

## ОБУКА КОРИСНИКА - ОСНОВНИ ЦИЉ УНИ- ВЕРЗИТЕТСКИХ БИБЛИОТЕКА



## USER EDUCATION - MAIN GOAL OF THE ACADEMIC LIBRARIES

### Сажетак

Универзитетска библиотека Малаје у Малезији има већ неколико година традицију обуке корисника информатичким вештинама. Курс је обавезан за све студенте првог степена на Универзитету Малаја од школске 1998/99. Студенти су обавезни да прате и положе информатичке вештине за стицање академске дипломе. Са увођењем испита, поред библиотекара информатора, укључени су и остали библиотекари у процес предавања информационих вештина. У раду су приказани планирање курса, резултати, вредновање курса као и коментар библиотеке.

Кључне речи: универзитетска библиотека; информатичке вештине; библиотекари

### Увод

Иницијатива за развој информатичких вештина од школске 1998/1999 године у Малезији је од историјског значаја јер је то први пут на Малајском универзитету да су студенти обавезни да прате и положе информатичке вештине као један од предуслова за стицање академске дипломе. Обука и програми за обуку корисника у области информационих вештина су редовна обавеза библиотекара из академских библиотека. Наравно, са увођењем испита, поред библиотекара информатора, укључени су сви библиотекари у процес предавања информационих вештина. Осим повећаног радног оптерећења, библиотекари се често суочавају са игнорантским и индиферентним ставом неких академских кругова и студената, који доводе у питање академску вредност испита који воде библиотекари. Зато се уводи Међународни сертификат о информатичкој писмености (IILC) који обезбеђује међународни стандард у области наставног плана, уједначену обуку и тестове. Академско особље ће имати више поверења у квалитет и важност курса информатичких вештина као средства за повећање квалитета учења њихових студената уколико је тај сертификат међународно признат. Предложено је да IFLA позове UNESCO као партнера у IILC иницијативи ради остваривања политичке целисходности и већег утицаја.

### Информатичка писменост

Овај израз подразумева различите активности које се описују изразима као што су: вештина студирања, вештина истраживања, библиотечарско умеће, информатичке вештине. Ове активности предузима библиотекар који обучава кориснике како би их научио неопходним вештинама за савладавање информатичке револуције. То доводи до промена у начину образовања, као што су концепти перманентног образовања, независног образовања и образовања заснованог на одређеном проблему (problem based learning).

Брзи развој Интернета и поплава информација, често нефилтрираних, учинила је информатичку писменост веома хитном и важном за кориснике информација.

Предмет великог броја чланака у стручној литератури је како библиотекари професионално одговарају на овај нови изазов.

Информатичка писменост и информатичке вештине су синоними за исти појам. У Америци и Аустралији користи се

### Abstract

The University of Malaya Library for several years has the tradition of running the Information Skills Course. It has been made compulsory subject for all first year students undertaking a first degree in the University of Malaya since the 1998/1999 academic session. Students are obliged to take part and pass the exam in order to obtain an academic degree. With the exam introduction all the other librarians, beside reference librarians, are included in the teaching process. In the paper are described preparation of the course, results and evaluation of the course and comments of the library.

keywords: university library, information skills, librarians

### Introduction

Information Skills initiative since the 1998/1999 academic session is an historic one as it is the first time that Malaysian university students are made to follow and pass a formalized Information Skills Course as one of the prerequisites for graduation. Providing information skills instruction and user education programmes have been the regular function of academic libraries undertaken by reference librarians. However, with the introduction of the Course, all librarians besides the reference librarians are involved in the teaching of information skills. Besides the increased workload, librarians often have to face the ignorance and indifference of some academic staff and students who questioned the academic credibility and standing of a course taught by librarians. As such the proposal for an International Information Literacy Certificate (IILC) is very timely as it would provide the international standard for an Information Skills curriculum, uniform training and tests. With international accreditation, academic staff will place more confidence on the quality and importance of an Information Skills course to enhance the learning capabilities of their students. However, for political expediency and greater impact, it is suggested that IFLA invites UNESCO to be a partner of the IILC initiative.

