

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FILOZOFSKI FAKULTET

ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE

ZNANOSTI

Ak. God. 2013./14.

Zrinka Hrženjak

Usluge narodnih knjižnica Republike Hrvatske

dostupne putem Interneta

završni rad

Zagreb, 2014.

Usluge narodnih knjižnica Republike Hrvatske dostupne putem Interneta

Zrinka Hrženjak

zhrzenja@ffzg.hr

Sadržaj

1. Uvod	2
2. Uloga narodnih knjižnica u svijetu i Hrvatskoj (povijesna perspektiva)	3
2.1 Što je to narodna knjižnica?.....	3
2.2 Nastanak i razvoj narodnih knjižnica u svijetu.....	4
2.3 Povijest narodnih knjižnica u Hrvatskoj.....	7
2.4 Položaj narodne knjižnice u društvu.....	9
3. Usluge narodnih knjižnica u Hrvatskoj na Internetu.....	11
3.1 Usluge narodnih knjižnica u kontekstu digitalnog doba.....	11
3.2 Internetske stranice narodnih knjižnica	11
3.3 Katalozi narodnih knjižnica na Internetu.....	12
3.4 Rezervacija i produživanje posudbe građe	12
3.5 Pristup digitaliziranoj građi	13
3.6 Referentne usluge	14
3.7 Elektronička pošta i elektronički bilten	15
3.8 Blogovi, forumi i društvene mreže	15
4. Primjeri pružanja usluga narodnih knjižnica na Internetu u Republici Hrvatskoj	17
4.1 Uvod u istraživanje	17
4.2 Internetske stranice narodnih knjižnica	19
4.3 Katalozi na Internetu u hrvatskim narodnim knjižnicama.....	19
4.4 Mogućnosti rezervacije i produživanja građe.....	21
4.5 Projekti digitalizacije građe	22
4.6 Referentne usluge	25
4.7 Elektronička pošta i elektronički bilteni	26
4.8 Blogovi, forumi i društvene mreže	28
4.9 Zaključak istraživanja.....	30
5. Zaključak	33
Literatura	35

Sažetak

U uvodnom djelu ovaj rad se bavi povijesnim kontekstom nastanka narodnih knjižnica u Hrvatskoj s naglaskom na važnost djelovanja knjižnične službe unutar regionalnih zajednica u kojima one egzistiraju. U nastavku rad razmatra nove mogućnosti koje je Internet uveo u knjižničnu djelatnost i načinima na koji narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj koriste te potencijale. Rad se bavi specifičnostima svake od usluga koje knjižnice svojim korisnicima pružaju putem Interneta te prednostima i nedostacima komuniciranja s korisnicima na daljinu. Svaka od usluga popraćena je primjerima iz hrvatskih knjižnica.

Ključne riječi:

narodne knjižnice, edukacija korisnika, Internet, računalo, komunikacija

1. Uvod

U vrijeme kada su računala postala dio svakodnevice većine ljudi, a potraga za informacijama svodi se na korištenje internetskih tražilica, od iznimne je važnosti svrnuti pažnju na ulogu koju informacijske ustanove i dalje imaju za pojedinca, ali i društvo. Automatizirano pretraživanje informacija može ponuditi samo sažete informacije, dok je za dobivanje cjelovitih informacija potrebno sustavno istraživati traženu temu u izvorima koji nude cjelovitu informaciju (poput knjiga i časopisa). Automatizirano pretraživanje može korisniku ponuditi na prvi pogled kontradiktorne informacije koje izvađene iz konteksta mogu dovesti do zabune, stoga je od iznimne važnosti mogućnost pristupa informacijskim cjelinama, poput knjiga i časopisa koje na sustavan i cjelovit način prikazuju sve potrebne informacije vezane uz neku temu.

Problem sa pristupom knjigama za veliki dio populacije je njihova cijena, koja može biti glavni faktor u tome da li pojedinac može ili ne može pristupiti određenoj literaturi. Druga velika prepreka je u tome što pojedina djela više nije moguće nabaviti u slobodnoj prodaji. U tim slučajevima institucionalizirano sakupljanje knjiga, ali i njihovo davanje na korištenje i posudbu od velike je vrijednosti za zajednicu unutar koje ove institucije postoje i djeluju. Davanje pristupa cjelovitim, necenzuriranim izvorima informacija preduvjet je formiranja demokratskog društva.

U tom kontekstu važno je da knjižnice, kao informacijske institucije, svojim korisnicima ponude mogućnost pristupa svojim uslugama na najkvalitetniji mogući način. Formiranjem kataloga koji su dostupni preko Interneta i korištenjem mogućnosti koje Internet otvara za komunikaciju između korisnika i njihovih knjižnica bili su prvi korak u otvaranju knjižnica prema digitalnom svijetu. Danas vlada trend preseljenja u digitalne prostore na način da se digitaliziraju cjelokupne zbirke knjižnične građe koja se potom daje korisnicima na korištenje pomoću udaljenog pristupa. U većini slučajeva knjižnice prate trendove koji vladaju među njihovim korisnicima, pa pojedine svoje usluge putem Interneta otvaraju i za širu zajednicu. Šireći svoju domenu u digitalni prostor, knjižnice se sve aktivnije otvaraju prema svojim potencijalnim korisnicima što za njih znači veću publiku. Veliki broj pojedinaca nakon završenog formalnog obrazovanja ne zna koje sve beneficije može pronaći u korištenju knjižnica. Prezentiranjem svojih usluga na Internetu knjižnice tim osobama otvaraju svoja vrata na način na koji je to u prošlosti bilo nemoguće.

2. Uloga narodnih knjižnica u svijetu i Hrvatskoj (povijesna perspektiva)

2.1 Što je to narodna knjižnica?

Narodna knjižnica je: „(...) organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.“¹ Narodne knjižnice aktivne su u zajednici unutar koje postoje, a u manjim sredinama često preuzimaju uloge drugih kulturnih ustanova, te se osim svojom primarnom djelatnošću bave organizacijom kulturnih manifestacija i događanja. Osnovni cilj narodnih knjižnica je omogućiti neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti, te one ne smiju biti pod utjecajem cenzure bilo kojeg tipa (političkog, vjerskog ili ideološkog).²

U Standardu za narodne knjižnice, knjižnice se dijele na općinske, gradske ili županijske i definirane su kao kulturna i informacijska središta za stanovnike područja na kojemu djeluju.³ Također je ovim Standardom dan legitimitet narodnim knjižnicama da rade na informiranju i povećanju pismenosti u svim demografskim skupinama⁴ i formiranju zavičajnih zbirki.⁵

Knjižnice, naročito narodne, vrlo rijetko su izolirane od društva unutar kojeg egzistiraju i nisu imune na političke prilike unutar kojih se nalaze. Uzevši u obzir da je vrlo rano uočena moć i snaga koju pojedine knjižnice imaju u društvu u kojemu postoje, te snagu koju pisana riječ ima na pojedinca koji usvaja njezine informacijske sadržaje, narodne knjižnice od samog trenutka svojeg osnivanja predstavljaju vrijedan doprinos očuvanju identiteta zajednice u kojoj se formiraju.

¹ Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. str. 25.

² Horvat, A. Slobodan pristup informacijama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 3(2000). Dostupno na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/horvat_slobodan.pdf (28.6.2014.)

³ Članak 5. Standard za narodne knjižnice. // Narodne novine. 97, 105 (1997.) Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (28.6.2014.)

⁴ Članak 6. Standard za narodne knjižnice. // Narodne novine. 97, 105 (1997.) Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (28.6.2014.)

⁵ Članak 7. Standard za narodne knjižnice. // Narodne novine. 97, 105 (1997.) Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (28.6.2014.)

2.2 Nastanak i razvoj narodnih knjižnica u svijetu

Početke narodnih knjižnica možemo prepoznati još u 17. st. u Engleskoj gdje se osnivaju klubovi i društva u kojima se članovima omogućava čitanje novina i časopisa.⁶ U početku takve čitaonice nisu bile dostupne nižim slojevima poput seljaka i radnika, ali potreba za osnivanjem knjižnica dostupnih svima nije bila zanemarena u intelektualnim krugovima. Thomas Bray nastoji u djelo provesti ideju o narodnim, tzv. „župskim“ knjižnicama kojih je u periodu od 1704. do 1730. osnovao čak šezdeset i jednu.⁷ Širenjem ideja Francuske revolucije diljem Europe šire se i ideje o osnivanju narodnih knjižnica koje bi trebale biti centri intelektualnog i kulturnog rasta „maloga“ čovjeka. Početkom 18. st. takve knjižnice najčešće su vezane uz crkve i samostane što znatno utječe na formiranje njihovog fonda.

U SAD-u se narodne knjižnice javljaju tijekom prve polovine 19. st. Prvu knjižnicu toga tipa osnovao je Benjamin Franklin u Philadelphiji 1731. godine pod nazivom Library Company of Philadelphia⁸, da bi se ubrzo ovaj način formiranja knjižničkog poslovanja proširio diljem Amerike i Europe. Svjesni važnosti koju su takve knjižnice imale u kontekstu edukacije širokih narodnih masa u društvu koje se ubrzano okretalo demokraciji brojni dobrotvori izdvajali su znatne količine novaca za formiranje i rad takvih knjižnica. Ubrzo se javlja sustav financiranja od strane gradske vlasti, tj. financiranja iz poreza koji su plaćali građani.⁹

Zahvaljujući demokraciji i potrebi za obrazovanim građanstvom koje će biti sposobno donositi odluke bitne za zajednicu, knjižnice ubrzo postaju važna informacijska središta, ali i mjesta društvenih okupljanja. Tijekom prve polovice 19. st. u Parizu se otvaraju posudbene čitaonice koje otvaraju put knjizi do domova srednjih i nižih slojeva građanstva.¹⁰ Nisu samo plemenite ideje demokracije zahtijevale obrazovanog pojedinca, već i galopirajuća industrijska revolucija koja od radnika zahtjeva sve veće znanje, kako bi mogao obavljati sve složenije zadatke unutar tvornice.

Tijekom druge polovice 19. stoljeća vođeni novim pogledom na svoju struku knjižničari ubrzano rade na razvoju knjižničarstva. Otvaranje knjižnica prema njezinim korisnicima najbolje je opisao Melvil Dewey riječima: „Došlo je vrijeme kada je knjižnica škola, knjižničar odgajatelj, a posjetitelj čitatelj među svojim knjigama upravo onako prirodno

⁶ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 634.

⁷ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 635.

⁸ Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010. str. 211.

⁹ Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010. str. 210.

¹⁰ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 635.

kao što je radnik među svojim alatima¹¹. U skladu s time dolazi do razvoja sustava kao što je Univerzalna decimalna klasifikacija koja svakom pojedincu koji ju poznaje omogućava brzo i jednostavno pronalaženje tražene literature.

