

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
Ak. god. 2017. / 2018.**

DIPLOMSKI RAD

DRUŠTVENI SOFTVER U VISOKOŠKOLSKIM KNJIŽNICAMA

LEJLA GHAZZAWI

Mentor: doc. dr. sc. Tomislav Ivanjko

Zagreb, 2018.

Društveni softver u visokoškolskim knjižnicama

Ghazzawi, Lejla

Odsjek za Informacijske i komunikacijske znanosti

lghazzaw@ffzg.hr

Sažetak

Visokoškolske knjižnice su ustanove koje su namijenjene pružanju usluga prvenstveno akademskoj zajednici potom široj javnosti. Obzirom na brz napredak tehnologije, potrebno je da idu ukorak s vremenom kako bi mogle omogućiti svojim korisnicima potpunu, brzu i kvalitetnu uslugu. Društveni softveri su u današnje vrijeme najčešći oblik komunikacije, dijeljenja informacija i druženja među ljudima te se postavlja pitanje da li su visokoškolske knjižnice uspjele implementirati barem neke od njih u svoj rad i poslovanje. Ukoliko jesu, zanima nas koji su to društveni softveri te da li ih je knjižnična zajednica (stručno osoblje i korisnici) prihvatila, u kojim razmjerima se koriste i da li su krajnji korisnici zainteresirani za takav oblik komunikacije s knjižnicama.

Ključne riječi: *društveni softver, visokoškolske knjižnice, fakultetske knjižnice, sveučilišne knjižnice, društvene mreže*

Social software in higher education libraries

Ghazzawi, Lejla

Department of Information and communication sciences

lghazzaw@ffzg.hr

Abstract

Higher education libraries are institutions intended to provide services primarily to the academic community then to the general public. Given the rapid advances in technology, it is time to keep up with time to enable full, fast and quality service to their customers. Social software is at present the most common form of communication, information sharing, and social gathering among people, and the question is whether higher education libraries have succeeded in implementing at least some of them in their work and business. If so, we are interested in what kind of social software they use, and whether the library community (professional staff and users) has accepted it, to what extent are they used and whether the users are interested in such a form of communication with libraries.

Keywords: *social software, higher education libraries, university libraries, faculty libraries, social networks*

SADRŽAJ

Predmet i cilj rada	5
Sadržaj i struktura rada	5
1. VISOKOŠKOLSKE KNJIŽNICE	6
1.2 Vrste visokoškolskih knjižnica	7
1.3 Zadaće, obveze i financiranje visokoškolskih knjižnica.....	7
Tehnički standardi i dužnosti	8
Stručno osoblje.....	9
Pokazatelji uspješnosti	9
1.4. Problemi Knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu	10
2. DRUŠTVENI SOFTVER	11
2.1 Definicija društvenog softvera	11
2.2 Oblici društvenog softvera	12
Instant poruke i chat-sobe	12
Kolaborativni softver uključujući kolaboraciju uživo	13
Internet forumi	13
Wiki softver	13
Blog i blogosfera.....	14
Društveni bookmarking i društveno katalogiziranje.....	14
2.3. Društvene mreže	14
2.4. Zahtjevi primjene društvenih mreža od strane stručnjaka i publike	18
3. ISTRAŽIVANJE KORIŠTENJA DRUŠTVENOG SOFTVERA U HRVATSKIM VISOKOŠKOLSKIM KNJIŽNICAMA.....	19
Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu	19
Sveučilište Sjever.....	20

Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku	20
Sveučilišna knjižnica u Puli	20
Sveučilišna knjižnica u Rijeci	20
Sveučilišna knjižnica u Splitu	21
Sveučilišna knjižnica u Zadru	21
3.1 Metodologija prikupljanja podataka	22
Uzorak knjižnica	22
Službenost ili službena prisutnost	23
Predmet istraživanja	24
Alati korišteni za prikupljanje podataka	24
3.2 Rezultati istraživanja	26
3.2.1. Korištenje servisa Facebook	28
3.3. Savjeti i preporuke za objavljivanje sadržaja	32
ZAKLJUČAK	35
Popis literature	36
Popis priloga	38
Jedinice analize	38
Slike	39
Tablice	40

Predmet i cilj rada

Visokoškolskim knjižnicama društveni softver (engl. *social software*) predstavlja kanale djelovanja u poslovanju knjižnice prema krajnjim korisnicima, kao i ponešto u knjižničarskom radu u širem značenju. Cilj ovog rada analiza je primjenjivosti i realizacije uporabe te tehnologije u okviru djelovanja visokoškolskih knjižnica.

Sadržaj i struktura rada

Po završetku ovog Uvoda, u kojem se govori o predmetu i cilju rada, izvorima podataka i metoda njihovog prikupljanja i na kraju ovog šireg opisa sadržaja i strukture rada, slijedi podjela na poglavlja.

Redoslijed poglavlja prati redoslijed metoda prikupljanja podataka te se tako u prvom poglavlju definira pojam visokoškolskih knjižnica, njihovog djelovanja, a u drugom poglavlju pojam društvenog softvera i njegov utjecaj. Naglasak će biti na funkcionalističkom prikazu (djelovanje knjižnice i utjecaj društvenog softvera) radi vrlo velikog opsega oba pojma te nas prvenstveno zanima potencijalna preklapanja područja djelovanja. U trećem poglavlju se govori o realiziranoj uporabi društvenog softvera u visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj, prvenstveno u obimu prisutnosti knjižnice na društvenim mrežama i ostvarene komunikacije s krajnjim korisnicima.

Zaključak predstavlja sintezu svega napisanog u radu, dok se na kraju rada nalazi popis relevantne literature, tablica i grafova koje su korištene prilikom pisanja rada.

1. VISOKOŠKOLSKE KNJIŽNICE

Temeljni dokumenti na kojima se temelji poslovanje visokoškolskih knjižnica u RH su: *Zakon o knjižnicama*, donesen 1997. godine, *Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj* iz 1990. (dalje u tekstu: Standard) te prijedlog nacрта dokumenta *Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj* iz 2008. godine (dalje u tekstu: Prijedlog Standarda i smjernica). Na temelju tih dokumenata ovo poglavlje daje prikaz definicija visokoškolskih knjižnica te pregled njihovih funkcija i zadaća.

Vrste knjižnica se definiraju prema namjeni i sadržaju knjižničnog fonda, a to su: nacionalne, narodne, školske, sveučilišne, visokoškolske, općeoznanstvene i specijalne. Neke od knjižnica prema potrebi mogu obavljati poslove i zadatke više vrsta knjižnica (*Zakon o knjižnicama*, 1997, čl.8).

Visokoškolske knjižnice su definirane kao ustanove koje služe za pružanje usluga prvenstveno akademskoj zajednici – studentima, nastavnicima i suradnicima u nastavi te zatim široj javnosti zbog kulturnog, obrazovnog i znanstvenoistraživačkog djelovanja. Zadužene su za nabavu, stručnu obradu, davanje knjižnične građe na korištenje i osiguravanje pristupa informacijskim izvorima koji su dostupni na daljinu (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.3). Kao i sve javne ustanove, imaju dužnost djelovati isključivo u skladu sa zakonima i propisima, u skladu s domaćim i međunarodnim standardima te usklađivati se s ciljevima i zahtjevima svog nastavnog i znanstvenog djelovanja.

Vrlo je bitno napomenuti kako nisu dovoljni samo kvantitativni pokazatelji kao što su veličina fonda, broj zaposlenih, količina opreme i sl., nego i oni kvalitativni – koliko zadovoljava potrebe korisnika, drugih zaposlenika i šire zajednice. Visokoškolske knjižnice su tu kako bi pružile podršku obrazovnom, znanstvenom i javnom djelovanju te se osnivaju kako bi prikupile, stručno obradile, pohranile i osigurale pristup tiskanoj i elektroničkoj građi, bazama podataka te mrežnim informacijskim izvorima (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.5). Stoga, da bi se osnovala visokoškolska knjižnica mora biti osigurana knjižnična građa, stručno osoblje, oprema, prostor te konstantan priljev sredstava za rad knjižnice.

Prema Prijedlogu Standarda i smjernica (2008) u članku 1 stoji da su se time utvrdili ciljevi, zadaće te način djelovanja knjižnica, mogućnost njihove suradnje i povezivanja u

jedinstven i djelotvoran knjižnično informacijski sustav. Oslanjaju su se na propise Republike Hrvatske (zakone, preporuke i kriterije) te međunarodne norme i dokumente (UNESCO, IFLA i ISO).

1.2 Vrste visokoškolskih knjižnica

Prema Standardu (1990) u članku 1 stoji da visokoškolske knjižnice mogu biti opće-znanstvenog (sveučilišne knjižnice) ili specijalnog tipa (fakultetske), ovisno o sadržaju njihovih zbirki i organizaciji informacijsko-referalnih usluga.

U knjižnični sustav sveučilišnih knjižnica su uključene sve knjižnice matičnog sveučilišta ili veleučilišta te knjižnični sustav koordinira nabavu i sve ostale knjižnično informacijske djelatnosti na toj razini (Standard, 1990, čl.1). Također je zaduženo i za međuknjižničnu posudbu, izlučivanje i pohranu građe te izradu bibliografija, ona je ujedno i matična knjižnica za područje svog djelovanja. Ustrojstvo na sveučilišnim knjižnicama je takvo da njome upravlja ravnatelj, za kojeg je potrebno da ima kompetencije diplomiranog knjižničara i položen državni ispit, poželjno je i da ima doktorat iz područja knjižničarstva (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.8).

Za razliku od njih, fakultetskim knjižnicama upravlja voditelj knjižnice te je namijenjena za jednu određenu visoku školu ili umjetničku akademiju. Organizirana je kao knjižnična jedinica sa ili bez pridruženih odjelnih knjižnica, čiji je zadatak da unapređuje znanstveno-nastavni rad na matičnom odsjeku, studiju, odjelu, zavodu, katedri ili institutu (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.7). Kako bi bile što djelotvornije i pružile kvalitetnu uslugu svojim korisnicima, visokoškolske knjižnice također mogu i surađivati ili se udruživati unutar nacionalnog knjižničnog sustava, uključujući i sa knjižnicama srodnih znanstvenih disciplina koje se nalaze izvan Hrvatske (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.9).

1.3 Zadaće, obveze i financiranje visokoškolskih knjižnica

U ovom potpoglavlju rada daje se prikaz temeljnih zadataka, obaveza te mogućnosti financiranja visokoškolskih knjižnica prema dokumentu Prijedloga Standarda i smjernica (2008) u Članku 10 koji pokazuje recentnije potrebe korisnika koje bi knjižnice trebale biti u mogućnosti zadovoljiti.

Visokoškolske knjižnice imaju raznolike i mnogobrojne zadaće. Osim onih osnovnih, kao što su izrada knjižnične zbirke, formalna i sadržajna obrada, pohrana i zaštita knjižnične građe, imaju i posebne zadaće poput pohrane svih oblika radova stvorenih u toj akademskoj zajednici (završni, diplomski, magistarski i doktorski radovi), sudjelovanja u izradi skupnih kataloga i baza podataka koji su na razini sveučilišta i knjižnične infrastrukture u Hrvatskoj i sl. Dok sveučilišne knjižnice, uz sve te zadaće, moraju još i planirati, organizirati i usklađivati izgradnju fondova na razini sveučilišta, pripremati bibliografska pomagala, održavati normativne baze podataka, povezivati mrežne stranice sveučilišnog knjižničnog sustava, organizirati i provoditi stručno usavršavanje knjižničnih djelatnika, itd. Posebne zadaće fakultetske knjižnice su usko vezane za njihovo znanstveno područje, izgradnja repozitorija, sudjelovanje u nastavno-obrazovnoj djelatnosti te generalno praćenje potrebe za znanstvenom i nastavnom građom na matičnom fakultetu.

