

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE ZNANOSTI
Ak. god 2015./2016.

KNJIŽNICA KAO INFORMACIJSKO SREDIŠTE

Informacijska služba u Središnjoj knjižnici Srba

Diplomski rad

Mentor:

Dr. sc. Ivana Hebrang Grgić, doc.

Student:

Goranka Buljan

Zagreb, 2016.

Sadržaj:

1. Uvod	3
2. Znanost o informacijama i predmet istraživanja	4
2.1. Temeljne definicije.....	4
2.2. Informacija i komunikacija	6
3. Priroda i etika informacija	8
3.1. Informacija i korisnik	8
3.2. Etika informacija	9
3.3. Informacija i životna sredina	10
4. Informacijska djelatnost u knjižnici	11
4.1. Informacijske službe i usluge za korisnike	11
4.2. Organizacija informacijske službe i tehnološke pretpostavke	15
4.3. Informacijska služba i društvene mreže	19
4.4. Razvoj informacijske službe i knjižnica budućnosti	20
5. Informacijske usluge u Središnjoj knjižnici Srba – istraživanje zadovoljstva korisnika.....	26
5.1. Središnja knjižnica Srba	26
5.2. Informacijske usluge u Središnjoj knjižnici Srba	28
5.3. Cilj, uzorak i metodologija.....	30
5.4. Rezultati istraživanja	31
5.5. Zaključak istraživanja	31
6. Zaključak	34
7. Litetarura	36
8. Prilog (anketni upitnik)	

1. UVOD

Ovim radom će se nastojati opisati koju ulogu informacijske službe u knjižnici imaju danas i na koji način su usko povezane s globalnim tehnološkim razvojem.

„Početna uloga knjižnica je bila da osiguraju dostupnost publikacija tj. objavljenih prenositelja informacija i znanja, te da posreduju informacijama publicirane u njima.“¹ Od tada do danas njezina uloga se uveliko izmjenila. Informacijske službe u knjižnicama dobivaju na važnosti i ubrzano šire vrste pruženih usluga. Time, uz staru ulogu, knjižnica postaje i informacijsko središte.

Knjižnice su oduvijek bile oslonac ne samo kulturnog nego i političkog identiteta društva, samim time bile su ogledalo odnosa države i društva prema kulturi.

Današnje društvo se i naziva „informacijsko društvo“ (po uzoru na nazive „industrijsko društvo“ ili „postindustrijsko društvo“) a današnje doba „informacijsko doba“ što samo potvrđuje koliki je utjecaj informacije i informacijske tehnologije na naš život. Razvoj izdavaštva, 70-tih godina prošlog stoljeća, uzrokovao je povećanje količine informacija. No, već i tada se javlja problem zasićenosti informacijom, pa termin „informacijska eksplozija“ Jesse H. Shera pojašnjava kako se radi o „eksploziji papira“ koja je rezultirala tiskanjima već poznatog sadržaja. Dolazak do „prave“ informacije je otežan jer kvantiteta nadjačava kvalitetu. Takav trend masovnog objavljivanja nastavio se i do danas. Ipak, današnje pretraživanje se može stručno selektirati uz pomoć različitih metoda (u elektroničkom pretraživanju pomoći će nam Boolovi operatori, metapretraživači, algoritmi rangiranja, tematski katalozi itd.)

Važnost informiranosti postala je nužnost modernog čovjeka. Njezinu potrebu pratio je i tehnološki razvoj čime se do informacije dolazilo sve lakše i brže. Danas se vrlo jednostavno i brzo može doći do informacije, ali u moru ponuđenih informacija nameće se potreba za svladavanjem vještina i sposobnosti za odabir pravog tj. relevantnog izvora informacija.

„Knjižnica je jedinstveno mjesto u zajednici u kojoj se nalazi sabrane i organizirane informacije na različitim medijima. William Katz smatra da ono što prodavači online službi mogu prodavati nije u tolikoj mjeri samo informacija, već i udobnost pristupa do nje. Međutim, potrošač informacija tim kanalom dobiva o većini predmeta samo mali dio dostupnih informacija, a osim toga, stječe i lažno pouzdanje da su računalne službe dostatne.“² (William Katz je profesor na Fakultetu informacijskih znanosti i politike u SAD-u i dao je veliki doprinos u razvoju informacijske znanosti.)

¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995. Str. 15

² Isto. Str. 103.

Knjižnica kao informacijska ustanova sve uspješnije osigurava dostupnost dokumenata i informacija, daju na raspolaganje svoju građu ali i nude informacije iz drugih izvora. Uloga knjižničara-informatora je da u mnoštvu dostupnih izvora u knjižnici odluči se za izvor koji će dati što potpuniji podatak u što kraćem vremenu.

Dakle, knjižničar-informator treba biti spona i selektor između korisnika informacija i svih izvora koji su mu dostupni, on postaje karika u informacijskom lancu između izvora i primatelja.

Osim što je tehnološki razvoj učinio informaciju dostupnijom, njegova ekspanzija je počela istiskivati tiskani medij. Time su zabrinuti mnogi knjižničarski stručnjaci. Međutim, iako ne možemo pobjeći od činjenice da nove digitalne tehnologije dobivaju nadmoć nad knjigom ne treba ih stavljati u okvire konkurencije niti se bojati te nadmoći, već ih pokušati sjediniti, nadopunjavati tj. iskoristiti međusobne prednosti.

2. ZNANOST O INFORMACIJAMA I PREDMET ISTRAŽIVANJA

2.1. Temeljne definicije

„(Pojam) informacija – je poruka koja se koristi u komunikacijskom procesu da bi predstavila skup podataka sa svrhom povećanja znanja primatelja.“³ Prema zadanoj definiciji potrebno je naglasiti da podaci postaju informacija tek kada ih usvoji, tj. pretvori u znanje ili poveže s postojećim znanjem, primatelj.

„Informacijska znanost je proučavanje korištenja i upravljanja svih oblika informacije. Godine 2001. međunarodna norma ISO 5127 definirala je informacijsku znanost kao proučavanje informacija i njezinih sustava, a knjižničnu znanost kao dio informacijske.“⁴

S tim da informacijsku znanost možemo proučavati u okvirima različitih disciplina, ponajprije u knjižničarstvu, novinarstvu, informatici, dokumentalistici, muzeologiji, psihologiji, sociologiji, itd. Ona kao interdisciplinarna znanost isprepliće se i s područjem dokumentacije, arhivistike, muzeologije, novinarstva i dr. i, prema tome, ima i zajedničke teoretske podloge s tim područjima. Osim toga, prema Le Coadicu, bitno se oslanja i na nespomenute discipline:

- psihologiju (ponašanje u komunikaciji, heuristički procesi, prezentacija saznanja, itd.),
- lingvistiku (ključne riječi, reformulacija, paratekst, morfosintaksa, metapodaci, XML, itd.),
- sociologiju (suradnja, produktivnost, zasluge itd.),
- informatiku (relacijske baze podataka, web lokacije, kolektori, hipertekstualni i kartografski softveri itd.),
- matematiku, logiku i statistiku (algoritmi, Boolovi operatori, abduktivna logika, Puasonovi i Markovljevi procesi, itd.),
- ekonomiju, pravo i politiku (tržište informacija, pravo na nematerijalno stvaralaštvo, industrija informacija, informacijsko društvo, itd.),
- elektroniku i telekomunikaciju (kompresija, optička memorija, mreže-Internet, intranet, ektranet, ethernet, bežični prijenos, itd.),
- filozofiju, epistemologiju, povijest itd.

³ Prema međunarodnom standardu ISO 5127/1

⁴ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 2006. Str. 143

Prema Dori Sečić svaki knjižničar-informator danas treba biti osposobljen za pretraživanje i prikupljanje podataka iz dostupnih izvora informacija i treba znati procijeniti koja strategija je najučinkovitija u određenoj situaciji. Pretraživanje informacija podrazumijeva dobro rukovanje informacijskim tehnologijama, od tiska do računala. Dobivene informacije je nužno dobro organizirati za lakše korištenje njima. Sve lakša dostupnost do informacije uvjetovana je razvojem informatičke tehnologije. Može se reći, da je razvoj proizvodnje informacija i informacijskih sustava imalo za posljedicu nastanak i razvoj znanosti o informacijama.

„Informacija je zapisano saznanje u pisanoj, usmenoj ili audiovizualnoj formi na nekom mediju (tiskanom mediju, električnom signalu, zvučnim valovima itd.).“⁵

Knjižnice osim svoje izvorne zadaće (da prikupljaju, obrađuju i daju na raspolaganje knjižničnu građu) postaje i medijateka, koja prikuplja i upravlja informacijama. S obzirom na ekspanziju informacija i popratne tehnologije knjižnica se nalazi u velikim izazovima. S tim u skladu, velike javne knjižnice nazvane su i katedralama XX. stoljeća.

Očekivano, Sjedinjene Američke Države dominiraju industrijom informacija (tiskanom i elektronskom), što se onda očituje i u knjižnicama. Napušteni su „pultovi“ a rad je u najvećoj mjeri preusmjeren na online komunikaciju. Ovisno o tipu knjižnice, knjižničari zaduženi za pružanje informativnih usluga su u direktnom kontaktu, sa profesorima, znanstvenicima, pa udruženi integriraju informacije u baze podataka na elektronskim stranicama knjižnica, čime one postaju vidljivije i dostupnije, a istovremeno knjižnica predstavlja ažurirani izvor podataka. Osim toga, svojom stručnošću postaju aktivnim sudionikom u istraživačkim procesima. Nemoguće je pronaći knjižnicu koja nema multimedijalne centre, a mnoge sveučilišne knjižnice rade 24 sata. Što sve zajedno čini *informaciju* lako dostupnom.

2.2. Informacija i komunikacija

U procesima komunikacije poznata su dva oblika: formalni i neformalni. Formalni oblik komunikacije (pisani) čine ponajprije primarne, a potom i sekundarne i tercijalne publikacije, dok neformalni oblik komunikacije se odnosi na usmenu komunikaciju tj. javne forme (kongresi, predavanja, tribine) prijenosa informacija. Postoje bitne razlike između formalnih i neformalnih elemenata i to u prijemu informacija, pohrani (skladištenju), aktualnosti, vjerodostojnosti, usmjerenosti, preoširnosti i u interaktivnosti (Slika 1).

⁵ Le Coadic, Y.-F. Nauka o informacijama. Beograd : Clio, 2005. Str. 8

FORMALNI ELEMENTI	NEFORMALNI ELEMENTI
publika (potencijalno značaj prijem)	privatni korisnik (ograničen prijem)
trajno uskladištena informacija koju je moguće ponovo pronaći	informacija uglavnom nije uskladištena i nije je moguće pronaći
relativno starija informacija	svježija informacija
provjerena informacija	neprovjerena informacija
jedinstvena diseminacija	pravac prijenosa odabrao proizvođač
umjeren redundancija	ponekad znatna redundancija
ne postoji direktna interakcija	postoji direktna interakcija

Slika 1. Razlike između formalnih i neformalnih elemenata komunikacije (Le Coadic, 2005.)

Autor Le Coadic smatra da je potreba za informacijom fundamentalna ljudska potreba. Interakcija OSOBA – OSOBA u komuniciranju je pojasnio Le Coadic kao jednu od najkompleksnijih aktivnosti komunikacije gdje jedna osoba (korisnik) pokušava objasniti drugoj osobi (knjižničar = informator) nešto što poznaje, već nešto što ne poznaje i što nužno ne poznaje ni druga osoba. Ovdje informator osim svog znanja mora koristiti i svoje vještine i dostupne izvore za pretraživanje. Opće znanje će mu koristiti da sam upit svrsta u neku od kategorija, bilo da se odnosi na određeno životno područje, vremensko razdoblje, stil ili slično. Vještina će mu koristiti da odluči u kojem izvoru informacija će dobiti najtočniju informaciju (tj. koji je izvor najrelevantniji) i kojom metodom pretraživanja će se služiti.