Na prijelazu iz 19. u 20. stoljeće sve više se ističe važnost koju knjižnice, osobito narodne, imaju u društvu i utjecaj koje one, kao institucije u kojima je omogućen slobodan pristup informacijama, imaju na društvo. U 20. stoljeću javljaju se i drugi mediji za prijenos informacija (npr. gramofonske ploče) koji su, umjesto da smanje utjecaj knjige, kako su predviđali pojedini teoretičari, afirmirali položaj knjige, a time i knjižnica u društvu.¹²

Šezdesetih godina 20. st. javljaju se prvi pokušaji informatizacije pojedinih segmenata knjižničnog poslovanja. Prvi projekti automatizacije knjižničnog poslovanja koristili su tehnologiju bušenih kartica, a za cilj su imali formiranje sustava koji će olakšati cirkulaciju građe (posudbe i produživanja), dok su prvi katalogi prilagođeni za pretraživanje pomoću računala nastali nekoliko godina kasnije. Tijekom sedamdesetih počinje se eksperimentirati sa stvaranjem tzv. OPAC-a (eng. *online public access catalog*) odnosno kataloga koji imaju omogućen udaljen pristup (npr. putem mreže).¹³ Razvojem informacijske tehnologije i eksperimentiranjem s mogućnostima koje se otvaraju u formiranju knjižničnih kataloga koji omogućavaju korisnicima lakšu potragu za građom, do danas su se izmijenile četiri generacije OPAC-a, od kojih svaka iduća koristi sve naprednije sustave koji olakšavaju pretraživanje. Spajanjem funkcija on-line kataloga i društvenih mreža nastaje SOPAC (eng. *social OPAC*).¹⁴

Informatizacijom knjižnica tijekom druge polovice 20. st. stvoreni su preduvjeti za pružanjem usluga knjižnice putem računala, pomoću Interneta, a stvaranjem veće količine digitalne građe, ali i digitalizacijom postojećih knjiga, časopisa i sitnog tiska posao knjižničara polako se počinje širiti u digitalnu okolinu.

Računala i svakodnevno korištenje Interneta vrše stalan pritisak na prosječnog korisnika informacija da prilagodi svoje navike i očekivanja novim mogućnostima koje ovi tehnološki noviteti nude. Informacijska tehnologija zadnjih dvadesetak godina iz luksuza prelazi u svakodnevnu realnost, a nakon toga i u potrebu. Uvođenjem računala u formalnu edukaciju znatno se povećava broj informatički pismenih pojedinaca, a time se mijenjaju i

¹¹ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 628.

¹² Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 653.

¹³ Barbarić, A. Povijesni pregled razvoja OPAC-a. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 46, 3/4(2003). str. 55.

¹⁴ Purgarić Kužić, B. Društveno označavanje i knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 54, 4 (2011). str. 202.

očekivanja koja društvo ima od institucija koje mu služe.¹⁵ Informacijsko dokumentacijske ustanove, što uključuje i knjižnice, nalaze se pred izazovom da se prilagode novim potrebama svojih korisnika, istovremeno ostajući vjerni svojoj tradiciji i poslanju da očuvaju visoke standarde u ispunjavanju svojih temeljnih zadaća, koje uključuju i funkciju društvenog pamćenja.

Pretraživanje informacija postojalo je i prije razvoja internetskih tražilica, ali njihovim razvojem počinje se mijenjati način na koji korisnici percipiraju sam proces dohvaćanja informacija, odnosno dokumenata koji ih zanimaju. Jedan od najboljih primjera ovog procesa je knjižnični katalog koji je prije svoje informatizacije bio prosječnim korisnicima nedostupan i nerazumljiv, te kompliciran za uporabu. Uvođenjem pretraživanja knjižničnog kataloga putem Interneta, (tzv. WebPAC-a)¹⁶, ali i mogućnost da se korisnicima omogući pristup bazama cjelovitih tekstova znanstvenih i stručnih radova otvorene su mogućnosti o kojima nekadašnji knjižničari nisu mogli ni sanjati, ali sama tehnologija nije dovoljna kako bi korisnik došao do željenih informacija ili sadržaja. Potrebno je educirati korisnike da mogu samostalno, na što kvalitetniji način, koristiti sve pogodnosti tehnologije. Na taj način im se skreće pažnja na probleme koje korištenje tehnologije može uzrokovati. Kako potrebe za komunikacijom sa knjižnicom putem novih medija rastu, sve veći broj usluga postaje dostupan putem računala.

Entuzijazam s kojim korisnici prihvaćaju usluge koje su im na taj način ponuđene svjedoči o potrebi da se uvede sustavna strategija koja bi predviđala ravnomjerni razvoj svih knjižničnih službi i usluga u digitalnom prostoru. Brojka od šezdeset tisuća odgovorenih pitanja na usluzi Pitajte knjižničare¹⁷ govori u prilog tome da suvremeni korisnici nisu više ograničeni na fizički prostor informacijsko dokumentacijskih ustanova kako bi dobili tražene informacije, već informacije i dokumente žele dobiti putem udaljenog pristupa, neovisno o lokaciji na kojoj se u danom trenutku fizički nalaze. To za knjižničare znači da se, pored svojih standardnih zadataka, trebaju posvetiti i osmišljavanju načina na koji mogu iskoristiti nove tehnologije kako bi se što više približili korisnicima, dok s druge strane korisnici mogu prihvatiti novosti koje im knjižničari nude i uklopiti ih u svoje rutine, ali isto tako mogu i zanemariti nove usluge. Za korisnike koji ne žele koristiti novu tehnologiju u svojoj rutini

¹⁵ Špiranec, S. Banek Zorica, M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008. str. 95-100.

¹⁶ Barbarić, A. Sučelja WebPAC-a. // Mogućnost suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture : zbornik radova / 5. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 70-79.

¹⁷ Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> (3.4.2014.).

knjižničari moraju održavati stare obrasce poslovanja, ali isto tako moraju tim korisnicima biti u mogućnosti ponuditi barem neke prednosti koje uporaba nove tehnologije nudi.

Knjižnice u 21. stoljeću predstavljaju „most između pojedinca i društva“¹⁸, mjesto doticaja različitih kultura i povijesti, te pružaju medij za međusobno razumijevanje među pojedincima. Narodne knjižnice imaju funkciju kolektivnog pamćenja, te nose posebnu odgovornost da svim svojim korisnicima omoguće pristup cjelovitim informacijama, tj. nefragmentiranoj slici svijeta. Učestalom uporabom digitalnih medija pojedinci u moru informacija izabiru samo isječke koji su im zanimljivi, što možemo simbolično prikazati kao „surfanje“ po informacijskom svijetu, bez dubljeg „zaranjanja“ u kontekst unutar kojeg pojedine informacije egzistiraju.¹⁹

2.3 Povijest narodnih knjižnica u Hrvatskoj

U Hrvatskoj prve knjižnice dostupne prosječnom čovjeku nastaju kao produkt Ilirskog pokreta, u obliku narodnih čitaonica i čitalačkih društava. Prva takva čitaonica nastala je 18. siječnja 1838. godine u Varaždinu, a potom slične institucije nastaju u Karlovcu, Zagrebu i Križevcima.²⁰ Ta sjedišta intelektualnih rasprava ubrzo postaju centri kulturnog i političkog života u Hrvatskoj, ali i mjesta gdje postoji mogućnost za njegovanje narodnog jezika. Više od mjesta gdje je moguće doći do knjiga na narodnom jeziku, ove čitaonice postaju „ognjišta na kojih se smrzla srca sunarodnjaka naših grijahu“, kako kaže Vjekoslav Babukić.²¹ Uvođenjem Bachovog apsolutizma čitaonice osnovane od strane Iliraca bivaju zatvarane ili zanemarivane, ali pojedinci i dalje traže mjesta koja će im ponuditi necenzurirane izvore informacija, knjige i novine na narodnom jeziku i mogućnost intelektualne rasprave. U Varaždinu se osim Dvorane, pravnog slijednika ilirske čitaonice, osniva Casino koji je neupitno bio njemački ekvivalent svojem ilirskom parnjaku.²² Takva situacija nije specifična za Varaždin, već je odraz političkih prilika svojega vremena. Ostaje činjenica da dolaskom Bachovog apsolutizma ilirske čitaonice iz primarno političkih institucija mijenjaju svoju domenu djelovanja u primarno kulturnu i edukacijsku, dok političku ulogu nakon pada Bachovog apsolutizma preuzimaju novoosnovane političke stranke.²³

¹⁸ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 592.

¹⁹ Castells, M. The Internet galaxy : reflections on the Internet, business, and society. New York : Oxford University Press, 2001. str. 52.

²⁰ Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010. str. 216.

²¹ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 642.

²² Horvat, R. Povijest grada Varaždina. Varaždin : HAZU, 1993. str. 293.

²³ Kraš, M. Povijesni pregled knjižnica Županije varaždinske. // Encyclopaedia moderna. 48, 18(1998). str. 87-96.

U razdoblju između dva svjetska rata broj javnih knjižnica naglo raste, što je popraćeno rastom broja korisnika.²⁴ Ova promjena bila je odraz novog pogleda na svijet koji je bio posljedica svršetka Prvog svjetskog rata. Austro-Ugarska monarhija je sve do svojega pada promicala uporabu njemačkog jezika, ali povećanje nakladničke proizvodnje na hrvatskom jeziku i sve veća prevodilačka djelatnost utisnuli su svoj biljeg u formiranje čitateljske publike koja je krajem 19. i početkom 20. stoljeća sve više tražila knjige na narodnom jeziku.

Nakon Drugog svjetskog rata intenzivno se otvaraju sindikalne i tvorničke knjižnice, koje se pune sovjetskom, promidžbenom literaturom, a ovaj trend nije zaobišao ni narodne knjižnice. Krivicu za ovakve poteze ne možemo tražiti samo u tadašnjim knjižničarima, već u političkom sustavu koji je inzistirao na točno određenim obrascima razmišljanja. Prateći te trendove, mnogi gradovi i općine među sobom se „natječu“ tko će prije osnovati knjižnicu, ali ovaj sustav otvaranja knjižnica bez pokrića ubrzo se pokazao kao promašaj. Veliki broj tih knjižnica nije imao ispunjene ni osnovne uvjete za rad, te su one ubrzo nestale.²⁵

Knjižničarstvo u Hrvatskoj se tijekom šezdesetih i sedamdesetih godina 20. st. ponovno stabilizira i dolazi na razinu standarda koji vrijede u naprednijim zemljama. Narodne knjižnice u Hrvatskoj svoj puni potencijal dosegle su 1990-ih, osamostaljenjem Republike Hrvatske. Veliki doprinos afirmaciji narodnih knjižnica u zajednici donio je Zakon o knjižnicama izglasan 1997. godine.²⁶

Tijekom 90-ih godina prošlog stoljeća ubrzano dolazi do uvođenja računala u knjižnice kako bi se olakšalo vođenje administracije posudbe knjiga i pretraživanja kataloga.²⁷ Uočivši promjene u navikama svojih korisnika, vezano uz uporabu računala za pronalaženje informacija, narodne knjižnice u Hrvatskoj odlučile su postati vidljive i preko računalne mreže, u prvoj fazi izrađujući internetske stranice svojih ustanova. U početku se radi

²⁴ Stipčević, A. Socijalna povijest knjige u Hrvata : Knj. 3 Od početka hrvatskoga narodnog preporoda (1835.) do danas. Zagreb : Školska knjiga, 2008., str. 320.

²⁵ Stipčević, A. Socijalna povijest knjige u Hrvata : Knj. 3 Od početka hrvatskoga narodnog preporoda (1835.) do danas. Zagreb : Školska knjiga, 2008. str. 321.

²⁶ Zakon o knjižnicama. // Narodne novine. 97, 105 (1997.) Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/267274.html> (28.6.2014.).

²⁷ Gjurković-Govorčin, R. Novi naraštaj knjižničnih kataloga : katalog Knjižnica grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 56, 3. (2013), str. 142.

isključivo o jednostavnim, administrativnim aktivnostima kao što je rezervacija ili produživanje posudbe knjige, a kasnije se i referentne usluge otvaraju za digitalnu okolinu.²⁸

U novije vrijeme većina narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj je kompjuterizirana, a mnoge od njih postale su doista multimedijske informacijske ustanove koje svojim korisnicima, pored knjiga nude i multimedijску građu, ali i mogućnost pristupa digitaliziranoj građi putem Interneta.