Tehnički standardi i dužnosti

Između svih ostalih standarada koje visokoškolska knjižnica mora primjenjivati, izdvojiti ćemo tehničke standarde, s obzirom da su neophodni za funkcioniranje i djelovanje knjižnice i njenih korisnika putem društvenih softvera. Ti standardi se odnose na elektroničke mreže, telekomunikaciju i odgovarajuću opremu koja se određuje na državnoj razini, kako bi se osigurala nacionalna i međunarodna razmjena i protok informacija. Osnivač je onaj koji je dužan osigurati sredstva za kupnju i održavanje informatičke i knjižnične opreme. Za neke od tih točaka, sredstva također mogu biti osigurana od strane ministarstva te drugih pravnih i fizičkih osoba, iz prihoda od obavljanja djelatnosti, sponzorstva, darovanja ili na neki drugi način koji je u skladu sa zakonom.

Napomenuto je u članku 13 da ukoliko se knjižnice financiraju iz drugih izvora, to ne smije utjecati na knjižničnu objektivnost u osiguravanju slobodnog pristupa informacijama i njene profesionalne prosudbe. To je jedan od razloga zašto knjižnične službe moraju procijeniti i analizirati potrebe studenata i znanstveno-nastavnog osoblja matičnog visokog učilišta kako bi im mogle udovoljiti i time unaprijediti svoj rad.

Visokoškolske knjižnice su stoga dužne razvijati svoje usluge prema potrebama matičnog učilišta tj. njegovih planova i programa. Moraju uputiti svoje korisnike i u korištenje postojećih usluga i načina korištenja knjižničnog prostora i opreme te uporabu informacijskih izvora u knjižnici. Stručno osoblje mora sudjelovati u planiranju prostora i

opremanja knjižnice jer najbolje poznaje potrebe svojih korisnika te će prema tome znati odrediti što je za njih najfunkcionalnije.

Stručno osoblje

Za održavanje mrežnih stranica, kao i sve ostale poslove u knjižničnim djelatnostima, potrebno je imati stručno knjižničarsko osoblje. Za neke poslove postoji mogućnost da ih obavljaju drugi stručnjaci te ako je potrebno, studenti i volonteri, no njihov rad mora biti pod nadzorom stručnog knjižničarskog osoblja (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.22).

Broj i stručna sprema osoblja zapravo ovisi o uslugama koje pružaju korisnicima, o tome koliko je velika i koja je točno namjena zbirke, smještaju građe i sl. Dužnost svakog visokoškolskog stručnog osoblja je stalno stručno usavršavanje na različitim tečajevima, seminarima, radionicama ili u okviru formalnih obrazovnih programa. U Zagrebu je za to zadužen Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara koji se nalazi u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici, na čijim se stranicama, između ostalog nalaze i raspoređeni tečajevi, obavijesti o održavanju seminara i besplatnih webinarima i sl. Te usluge su iznimno korisne u knjižničarskoj struci jer se na taj način mogu pratiti sve novosti i pomoci na tom području te na taj način omogućavaju cjeloživotno učenje i usavršavanje (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.22).

Pokazatelji uspješnosti

Preporučeni pokazatelji uspješnosti poslovanja su izgradnja zbirke, dostupnost i pristup građi (katalozi, međuknjižnične posudbe, brzina rješavanja zahtjeva i sl.), pružanje informacijskih i elektroničkih usluga, prostor i oprema u knjižnici, utvrđivanje potreba korisnika i troškovi (Prijedlog Standarda i smjernica, 2008, čl.25).

Kao i u svakom poslovanju, bitno je mjerenje uspješnosti rada knjižnice, koje su sastavni dio vrednovanja visokog učilišta. Iz tog razloga visokoškolske knjižnice su dužne uspostaviti neki od sustava provjera svojih aktivnosti tako da zatraže i dobiju povratnu informaciju od strane svojih korisnika putem anketa, upitnika, intervjua i sl. kako bi mogle osigurati kvalitetu svojih aktivnosti i usluga te ih na najprikladniji način pružiti svojoj zajednici korisnika te u najkraćem mogućem roku.

1.4. Problemi Knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu

Napomenuto je u Analizi stanja Knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu (Majstorović, 2013) i Analizi stanja nacionalnog Sveučilišnog sustava (Majstorović, 2013a), koji su provedeni anketnim upitnikom sredinom 2012. godine kako knjižnice međusobno nisu funkcionalno povezane te su diplomirani knjižničari i stručni voditelji organizirali sastanke kako bi ostvarili neki pomak i riješili na taj način barem dio problema vezan uz knjižničarski posao u visokoškolskim knjižnicama. Počelo se pomagati stručnom osoblju u njihovom napredovanju, razmjenjivali su se savjeti o izradi i sadržaju pravilnika o radu knjižnica i sl.

Problemi koje su voditelji knjižnica naveli u Analizi stanja Knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu (Majstorović, 2013) su problemi vezani u samu ustanovu (poput poteškoća u suradnji s nastavnim osobljem ili upravom ustanove), kadrovski problemi (nedostatan broj stručnog knjižničarskog osoblja, mali koeficijent voditelja knjižnice (voditelji moraju obavljati i poslove izvan knjižničarske struke i sl.), financijski problemi (nema dovoljno sredstava za novu informatičku opremu ili nabavu stručne literature) te problemi prostora (premala ili neodgovarajuća čitaonica za korisnike, nedostatak prostora za smještaj knjižnične građe). Rečeno je u gore navedenom dokumentu kako su problemi u radu Sveučilišnih knjižničnih sustava u RH proizlazili iz nepostojanja jedinstvene strategije razvoja, zastarjelosti standarda za visokoškolske knjižnice te nedjelotvornog sustava matične djelatnosti, no od 2012. su vidljivi neki pomaci. I dalje se od visokoškolskih knjižnica očekuje da se orijentiraju na kontinuirane promjene, trajni neometani pristup i upravljanje informacijskim izvorima te knjižničara kao ključni organizacijski resurs i strategijsko dugoročno planiranje sustava (Majstorović, 2013).

2. DRUŠTVENI SOFTVER

Društveni softver (engl. *social software*) je usko povezan s informatičkom i potom internetskom revolucijom kao rješenje za jednako bitan izazov kao što su izazovi računanja, automatizacije i sl. – a to je izazov komunikacije, osobito većeg broja ljudi, njihovu lokacijsku i / ili vremensku razdvojenost itd. Iako društveni softver u jednoj od svojih formi kao društveni mediji, također poznato pod imenom društvene mreže (engl. *social network*, *social networking site*) uživa veliku popularnost, društveni softver je u svom širem značenju stariji i raznolikiji.

Najstariji oblici društvenog softvera uključuju mailing liste, chat-sobe i instant poruke i pojavljuje se u 1970-ima (Boyd i Ellison, 2007), a imaju primjenu u široj javnosti van akademske od ranih 1990-ih širenjem popularnosti i pristupa Internetu. Vrhunac u razvijanju, šire prepoznavanje i pravu primjenu društveni softveri doživljavaju 2004., ili grublje 2004/05., u sklopu početka druge faze razvoja Interneta kolektivno prozване i popularizirane pod imenom „Web 2.0“. Iako se ne preklapaju u potpunosti, termin Web 2.0 je tako postao vrlo blizak terminu društvenog softvera kao glavna uporaba istog (Machala i Zauder, 2009).

2.1 Definicija društvenog softvera

Prema Allenu (2007) definicija društvenog softvera se može dati na razne načine, pogotovo zato jer se ime iza same ideje društvenog softvera (pa tako i naglasak na koje izazove rješava) kroz povijest svog razvoja mijenjala kroz imena kao groupware (op.a. grupni softver), augmentacija ili uredska augmentacija i CSCW (engl. *Computer-Supported Collaborative / Cooperative Work*) odnosno računalno-podržani kolaborativni / kooperativni rad.

Generalno možemo reći da društveni softver ne znači samo nove programske aplikacije. Tehnički, može se opisati kao kombinacija različitih jednostavnih društvenih alata unutar rastućeg eko-sistema umreženih podataka i usluga, sve skupa povezane kroz zajedničke protokole, mikro-formate i metode putem Sučelja za programiranje aplikacija (API, engl. *Application Programming Interface*). No, također je zasnovan na nekim generalnim principima o uključivanju ljudi kao aktivnih sudionika u mrežama i zajednicama kako bi se postigli novi i uzbudljivi efekti mreža kroz distribuiranu kolaboraciju, koprodukciju i dijeljenje na internetskim društvenim mrežama.

Društveni softver se prvenstveno bavi dakle povezivanjem svojih korisnika, tj. omogućavanjem njihove komunikacije u umreženom, informatiziranom svijetu, preskačući velike udaljenosti, arhiviranjem prošle komunikacije u kronološkom redosljediu ili po bitnosti ili prihvaćenosti od strane drugih korisnika-sudionika u mreži itd. Povezanost koju omogućava korisnici koriste za interakciju, razmjenu mišljenja, generalnu socijalizaciju, dijeljenje informacija i znanja te za kolaboraciju na zajedničkim projektima (Palmer, 2014).

2.2 Oblici društvenog softvera

Osim samog Interneta, koji se u suštini svoje namjere može smatrati formom društvenog softvera, možemo prepoznati razne specifične oblike društvenog softvera po njihovoj namjeni odnosno izazovu koji rješavaju. Iako se te aplikacije ne moraju nužno spajati na Internet već mogu biti povezane unutar izdvojene mreže (intraneta), većina i (tautološki) najpopularnije aplikacije se povezuju preko Interneta ili su varijante tih aplikacija za primjenu na intranetu u suštini iste samo manjeg obima (odnosno manje mreže) te ćemo stoga i zbog povijesnog značaja prvenstveno obraditi internetske verzije društvenih softvera. Zbog posebnog značaja, oblik društvene mreže (engl. *social network*) kao što su Facebook, YouTube i sl. ćemo izdvojiti u posebno potpoglavlje 2.3. Također valja napomenuti kako navedeni oblici društvenog softvera nisu međusobno isključivi već se često povezuju te tako npr. kolaborativni softver rada na podacima može uključivati komentiranje na izmjene među korisnicima-suradnicima u chat-sobama; wiki softver može uključivati forume itd. Prezentirani su redosljedom svoje konceptualne kompleksnosti te ćemo ih prikazati u kratkom povijesnom pregledu prema Boydu i Ellison (2007):

Instant poruke i chat-sobe

Instant poruke omogućavaju slanje u prvom redu tekstualnih poruka drugim korisnicima u realnom vremenu i to privatno ili jednom korisniku ili odabranoj grupi korisnika. Primjeri uključuju Zephyr Notification Service i MSN Messenger. Chat-sobe s druge strane predstavljaju javna mjesta, podijeljena u „sobe“ od kojih svaka ima svoje ime odnosno namjenu, i korisnik šalje poruku svim korisnicima priključenim u tu sobu. Primjeri su EMISARI, Talkomatic, IRC tehnologija (Internetom prenesen razgovor, engl. *Internet Relay Chat*). Uz tekstualne poruke, jačanjem protočnosti priključka mreži (brzine veze, engl. *bandwidth*) pojavljuje se mogućnost slanja multimedijskog sadržaja poput slike, tona i videa, a daljnjim jačanjem brzine veze i prenošenje istoga uživo. U odnosu na isključivo tekstualne

poruke taj razvoj nudi video konferencije i sl. Primjeri su Skype za video konferenciju, Snapchat za video chat-sobe, Slack za komunikaciju unutar tima.