Osnovne vrijednosti informacijske organizacije su: slobodan pristup informacijama, brza, potpuna i učinkovita komunikacija sudionika informacijskog procesa, timski rad, tehničko praćenje i usavršavanje.

Kanalima komunikacije prenose se poruke ciljnoj javnosti. Knjižnica može koristiti različite strategije komunikacije (preko internetskih portala, reklamnih letaka, oglasnih ploča, tiskanih i multimedijских medija, centara za kulturu, škola,...).

Vremenom smo stvorili sve modernije i sofisticiranije medije komunikacije, kao što je komunikacija na daljinu putem elektronske pošte, interneta, video konferencije, videofona, TV-a (kabelska i satelitska televizija), radija. Izumiru poštanske usluge (telegrami, pisanje, razglednice, fax kao i mediji na kojima su se informacije proizvodile – pisači strojevi). U tom svijetu novih komunikacija i knjižnice se moraju osuvremenjivati.

3. PRIRODA I ETIKA INFORMACIJA

3.1. Informacija i korisnik

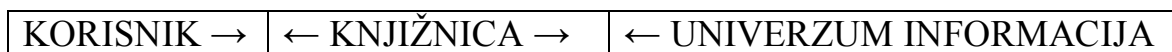
„Da bi korisnik mogao prihvatiti neku poruku kao informaciju, podaci te poruke moraju biti korisniku novi i nepoznati, a korisnik mora imati potrebu za njima. Informacijska pismenost objedinjuje skup sposobnosti potrebnih da se spozna potreba informacije, da se pronade, procijeni i djelotvorno se njom koristi.“⁶

Preduvjet da korisnik potraži informaciju u knjižnici je da bude upoznat s onim što mu knjižnica može ponuditi.

Na primjeru školske knjižnice uočavaju se bitne promjene. Ona postaje mjesto ne samo za učenje i posuđivanje knjiga već i za istraživanje. Te su promjene povezane i s novim pristupom u obrazovanju gdje se sve više daje aspekt s podučavanja na učenje i na samostalno istraživanje u knjižnici koja nije sužena samo na udžbenike već nudi mnoštvo knjiga različitih informacija. Osim toga, školske knjižnice svojim korisnicima počinju nuditi i usluge s kojima postaje sve više integrirani dio nastave. Dosadašnja ponuda koja se svodila na posudbu građe i eventualno mjesto gdje se mogla koristiti televizija, počela se uveliko proširivati na skupno podučavanje ili na korištenje računala za pristup informacijskim resursima.

Učenike-korisnike treba upoznati s mogućnostima izbora između izvora, fleksibilnosti u pretraživanju i kritički način razmišljanja o informacijama. Mnoge školske knjižnice su na dobrom putu ka uspostavljanju informacijskog središta.

Misija knjižnice je prvenstveno usmjerena na omogućavanje korisnicima pristup i korištenje informacija koje su im potrebne. Pri tome je knjižnica posrednik između informacije i korisnika (Slika 2). Posrednik koji je potreban da korisniku olakša proces pronalaženja informacije.



Slika 2. Knjižnica kao posrednik (Brophy, 2005.)

Populacija korisnika ovisi o vrsti knjižnice. Ako se radi o narodnim knjižnicama (gradskim) korisnici će većinom biti članovi lokalne zajednice (gdje dodatno razlikujemo odrasle korisnike i korisnike dječjeg uzrasta). U visokoškolskim knjižnicama korisnike će u

⁶ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995. Str. 14

većini činiti studenti i stručno osoblje itd. Prema vrsti korisnika knjižnice će temeljiti i svoje usluge, pa tako i moći se usmjeriti ka određenim vrstama izvora informacija. Knjižničari (informatori) imaju zadatak omogućiti pristup informacijama tj. odabrati najkorisniju i najrelevantniju informaciju za korisnika.

Za neke izvore knjižničar -informator će plaćati pretplate ili lozinke za korištenje, gdje treba voditi računa da proizvod odgovara zahtjevima korisnika. Učlanjenjem, knjižnice stvaraju profile svojih korisnika. Podaci o korisnicima kao što su zanimanje, interesi, obrazovanje, starost kasnije se koriste u statističke svrhe, ali i kao skup informacija za pružanje kvalitetne usluge. Personalizacija se smatra važnim modelom u knjižnicama budućnosti. U čuvanju i zaštiti osobnih podataka knjižnice mogu steći dodatnu prednost kao „posrednici od povjerenja“.

3.2. Etika informacija

Etički kodeks djelatnika u informacijskoj službi iz 1992. god. između ostalog navodi sljedeće:

- „pravo je i dužnost knjižničnog djelatnika da štiti privatnost svakog korisnika informacija i knjižnične građe;
- na svaki upit mora dati primjer, nepristran i uljudan odgovor. Ne smije zbog osobnih interesa, a na štetu korisnika, kolega ili ustanove, ostvarivati financijsku i materijalnu dobit;
- dužan je podizati razinu svog stručnog i općeg znanja;
- u suradnji s kolegama na radnom mjestu i relevantnim suradnicima drugih struka, treba pružati iscrpne, točne i provjerene informacije, te
- dužan je profesionalno se uključivati u obrazovni, znanstveni i kulturni život svoje sredine“⁷

„Autorsko pravo kao intelektualno vlasništvo čine zakoni koji autorima (piscima, umjetnicima i dr.) priznaju zaštitu njihovih uradaka.“⁸

„Autorsko je djelo književna, umjetnička ili znanstvena intelektualna tvorevina koja može biti izražena jezikom, zvukom, pokretima, oblicima ili njihovom kombinacijom. Očituje se u različitim materijalnim oblicima (kao knjiga, kazališno djelo, fotografija i sl.)“⁹

⁷ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1995. Str. 104

⁸ Kulenović-Grujić, E. (ur.). Šta je intelektualna svojina, urednik i ostalo // Zavod za intelektualnu svojina (2009.), http://www.zis.gov.rs/upload/documents/pdf_sr/pdf/sta_je_intelektualna_svojina.pdf (17.09.2012.)

U Hrvatskoj su autorska prava zajamčena i Ustavom. Njihova zaštita u Europskoj uniji traje za autora života i 70 godina od smrti autora.

Za zaštitu elektronske građe u SAD-u donesen je zakon nazvan *Milenijski zakon o zaštiti autorskih prava nad digitalnim sadržajima* (Digital Millennium Copyright Act) 1998.god.-ine.

3.3. Informacija i životna sredina

„Knjižnica u svom okruženju bit će prepoznata i po svom vizualnom identitetu. Vizualni identitet se očitava kroz filozofiju, povijest i kulturu, te kroz strategiju, stil upravljanja, ugled i ponašanje zaposlenika knjižnice.“¹⁰

Informacijski sustavi, servisi i proizvodi služe informacijskim potrebama korisnika koji će dobivenu informaciju koristiti u različitim oblicima i u različite svrhe.

Da bi smo zadovoljili svoju potrebu za informacijom bila ona samo potreba proizašla iz svakodnevnih radoznalosti ili za neko znanstveno istraživanje, posegnut ćemo za izvorom informacije. Kada se s namjerom traži određena informacija treba se konzultirati s najadekvatnijim mogućim izvorom, koji nam često može biti samo poveznica do drugog izvora. Danas često možemo primiti pogrešnu informaciju iz medija (sustavi javnog informiranja). Bitna je razlika između dobivanja informacija putem medija i dobivanja informacija u knjižnici. Mediji nude informacije koje pasivni primatelj može usvojiti, ali može ih u potpunosti zanemariti, te ne može biti siguran je li poruka koja je došla do njega kontrolirana (cenzurirana, oblikovana u interesu tog medija). Udarni naslovi u medijima izvrću činjenicu, a daju prednost nekom osobnom dojmu i stavu u svrhu veće čitanosti/gledanosti. U knjižnici primatelj poruke mora aktivno doći do vjerodostojne informacije kojoj se lako mogu provjeriti reference.

Da bi knjižnice ponudile svoje usluge što široj publici nerijetko se oglašavaju i putem javnih servisa informiranja. Pristup svojim katalogima i ostalim sadržajima, osim putem svojih web portala, oglašavaju se i preko tuđih (srodnih) portala. Osim toga, neke od njih imaju otvorene i profile na društvenim mrežama (Irska knjižnica - <https://www.facebook.com/NationalLibraryofIreland/>)

⁹ Horvat, A.; Živković, D. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 2009. Str. 25

¹⁰ Stokić-Simončić, G. Best Practice u 22 priče. Pančevo: Gradska biblioteka,; Istočno Sarajevo: Matična biblioteka, 2009. Str. 224

4. INFORMACIJSKA DJELATNOST U KNJIŽNICI

4.1. Informacijske službe i usluge za korisnike

„Razvoj informacijske službe u Europi (srednjoj i zapadnoj) je započela između 1. i 2. svjetskog rata, u Hrvatskoj njezin razvoj započinje nakon 2. svjetskog rata i to prvenstveno u specijalnim knjižnicama (nakratko 70-ih preimenovane u INDOK centre).“¹¹ Međutim, danas se i narodne knjižnice mogu pohvaliti s razvijenom informacijskom službom. U Americi njezino institucionaliziranje započinje u 2. polovici XIX. st. Američko udruženje za dokumentaciju (ADA, American Documentation Association), nastalo je 1937. godine, postaje 1968. godine Američko društvo za informacijsku znanost - ASIS, American Society for Information Science.¹²

Uloga informacijske službe je da pomaže korisniku da pronađe relevantnu informaciju. Koji način odabrat će da bi se dobila informacija ovisi će o samom upitu i drugim okolnostima. U slučaju kada knjižničar-informator ne može pronaći traženu informaciju u njemu dostupnim izvorima informacija, upućuje korisnika na izvor izvan knjižnice.