2.4 Položaj narodne knjižnice u društvu

Narodne knjižnice u suvremenom društvu nalaze se pred odlukom o tome u kojem smjeru žele nastaviti razvijati svoje poslovanje. S jedne strane nose veliku odgovornost prema svojim trenutnim korisnicima kojima su dužne omogućiti otvoren i slobodan pristup informacijama, ali i prema budućim korisnicima koji će možda jednog dana tražiti informacije u njima pohranjene. U tom kontekstu referirati ću se na misao Jamesa Thompsona koja glasi: „Knjižnice se moraju promijeniti jer je ono što one jesu- ili barem ono što predstavljaju- odviše bitno za društvo. One su sjećanje čovječanstva.“²⁹ Knjižničari, imajući izravan pristup cjelokupnom fondu pojedinih knjižnica, stječu instinktivan zaštitnički stav prema knjigama, ali još više prema znanju u njima sadržanom. Zbog toga su u prošlosti često korisnici bili ti koji su ispaštali. Otvoren pristup fondu knjižnica javlja se kao koncept tek u 18. st.³⁰, a čak i danas, kada se pokušava korisnika staviti u prvi plan, knjižnice nisu u potpunosti orijentirane prema korisnicima.

Kompleksnost položaja narodnih knjižnica unutar društva u kojem egzistiraju sugerira na posebno mjesto koje ove knjižnice zauzimaju u procesu održavanja kolektivnog pamćenja svoje zajednice. Koristeći grafikom Joacim Hansson u svojoj knjizi *Libraries and Identity*³¹ na jednostavan način prikazuje knjižnicu kao vezu između formalne i neformalne edukacije, vezu javnog i privatnog sektora, odnosno kao instancu koja omogućava komunikaciju unutar zajednice, ali i komunikaciju određene zajednice prema javnosti. U današnje vrijeme, kada sve više postajemo svjesni moći komunikacije u profesionalnom kontekstu gotovo da i nema izgovora da se svakom zainteresiranom korisniku ne omogući dobivanje tražene informacije, odnosno usluge. Upravo u tom kontekstu od krucijalne je važnosti mogućnost predavljanja

²⁸ Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 53, 1 (2010), str. 67.

²⁹ Thompson, J. The end of libraries. London : Clive Bingley, 1982. str.15.

³⁰ Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006. str. 647.

³¹ Hansson, J. Libraries and identity : the role of institutional self-image and identity in the emergence of new types of library. Oxford : Chandos, 2010. str. 23.

usluga pojedinih knjižnica na daljinu, ali i mogućnost intuitivnog pronalaženja traženih informacija.

Razvoj materijalnih i intelektualnih dobara uvijek je bio blisko povezan i ovisan o razvoju društva. Tehnološki noviteti poput tiskarskog stroja zahtijevali su drastične promjene u načinu razmišljanja cjelokupne zajednice unutar koje su se počeli upotrebljavati. Promjene koje je ovaj izum donio nisu bile vezane isključivo uz proizvodnju i raspačavanje knjiga, već je njihov utjecaj bio toliki da su se bitno odrazile na reformu postojećih socijalnih sustava, uvodeći nove obrasce komuniciranja i nove poslove, na taj način stvarajući društvene uloge koje su trebale biti inkorporirane unutar postojećih socioloških obrazaca.³² Količina pisane riječi koja je bila dostupna prosječnom pojedincu višestruko se umnožava, razvijajući potrebu za novim znanjima, sposobnosti da se pročita zapisani tekst, time primjetno mijenjajući postotak pismenih članova društva i stavljajući veću težinu na edukaciju nego što je to prije bio slučaj. Knjižnice kao institucije koje sakupljaju, čuvaju i daju na korištenje knjižnu građu našle su se pred izazovom da osmisle novi način funkcioniranja unutar kojeg će omogućiti pristup svojem fondu što većem broju zainteresiranih pojedinaca. Trend zatvaranja knjižnica koji je uočen posljednjih nekoliko godina mogao bi biti posljedica konkurencije koju su knjižnice dobile u obliku digitalnih platformi za širenje informacija. Komercijalni modeli za raspačavanje e-knjiga prema knjižnicama se odnose kao prema svojoj konkurenciji što svaki oblik suradnje čini gotovo nemogućim.³³

³² Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010. str. 200.

³³ Kavner, L. Library Budget Cuts Threaten Community Services Across Country.

Dostupno na: http://www.huffingtonpost.com/2011/11/16/can-the-american-library-_n_1096484.html?ref=books. (16.6.2014.).

3. Usluge narodnih knjižnica u Hrvatskoj na Internetu

3.1 Usluge narodnih knjižnica u kontekstu digitalnog doba

Zadaća narodnih knjižnica je formirati takve službe i usluge koje će omogućiti i potaknuti korištenje knjižnične građe. U tom kontekstu knjižnične usluge se mogu podijeliti u dvije osnovne skupine: one usmjerene izravnom korištenju građe i one informativnog tipa. Usluge usmjerene na izravno korištenje građe s korisničke strane odnose se na posuđivanje građe i u novije vrijeme na pristup digitalnoj i digitaliziranoj građi. Usluge informativnog tipa uključuju informativnu službu, referentne usluge i edukaciju korisnika.³⁴

Doba Interneta donijelo je mnogobrojne promjene u načinu poslovanja knjižničara. Od pružatelja informacijskih usluga očekuje se da prati trendove koje nameću internetski servisi poput Googlea, Binga i sl. koji iza sebe osim velike količine novaca imaju i timove stručnjaka koji se bave istraživanjima ponašanja svojih korisnika i njihovim interesima. Institucije poput knjižnica koje nisu okrenute zaradi i nemaju na raspolaganju velika novčana sredstva nalaze se u situaciji da im je izrazito teško konkurirati drugačije orijentiranim parnjacima. Unatoč tome knjižnice dokazuju potrebu svojeg opstojanja kao institucije koje omogućavaju slobodan pristup informacijama. On je pretpostavka demokratskog društva, a situacija u kojoj se knjižnice, ali i ostale informacijsko-dokumentacijske ustanove moraju natjecati sa svojim komercijalnim parnjacima pogoduje totalitarizmu. Uloga knjižnica je očuvanje autonomije slobodne misli i stvaranje platforme za slobodan pristup informacijama.

Teme koje ću prokomentirati u ovom kontekstu su: internetske stranice narodnih knjižnica, katalozi narodnih knjižnica dostupni putem Interneta, pristup digitaliziranoj građi, referentne usluge te komuniciranje putem elektroničke pošte, elektroničkih biltena, foruma, blogova i društvenih mreža.

3.2 Internetske stranice narodnih knjižnica

Nakon što su 1990-ih računala počela ulaziti u domove pojedinaca, a Internet počeo povezivati ljude koji nisu pripadali znanstvenoj zajednici ili vojsci postalo je izvjesno da se i narodne knjižnice u Hrvatskoj moraju predstaviti javnosti putem ovog novog medija. Danas se sve narodne knjižnice u kojima se nalazi županijska matična služba predstavljaju javnosti pomoću svojih internetskih stranica na kojima korisnici mogu pronaći informacije o knjižnicama i uslugama koje knjižničari pružaju korisnicima. Na samim počecima razvoja

³⁴ Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994. str. 135.

internetskih stranica narodnih knjižnica one su funkcionirale kao svojevrsne brošure koje su nudile informaciju o građi i uslugama dostupnim u pojedinim ustanovama, dok su danas te internetske stranice prerasle u mjesta s kojih je moguće započeti istraživanje dostupne građe i informacija koje korisnik pokušava pronaći.

3.3 Katalozi narodnih knjižnica na Internetu

U Republici Hrvatskoj ne postoji objedinjeni on-line katalog cijele zemlje, već svaki od računalnih programa koje knjižnice koriste generira svoj vlastiti katalog. Najbliži pozitivan primjer je COBISS, slovensko rješenje koje olakšava formalnu obradu građe, ali i omogućava stvaranje jedinstvenog kataloga koji popisuje građu iz svih knjižnica u državi. Ovaj sustav preuzele su knjižnice u Bosni i Hercegovini, Makedoniji, Srbiji i Crnoj Gori. U Hrvatskoj je najbliži pokušaj stvaranja takvog jedinstvenog kataloga Crolist.³⁵ Osim Crolista u Hrvatskim narodnim knjižnicama koriste se još Zaki, MetelWin, te kao alternativna rješenja CastellIT, Medved, Osa/ISIS i Bibliosam.³⁶

Suvremeni korisnici imaju sve veće zahtjeve od knjižničnih kataloga koje koriste. Pored toga što korisnici žele kataloge koje je jednostavno i intuitivno pretraživati, oni žele i kataloge koji će se ponašati slično kao i komercijalne stranice za prodaju knjiga na koje su se naviknuli. Navedene stranice osim pretraživanja, svojim korisnicima nude i svojevrsne reklame, odnosno prijedloge knjiga koje bi ih mogli zanimati temeljene na statističkoj analizi srodnih pretraživanja, ali i mogućnost povezivanja kataloga i društvenih mreža.³⁷

3.4 Rezervacija i produživanje posudbe građe

Računalni programi namijenjeni knjižnicama u sebi redovito imaju integrirane mogućnosti za administriranje cjelokupnog poslovanja knjižnice. Za korisnike je najvidljivija mogućnost posuđivanja građe, kod koje su im zanimljive mogućnosti rezervacije željene građe i produživanje vremena posudbe. Ove mogućnosti usmjerene su na njihove osobne sklonosti te zbog toga nose jaku individualističku notu.

Za pojedinu građu među korisnicima postoji veći interes. Da bi se omogućilo davanje prvenstva posudbi, većina narodnih knjižnica svojim korisnicima omogućava tzv. rezerviranje

³⁵ Rajter, Ž. Crolist WWW OPAC. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 1/2 (2000), str. 110.

³⁶ Lešić, J. Poslovanje i usluge narodnih knjižnica u 2012. godini : pregled. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/07/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji%C5%BEnica-u-Republici-Hrvatskoj-u-godini-2012..pdf> (28.6.2014.) str. 36.

³⁷ Gjurković-Govorčin, R. Novi naraštaj knjižničnih kataloga : katalog Knjižnica grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 56, 3 (2013), str. 134.

građe, odnosno mogućnost da se korisnici upišu na listu zainteresiranih pojedinaca za neku građu što im onda osigurava da do nje dođu prije korisnika koji nisu predali zahtjev za rezervacijom. U većini narodnih knjižnica ova usluga se naplaćuje. S druge strane, ponekad korisnici žele neku građu koristiti duže nego je predviđeno vrijeme posudbe. U tim slučajevima oni mogu predati zahtjev za produživanjem roka posudbe, ili u protivnom platiti tzv. zakasninu, novčanu kaznu za prekoračenje roka za povrat građe. Ove dvije usluge blisko su povezane jer obje izlaze iz okvira „normalne“ situacije cirkulacije građe.

Ponekad je korisnicima nepraktično dolaziti u knjižnicu radi predaje zahtjeva za rezervacijom ili produživanjem posudbe knjiga, pa knjižničari redovito pokušavaju iznaći način kako im izaći u susret i maksimalno im olakšati obavljanje ovih formalnosti. Za davanje usluga rezervacije i produživanja posudbe najčešće se koristio telefon, dok je danas sve popularnije korištenje Interneta. Dio populacije koji nije toliko naviknut na korištenje računala i dalje koristi starije komunikacijske medije.

