje i kreativne praktičare²¹⁵ kao i na vatrogasce²¹⁶, te prepoznaje razvoj informacijske pismenosti na radnom mjestu.

Pored prikazanih mnogih analiza radnog mjesta, u Velikoj Britaniji je učinjeno mnogo istraživanja u području informacijske pismenosti na radnom mjestu vezanim za Nacionalnu zdravstvenu zajednicu (eng. *National Health Service- NHS*). Različiti primjeri istraživanja unutar NHS²¹⁷, sredinom 2000-ih prepoznali su potrebu za razvojem u tom području kako bi se olakšao rad na temelju „dokaza iz prakse“²¹⁸. O utjecaju „dokaza iz prakse“, u pogledu informacijske pismenosti na radnom mjestu, govorili su i Lin i Vaska²¹⁹, koji smatraju da je važnost kritičkog razmišljanja važnija od vještina pretraživanja u rješavanju zdravstvenih problema, dok rad Gannon-Leary²²⁰ raspravlja o društvenoj skrbi socijalnih profesionalaca u kontekstu zajednica kod prikupljanja informacija. Oni tvrde da postoji potreba za podizanjem sposobnosti i ažuriranjem znanja, jer uspostavljene prakse ne olakšavaju „dokaze na temelju prakse“. Fokus na Nacionalnu zdravstvenu zajednicu veoma utječe na škotski projekt

²¹³ TUOMINEN, K. SAVOLAINEN, R. & TAIJA, S. 2005. *Information literacy as a sociotechnical practice*. Library Quarterly, 75, 329-345.

²¹⁴ LLOYD, A. 2007a. *Recasting information literacy as sociocultural practice: implications for library and information science researchers*. Information Research, 12, 1-13.

²¹⁵ NEW MEDIA CONSORTIUM. 2005. A Global Imperative. Available online at http://www.nmc.org/pdf/Global_Imperative.pdf

²¹⁶ LLOYD, A. & SOMERVILLE, M. 2006. *Working information*. Journal of Workplace Learning, 18, 186-198.

²¹⁷ ARRI, C. & KHALID, S. K. 2004. *What is the evidence that postgraduate teaching in evidence based medicine changes anything? A systematic review - nb check author*. BMJ, 329. I RCN 2005. The information needs of nurses. Available online at http://www.rcn.org.uk/_data/assets/pdf_file/0010/78670/002780.pdf

²¹⁸ *Dokaz iz prakse* = eng. evidence-based practice (EBP) – "zdravstvena skrb koja se provodi razboritom integracijom najboljeg raspoloživog znanstvenog znanja (spoznaja) i kliničke izvrsnosti. Tim pristupom liječnik kritički pristupa znanstvenim podacima, kliničkim smjernicama i drugim informacijskim izvorima kako bi ispravno prepoznao klinički problem, primijenio najkvalitetniju intervenciju i ocijenio ishod u svrhu daljnjega poboljšanja." Prema <http://www.hdgo.hr/Pages/Print.aspx?sifraStranica=814&kultura=hr> (10.05.2016.)

²¹⁹ LIN, Y. & VASKA, M. 2009. *Information Literacy and Librarians' Experiences with Teaching Grey Literature to Medical Students and Healthcare Practitioners*. The Grey Journal, 5, 134-141.

²²⁰ GANNON-LEARY, P. 2006. *Glut of information, dearth of knowledge? A consideration of the information needs of practitioners identified during the FAME project*. Library Review, 55, 120-131.

informacijske pismenosti²²¹, što je dovelo do *Strategije informacijske pismenosti škotske vlade* i u konačnici, cjelokupne politike u Škotskoj²²².

Drugi zdravstveni izvještaj, koji uzima u obzir kontekst informacijske pismenosti u zdravstvenoj njezi i srodnih struka, *RCN 2011*²²³, prilagođava *ANZIL*²²⁴ principe te preporučuje sedam elemenata koji vode do profesionalne kompetencije u djelatnosti zdravstvene njege, s obzirom na njihovu korisnost kao evaluatora, ali i za okvir učenja i razvoja.

U području prava, Choolhun i Bird promatraju pitanje zapošljivosti, gdje se istražuju apsolutni prava čije pravne vještine ne ispunjavaju očekivanja poslodavaca²²⁵. Ovo istraživanje korišteno je za formiranje programa britanske vlade u kojem se preporučuju istraživanja vještine pravnog obrazovanja i edukacije (*LETR, 2013*).²²⁶

Pored suprotstavljenih diskursa, razvoj informacijske pismenosti također zahtijeva prepoznavanje problema koji odgovara na pitanje kako koristiti informacijsku pismenost na radnom mjestu u korporacijskom okružju. Preporuka je da je to najbolje učiniti putem veza i suradnje s drugim odjelima, i to naročito s odjelom ljudskih resursa²²⁷ ili putem savjetnika²²⁸. Prepoznavanje činjenice da ovo može varirati ovisno o raznim strukama i razinama unutar organizacije, također je od velikog značaja.

Kirk raspravlja o korištenju informacije na višoj razini upravljanja, gdje identificira dva glavna izazova za informacijske stručnjake: pomak "iz fokusiranja na tehniku i procese, na ono orijentirano prema ljudima"²²⁹, i pomak od davatelja usluga prema "elementu koji je dio osnovne djelatnosti organizacije"²³⁰. Ovi pomaci ponovno vode do vještina i kompetencija knjižničara i informacijskih stručnjaka, posebno u smislu umrežavanja, komunikacije i stvaranja veza²³¹. Macoustra smatra da u odvjetničkim društvima, ponovno uspostavljanje

²²¹ CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2008. *Advocating Information literacy*. Information Scotland, 6, 12-13.

²²² FOREMAN, J. & THOMSON, L. 2009. *Government information literacy in the "century of information"* (Brown 2007). Journal of Information Literacy, 3, 64-72., CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2012. *Information literacy in employability training: The experience of Inverclyde Libraries*. (<http://www.therightinformation.org/about/>

²²³ RCN 2011 *Finding, using and managing information*. Available online at http://www.rcn.org.uk/_data/assets/pdf_file/0007/357019/003847.pdf

²²⁴ ANZIL 2004. *Australian and New Zealand Information Literacy Framework principles, standards and practice*. Available online at <http://www.caul.edu.au/content/upload/files/info-literacy/InfoLiteracyFramework.pdf>

²²⁵ CHOOIHUN, N. and BIRD, R. 2012. *British and Irish Association of Law Librarians (BIALL) Legal Information Literacy Statement*. Journal of Information Literacy, 6(2), pp. 132-134.

²²⁶ LETR 2013. – eng. legal education and training review – istraživanje o standardima za pravno obrazovanje i edukaciju u Engleskoj i Walesu, 2013. vidi: <http://letr.org.uk/wp-content/uploads/LETR-Report.pdf> (10.05.2016.)

²²⁷ OMAN, J. N. 2001. *Information literacy in the workplace*. Information Outlook, 5, 32-33.

²²⁸ POOLE, C. E. 2003. *A missing link: counselor and librarian collaboration*. Community and Junior College Libraries, 11, 35-43.

²²⁹ KIRK, J. 2004. *Information and Work: extending the roles of information professionals*. ALIA.

²³⁰ Isto

²³¹ IRVING, C. & CRAWFORD, J. 2009. *Information Skills for a 21st Century Scotland - Information Literacy in the workplace*. Available from: <http://www.therightinformation.org/information-literacy-in-the-workplace/>

upravljanja znanjem, s vremenom postaje popularna ideja²³². Ova usporedba nastala je naknadno kroz O'Farrillov rad u Škotskoj u odnosu na zdravstvene usluge,²³³ iako Ferguson tvrdi da njihova usporedba "može izazvati zabunu"²³⁴, jer iako se oni sijeku, pokazuju i razlike, kao i sličnosti.

Važnost politika koje prepoznaju potrebu za informacijskom pismenosti ne smije se podcijeniti, ali se zahtijeva i teorijski okvir istraživanja koji je povezan s praktičnim posljedicama²³⁵. Rad Bruce i suradnika iz 2012. podržava ovaj zaključak, identificirajući važnost "informacija kojima se uči" ili „*informirano učenje*“²³⁶, proces ugrađen u informacijsku pismenost, koji se širi i temelji na pristupu funkcionalnih vještina te prepoznaje izazove radnog mjesta.²³⁷ Ukazuje se na to, da će usvajanje tih načela omogućiti razvoj politika koje odražavaju kontekst, što omogućuje "informirano korištenje informacija i tehnologije"²³⁸.

Sve do sada navedeno, predstavlja vrlo jak dokaz aktualnih inicijativa koje se odvijaju na nacionalnoj razini²³⁹, koji se odnose na razvoj informacijske pismenosti na radnom mjestu. U potrazi za premošćivanjem "digitalnog jaza", izvješće Carnegie Trust "***Učiniti digitalno stvarnim***" (eng. *Making digital real*)²⁴⁰ raspravlja o dobrotvornom radu u Liverpoolu pod nazivom „***Go On UK***“²⁴¹, koji je pokrenuo partnerski pristup za poticanje i olakšavanje pristupa online izvorima i vještinama. Ovaj prošireni projekt uključuje skupine u nepovoljnom položaju, nezaposlene te mala i srednja poduzeća s ciljem poticanja rasta, diverzifikacije i socijalne uključenosti.