Knjižničari – informatori su osposobljeni za pronalaženje i vrednovanje izdvojenih informacija. Može se koristiti tiskanim izvorima (katalozi, bibliografije,...) ili računalima (internetskim bazama podataka). Oba izvora mogu se i kombinirati. Često u manjim knjižnicama nema informacijskih službi u pravom organizacijskom smislu, pa je uloga knjižničara koji vrši posudbu i obradu građe da i obavlja posao informacijske službe. U velikim knjižnicama, i knjižnicama gdje ima dovoljno stručnog osoblja, može se ponuditi i svojevrsna obuka ili poučavanje korisnika. Ovakav pristup informacijskih službi naveliko je prisutan u anglosaksonskim zemljama, a naročito u Americi koja je već razvila sustav obrazovanja korisnika od strane knjižničara-informatora. Usmjeravanje (informacijski vodiči i putokazi) i poučavanje (seminari i predavanja) korisnika ima za cilj lakše snalaženje korisnika unutar knjižnice i lakše pretraživanje. U dobro organiziranim i stručno pokrivenim knjižnicama potraživanja individualnog korisnika se ostvaruju selektivnom diseminacijom informacija.¹³ U američkim knjižnicama nude se edukacijski programi i na internetu. U Hrvatskoj su to knjižnica na institutu Ruđera Boškovića i u Nacionalna i sveučilišna knjižnica (virtualna učionica). U Hrvatskoj pod poučavanje korisnika od strane informatora

¹¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995. Str. 17

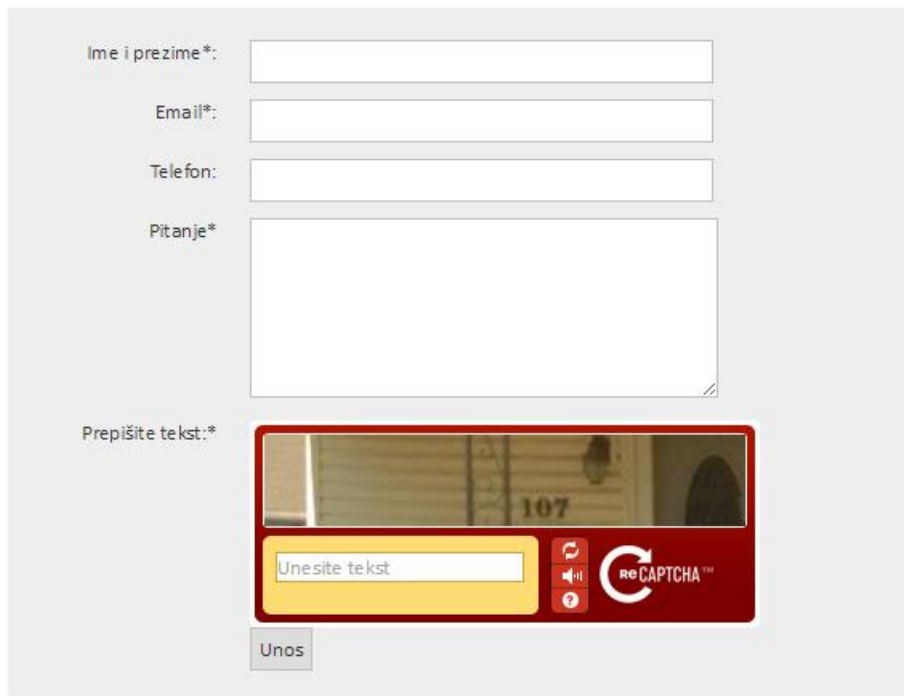
¹² Le Coadic, Y.- F. Nauka o informacijama. Beograd: Clio, 2005. Str. 85

¹³ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995. Str. 45

podrazumijeva: pomoć u snalaženju u knjižnici (katalozi) i osposobljavanje korisnika za upotrebu postojećih tehnologija.

Usluge informacijske službe na internetu u hrvatskim knjižnicama obično nude online upitnik ili obrazac koji korisnik ili tražitelj usluge treba popuniti. Informatori su obrascem precizirali upit što bi im trebalo pojednostaviti pretragu. Primjer za to je usluga „Pitajte knjižničara“ (Slika 3).

Pitajte knjižničara – opći upit



The image shows a web form titled "Pitajte knjižničara – opći upit". It contains the following elements:

- Form fields for "Ime i prezime*:", "Email*:", "Telefon:", and "Pitanje*".
- A reCAPTCHA verification section labeled "Prepišite tekst:*" which includes a distorted image of the number "107", a text input field with the placeholder "Unesite tekst", and a "reCAPTCHA" logo.
- A "Unos" button at the bottom left of the reCAPTCHA section.

Slika 3. Obrazac za upit, usluga Pitajte knjižničara (preuzeto s <http://www.nsk.hr/pitajte-knjiznicara-opci-upit/>)

Ovi upitnici se odnose na pružanje informacije koja je šira od odgovora *postoji li neki naslov u knjižnici*. Upitnik koriste korisnici koji trebaju više informacija o nekoj temi.

Pristup internetu danas je preduvjet svakoj informacijskoj službi. Sva komunikacija se odvija pomoću internetskih veza, a i samo pretraživanje zahtjeva korištenje online baza podataka. Također se i računalna tj. informatička opremljenost mora neprestano „ažurirati“. U kojoj mjeri će se obnavljati informatička oprema ovisit će o sustavima baza podataka s kojima se knjižnica služi. Ako se jedna mala knjižnica koristi resursima i uslugama veće knjižnice tada njezino pretraživanje i dostupnost toj informaciji ne mora imati zahtjevne informatičke sustave. No ako se radi o velikim knjižnicama od kojih informacije koriste knjižnice i druge srodne ustanove iz cijelog svijeta, tada će ona trošiti cijela bogatstva za

održavanje svojih računalnih sustava. Npr. velike knjižnice u SAD-u svoje godišnje proračune u najvećoj mjeri troše na skupe baze podataka, elektronske časopise i knjige u elektroničkom obliku.

Važno je spomenuti i „institucije, organizacije i udruge“ koje nastoje poboljšati informacijske usluge, kao što je LIBER¹⁴ koji se zalaže za načela slobode pristupa informacijama. Osim toga LIBER je glavni predstavnik istraživačkih knjižnica Europe. U nju je učlanjeno preko četiri stotine nacionalnih i sveučilišnih knjižnica iz više od četrdeset zemalja. Zadatak mu je da predstavlja interese istraživačkih knjižnica. Naročito se zalaže za: djelotvorne informacijske usluge, pristup informacijama u bilo kojem formatu, očuvanje kulturnog nasljeđa, efikasno i djelotvorno upravljanje.¹⁵

Danas nije moguće distancirati knjižnice od razvoja izvora informacija kao što je Google, pa je shodno tome jedino rješenje – surađivati s njim. Tako je LIBER dao početnu ideju o stvaranju „globalne“ digitalne zbirke knjiga u kojoj bi sudjelovale knjižnice i Google, a uz podršku Europske komisije. Na taj način bi, smatrao je LIBER, knjižnica nastavila svoju povjesnu ulogu čuvara, a i Google bi imao svoju dobit. U početku se strahovalo da bi Google Book bio izložen cenzuri od strana Vlada i interesnih grupa i da bi izostavljao knjige s „nepodobnim“ informacijama. Ostaje problem autorskih prava koja još uvijek nisu regulirana. Inačica takve inicijalne ideje je današnja Europeana¹⁶ – portal europske kulturne baštine. Ona predstavlja europsku digitalnu knjižnicu, arhiv i muzej. Osim što nudi nepreglednu građu iz svih područja kulture, predstavlja siguran i pouzdan izvor tih informacija. Svakim danom gomila građu i predstavlja europsku kulturnu baštinu na jednom mjestu. U okviru Europeane ostvareni su mnogi projekti (Europeana Newspaper, Europeana First World War, Europeana Music, Europeana Art History, ...) kojima se nastoje priključiti sve nacionalne knjižnice unoseći svoju nacionalnu digitaliziranu građu.

Google Scholar (ili Google Znalac) je servis koji predstavlja izvor znanstvenih informacija, a formiran je 2004. god. Besplatan je i pruža korisnicima usluge od pristupa elektronskim tekstovima i katalozima knjižnica do bibliometrijskih istraživanja (Slika 4).

¹⁴ LIBER - Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche=Udruženje europskih istraživačkih knjižnica. Dostupno na: <http://libereurope.eu/> (13.09.2016.)

¹⁵ Zvanični stav udruženja evropskih istraživačkih biblioteka. // Glasnik Narodne biblioteke Srbije. 1, (1999). Str. 47-52

¹⁶ Europeana. Dostupno na: <http://www.europeana.eu/portal/hr> (13.09.2016.)

The screenshot shows a Google Scholar search for 'ruđer bošković'. The search results are displayed on the 'Znalac' (Scholar) platform. The search bar at the top contains the name 'ruđer bošković'. Below the search bar, there are filters for 'Članci' (Articles) and 'Moja knjižnica' (My library). The search results list several articles, including 'Silver nanoparticles as antimicrobial agent: a case study on E. coli as a model for Gram-negative bacteria' and 'Advances in determining the absolute proton affinities of neutral organic molecules in the gas phase and their interpretation: a theoretical account'. The name 'Ruđer Bošković' is highlighted in red in the search results.

Slika 4. Izgled pretraživanja na Google Znalcu (preuzeto s

<https://scholar.google.hr/scholar?hl=hr&q=ru%C4%91er+bo%C5%A1kovi%C4%87&btnG=>

)

Postoje računalne baze podataka kao što su bibliografije, časopisi, kazala, časopisi sažetaka, razni statistički i numerički podaci čiji se pristup naplaćuje, na način da pretplatnik dobije lozinku koja mu omogućuje pregledavanje.

Početakom 2000.-tih pokreću se prvi besplatni znanstveni tekstovi, časopisi i publikacije u elektroničkom obliku. BioMed Central¹⁷ bio je prvi mrežni besplatni časopis.

„Za otvoreni pristup, početkom 2002. godine, počela su se donositi značajni dokumenti. Prvi od njih je bio Budimpeštanska inicijativa za otvoreni pristup. Potom su donesene još dvije inicijative u gradovima Bethesda i Berlin pa su, sve tri zajedno, nazvane BBB ili 3B inicijative. Time se započinje snažni razvoj i promicanje otvorenog pristupa – pokreću se novi časopisi i repozitoriji i dr. Prva, budimpeštanska, inicijativa naglašava važnost povezivanja novih tehnologija, definirana kao elektronička besplatna distribucija znanstvenih radova. Inicijativa iz Bethesde dodaje da nositelji autorskih prava moraju jamčiti svojim korisnicima umnožavanje i korištenje rada uz navođenje autorstva. Berlinska inicijativa o otvorenom pristupu znanstvenom znanju se oslanja na prethodne dvije i dodaje da i kulturna baština treba imati otvoreni pristup prema svojim izvorima na internetu.“¹⁸

¹⁷ BioMed Central. Dostupno: <https://www.biomedcentral.com/journals> (13.09.2016.)

¹⁸ Hebrang Grgić, I. Časopisi i znanstvena komunikacija. Zagreb : Naklada Ljevak, 2016. Str. 243-245

Otvoreni dostupni časopisi objavljuju se na dva načina: jedni izdavači troškove objavljivanja naplaćuju, dok druga vrsta izdavača nude mogućnost otvorenog pristupa za članke čiji autori žele platiti troškove objavljivanja, a ostali članci su dostupni pretplatom. Primjer je već spomenuti BioMed Central.¹⁹

Digitalni repozitorij mrežni je arhiv koji služi za pohranjivanje i upravljanje digitalnim sadržajima. Mogu biti otvoreno dostupni, djelomično otvorene i repozitorije s ograničenim pristupom sadržaju. Svaka ustanova propisuje koju će vrstu građe prikupljati i čuvati u svome repozitoriju. Primjer je FULIR²⁰ (Full-text Institucional Repository, repozitorij Instituta Ruđer Bošković).²¹

U Hrvatskoj su svi važniji znanstveni časopisi otvoreno dostupni. Toj činjenici doprinijelo je pokrivanje većine troškova objavljivanja od strane države i formiranje portala Hrčak²² koji predstavlja središnji portal za besplatni pristup hrvatskim znanstvenim časopisima. U odnosu na časopise, repozitorija u Hrvatskoj je znatno manje. Primjer je već spominjani FULIR. Međutim, novi projekti potiču stvaranje institucijskih repozitorija.

Prednosti otvorenog pristupa su višestruke i jedini njegov nedostatak je usko vezan za financiranje. Novac ne bi trebao sputavati autore koji ne mogu platiti objavljivanje svojih tekstova, kao i činjenica da bogatiji izdavači mogu objavljivati i radove upitnih kvaliteta. Ovo su samo neki od brojnih portal-servisa koji mogu olakšati rad informacijskih službi.

Globalno širenje usluga internetom dovelo je u pitanje sigurnosti i privatnosti informacija. Drugi problem koji sve manje stvara teškoće je ograničenost propusnog opsega i zagušenja u vrijeme najgušćeg prometa jer se brzina obrade podataka neprestano povećava. Prema tome, usluge će se morati iskristalizirati i omogućiti kvalitetnu informaciju.