Kolaborativni softver uključujući kolaboraciju uživo

Kolaborativni softver se fokusira na dijeljenje podataka za potrebe projekta, arhiviranja i organiziranje tih podataka i sl. Primjerci kao što su Moodle, Landing page, Enterprise Architecture i Sharepoint spadaju među najstarije oblike društvenog softvera dok je još znatnije izražen pod imenom groupware (spojeno group + software). Kolaboracija na tim podacima u vidu istovremenog rada na njima od strane više korisnika je konceptualno predstavljena 1968. godine (Engelbart), šire dostupna od 1991. (Apple, ON Technology) i dalje popularizirana pojavom Web 2.0 razvoja.

Internet forumi

Internet forumi omogućavaju korisnicima komunikaciju u duljem obliku te se poruke (pod imenom engl. *post*) spremaju i mogu pročitati kasnije, tipično kronološkim redoslijedom. Drugim riječima, poruke nisu u realnom vremenu nego predstavljaju organizirani razgovor kroz vrijeme. Korisnici započinju teme (engl. *thread*, nit), a drugi korisnici odgovaraju na taj inicijalni tj. originalni post svojim postovima. Javni internet forumi su web mjesta na koja se internet korisnici pridružuju radi interesa o temi, bila ona hobi, privatni sektor gdje društva komuniciraju sa svojim kupcima ili profesionalni interes. U novije vrijeme pojavljuju se i varijante u kojima razgovor nije organiziran kronološki već po odobravanju korisnika: sadržaj za koji se najviše korisnika unutar sistema izjasni da ga odobrava se sortira na vrh liste. Primjer su Stack Exchange za rješavanje profesionalnih pitanja, Reddit kao agregat brojnih foruma odnosno tema na jednom mjestu.

Wiki softver

Wiki softver predstavlja stvaranje organizirane baze članaka o nekoj temi. Svaki članak opisuje pojam sadržan u svom naslovu i zasebna je stranica s poveznicama (hyper-tekst tehnologijom) na druge članke direktno unutar rečenica teksta. Tako članci skupa čine enciklopedijski pristup opisivanju teme i strukturu među člancima stvaraju člancima općenitijih pojmova npr. životinja > sisavac > azijski slon *Elephas maximus*. Za glavni primjer se može navesti Wikipedija kao najpoznatija internetska besplatna opća enciklopedija, ali kao i internetski forumi, Wiki softver se koristi u vrlo raznolike svrhe te tako postoje Wiki internet mjesta posvećena hobijima, profesionalnim interesima itd.

Blog i blogosfera

Naziv blog dolazi od engleskog skraćivanja pojma *web log* i predstavlja internetsko mjesto na kojem jedan korisnik kao autor i vlasnik bloga objavljuje sadržaj te također i tehnologiju koja omogućava jednostavan unos i personalizaciju tog sadržaja i cjelokupne stranice. Iako vlasnika odnosno autora na blogu, za razliku od internet portala i internet novina koji objavljuju sadržaj srodnom tehnologijom, blog predstavlja najčešće jednog ili rjeđe manji broj autora te stoga nudi personalizirane članke poput kolumni. S obzirom da drugi korisnici uz različite razine potrebne registracije (anonimno, e-mail, profil) mogu ostavljati komentare i da personalizacija stranica bloga često uključuje poveznice na druge internetske stranice koje bi bile relevantne ili po autoru vrijedne za posjetiti, blogovi predstavljaju značajke društvenog softvera za širi pojam Interneta, odnosno Useneta i BIX-a kao preteča Interneta. Kao takvi se unutar neke teme po kojoj autori jedni drugima ostavljaju komentare ili unutar jednog blog servisa (npr. hrvatski blog servis blogger.hr) nazivaju blogosferom.

Društveni bookmarking i društveno katalogiziranje

Ovi oblici dijele zajednički element utoliko što korisnicima nude spremanje poveznica na sadržaj (u odnosu na sam sadržaj), bilo to članci na Internetu, literatura ili multimedija. Time korisnik ili korisnici stvaraju kolekciju, koju dalje mogu dijeliti s drugima, a organiziraju je sistemom tagova. Primjeri: Delicious i Digg za bookmarking, IMDb (Internet Movie Database) za katalogiziranje filmova, Goodreads za katalogiziranje osobne kolekcije literature.

2.3. Društvene mreže

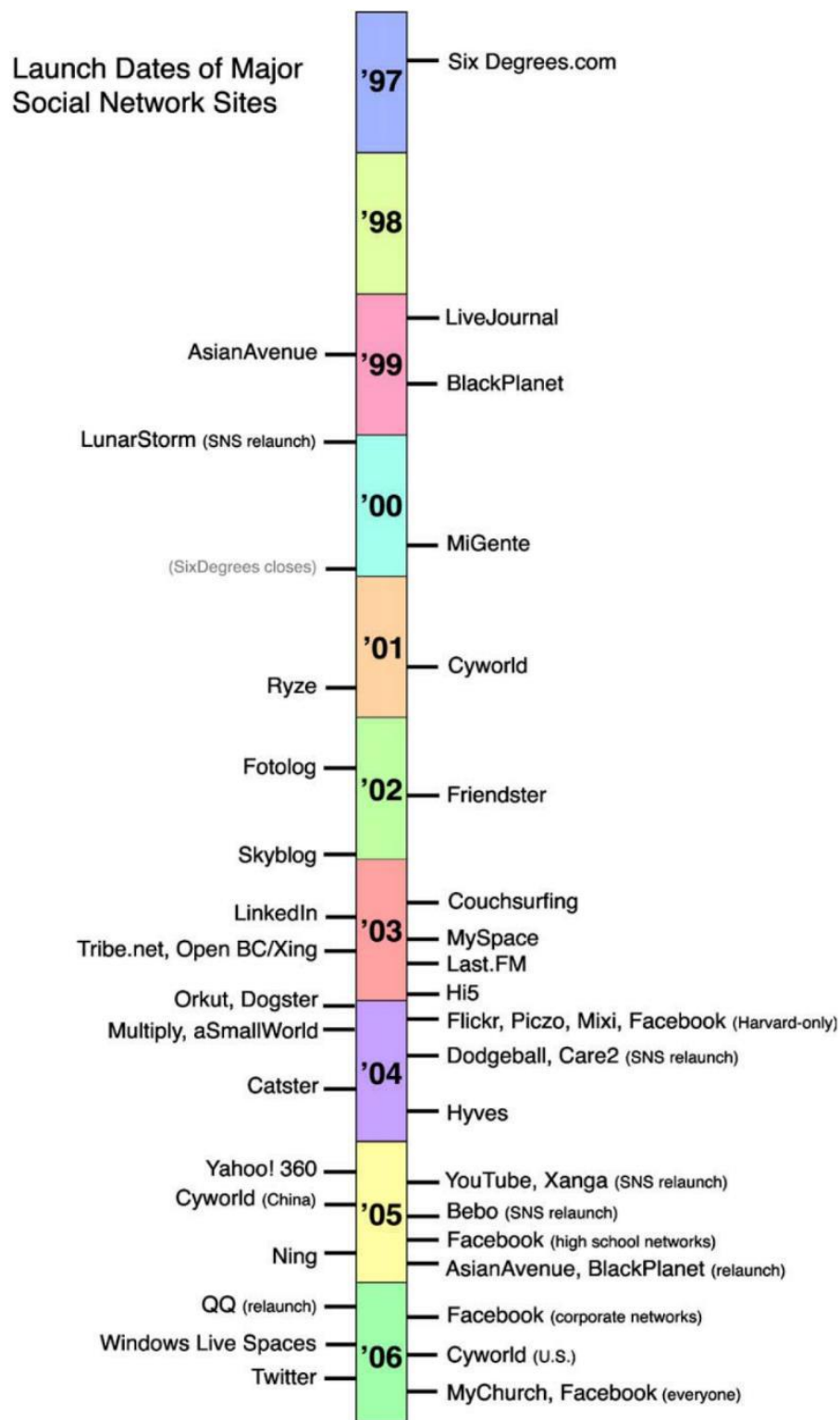
Društvene mreže (engl. *social network* ili *social networking site*) možemo definirati kao „aplikacije koje omogućavaju korisnicima povezivanje putem osobnih profila, pozivanjem prijatelja i kolega da pristupe tim profilima te međusobnom komunikacijom pomoću elektroničke pošte i poruka koje se razmjenjuju u stvarnom vremenu“ (Kaplan i Haenlein, 2010).

Pretečom društvenih mreža se smatraju internetske stranice za upoznavanje potencijalnih ljubavnih partnera (Boyd i Ellison, 2007) i jednako tako možemo reći da glavni sadržaj društvene mreže jesu profili korisnika. Drugim riječima, sadržaj koji objavljuju je prvenstveno personaliziran i namjena softvera i korisnika koji sudjeluju je povezivanje korisnika – kroz stvaranje, odnosno upoznavanje, ili održavanje veza (prijateljskih veza, profesionalnih itd.).

U vidu specifičnih značajki možemo ukratko reći da društvene mreže sadrže sljedeće značajke 1.) stvaranje javnog ili polu-javnog korisničkog profila unutar sistema; 2.) stvaranja osobne grupe kontakata (jedan na jedan, jedan prema mnogima, ili mnogi prema mnogima) s kojima korisnik u nekom obimu dijeli iste poglede; i 3.) pregledavanje profila drugih unutar grupe ili cjelokupnog sistema (Matešić, Vučković i Dovedan, 2009).

Društvene mreže predstavljaju revoluciju u društvenom softveru i čak i korištenju Interneta kroz svoju popularnost jer se korisnici lakše priključuju radi već postojećih veza i ostaju dulje radi ostvarenih veza. Društvene mreže nisu popularizirane od samog nastanka, za koji Boyd i Ellison (2007) smatraju sixdegrees.com – već popularizaciju doživljavaju nešto kasnije osnivanje servisa myspace.com i uvelike servisa Facebook što se poklapa sa Web 2.0 razvojem. Alati postaju korisniji što ih više ljudi koristi te postaje sasvim očito da su društvene mreže izrazito moćne.

S obzirom da korisnici na društvenim mrežama prvenstveno odašilju privatne, odnosno osobne podatke, djelatnosti marketinga i oglašavanja su izrazito zainteresirane za sudjelovanje u tom procesu jer su im takvi podaci ranije bili znatno teže dostupni, a osobito u tim razmjerima. S obzirom na tu ekonomsku vrijednost, društvene mreže su bile predmetom velikih ulaganja i tržišnog natjecanja među privatnim društvima i korporacijama. Možemo navesti neke od primjera nekoliko društvenih mreža koje je divovska korporacija Google kupila (Orkut, Dodgeball i Jaiku) ili sama pokrenula (Wave, Buzz, Google+) kako bi pridobila veći dio tržišnog kolača, od relativno do potpuno neuspješno.