Mala i srednja poduzeća također su u središtu istraživanja Lloyds banke "***Usporedba digitalne zrelosti malih i srednjih poduzeća i dobrotvornih organizacija u Velikoj Britaniji***" (eng. *Benchmarking the digital maturity of small and medium-sized enterprises and charities*

²³² ABELL, A. & SKELTON, V. 2005. *Intellectual linking: making sense of the dots*. Library & Information Update, 4, 44-45.

²³³ O'FARRILL, R. T. 2008. *Information Literacy and Knowledge Management: Preparations for an Arranged Marriage*. Libri, 58, 155-171. i

O'FARRILL, R. T. 2010a. *Information Literacy and Knowledge Management at Work: Conceptions of Effective Information Use at NHS24*. Journal of Documentation, 66, 706-733.

²³⁴ FERGUSON, S. 2009. *Information literacy and its relationship to knowledge management*. Journal of Information Literacy, 3, 6-24.

²³⁵ WEINER, S. 2011. *How Information Literacy Becomes Policy: An Analysis Using the Multiple Streams Framework*. Library Trends, 60, 297-311.

²³⁶ BRUCE, C., HUGHES, H. & SOMERVILLE, M. M. 2012. *Supporting Informed Learners in the Twenty-First Century*. Library Trends, 60, 522-545.

²³⁷ Isto

²³⁸ Isto

²³⁹ Misli se na Veliku Britaniju, op.a.

²⁴⁰ CARNEGIE TRUST. 2014. *Making Digital Real*. Available online at

<http://www.carnegieuktrust.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7c91c88b-0a25-47ec-bb95-a6191f9dfe0f>

²⁴¹ GO ON UK. 2014. *Open opportunities for your staff, customers and communities*. Available online at <http://www.go-on.co.uk/get-involved/digital-skills-charter/>

in the UK)²⁴², u kojem se objavljuje da "gotovo 1,7 milijuna organizacija imaju vrlo nisku razinu digitalnog razumijevanja i sposobnosti - mnogi uopće ne koriste internet i nemaju niti vlastitu web stranicu niti su prisutni u društvenim medijima"²⁴³, što ukazuje na četiri moguće intervencije, kojima se ukazuje na potrebu za razvojem informacijske pismenosti (ili, točnije, digitalne) za ovu vrstu organizacija.

Carnegie Trust i Lloyds Bank izvješća povezuju se sa izvješćem Tinder zaklade, „*Vodeći digitalnu naciju do 2020*“ (eng. *A Leading Digital Nation by 2020 : calculating the cost of delivering online skills for all*)²⁴⁴, koji unovčava troškove digitalnog uključivanja pojedinaca. Takav pristup koji određuje vrijednost mrežnog pristupa jak je argument za poslovanje i upravu, jer se može izračunati kolike bi bile uštede kod uspješnog ispunjavanja ovog cilja, a u cilju jačanja gospodarstva.

Na razini britanske vlade, postoji značajna aktivnost u organizaciji web stranice Gov.UK²⁴⁵ u smislu razvoja informacijskih vještina državnih službenika, gdje postoji 26 kriterija, od kojih su neki povezani s informacijskom pismenosti, navedenoj u „*Digitalni po standardu*“ (eng. *Digital By Default*)²⁴⁶, kao dijelu *Vladine digitalne strategije*²⁴⁷. Iako se vladin priručnik²⁴⁸ usredotočuje na usluge projektiranja, tu su i razna pitanja vezana za informacijsku pismenost, koja bi bila vrijedna za istraživanje. Poglavlje o digitalnim vještinama u izvješću „*Go On UK, 2014*“ ima za cilj poslužiti "osoblju, korisnicima i zajednici" u razvoju njihovih online vještina, s posebnim naglaskom na osoblje u radnim sredinama.²⁴⁹ Također u web resursu za digitalne vještine,²⁵⁰ fokus je na digitalnoj, a ne informacijskoj pismenosti, gdje se taj osnovni aspekt resursa generira izvan svijeta akademske zajednice. *Vladina strategija digitalnog uključivanja* (eng. *Government Digital Inclusion Strategy*)²⁵¹, pokrenuta u travnju 2014. godine, odnosi se na ekonomsku korisnost "potpunog digitalnog korištenja", koja "bi mogla dodati 63 milijardi funti vrijednosti u gospodarstvo

²⁴² LLOYDS BANK. 2014. *Benchmarking the digital maturity of small and medium-sized enterprises and charities in the UK*. Available online at http://businesshelp.lloydsbankbusiness.com/downloads/LB_UK_Business_Digital_Index_31_03_14.pdf

²⁴³ Isto

²⁴⁴ MCDONALD, C. 2014. *A Leading Digital Nation by 2020 : calculating the cost of delivering online skills for all*. Available online at http://www.tinderfoundation.org/sites/default/files/research-publications/a_leading_digital_nation_by_2020_0.pdf

²⁴⁵ GOV.UK. 2014a. *Welcome to Gov.uk*. Available online at <https://www.gov.uk/>

²⁴⁶ GOV.UK. 2014b. *Digital By Default*. Available online at <https://www.gov.uk/service-manual/digital-by-default>

²⁴⁷ CABINET OFFICE. 2012. *Government Digital Strategy*. Available online at https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Strategy_-_November_2012.pdf

²⁴⁸ GOV.UK. 2014c. *Government Service Design Manual*. Available online at <https://www.gov.uk/service-manual>

²⁴⁹ GO ON UK. 2014. *Open opportunities for your staff, customers and communities*. Available online at <http://www.go-on.co.uk/get-involved/digital-skills-charter/>

²⁵⁰ DIGITALSKILLS.COM. 2014. *Digitalskills.com help everyone get connected*. Available online at <http://www.digitalskills.com/>

²⁵¹ CABINET OFFICE. 2014a. *Government Digital Inclusion Strategy*. Available online at <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy>

Velike Britanije"²⁵². Ova poveznica sa informacijskom pismenosti na radnom mjestu, ključna je za donošenje politike, sažetaj u *Povelji za digitalno uključivanje* (eng. *UK Digital Inclusion Charter*)²⁵³ objavljenoj u isto vrijeme, kao odgovor na akciju 66., inicijativu Europske komisije „*Europa 2020*“, koja preporučuje državama članicama da kroz svoje politike podupru mala i srednja poduzeća i druge skupine u nepovoljnom položaju.²⁵⁴

Ova analiza radova o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu, promatra objavljenu literaturu iz niza izvora tijekom dužeg razdoblja. Vrijednost ovog pristupa je pružanje različitih konteksta u kojima se prikazuje prepoznavanje izazova informacijske pismenosti na radnom mjestu te ukazivanje na koristi koju ima prepoznavanje i korištenje informacijske pismenosti na radnom mjestu..²⁵⁵

Unatoč samom izrazu 'informacijske pismenosti na radnom mjestu', tek je posljednjih nekoliko godina učinjen pokušaj da se proširi element cjeloživotnog učenja ove pismenosti od visokoškolskog obrazovanja do radnog mjesta. To je težak prijelaz. Ono što se u početku mislilo da je niz generičkih vještina i sposobnosti, nije prošlo uspješnu tranziciju iz obrazovanja do radnog mjesta, i nije u dovoljnoj mjeri poboljšalo zapošljivost nezaposlenih osoba.²⁵⁶ Tu su i značajna zbivanja u politici i praksi na nacionalnoj razini u Velikoj Britaniji, osobito oko omogućivanja digitalnog uključivanja i zapošljivosti nezaposlenih osoba, uz sudjelovanje malih i srednjih poduzeća u korištenju online izvora informacija. To je učinjeno kroz prepoznavanje kontekstualne prirode informacijskih praksi na radnom mjestu, te kroz premošćivanje semantičkog jaza, gdje knjižnični i informacijski stručnjaci mogu uspješno pridonijeti razvoju tih praksi na smislen način.