Informacijske službe za svoje korisnike trebaju imati kvalitetne „putokaze“ ka elektroničkim izvorima. U tom pogledu su se razvile tzv. *predmetne kapije*. Iskusi stručnjaci (knjižničari ili stručnjaci iz raznih oblasti) provjeravaju izvore informacija koji se onda katalogiziraju.

4.2. Organizacija informatičke službe i tehnološke pretpostavke

U informacijskoj službi veliku važnost imaju i odnosi s javnošću koji uključuju: marketing, promociju, reklamu i slično. Kroz ove oblike djelovanja treba prvenstveno

¹⁹ Isto. Str. 249

²⁰ FULIR. Dostupno na: <http://fulir.irb.hr/> (14.09.2016.)

²¹ Hebrang Grgić, I. Časopisi i znanstvena komunikacija. Zagreb : Naklada Ljevak, 2016. Str. 252-255

²² Hrčak. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/> (14.09.2016.)

knjižnicu prikazati u najboljem svjetlu, a prije samog predstavljanja treba inicijalno znati što se time želi postići. Jedni od važnijih ciljeva bi trebao biti: upoznati korisnike sa samom knjižnicom, privući ih nekim zanimljivim programima i sadržajima.

Širenje informacije o knjižnici je svakako suradnja s drugim institucijama. Oblik promidžbe prisutan je, primjerice, i u Središnjoj knjižnici Srba gdje se svakim kulturnim programom (književne večeri, tribine, promocije knjiga, izložbe) nastoji, i osim slanja pozivnica i plakata, predstaviti i putem drugih medijima: novina, tv-kuća i radio postaja.

Knjižnice se moraju redefinirati u skladu s civilizacijskim napretkom. Potrebna je i profesionalizacija zanimanja. U zapadnim zemljama je prisutan trend zapošljavanja raznih profila menadžera u kulturi, stručnjaka za osmišljavanje programskih aktivnosti, grafički dizajneri, itd. Uspoređujući naše manje knjižnice s jednom zapadnom knjižnicom ovakvog organizacijskog uređenja je nemoguće. U našim malim knjižnicama obično jedna osoba objedinjuje poslove od više zanimanja. Stoga, i novi tipovi studija vezanih za knjižničarstvo u budućnosti će puno značiti za napredak naše struke.

Cilj informacijske službe je pružiti informaciju koju traži korisnik. Osim toga, trebala bi i predvidjeti i buduće potrebe svojih korisnika.

Da bi se ocijenila djelotvornost informacijske službe trebalo bi odgovoriti na sljedeća pitanja: „Raspolaze li knjižnica s pravim informacijama? Koriste li pojedine usluge korisnici kojima su namijenjene ili neki drugi korisnici? Kakva je kvaliteta informacijskih pomagala? Jesu li korisnici dovoljno upoznati s uslugama knjižnice?“²³

Osnovna tehnološka pretpostavka svake informacijske službe je opskrbljenost računalima, koja sa sobom uvjetuje i stručnu osposobljenost knjižničara/informatora i vještinu komuniciranja. Ali nije oduvijek bilo tako. Početkom 60.-ih godina prošlog stoljeća računalo je prvi put korišteno u području informacijskih djelatnosti za izradu abecednog predmetnog kazala za publikaciju *Chemica Titles*.²⁴ Tada se uvidjelo da računala pojednostavljuju obradu publikacija kao i njihovo pretraživanje. Nastaju i prve računalne baze podataka u obliku kataloga, i od tada računalo postaje sve više nezamjenjiv alat informacijske službe ali i knjižnice općenito. Ta prva računalna pretraživanja vršila su se u samim knjižnicama, a tek 70.-ih pretraživanje postaje online.

Računalna dominacija je neizbježna, uvelike olakšava rad knjižničara u obavljanju svakodnevnog posla (od administracije do stručnih obrada građe), ali poboljšava i sve usluge

²³ Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. Rijeka: Naklada Benja, 1995. Str. 98

²⁴ Isto. Str. 84

koje se nude korisnicima. Razvoj računalne tehnologije donio je i nove mehanizme pohrane i pretraživanja informacija.

Osim toga, i samo iščitavanje knjižnične građe može se odvijati preko elektronskih pomagala. Knjiga je nastala kao čovjekova potreba za očuvanjem pamćenja, za saopćavanje poruka, za iskazivanje emocija, za komunikacijom... Danas je stvaranje knjige sinergija čovjekove subjektivne moći i dostignuća informatičke i grafičke tehnologije. Osim tiskane knjige, danas je dostupna i e-knjiga, tj. elektronska knjiga. Elektronička knjiga se iščitava na računalima, tabletima, e-čitačima ili mobitelima (Slika 5.)



Slika 5. E-čitač knjiga (preuzeto s https://lib.irb.hr/web/hr/vijesti/item/817-kindle_knjige_prodavanje_od_tiskanih.html)

Može se preuzeti, memorirati i čitati offline. Shodno tome, prenosiva je i lako memorirana na tzv. spoljnim memorijama (- tvrdi (hard) disk, cd, dvd, usb i memorijska kartica). Na internetu ih možemo pronaći na web stranicama knjižara i knjižnica, na privatnim blogovima i sl. Prednosti e-knjige su brza dostupnost, laka prenosivost, mogu biti popraćene zvukom (npr. u virtualnim udžbenicima) i filmskim zapisima uz sadržaj, nudi se izbor na više jezika. Nedostaci su, prije svega, subjektivni doživljaj knjige (mnogi knjigoljupci bi rekli da e-knjiga nema dušu), stranica e-knjige nema visinu sloga kao u tiskanoj knjizi i čita se u dijelovima, nepregledno je praćenje fusnota, mogući su prekidi internetske veze uslijed gubljenja signala.

Prema Dori Sečić informacijska služba bavi se izravnom i neizravnom informacijskom djelatnosti. Pod izravnom je uvrstila pružanje usluga za neposredne upite korisnika koje mogu biti informativne prirode, pa do bibliografskog pretraživanja kombinirano sa

specijalističkim znanjem i biliografsko poučavanje. Dok pod neizravnom informacijskom djelatnosti podrazumijeva osiguravanje svih raspoloživih izvora u knjižnici i ukoliko knjižnica ne može to osigurati, treba ponuditi alternativne ili izravne usluge drugih ustanova. Obično se radi o srodnim središtima.

Potrebno je naglasiti da ovako organiziran sustav unutar knjižnice, ili bolje reći informacijske službe u knjižnici, u konačnici će odgovoriti na informacijske potrebe svakog korisnika.

Danas velike europske i svjetske knjižnice u svojim informacijskim službama imaju organizirane cijele timove koji su specijalizirani za određeno područje (za umjetnost, prirodne znanosti, tehniku itd.)

U informatičkim sustavima postoji čitav niz pomagala u pretraživanju elektroničkih dokumenata koji su online (najpoznatije pretraživanje je uz pomoć Booleovih logičkih operatora). Na primjer, u tehnologiji Microsoftovog softvera *Intellisense* postoji funkcija koja je nazvana „Asistent savjetnik“ koja prateći rad korisnika nudi savjete kako što jednostavnije i brže doći do informacije.²⁵ „Pomagla iz knjižnične struke olakšavaju rad i onima izvan nje. Jedna od njih je klasifikacija ili Dublin Core koji se koristi kao opći standard za izradu opisa izvora informacija na internetu.“²⁶

Za pretraživanje, prikupljanje, pohranjivanje i u svakom drugom obliku korištenje informacija nametnula se računalna tehnologija, iako to ne znači da „knjiga na papiru“ gubi smisao. Najveći dio sadržaja ipak nije digitaliziran. Najbolji recept je kombinacija obaju izvora i iskorištavanje najbolje od jednog i drugog.

Visokoškolske ustanove napravile su veliki korak u poboljšanju usluga svojih visokoškolskih knjižnica: - arhivirajući elektronske dokumente poput diplomskih, magistarskih i doktorski radova, časopisa, izvještaja znanstvenih skupova i sl.;

- nudeći pristup umreženim izvorima informacija.

Informacijske službe suvremenih knjižnica danas nude usluge kao što su:

- *Pitajte knjižničara* – ovaj tip online usluge koristi se kao e-upit namijenjen referentnom informacijskom centru koji na njega odgovaraju.;

- *Razgovaraj s osobom (chat)* direktno povezuje knjižničara s korisnikom;

- *Zajedničko pretraživanje (co-browsing)* – omogućuje knjižničaru da pomogne korisniku u pretraživanju baza podataka i interneta najčešće osobama starije životne dobi;

²⁵ Le Coadic, Y.-F. Nauka o informacijama. Beograd: Clio, 2005. Str. 28

²⁶ Slavić, Aida. Predmetni pristup informacijama na internetu i knjižnična klasifikacija. (5.2.2001.), http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/slavic_2001.htm, (14.09.2016.)

- *skup linkova* – predstavlja linkove koji povezuju korisnika na referentne tj. pouzdane izvore informacija;

- *pregled digitaliziranog materijala u knjižnici* (u obliku videa, zvučnog zapisa, slike ili teksta);

- *FAQ usluge* (Frequently Asked Questions) – predstavljaju odgovore na najčešće postavljena pitanja i dr.²⁷

Publikacije koje su neophodne za informacijsku službu u svakoj knjižnici: *rječnici, opće enciklopedije, specijalne enciklopedije, biografski priručnici, izvori poslovnih informacija, izvori koji donose novosti o tekućim događajima, tiskani katalozi i popisi serijskih publikacija, popis znanstvenih izvještaja, disertacija, konferencija i simpozija, standarda i patenata, zemljopisne karte i atlasi, zavičajne publikacije, tekuće i retrospektivne opće bibliografije, specijalne bibliografije, komunalne informacije, časopisi sažetaka, citata i kazala, službene publikacije, statistički priručnici, publikacije međunarodnih organizacija.*²⁸ Navedena građa može biti u audiovizualnom obliku ili kao elektronička publikacija, odnosno, kao svojevrsne elektroničke baze podataka.

4.3. Informacijska služba i društvene mreže

Društvene mreže, kao besplatni online servisi, namjenjene su za međusobnu jednostavnu komunikaciju i razmjenu informacija. Osim fizičkih, njima se služe i pravne osobe (poduzeća, javne ustanove, organizacije ...), te stoga mogu poslužiti za promociju i oglašavanje. Njihova rasprostranjenost i aktivnost iznimno je velika, a upotreba im nezaustavljivo raste. Prva moderna društvena mreža SixDegrees nastaje 1997. godine, a pružala je mogućnost kreiranja profila i sklapanja prijateljstava.

Neke od najpoznatijih stranica za društveno umrežavanje su: Facebook, Twitter, Flickr, Google+, Instagram, Pinteres. Facebook, kao najpopularnija društvena mreža, je virtualna zajednica s ciljem povezivanja ljudi koja okuplja više od milijadu aktivnih korisnika. Nastao je 2004. godine kao studentska društvena mreža na Harvardu.

Facebook je najprije postao popularan među studentima, tako su njegovu važnost prve zapazile sveučilišne knjižnice. Do 2007. godine Facebook je nudio otvaranje samo osobnih profila, a od tada je pokrenuta nova vrsta Facebook stranice koja je bila namijenjena ustanovama i organizacijama koje se žele putem Facebooka promovirati. Tako i danas postoje pogreške u otvaranju profila na Facebooku gdje knjižničari otvaraju profile osobnih

²⁷ Ninkov, J. Biblioteke XXI veka. Beograd: Čigoja, 2010. Str. 41.-42.