### Information Literacy

The term describes a variety of activities like 'study skills', 'research skills', 'library skills', 'information skills', 'library orientation',





израз информатичка писменост, а информатичке вештине су израз који је заступљен у Великој Британији.

Да би се студент сматрао информатички писменим мора бити способан да:

1. препозна потребу за информацијама;
2. зна како да тачно одреди и дефинише информацију која му је потребна;
3. зна како да ефикасно нађе тражену информацију;
4. зна како да организује, анализира, тумачи и вреднује информације;
5. угради изабрану информацију у своје знање;
6. ефикасно искористи информацију да постигне одређени циљ.

Као додатну способност амерички колеџ тражи да студент зна да искористи информацију етички и легално. Уколико се користи одређена литература, извори морају да се наведу. Аустралијске библиотеке траже да студент препозна потребу за информацијом у перманентном образовању и у улози активног грађанина. Велика Британија сматра да студент мора бити способан да користећи старо знање гради ново.

Усвајање нових образовних профила као што су перманентно образовање и незаписно образовање још од шездесетих и седамдесетих година пружило је могућности за веће ангажовање библиотека у процесу предавања - учења. Ипак, ове промене нису примењене на Универзитету Малаје, и библиотека је наставила да ради као и раније све до појаве Интернета.

Информационо компјутерска технолошка револуција 90-тих покренула је крупне промене у политици и програмима образовања. Намера малезијске владе је да искористи ICT револуцију у ширењу знања у школама како би побољшала образовање и припремила студенте за менаџере знања. Уочено је да ученици добијају знања из информатичких технологија док су информатичке вештине као компонента информатичких технологија занемарене. Као резултат тога, студенти долазе на универзитет без ових знања, мада могу бити веома вешти у коришћењу компјутера.

Универзитетска библиотека је одговорна да обучи студенте информатичким вештинама.

### Обука корисника у Универзитетској библиотеци Малаја

Обука корисника има дугу традицију у тој библиотеци. У раним 70-тим на почетку сваке прве године студија студенти се воде кроз библиотеку и стручно особље објашњава коришћење алфабетског и насловног каталога. Многи корисници су савладали коришћење библиотеке процесом покушаја и погрешке. Увек су охрабривани да траже помоћ од библиотекара информатора.

Са преласком на компјутерски систем OPAC 1992. године студенти су морали да науче две нове вештине: како претражити електронски каталог и како користити тастатуру.

### Циљеви курса су:

1. научити студенте вештини тражења информација како би били способни да ефикасно и ефективно прибаве информације из различитих извора, штампаних и електронских и задовоље своје потребе у учењу, предавању и истраживању;
2. охрабрити учење из основних извора;
3. обезбедити проширивање и унапређење тренутне информационо технолошке вештине (које су најчешће недовољне);
4. допринети независном учењу и перманентном образовању студената како би се оспособили да одговорно доносе одлуке и продуктивно искористе информације, знање и технологију;
5. помагати универзитету у формирању квалитетних студената који су компјутерски и информационо писмени.

Иако се обука корисника спроводи већ дуго времена, планирање програма захтева обиман рад. У тим, који је

'bibliographic instruction', 'library instruction' and 'ICT skills'. These activities represent some of the initiatives of the user education librarian to equip users with the necessary skills to cope with the ICT revolution of the last decades of the twentieth century as well as changes in educational thinking such as concept of lifelong learning, independent learning and problem-based learning.

The rapid development of the internet, and the proliferation of information resources that are often unfiltered, has made information literacy even more urgent and important to the information consumer.

How library professionals handle this new challenge is the subject of a large number of articles in the library and information science literature.

Information literacy and information skills are often used to mean the same skills, although the United States and Australia preferred the term 'information literacy' while the term 'information skills' is used in the United Kingdom.