²⁵² Isto

²⁵³ CABINET OFFICE. 2014b. *UK Digital Inclusion Charter* <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/uk-digital-inclusion-charter>

²⁵⁴ EUROPEAN COMMISSION. 2014. *Digital agenda for Europe: Action 66: Member States to implement digital literacy policies*. Available online at <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-vi-enhancing-digital-literacy-skills-and-inclusion/action-66-member-states-implement-digital>

²⁵⁵ Inskip, C.: *Information literacy is for life, not just for a good degree: a literature review*, CILIP Chartered Institute of Library and Information Professionals, 04 Jun 2014, <http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/IL%20in%20the%20workplace%20literature%20review%20Dr%20C%20Inskip%20June%202014.%20doc.pdf>

²⁵⁶ Isto

ZAKLJUČAK

Temeljem svega navedenog može se zaključiti da se u suvremenom konceptu pismenosti isprepliću raznovrsne pismenosti, ali da se tek dosegnutom informacijskom pismenošću otvara put za adekvatan odabir i kritičko vrednovanje relevantnih informacija iz raznovrsnih dostupnih izvora, za učenje tijekom cijeloga života te produktivno sudjelovanje u profesionalnom i društvenom životu.²⁵⁷ Jer, kako bismo bili u mogućnosti koristiti blagodati novih tehnologija, moramo znanjem stvoriti sigurno digitalno okružje.²⁵⁸

Opisane suvremene vrste pismenosti te informacijska pismenost kao fenomen, sa svojim brojnim definicijama, povijesnim razvojem i istraživačkim pravcima, modelima i standardima pokušala je uvesti u ovaj rad, po autorici jedan od najvažnijih termina današnjice, *informacijsku pismenost*. Informacijska pismenost pomaže pojedincu da kroz interakciju s informacijskim izvorom propitkuje, provjerava, odbacuje ili modificira svoja znanja i konstrukte stvarnosti, samostalno odabire i prerađuje informacije te stvara pretpostavke i donosi odluke. Kao takva je od velike važnosti i predstavlja svojevrsnu kompetencijsku okosnicu za učenje usklađenu sa suvremenim obrazovnim polazištima. Od iznimne je važnosti krajnjim korisnicima od samih početaka omogućiti uvid i graditi konceptualnu sliku o informacijskim okružjima u kojima uče, zabavljaju se i rješavaju svoje informacijske potrebe zbog čega je s informacijskim opismenjivanjem potrebno započeti što ranije, već na samim počecima formalnog obrazovanja.²⁵⁹ Koliko je važna pismenost dokazuje i činjenica da se 8. rujna obilježava *Međunarodni dan pismenosti*, koji ima za cilj podsjetiti zajednicu na status pismenosti i obrazovanja svih dobnih skupina na globalnoj razini.

Informacijska pismenost na radnom mjestu, kao jedan od ključnih elemenata informacijske pismenosti u praksi, detaljno je analiziran u ovome radu. Njegov razvoj, *Model Sedam lica informacijske pismenosti* C. Bruce i postojeći trendovi u informacijskoj pismenosti na radnom mjestu pokušali su ukazati na važnost teme rada.

Dugoročna strategija u postizanju informacijske pismenosti na radnom mjestu podrazumijeva pretpostavku da pojedinac u formalnom obrazovnom sustavu savladava usvojeni skup vještina i sposobnosti informacijske pismenosti kako bi bilo osigurano širenje i nadogradnja znanja i vještina tijekom cjelokupnog radnog vijeka. Ovdje poslovno okružje i tržište rada mora shvatiti prednost i ekonomski učinak informacijski pismenih zaposlenika.

²⁵⁷ Vrkić Dimić, J.: *Suvremeni oblici pismenosti*, Školski vjesnik 63, 3 (2014) 392.str.

²⁵⁸ Negroponte, N.: *Biti digitalan*, Zagreb: SysPrint, 2002.

²⁵⁹ Lasić – Lazić J., Špiranec S., Banek Zorica M.: *Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima- pronađeni u informacijskom opismenjavanju*, Medijska istraživanja (god. 18, br. 1) 2012. (125-142), Zagreb, siječanj 2012.

Potrebno je ugraditi informacijske termine u radna mjesta i omogućiti programe za svaki segment poslovanja pojedinačno. Također, potrebno je koristiti već postojeće modele i standarde informacijskog opismenjavanja i ugraditi ih u tržište rada. Ali važno je i pratiti suvremene trendove i druge, nove vrste informacijske pismenosti.

Iako, u svijetu prepoznata, a u Hrvatskoj ne, u mjeri u kojoj bi trebala biti, informacijska pismenost ima i puno šire dosege. Ona predstavlja put kojim bi trebalo krenuti, od obrazovanja do zaposlenja. Informacijska pismenost na radnom mjestu je koncept koji u hrvatskoj praksi nije niti terminološki obrađen, a zaista vrlo rijetko prepoznat u radnim okružjima. Dok se za razliku od hrvatske prakse, u svjetskoj praksi uvode i novi termini kao što su: *informirano učenje*, *informacijska elastičnost*, *informacijski rad*, *informacijska elastičnost*, *radnici znanja*, *pismenost znanja* i *informacijska kultura*. Oni pokušavaju odgovoriti na pitanja kako upravljati suvremenim organizacijama. Upravo zato, zbog dostizanja svjetskih standarda u tome području, ovaj rad ima za cilj uvesti te nove termine u hrvatsku praksu.

Uz informacijsku pismenost, današnji, suvremeni djelatnik razvija i druge vrste pismenosti koje se nazivaju *multipismenost*. To podrazumijeva informacijska umijeća uz kritički pogled na informacije, u cilju poboljšanja sebe i drugih.

Ovaj rad pokušao je prikazati i analizirati najvažnije rezultate istraživanja informacijske pismenosti na radnom mjestu iz svjetske prakse te odgovoriti na pitanja postavljena u uvodu: koje su kompetencije i vještine informacijske pismenosti potrebne na radnom mjestu, te kako poticati i razvijati navedene vještine informacijske pismenosti na radnom mjestu? Iz svega navedenog u ovom radu, dolazi se do nekih zaključaka vezanih za informacijsku pismenost na radnom mjestu:

- Radno mjesto je manje strukturirano okružje u odnosu na formalni obrazovni sustav
- Svako učenje na radnom mjestu je socijalna interakcija pa tako i program informacijskog opismenjavanja
- Informacije na radnom mjestu nisu samo one dobivene iz elektroničkih ili pisanih izvora, nego moraju uključiti i ljude kao izvore informacija
- Znanje koje nije eksplicitno i zabilježeno, teško se prenosi na formalan i sistematizirani način.²⁶⁰

Dobre odluke koje su ključ za uspjeh u poslovanju, ovise o informiranom pojedincu i kvalitetnoj informaciji. Svaka organizacija koje želi ne samo opstati, već i biti uspješna u

²⁶⁰ Prema Špiranec, S. & Banek Zorica, M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2008., str.132-136

današnjem suvremenom, kompetitivnom okružju, mora imati zaposlenike koji mogu pronaći, analizirati i uspješno primjeniti informacije. Ova kompetencija potrebna je svim radnicima, jer potreba za informacijskom pismenošću zahvaća sve profesije i radna mjesta. A tek kad se razviju vještine postupanja sa informacijama, i vještine koje su potrebne za snalaženje u određenom informacijskom okružju, tek onda se može govoriti o informacijskoj pismenosti.

Zbog raznolikosti prirode informacija, potrebne su razne vještine, postupci i znanja da bi se moglo ovladati istima. Radna mjesta danas sve više zahtijevaju kombinaciju svih postupaka i proširenu percepciju informacijske pismenosti. Na radnom mjestu nužno je, u današnjim suvremenim uvjetima kombinirati zabilježena znanja sa socijalnim kontaktima ili iskustvima drugih. Zadovoljan radnik, informacijski pismen, za organizaciju je ono čemu ona treba težiti da bi bila uspješna. On je važan kao individua, ali i kao član zajednice, koji u sinergiji s informacijom, znanjem i drugim kolegama čini uspješan tim.

Isto tako, on može postići svoj puni potencijal samo ako stalno teži učenju i novim znanjima. Ili da parafraziramo Špiranec i Banek, teoretičarke informacijske pismenosti, pojedinac ne posjeduje znanje jer to znanje postoji u raznim kontekstualiziranim umreženim značenjima, ali organizacija i uređivanje vlastitog učenja ostaje trajna težnja pojedinca²⁶¹, pa u tom kontekstu informacijska pismenost može samo produbljivati svoju važnost dok se spaja sa svim drugim pismenostima. Pojedinac tako postaje osvještena osoba u trajnom traganju za novim učenjima. Dok god je tako, on će ispunjavati svoju funkciju i kao individua u svom osobnom životu i kao član tima u zajednici, za dobrobit sebe i drugih.

Cilj ovog rada bio je ukazati na važnost informacijske pismenosti na radnom mjestu te se pokušalo uz teorijske elemente i primjere iz prakse ukazati na važnost iste. U nadi da se uspjelo u tom naumu, ostaje težnja za daljnjim istraživanjem i produbljivanjem novih pitanja koji su iznjedrili iz ovog rada.

²⁶¹ Isto

SAŽETAK

Rad „Informacijska pismenost na radnom mjestu“ nudi sustavan prikaz fenomena *informacijske pismenosti*, od početaka do današnjih dana, koncentrirajući se posebno na informacijsku pismenost na radnom mjestu. Informacijska pismenost veoma je važna kao element informacijske kulture. Sa svojim modelima, standardima i povijesnim pravcima predstavlja put kojim započinje formalno obrazovanje i nastavlja se na radnom mjestu te se proširuje novim spoznajama i posebice iskustvom. Za navedeno je nužno cjeloživotno učenje i formalno, ali i neformalno učenje, naročito u organizacijama.

Model sedam lica informacijske pismenosti, predstavljen od C. Bruce predstavlja osnovu za stvaranje informacijske pismenosti na radnom mjestu. Istovremeno, u skladu s novim trendovima i u današnjem turbulentnom okružju, pojavljuju se novi termini kao što su *informirano učenje*, *informacijski rad*, *informacijska elastičnost*, *radnici znanja*, *pismenost znanja* te *informacijska kultura*. Navedeni termini pokušavaju odgovoriti na izazove vremena u kojima se nalazi informacijska pismenost na radnom mjestu. Uvodi se i pojam multipismenosti koji predstavlja kombinaciju svih vrsta pismenosti i pokušava odgovoriti na izazove suvremenog života. Iako se smatra da je informacijska pismenost krovna pismenost svim pismenostima, pretpostavka je da je *multipismenost*, pojam koji će u budućnosti stupiti na njeno mjesto, makar terminološki.