²⁸ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Naklada Benja, 1995. Str. 57

karakteristika. Knjižnice bi trebale imati zaposlenika koji će redovito ažurirati podatke i voditi komunikaciju na Facebooku.²⁹ Facebook stranicu, 2012. godine, je imala 41 hrvatska narodna knjižnica. Treba imati na umu da sva pravila koja vrijede u stvarnom svijetu i u stvarnoj knjižnici moraju vrijediti i za knjižnice u virtualnom svijetu.³⁰

Facebook ima brojne prednosti u načinu komuniciranja. Tu prednost trebaju iskoristiti knjižnice uzimajući one oblike komunikacije koji su najprikladniji između knjižnice i korisnika.³¹

Osim toga, ne treba zanemariti i besplatan pristup Facebooku. Sve te prednosti zajedno poboljšat će komunikaciju s korisnicima i njihovo brže informiranje o zbivanjima vezanim za knjižnicu.

4.4. Razvoj informatičke službe i knjižnica budućnosti

Stalni napredak knjižnice ovisi o kvalitetnom strateškom planiranju. Naravno, kako knjižnice nisu korporativno tijelo koje zarađuje na svojim uslugama već ovisi o lokalnoj i državnoj financijskoj potpori, kvalitetno strateško planiranje ovisit će o novčanoj dotaciji. Nužno je planirati što raznovrsniju ponudu usluga; od bogatog i aktualnog fonda do pristupa informatičkim servisima svake vrste. Razvoj knjižnica svoj razvoj moraju pratiti razvoj tehnologije.

Ovakav ubrzani razvoj informatičke službe dati će još više na važnosti informatoru (ili knjižničaru) jer će informator stručno odabrati odgovarajuću bazu podataka kao i znati tumačiti rezultate pretraživanja.

Mnoge istraživačke knjižnice širom SAD-ea preusmjerile su veliki dio svojih financijskih sredstava za nabavku elektronskih izvora za svoje korisnike. Neke od njih sklopile su dogovore sa Google-om, Microsoftom ili drugim dobavljačima kako bi digitalizirale najznačajniji dio svog fonda. „Više nego ikada, knjižnice su danas prozване ne samo da pred

²⁹ Hebrang Grgić, I. „Facebook knjižničar“: umijeće komuniciranja na društvenim mrežama. // Slobodan pristup informacijama : 12. okrugli stol : zbornik radova / Barbarić, Ana; Mučnjak, Dorja (ur.). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 33-46

³⁰ Hebrang Grgić, I.; Mučnjak, D. Social Networking Phenomenon and Its Use in Libraries. // Croatian Journal of Education. 17, 1(2015), str. 217-241

³¹ Hebrang Grgić, I.; Mučnjak, D. Croatian and Irish public libraries on Facebook // Qualitative and quantitative methods in libraries: electronic journal / Katsirikou, Anthi (ur.). International Association for Development of the Information Society, 2012. 267-275

društvom brane vrijednosti za koje se zalažu, već i da načine iskorak – da u javnosti promoviraju svoje programe i usluge koje pružaju.³²

Knjižnica budućnosti treba pokrivati važne sfere društvenog života (kulturu, obrazovanje, znanstveno-istraživački rad), nametnuti se kao nezamjenjiva karika u usvajanju znanja, privući korisnike u knjižnice popularizacijom i promocijom, te obokum korisnika.

Progresivna elektronizacija svih proizvoda, servisa i sustava još će više ubrzati i olakšati dostupnost informaciji.

O budućnosti knjižnice treba misliti strategijski. Prije svega trebaju modernizirati informacijsku i komunikacijsku tehnologiju. Ako ne bude pratila taj razvoj, prema Peteru Brophiju, mogli bi ju ugroziti:

- *elektronski papir*;

- *novi modeli izdanja* (znanstvenici radije pribjegavaju objavljivanju zasnovanom na elektronskim arhivama kako bi lakše mogli razmjenjivati rezultate istraživanja);

- *on-line knjižare i elektronska trgovina* (brza isporuka po nižim cijenama)

npr. Amazon.com – kupovina iz naslonjača = udobnost kupovanja;

- *digitalna televizija* (glavna značajka je da će se informacije moći prenositi ovim medijem.

Umjesto emitiranje programa u određeno vrijeme, gledatelj će moći iz baze podataka birati one koje želi gledati;

- *mobilne komunikacije* (mobilni telefoni s pristupom na internet i ostale elektronske izvore);

- *tiskanje na zahtjev*.

Ipak sve ove prepotstavke zasnovane su na tehnološkim pretpostavkama. Bitno je naglasiti da one mogu ugroziti knjižnice, ali ne znači nužno da će se to i dogoditi. Smatralo se da će izumrijeti papir kao sredstvo komunikacije, međutim potrošnja se papira na svjetskom nivou višestruko povećala. Mogu se poboljšavati i neelektronske usluge, kao što je na primjer u Danskoj koja nudi uslugu naručivanja i dostavljanja knjiga na kućnu adresu.

Knjižnice trebaju računati na nove naraštaje koji nose popularni naziv „Google generacija“ (oni koji su rođeni poslije 1993.). Njihovo ponašanje u istraživanju informacija će se oblikovati do studentskih dana. Tako knjižnice postaju mjesto gdje se mlađa populacija korisnika upoznaje s upotrebom informacijskih i komunikacijskih tehnologija, a dobivenim vještinama se pripremaju i za daljnje školovanje. Mladi koriste najjedostavnije alate pretraživanja, skloniji su vizuelnim nego tekstualnim informacijama, radije razmjenjuju tekstove nego što razgovaraju o njemu. Uče samo onoliko koliko im je potrebno za prolazak.

³² Stokić, Simončić G. Best Practice u 22 priče. Pančevo: Gradska biblioteka ; Istočno Sarajevo: Matična biblioteka, 2009. Str. 81

Stalno su „online“ i informaciju očekuju odmah. Uvriježeno je mišljenje da djeca trebaju učiti podatke. Danas djecu treba učiti vještinama; kako doći do određenog podatka. Važna karika u spajanju knjižnica sa mladim korisnicima je upućivanje na njih od strane nastavnika i profesora, ali i roditelja. Takvo upućivanje stvara naviku kod mladog čovjeka da točnu i provjerenu informaciju može dobiti u knjižnici. Moderne knjižnice postat će mjesto gdje će se moći pristupiti ogromnom broju informacijskih izvora širom svijeta.³³ Stoga, današnje visokoškolske knjižnice moraju sasvim modernizirati svoje usluge, jer dobivaju studente koji očekuju da im materijali budu sto više digitalno dostupni (online dostupni i svakodnevno ažurirani, interaktivni, medijski bogati).

U zapadnim zemljama veći značaj počinju dobivati knjižnice na radnim mjestima, jer mnogi sustavi trebaju filtrirane podatke na jednom mjestu do kojih mogu vrlo brzo doći. Npr. „Liječnik bi trebao imati na raspolaganju svu potrebnu građu koja bi mu mogla poslužiti prije samog liječenja, i da, ako to bude potrebno može obrazložiti zbog čega je odabrao jednu proceduru, a ne neku drugu.“³⁴

Problemi kao što su pouzdanost dokaza (istraživanja) jer se možda zasnivaju na nedovoljnom uzorku; pristranost rezultata pretraživanja zbog utjecaja farmaceutskih tvrtki, nisu tipični samo za zdravstvene radnike, iako su u toj struci vrlo uočljivi.

Česti postulat koji se u skoro svakoj široj definiciji knjižnice ponavljao „knjižnica je organizam koji raste“ (Ranganathan) uskoro bi mogao biti sporan jer knjižnica budućnosti će se sve manje fizički širiti. Vremenom će gorući problem manjka prostora u knjižnicama, postati suvišan. Knjižnica danas muku muče s manjkom prostora, moraju vršiti selekcije po prioritetima u nabavci, te dobro organizirati smještaj.

Informacijska služba u knjižnici može imati vrlo važnu ulogu jer danas je pristup informaciji daleko bitniji od samog posjedovanja informacije. Knjižnice budućnosti odriče se tradicionalnog pogleda gdje je ona u središtu po svojoj važnosti u odnosu na korisnika, umjesto toga knjižnica je usmjerena na korisnika nudeći mu sve moguće usluge.

Knjižnica u kojoj je integrirana informacijska služba najbliže se približila definiciji digitalne i hibridne knjižnice. „Digitalne knjižnice su organizirane zbirke digitalnih informacija. One kombiniraju strukturiranje i prikupljanje informacija, što knjižnice i arhivi oduvijek čine, ali ih nadopunjavaju s “digitalnim predstavljanjem” koje je omogućila računalna tehnologija.“³⁵

³³ Isto. Str. 119

³⁴ Isto. Str. 53

³⁵ Saračević, T. Prilozi utemeljenju informacijske znanosti. Osijek : Filozoski fakultet, 2006. Str. 18

„Hibridna knjižnica – objedinjuje tehnologije iz različitih izvora u knjižnici, ali i uvodi integrirane sustave i usluge, podjednako u tiskanom i elektronskom okruženju.³⁶ Hibridna knjižnica daje naglasak na „jedinstvo“ tradicionalnih i digitalnih izvora informacija.

Cjeloživotno učenje počinje uveliko mijenjati čovjekove obrazovne navike. Tržište rada neprestano primorava ljude da se doškolvavaju, preusmjeravaju svoja zanimanja i slično, tako da se stvara neprestana potreba za učenjem. U takvom ozračju knjižnica pronalazi svoje mjesto nudeći svoje usluge. Knjižnica mora osigurati dostupnost građe i informacija, te radni prostor. Tako mogu postati centri za učenje.

Temeljni moto susreta u Oeirasu je bio u povezivanju knjižnica u jedinstvenu svjetsku mrežu. Susret je održan u Portugalu, 2003. godine, i tada se donio ***Oeiraški manifest - PULMAN plan za e-Europu;***

Na konferenciji je sudjelovalo oko 180 sudionika iz 41 zemlje Europe i šire, kako bi raspravili prioritete u pogledu demokracije i građanskog društva i kulturne raznolikosti. Potpore koje će dobiti narodnih knjižnica i srodne joj ustanove temeljit će se na stvaranju novim mreža lokalnih knjižnica i drugih ustanova kulture. Knjižnice, arhivi i muzeji moraju ponuditi inovativne i kvalitetne usluge, koristiti nove tehnologije i truditi se da budu na usluzi svim građanima.