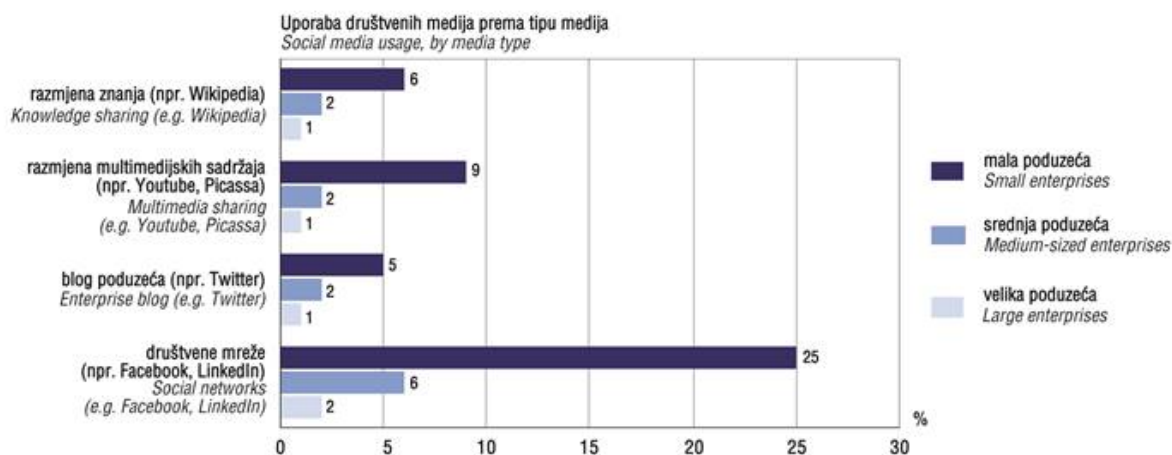
Slika 1. Lenta vremena: nastanak društvenih mreža.

Preuzeto sa: <https://academic.oup.com/jcmc/article/13/1/210/4583062>

S obzirom na mnogobrojnost potencijalnih namjena, društvene mreže možemo podijeliti na različite načine: „općenitoga tipa ili na specijalizirane. Jednako tako društvene mreže mogu podržavati jednu ili više različitih vrsta sadržaja (tekst, slike, video...). Uz to komunikacija putem društvenih mreža može biti javna ili privatna (putem izravnih poruka).“ (Golubić, 2017). itd. Golubić (2017) nudi kao predložene kategorije visokoškolskim ustanovama kao osnova za odabir društvenih mreža na kojima žele biti prisutne:

- Općenite društvene mreže, primjerice Facebook, Twitter, Google+ i sl.
- Društvene mreže orijentirane na multimedijske sadržaje: YouTube, Flickr, Instagram, Vimeo i sl.
- Profesionalne društvene mreže, primjerice LinkedIn, Academia.edu, ResearchGate i sl. (Golubić, 2017).

G-5. UPORABA DRUŠTVENIH INTERNETSKIH MEDIJA U PODUZEĆIMA U 2015.
SOCIAL INTERNET MEDIA USAGE IN ENTERPRISES, 2015



Slika 2. Uporaba društvenih internetskih medija u poduzećima u 2015.

Preuzeto sa: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2015/02-03-01_01_2015.htm

2.4. Zahtjevi primjene društvenih mreža od strane stručnjaka i publike

Golubić (2017) smatra da je prednost društvenih mreža to što nisu samo produžetak službenih mrežnih stranica, već su mjesto na kojem se objavljuju sadržaji koje dostavljaju i zaposlenici, ali i studenti. Zato bi trebale postojati jasne smjernice za objavu sadržaja kako bi zaposlenici i studenti znali koju vrstu sadržaja mogu dostavljati za objavu. Društvene mreže stoga služe ili bi najviše trebale služiti kao komunikacija i interakcija sa studentima, a manje za objave vezane isključivo za zaposlenike ili materijale za nastavu i ispite. Druge vrste sadržaja koje su u interesu studentima su razna događanja, sportske aktivnosti, obavijesti o raznim predavanjima (vezano ili nevezano uz sam fakultet), radionicama, volontiranjima, konferencijama koje organizira knjižnica ili fakultet i slično. Također su poželjni šaljivi sadržaji ili poneki komični element vezan uz granu znanosti ustanove kako bi se podigao moral studenata, ali i ujedno povećao vidljivost i aktivnost u komunikaciji sa studentima na društvenim mrežama. Ujedno se koriste i kao komunikacijski kanali te se na upite uvijek odgovara, i to u dosta kratkom vremenskom roku (Golubić, 2017).

Chen (2018) je iznijela par savjeta za kreiranje strategija pristupa i oblikovanja društvenih mreža specifično visokoškolskih ustanova, uključujući generalne savjete poput toga da je potrebno staviti naglasak na kvalitetu, a ne kvantitetu sadržaja. Također je potrebno pratiti trendove koji su vezani uz pojavljivanje novih društvenih mreža te ih testirati kao potencijalno bolji alat od dotad korištenih mreža. Bitno je i odrediti tko je u ustanovi zadužen za održavanje sadržaja na društvenim mrežama, stoga je i ujedno bitno provoditi edukaciju zaposlenika o koristima koje ustanova ima od društvenih mreža. Nije nužno da su svi odjeli zastupljeni, ali je bitno pratiti događanja u ustanovi te pravovremeno i ažurno objavljevati sadržaje. Isto tako, društvene mreže mogu biti korisne za promoviranje sadržaja koje provodi ustanova (Chen, 2018).

Fuller (2016) je s druge strane naglasio da je u svemu tome bitno da visokoškolske ustanove educiraju studente za upotrebu društvenih mreža te da ih aktivno uključuju u njihovo korištenje. Jako je važno razumijevanje pitanja vezanih uz privatnost, stvarni identitet i dijeljenje privatnih informacija te je bitno da studenti ujedno budu educirani i o pitanjima njihove privatnosti i sigurnosti na društvenim mrežama (Fuller, 2016).

3. ISTRAŽIVANJE KORIŠTENJA DRUŠTVENOG SOFTVERA U HRVATSKIM VISOKOŠKOLSKIM KNJIŽNICAMA

U svrhe istraživanja o generalnoj upotrebi i učestalosti korištenja društvenih softvera u knjižnicama za uzorak ćemo uzeti sedam sveučilišnih knjižnica (Koprivnica, Osijek, Pula, Rijeka, Split, Zadar i Zagreb) te pet fakultetskih knjižnica Filozofskih fakulteta u Hrvatskoj (Osijek, Rijeka, Split, Zadar i Zagreb) kako bismo uočili sličnosti i razlike u djelatnostima i mrežnim aktivnostima srodnih fakulteta.

Za istraživanje su odabrane sveučilišne knjižnice zbog njihovog značaja u široj akademskoj zajednici te su uvrštene sve sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj. Za fakultetske knjižnice koje imaju značaj u užoj odnosno specifičnoj akademskoj zajednici uvršten je presjek knjižnica istog znanstvenog područja, kako bi istaknuli sličnosti i razlike u djelatnosti i mrežnim aktivnostima. Također valja napomenuti da su sve u istraživanje uvrštene knjižnice javnog tipa.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

Knjižnica je svoje nacionalno značenje stekla 1837. godine zbog odredbi o obaveznom nacionalnom primjerku, ističe se dvojnost njezinih zadaća, kao obrazovne i nacionalne knjižnice, koje i danas razvija i ističe u svojem nazivu. Njena glavna zadaća je prikupljanje i čuvanje pisanog i tiskanog kulturnog dobra Hrvatske, pomoću obaveznih primjeraka koji služi za stvaranje hrvatske bibliografije. Svoju sveučilišnu ulogu ispunjava nabavom inozemne znanstvene i stručne literature prema potrebama svih sveučilišta u Hrvatskoj. Nakon promjene nekoliko lokacija tijekom svoje povijesti, posljednja i trenutna zgrada Knjižnice imala je otvorenje 1995. godine te je prvi put u svojem djelovanju počela kombinirati otvoreni i zatvoreni pristup građi, za razliku od prijašnjih koji su bili temeljeni na tradicionalnom knjižničarstvu i nisu imali otvoreni pristup knjigama. Služi kao matična služba za visokoškolske, narodne, školske i baštinske zbirke i knjižnice, njena temeljna zadaća je obavljanje stručnog nadzora, organiziranje i razvoj mreže knjižnica u Hrvatskoj te promicanje stručnog rada u knjižnicama na načelima suvremene knjižnične teorije i prakse (NSK, 2011).

Sveučilište Sjever

Sveučilište Sjever spada pod najmlađe javno sveučilište u Hrvatskoj. Knjižnica djeluje u sveučilišnim centrima u Koprivnici i Varaždinu. Sadrži ispitnu literaturu te građu iz područja koja su relevantna za to sveučilište. Usluge koje nudi korisnicima su posudba knjižnične građe, međuknjižnična posudba, informacijsko referalne usluge te korištenje čitaonice. Na mrežnim stranicama knjižnice se mogu pronaći online katalog, repozitorij, baze, knjige i časopisi te neki druge poveznice koje su izdvojili kao korisne za studente poput studomata, webmaila, nastavničkog portala i sl. (Sveučilište Sjever, 2015).

Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku

Kao što joj i sam naziv govori, u Osijeku sveučilišna knjižnica ima dvojnu funkciju, služi kao matična narodna knjižnica te središnja sveučilišna. Osnovana je 1949. godine kao gradska knjižnica. Prilikom osnivanja Sveučilišta u Osijeku, 1975. knjižnica proširuje svoju djelatnost te preuzima sve funkcije i zadatke središnje sveučilišne knjižnice. Uz sve svoje djelatnosti, nama relevantna je Studijska čitaonica u kojoj su usluge i građa namijenjene za polaznike sveučilišta te njihove obrazovne, nastavne i istraživačke potrebe (Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku, 2018).

Sveučilišna knjižnica u Puli

Ona je opća znanstvena knjižnica u sklopu Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli. Osnovana je 1949. godine pod nazivom Naučna biblioteka. Osim standardnih zadaća prikupljanja publikacija i posredovanja informacija za potrebe nastave Sveučilišta, također ima istaknuti regionalni značaj jer je zadužena za prikupljanje knjižnične građe koja se odnosi na Istru te zbog toga ima istaknut položaj među istarskim knjižnicama. Povezana je i online putem s puno velikih svjetskih sustava baza podataka, u kojima su ponuđeni ažurirani članci iz časopisa i knjiga u cjelovitom tekstualnom obliku (Sveučilišna knjižnica u Puli, 2017).

Sveučilišna knjižnica u Rijeci

U svojoj bogatoj povijesti koja seže još u 1627., kada su temelj fonda bile knjige isusovačke knjižnice, svoje sadašnje ime je dobila 1995. kada je na snagu stupio novi Zakon o visokim učilištima. U drugoj polovici devedesetih, Knjižnica počinje sve više koristiti umrežena računala i stavlja na korištenje katalog koji je dostupan putem interneta te u prvom desetljeću 21. stoljeća radi na promidžbi uspostavljanja integriranog knjižničnog sustava Sveučilišta koji je omogućen razvojem informacijskih tehnologija. 2015. preuređuje

korisnički prostor jer smatraju da se misija knjižnice kao javne institucije ne bi trebala svoditi samo na posredovanje virtualnih informacija, nego da služi i kao fizički prostor u kojem se potiče međusobna intelektualna komunikacija i time stvaranje novih ideja. Zalaže se za očuvanje i daljnju izgradnju pisanih izvora znanja, ne samo za akademsku zajednicu Sveučilišta u Rijeci već i svih građana Rijeke i regije te općeg razvoja društva temeljenog na znanju (Sveučilišna knjižnica u Rijeci, 2018).

Sveučilišna knjižnica u Splitu

Do 1962. godine je bila gradska biblioteka, zatim su joj naziv promijenili 1962. u Naučna biblioteka te je svoj trenutni naziv dobila 1975. kada je postala članica i središnja knjižnica Sveučilišta u Splitu koje je bilo osnovano godinu dana ranije. Knjižnica je također zadužena za sakupljanje knjižnične građe koja je tematski vezna uz Split i širi zavičaj te za izgradnju i očuvanje fonda zavičajne zbirke Dalmatica, koji je do danas ostao jedan od njenih temeljnih zadataka. Krajem 20. stoljeća, Knjižnica dobiva značajnu ulogu u organizaciji i funkcioniranju knjižnično-informacijskog sustava zbog razvoja informacijskih djelatnosti i implementacije suvremenih tehnologija u sva područja ljudskog djelovanja, time se povećava protočnost stručne građe te brža i kvalitetnija obrada i dostupnost korisnicima (Sveučilišna knjižnica u Splitu, 2018).