U radu su prikazani i rezultati najvažnijih istraživanja iz svjetske literature, o informacijskoj pismenosti na radnom mjestu.

Rad je pokušao odgovoriti na pitanja što je to informacijska pismenost i posebno informacijska pismenost na radnom mjestu i na koje izazove danas nailazi *učeća organizacija* u želji za korištenjem potencijala svojih djelatnika te koje su karakteristike novih radnika znanja i što se od njih očekuje.

Ključne riječi: ***informacijska pismenost, informacijska pismenost na radnom mjestu, informirano učenje, informacijska elastičnost, informacijski rad, radnici znanja, pismenost znanja i informacijska kultura, multipismenost***

POPIS LITERATURE

ABBOTT, W. & PEACH, D. 2000. Building info skills by degrees: embedding information literacy in university studies. IATUL Proceedings (New Series), 10.

ABELL, A. & SKELTON, V. 2005. Intellectual linking: making sense of the dots. Library & Information Update, 4, 44-45.

ABRAM, S. 2012. Workplace Information Literacy: It's Different. Information Outlook, 16, 32-33.

ABRAM, S. 2013. Workplace Literacy Falling Short: Teachers and Faculty. Internet @ Schools, 20, 17-20.

ACRL.(2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. <http://www.acrl.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf>

ALA. (1989). Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. 1989. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>

ALAKPODIA, O. N. 2010. Assessment of Information Literacy Skills among Librarians in Delta State University, Abraka. Information Technologist, 7.

ALVES, M. P. 1999. Biblioteca escolar, tecnologias de informacao e curriculo. The school library, information technology and the curriculum. Liberpolis : Revista das Bibliotecas Publicas, 69-80.

ANANIADOU, K., CLARO, M. 21st Century Skills and Competencies for New Millennium Learners in OECD Countries. OECD Education Working Papers, No. 41. OECD Publishing (2009)

ANDERSON-STORY, J., DOW, M., KANE, C. & TERNES, C. 2014. Bridges to the Future: Teaching Information Literacy Across Standards, Institutions, and the Workforce. Kansas Library Association College and University Libraries Section Proceedings 4

ANDRETTA, S.: Phenomenography: A conceptual Framework for Information Literacy Education. Aslib Proceedings 59, 152–168 (2007)

ANTONESA, M. 2007. Can information literacy motivate students to become global citizens? SCONUL Focus, 28-30.

ANZIL, Australian and New Zeland information literacy framework: principles, standards and practice /Ed. Alan Bundy. Adelaide: Australian and New Zeland institute of information literacy, 2004. [http://](http://www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf)

www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf

- ANYAOKU, E. N. E. Y. C., ORAKPOR, A. M. & EZEJIOFOR, V. O. 2012. Knowledge and Use of Web 2.0 by Librarians. in Anambra State, Nigeria. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 22, 31-40.
- ARRI, C. & KHALID, S. K. 2004. What is the evidence that postgraduate teaching in evidence based medicine changes anything? A systematic review - nb check author. *BMJ*, 329.
- AYRE, S. 2006. Workplace-based information skills outreach training to primary care staff. *Health Information and Libraries Journal*, 23, 50-54.
- BALTZ, C.: Cyber, Informationnelle, Numérique..à Nouvelles Economies, Nouvelles Cultures. *Les e-Dossiers de l'audiovisuel*, pp. 49–64 (Novembre 2012)
- BARNES, K., MARATEO, R.C.& FERRIS, S.P. (2007). Poučavanje i učenje s internetskom generacijom . Edupoint Retrived from edupo
int.carnet.hr/casopis/55/clanci/3.html
- BEHRENS, S. J.: A Conceptual analisys and historical overview of information literacy// *College and research libraries*, 55, 7, 1994.
- BINDE, J.: *Prema društvima znanja*. Zagreb: Educa, 2007.
- BLATTNER, G. and FIORI M. Virtual social network communities: an investigation of language learners' development of sociopragmatic awareness and multiliteracy skills. *CALICO Journal*, 29(1), 24-43. Retrieved from
<https://journals.equinoxpub.com/index.php/CALICO/article/view/22965/18971>, 2011.
- BONNER A., LLOYD, A.: What Information Counts at the Moment of Practice: Information Practice of Renal Nurses. *Journal of Advanced Nursing* 67(6), 1213–1221 (2011)
- Boudon, R., Bourricaud, F.: *Dictionnaire Critique de la Sociologie*. PUF, Paris (1994)
- BRAGE, C., ROSELL, M., WESTERLUND, J., AXELSSON, M.-L., GUSTAFSSON, A. K. & ÖSTRÖM, M. 2012. The transition of academic information literacy into workplace information literacy - a challenge ahead. In: 5th International Conference of Education, Research and Innovation (ICERI 2012): (5642-5648)
- BREIVIK, P.: Foreword. In: Bruce, C., Candy, P. (eds.) *Information Literacy Around the World: Advances in Programs and Research*, pp. xi–xii. Charles Sturt University Press, Wagga (1999)
- BRUCE, C., SOMERVILLE, M., STOODLEY, I., PARTRIDGE, H.: Diversifying Information Literacy Research: An Informed Learning Perspective. In: Walton, G., Hepworth, M. (eds.) *Developing Information Capabilities*, pp. 225–242. Emerald, London (in press, 2013)

BRUCE, C.S. 2000. Information literacy programs and research: An international review. *The Australian Library Journal*, 49 no. 3.

BRUCE, C.: *Informed Learning*. Association of College and Research Libraries, Chicago, Illinois (2008)

BRUCE, C. (2008). Information literacy as a catalyst for educational change: a background paper. <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/brucefullpaper.pdf>.

BRUCE, C.S.: *Information Literacy as a Catalyst for Educational Change*. A Background Paper. In: Danaher, P.A. (ed.) *Lifelong Learning: Whose Responsibility and What is Your Contribution?* The 3rd International Lifelong Learning Conference, Yeppoon, Queensland, June 13-16 (2004)

BRUCE, C.S.: *Information Literacy Research and Practice: An Experiential Perspective*, S. Kurbanoglu et al. *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice*, 397, *Communications in Computer and Information Science*, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013

BRUCE, C.S., EDWARDS, S.L., LUPTON, M.: *Six Frames for Information Literacy Education Exploring the Challenges of Applying Theory to Practice*. *ITALICS* 5 (2006), <http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5iss1.htm>

BRUCE, C.S., HUGHES, H., SOMERVILLE, M.M.: *Supporting Informed Learners in the 21st Century*. *Library Trends* 60, 522–545 (2012)

BRUCE, C.: *The Phenomenon of Information Literacy*. *Higher Education Research and Development* 17, 25–43 (1998)

BRUCE, C.: *The Relational Approach: A New Model for Information Literacy*. *The New Review of Information and Library Research* 3, 1–22 (1997)

BRUCE, C.S. (1997). *The Seven Faces of Information Literacy*. Adelaide: Auslib Press

BRUCE, C.S. (1999). *Workplace experiences of information literacy*, In *International Journal of Information Management*, 19 (1999) 33-47, Oxford: Pergamon

BUCKINGHAM, D.: *Do We Really Need Media Education 2.0? Teaching Media in the Age of Participatory Culture*. In: Drotner, K., Schroder, K. (eds.) *Digital Content Creation: Perceptions, Practices, Perspectives*, pp. 287–304. Peter Lang, New York (2010)

BUCKINGHAM, D.: *The Future of Media Literacy in the Digital Age: Some Challenges for Policy and Practice*. In: *Euromeduc: Media Literacy in Europe*, pp. 13–24. MediaAnimation, Bruxelles (2009)

BUNDY, A (Ed.). (2004). Australian and New Zealand Information Literacy Framework: Principles, Standards and Practice, 2nd ed., Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, Adelaide. www.caul.edu.au/infoliteracy/Info-LiteracyFramework.pdf

BURNABY, B. & HART, D. 2001. Workplace literacy problems: Triangulating on potential hot spots. Canadian Journal of Administrative Sciences-*Revue Canadienne Des Sciences De L Administration*, 18, 204-220.

CABINET OFFICE. 2012. Government Digital Strategy. Available online at https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Strategy_-_November_2012.pdf

CABINET OFFICE. 2014a. Government Digital Inclusion Strategy. Available online at <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy>

CABINET OFFICE. 2014b. UK Digital Inclusion Charter <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/uk-digital-inclusion-charter>

CALDERHEAD, V. 1998. Reflections on information confusion in chemistry information learning: the meaning of the shift from library instruction to information literacy. *Research Strategies*, 16, 285-299.

CANDY, P. C. (1995). Developing lifelong learners through undergraduate education. In Summers, L. (Ed), *A Focus on Learning*, p ii-viii. Proceedings of the 4th Annual Teaching Learning Forum, Edith Cowan University, February 1995. Perth: Edith Cowan University.