Neophodno je financiranje i podrška na državnoj i lokalnoj razini kako bi se unaprijedila uloga narodnih knjižnica i srodnih ustanova, te ispunile potrebe svih građana u informacijskom društvu. Da bi postigle ove ciljeve, narodne knjižnice moraju nuditi svim građanima inovativne i kvalitetne usluge uz pomoć novih tehnologija radi osobnog napretka korskника ali i radi globalnog gospodarskog napretka temeljenom na znanju.³⁷

Držeći korak s online dostupnim knjigama knjižnica bi trebala promijeniti formu kataloškog zapisa. Katalog budućnosti će sačinjavati tim stručnjaka:

- sistem administrator,
- programer,
- grafički dizajner,
- klasifikator.³⁸

Kako savjetuje Roy Tennant (viši programski savjetnik, istraživački centar OCLC-a) kataloško zapis bi trebao ponuditi pregledavanje dio teksta online. Poveznice s internetskim

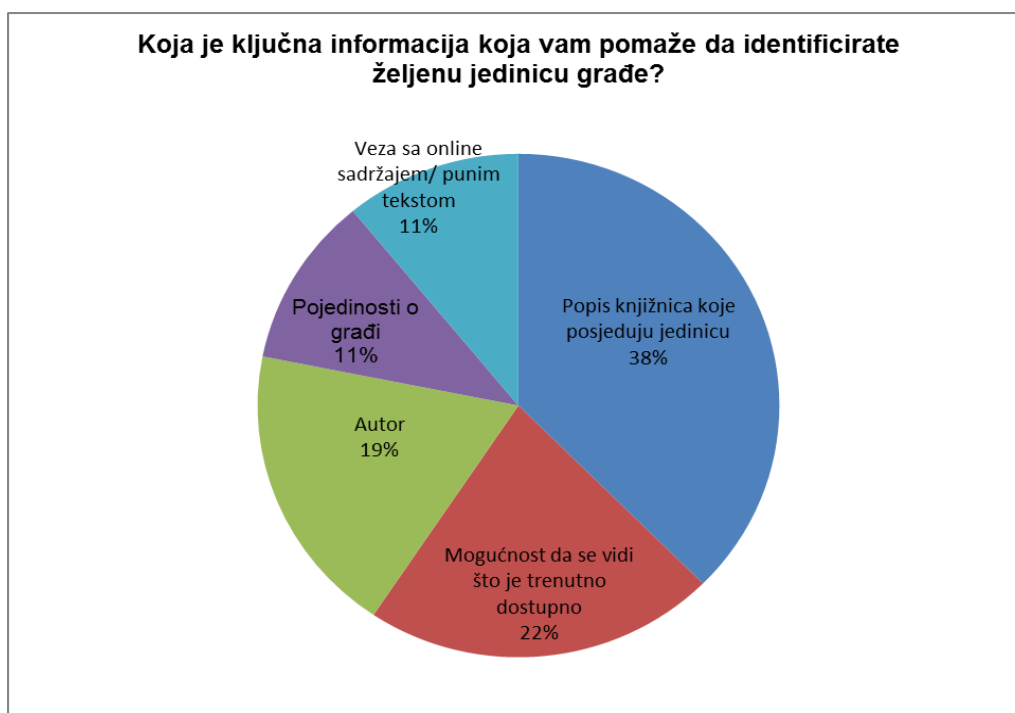
³⁶ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku. Beograd: Clio, 2005. Str. 96

³⁷ Oeiraški manifest - PULMAN plan za e-Europu, (13.03.2003.), <http://www.culturenet.hr/default.aspx?id=1569>, (30.05.2016.)

³⁸ Bibliotečki katalog “sledeće generacije“ // Glasnik Narodne biblioteke Srbije. 1, (1999). Str. 135-149

izvorivma su i suviše dinamične za održavanje. Neke svjetske knjižnice su na dobrom tragu zadovoljavanja potreba korisnika. (projekt Kongresne knjižnice BEAT – Bibliographic Enrichment Advisory Team). No, treba paziti da se ne stvori prezasićenost informacijama. Tome će pomoći jasna selekcija u pretraživanju. I kako nastavlja Roy Teennant, knjižničar više ne dolazi s fakulteta s uvjerenjem da je potpuno osposobljen već se mora neprestano usavršavati i reorganizirati.³⁹

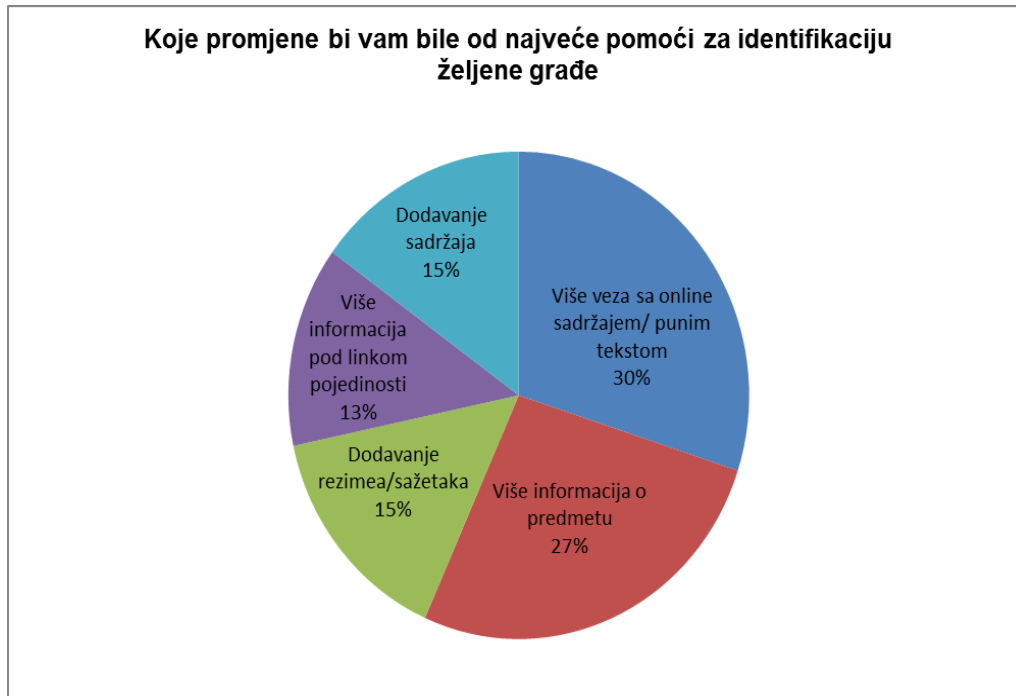
Prema ispitivanju korisnika od strane OCLC-ijevog tima istraživača koji su utvrđivali kvalitetu online kataloga, dobiveni su zanimljivi podaci (Grafikon 1.). Prema pitanju Koja je ključna informacija koja vam pomaže da identifikirate željenu jedinicu građe, najveći broj ispitanika (38%) odgovorilo je da im informacija o knjižnicama koje posjeduju jedinicu najviše pomaže. Na drugom mjestu po važnosti informacija, bila je mogućnost pregleda što je trenutno dostupno (22%), na trećem mjestu je bila informacija o autoru (19%), a manje važne su bile informacije o pojedinosti građe (11%) i veza sa više sadržaja o jedinici građe (11%).



Grafikon 1. Rezultati ankete korisnika o kvaliteti online usluga (Glasnik narodne biblioteke Srbije, 2010)

³⁹ Isto.

Na drugo pitanje Koje promjene bi vam bile od najveće pomoći za identifikaciju građe (Grafikon 2.), malu prednost od 3%, data je mogućnosti online povezivanja jedinice građe s punim sadržajem, nad sličnom mogućnošću koja nudi više informacija o predmetu.



Grafikon 2. Rezultati ankete korisnika o kvaliteti online usluga (Glasnik narodne biblioteke Srbije, 2010)

Ipak, 2000. godine britansko ministarstvo za kulturu, medije i sport objavilo nacrt standarda narodnih knjižnica u kojima su se pokazatelji uspješnosti knjižnice temeljili na *tradicionalnim uslugama* (lokacija knjižnica i njezina fizička dostupnost, radno vrijeme, posuđivanje i rezerviranje knjiga, zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama i osobljem, dostupnost aktualne građe; knjige i drugi materijali,...)

5. INFORMACIJSKE USLUGE U SREDIŠNJOJ KNJIŽNICI SRBA– istraživanje zadovoljstva korisnika

5.1. Središnja knjižnica Srba

Rad u maloj knjižnici kao što je Središnja knjižnica Srba (SKS) se uvelike razlikuje od velikih, dobro organiziranih i opremljenih knjižnica. U SKS rade svega dva zaposlenika (knjižničara) i ograničenost pružanja usluga u odnosu na veće knjižnice je neminovna. Oba knjižničara rade sve knjižničarske poslove (nabavka, obrada i distribucija građe, posudba, organizacija kulturnih priredbi, uređivanje web stranice), a informacijski pult nije odjeljen. Unatoč tome, suvremene baze podataka na internetu znatno olakšavaju rad u smislu pružanja potrebne informacije.

Knjižnica je obnovila svoj rad 1996. godine. Osnivač je Srpsko kulturno društvo Prosvjeta, središnje kulturno udruženje Srba u Hrvatskoj. Knjižnici je dala podršku i država, povjerivši joj zadatke i status središnje knjižnice za srpsku manjinu u Hrvatskoj. Tokom 1995. i narednih godina knjižnica je primila velike donacije od knjižnica u Zagrebu i okolici. Iz 17 knjižnica preuzela je oko 15.000 otpisanih knjiga. Dobila je i donacije privatnih knjižnica. To je činilo početnu bazu fonda. Nadalje se fond proširuje kupnjama i daljnjim donacijama. Knjižnica je narodna, s naglaskom na građi srpske provenijencije, srpskoj književnosti, kulturi i povijesti. Također pribavlja svu dostupnu građu s temom srpsko-hrvatskih odnosa (povijesnih, kulturnih, političkih) te najzanimljiviju građu s južnoslavenskom problematikom. Trenutni fond je oko 25.000 svezaka, a broj korisnika je 750. Radno vrijeme knjižnice je 8 sati radnim danom, i svaku 1. i 3. subotu u mjesecu po 4 sata. Sve promotivne aktivnosti knjižnice odvijaju se izvan radnog vremena. Knjižnica djeluje u 50 m² užeg prostora (Slika 6.), i 100 m² šireg prostora dvorane u kojoj su raspoređeni niski ormarići s knjigama (Slika 7.). Istovremeno dvorana je multifunkcionalnog karaktera (Slike 8. i 9.), pa se u njoj obavljaju promotivne aktivnosti knjižnice (četvrtkom u večernjim terminima), a tokom dana služi kao čitaonica. Nakon radnog vremena dvorana služi i za održavanje sekcija Društva. U podrumu je djelomično adaptirano oko 30 m², koji služi kao depo.



Slika 6. Izgled užeg dijela knjižnice u kojem se odvija posudba, obrada građe i svi administrativni poslovi



Slika 7. Izgled dvorane



Slika8. Izložba – multifunkcionalna dvorana



Slika 9. Predavanje – multifunkcionalna dvorana

Pokraj spomenutih knjiga iz područja nacionalne tematike i baštine, pribavljaju se srpska izdanja svjetske književnosti, filozofije, psihologije, religije, društvenih znanosti i povijesti, također i biografske studije i knjige za djecu i omladinu. Knjižnica se kontinuirano predstavlja javnosti putem kulturnih priredbi: književnih večeri, predavanja, promocija, tribina, izložbi. Obilježavaju se godišnjice najznačajnijih književnika i drugih ličnosti nacionalne kulture, te godišnjice nekih važnih datuma. Promocije knjiga uspješno populariziraju nova izdanja i knjižnica nastoji svake godine prirediti nekoliko njih.

Specifičnost ove knjižnice je u tome što služi manjoj i homogenijoj populaciji, što je nama, knjižničarima, omogućilo da upoznamo polje interesa skoro svakog pojedinačnog korisnika. U tom smislu njihovi upiti su i kvalitetnije riješeni. Obično se radi o upitima koji iziskuju pretraživanje građe (svezaka i referentne građe). Upiti se odnose od traženja „banalnijih“ informacija kao što su faktografski podaci ili uspoređivanje izdanja jednog djela, pa do prikupljanja sve raspoložive građe na određenu temu. U knjižnicu dolaze korisnici različitih profila od srednjoškolaca, studenata, povjesničara do recimo umirovljenih profesora koje zanimaju teme od javnog značaja ili istražuju iz hobija. Negativno riješeni upiti su obično zbog nedovoljne građe.