Sveučilišna knjižnica u Zadru

Zadar je grad koji ima najdulju sveučilišnu tradiciju u Hrvatskoj. Suvremeni razvoj visokog školstva je počeo 1956. godine osnivanjem Filozofskog fakulteta u Zadru pri Sveučilištu u Zagrebu, kada je i osnovana njihova Sveučilišna knjižnica. Većina knjižničkog fonda je smještena u spremištu Središnje knjižnice, a ostatak po ostalim odjelnim knjižnicama. Fond se, naravno, kao i u ostalim sveučilišnim knjižnicama, izgrađuje prema potrebama studija. Također sadrži velik broj elektroničkih izvora, online baza podataka te elektroničkih časopisa (Sveučilišna knjižnica u Zadru, 2018).

Što se tiče Fakultetskih knjižnica, Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku je započela sa svojom djelatnošću 1961. godine, usporedno s osnivanjem Pedagoške akademije (Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku, 2018). Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci je ustrojbeno jedinica Fakulteta koja je utemeljena 1953. (Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci, 2014). Knjižnica Filozofskog fakulteta u Splitu je utemeljena kao Knjižnica više pedagoške škole 1945. godine (Knjižnica Filozofskog fakulteta u Splitu, 2018). Prema uvidu

u mrežne stranice Filozofskog fakulteta u Zadru, sam fakultet nema vlastitu knjižnicu, nego funkcionira u sklopu Sveučilišne knjižnice u Zadru. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu se osamostalila 1961. preselivši se u današnju zgradu Fakulteta te otvorila vrata novom, sadašnjem prostoru 2009. godine (Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu, 2018).

3.1 Metodologija prikupljanja podataka

Rad se bazira na sljedećim metodama: (1) na metodi deskripcije predmetnih pojmova visokoškolskih knjižnica i društvenog softvera, odnosno specifično njihovog djelovanja, a prema relevantnim izvorima; (2) na metodi kompilacije, odnosno sažimanju rezultata, opažanja i zaključaka literature relevantnih autora, uključujući domaće i strane publikacije; te (3) na metodi komparacije odnosno uspoređivanja po pojedinim mrežnim stranicama knjižnica iz uzorka.

Metrike koje su korištene: ukupno i prosječno dnevno objava te prosječni broj aktivnosti korisnika (komentara, sviđanja, dijeljenja) po tim objavama.

Uzorak knjižnica

Uvrštene visokoškolske knjižnice su povučene iz registra internet stranice Ministarstva kulture Republike Hrvatske, što uključuje sljedeće:

Sveučilišne knjižnice:

1. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
2. Sveučilišna knjižnica Rijeka
3. Sveučilišna knjižnica sveučilišta Juraj Dobrila u Puli
4. Sveučilišna knjižnica u Splitu
5. Sveučilišna knjižnica u Zadru
6. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
7. Sveučilišna knjižnica Sveučilišta Sjever u Koprivnici i Varaždinu

Fakultetske knjižnice specifično filozofskih fakulteta:

1. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu
2. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci
3. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Splitu

4. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zadru
5. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku

Za istraživanje su odabrane sveučilišne knjižnice zbog njihovog značaja u široj akademskoj zajednici te su uvrštene sve sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj. Za fakultetske knjižnice koje imaju značaj u užoj odnosno specifičnoj akademskoj zajednici uvršten je presjek knjižnica istog znanstvenog područja, specifično Filozofskog fakulteta kako bi istaknuli sličnosti i razlike u djelatnosti i mrežnim aktivnostima. Također valja napomenuti da su sve u istraživanje uvrštene knjižnice javnog tipa.

Službenost ili službena prisutnost

Kako bi mogli utvrditi da određena knjižnica uistinu koristi neki društveni softver moramo definirati pojam službene prisutnosti, kao što se tipično radi u ovakvim istraživanjima. Naime, pretraživanjem Interneta tražilicom (npr. Google) ili društvenih mreža (npr. Facebook) pojmom poput „NSK“ za Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu samom prirodom takvih alata možemo pronaći mnoštvo stranica koje s traženom institucijom nisu uopće povezane, neslužbene su ili tangencijalno za naše potrebe povezane (npr. možemo pronaći djelatnike knjižnice). Tako za primjer Golubić (2017) u svom istraživanju kaže da uvođenjem kriterija i pojma „službene prisutnosti“ željelo se eliminirati i sve profile koji su slučajni ili namjerni pokušaji zauzimanja nečijeg virtualnog identiteta tzv. *Cybersquatting* te nadalje nudi sljedeće kriterije koje institucija mora ispuniti kako bi u kontekstu ovakvog istraživanja je smatrali službeno prisutnom (ovdje prilagođeni specifičnom istraživanju):

- Na službenoj internetskoj stranici knjižnice (na naslovnici ili kontakt stranici) se mora nalaziti poveznica prema društvenom softveru ili profilu na društvenoj mreži
- Poveznica mora raditi odnosno voditi na funkcionalnu stranicu ili postojeći profil u trenutku prikupljanja podataka
- Stranica ili profil se mora odnositi na cijelu ustanovu odnosno knjižnicu, a ne na neki njezin dio koji nije usko povezan s djelatnošću knjižničarskog rada (npr. informatičku službu)

Golubić nadalje napominje kako „Ovakav pristup naravno ima i lošu stranu, a to je činjenica da su iz istraživanja isključene sve ustanove koje na svojim stranicama nisu imale poveznicu.“ (Golubić, 2017: 39) no mi ćemo u obzir uzeti i društvene softvere knjižnica koji nisu

izravno stavljeni na mrežne stranice knjižnica, već su pronađene upisivanjem u tražilicu, kako bismo dobili širu sliku o korištenju dalje navedenih društvenih softvera.

Predmet istraživanja

U istraživanje su uključeni sljedeći društvene softvere:

1. Društvenu mrežu Facebook i njihovu metriku: broj i učestalost objava, broj odgovora (komentara), sviđanja (engl. *like*) i dijeljenja (engl. *share*) tih objava te broj pretplatnika (fanova). Također ćemo napomenuti u slučaju klasične greške korištenja krivog tipa profila (osobnog umjesto „fan page“ tipa profila), odnosno koriste li odgovarajući tip profila za svoju djelatnost.
2. Ostale društvene mreže, uključujući Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram, Pinterest i Goodreads

Navedene metrike su nam relevantne iz sljedećih razloga odnosno upućuju nas na:

- Broj i učestalost objava pokazuju aktivno sudjelovanje i korištenje softvera od strane knjižnice kroz vrijeme.
- Broj odgovora (bilo tekstualnih komentara ili apstraktnijeg sudjelovanja poput sviđanja, dijeljenja itd.) pokazuje postojanje i aktivnost čitatelja (odnosno gledatelja) objavljenog sadržaja. Generalno možemo reći da je odgovor snažnije sudjelovanje čitatelja od apstraktnog sviđanja. U slučaju servisa YouTube postoji i negativna ocjena nesviđanja (palac dolje).
- Broj pretplatnika pokazuje vezanost čitatelja za sadržaj odnosno pasivno postojanje čitatelja.
- Broj pregleda (statistika posjećenosti) nam govori realizirani učinak (gdje gornje navedeni broj pretplatnika pokazuje potencijalni doseg)

Navedeni društveni softveri su odabrani prema sadržajima mrežnih stranica NSK jer od svih navedenih knjižnica ima najveću zastupljenost i aktivnost na društvenim softverima, stoga je najbolje mjerilo za način na koji bi knjižnica treba koristiti svoje mogućnosti moderne tehnologije i komunikacije.

Alati korišteni za prikupljanje podataka

Za prikupljanje podataka sa društvenih mreža korišten je besplatni web bazirani alat Fanpage karma. Alati poput ovog korištenog u ovom radu, su standardni način prikupljanja

metrika za društvene mreže (npr. Golubić koristi slični Qunitly, korištenje kojeg se naplaćuje). Primarna namjena takvih alata je jednostavno zbrajanje svih promatranih instanci metrike (npr. „svidanja“ na svim postovima) kako bi se uštedjelo vrijeme i uklonile greške pri zbrajanju.

U sučelje su uneseni svi profili društvenih mreža koje prepoznajemo po gore navedenim kriterijima kao službene. Period računanja je uzet počevši od 1. siječnja, 2017. do 1. rujna 2018. Na slici broj tri možemo vidjeti izgleda sučelja Fanpage karma te način na koji prikazuje rezultate.

The screenshot shows the Fanpage Karma dashboard with a table of performance indicators for various university libraries. The table includes columns for Number of fans, Number of posts, Posts per day, Comments per post, Likes per post, and Shares per post. The data is for the last 28 days.

Profile Name	Number of fans	Number of posts	Posts per day	Comments per post	Likes per post	Shares per post
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	10k	24	0.9	4.7	32	4.2
Knjižnica Filozofskog fakulteta Osij...	432	0	0	0	0	0
Knjižnica Filozofskog fakulteta u Z...	5.9k	22	0.8	1.1	49	4.3
NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJL...	10k	29	1.0	0.07	14	2.4
Sveučilišna knjižnica Puta	1.9k	5	0.2	0.4	5.6	0.4
Sveučilišna knjižnica Rijeka	1.4k	3	0.1	0	1.3	1.0
Sveučilišna knjižnica Zadar	1.2k	7	0.3	0	7.0	3.0
Feedback? Questions?	4.4k	13	0.5	0.9	16	2.2

Slika 3. Sučelje web baziranog alata Fanpage karma.

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

3.2 Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja pokazuju kako većina knjižnica iz uzorka ima službeni profil na servisu Facebook, ali mahom ne na niti jednom drugom servisu. Rezultate predstavljamo po donjim potpoglavljima:

Fakultetske knjižnice

U tablici broj jedan možemo vidjeti koliko društvenih softvera koriste fakultetske knjižnice, odnosno, da li ih uopće koriste.

Tablica 1. Korištenje društvenih softvera od strane fakultetskih knjižnica

	Facebook	Twitter	YouTube	LinkedIn	Instagram	Pinterest	Goodreads	Blog
Zagreb	+	-	-	-	-	-	-	+
Rijeka	-	-	-	-	-	-	-	-
Split	-	-	-	-	-	-	-	-
Zadar	-	-	-	-	-	-	-	-
Osijek	+	-	-	-	-	-	-	-

Knjižnice u Zagrebu i Osijeku koriste jedino Facebook od društvenih mreža, dok ostale knjižnice ne koriste niti jednu društvenu mrežu. Valja napomenuti kako Rijeka za Facebook, a Split za Facebook, Twitter i YouTube ima poveznice, ali one ne vode nikamo odnosno vode na početnu stranicu servisa. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu jedina koristi blog, s time da se poveznica ne nalazi na naslovnici ili općenito na mrežnim stranicama knjižnice.

Sveučilišne knjižnice

Tablica broj dva nam daje prikaz koje od predloženih društvenih softvera sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj koriste.