CARNEGIE TRUST. 2014. Making Digital Real. Available online at <http://www.carnegieuktrust.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7c91c88b-0a25-47ec-bb95-a6191f9dfe0f.pdf>

CARR, N. (2008). „Is google making us stupid: what the internet is doing to our brains“. *The Atlantic*, July, August. <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2008/07/is-google-making-us-stupid/6868/>

CASNER-LOTTO, J. & BARRINGTON, L. 2006. Are they really ready to work : Employers' Perspectives on the Basic Knowledge and Applied Skills of New Entrants to the 21st Century U.S. Workforce. Available online at http://www.p21.org/storage/documents/FINAL_REPORT_PDF09-29-06.pdf

- CATTS, R. 2010. UNESCO Information literacy indicators: validation report. Available online at http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/information_literacy_indicators_validation_report_ralph_catts_en.pdf
- CATTS, R., LAU, J.: Towards Information Literacy Indicators. Paris:UNESCO. Information for All Programme (IFAP), 2008., <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158723e.pdf>
- CBI. 2009. Future Fit : preparing graduates for the world of work. Available online at http://www.cbi.org.uk/media/1121435/cbi_uuk_future_fit.pdf
- CHEUK, B. (1998). An experienced based information literacy model in the workplace: case studies from Singapore. In D. Booker (Ed.), Information Literacy: The Professional Issue. Proceedings of the 3rd Australian National Information Literacy Conference, Canberra, 1997, (pp. 74-82). Adelaide: University of South Australia Library
- CHEUK, B. 2008. Delivering Business Value through Information Literacy in the Workplace. Libri, 58, 137-143.
- CHOOHUN, N. and BIRD, R. 2012. British and Irish Association of Law Librarians (BIALL) Legal Information Literacy Statement. Journal of Information Literacy, 6(2), pp. 132-134.
- CILIP. 2004. Information literacy: definition. Available online at <http://www.cilip.org.uk/get-involved/advocacy/information-literacy/Pages/definition.aspx>
- CLYDE, L. A. 2002. An instructional role for librarians: an overview and content analysis of job advertisements. Australian Academic and Research Libraries, 33, 150-167.
- CLYDE, L. A. 2005. Librarians and breaking barriers to information literacy. Implications for continuing professional development and workplace learning. Library Review, 54, 425-434.
- CONLEY, T. M. & GIL, E. L. 2011. Information Literacy for Undergraduate Business Students: Examining Value, Relevancy, and Implications for the New Century. Journal of Business & Finance Librarianship, 16, 213-228.
- COOKE, L. & GREENWOOD, H. 2008. "Cleaners don't need computers": bridging the digital divide in the workplace. Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 60, 143-157.
- CORDES, S.: Broad horizons: the role of the multimodal literacy in 21st century library. 2009. Dostupno na: <http://www.ifla.org/files/hq/papres/ifla75/94-cordes-en.pdf>

CORTES, J. LAU, J. (2009). „Information Skills: Conceptual Convergence between Information and Communication Sciences“, 25 -39. U: Mapping media education policies in the world: visions, programmes, challenges. The United Nations- Alliance of Civilizations.

COSTA, C. 2009. Use of Online Information Resources by RMIT University Economics, Finance, and Marketing Students Participating in a Cooperative Education Program. *Australian Academic & Research Libraries*, 40, 36-49.

CRAWFORD, J. 2006. The use of electronic information services and information literacy: a Glasgow Caledonian University study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 38, 33-44.

CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2007. Information literacy: the link between secondary and tertiary education project and its wider implications. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39, 17-26.

CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2008. Advocating Information literacy. *Information Scotland*, 6, 12-13.

CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2011. Information literacy in the workplace and the employability agenda.

CRAWFORD, J. & IRVING, C. 2012. Information literacy in employability training: The experience of Inverclyde Libraries. (<http://www.therightinformation.org/about/>

DALL'ALBA, G., & SANDBERG, J. (1996). Educating for competence in professional practice. *Instructional Science*, 24(6), 411-437

D'ANGELO, B. 2012. Student Learning and Workplace IL: A Case Study. *Library Trends*, 60, 637-650.

DE SAULLES, M. 2007. Information literacy amongst UK SMEs: an information policy gap. *Aslib Proceedings*, 59, 68-79.

DERVIN, B., REINHARD, C.: Researchers and Practitioners Talk About Users and Each Other. Making user and audience studies matter – paper 1. *Information Research* 12 (2006), <http://informationr.net/ir/12-1/paper286.html>

DIGITALSKILLS.COM 2014. Digitalskills.com help everyone get connected. Available online at <http://www.digitalskills.com>

DOYLE, C.S. (1992). Outcome Measures for Information Literacy within the National Education Goals of 1990, Final Report to the National Forum on Information Literacy; Summary of Findings, ED351033, ERIC Clearinghouse on Information Resources, Syracuse, NY.

DRUCKER, P. (1992). Be data literate - know what to know. *The Wall Street Journal*, 16. Field, L., & Ford, B. (1995). *Managing Organisational Learning: From Rhetoric to Reality* (p. 24). Melbourne: Longman

EDWARDS, S.L.: *Panning for Gold: Information Literacy and the Net Lenses Model*. Auslib Press, Blackwood South Australia (2006)

EUROPEAN COMMISSION. 2014. Digital agenda for Europe: Action 66: Member States to implement digital literacy policies. Available online at <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-vi-enhancing-digital-literacy-skills-and-inclusion/action-66-member-states-implement-digital>

EYRE, J. 2012. Context and learning: the value and limits of library-based information literacy teaching. *Health Information and Libraries Journal*, 29, 344-348.

FELINI, D.: *Crossing the Bridge: Literacy Between School Education and Contemporary Cultures*. In: Flood, J., Heath, S.B., Lapp, D. (eds.) *Research on Teaching Literacy Through the Communicative and Visual Arts*, vol. II, pp. 19–25. Laurence Erlbaum, New York (2008)

FENWICK, T.: *Learning as Grounding and Flyng: Knowledge, Skill and Transformation Changing Work Contexts*. *Journal of Industrial Relations* 48(5), 691–706 (2006)

FERGUSON, S. 2009. Information literacy and its relationship to knowledge management. *Journal of Information Literacy*, 3, 6-24.

FERGUSON, S., LLOYD, A.: *Information Literacy and the Leveraging of Corporate Knowledge*. In: Ferguson, S. (ed.) *Libraries in the Twenty-First Century: Charting NewDirections in Information Services*, pp. 221–240. Centre for Information Studies, Wagga Wagga (2007)

FIELD, L., & FORD, B. (1995). *Managing Organisational Learning: From Rhetoric to Reality* (p. 24). Melbourne: Longman.

FOREMAN, J. & THOMSON, L. 2009. Government information literacy in the “century of information” (Brown 2007). *Journal of Information Literacy*, 3, 64-72.

FREIRE, P.: *Pédagogie de l'autonomie: Savoirs Nécessaires à la Pratique Educative*. Traduit et Commenté par Jean-Claude Régnier. Eres, Ramonville Saint-Agne (2006)

GANNON-LEARY, P. 2006. Glut of information, dearth of knowledge? A consideration of the information needs of practitioners identified during the FAME project. *Library Review*, 55, 120-131.

GASHUROV, I., MATSUUCKI, G.: CUNY's Critical Thinking Skills Initiative: Re designing Workforce Education through Information Literacy Learning. *College & Research Libraries News* 74(2), 70–73 (2013)

GASTEEN, G. & O'SULLIVAN, C. 2000. Working towards an information literate law firm, in BRUCE, C and CANDY, P (eds) (2000) *Information literacy around the world: advances in programs and research*. Charles Sturt University, Centre for Information Studies

GHERARDI, S.: Introduction: The Critical Power of the 'Practice Lens'. *Management Learning* 40(2), 115–128 (2009)

GO ON UK. 2014. Open opportunities for your staff, customers and communities. Available online at <http://www.go-on.co.uk/get-involved/digital-skills-charter/> [accessed 26 May 2014]

GOV.UK. 2014a. Welcome to Gov.uk. Available online at <https://www.gov.uk/>

GOV.UK. 2014b. Digital By Default. Available online at <https://www.gov.uk/service-manual/digital-by-default>

GOV.UK. 2014c. Government Service Design Manual. Available online at <https://www.gov.uk/service-manual>

GRABILL, J. T. 1998. Utopic Visions, The Technopoor, and Public Access: Writing Technologies in a Community Literacy Program. *Computers and Composition*, 15, 297-315.

GRAHAM, J. & SEMICH, G. W. 2006. A model for effectively integrating technology across the curriculum: a three-step staff development program for transforming practice. *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 2, 1-11.

GUNTON, L., BRUCE, C., STOODLEY, I.: Experiencing Religious Information Literacy: Informed Learning in Church Communities. *Australian Library Journal* 61, 119–132 (2012)

HAAS, C. 1999. On the relationship between old and new technologies. *Computers and Composition*, 16, 209-228.

HARRIS, F. C. (2008). „Challenges to Teaching Credibility Assessment in Contemporary Schooling“, 155-179. U: Metzger, M.J. Flanagin, A.J. *Digital Media, Youth, and Credibility.. The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning*. Cambridge, MA: The MIT Press

HART RESEARCH ASSOCIATES. 2010. Raising the bar: Employers' Views On College Learning In The Wake Of The Economic Downturn. Available online at https://www.aacu.org/leap/documents/2009_EmployerSurvey.pdf

HEAD, A. 2012. Learning Curve: How college graduates solve information problems once they join the workplace. Available online at

http://projectinfolit.org/images/pdfs/pil_fall2012_workplacestudy_fullreport_revised.pdf

HEAD, A. J., HOECK, M. V., ESCHLER, J. & FULLERTON, S. 2013. What information competencies matter in today's workplace? *Library and Information Research*, 37 (114) 74-104.