5.2. Informacijske usluge u Središnjoj knjižnici Srba

Primjeri informacijskih usluga u Središnjoj knjižnici Srba su sljedeće:

- najčešći su upiti koji zahtjevaju brze informacije (npr. od pružanja bibliografskih i faktografskih informacija na temelju kataloga knjižnice do informacija o aktivnostima ostalih srpskih institucija u i izvan Zagreba, informacije o gostovanjima kulturnih institucija iz Srbije (kazališta, projekcije filmova, koncerti...);
- opće informacije o knjižničnim fondu i knjižnici;
- tematska pretraživanja pomoću dostupnih informacijskih izvora za izradu školskih i znanstvenih radova;
- pomoć i poduku u pretraživanju kataloga knjižnice;
- *Pitaj bibliotekara* - obrazac za online upite na web stranici knjižnice;
- izrađuju se bilteni prinovljenih naslova;
- zbivanjima vezanim za knjižnicu najavljuje se i obavještavaju se članovi usmeno, zatim putem web stranice, plakata, pozivnica, letaka, e-mailova, osobe koje nemaju pristup računalima (najčešće starije osobe) obavještavaju se telefonski, te preko lokalnih radio stanica. Ako je u pitanju neki značajniji događaj knjižnicu često popratiti i javna televizija preko emisije za nacionalne manjine *Prizma*.

U knjižnici postoji bežični pristup internetu. Članovi mogu svoja prijenosna računala koristiti za pretraživanje na internetu ili za neki drugi rad. Korištenje bežičnog interneta je neograničeno (tj. u okviru radnog vremena) i ne naplaćuje se. Nažalost, još uvijek se ne nude korisnicima knjižnična računala. Razloga je nekoliko, prije svega nemamo viška računala, a drugo je multifunkcionalna dvorana koja služi tokom radnog vremena knjižnice kao čitaonica dnevnog tiska i studentska čitaonica, a nakon toga ona se koristi za događanja poput književnih večeri, tribina, predavanja, otvaranja izložbi ili za rad sekcija Društva (folklorna, likovna, muzička i dramska sekcija). To u praksi znači da bi računala smetala navedenim programima. Problem se može riješiti mobilnim stolovima s računalima koji bi se nakon radnog vremena mogli premjestiti u prostor knjižnice ili ostave ili ormarići koji bi se mogli zaključavati.

Podaci o knjižnici mogu se pronaći na web stranici www.biblioteka.prosvjeta.net koja nudi informacije o događanjima u knjižnici, novim naslovima, preporukama za čitanje, aktualnostima iz Društva i sl. Stranica bi se još mogla iskoristiti za biltene starih i rijetkih knjiga i sl. Stranicu svakodnevno ažuriraju knjižničari. Vođenje statistike oko informacijskih upita je poprilično teško. Broj svakodnevnih upita (telefonski ili osobno) se ne broji doslovno, jedini pravi pokazatelj su arhive elektroničkih poruka.

Najčešće usluge koje se pružaju u knjižnici još su uvijek u najvećoj mjeri posudbe knjiga, usluga korištenja referentne građe unutar knjižnice i usluga svakodnevnog čitanja dnevnog tiska. Osim toga, puno energije se utroši na organizaciju *kulturnih četvrtaka*, jer cijeli proces od osmišljavanja događanja, dogovaranja s potencijalnim predavačem, izrade i raznošenja plakata, obavještanja korisnika, pa do vođenja same priredbe odrađuju jedina dva djelatnika u knjižnici.

Opći nedostaci u knjižnici su: manjak prostora za adekvatni smještaj sve građe, djelomičan elektronički katalog, izostanak „dječjeg kutka“, računala za korisnike, radno vrijeme (koje je uvjetovano većim brojem zaposlenika), nema građe za slabovidne, slijepo i gluhe osobe i nema adekvatnog prilaza za invalide. Naravno, nedostatak su mala financijska sredstva čijim bi se povećanjem mogao unaprijediti rad i broj aktivnosti, ali uz sve ostale knjižničarske obaveze to ne bi mogle popratiti samo dvije zaposlene osobe.

Što se tiče suvremenog izgleda SKS, ona ima težnju prilagoditi svoje usluge i suvremenom korisniku, zasada digitalne građe je jako malo, no ipak pravi ljubitelji knjige će i u budućnosti radije iščitavati „papirnate“ originale i pored njezine elektroničke zamjene.

I na kraju, bitno je reći da za opstanak ove knjižnice morali su se stvoriti uvjeti u sredini koja ju okružuje, kao što su, prije svega snošljivost prema drugome, odnosno prihvaćanje etničke, kulturne i jezične različitosti. Knjižnica je imala svojevrsni model društvene integracije. Ona predstavlja mjesto kulturnih i socijalnih susreta. U njoj se nastoji očuvati zavičajno i kulturno pamćenje, a opet ona nije isključiva već njeguje i multikulturalizam.

5.3. Cilj, uzorak i metodologija

U razdoblju od tri dana (od 18. – 21.04.2011.) provedena je anonimna anketa. Anketa je obuhvatila 47 ispitanika, što predstavlja broj korisnika koji su bili voljni ispuniti anketu. Anketu je popunilo više od 60% korisnika treće životne dobi, što zapravo i predstavlja realnu sliku našeg članstva. Od ukupnog broja ispitanika, 44% ima završen fakultet, magisterij ili doktorat. Najviše ispitanika, njih 79%, su članovi knjižnice više od 5 godina.

Svrha provođenja ankete je bila ustanoviti realno stanje o korisnosti/vrijednosti trenutnih usluga, a cilj joj je bio poboljšanje informacijskih usluga.

Anketa (Prilog 1) je imala 11 pitanja, od čega 5 otvorenog i 6 zatvorenog tipa. Na pitanja je trebalo odgovoriti zaokruživanjem ili pisanjem kratkih odgovora.

5.4. Rezultati istraživanja

U prvom pitanju ispitanici su trebali napisati koliko dugo su članovi knjižnice (Grafikon 3.). Članstvo do 5 godina ima 21% ispitanika, između 5 i 10 godina ima 49 %, a najduže članstvo, između 10 i 20 godina ima 30% ispitanika. Grafikon 4. prikazuje odgovor na drugo pitanje (jeste li upoznati sa svim uslugama koje knjižnica nudi). Sa svim uslugama smatra da je upoznato 30% ispitanika, djelomično usluge poznaje 55% ispitanika, a 15% iz smatra da nisu upoznati sa svim uslugama knjižnice. Svi ispitanici su zadovoljni pruženim uslugama – 34% ih je jako zadovoljno, a 66% ih je zadovoljno (Grafikon 5). Informacijske usluge knjižnice svakodnevno koristi 32% ispitanika, 40% ih koristi samo za potrebe izrade radova (npr. seminara, diplomskih radova i sl.), a 28% ih nikada ne treba informacijske usluge knjižnice (Grafikon 6). Grafikon 7. pokazuje da 68% ispitanika do informacije dolazi sam, dok 38% uz pomoć knjižničara. Da je vrlo zadovoljno brzinom odgovora na svoj upit izjasnilo se 32% ispitanika, zadovoljnima se izjasnilo 62%, a nezadovoljnima 6% ispitanika (Grafikon 8). Usmenim putem najčešće dobiva odgovor 40% ispitanika, e-mailom 32%, 15% telefonom i 13% uslugom Pitaj knjižničara (Grafikon 9.).



Grafikon 3.



Grafikon 4.



Grafikon 5.



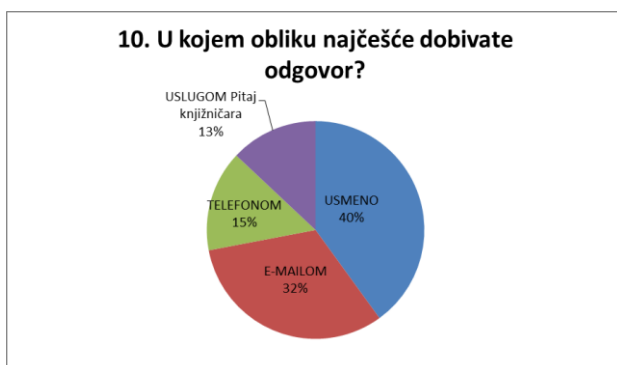
Grafikon 6.



Grafikon 7.



Grafikon 8.



Grafikon 9.

Pitanja pod rednim brojem 7. 8. i 11., su bila otvorenog tipa gdje je ispitanik trebao formulirati sam odgovor.

Na pitanje pod rednim brojem 7. (što bi se trebalo poboljšati u pružanju informacijskih usluga) većina odgovora odnosila se na dostupnije radno vrijeme i više internet kioska. Na pitanje pod rednim brojem 8. (kada informacija nije dostupna na koje druge izvore su korisnici usmjeravani) odgovori su se odnosili na davanje referalnih obavijesti tj. nabranje drugih srodnih ustanova na koje su usmjeravali (druge knjižnice, muzeji, fakulteti, instituti,...). Na pitanje pod rednim brojem 11. (što se korisnicima čini naročito korisno u pružanju informacijskih usluga) većina odgovora bazirala se na većoj prisnosti tj. boljem poznavanju interesa korisnika za razliku od drugih knjižnica. Anketa je pokazala da korisnici starije životne dobi češće koriste usluge knjižničara nego što do informacije dolaze sami. Mlađa populacija je sklonija elektroničkim upitima pomoću kojih riješavaju sve upite vezane za građu. Visokoobrazovanim korisnicima, za razliku od ostalih, češće nedostaju dodatne usluge.

5.5. Zaključak istraživanja

Prikupljeni podaci pomoću anketnog upitnika utvrdili su koliko su korisnici zadovoljni pružanjem informacijskih usluga, te koje su nove mogućnosti koje bi poboljšale te usluge. Jedan od nedostataka, što se anketom samo potvrdilo, je radno vrijeme knjižnice od 8 sati radnim danom i po 4 sata u dvije subote u mjesecu. Za, primjerice, zaposlene korisnike i studente to je itekako ograničavajuće. Produženje radnog vremena zahtjeva zapošljavanje još jednog knjižničara, što zasad nije ostvarivo jer izvori financiranja isključivo su iz državnog proračuna. Nedostatak internet kioska je druga, ali jednako bitna činjenica. Ovaj problem je lakše ostvariv jer iziskuje manje troškove (potrebno je nabaviti ili servisirati stara računala, te ih opremiti potrebnim mobilnim stolovima/ormarićima).

Ono što su ispitanici naročito istaknuli kao pozitivno u pružanju usluga u SKS-u je prisniji odnos spram korisnicima u odnosu na ostale knjižnice u okruženju. Knjižničarima manji broj korisnika olakšava izradu selektivne diseminacije tj. mogu je izrađivati češće i kvalitetnije zbog boljeg poznavanja interesa svojih korisnika. Takav pristup daje prednost u odnosu na veće knjižnice.

6. ZAKLJUČAK

Knjižnice u suvremenom dobu nastoje biti najznačajniji informacijski servisi, a istovremeno čuvaju svoju ulogu kulturnih centara i važnu kariku u lancu cjeloživotnog učenja. Povećava se broj usluga a istovremeno te usluge sve manje koštaju, tako knjižnice postaju dostupnije sve većem broju građana. Sve se više integriraju u zajednicu organizirajući razne programe. To također znači, da su knjižnice sasvim ovisne o državnom financiranju. Dok god Sustav bude shvaćao veliki značaj i potrebu knjižnica za društvo, do tad neće biti upitan njezin opstanak.