3.5 Pristup digitaliziranoj građi

U današnje vrijeme korisnicima se otvara pristup cjelovitim tekstovima pojedinih zbirki koje polako, ali sigurno, ulaze u digitalni svijet stvaranjem repozitorija građe od znanstvenog ili kulturnog značaja (najčešće na razini institucija, s time da zemlje u kojima je građa nastala ili za koje je značajna moraju same osmisliti strategije digitalizacije i očuvanja te građe).³⁸ Omogućavanjem krajnjim korisnicima pristupa toj građi, zbirke digitalizirane građe realiziraju svoju vrijednost. Posebna beneficija digitalnih zbirki je mogućnost ostvarivanja pristupa bez dolaska u prostor knjižnice.³⁹ Digitalizacijom građe korisnicima se omogućuje rad s jedinicama građe za koje bi se zbog njihove starosti ili vrijednosti moralo osigurati posebne uvjete rada.

Tendencija seljenja informacija u digitalni svijet prisilila je knjižničare da se posljednjih desetak godina uhvate u koštac s postupcima digitalizacije građe. Projekti digitalizacije usmjeravaju se prvenstveno na postupak digitalizacije zavičajnih zbirki i građe koju nije moguće nabaviti u drugim knjižnicama,⁴⁰ ali zbog visoke cijene digitalizacije građe

³⁸ Seiter-Šverko, D.; Križaj L. Digitalizacija kulturne baštine u Republici Hrvatskoj : od trenutne situacije prema nacionalnoj strategiji. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 2 (2012), str. 31-32.

³⁹ Stančić, H. Digitalizacija. Zagreb : Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2009. str. 139.

⁴⁰ Seiter-Šverko, D.; Križaj L. Digitalizacija kulturne baštine u Republici Hrvatskoj : od trenutne situacije prema nacionalnoj strategiji. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 2 (2012), str. 30.

(cijena kvalitetne opreme za digitalizaciju i radnika koji će provoditi postupak digitalizacije) realizacija ovih projekata iznimno je teška i dugotrajna.

Republika Hrvatska treba do kraja razraditi svoj strateški plan za digitalizaciju kulturne baštine koji sa sobom donosi mogućnosti financiranje takovih projekata, prvenstveno iz fondova Europske unije, ali i mogućnost dobivanja financijske potpore od strane interesnih skupina. Pojedine narodne knjižnice već su u ovoj, početnoj fazi, svojim korisnicima omogućile pristup digitaliziranoj građi. Ovdje su najvrjednije digitalizirane zbirke lokalnih novina, sitnog tiska i efemerne građe kojima je inače pristup otežan zbog prirode samog medija.

3.6 Referentne usluge

Pojedinci koji su uključeni u proces (formalne) edukacije mogu se naći u problemima prilikom pretraživanja literature, ili ih neke okolnosti (prostorne, vremenske, ekonomske...) mogu spriječiti u dolaženju u fizički prostor knjižnice i na taj način im onemogućiti zadovoljavanje njihove informacijske potrebe. U takvim situacijama zadatak knjižničara je izaći u susret korisnicima i iskoristiti sve dostupne kanale komuniciranja kako bi se korisniku omogućilo da ostvari svoj cilj. Računalna tehnologija svakako je jedan od njih.

Referentne usluge u digitalnom okruženju smatraju se produžetkom informacijskih usluga u prostoru narodnih knjižnica, koje su u knjižnicama prisutne od 19. stoljeća, a odnose se na dobivanje odgovora na specifična pitanja iz pojedinih područja.⁴¹ Prelaskom referentnih usluga na Internet osim knjižničara ovim poslom se počinju baviti stručnjaci iz pojedinih područja.

Prednosti pružanja referentnih usluga u digitalnom okruženju su mnogostruke, a uključuju mogućnost da se knjižničar detaljnije posvetiti svakom upitu, dok je za korisnika pozitivno to što na odgovor ne mora čekati u prostoru same knjižnice, već ga dobiva na svoju e-mail adresu što znači da mu može pristupiti neovisno o svojoj fizičkoj lokaciji. Posebna mogućnost je stvaranje baza odgovorenih pitanja koje novim korisnicima otvaraju mogućnost pronalaska sličnog informacijskog upita i dobivanje popisa kvalitetnih informacijskih izvora vezanih uz za njih relevantnu temu.

⁴¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995. str. 15.

3.7 Elektronička pošta i elektronički bilten

Elektronička pošta (eng. *electronic mail, e-mail*) je usluga koja postoji gotovo od početka razvoja Interneta, a omogućava slanje i primanje poruka među korisnicima. Prema nekim autorima to je jedna od najčešće upotrebljivanih usluga Interneta.⁴²

Korištenje mogućnosti komunikacije pomoću elektroničke pošte je različita. Pojedine narodne knjižnice ovu mogućnost koriste kako bi svojim korisnicima omogućile produživanje zaduženja knjige, dok druge tu praksu aktivno izbjegavaju.⁴³ Druga mogućnost je pružanje referentnih usluga ili korisničke podrške ovim putem.

Elektronički bilten, elektroskupnica ili mailing lista (eng. *newsletter*)⁴⁴ je popis e-mail adresa na koji se zainteresirani korisnici prijavljuju kako bi dobivali elektroničku poštu sa informacijama koje šalje neka tvrtka, institucija ili pojedinac. Uzevši u obzir činjenicu da je ovaj oblik raspačavanja informacija izgubio na popularnosti razvojem internetskih stranica i društvenih mreža, nije neobično da ova usluga nije raširenija među narodnim knjižnicama, ali je pohvalno što pojedine knjižnice svojim korisnicima dostavljaju informacije o uslugama i događanjima u knjižnici ovim putem.

3.8 Blogovi, forumi i društvene mreže

Na prijelazu tisućljeća rapidno raste broj korisnika Interneta. U početku se vrhuncem prezentacije na Internetu smatralo kreirati svoju internetsku stranicu, da bi ubrzo došlo do razvoja servisa koji su se nazivali blogovi. Radilo se o izradi šablonskih internetskih stranica u formatu dnevnika⁴⁵ pomoću kojih je svaki pojedinac mogao objavljivati njemu važne ili zanimljive sadržaje. Forma dnevnika potiče na kontinuirano objavljivanje što daje osjećaj intime i zajedništva čitateljima. Pored toga razvili su se i forumi koji su omogućavali vođenje javnih rasprava među korisnicima.

Kao hibridno, suvremenije rješenje na prijelazu tisućljeća javljaju se društvene mreže. Društvena mreža je otvorena platforma namijenjena komunikaciji između korisnika, a osim teksta može sadržavati i multimedijalne sadržaje. Najpoznatiji primjeri su Facebook, Twitter,

⁴² Gralla, P. Kako funkcioniše Internet. Prvo izdanje. Zagreb : Algoritam d.o.o., 2004. str. 89.

⁴³ Adresar. Knjižnica Nikola Zrinski Čakovec. Dostupno na:
http://www.kcc.hr/index.php?t=show_content&id=22. (26.5.2014.).

⁴⁴ Galešev, V. et al. Informatika i računalstvo : multimedijски udžbenik informatike i računalstva za srednje škole i gimnazije. 3. izd. Zagreb : SysPrint, 2006. str. 201.

⁴⁵ WWW. Hrvatska enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža. Dostupno na:
<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=66413>. (2.6.2014.).

LinkedIn, Pinterest i Google Plus⁴⁶. Slijedeći interese korisnika knjižničari otvaraju službene stranice svojih institucija na pojedinim od ovih servisa te na taj način pokušavaju ostati bliski svojim korisnicima. Ovi službeni „profili“ narodnih knjižnica omogućavaju lakšu komunikaciju s korisnicima, ali predstavljaju i platformu za reklamiranje događanja u knjižnicama kao što su radionice, predavanja ili večeri poezije.

Ono na što posebno treba obratiti pažnju prilikom uključivanja knjižnica na društvene mreže je činjenica da je knjižničar službeni predstavnik institucije⁴⁷ te se mora pobrinuti da se navedena komunikacija odvija u skladu sa pravilima platforme koju koristi, ali i institucije koju predstavlja te zakonima države u kojima se nalazi institucija. Problem objavljivanja na društvenim mrežama je činjenica da je za čitanje objava institucija na društvenim mrežama u većini slučajeva potrebno imati otvoren račun na tim društvenim mrežama.

Istraživanje prisutnosti knjižnica na društvenim mrežama tema je za koju u Hrvatskoj zadnjih godina sve više raste interes. Tako je u pripremi objavljivanje članka Ivane Hebrang Grgić i Dorje Mučnjak koji stavlja posebni naglasak na prisutnost narodnih knjižnica na Facebooku.⁴⁸ Zaključci ovog istraživanja su da iako se vidljivost knjižnica na društvenim mrežama znatno povećala od 2009. do 2012. godine (tendencija uključivanja „novih“ knjižnica traje i dalje), mnogi knjižničari griješe u prezentaciji svojih institucija.

⁴⁶ Top 15 Most Popular Social Networking Sites. eBIZ MBA : The eBusiness Guide. Dostupno na: <http://www.ebizmba.com/articles/social-networking-websites> (25.6.2014.).

⁴⁷ Hebrang Grgić, I. Knjižnice i knjižničari na Facebooku : Kako iskoristiti prednosti i izbjeći zamke?// Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 15 (2013), str. 8-11

⁴⁸ Hebrang Grgić, Ivana; Mučnjak, Dorja. Social Networking Phenomenon and its Use in Libraries. // Croatian Journal of Education. (2014) (prihvaćen za objavljivanje).

4. Primjeri pružanja usluga narodnih knjižnica na Internetu u Republici Hrvatskoj

4.1 Uvod u istraživanje

Vodeći računa o novim trendovima u svijetu vezanima uz knjižničarsko poslovanje, knjižničari u Republici Hrvatskoj zadnjih dvadesetak godina ubrzano rade na modernizaciji poslovanja i formiranja modernih inačica usluga namijenjenih svojim korisnicima.

U Republici Hrvatskoj 2012. godine postojalo je čak 159 samostalnih narodnih knjižnica, 27 narodnih knjižnica koje su organizacijske jedinice u mreži većih knjižnica i 19 narodnih knjižnica u sastavu.⁴⁹ Uzevši u obzir da su središnje županijske knjižnice najčešće reprezentativni primjeri, odlučila sam izdvojiti dvadeset knjižnica koje su ujedno i sjedišta matične službe u svojoj županiji. U toj ulozi one predstavljaju ogledne primjere načina na koji narodne knjižnice mogu i trebaju formirati usluge koje pružaju svojim korisnicima putem Interneta.

Svrha mojeg istraživanja je sažeto prikazati način na koji se hrvatske narodne knjižnice prezentiraju na Internetu. Narodne knjižnice sam odabrala zbog toga što su one najbliže prosječnim korisnicima i vrlo često su prve knjižnice koje korisnici konzultiraju kako bi riješili svoje informacijske upite.

Potrebne informacije o knjižnicama i njihovim uslugama predviđenim za digitalni prostor dobila sam pregledavanjem njihovih internetskih stranica što znači da pojedine knjižnice možda pružaju i druge usluge ili se svojim korisnicima predstavljaju i pomoću nekih drugih platformi, ali će u mojem radu to biti zanemareno.

⁴⁹ Statistički podaci o narodnim knjižnicama u 2012. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>. (26.5.2014.).