HEAD, J. & JACKSON, C. 2011. The Welsh Information Literacy Project: Developing an Information Literate Nation. *Journal of Information Literacy*, 5, 99-102.

HEAD, A.J., EISENBERG, M. (2010). How college students use and evaluate information in the digital age. Project information literacy progress report.

http://projectinfolit.org/pdfs/PIL_Fall2010_Survey_FullReport1.pdf

HEICHMAN TAYLOR, L. 2008. Information literacy in subject-specific vocabularies: a path to critical thinking. *College & Undergraduate Libraries*, 15, 141-158.

HEPWORTH, M., SMITH, M.: Workplace Information Literacy for Administrative Staff in Higher Education. *Australian Library Journal* 57(3), 212–236 (2008)

HEPWORTH, M. & WALTON, G. 2013. Developing people's information capabilities : fostering information literacy in educational, workplace and community contexts, Bingley, Bingley : Emerald.

HERRING, J. E. J. C. E. A. 2011. From school to work and from work to school: information environments and transferring information literacy practices. *Information Research*, 16, 3-19.

HEWER, S.: What is Empowerment? *School Library Bulletin* 5, Department of Education Library and Information Centre, Tasmania (1999)

HICKS, E., BAGG, R., DOYLE, W. & YOUNG, J. D. 2007. Canadian Accountants: Examining Workplace Learning. *Journal of Workplace Learning*, 19, 61-77.

HOLLENBECK, K. M. 1993. The Economic Payoffs to Workplace Literacy. W.E. Upjohn Institute for Employment Research.

HOUGHTON, J.M., HALBWIRTH, S.: Knowledge Management and Information Literacy: A New Partnership in the Workplace? Continuing Professional Education for the Information Society. In: *Proceedings of the Fifth World Conference on Continuing Professional Education for the Library and Information Science Professions*, pp. 70–79. Saur, Munich (2002)

HOYER, J. 2011. Information is Social: Information Literacy in Context. *Reference Services Review*, 39, 10-23.

HUGHES, H., BRUCE, C.: Informed Learning in Online Environments: Supporting The Higher Education Curriculum Beyond Web 2.0. In: Godwin, P., Parker, J. (eds.) Information Literacy Beyond Library 2.0., pp. 65–80. Facet Publishing, London (2012)

HUGHES, H., BRUCE, C.: Snapshots of Informed Learning: LIS and Beyond (manuscript)

HUITT, W. (1999, October). The SCANS report revisited. Paper delivered at the Fifth Annual Gulf South Business and Vocational Education Conference, Valdosta State University, Valdosta, GA, April 18, 1997. Retrieved [date], from <http://www.edpsycinteractive.org/papers/scanspap.pdf>

HULL, G. 1999. Literacy and Labeling. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 42, 540-44.

IFLA International Federation of Library Associations and Institutions, Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova: Primjena istraživanja u promicanju pismenosti i čitanja u knjižnicama, smjernice za knjižničare, priredile Farmer, L. i Stričević, I., Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2012.

IFLA standards, <http://www.ifla.org/standards>

INSKIP, C. 2013. Mapping resources to competences. Available online at <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/Mapping%20resources%20to%20competencies.pdf>

INSKIP, C.: Information literacy is for life, not just for a good degree: a literature review, CILIP Chartered Institute of Library and Information Professionals, 04 Jun 2014, <http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/IL%20in%20the%20workplace%20literature%20review%20Dr%20C%20Inskip%20June%202014.%20doc.pdf>

IRVING, C. & CRAWFORD, J. 2009. Information Skills for a 21st Century Scotland - Information Literacy in the workplace. Available from: <http://www.therightinformation.org/information-literacy-in-the-wo/>. Jacquinet, G.: « On ne naît pas internaute, on le devient... ». *Hermès* 59, 75–76 (2011)

JARCHE, H.: Personal Knowledge Management (2013), <http://www.jarche.com/wp-content/uploads/2013/03/PKM-2013.pdf>

JEFFRYES, J. & LAFFERTY, M. 2012. Gauging Workplace Readiness: Assessing the Information Needs of Engineering Co-op Students. *Issues in Science & Technology Librarianship*.

JENKINS, H.; Clinton, K.; Purushotma, R.; Robison, A. J.; Weigel, M.: *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Chicago: The

MacArthur Foundation., 2007., http://www.digitallearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C3807E1B0ae4e%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF

JENKINS, H.: Convergence Culture. Where Old and New Media Collide. New York University Press, New York (2008)

JINADU, I. & KAUR, K. 2014. Information Literacy at the Workplace: A Suggested Model for a Developing Country. Libri: International Journal of Libraries & Information Services, 64, 61.

JULIEN, H. & BARKER, S. 2009. How High-School Students Find and Evaluate Scientific Information: A Basis for Information Literacy Skills Development. Library & Information Science Research, 31, 12-17.

KALANTZIS, M. & Cope, B. Multiliteracies: Expanding the scope of literacy pedagogy. Retrieved from <http://newlearningonline.com/multiliteracies>, 2015.

KOS, D.: Teorijske perspektive informacijske pismenosti: kritičko pedagoški pogled, diplomski rad, Filozofski fakultet, Zagreb, 2014.

KIRK, J. 2004. Information and Work: extending the roles of information professionals. ALIA.

KIRTON, J., BARHAM, L. & BRADY, S. 2008. Understanding and Practice of Information Literacy in Australian Government Libraries. Australian Library Journal, 57, 237-256.

KIRTON, J., BARHAM, L. L.: Information Literacy in the Workplace. The Australian Library Journal 54(4), 365–376 (2005)

KLUSEK, L. & BORNSTEIN, J. 2006. Information Literacy Skills for Business Careers: Matching Skills to the Workplace. Journal of Business & Finance Librarianship, 11, 3-21.

KRALJ, L.: Spremnost Hrvatske za e-learning – kakav je potencijal školstva za e-learning, Edupoint (elektroničko izdanje), 46 (6), 2006, <http://www.carnet.hr/casopis/46>

KRSTANOVIĆ, T.: Informacijska pismenost i cjeloživotno učenje, završni rad, Filozofski fakultet u Osijeku, Odsjek za informacijske znanosti, 2011.

KUPIER, E., VOLMAN, M., TERWEL, J. (2008). „Students' use of Web literacy skills and strategies: searching, reading and evaluating Web information“ Information Research, 13, 3.

KUHLTHAU, C. 1991 Inside the search process. Journal of the American Society for Information Science, 1991, 42(5), 361-371

KVALE, S.: *InterViews: An Introduction To Qualitative Research Interviewing*. Sage Publications, Thousand Oaks (2003) *Information Literacy Research and Practice: An Experiential Perspective* 29

LASIĆ – LAZIĆ J., ŠPIRANEC S., BANEK ZORICA, M.: Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima- pronađeni u informacijskom opismenjavanju, *Medijska istraživanja* (god. 18, br. 1) 2012. (125-142), Zagreb, siječanj 2012.)

LAU, J.: *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija*, recenzirano 30. srpnja 2006. (2011)., Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

LAWAL, V., STILWELL, C., KUHN, R. & UNDERWOOD, P. G. 2014. Information literacy-related practices in the legal workplace: The applicability of Kuhlthau's model to the legal profession.

LEE-KELLEY, L., BLACKMAN, D.A., HURST, J.P.: *An Exploration of the Relationship Between Learning Organizations and the Retention of Knowledge Workers*. *The Learning Organization* 14(3), 204–221 (2007)

LETR. 2013. *Setting standards: the future of legal services education and training regulation in England and Wales*. Available online at <http://www.lettr.org.uk/wp-content/uploads/LETR-Report.pdf>

LI, C.-K. & HUNG, C.-H. 2010. An examination of the mediating role of person-job fit in relations between information literacy and work outcomes. *Journal of Workplace Learning*, 22, 306-318.

LIMBERG, L. ALEXANDERSSON, M. (2010). „Learning and Information Seeking“ 3252-3263. U: M. Bates & M. N. Maack. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3rd Edition. New York: Taylor and Francis Group.

LIMBERG, L. 2000. Is there a relationship between information seeking and learning outcomes? In BRUCE, C and CANDY, P (eds) (2000) *Information literacy around the world: advances in programs and research*. Charles Sturt University, Centre for Information Studies

LIMBERG, L.: *Experiencing Information Seeking and Learning: A study of the Interaction Between Two Phenomena*. Phd Thesis. Goteborg University, Sweden Valfrid, Goteborg and Boras (1998)

LIN, Y. & VASKA, M. 2009. Information Literacy and Librarians' Experiences with Teaching Grey Literature to Medical Students and Healthcare Practitioners. *The Grey Journal*, 5, 134-141.

LIQUETE, V., MAURY, Y.: *Le Travail Autonome: Comment Aider les Elèves à l'acquisition de l'autonomie*. Armand Colin, Paris (2007)

LLOYD, A.: Building Information Resilient Workers: The Critical Ground of Workplace Information Literacy. What Have We Learnt?, S. Kurbanoglu et al. Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice, 397, Communications in Computer and Information Science, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013.