In general, to be considered information literate, a student must be able to:

1. Recognize a need for information
2. Know how to accurately identify and define the information needed
3. Know how to locate information required efficiently
4. Know how to organise, analyse, interpret and evaluate information
5. Incorporate selected information into his/her knowledge base
6. Use information effectively to accomplish a specific purpose

In addition to the above skills, the American College and Research Libraries (ACRL) states that the student must know how to use information ethically and legally while the Council of Australian University Libraries (CAUL) declares that the information literate student should recognize the need for information for lifelong learning and participative citizenship. United Kingdom (SCONUL) states that the student should be able to use and build upon existing knowledge to create new knowledge.

The adoption of new educational concepts such as lifelong learning and independent learning since the 1960's and 1970's should have provided opportunities for libraries to be more involved in the teaching-learning process. However these changes were not implemented in the University of Malaya and the Library continued to function as before until the advent of the internet.

The ICT revolution in the 1990s triggered off some major changes in public educational policies and programmes. It is the Malaysian government intention that ICT be an important vehicle in the dissemination of knowledge in schools to enhance teaching and learning and to prepare students for the Knowledge Economy. However, it is noted that often only the technological skills are given prominence while the information skills component of IT is neglected. As a result, students come to the university without these critical information skills though they may be proficient in using the computer hardware and systems.

It has become the responsibility of the University Library to equip students with these skills.

### User Education in the University of Malaya Library

User education has had a long history in the University of Malaya Library. In the early 1970s, at the beginning of each new academic year, all first year students were taken round the library by professional staff and the intricacies of author/title and subject card catalogues briefly explained to them. By and large, many of the users managed library usage by a process of trial and error. However those who still did not understand were encouraged to seek help of the librarian at the reference desk.

With computerized library system in 1992 when students were introduced to online computerized catalogue (OPAC) for the first time, students had to learn two new skills at the same time - how to search a computerized catalogue and keyboard skills.

The objectives of the Course are:

To equip students with information-seeking skills so that they are able to efficiently and effectively retrieve information .1



радио на циљевима курса, скицама лекција, вежбама, тестовима и испитним питањима, су укључени и виши библиотекарски са по 20 година искуства. Сви библиотекарски су учествовали у предавањима, мада је главна одговорност припала одређеном одељењу.

### Садржинска обрада - програми, оцењивање и резултати учења

Курс информатичких вештина се организује као садржински или тематски. Мада се студенти охрабрују да упознају садржаје и изван својих дисциплина, за практичне примере, као што су референсни извори, узимају се примери из њихове области. Тако ће се студенти медицине обучавати како да идентификују медицинске референсне изворе, док ће се студенти права обучавати да идентификују правне изворе.

Студенти се оцењују током курса. Мини пројект и два кратка упитника носе 40%, док испит на крају семестра доноси 60%. Задатак мини пројекта је да се утврди да ли студенти могу да примене вештине стечене на курсу.

Очекује се да су на крају курса студенти стекли следеће информационе вештине и способности:

1. разумевање и препознавање различитих типова референци (књиге, поглавља из књига, чланци, предавања са конференција...);
2. претраживање ОПАС по задатим пољима, по имену аутора, по наслову, по кључним речима и по сигнатури;
3. тумачење библиографских информација, сигнатура, информација о статусу публикације (слободна - заузета), записа периодике;
4. идентификација и анализа упита претраге, одређивање кључних речи и предметница за претрагу;
5. претраживање помоћу логичких оператора и скраћивања појмова (транкирања);
6. схватање вредности и познавање коришћења тезауруса приликом претраге;
7. учовање и коришћење референсних извора, као што су речници, енциклопедије, статистички извори, индекси и сажети;
8. коришћење сажетака и индекса на компакт дисковима и online;
9. коришћење Интернета циљаном стратегијом претраживања;
10. вредновање извора информација, посебно веб извора;
11. одговорно и етички употребљавати информације цитирањем извора;
12. састављање основног библиографског записа;

### Вредновање курса: студенти, професори и коментар библиотеке

Спроведено је истраживање међу 1000 студената током 2000/2001. године. Студенти су били заинтересовани за проналажење материјала датог у њиховим списковима литературе. Скоро 90% студената оценило је ОПАС као користан, 85% се определило за циљану стратегију претраживања, 79% за рад на пројекту итд. По мишљењу студената мање корисни су сажети и цитатни индекси на компакт дисковима, као и референсни извори.