Tablica 1.: Popis narodnih knjižnica i njihovih internetskih stranica korištenih u istraživanju:

Županija	Knjižnica	Internetska adresa
Bjelovarsko-bilogorska	Narodna knjižnica „Petar Preradović“	www.knjiznica-bjelovar.hr
Brodsko-posavska	Gradska knjižnica Slavonski Brod	www.gksb.hr
Dubrovačko-neretvanska	Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Dubrovnik	www.dkd.hr
Istarska	Gradska knjižnica i čitaonica Pula	www.gkc-pula.hr
Karlovačka	Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“	www.gkka.hr
Koprivničko-križevačka	Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“	www.knjiznica-koprivnica.hr
Krapinsko-zagorska	Gradska knjižnica Krapina	www.gkkr.hr
Ličko-senjska	Samostalna narodna knjižnica Gospić	www.knjiznica.hr/gospic
Međimurska	Knjižnica Nikola Zrinski	www.kcc.hr
Osječko-baranjska	Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	www.gskos.hr
Požeško-slavonska	Gradska knjižnica i čitaonica Požega	www.gkpz.hr
Primorsko-goranska	Gradska knjižnica Rijeka	www.gkri.hr
Sisačko-moslavačka	Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak	www.nkc-sisak.hr
Splitsko-dalmatinska	Gradska knjižnica Marka Marulića	www.gkmm.hr
Šibensko-kninska	Gradska knjižnica Juraj Šižgorić	www.knjiznica-sibenik.hr
Varaždinska	Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“	www.knjiznica-vz.hr
Virovitičko-podravska	Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica	www.knjiznicavirovitica.hr
Vukovarsko-srijemska	Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci	www.gkvk.hr
Zadarska	Gradska knjižnica Zadar	www.gkzd.hr
Zagrebačka i Grad Zagreb	Knjižnice grada Zagreba	www.kgz.hr

4.2 Internetske stranice narodnih knjižnica

Narodne knjižnice u Hrvatskoj svoje internetske stranice javnosti u velikoj mjeri predstavljaju i prije 1995. godine. U ovom trenutku sve narodne knjižnice koje sam obuhvatila svojim istraživanjem imaju internetsku adresu koja je u matičnoj službi Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu navedene kao njihova službena internetska stranica.

Zanimljiv primjer izrade internetske stranice je onaj Gradske knjižnice Rijeka koji je osmišljen kao svojevrstan priručnik, vodič kroz usluge koje oni mogu ponuditi svojim korisnicima.⁵⁰ Predstavljajući sve svoje odjele, usluge, klubove i radionice koje nude svojim korisnicima, knjižničari osiguravaju da njihovi korisnici imaju informacije o događanjima u knjižnici, ali i povezuju korisnike s njihovim interesima.

S druge strane Samostalna narodna knjižnica Gospić u ovom trenutku ne posjeduje vlastitu funkcionalnu internetsku stranicu, već je u dokumentu Nacionalne i sveučilišne knjižnice pod nazivom Županijske matične narodne knjižnice za web⁵¹ kao službena internetska stranica navedena poveznica na njihovu stranicu unutar portala knjiznica.hr, što je stavlja u nezavidan položaj u odnosu na ostale knjižnice. Oni na svojoj stranici nude informacije koje zadovoljavaju minimum, ali ova praksa u očima krajnjeg korisnika može djelovati neprofesionalno i davati pogrešnu sliku o instituciji. Telefonskim razgovorom sa djelatnicima knjižnice dobila sam informaciju da se radi na izradi nove internetske stranice, ali ne i datum kada bi ona trebala biti otvorena za korisnike. Ovo je jedini primjer među knjižnicama obuhvaćenim ovim istraživanjem koja se nalazi u takovoj situaciji.

4.3 Katalozi na Internetu u hrvatskim narodnim knjižnicama

Kada govorimo o mogućnostima koje narodne knjižnice imaju u kontekstu pružanja svojih usluga korisnicima putem Interneta treba voditi računa o tome da su one ograničene mogućnostima računalnih programa koje koriste, ali i tehničkim mogućnostima opreme koju posjeduju i koriste. Također treba voditi računa da, iako sve više knjižničara stječe specifična znanja informatike, njihovi radni zadaci, ali i nedostatak specifičnih znanja onemogućava ih da samostalno razviju digitalna rješenja za zadovoljavanje potreba svojih korisnika. U većini slučajeva ti zadaci povjeravaju se specijaliziranim stručnjacima, programerima, s kojima knjižničari moraju blisko surađivati da bi se iznašlo rješenje koje će zadovoljavati potrebe

⁵⁰ Gradska knjižnica Rijeka. Dostupno na: <http://gkr.hr/>. (8.5.2014.).

⁵¹ Županijske narodne matične knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Dostupno na: http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/UserFiles_File_Popis-%C5%BEupanijskih-mati%C4%8Dnih-narodnih-knji%C5%BEnica-za-web1.pdf. (2.6.2014.).

korisnika, ali i knjižničara. U svojoj početnoj inačici računalni programi za knjižnice trebali bi omogućavati formalnu obradu građe te, konzekventno, formiranje i pretraživanje kataloga, stvaranje baza korisnika, te omogućavati administraciju cirkulacije građe, tj. omogućavati posudbu i povrat građe, rezerviranje građe i produživanje posudbe.

U hrvatskim narodnim knjižnicama koristi se više softverskih rješenja koja automatiziraju knjižnično poslovanje i omogućavaju komunikaciju korisnika sa knjižničarima.⁵² U svojoj osnovnoj varijanti ovi računalni programi nude mogućnost pregledavanja i pretraživanja kataloga knjižnica, dok naprednije verzije nude korisnicima potpuni nadzor nad njihovim članskim obavezama i daju im pregled nad svim uslugama koje pojedine narodne knjižnice nude u digitalnom okruženju. Programi koje knjižnice obuhvaćene mojim istraživanjem koriste za izradu svojih digitalnih kataloga su Zaki, MetelWin i CroList.

Računalni program Zaki omogućava formiranje i objavljivanje on-line kataloga pojedinih knjižnica koji zatim budu uključeni u tzv. Skupni katalog⁵³ koji sadržava katalogiziranu građu svih knjižnica koje koriste ovaj program. Cilj ovog kataloga predstavljen je na naslovnoj strani: „Novi mrežni katalog trebao bi privući korisnike kao redovite posjetitelje mrežnog knjižničkog kataloga koji će se katalogom služiti samostalno, bez pomoći ili pomoći knjižničara. Katalog Zaki bi u završnoj inačici trebao ispunjavati zadaće potpunoga bibliografskog sustava, bolje predstavljati zbirke, knjižničnu građu, odjele i usluge, mogućnostima i grafičkim izgledom atraktivniji te otvoren za nadogradnju novih funkcija potrebnih knjižničarima i krajnjem korisniku.“⁵⁴ Ovaj program također omogućava produživanje i rezervaciju građe putem Interneta za registrirane korisnike. Između knjižnica čije usluge opisujem Gradska knjižnica i čitaonica Pula, Gradska knjižnica Krapina, Samostalna narodna knjižnica Gospić, Gradska knjižnica Rijeka, Gradska knjižnica „Marka Marulića“ Split i Knjižnice grada Zagreba izdvojile su se kao korisnici Zaki-ja. Od ovih šest primjera, jedino Samostalna narodna knjižnica Gospić ne omogućava pregled kataloga putem Interneta.

MetelWin je u poslovanje knjižnica uveden 1997. godine, dok je prvi katalog dostupan korisnicima putem Interneta unutar ovog sustava bio onaj Gradske knjižnice i čitaonice

⁵² Analiza programa koje koriste hrvatske knjižnice. NISKA. http://www.niska.hr/dokumenti/p5_4.html. (5.5.2014.).

⁵³ Skupni katalog sustava ZAKI. Dostupno na: <http://katalog.zaki.com.hr/>. (12.5.2014.).

⁵⁴ O Katalogu. Skupni katalog sustava ZAKI. Dostupno na: <http://katalog.zaki.com.hr/pagesMisc/Katalog.aspx>. (12.5.2014.).

„Metel Ožegović“ u Varaždinu, i to od 1998. godine.⁵⁵ Osim pretraživanja kataloga, prijavljenim korisnicima omogućeno je produživanje zaduženja građe, kao i predaja zahtjeva za rezervacijom. Kao i kod Zaki-ja postoji mogućnost istovremenog pretraživanja kataloga svih knjižnica koje koriste ovo programsko rješenje, što u ovom trenutku uključuje više od 2.000.000 naslova.⁵⁶ MetelWin koriste četiri knjižnice čije usluge prikazujem, a to su Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar, Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin te Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica. Ove četiri knjižnice koriste mogućnost objavljivanja svojih kataloga na Internetu.

CroList je stvoren sa ciljem da postane jedinstveno programsko rješenje koje bi se koristilo u svim knjižnicama u Republici Hrvatskoj⁵⁷. Zbog lošije tehničke izvedbe pojedinih dijelova programa naišao je na otpor među knjižničarima, što je uzrokovalo potrebu za izradom prethodno opisanih rješenja.⁵⁸ Osim programske podrške, omogućeno je stvaranje hibridne knjižnice što krajnjem korisniku olakšava pristup građi koja je digitalizirana. Pristup građi omogućen je izravno iz WEBPAC-a⁵⁹, a prednost ovog programa je to što se nakon digitalizacije dokument automatski konvertira u format pogodan za čitanje putem Interneta. Od knjižnica čije usluge prikazujem, deset koristi CroList, a to su: Gradska knjižnica Slavonski Brod, Dubrovačke knjižnice, Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac, Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Gradska knjižnica i čitaonica Požega, Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak, Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik, Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci i Gradska knjižnica Zadar. Katalozi svih ovih knjižnica dostupni su putem Interneta.

4.4 Mogućnosti rezervacije i produživanja građe

U pojedinim računalnim programima koje koriste narodne knjižnice u Hrvatskoj korisnici mogu samostalno produžiti zaduženje korištenjem programa te na taj način knjižničar nema obavezu provjeravati zahtjeve za produživanjem, već korisnik ovu obavezu izvršava sam. Što se tehničke realizacije produživanja i rezervacije građe tiče u Zaki-ju i

⁵⁵ Šoštarić, M., Tkalec, D. Razvitak i primjena računalnog knjižničarskog paketa „Metel Win“. // Godišnjak Gradske knjižnice i čitaonice „Metel Ožegović“ Varaždin : Knjižnice europskih gradova u 21. stoljeću : međunarodno savjetovanje. Varaždin: Gradska knjižnica Metel Ožegović Varaždin, 1998. str. 165-174.

⁵⁶ Programski proizvod za upravljanje knjižnicama. Metel Win. Dostupno na: <http://library.foi.hr/digi/metelwin/>. (28.4.2014.).

⁵⁷ CroList. Unibis. Dostupno na: <http://www.unibis.hr/info.htm>. (12.5.2014.).

⁵⁸ CroList?. Forum Hrvatskog knjižničarskog društva. (5.5.2006.) Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/forum/viewtopic.php?t=95>. (12.5.2014.).

⁵⁹ Hybrid Library. UNILYB. Dostupno na: <http://www.unibis.hr/unibis.htm#hyb>. (12.5.2014.).

MetelWin-u ovaj problem je riješen kroz slanje elektroničke pošte uz pomoć obrasca što zahtijeva daljnju aktivnost knjižničara koji svaki od tako dostavljenih zahtjeva mora realizirati ili odbiti.