LLOYD, A.: Information Literacy Landscapes: Information Literacy in Education, Workplace and Everyday Contexts. Chandos, Oxford (2010)

LLOYD, A.: Trapped Between a Rock and Hard Place: What Counts as in the Workplace and How is it Conceptualized. Library Trends 60(2), 277–296 (2011)

LLOYD, A. & SOMERVILLE, M. 2006. Working information. Journal of Workplace Learning, 18, 186-198.

LLOYD, A. & WILLIAMSON, K. 2008. Towards an understanding of information literacy in context: Implications for research. Journal of Librarianship & Information Science, 40, 3-12.

LLOYDS BANK. 2014. Benchmarking the digital maturity of small and medium-sized enterprises and charities in the UK. Available online at http://businesshelp.lloydsbankbusiness.com/downloads/LB_UK_Business_Digital_Index_31_03_14.pdf

LUPTON, M.: Information Literacy and Learning. Auslib Press, Blackwood (2008)

MABRITO, M. 1997. Writing on the Front Line: A Study of Workplace Writing. Business Communication Quarterly, 60, 58-70.

MACKENZIE, A. 2005. Staff Information skills: workplace support and development. SCONUL Focus, 37-39.

MACOUSTRA, J. 2004. Information Literacy: Organisational and Law Firm Perspectives. Legal Information Management, 4, 130-135

MALETIĆ, F. : Medijska pismenost, u S. Malović (ur.), Masovno komuniciranje, Golden marketing-Tehnička knjiga, Sveučilite Sjever, Zagreb 2014.

MARTON, F., TSUI, A.: Classroom Discourse and the Space of Learning. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah (2004)

MARTON, F. (1994). Phenomenography. In T. Husen, & N. Postlethwaite (Eds.), International Encyclopedia of Education (pp. 4424-4429). Oxford: Pergamon

MARTON, F., BOOTH, S.: Learning and Awareness. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah (1997)

MARTON, F., HOUNSELL D., & ENTWISTLE, N. (Eds.). (1996). *The Experience of Learning*. (2nd ed.). Edinburgh: Scottish Academic Press.

MATERSKA, K.: *Is Information Literacy Enough for a Knowledge Worker?*, S. Kurbanoglu et al. *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice*, 397, *Communications in Computer and Information Science*, European Conference in Information Literacy, ECIL 2013, Istanbul, October 2013., Springer International Publishing Switzerland 2013.

MAURY, Y.: *De la Culture de l'information à la Culture Informationnelle: Au-delà du « Penser, Classer, Catégoriser »*. In: *Nouveaux Espaces et Dispositifs en Question, Nouveaux Horizons en Formation et en Recherche: Objets de Recherche et Pratiques « en éclosion »*. 1er Colloque IDEKI, Université de Lorraine, Maxéville, Septembre 21-22, pp. 114–137 (2012)

MAURY, Y.: *Information, Pouvoir d'agir, Compétences, Capacités: Autour des Mots Autonomisation et Empowerment*. Médiadoc 7, 11–14 (2011)

MAURY, Y.: *Information Culture as a Socio-cultural Practice (Re)defining the Concept in the Context of Digital Convergence*. In: Sosinska-Kalata, B. (dir.) *The 2nd Scientific Conference on Information Science in an Age of Change*, April 15-16. Institute of Information and Book Studies, 9 p. University of Warsaw, Warsaw (2013)

MAY, J. 2013. *Information Literacy and Your Work - a CILIP survey*. CILIP Update, 12, 32-33.

MAYBEE, C., BRUCE, C., LUPTON, M., REDMANN, K.: *Learning to Use Information: Informed Learning in the Undergraduate Classroom*. *Library and Information Science Research* (in press, 2013)

MCCLURE, D. 2013. *Joining the Conversation: Law Library Research Assistant Programs and Current Criticisms of Legal Education*. *Legal Reference Services*, 32, 274-293.

MCDONALD, C. 2014. *A Leading Digital Nation by 2020 : calculating the cost of delivering online skills for all*, http://www.tinderfoundation.org/sites/default/files/research-publications/a_leading_digital_nation_by_2020_0.pdf

MIKULECKY, L. & KIRKLEY, J. R. 1998. *Literacy Instruction for the 21st-Century Workplace*. *Peabody Journal of Education*, 73, 290-316.

MIJATOVIĆ, A.: *Leksikon temeljnih pedagoških pojmova*, Zagreb: EDIP, 2000.

MLADKOVA, L.: *Management of Knowledge Workers*. *Economics and Management* 16, 826–831 (2011)

- MUIR, C. 2002. Upgrading Business Literacy and Information Skills. *Business Communication Quarterly*, 65, 99-105.
- MUTCH, A. (1997). Information literacy: an exploration. *International Journal of Information Management*, 17(5), 377-386.
- NEGROPONTE, N. *Biti digitalan*. Zagreb: SysPrint, 2002.
- NEW MEDIA CONSORTIUM. 2005. A Global Imperative. Available online at http://www.nmc.org/pdf/Global_Imperative.pdf
- NICHOLAS, D. et al. (2011) "Google Generation II: web behaviour experiments with the BBC", *Aslib Proceedings*, 63, 1, 28 – 45.
- OECD Competences for the Knowledge Economy (2001), <http://www.oecd.org/innovation/researchandknowledgemanagement/1842070.pdf>
- O'FARRILL, R. T. 2008. Information Literacy and Knowledge Management: Preparations for an Arranged Marriage. *Libri*, 58, 155-171.
- O'FARRILL, R. T. 2010a. Information Literacy and Knowledge Management at Work: Conceptions of Effective Information Use at NHS24. *Journal of Documentation*, 66, 706-733.
- OMAN, J. N. 2001. Information literacy in the workplace. *Information Outlook*, 5, 32-33.
- O' SULLIVAN, C.: Is information literacy relevant in the real world//Reference services review, 30, 1, 2002.
- OWUSU-ANSAH, E. (2005) "Debating definitions of information literacy: enough is enough!", *Library Review*, 54 (6) 366 - 374
- P21. 2014. Framework for 21st Century Learning. Available online at http://www.p21.org/storage/documents/1.__p21_framework_2-pager.pdf
- PACKER, A. (1992, March). Taking action on the SCANS report. *Educational Leadership*, 49, 27- 31.
- PANELL, C. 2005. Teaching Literacy in the Technology Classroom. *Tech Directions*, 64, 23-25.
- PASCARELLA, J.: „Confronting the Challenges of Critical Digital Literacy“, 2008. *Educational Studies*, 43: 246 – 255.
- PECKHAM, I. 1997. Capturing the evolution of corporate e-mail: An ethnographic case study. *Computers and Composition*, 14, 343-360.
- PERAYA, D., Peltier, C.: Mésusages Informationnels et Plagiat: Réflexions Autour de Quelques Effets Secondaires du Web 2.0. *Cahiers de la Documentation* 2, 56–65 (2011)

- PERKINS, N. S. 1993. Workplace literacy issues in the pulp and paper industry.
- POOLE, C. E. 2003. A missing link: counselor and librarian collaboration. *Community and Junior College Libraries*, 11, 35-43.
- POOLEY, J., COHEN, L.: Resilience: A Definition in Context. *The Australian Community Psychologist* 22(1), 30–37 (2010)
- POTTER J. : Medijska pismenost, Multimedia, Clio, Beograd, 2011.
- PRIMJENA ISTRAŽIVANJA U PROMICANJU PISMENOSTI I ČITANJA U KNJIŽNICAMA, smjernice za knjižničare, priredile Farmer, L. i Stričević, I., Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2012.
- PROULX, S.: La Puissance d’agir d’une Culture de la Contribution Face à l’emprise d’un Capitalisme Informationnel: Premières Réflexions. In *Culture et Barbarie: Communication et Société Contemporaine. Hommage à Edgar Morin*, Athènes (2011)
- PROULX, S.: Qu’est-ce que le Web 2.0? Comment on Fait la Différence Avec le Web 1.0? Entretien Avec Corinne Fréchette-Lessard, a-Brest (2006)
- RAPPAPORT, J.: Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology* 15, 121–148 (1987)
- RAŠIDović, B. E.: Informacijska pismenost i sigurnosna kultura mladih, Pregledni naučni rad, Kriminalističke teme - Časopis za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Godište XII, Broj 3-4, 2012. str. 185-198
- RCN 2005. The information needs of nurses. Available online at http://www.rcn.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/78670/002780.pdf
- RCN 2011 Finding, using and managing information. Available online at http://www.rcn.org.uk/__data/assets/pdf_file/0007/357019/003847.pdf
- REVANS, R. (1982). *The Origins and Growth of Action Learning*. Lund: Studentlitteratur.
- REZULTATI IEA-OVOG ISTRAŽIVANJA ICILS 2013 PROVEDENOG U RH, Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja, 2013.
http://dokumenti.ncvvo.hr/ICILS/2014-11-20/priopcenje_za_medije.pdf
- ROWLANDS, I. et al. (2008). “The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future”, *Aslib Proceedings*, 60, 4, 290 – 310.
- SANDBERG, J.: Understanding Human Competence: An Interpretative Approach. *Academy of Management Journal* 43, 9–25 (2000)

SARAČEVIĆ, T.: Kontemplacije: O pismenosti općenito i multipismenosti ponaosob, Knjižničar/ka, Časopis knjižničarskog društva Rijeka, god.6, br. 6, 2015., Rijeka, elektronički oblik, 02.03.2016.