Tablica 2. Korištenje društvenih softvera od strane sveučilišnih knjižnica

	Facebook	Twitter	YouTube	LinkedIn	Instagram	Pinterest	Goodreads	Blog
NSK	+	+	+	+	+	+	-	+
Rijeka	+	+	-	-	-	-	+	-
Pula	+	-	-	-	-	-	-	-
Split	+	-	-	-	-	-	-	-
Zadar	+	-	-	-	-	-	-	-
Osijek	+	-	-	-	-	-	-	-
Sjever	-	-	-	-	-	-	-	-

Izuzev društvene mreže Facebook kao najveće i najutjecajnije mreže u Hrvatskoj, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu ih koristi mnoštvo, a sveučilišna knjižnica u Rijeci koristi mreže Twitter i Goodreads. Dok knjižnica Sveučilišta Sjever zasada ne koristi niti jedan od društvenih softvera, već na mrežnim stranicama ima poveznice na društvene mreže samog Sveučilišta Sjever, no ne i same knjižnice.

3.2.1. Korištenje servisa Facebook

S obzirom da su rezultati pokazali da odabrane visokoškolske knjižnice u Hrvatskoj ne koriste gotovo niti jedan društveni softver osim Facebooka, usredotočit ćemo se na sadržaje koje knjižnice objavljuju na toj društvenoj mreži te kako njihovi korisnici reagiraju na knjižnične objave. Rezultati dobiveni alatom Fanpage karma su prikazani u tablici broj tri.

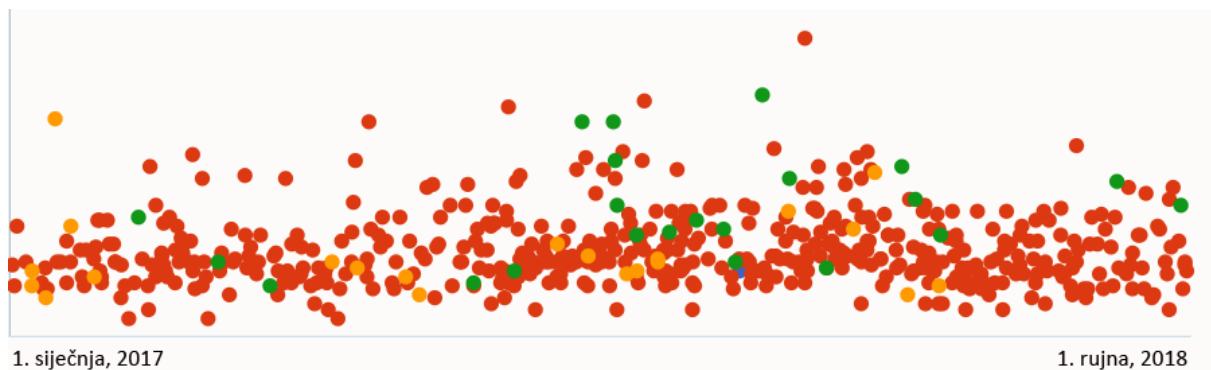
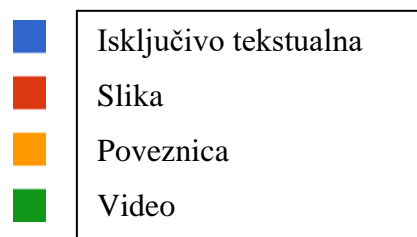
**Tablica 3. Metrike visokoškolskih knjižnica na servisu Facebook, podaci
1.1.2017. – 1.9.2018.**

	Objava ukupno	Objava dnevno	Pretplatnika	Komentara po objavi	Sviđanja po objavi	Dijeljenja po objavi
Sveučilišne						
NSK	543	0,9	10 tis.	0,2	19,0	3,2
Rijeka	76	0,1	1,4 tis.	0,1	2,5	0,3
Pula	74	0,1	1,9 tis.	0,4	9,8	1,0
Split	-	-	74	-	-	-
Zadar	108	0,2	1,2 tis.	0,1	5,6	0,6
Osijek	686	1,1	10 tis.	4,3	35,0	4,1
Fakultetske						
Zagreb	242	0,4	5,9 tis.	1,1	32,0	2,8
Osijek	2	0,003	432	0,5	17,0	0,0

Koliko možemo vidjeti iz dobivenih rezultata, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek ima najviše objava, čak i više nego NSK, s time da obje knjižnice imaju otprilike jednak broj pretplatnika, s time da knjižnica u Osijeku ima puno više komentara i sviđanja po objavi, ali i dijeljenja po objavi. Odmah iza toga ih slijedi Facebook fakultetske knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu, dok je sveučilišna knjižnica u Splitu ni na koji način je koristi svoju društvenu mrežu, nema nikakvih objava te ima vrlo nizak broj pretplatnika.

Daljnji rezultati su grafovi koji su automatski generirani s već ranije spomenute stranice Fanpage karma. Prikazuju kakve vrste objava knjižnice stavljaju na Facebook, u obzir smo uzeli objave koje su isključivo samo tekst, one koje su neki oblik slike tj. fotografije, objave poveznica na druge mrežne stranice te video objave. Rezultate možemo iščitati prema sljedećoj legendi, koja je primjenjiva na svih šest grafova.

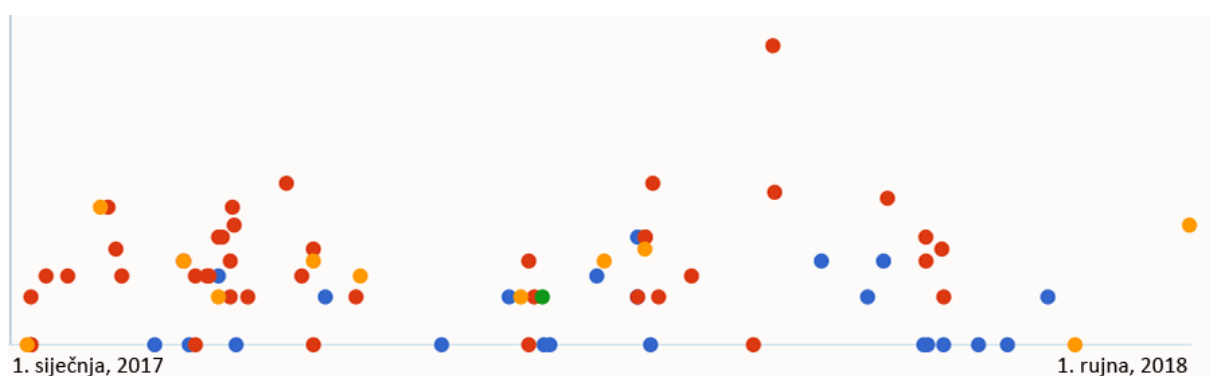
Legenda:



Slika 4. Broj i tip objava na servisu Facebook: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

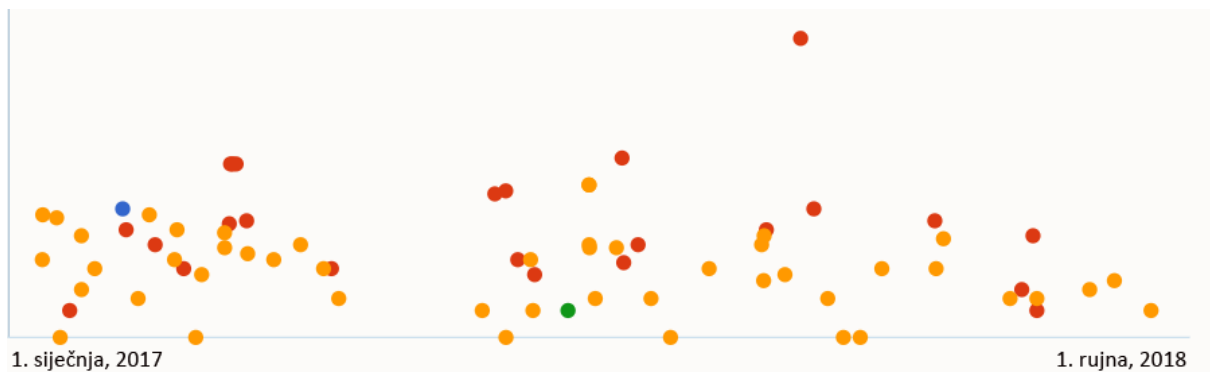
Rezultati pokazuju kako NSK u Zagrebu nema praksu stavljati isključivo tekstualne objave, već su one uvijek vezane uz neku sliku, takvih vrsta objava ima daleko najviše. Nešto rjeđe se pojavljuju video objave i potom objave s poveznicama na druge mrežne stranice.



Slika 5. Broj i tip objava na servisu Facebook: Sveučilišna knjižnica Rijeka.

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

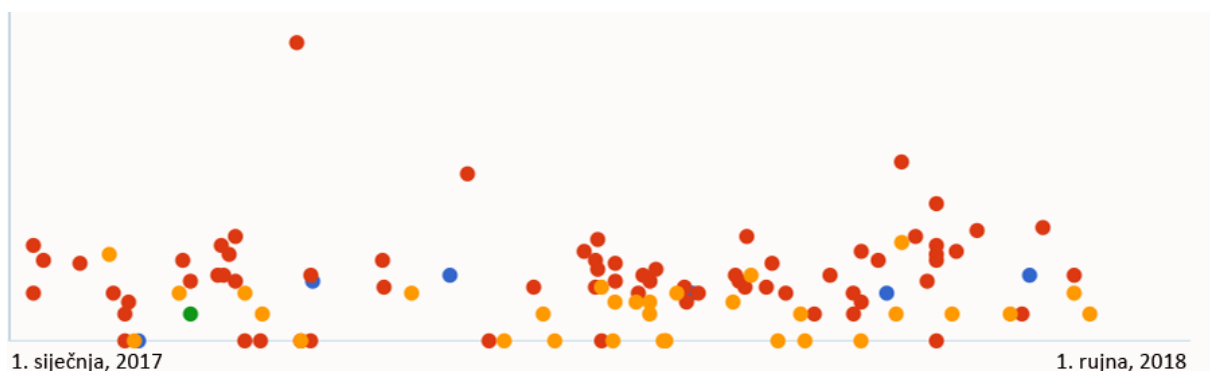
Sveučilišna knjižnica u Rijeci ima generalno znatno manje objava nego NSK, no imaju više isključivo tekstualnih objava koje nisu povezane s nekom slikom. Uz samo nekolicinu podijeljenih poveznica, imaju samo jedan objavljeni video na Facebooku.



Slika 6. Broj i tip objava na servisu Facebook: Sveučilišna knjižnica sveučilišta Juraj Dobrila u Puli.

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

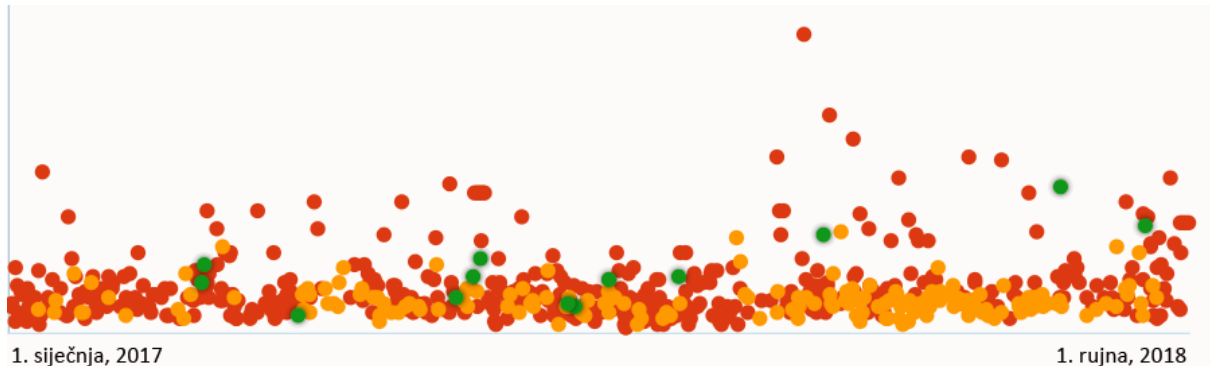
Sveučilišna knjižnica u Puli ima ponajviše objavljenih poveznica na druge mrežne stranice te po samo jednu isključivo tekstualnu i video objavu. Prema rezultatima možemo primijetiti kako osim objavljenih poveznica, ima i poneku objavu slika na svojoj Facebook stranici.