Tablica 2.: Mogućnosti računalnih programa predviđene za pristup putem Interneta koje se koriste u narodnim knjižnicama Republike Hrvatske:

Ime programa	Formiranje kataloga dostupnog na Internetu	Produživanje zaduženja građe	Rezervacija građe	Pristup digitaliziranoj građi
Zaki	+	+	+	-
Crolist	+	-	-	+
MetelWin	+	+	+	-

4.5 Projekti digitalizacije građe

Narodne knjižnice koje skupljaju zavičajne zbirke u novije vrijeme pokazuju veliki interes za digitalizaciju sakupljene građe sa ciljem očuvanja i povećanja dostupnosti zbirki. U Hrvatskoj su takvi projekti većinom inicirani od strane samih knjižničara, a u velikoj mjeri se realiziraju samostalno. Tijekom 2011. godine Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu inicirala je provedbu istraživanja takovih projekata sa ciljem standardizacije istih.⁶⁰ U svojim zaključcima autori spominju potrebu da se razvije sustavna strategija digitalizacije građe.⁶¹

Brojne narodne knjižnice u Hrvatskoj započele su s projektima digitalizacije pojedinih zbirki, s posebnim naglaskom na zavičajne zbirke, te staru i vrijednu građu. Od dvadeset knjižnica obuhvaćenih ovim istraživanjem, za samo dvije nisam pronašla informacije o tome da li su uključene u takve projekte, dok četiri knjižnice nisu omogućile pristup svojim digitaliziranim zbirkama putem Interneta (označeno riječima „Nije vidljivo“). Što se vrste građe uključene projektima digitalizacije tiče, najčešće se radi o knjigama, novinama, časopisima te u manjoj mjeri o zbirkama razglednica, fotografija i notnim zapisima. Gradska knjižnica Krapina posjeduje i zbirku audio građe, dok Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek radi na digitalizaciji zbirke karata. Dio knjižnica je samu realizaciju digitalizacije prepustio vanjskim suradnicima ili tvrtkama koje posjeduju kvalitetnu opremu za digitalizaciju. Jedan od svijetlih primjera suradnje je projekt koji Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek provodi u

⁶⁰ Lesić, J. Begić, Z. Delišimunović, A. Projekti digitalizacije u hrvatskim narodnim knjižnicama status 2011. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 2(2012). str.181-182.

⁶¹ Seiter-Šverko, D. Križaj, L. Digitalizacija kulturne baštine u Hrvatskoj : od trenutne situacije prema nacionalnoj strategiji. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2(2012). str. 39-40.

suradnji sa Filmotekom d.o.o. Radi se o projektu pod nazivom "Digitalna knjižnica Osijek", čiji je cilj „oblikovanja i izgradnje modela digitalne knjižnice u dijelu zbirke digitalnih objekata lokalne baštinske knjižnične i druge građe“.⁶² U ovom trenutku korisnicima je ponuđeno sedam zbirki, a postoje planovi i o daljnjem razvoju projekta.

Pregledavanjem zbirki digitalizirane građe iz knjižnica obuhvaćenih ovim istraživanjem moguće je uočiti tendenciju digitalizacije starije i vrijedne građe, ali i potrebu za uključivanjem stručnjaka i tvrtki koji se bave razvojem programskih rješenja. Uzrok tome je nemogućnost knjižničnog osoblja da pored svojih redovnih poslova i dužnosti ulaze u realizaciju projekata digitalizacije. Njihova ekspertna znanja u ovim projektima koriste se prvenstveno u kontekstu odabira građe koja će biti digitalizirana i predstavljena javnosti, dok samu realizaciju mogu preuzeti i vanjski stručnjaci koji posjeduju opremu i znanje o digitalizaciji građe.

Veliki problem u trenutnoj situaciji je činjenica da dio digitalizirane građe nije dostupan korisnicima, ili nije objavljen na Internetu. U današnjoj situaciji gdje se kao jedan od ciljeva digitalizacije ističe dostupnost, onemogućavanje iste djeluje kontraproduktivno.

⁶² Digitalna knjižnica. GISKO. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/?upit=sadrzaj&id=191> (20.6.2014.)

Tablica 3.: Digitalne zbirke u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj

Knjižnica	Projekt digitalizacije	Vrste građe	Prikaz na Internetu
Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar	Zavičajna zbirka Bjelovariana	Knjige, novine, audio građa	MetelWin
Gradska knjižnica Slavonski Brod	Digitalizirana zavičajna zbirka Gradske knjižnice Slavonski Brod	?	Nije vidljivo
Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Dubrovnik	Postoji digitalizirana građa	?	Nije vidljivo
Gradska knjižnica i čitaonica Pula	Virtualna zavičajna zbirka gradske knjižnice i čitaonice Pula	Razglednice, notni zapisi, periodika	Vlastito rješenje
Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac	Digitalizirana karlovačka baština	Monografije, periodika	Vlastito rješenje
Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica	Koprivnička kulturna baština	Periodika, sitni tisak	MetelWin
Gradska knjižnica Krapina	Digitalizirana zvučna građa	audiograđa	Nije vidljivo
Samostalna narodna knjižnica Gospić	?	?	?
Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec	Dvije digitalizirane zbirke	?	Nije vidljivo
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	Digitalna knjižnica Osijek	Periodika, monografija, razglednice, karte	Vlastito rješenje
Gradska knjižnica i čitaonica Požega	Zavičajna zbirka "Possegana"	Knjige, periodika	MetelWin
Gradska knjižnica Rijeka	SVeVID	Knjige, fotografije	AccessIT Plus
Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak	Digitalizirane novine Jedinstvo	periodika	ArhivPRO
Gradska knjižnica „Marka Marulića“ Split	Spalatina digitalizirana zavičajna zbirka	Periodika, rukopisi, knjige, razglednice, notna građa, karte	ISSU
Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik	?	?	?
Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin	Digitalizirana zavičajna zbirka Warasdiniensia	Knjige, novine, razglednice, časopisi	MetelWin
Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica	Digitalizirana građa Gradske knjižnice i čitaonice Virovitica	novine	MetelWin
Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci	Digitalizirana zavičajna zbirka Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci	Knjige, Novine	MetelWin
Gradska knjižnica Zadar	DIKAZ – digitalna knjižnica Zadar	Knjige, periodika	ArhivPRO
Knjižnice grada Zagreba	Digitalizirana zagrebačka baština	Rukopisi, karte, notni zapisi, serijske publikacije	ArhivPRO

? – nema podataka ili oni nisu pronađeni

4.6 Referentne usluge

Jedan od starijih, ali i poznatijih primjera pružanja referentnih usluga knjižnica putem Interneta u Hrvatskoj je Pitajte knjižničare. Ona od 2004. godine⁶³ omogućava korisnicima pristup referentnim uslugama knjižnica putem Interneta, neovisno o njihovoj fizičkoj lokaciji. U navedenom projektu sudjelovale su narodne knjižnice iz Bjelovara, Čakovca, Dubrovnika, Karlovca, Koprivnice, Osijeka, Požege, Rijeke, Samobora, Siska, Slavenskog Broda, Splita, Varaždina, Vinkovaca, Zadra i Zagreba.

Na iskustvima ovog projekta neke od narodnih knjižnica otvorile su svojim korisnicima mogućnost postavljanja pitanja vezanih uz istraživanje literature za potrebe pisanja radova. Dobar primjer ove usluge razvijen je u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek pod imenom „Referati, seminari, diplomski radovi...“ unutar koje knjižničari „žele unaprijediti informacijsko-referalne usluge Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek te stvoriti trajnu bazu za samostalno pronalaženje relevantnih informacija“.⁶⁴ Prednost baze odgovorenih pitanja u ovom sustavu je lako pretraživanje prema UDK klasifikaciji i činjenica da je usluga vezana uz jednu knjižnicu gdje korisnici mogu pronaći predloženu literaturu (za razliku od prethodno navedene usluge koja uključuje knjižnice s područja cijele države što potencijalno može dovesti do problema jer knjižničar primarno navede literaturu koja korisniku nije dostupna, a zanemari neke jedinice građe koje su što se sadržaja tiče jednako vrijedne, ali su navedenom korisniku dostupnije).

U narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar 2008. godine pokrenut je projekt „U knjižnici do diplome“, mrežna usluga koja obuhvaća pretraživanje, organizaciju i ponudu stručne i znanstvene literature kao i informacija potrebnih za izradu referata, naturalnih, seminarskih, završnih i diplomskih radova te magisterija, doktorata i ostalih znanstvenih i stručnih radova.⁶⁵ Zapravo se radi o vrsti referentne usluge namijenjene točno određenoj zajednici korisnika koji imaju specifične informacijske potrebe. Kvalitete ove usluge su: olakšavanje potrage za informacijama pojedinim korisnicima te stvaranje popisa literature vezane uz usko definirane teme.

⁶³ O projektu. Pitajte knjižničare. <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>. (5.5.2014.).

⁶⁴ Uvodno o usluzi „REFERATI, SEMINARI, DIPLOMSKI RADOVI,...“. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. <http://www.gskos.unios.hr/referati/>. (7.5.2014.).

⁶⁵ U knjižnici do diplome. Dostupno na: <http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31> (12.6.2014.)

Između knjižnica obuhvaćenih mojim istraživanjem svega pet knjižnica nije ni na koji način uključene u pružanje referentnih usluga putem Interneta, što indicira da čak 75% knjižnica obuhvaćenih istraživanjem sudjeluje u ovim projektima, ili je inicijator istih.

4.7 Elektronička pošta i elektronički bilteni

Što se tiče komunikacije putem elektroničke pošte u narodnim knjižnicama Republike Hrvatske iskustva su različita. Sve knjižnice posjeduju barem jednu, službenu adresu elektroničke pošte koja je objavljena na internetskoj stranici te knjižnice. Pojedine knjižnice otvaraju i druge mogućnosti, pa tako Gradska knjižnica Slavonski Brod, Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec, Gradska knjižnica Rijeka i Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik za svakog od djelatnika imaju otvorenu zasebnu adresu elektroničke pošte, dok ostale knjižnice u većini slučajeva imaju otvorene adrese elektroničke pošte za pojedine odjele ili službe. Zanimljiva je praksa Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek koja osim za odjele i zbirke ima otvorene adrese elektroničke pošte za udruge i klubove koji djeluju u prostorima knjižnice. Pojedine knjižnice imaju otvorenu mogućnost slanja elektroničke pošte izravno sa internetskih stranice knjižnica, kroz obrazac za slanje poruka. Tri su knjižnice obuhvaćene istraživanjem prepoznale potencijale elektroničkih biltena, a to su Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar, Gradska knjižnica Rijeka i Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak. Uzevši u obzir činjenicu da je ovaj oblik raspačavanja informacija izgubio na popularnosti razvojem internetskih stranica i društvenih mreža, nije neobično da ova usluga nije raširenija.

U prosjeku je dodijeljeno 16,9 adresa elektroničke pošte po knjižnici, dok znatno iskaču Knjižnice grada Zagreba sa čak 73 objavljenih adresa. Ova anomalija rezultat je specifičnog ustroja ovog sustava narodnih knjižnica koje već zbog same brojke uključenih knjižnica (42 lokacije i 2 bibliobusa)⁶⁶ zbog jednostavnosti komuniciranja moraju imati veći broj adresa elektroničke pošte.

⁶⁶ Narodne knjižnice u gradu Zagrebu. Knjižnice grada Zagreba. Dostupno na: <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=3879> (28.6.2014.)