SCHON, D. (1987). Educating the Reflective Practitioner: Toward a New Design for Teaching and Learning in the Professions. San-Francisco: Jossey-Bass.

SENEVIRANTE, W. Laying paving stones for a knowledge society: Community Information Literacy (CIL) and an analysis of barriers to upgrade CIL IN rural Sri Lanka, World Library and Information Congress; 70th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004, Buenos Aires, Argentina <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/151e-Senevirante.pdf>

SHRADER, S.R.: Learner Empowerment. A Perspective. The Internet TESL Journal 9 (2003), <http://iteslj.org/Articles/Shrader-Empowerment.html>

SHERIDAN, W.: How to Think Like a Knowledge Worker (2008), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan/unpan031277.pdf>

SMALLEY, T. N. 2001. Information literacy in the information age: what I learned on sabbatical. College & Research Libraries News, 62, 689-690.

SOKOLOFF, J. 2012. Information Literacy in the Workplace: Employer Expectations. Journal of Business & Finance Librarianship, 17, 1-17.

SOMA, N. & MALLETT, E. 2010. iKnow: Information and Knowledge at Work. Available online at http://iknow.open.ac.uk/docs/IKnow%20Final_report.pdf

SOMERVILLE, M.M., ECHOHAWK, D.: Recuerdos Hablados/Memories Spoken: Toward the Co-creation of Digital Knowledge with Community Significance. Lib. Tr. 59, 650-662 (2011)

SOMERVILLE, M.M., HOWARD, Z.: Systems Thinking: An Approach For Advancing Workplace Information Literacy. Australian Library Journal 57, 257-273 (2008)

SOMERVILLE, M.M.: Working Together: Collaborative Information Practices in Organisational Learning. American College and Research Libraries, Chicago (2009)

SPITLER, V. K. 2005. Learning to use IT in the workplace: mechanisms and masters. Journal of Organizational and End User Computing, 17, 1-25.

SPITZER, M. (1999). The mind within the net. Models of learning, thinking and acting. Cambridge, London : MIT Press

STAPP, Y. F. 1998. Instructor-Employer Collaboration: A Model for Technical Workplace English. English for Specific Purposes, 17, 169-82.

SUCCESS THROUGH KNOWLEDGE: A GUIDE FOR SMALL BUSINESS, AS 5037-2005, 2nd edn. Standards Australia, Sydney (2005)

SUNDIN, O. (In press): Negotiations on information seeking expertise: a study of web-based tutorials for information literacy, *Journal of documentation*, 64, 1, 2008.

ŠPIRANEC, S.: Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje, *Edupoint* (elektroničko izdanje), 17 (3), 2003., <http://www.carnet.hr/casopis/17>

ŠPIRANEC, S. & BANEK ZORICA, M. (2008). Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

ŠPIRANEC, S.: Suvremeni pristupi učenju ili pledoaje za informacijsku Pismenost, *Zrno*, 97 – 98 (123 – 124): 5 – 8, 2011.

TFPL Ltd., “Skills for Knowledge Management,” TFPL Briefing Paper, July 1999, URL = <http://www.tfpl.com>

THE ALEXANDRIA PROCLAMATION ON INFORMATION LITERACY AND LIFELONG LEARNING, Alexandria, IFLA (2005)

THE SCONUL SEVEN PILLARS OF INFORMATION LITERACY. Core Model For Higher Education. SCONUL Working Group on Information Literacy (2011), <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>

THE SCONUL SEVEN PILLARS OF INFORMATION LITERACY. A Research Lens For Higher Education SCONUL Working Group on Information Literacy (2011), <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/researchlens.pdf>

TODD, R. J. (2006) „From information to knowledge: charting and measuring changes in students' knowledge of a curriculum topic“. *Information Research*, 11, 4.

TRAVIS, T. 2011. From the Classroom to the Boardroom: The Impact of Information Literacy Instruction on Workplace Research Skills. *Education Libraries*, 34, 19-31.

TUOMINEN, K., SAVOLAINEN, R., TALJA, S.: Information Literacy as a Sociotechnical Practice. *Library Quarterly* 75(3), 329–345 (2005)

UNESCO, 2000. <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001194/119454e.pdf>

UNESCO. 2006. Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning. Available online at http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=20891&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UNESCO. (2008). Media and information literacy curriculum for teachers. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/wmn/curriculum%20teachers.pdf>

VAN MANEN, M.: Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy. State University of New York Press, New York (1990)

VELDE, C., & SVENSSON, L. (1996). The conception of competence in relation to learning processes and change at work. Paper presented at the 4th Conference on Learning and Research in Working Life, Steyr, Austria, 1-4 July 1996.

VIDAČEK HANIŠ V., KIRINIĆ, V., PLETENAC, K.: Odnos medijske pismenosti s ostalim elementima modela informacijske pismenosti, Medijska istraživanja vol.13, No 1, Lipanj 2007., Zagreb

VRKIĆ DIMIĆ, J: Suvremeni oblici pismenosti, Školski vjesnik 63, 3 (2014) 381-394, Zagreb, 2014.

VUČIĆ, Đ.: Kvalitativne i kvantitativne odlike medijske pismenosti u kontekstu masovnog komuniciranja, završni rad, Koprivnica, 2015.

WALTON, G. & POPE, A. (eds) 2011. Information literacy : infiltrating the agenda, challenging minds. Oxford : Chandos Publishing.

WARD, D.: The Future Of Information Literacy: Transforming The World. College and Research Library News 62, 922–925 (2001)

WATERS, N., KASUTO, E. & MCNAUGHTON, F. 2012. Partnership between Engineering Libraries: Identifying Information Literacy Skills for a Successful Transition from Student to Professional. Science & Technology Libraries, 31, 124-132.

WEBBER, S.: What Does Information Literacy Mean? Some Examples from Different Disciplines, presentation (2008), <http://www.slideshare.net/sheilawebber/what-does-informationliteracy-mean-some-examples-from-different-disciplines>

WEBBER, S. & JOHNSTON, B. (2000). „Conceptions of information literacy: new perspectives and implications“. Journal of information science, 26, 6, 381-397.

WEILER, A. (2005) "Information-seeking behavior in generation Y students: motivation, critical thinking, and learning theory", Journal of Academic Librarianship, 31, 1, 46-53.

WEINER, S. 2011. How Information Literacy Becomes Policy: An Analysis Using the Multiple Streams Framework. Library Trends, 60, 297-311.

WELSH ASSEMBLY GOVERNMENT. 2010. Delivering a Digital Wales. Available online at <http://wales.gov.uk/docs/det/publications/101208digitalwalesen.pdf>

WELSH INFORMATION LITERACY PROJECT. 2011. Information Literacy Framework for Wales. Available online at http://welshlibraries.org/uploads/media/Information_Literacy_Framework_Wales.pdf

- WELSH INFORMATION LITERACY PROJECT. 2012. Infographic : Information literacy in the workplace. Cardiff University. Available online at http://welshlibraries.org/uploads/media/Employability_leaflet_Final_version.pdf
- WELSH LIBRARIES. 2009. Information Literacy : route to employment. Available online at http://librarywales.org/uploads/media/jobmatch_01.pdf
- WENGER, E. 1998. Communities of practice : learning, meaning, and identity. Cambridge : Cambridge University Press.
- WHISKEN, A.: Anne Whisken: Action Research ASLA 2011 (2011),
- WHITHWORTH, A.: Empowerment or Instrumental Progressivism? Analysing Information Literacy Policies. Library Trends 60, 312–337 (2011)
- WILCOCKS, J. & WALKER, C. 2000. Developing IT literacy levels among staff in a networked environment. IATUL Proceedings (New Series), 10.
- WINTER, R. and MUNN GIDDINGS, C. 2001. A Handbook for Action Research in Health And Social Care. London Routledge
- YATES, C., PARTRIDGE, H., BRUCE, C.S.: Learning Wellness: How Ageing Australians Experience Health Information Literacy. The Australian Library Journal 58, 269–285 (2009)
- ZGRABLIĆ ROTAR, N.: Digitalno doba, Masovni mediji i digitalna kultura, udžbenici Sveučilišta u Zadru, Zadar, 2011
- ZHANG, X., MAJID, S. & FOO, S. 2010. Environmental Scanning: An Application of Information Literacy Skills at the Workplace. Journal of Information Science, 36, 719-732.
- ZUBER-SKERRITT O. (1992). Action Research in Higher Education: Examples and Reflections. London: Kogan Page.
- ZURKOWSKI, P.: The Information Service Environment: Relationships and Priorities. National Commission on Libraries and Information Science. ERIC Clearinghouse on Information Resources, Washington DC, ED 100391 (1974)

POPIS PRILOGA I TABLICA

<i>Tablica 1: Značajke Modela Sedam lica informacijske pismenosti</i>	21
<i>Tablica 2: Odnos između Modela sedam lica i procesa u organizaciji</i>	23