У марту 2003. године је спроведено истраживање о вредности курса информатичке писмености путем упитника послатог на електронске адресе професора. Добијена је општа подршка за курс иако је истраживање показало да многи студенти не користе знања стечена на курсу. Наравно да је било и омаловажавања библиотекара од стране академског особља.

Оно за шта се залажу библиотекарски универзитетске библиотеке је да курс треба да буде саставни део неког курса на факултету, а не да буде одржан у потпуној изолацији од факултета. Неопходна је сарадња факултета да се информационе вештине споје с њиховим курсевима. Ове вештине могу предавати библиотекарски.

Један сат недељно није довољно. Идеално је 2 сата недељно, један сат за предавање и један сат за практични део.

from a variety of sources, both print and computer-based, to meet their learning, teaching and research needs

- Encourage resource-based learning among students .2
- Provide an opportunity to students to expand or upgrade their current information technology-related skills, which are found to be rather limited. .3
- Contribute towards making students independent learners with lifelong learning skills to enable them to make informed decisions and to become knowledge workers who can make productive use of information, knowledge and technology .4
- Assist the University in producing quality students who are computer-literate and information-literate. 5.

Although user education has been conducted for a long time, formalizing the programme requires extensive planning. The team comprised of senior librarians who have an average 20 years library experience each worked out the objectives of the course, lecture outlines, exercises, assessment tests and examination questions. All librarians took their share of teaching although the main responsibility for running the course is entrusted to a particular division.

### Subject-based Programmes, Course Assessment, Learning Outcomes

The Information Skills Course is subject- or discipline-based. Although students are encouraged to know about subjects beyond their own disciplines, for practical examples such as reference sources, students are guided to examples in their own fields. As such students from the Medical Faculty will be taught how to identify medical reference sources in medicine and health care while law students, the legal sources.

Students are assessed throughout the course. A mini-project and two short quizzes are allotted 40% while an end of semester examination takes up 60%. The objective of having the mini project is to ascertain whether students could apply the skills taught in the course.

At the end of the course, we hope that students would have acquired the following information literacy skills and competencies:

1. Understand and recognize the various types of references normally used by undergraduates such as books, chapters of looks, journal articles and conference papers
2. Search the OPAC by fixed fields, namely by author, title, subject and call number
3. Interpret bibliographic information, call numbering, holdings information and a periodicals record
4. Identify and analyse a search topic or statement and generate keywords or search terms
5. Conduct keyword searching and use keywords search techniques, such as Boolean operators, and truncations
6. Appreciate the value of and know how to use controlled vocabulary terms to search for information, such as LC, MeSH, and other thesauri.
7. Identify and use reference sources, such as dictionaries, encyclopedias, directories and statistical sources as indexes and abstracts
8. Use abstracts and indexes in CD-ROM and online formats
9. Access the Internet for information using appropriate search strategies
10. Evaluate information sources, especially Web sources
11. Demonstrate responsible and ethical use of information by acknowledging and documenting sources
12. Compile a basic bibliography

### Evaluation of the Course

A post-course survey was undertaken during 2000/2001 session among 1000 students. The findings indicate that students are concerned with locating materials prescribed in their reading lists. Almost 90% of the students rank OPAC as useful; followed by Search Strategy (85%) and Project Work (79.75%). However, topics ranked less useful are abstracts and indexes in



Пошто је курс информатичких вештина само један сегмент библиотечког рада, библиотекару је тешко да одвоји више од три сата недељно за предавање. Треба скренути пажњу да су та три сата само сати у учионици и не укључују припрему, оцењивање рада и време проведено са слабијим студенти-ма после часа.

Академско особље мора захтевати да студенти користе различите изворе информација у својим задацима па ће студенти бити приморани да користе стечене информационе вештине.

## Закључак

Генерални закључак је да би корисник могао да се снађе у мноштву информација које се нуде електронским путем мора да буде упознат са информатичким вештинама. Неопходно је да академске библиотеке усагласе минимални консензус о структури и садржају програма који је довољно обухватан да обезбеди обуку у области информатичке писмености сваког студента и да увери универзитетску заједницу у спроводљивост и ефикасност таквог програма.