Slika 7. Broj i tip objava na servisu Facebook: Sveučilišna knjižnica u Zadru.

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

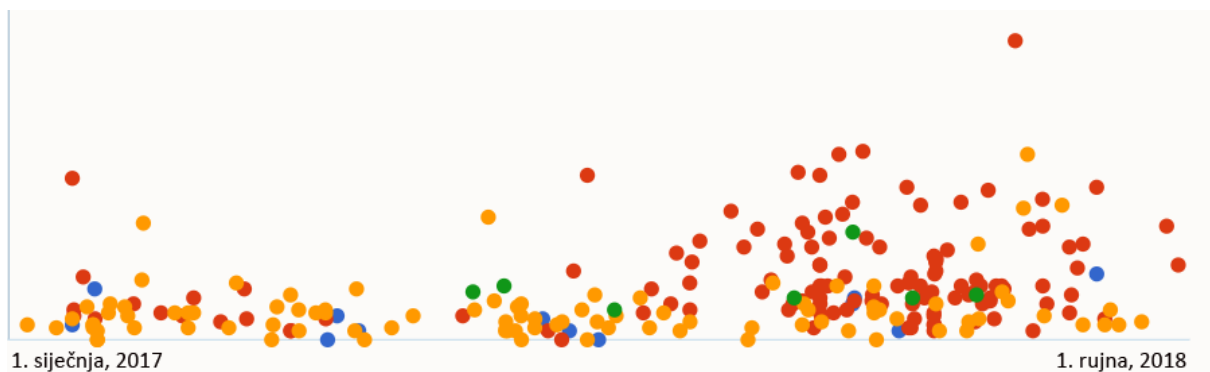
Sveučilišna knjižnica u Zadru ima najviše objava vezanih uz slike te samo poneku isključivo tekstualnu. Nadalje možemo iz grafa vidjeti kako na svojo Facebook stranici dijeli i poveznice sa svojim pretplatnicima, no samo jednu video snimku.



Slika 8. Broj i tip objava na servisu Facebook: Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek.

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku ima najviše objava od kojih niti jedna nije isključivo tekstualna. Evidentno je da prevladavaju objave koje su povezane sa slikama te s vremenom i sve više podijeljenih poveznica na druge mrežne stranice, ali znatno manji broj objava video sadržaja.



Slika 9. Broj i tip objava na servisu Facebook: Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu.

Preuzeto sa: <https://www.fanpagekarma.com/>

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu ima vrlo mali broj isključivo tekstualnih objava, ali zato tijekom 2018. godine ima dosta objava vezanih uz slike te dosta veliki broj podijeljenih poveznica, no vrlo malo video objava.

Facebook se pokazao kao najpopularnija društvena mreža odnosno društveni softver generalno. Koriste ga sve sveučilišne knjižnice u uzorku, izuzev knjižnice Sveučilišta Sjever u Koprivnici i Varaždinu koje pak ne koristi niti jednu društvenu mrežu u svojoj osobi već na svojim stranicama daje poveznice na profile matičnog sveučilišta. Sve navedene knjižnice koriste „Fanpage“ profile (tj. profile namijenjene za pravne osobe i institucije, za razliku od osobnih profila namijenjenih fizičkim osobama). Također valja napomenuti kako sveučilišna knjižnica u Splitu ima premali broj pretplatnika kako bi alat htio izračunati ostale statistike već ih smatra „nebitnima“. Ručnim pregledom je ustanovljeno kako ima specifično 20 objava do datuma računanja. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku ima premali broj objava da bi se mogli prikazati relevantni podaci i rezultati.

3.3. Savjeti i preporuke za objavljivanje sadržaja

Prema Palmeru (2014) društveni softver u knjižnicama bi trebao služiti kao dijeljenje informacija i komunikacija u stvarnom vremenu te mjesto interaktivnih dijaloga i razmjene znanja. Mnogi to smatraju i suvremenim kanalom za uključivanje studenata u učenje o informacijskoj pismenosti. Prema istraživanjima koja su provedena u visokoškolskim knjižnicama u Americi, Palmer (2014) smatra da su Facebook i Twitter optimalni društveni softver za knjižnice zbog svoje dostupnosti i raznolikih funkcija, međusobno se nadopunjuju te Facebook služi prvenstveno za stvaranje i rast zajednice te dijeljenje poveznica knjižničnih izvora, dok se Twitter više koristi za komunikaciju s pojedincima i povremene obavijesti o novim izvorima i aktualnim događajima. Knjižnice su na taj način pronašle vrijednost u strateškom povezivanju korištenja društvenih mreža kako bi se imale bolji doseg za širenje svoje zajednice te pružanja obavijesti putem društvenih medija.

Farkas (2007) kaže da knjižnice uvijek traže način na koji mogu podijeliti informacije i privući nove korisnike te smatra da su društveni softveri idealan način za to. Obzirom da obične mrežne stranice ne omogućuju dinamičnu interakciju sa svojim korisnicima. Kaže da društvene mreže daju ljudsko lice knjižnici. Smatra da nisu izvrsne samo za komunikaciju s korisnicima, već i s drugim knjižničarima i kolegama, za razmjenu informacija i stvaranje zajednice diljem svijeta. Farkas (2007) daje za primjer blog i na koji način se može iskoristiti za pružanje bolje usluge korisnicima ovisno o vrsti knjižnice – primjerice specijalne knjižnice pružaju relevantne vijesti vezane uz određenu temu, visokoškolske knjižnice promoviraju svoju bazu podataka i građu, dok narodne knjižnice stvaraju forume za diskusije o problemima i novostima u zajednici. Smatra da je korist društvenih mreža u knjižnicama jako

velika, a ljepota svega se nalazi u tome što ih je vrlo jednostavno implementirati te njihovo ažuriranje ne iziskuje previše truda

Farkas (2007) smatra da je ažuriranje od velike važnosti, stoga je vrlo bitno da su svi radnici knjižnice upoznati s radom na društvenim softverima koje knjižnica koristi kako rad stranica ne bi patio jer ovisi o samo jednom ili par knjižničara. Vrlo je bitno da se obavijesti objavljuju na vrijeme kako bi korisnici knjižnice mogli pratiti aktualne događaje i vijesti te bilo kakvu vrstu promjene koja je bitna za rad i pružanje usluga knjižnice. Dala je za primjer West Virginia University Library, koja je u 2000. godini imali newsletter koji je izlazio dva do tri puta godišnje te nije mogao pratiti sve aktualnosti jer nije imalo smisla u njega stavljati vijesti ili obavijesti koje su bile važne prije dva mjeseca, ali uz pomoć društvenih mreža može ponuditi sve novosti koje su trenutno relevantne i još uz to odmah dobe povratne informacije i komentare svojih korisnika. Farkas (2007) daje par primjera kvalitetnog korištenja društvenih mreža, a to su pružanje informacija o novim bazama podataka, izložbama, događanjima, promjenama vezanim uz radno vrijeme knjižnice i pružanja knjižničnih usluga. Na taj način omogućuju obostranu komunikaciju između knjižnice i njenih korisnika. Savjetuje da je bitno na društvenim mrežama visokoškolskih knjižnica da se drže određenih tema koje su relevantne za tu akademsku zajednicu, po mogućnosti da se napravi više tematskih blogova koji će uspjeti pokriti sve aktualne teme, naglasiti relevantnu stručnu literaturu i poveznice koje će biti korisne i zanimljive studentima, pozive na sudjelovanje na projektima, istraživanja koja su provedena na tom području te otvoriti mjesto za komentare i diskusiju. Također je vrlo korisno da postoji mjesto na kojem studenti mogu stavljati svoje radove, razmjenjivati savjete, staviti standarde za citiranje literature i slične objave koje su bitne u akademskom životu. Farkas (2007) savjetuje da je unutar akademske zajednice poželjno imati i neku vrstu društvenog softvera koji bi se bavio manje ozbiljnim temama, primjerice Klub ljubitelja knjige, na kojima studenti mogu razmjenjivati dojmove o knjigama, otvoriti diskusiju, dijeliti savjete za dobre knjige i sl.

Također je bitno iskoristiti društveni softver za komunikaciju između knjižničara, da budu upoznati s radom i projektima svojih kolega, upoznavanje knjižničara iz drugih država, uvid u njihov način rada, ostvarivanje suradnje, itd.

Farkas (2007) tvrdi da se implementacija novih tehnologija bazira na dva ključna faktora, a to su udovoljavanje potrebama korisnika i kolega (za što je potreban marketing i učenje kako bi ljudi čuli za inovacije i potom ih znali koristiti) te osoblje knjižnice mora znati koristiti i promovirati inovacije kako bi zainteresirali korisnike za njihovu upotrebu. Za

kvalitetno korištenje društvenih softvera, vrlo je bitno poznavati želje i potrebe svojih korisnika, ovisno o kojoj populaciji ljudi se radi, sadržaj mora biti prilagođen njihovim edukacijskim i informacijskim interesima te nekako pomoću tih sadržaja privući pažnju ljudi koji često koriste knjižnične usluge i pridobiti čak i one koji inače ne posjećuju knjižnicu. U akademskoj zajednici se društveni softver može koristiti i kao alat za učenje na daljinu, objavom video sadržaja, relevantne literature, prezentacija s predavanja i sl. jer je primarna misija visokoškolskih knjižnica da pomažu korisnicima pomoću svojih kolekcija, instrukcija i referenci, što uvelike olakšava i omogućuje bolji i širi pristup svojoj građi i bazama podataka.

Možemo zaključiti kako je vrlo bitno da sve knjižnice, posebice visokoškolske trebaju biti ukorak sa suvremenom tehnologijom jer uvelike olakšava i približava korištenje knjižničnih usluga, privlačenje novih korisnika i stvaranje interaktivne, dinamične zajednice. Važno je da stručno osoblje bude educirano i osposobljeno za pružanje tih usluga, redovito stavljanja novih objava te brzo odgovaranje na upite i komentare svojih korisnika. Ono što se čini idealom u praksi se nije pokazalo istinitim u realnosti hrvatskih visokoškolskih knjižnica koje su bile predmet istraživanja ovog rada jer ostavljaju dojam da dobiti društvenih softvera nisu uspjele u potpunosti (ili uopće) prepoznati i iskoristiti. Na ovaj se način čini da nisu voljne pokazati interes za potrebama svojih korisnika, promoviranjem vlastitih sadržaja i usluga, osim NSK koji funkcionira na nacionalnoj razini. Tome je vjerojatno uzrok manjak stručnog kadra i financijskih sredstava, no to su definitivno područja koje bi trebalo podupirati i promicati kako bi knjižnica mogla pružiti kvalitetnu uslugu, pratiti svjetske knjižnične trendove i maksimalno iskoristiti sve što društveni softver u akademskoj zajednici može ponuditi.