Osim toga, visokoškolske knjižnice imaju još i više izgleda za opstanak jer su se one uveliko prilagodile akademskoj zajednici kojoj po namjeni služe. Samo jedan osobni primjer je dovoljan za ovaj navod. Sada davne 2005. godine, za moj diplomski rad bio je potreban i digitalni primjerak. Što znači da je prije desetak godina stvarana baza podataka diplomskih radova u knjižnicama. One su dobro opremljene, kako računalima tako i stručnim osobljem, nude puno više usluga nego prije; od učenja do recimo skeniranja građe, u njima se organiziraju mnoge aktivnosti, a što je najvažnije učlanjenje za studente se ne naplaćuje. Time su studentima i profesorima, odnosno svim vrstama predavača, zaista znatno poboljšani uvjeti studiranja tj. rada.

Povijest knjižnica radikalno se mijenja unazad nekoliko desetljeća. U 1999. godini Europska komisija je donijela inicijativu koju je nazvala elektronska Europa – Informacijsko društvo za sve (Europe: An Information Society for All). Osnovni cilj je razvijanje informacijske pismenosti. „Ključni elementi te strategije su:

- da svi građani, domovi, škole, privredni i administrativni subjekti budu dostupni putem interneta;
- kreiranje digitalno pismene Europe i jednog snažnog kulturnog okruženja koje je spremno da razvija i financira nove ideje;
- izgradnja sustava koji osigurava da svi budu uključeni u ovaj proces, što će, osigurati veću socijalnu koheziju.“⁴⁰

Današnja suvremena knjižnica ima informatičko okruženje, suvremenog korisnika s drugačijim potrebama i interesima, a i suvremenog knjižničara koji treba odgovoriti na zahtjeve u novim uvjetima rada. Knjižničaru više nije dovoljno da je informatički pismen već mora biti i informacijski stručnjak.

⁴⁰ Ninkov, J. Biblioteke XXI veka. Beograd: Čigoja, 2010. Str. 22

Knjižnice imaju budućnost. Razloga je nekoliko i ranije su već spomenuti;

- iako elektronska građa stvara prijetnju knjižnicama (knjige su dostupnije za osobno posjedovanje) to ne bi trebalo ugroziti knjižnice jer i one same mogu postati takozvane baze podataka za elektronsku građu. Primjeri za takvo funkcioniranje već postoje i ja sam ih spomenula u ovom radu. Radi se o znanstveno-stručnim web servisima koje imaju baze podataka iz područja kojim se bave. To su svi mogući oblici znanstvenih radova; dizertacije, radovi sa stručnih skupova, seminara, periodike. Takvim bazama moguće je pristupiti registracijom i plaćanjem naknade za dobivanje pristupnih lozinki koje se recimo plaćaju na mjesečnoj ili godišnjoj bazi. Takav oblik mogu primjeniti i knjižnice, te one mogu postati i baze elektronske građe koja će se moći posuđivati na navedeni način – internetom („iz fotelje“) ili dolaskom u knjižnicu. Osim toga, postoje knjigofili koji imaju svoje osobne knjižnice kod kuće, pa svejedno knjižnice nisu propale zbog toga.

Knjižnicama bi prikupljanje i smještanje elektronske građe olakšalo problem nedostatka prostora za novu građu.

- knjižnice u budućnosti mogu dobiti na značaju i zbog toga što je u posljednje vrijeme više nego ikad prisutno doškolovanje ljudi. Tržište rada se mijenja, i radnik je prinuđen prilagođavati se tim promjenama. Tu knjižnice mogu za sebe izvući korist i prilagoditi se tom rastućem trendu. Tako da možemo očekivati da će korisnici srednje generacije dolaziti u knjižnicu posuđivati knjige iz raznih stručnih područja koja su vezana za njihova buduća zanimanja, a ne samo, kao do sad, knjige za slobodno vrijeme. Osim toga, knjižnice nude i razne tečajeve obuke koje mogu upotpuniti njihove sposobnosti i vještine. Raznim oblicima doškolovanja prilagođavaju se i knjižničari. To je struka koja je u posljednjih pedesetak godina imala velikih promjena u svom radu, zbog praćenja velikih tehnoloških skokova. I kada bi se analizirale metode rada jednog knjižničara koji odlazi u mirovinu, a proveo je cijeli svoj radni vijek od 35 godina radeći u jednoj većoj knjižnici, vidjelo bi se da se mnogo puta morao obučavati novim tehnikama u radu.

Prema tome, knjižnice imaju tendenciju da postanu nezaobilazne ustanove u novoj elektronskoj Europi. U takvom europskom okruženju, mali narodi moraju očuvati svoj identitet tako što će svoju kulturu učiniti dostupnom, prije svega, sebi samima, a potom i drugima.

7. LITERATURA

1. BioMed Central. Dostupno na: <https://www.biomedcentral.com/journals> (13.09.2016.)
2. Brophy, P. *Biblioteka u dvadeset prvom veku*. Beograd: Clio, 2005.
3. Europeana. Dostupno na: <http://www.europeana.eu/portal/hr> (13.09.2016.)
4. FULIR. Dostupno na: <http://fulir.irb.hr/> (14.09.2016.)
5. Zvanični stav udruženja evropskih istraživačkih biblioteka. // Glasnik Narodne biblioteke Srbije.1, (1999)
6. Gorman, M. *Our enduring values : librarianship in the 21st century*. Chicago ; London : American Library Association, 2000.
7. Hebrang Grgić, I. „Facebook knjižničar“: umijeće komuniciranja na društvenim mrežama. // Slobodan pristup informacijama : 12. okrugli stol : zbornik radova / Barbarić, Ana; Mučnjak, Dorja (ur.). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 33-46
8. Hebrang Grgić, I. *Časopisi i znanstvena komunikacija*. Zagreb : Naklada Ljevak, 2016.
9. Hebrang Grgić, I.; Mučnjak, D. Croatian and Irish public libraries on Facebook // Qualitative and quantitative methods in libraries: electronic journal / Katsirikou, Anthi (ur.). International Association for Development of the Information Society, 2012. 267-275
10. Hebrang Grgić, I.; Mučnjak, D. Social Networking Phenomenon and Its Use in Libraries. // Croatian Journal of Education. 17, 1(2015), str. 217-241
11. Hill, M. W. *Utjecaj informacije na društvo*, Beograd: Narodna biblioteka Srbije, 2008.
12. Horvat, A.; Živković, D. *Knjižnice i autorsko pravo*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 2009.
13. Hrčak. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/> (14.09.2016.)
14. Kulenović-Grujić, E. (ur.). Šta je intelektualna svojina, urednik i ostalo // Zavod za intelektualnu svojinu 2009.
http://www.zis.gov.rs/upload/documents/pdf_sr/pdf/sta_je_intelektualna_svojina.pdf (17.09.2012.)
15. Le Coadic, Y.-F. *Nauka o informacijama*. Beograd: Clio: Narodna biblioteka Srbije, 2005.

16. LIBER - Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche=Udruženje europskih istraživačkih knjižnica. Dostupno na: <http://libereurope.eu/> (13.09.2016.)
17. Ninkov, J. *Biblioteka 21 veka*. Beograd: Čigoja štampa, 2010.
18. Oeiraški manifest - PULMAN plan za e-Europu, (13.03.2003.),
<http://www.culturenet.hr/default.aspx?id=1569> (30.05.2016.)
19. Saračević, T. *Prilozi utemeljenju informacijske znanosti*. Osijek : Filozoski fakultet, 2006.
20. Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. Rijeka: Benja, 1995.
21. Slavić, Aida. Predmetni pristup informacijama na internetu i knjižnična klasifikacija. (5.2.2001.), http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/slavic_2001.htm (14.09.2016.)
22. Stokić Simončić, G. *Best practice u 22 priče: komuikacija, kultura organizacije, odnosi biblioteka s javnošću*. Pančevo: Gradska biblioteka: Istočno Sarajevo: Matična biblioteka, 2009.

8. PRILOG

ANKETA O KVALITETI INFORMACIJSKIH USLUGA U SKS

Anketa se provodi u svrhu poboljšanja kvalitete pružanja
informacijskih usluga u Središnjoj knjižnici Srba

Uputstvo: Anketa je anonimna, a na pitanja treba odgovoriti pisanjem kratkih odgovora
ili zaokruživanjem.

UZRAST _____

ŠKOLSKA SPREMA _____

1. Koliko ste dugo korisnik ove knjižnice?

2. Jeste li upoznati sa svim uslugama koje nudi?

DA NE DJELOMIČNO

3. Koliko ste zadovoljni pruženim uslugama?

- a) -nisam zadovoljan/zadovoljna
- b) -zadovoljan/zadovoljna sam
- c) -jako sam zadovoljan/zadovoljna

4. Koliko često trebate informacijske usluge?

- a) -nikad ih ne trebam
- b) -samo prilikom izrade nekog znanstvenog/školskog rada
- c) -svakim dolaskom u knjižnicu

5. Treba li Vam pomoć knjižničara ili do informacije dolazite sami?

- a) -uz pomoć knjižničara
- b) -sam/a

6. U koju svrhu trebate informacije?

- a) -za znanstveni/školski rad
- b) -za posao
- c) -za slobodno vrijeme
- d) -ostalo

7. Što bi se po Vama trebalo poboljšati u pružanju informacijskih usluga?

8. Kada informacija nije dostupna, na koje druge izvore ste usmjeravani?

9. Jeste li zadovoljni brzinom odgovora na Vaš upit?

- a) -nisam zadovoljan/zadovoljna
- b) -zadovoljan/zadovoljna sam
- c) -jako sam zadovoljan/zadovoljna

10. U kojem obliku najčešće dobivate odgovor?

- a) -usmeno
- b) -mailom
- c) -telefonom
- d) -uslugom Pitaj knjižničara

11. Što Vam se čini naročito korisno u pružanju informacijskih usluga?

KNJIŽNICA KAO INFORMACIJSKO SREDIŠTE

Informacijska služba u Središnjoj knjižnici Srba

Uloga informacijske službe u knjižnici usko je povezana s globalnim tehnološkim razvojem. Suvremena knjižnica mora imati i suvremenog knjižničara koji uz stečeno znanje i vještine mora biti i informacijski pismen i time odgovoriti na potrebe i suvremenog korisnika. Pred tim novim izazovom našle su se sve knjižnice; od manjinskih do nacionalnih.

Ključne riječi: informacijska služba, suvremena knjižnica, informacija, korisnik, Središnja knjižnica Srba

LIBRARY LIKE INFORMATION CENTER

Information service in Central library of the Serbs

The role of information services at the library is closely related with global technological developments. The modern library must have a modern librarian with acquired knowledge and skills, must also be information literate and thus meet the needs of the modern user. This new challenge should answer all the libraries from the minorities to the national.

Keywords: information service, modern library, the user, the central library of the Serbs.

ŽIVOTOPIS

Goranka Buljan je rođena 15.7.1981. u Sisku. Nakon završene gimnazije 2000. godine upisuje studij na Učiteljskom fakultetu u Zagrebu. Diplomirala je 2005. godine i stekla zvanje diplomiranog učitelja razredne nastave s pojačanim predmetom iz srpskog jezika. Nakon doškolovavanja na Učiteljskom fakultetu, 2007. godine, stječe još jedno zvanje diplomiranog učitelja razredne nastave s pojačanim predmetom iz informatike.

Tokom i nakon studiranja bila je vanjski suradnik u gradskoj organizaciji Vladimir Nazor koja se bavi organiziranjem slobodnog vremena djece i mladih.

Od 2005. godine aktivno se uključuje u rad Srpskog kulturnog društva „Prosvjeta“ radeći honorarno na poslovima organizacije manifestacija i uređivanja web stranice Društva.

Od 2007. je zaposlena u Središnjoj knjižnici Srba koja djeluje pri SKD „Prosvjeta“ . Uz povremene prekide u knjižnici radi do danas.