Tablica 4.: Usluge narodnih knjižnica povezane s uslugom elektroničke pošte:

Knjižnica	Broj e-mail adresa objavljenih na internetskoj stranici	e-mail adrese odjela, službi ili zbirka	e-mail adrese zaposlenih	Obrazac za slanje e-pošte na internetskoj stranici	Elektronički bilten
Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar	15	+	Adrese službe	+	+
Gradska knjižnica Slavonski Brod	26	Adrese zaposlenih	+	-	-
Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Dubrovnik	12	+	-	+	-
Gradska knjižnica i čitaonica Pula	19	+	-	-	-
Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac	1	-	-	+	-
Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica	27	+	+	-	-
Gradska knjižnica Krapina	7	Adrese zaposlenih	+	+	-
Samostalna narodna knjižnica Gospić	1	-	-	-	-
Knjižnica Nikola Zrinski	9	+	-	-	-
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	22	+	Adrese službe	+	-
Gradska knjižnica i čitaonica Požega	11	+	+	-	-
Gradska knjižnica Rijeka	33	+	+	-	+
Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak	16	Adrese zaposlenih	+	-	+
Gradska knjižnica Marka Marulića Split	19	Adrese zaposlenih	+	-	-
Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik	24	+	+	+	-
Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin	10	+	+	-	-
Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica	3	+	+	+	-
Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci	8	Adrese zaposlenih	+	+	-
Gradska knjižnica Zadar	2	-	-	-	-
Knjižnice grada Zagreba	73	+	+	+	-

4.8 Blogovi, forumi i društvene mreže

Gradska knjižnica Krapina pored ostalih usluga za svoje korisnike pokrenula je internetski forum. To je usluga koja omogućava razmjenu mišljenja među sudionicima rasprava, a nalikuje na oglasnu ploču na kojoj sudionici ostavljaju poruke.⁶⁷ Prednost ovog načina komuniciranja je u tome što je transparentan svim članovima (potrebna prijava), ali ne moraju svi zainteresirani pojedinci istovremeno biti povezani na Internet kao kod čavrljanja (eng. *chat*). Druge knjižnice obuhvaćene ovim istraživanjem za sada nemaju praksu otvaranja posebnih foruma za svoje korisnike, ali razlog tome je vjerojatno i u samim korisnicima. Naime, za ovakav vid komunikacije potrebna je izrazita aktivnost korisnika i knjižničara što zahtijeva kontinuirano ulaganje svojeg vremena i energije.

U Hrvatskoj su trenutno aktualna svega dva bloga usko vezana uz knjižnice, a to su „Tragači“ i „Knjiški frikovi“ koji funkcioniraju kao nadogradnja dječjih čitateljskih klubova.⁶⁸ „Tragači“ su usmjereni prema djeci od 8 do 13 godina, dok „Knjiški frikovi“ kao ciljanu publiku definiraju adolescente. U nastanku blogova sudjeluju članovi Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar, Gradske knjižnice Rijeka, Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci i Gradske knjižnice Zadar koji su uključeni u rad čitateljskih klubova. Ideja kojom su se vodili knjižničari prilikom formiranja ovih usluga bila je ponuditi djeci i mladima sadržaje koji su se pokazali zanimljivima i korisnima pomoću web 2.0 tehnologija, ali i promicanje kritičkog čitanja među djecom i mladima.

Vođeni idejom da se ove publikacije rade s korisnicima, a ne za njih⁶⁹ posebna mjesta unutar blogova omogućavaju korisnicima da sami stvaraju sadržaje i pišu o knjigama i temama koje su njima interesantne. Iako se blog kao način objavljivanja na Internetu u doba društvenih mreža može učiniti redundantnim, važno je primijetiti da on u kontekstu dostupnosti informacija ima puno veći odjek.

Danas najpopularniju društvenu mrežu, Facebook, osnovao je Mark Zuckerberg, student psihologije s Harvarda sa ciljem da svojim kolegama omogući jednostavno komuniciranje putem Interneta. Iako je ova društvena mreža kroz svoj razvojni put postala najveća i najkorištenija društvena mreža, čak tri knjižnice koje sam uključila u svoje

⁶⁷ WWW. Hrvatska enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=66413>. (2.6.2014.).

⁶⁸ Kolarić, A. et al. Čitateljski blogovi Tragači i Knjiški frikovi – usluge za djecu i mlade na Web-u 2.0. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 56, 3 (2013), str. 95.

⁶⁹ Kolarić, A. et al. Čitateljski blogovi Tragači i Knjiški frikovi – usluge za djecu i mlade na Web-u 2.0. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 56, 3 (2013), str. 96.

istraživanje nemaju otvorenu stranicu (Samostalna narodna knjižnica Gospić, Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac i Gradska knjižnica Slavonski Brod), dok Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica kao službenu stranicu na Facebooku ima otvoren profil osobe što nije najkvalitetniji format prikazivanja rada knjižnice na ovoj društvenom mreži.

Tablica 5.: Usluge narodnih knjižnica na Internetu predstavljene putem internetskih stranica:

Knjižnica	Katalog	Referentne usluge (sudjeluju)	Elektronički bilteni	Forum	Blog	Društvene mreže
Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar	MetelWin	+	+	-	+	+
Gradska knjižnica Slavonski Brod	CroList	+	-	-	-	-
Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Dubrovnik	CroList	+	-	-	-	+
Gradska knjižnica i čitaonica Pula	Zaki	-	-	-	-	+
Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac	CroList	+	-	-	-	-
Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica	MetelWin	+	-	-	-	+
Gradska knjižnica Krapina	Zaki	-	-	+	-	+
Samostalna narodna knjižnica Gospić	Zaki (nije on-line)	-	-	-	-	-
Knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec	CroList	+	-	-	-	+
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	CroList	+	-	-	-	+
Gradska knjižnica i čitaonica Požega	CroList	+	-	-	-	+
Gradska knjižnica Rijeka	Zaki	+	+	-	+	+
Narodna knjižnica i čitaonica „Vlado Gotovac“ Sisak	CroList	+	+	-	-	+
Gradska knjižnica „Marka Marulića“ Split	Zaki	+	-	-	-	+
Gradska knjižnica „Juraj Šižgorić“ Šibenik	CroList	-	-	-	-	+
Gradska knjižnica i čitaonica „Metel Ožegović“ Varaždin	MetelWin	+	-	-	-	+
Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica	MetelWin	-	-	-	-	+
Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci	CroList	+	-	-	+	+
Gradska knjižnica Zadar	CroList	+	-	-	+	+
Knjižnice grada Zagreba	Zaki	+	-	-	-	+

4.9 Zaključak istraživanja

Hrvatski knjižničari iskazuju veliki interes za hvatanje u koštac sa izazovima koje pred njih stavlja korištenje Interneta za komunikaciju sa korisnicima. Pojedine narodne knjižnice moraju uložiti još mnogo truda i resursa za ulazak u digitalni prostor. Među knjižničarima postoji interes za širenje usluga prema novim medijima, ali za to nemaju tehničkih mogućnosti. Najveća prepreka je u financiranju novih projekata za koje knjižnice ne mogu ili ne znaju iznaći financijsku potporu.

Različite situacije u pojedinim županijama bitno se odražavaju na formiranje knjižničnih usluga. Kao primarna usluga istaknulo se objavljivanje knjižničnih kataloga, i formiranje i održavanje internetskih stranica. Osim kreiranja profila na društvenim mrežama (među kojima zamjetno dominiraju Facebook i Twiter) knjižničari zanemaruju mogućnosti tzv. web 2.0 pristupa, odnosno mogućnosti koje uključuju interakciju s korisnicima.

Knjižnice poput Narodne knjižnice „Petar Preradović“ u Bjelovaru pokazuju veću tendenciju eksperimentiranja s modernim medijima što ih stavlja u nezavidnu poziciju jer njihovi knjižničari moraju sami pronaći i osmisliti najbolja rješenja za pojedine usluge koje bi se moglo otvoriti za digitalnu okolinu. Osim one očite, ekonomske i političke situacije koja varira od upravne jedinice, do upravne jedinice, bitan faktor su i sami korisnici. Interesi pojedinaca u različitim sredinama formiraju različite potrebe za razvojem knjižničnih usluga. Također, vrlo je riskantno u situacijama u kojima su ekonomski resursi vrlo ograničeni ulagati u razvoj novih usluga, za koje korisnici možda neće pokazati interes.

U situaciji u kojoj neke knjižnice imaju resurse i mogućnosti za razvoj svojih usluga orijentiranih prema digitalnom prostoru koje mogu uz bok parirati njihovim parnjacima iz najrazvijenijih zemalja Europe, ali i svijeta, dok s druge strane postoje mnoge knjižnice koje se nalaze u situaciji da nemaju mogućnosti ni za obavljanje svojih temeljnih zadaća potrebno je naći rješenje za koordiniranje dostupnih resursa na način koji neće zakinuti niti jednu od navedenih kategorija. Mislim da su u tom kontekstu iznimno važne uloge povjerene matičnim službama koje imaju zadatak osigurati svim knjižnicama minimum resursa da one uspiju postignuti visoku razinu kvalitete poslovanja koju različiti međunarodni standardi od njih zahtijevaju.

Knjižnice u centralnoj Hrvatskoj pokazuju veću tendenciju formiranja i razvijanja usluga namijenjenih korištenju putem Interneta od knjižnica u ostalim regijama te su otvoreniji eksperimentiranju. Knjižnice iz istočne Hrvatske su otvorenije komunikaciji putem

društvenih mreža dok su uz obalu prema modernim vidovima komunikacije otvoreni isključivo knjižničari u velikim gradovima. Ovakvo stanje odraz je socio-demografske situacije u navedenim regijama.

Što se internetskih stranica narodnih knjižnica tiče situacija je utoliko dobra što svaka od knjižnica uključenih u istraživanje nudi barem osnovne informacije o sebi, poput radnog vremena ili kontakata na koje je moguće dobiti knjižničare. Pojedine knjižnice poput Gradske knjižnice Rijeka svoje internetske stranice doživljavaju ozbiljnije te su sadržaji koje na njima objavljuju konkretniji, zanimljiviji i bolje prikazani.

U kontekstu omogućavanja pretraživanja kataloga situacija je preslika one koja se može iščitati na internetskim stranicama. Pojedini računalni programi koje knjižnice koriste nude više mogućnosti kod pretraživanja kataloga, ali i mogućnosti rezervacija, produživanja posudbi i sl.

Situacija kod projekata digitalizacije je specifična jer ovisi o mogućnostima koje knjižnice imaju za realizaciju samog postupka digitalizacije. Mislim da u početnoj fazi nije loše rješenje mogućnost povjeravanja postupka digitalizacije vanjskim suradnicima, ali kao dugoročno rješenje trebalo bi pronaći mogućnosti da se ovi projekti provode unutar državnih institucija, ili samih knjižnica.

Referentne usluge na Internetu kao jedan od prvih potencijala koje su knjižničari uočili u domeni uključivanja računala u knjižnično poslovanje svakako su na zavidnoj razini, a pojedine knjižnice koje se do sada nisu uključile u takve projekte trebale bi pronaći način da se približe svojim korisnicima i omoguće im slične usluge ukoliko za to postoji interes.

Komunikacija putem elektroničke pošte u knjižnicama obuhvaćenim ovim istraživanjem dobro je razrađena te su u većini knjižnica raščlanjene službe ili osobe kojima se korisnici trebaju javiti oko određenog problema. Elektronički bilteni su kvalitetan način da se zainteresiranim korisnicima dostave točne i ažurne informacije vezane uz knjižnicu, te bi knjižnice koje do sada nisu razvijale takav oblik komunikacije trebale vidjeti da li su njihovi korisnici zainteresirani za ovu uslugu te postupiti u skladu s time.

Blogovi, forumi i društvene mreže razvijaju se u skladu s interesima korisnika, a za detaljniju sliku realne situacije trebalo bi dalje istražiti situaciju u svakoj od narodnih knjižnica. Svaka knjižnica ima specifičnu zajednicu korisnika koji imaju svoje interese i

očekivanja te nije zahvalno postupati po jedinstvenim kriterijima, zanemarujući posebnosti pojedinaca i sredina.