ZAKLJUČAK

Očekivanja da u današnje vrijeme postoji direktna internetska povezanost knjižnica sa korisnicima su se pokazala tipičnim za hrvatsko okruženje. U manjem broju knjižnica postoji ideja kako je ulaganje u društvene mreže vrijedno, većina je po tim metrikama poražavajuća, ali je u svima, čak i u onima koji ulažu u taj kanal, rezultat ispod svjetskog prosjeka ulaganja u društvene mreže. Iako se naravno komunikacija ne ostvaruje isključivo preko društvenih mreža, prema naputcima stručnjaka društvene mreže su vrijedan alat za kreiranje i implementaciju strategija komunikacije i interakcije s publikom, stoga ih treba koristiti i djelovati putem tog kanala.

Većina visokoškolskih knjižnica iz uzorka nemaju razvijenu ili uspješnu marketinšku strategiju na društvenim mrežama niti ne koriste društvene mreže za komunikaciju s korisnicima o predmetu knjižničnog poslovanja. Jako velik broj njih ne koristi drugi softver osim najpopularnijeg u Hrvatskoj (Facebook), a oni koji koriste drugi softver nisu ga strateški uklopili. Najlošiji na sveučilišnoj razini knjižnice je Split sa samo 74 pretplatnika.

Relativni uspjeh pronalaze Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu i Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Unatoč hijerarhijskoj nadređenosti, knjižnica u Osijeku uspijeva gotovo duplo od sljedeće rangirane NSK sa komentara po objavi / sviđanja po objavi / dijeljenja po objavi: 4,3 / 35,0 / 4,1 naspram 0,2 / 19,0 / 3,2. To vjerojatno možemo pripisati i djelomično tome što je knjižnica u Osijeku ima dvojnu funkciju: dijelom svog rada je i gradska knjižnica, odnosno bliža tipičnom građaninu nego akademskom korisniku. S obzirom da fakultetske knjižnice imaju po ovim metrikama poražavajuće rezultate (Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu jedina ustvari ima objava), ostajemo pri zaključku kako visokoškolske knjižnice u Hrvatskoj ne koriste društvene mreže, nego u najmanju ruku prepuštaju svoju sliku sveučilištima. Trebalo bi poraditi na što boljoj i što većoj implementaciji društvenih softvera u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama kako bi mogle svoje sadržaje iznositi i približiti ciljanoj publici te stvoriti vlastitu zajednicu u kojoj će sudionicima biti omogućena interakcija, dijeljenje ideja i iskustava te poneki šaljivi sadržaj u kojem će knjižnice pokazati svoju stranu ljudskosti i time se približiti svojim postojećim i budućim korisnicima.

Popis literature

Allen, C., 2004. *Tracing the Evolution of Social Software*. [internet] Dostupno na: <http://www.lifewithalacrity.com/2004/10/tracing_the_evo.html> [Pristupljeno: 13. prosinac 2018].

Boyd, D. M., N. B. Ellison. 2007. Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*. October 2007, Vol. 13, 210-230.

Chen, J., 2018. *10 Textbook Strategies for Social Media in Higher Education*. [internet] Dostupno na: <<https://sproutsocial.com/insights/social-media-in-higher-education/>> [Pristupljeno 09. rujan 2018].

Farkas, M. G., 2007. *Social Software in Libraries : Building Collaboration, Communication, and Community Online*. New Jersey : Information Today, Inc.

Fuller, A., 2016. *Where Higher Education Fails At Social Media*. [internet] Dostupno na: <<http://sheersocial.com/where-higher-education-fails-at-social-media/>> [Pristupljeno: 09. rujan 2018].

Golubić, K., 2017. *Uloga društvenih mreža u predstavljanju hrvatskih visokoškolskih institucija*. Doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet.

Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku, 2018. *Povijest*. [internet] Dostupno na: <<https://www.gskos.unios.hr/index.php/povijest-knjiznice-2/>> [Pristupljeno 20. listopad 2018].

Kaplan, A. M, Haenlein, M., 2010. Users of the world, unite! : The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, Vol. 53, 59-68.

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku, 2018. *O knjižnici*. [internet] Dostupno na: <<http://www.ffos.unios.hr/knjiznica/o-knjiznici>> [Pristupljeno 30. studeni 2018].

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci, 2014. *O knjižnici*. [internet] Dostupno na: <<https://www.ffri.uniri.hr/hr/knjiznica.html>> [Pristupljeno: 30. studeni 2018].

Filozofski fakultet u Splitu, 2018. *Knjižnica*. [internet] Dostupno na: <<http://www.ffst.unist.hr/knjiznica/>> [Pristupljeno: 30. studeni 2018].

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu, 2018. *Povijest knjižnice*. [internet] Dostupno na: <<http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/arh-povijest>> [Pristupljeno: 30. studeni 2018].

Machala, L i Zauder, K., 2009. Catalogue 2.0 and Bibliography 2.0: Collaboratively Created Structured Resource Lists and their Aggregation. *INFuture2009: digital resources and knowledge sharing*. Zagreb : Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb. 489-498.

Matešić, M., Vučković, K. i Dovedan, Z., 2009. Social Software: Teaching Tool or Not? *INFuture2009: digital resources and knowledge sharing*. Zagreb : Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb. 443-442.

Ministarstvo kulture, 2008. *Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj*. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473> [Pristupljeno 09. rujan 2018].

Ministarstvo kulture, 2016. *Upisnik knjižnica u RH*. [internet] Dostupno na: <https://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> [Pristupljeno 09. rujan 2018].

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2011. *Povijesni pregled*. [internet] Dostupno na: <http://www.nsk.hr/> [Pristupljeno 21. listopad 2018].

Majstorović, Z., 2013. *Analiza stanja Knjižničkog sustava Sveučilišta u Zagrebu*. [internet] Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza-stanja-SKS-u-ZG.pdf> [Pristupljeno 13. prosinac 2018.]

Majstorović, Z., 2013a. *Analiza stanja nacionalnog sveučilišnog knjižničkog sustava*. [internet]. Dostupno na: http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza-stanja_SKS_RH.pdf [Pristupljeno 13. prosinac 2018]

Palmer, S. (2014). Characterizing university library use of social media : a case study of twitter and facebook from Australia. *Journal of academic librarianship*. Vol. 40, 611-619.

Standardi za visokoškolske knjižnice, 1990. [internet] Dostupno na: https://www.gksb.hr/images/dokumenti/Standardi_za_visokokolske_knjiznice.pdf [Pristupljeno 13. prosinac 2018].

Sveučilište Sjever, 2015. *O knjižnici*. [internet] Dostupno na: <https://www.unin.hr/sveucilisna-knjiznica/o-knjiznici/> [Pristupljeno 30. studeni 2018].

Sveučilišna knjižnica u Puli, 2017. *O nama*. [internet] Dostupno na: http://skpu.unipu.hr/o_nama/sveucilisna-knjiznica > [Pristupljeno 30. studeni 2018].

Sveučilišna knjižnica u Rijeci, 2018. *O nama : Povijest*. [internet] Dostupno na: <https://www.svkri.uniri.hr/index.php/o-nama/povijest> > [Pristupljeno 30. studeni 2018.]

Sveučilišna knjižnica u Splitu, 2018. *Povijest knjižnice*. [internet] Dostupno na: <http://www.svkst.unist.hr/index.php/o-knjiznici/povijest-knjiznice/> [Pristupljeno 30. studeni 2018].

Sveučilišna knjižnica u Zadru, 2018. *Povijest*. [internet] Dostupno na: <http://www.unizd.hr/sveucilisknjiznica/o-knjiznici-kontakt/povijest-i-knjiznicni-fond> [Pristupljeno 30. studeni 2018].

Zakon o knjižnicama (Narodne novine, br. 105/97, 5/98, 104/00, 87/08 i 69/09).

Popis priloga

Jedinice analize

Blog Filozofskog fakulteta u Zagrebu <https://kblog.ffzg.unizg.hr> (20. 10. 2018.)

Blog Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu <http://nsk.hr/blog/> (21. 10. 2018.)

10. 2018.)

Facebook Filozofskog fakulteta u Zagrebu <https://www.facebook.com/KnjiznicaFFZG> (20. 10. 2018.)

Facebook Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku <https://www.facebook.com/GiskoKnjiznic/> (21. 10. 2018.)

Facebook Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu <https://www.facebook.com/nskzgz/> (21. 10. 2018.)

Facebook Sveučilišne knjižnice u Puli <https://www.facebook.com/SveucilisnaknjiznicauPuli> (21. 10. 2018.)

Facebook Sveučilišne knjižnice u Rijeci <https://www.facebook.com/SveuC4%8Dili%C5%A1na-knji%C5%BEnica-Rijeka-154625551239987/> (21. 10. 2018.)

Facebook Sveučilišne knjižnice u Splitu <https://www.facebook.com/svkst.unist.hr/> (21. 10. 2018.)

Facebook Sveučilišne knjižnice u Zadru <https://hr.facebook.com/SveuC4%8Dili%C5%A1na-knji%C5%BEnica-Zadar-310955899833/> (21. 10. 2018.)

Fanpage Karma <https://www.fanpagekarma.com/> (28. 08. 2018.)

Goodreads Sveučilišne knjižnice u Rijeci <https://www.goodreads.com/user/show/8058532-sveu-ili-na-knji-nica-rijeka>

Instagram Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku <https://www.instagram.com/explore/tags/gisko/> (21. 10. 2018.)

Instagram Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu

https://www.instagram.com/nsk_zagreb/ (20. 10. 2018.)

Instagram Sveučilišne knjižnice u Rijeci <https://www.instagram.com/explore/locations/35049750/sveucilisna-knjiznica-rijeka/?hl=en> (21. 10. 2018.)

Instagram Sveučilišne knjižnice u Splitu <https://www.instagram.com/explore/locations/14218297/sveucilisna-knjiznica-u-splitu?hl=en>

LinkedIn Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
<https://www.linkedin.com/company/nacionalna-i-sveu-ili-na-knji-nica-u-zagrebu?trk=tyah#!>
(20. 10. 2018.)

Pinterest Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
<https://www.pinterest.com/nskzagreb/?autologin=true> (21. 10. 2018.)

Twitter Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu https://twitter.com/NSK_Zagreb (21. 10. 2018.)

Twitter Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku <https://twitter.com/giskoknjiznica> (21. 10. 2018.)

Twitter Sveučilišne knjižnice u Rijeci <https://twitter.com/1SVKRI> (21. 10. 2018.)

YouTube Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
<https://www.youtube.com/user/nskzagreb> (21. 10. 2018.)

YouTube Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku
<https://www.youtube.com/channel/UCAePT8y3y4ORSGSLb9GZjUA> (21. 10. 2018.)

Slike

1. Lenta vremena: nastanak društvenih mreža. Boyd, Ellison, 2007.
2. Uporaba društvenih internetskih medija u poduzećima u 2015. Državni zavod za statistiku, 2015.
3. Sučelje web baziranog alata Fanpage karma. Fanpage karma, 2018.
4. Broj i tip objava na servisu Facebook: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Fanpage karma, 2018.
5. Broj i tip objava na servisu Facebook: Sveučilišna knjižnica Rijeka. Fanpage karma, 2018.
6. Broj i tip objava na servisu Facebook: Sveučilišna knjižnica sveučilišta Juraj Dobrila u Puli. Fanpage karma, 2018.
7. Broj i tip objava na servisu Facebook: Sveučilišna knjižnica u Zadru. Fanpage karma, 2018.
8. Broj i tip objava na servisu Facebook: Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Fanpage karma, 2018.
9. Broj i tip objava na servisu Facebook: Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Fanpage karma, 2018.

Tablice

1. Korištenje društvenih softvera od strane fakultetskih knjižnica
2. Korištenje društvenih softvera od strane sveučilišnih knjižnica
3. Metrike visokoškolskih knjižnica na servisu Facebook