Информатичка писменост промовише визију онога што сви универзитети желе, због чега раде и чему се надају. Академски библиотекари добијају нову и не баш уобичајену улогу. На многим факултетима се од њих очекују сугестије и конкретни кораци у постизању информатичке писмености. Многи библиотекари су врло напорно радили на укључивању техника активног учења и увођењу технолошки савремених учионица.

Да би иструкција информатичке писмености била успешна, она мора бити обједињена, релевантна, у току, кооперативна и строго наменска. Студентима често недостаје вештина да пронађу вреднију информацију коју могу ефикасније да искористе. У неким земљама је примећено да студенти користе Интернет као примарни извор података на курсевима, запостављајући библиотечке базе података, електронске часописе доступне у пуном тексту као и штампане изворе. Неке студије показују да 20% студената никад није просудило о квалитету информација добијених са Интернета.

Постоје и случајеви претераног коришћења Интернета као извора информација. Постоје случајеви где се раде програми или чак пишу специјални софтвери ради одучавања студената од коришћења Гугла и осталих претраживачких машина на Интернету као релевантних извора специјализованих информација.

Студенти у Универзитетској библиотеци "Светозар Марковић" у Београду мало користе Интернет и бесплатно доступне електронске информације због недовољног познавања компјутерских вештина, због недовољног познавања рада са компјутерима, слабијег познавања страног језика и генерално због слабе обавештености које све услуге нуди наша библиотека.

CDROM format, citation style and reference sources.

An informal survey on the Information Skills Course was also undertaken in March 2003 via the email network. In general, the feedback from the academic staff showed their support for the Course. However the response also revealed that many students do not use their knowledge.

University librarians are for courses conducted not in isolation, but as part of any course taught by the Faculty. We need faculty cooperation to integrate information literacy skills in their courses. These skills can be taught by the librarians only.

One-hour weekly session is insufficient, the ideal is 2 hours per week, one hour for lecture and the other hour for practical session. However, as the IS Course is only one aspect of the librarian's workload, it is difficult for every librarian to expend more than 3 hours a week to teach. It is to be noted that the 3 hours are only contact hours in the class and do not include preparation, marking student work and time spent with weak students after class.

Academic staff must demand that students use a variety of information

resources in their assignments so that students will make use of the information skills they have learnt.

## Conclusion

As a general conclusion, information skills are necessary for any user in order to find his way through electronic information jungle. Academic libraries should reach minimal consensus about the structure and content of the programmes wide enough to provide information literacy education of every student and ensure university community in the efficiency of such a program.

Information literacy promotes vision of everything that universities are wishing, doing and hoping for. Academic librarians are acquiring new, not quite common, role. Many faculties expect from them suggestion and steps in the acquirement of the information literacy. Many librarians worked very hard to include active skills techniques into modern classrooms.

For information literacy to be successful it must be relevant, cooperative and strictly determined. Students often lack skills to find information that can be used efficiently.

It is noted in some countries that students use Internet as primary source of data on their courses, neglecting library databases, electronic journals in full text and printed sources.

Some studies show that 20% of students never questioned quality of information gained from Internet.

There are cases of too excessive use of Internet as an information source. Even programmes or specialized software is written sometimes to train students not to use Google or other Internet search engines as reliable sources of specialized information.

Students in the University Library "Svetozar Markovic" use Internet and freely available electronic resources rather little because they have little knowledge of computer skills, weaker understanding of foreign language and generally little information of the services our library offers.

## Литература/Literature

1. Sai-noi Chan : Making Information literacy Compulsory Subject for Undergraduates: The Experience of the University of Malaya. - World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/081e-Chan.pdf>
2. Edward K. Owusi-Ansah: Information Literacy and the Academic Library: A Critical Look at a Concept and the Controversies Surrounding it, The Journal of Academic Librarianship, 29:219-230, 2003
3. Done Zabel : A Reaction to "Information Literacy and Higher Education", The Journal of Academic Librarianship, Article in press, January 2004