U posljednjih dvadesetak godina koliko traje intenzivna informatizacija u hrvatskim narodnim knjižnicama usluge koje knjižnice pružaju svojim korisnicima u kontekstu digitalnog doba znatno su se razvile i profilirale zavisno od potreba korisnika. U budućnosti nas zasigurno očekuje daljnji rad na digitalizaciji građe i otvaranje sve više zbirki za pristup pomoću Interneta, a vjerojatno će i naziv „digitalna knjižnica“ koji pojedine narodne knjižnice dodaju uz nazive svojih digitaliziranih zbirki iz formalnosti preći u realnost.

5. Zaključak

Kada govorimo o narodnim knjižnicama u digitalnom dobu lako je zanemariti činjenicu da su knjižnice i dalje prvenstveno smještene u fizičkome svijetu, a da je digitalna komponenta samo njihov nastavak, nadogradnja koja može obogatiti ponudu usluga koje knjižnice kao informacijske ustanove pružaju svojim korisnicima, ali ih nikada ne može u potpunosti zamijeniti. Pretraživanje knjižničnog kataloga može korisniku olakšati odabir jedinica građe koje ga zanimaju, i skratiti mu vrijeme traženja potrebne literature, ali ne može dokinuti potrebu tog korisnika da posjeti zgradu knjižnice radi posudbe fizičke jedinice građe koju je pronašao putem kataloga. Također ne smijemo zanemariti socijalnu komponentu knjižnica unutar koje, posebice narodne knjižnice, postaju kulturna središta i mjesta okupljanja i druženja pojedinaca sa sličnim interesima na način na koji to niti jedno drugo mjesto unutar javnog prostora ne može.

Prateći razvoj narodnih knjižnica možemo uočiti da su one od mjesta za nabavu potrebnih knjiga prerasle u mjesta koje nude raznolike formate zapisa podataka, informacija i znanja, da li u fizičkom ili u digitalnom obliku. Knjižničar, koji je nekada bio samo posrednik između korisnika i jedinice građe sada je aktivno uključen u proces diseminacije informacija, ali i u pronalazak relevantnih informacija za korisnike. Njegova uloga je sa razine šalterskog službenika prerasla u onu informacijskog stručnjaka koji na stručan i odgovoran način omogućava zadovoljavanje informacijskih potreba svojih korisnika. Uzevši u obzir da su knjižničari i korisnici u velikoj mjeri prisiljeni svakodnevno koristiti informatičku tehnologiju kako bi obavljali svoje poslovne zadatke, ali i komunicirali međusobno, sve je teže razlučiti da je digitalni svijet samo tehnološki ekvivalent svijetu informacija koji postoji od kada su ljudi prvi puta komunicirali jedni s drugima.

Narodne knjižnice u Hrvatskoj sve se više otvaraju komunikaciji putem Interneta, ali ovaj proces teče iznimno sporo. Pojedine knjižnice pokazuju veću tendenciju eksperimentiranja s modernim medijima što ih stavlja u nezavidnu poziciju. Pretpostavljam da će u budućnosti i ostale narodne knjižnice u Hrvatskoj slijediti njihov primjer te preuzeti obrasce rada koji su se u ovim knjižnicama pokazali kao uspješni.

Način na koji koristimo tehnologiju uvjetuje način na koji percipiramo stvarnost, a to u pojedinim slučajevima može postati problem, pogotovo kada dolazimo u situaciju da zanemarujemo kreativna rješenja i nove obrasce razmišljanja. Lako je zapeti u šablonski uzorak rješavanja problema, ali pravi problem nastaje kada nove situacije pokušamo riješiti

pomoću starih obrazaca. Upravo to je mjesto gdje je knjižničarima u praksi najpotrebnija pomoć, koliko kolega iz struke toliko i samih korisnika. Matične službe mogu i moraju u ovom kontekstu pružiti pomoć i podršku kao prvi izvor informacija i savjetnik kojemu će se knjižničari prvome obratiti, pa ipak digitalna tehnologija zbog svojeg potencijala za ravnopravnim i po potrebi anonimnim komuniciranjem nudi medij putem kojeg od korisnika možemo dobiti iskren i potpun odgovor o tome na koji način oni percipiraju knjižnicu i koje su njihove stvarne potrebe koje mogu i žele zadovoljavati unutar narodne knjižnice. Posebno se to vidi u pružanju referentnih usluga i razlici u načinu formiranja upita koje korisnici prosljeđuju knjižničarima u fizičkom svijetu ili putem Interneta.

Uporabom sve modernijih tehnologija u knjižnicama, kao i modernizacijom prostora i građe knjižnice suvremenom knjižničaru otvaraju nove mogućnosti za formiranje drugačijih očekivanja kod korisnika, ali i privlačenje novih korisnika koji u knjižnicama neće gledati samo skladišta iz kojih mogu posuditi građu, već informacijske institucije u kojima mogu zadovoljavati svoje potrebe za informacijama, ali i kvalitetnim provođenjem dokolice. Ulazak knjižnica u svijet Interneta, ali i društvenih mreža označio je prekretnicu čije posljedice još uvijek ne možemo predvidjeti.

Literatura

1. Adresar. Knjižnica Nikola Zrinski Čakovec. Dostupno na: http://www.kcc.hr/index.php?t=show_content&id=22. (26.5.2014.).
2. Analiza programa koje koriste hrvatske knjižnice. NISKA. http://www.niska.hr/dokumenti/p5_4.html. (5.5.2014.).
3. Barbarić, A. Povijesni pregled razvoja OPAC-a. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 46, 3/4(2003).
4. Barbarić, A. Sučelja WebPAC-a. // Mogućnost suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture : zbornik radova / 5. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002.
5. Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 53, 1 (2010).
6. Castells, M. The Internet galaxy : reflections on the Internet, business, and society. New York : Oxford University Press, 2001.
7. Crolist. Unibis. Dostupno na: <http://www.unibis.hr/info.htm>. (12.5.2014.).
8. Crolist?. Forum Hrvatskog knjižničarskog društva. (5.5.2006.) Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/forum/viewtopic.php?t=95>. (12.5.2014.).
9. Standard za narodne knjižnice. // Narodne novine. 97, 105 (1997.) Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (28.6.2014.).
10. Digitalna knjižnica. GISKO. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/?upit=sadrzaj&id=191> (20.6.2014.).
11. Galešev, V. et al. Informatika i računalstvo : multimedijски udžbenik informatike i računalstva za srednje škole i gimnazije. 3. izd. Zagreb : SysPrint, 2006.
12. Gjurković-Govorčin, R. Novi naraštaj knjižničnih kataloga : katalog Knjižnica grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 56, 3. (2013).
13. Gradska knjižnica Rijeka. Dostupno na: <http://gkr.hr/>. (8.5.2014.).
14. Gralla, P. Kako funkcionira Internet. Prvo izdanje. Zagreb : Algoritam d.o.o., 2004.
15. Hansson, J. Libraries and identity : the role of institutional self-image and identity in the emergence of new types of library. Oxford : Chandos, 2010.
16. Hebrang Grgić, I. Knjižnice i knjižničari na Facebooku : Kako iskoristiti prednosti i izbjeći zamke?// Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 15 (2013).

17. Hebrang Grgić, Ivana; Mučnjak, Dorja. Social Networking Phenomenon and its Use in Libraries. // Croatian Journal of Education. (2014) (prihvaćen za objavljivanje).
18. Horvat, A. Slobodan pristup informacijama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 3(2000). Dostupno na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/horvat_slobodan.pdf (28.6.2014.).
19. Horvat, R. Povijest grada Varaždina. Varaždin : HAZU, 1993.
20. Hybrid Library. UNILYB. Dostupno na: <http://www.unibis.hr/unibis.htm#hyb>. (12.5.2014.).
21. Kavner, L. Library Budget Cuts Threaten Community Services Across Country. Dostupno na: http://www.huffingtonpost.com/2011/11/16/can-the-american-library-_n_1096484.html?ref=books. (16.6.2014.).
22. Kolarić, A. et al. Čitateljski blogovi Tragači i Knjiški frikovi – usluge za djecu i mlade na Web-u 2.0. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 56, 3 (2013).
23. Kraš, M. Povijesni pregled knjižnica Županije varaždinske. // Encyclopaedia moderna. 48, 18(1998).
24. Lesić, J. Begić, Z. Delišimunović, A. Projekti digitalizacije u hrvatskim narodnim knjižnicama status 2011. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 55, 2(2012).
25. Lešić, J. Poslovanje i usluge narodnih knjižnica u 2012. godini : pregled. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/07/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji%C5%BEnica-u-Republici-Hrvatskoj-u-godini-2012..pdf> (28.6.2014.).
26. Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga / priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
27. Narodne knjižnice u gradu Zagrebu. Knjižnice grada Zagreba. Dostupno na: <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=3879> (28.6.2014.).
28. O Katalogu. Skupni katalog sustava ZAKI. Dostupno na: <http://katalog.zaki.com.hr/pagesMisc/Katalog.aspx>. (12.5.2014.).
29. O projektu. Pitajte knjižničare. <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>. (5.5.2014.).
30. Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> (3.4.2014.).
31. Programski proizvod za upravljanje knjižnicama. Metel Win. Dostupno na: <http://library.foi.hr/digi/metelwin/>. (28.4.2014.).
32. Purgarić Kužić, B. Društveno označavanje i knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 54, 4 (2011).

33. Rajter, Ž. Crolist WWW OPAC. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 1/2 (2000).
34. Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995.
35. Seiter-Šverko, D. Križaj, L. Digitalizacija kulturne baštine u Hrvatskoj : od trenutne situacije prema nacionalnoj strategiji. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2(2012).
36. Skupni katalog sustava ZAKI. Dostupno na: <http://katalog.zaki.com.hr/>. (12.5.2014.).
37. Stančić, H. Digitalizacija. Zagreb : Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2009.
38. Statistički podaci o narodnim knjižnicama u 2012. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>. (26.5.2014.).
39. Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010.
40. Stipčević, A. Povijest knjige. 2. prošireno i dopunjeno izd. Zagreb : Matica hrvatska, 2006.
41. Stipčević, A. Socijalna povijest knjige u Hrvata : Knj. 3 Od početka hrvatskoga narodnog preporoda (1835.) do danas. Zagreb : Školska knjiga, 2008.
42. Šoštarić, M., Tkalec, D. Razvitak i primjena računalnog knjižničarskog paketa „Metel Win“. // Godišnjak Gradske knjižnice i čitaonice "Metel Ožegović" Varaždin : Knjižnice europskih gradova u 21. stoljeću : međunarodno savjetovanje. Varaždin: Gradska knjižnica Metel Ožegović Varaždin, 1998.
43. Špiranec, S. Banek Zorica, M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008.
44. Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994.
45. Thompson, J. The end of libraries. London : Clive Bingley, 1982.
46. Top 15 Most Popular Social Networking Sites. eBIZ MBA : The eBusiness Guide. Dostupno na: <http://www.ebizmba.com/articles/social-networking-websites> (25.6.2014.).
47. U knjižnici do diplome. Dostupno na: <http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31> (12.6.2014.).
48. Uvodno o usluzi „REFERATI, SEMINARI, DIPLOMSKI RADOVI,...“. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. <http://www.gskos.unios.hr/referati/>. (7.5.2014.).
49. WWW. Hrvatska enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=66413>. (2.6.2014.).

50. WWW. Hrvatska enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=66413>. (2.6.2014.).
51. Zakon o knjižnicama. // Narodne novine. 97, 105 (1997.) Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/267274.html> (28.6.2014.).
52. Županijske narodne matične knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Dostupno na: http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/UserFiles_File_Popis-%C5%BEupanijskih-mati%C4%8Dnih-narodnih-knji%C5%BEnica-za-web1.pdf. (2.6.2014.).