

FILOZOFSKI FAKULTET SVEUČILIŠTA U ZAGREBU
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
KATEDRA ZA BIBLIOTEKARSTVO

MREŽNE USLUGE SVEUČILIŠNIH KNJIŽNICA

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr. sc. Daniela Živković

Studentica: Tajana Živković

Zagreb, 2016.

Sadržaj

Uvod	2
1. Djelovanje i ciljevi sveučilišnih knjižnica unutar javne i akademske zajednice.....	4
1.1. Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj.....	5
1.2. Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama	7
1.3. Analiza i usporedba sadržaja navedenih dokumenata	11
2. Istraživanje i usporedba mrežnih usluga sveučilišnih knjižnica	12
2.1. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu – NSK	15
2.2. Sveučilišna knjižnica u Splitu.....	20
2.3. Sveučilišna knjižnica Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli	23
2.4. Yale University Library – Sjedinjene Američke Države.....	26
2.5. The Library of Trinity College Dublin – Irska	30
2.6. Warsaw University Library – Poljska	33
2.7. Rasprava	36
Zaključak.....	38
Literatura	40

Uvod

Napretkom tehnologije svakodnevno se pomiču granice koje omogućavaju povećavanje stanja informiranosti, a u tom procesu ključnu ulogu imaju sveučilišne knjižnice kao mjesta koja kombinacijom svojih tradicionalnih i modernih usluga približavaju korisnike i informacije. Radi se o velikim i revolucionarnim promjenama na području informacijskih i komunikacijskih tehnologija koje direktno utječu na sve slojeve društva i dovode u pitanje tradicionalnu funkciju knjižnica.¹ Postavlja se pitanje hoće li i knjižnice kao ustanove s obzirom na sve veću digitalizaciju podataka biti zamijenjene kao što se dogodilo u mnogo slučajeva gdje su novija i aktualnija otkrića uzela prednost nad svojim zastarjelim tehnološkim precima. Postoje mogućnosti izumiranja određenih djelatnosti unutar knjižnice što bi potencijalno negativno moglo utjecati na pojam radne okoline. Autor Peter Brophy navodi nekoliko glavnih problema: elektronski papir, novi modeli izdavanja, online knjižare, elektronska trgovina, digitalna televizija, integrirano okruženje za učenje, elektronska sveučilišta, mobilne komunikacije, tiskanje na zahtjev, itd.²

Posljednja dva desetljeća su obilježena raznim tehnološkim dostignućima koja nisu zaobišla digitaliziranje knjižnica i tako omogućile približavanje svih vrsta izvora elektroničkim putem svojim korisnicima. Na području Republike Hrvatske većina gradova koja ima na svom prostoru fakultetske ustanove i sveučilišta imaju i sveučilišne knjižnice koje predstavljaju ključan dodatak cjelokupnoj akademskoj zajednici. Sličan trend prisutan je i u svijetu, odnosno sveučilištima i fakultetima u drugim državama, te u konačnici i na drugim kontinentima. Pojavljuje se sličan uzorak po pitanju organiziranja knjižničarskih usluga putem interneta u raznim zemljama.

U radu se analiziraju mrežne usluge odabranih sveučilišnih knjižnica na prostoru Republike Hrvatske, te odabranih sveučilišnih knjižnica s područja stranih zemalja kao što su Sjedinjene Američke Države, Poljska i Irska. Cilj i svrha rada je usporedba zastupljenosti i stupnja korištenja mrežnih usluga na međunarodnoj razini. Analizom dotičnih primjera će se usporediti usluge hrvatskih i stranih sveučilišnih knjižnica, a dobiveni rezultati pridonijet će stvaranju slike o korištenju mrežnih usluga u globalnom smislu. Usporedba navedenih primjera sveučilišnih knjižnica pokazat će sličnosti i razlike u načinu funkcioniranja svojih

¹ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd : Clio, 2005. Str. 9 i 13.

² Ibid.

mrežnih usluga, te prikazati koliko pojedina knjižnica radi na približavanju tradicionalnih usluga u smjeru prenošenja jednakih mogućnosti na digitalne usluge svojih web stranica. Rad će prikazati razlike u djelovanju međunarodne knjižničarske zajednice na području ciljeva i usluga knjižnica te pokušati stvoriti dojam o tome kako pojedine sveučilišne knjižnice djeluju u okvirima svojih mogućnosti.

U konačnim rezultatima će se moći vidjeti u kojoj mjeri zaposlenici sveučilišnih knjižnica, te sveučilišne knjižnice kao središnje lokacije znanja i informacija rade u pogledu najvećih vrijednosti knjižničarske struke. Prikazivanje sveučilišnih knjižnica kroz više razina će u suštini pokazati odnos ustanova prema njihovoj osnovnoj zadaći koja se odnosi na stvaranje i održavanje knjižnica kao mjesta slobodnog pristupa informacijama. U tome pogledu će biti prikazan i odnos prema korisnicima kao glavnom subjektu prema kojem se stvara potreba u smjeru približavanja prema izvorima informacija. Istraživanje dotične teme preispitati će ulogu knjižnice kao središnjeg mjesta skladištenja informacija, te njene pozicije u javnom i akademskom društvu. Na internacionalnom i međukulturalnom području će se prikazati pozicija sveučilišnih knjižnica kroz prizmu korisnika, vlastitih djelatnika, te knjižničarske struke.

1. Djelovanje i ciljevi sveučilišnih knjižnica unutar javne i akademske zajednice

Posljednjih desetljeća sveučilišni knjižničari su se bavili promjenama u načinu skupljanja informacija, distribucije i pristupa koje su nastupile zbog ulaska u svijet elektroničkih izvora informacija.³ Zbog takvih promjena pojavili su se novi izazovi koji su popratili digitalizaciju usluge, te se sve veća pozornost počela posvećivati pristupu informacijama. Dvije ključne stvari su utjecale na posebno usmjeravanje prioriteta sveučilišne knjižnice. Pojavilo se pitanje isplativosti objavljivanja i skupoće publikacija zbog javljanja znanstvenih informacija u raznim formatima i medijima, te promjene demografske prirode obrazaca studenata i profesora.⁴ Informacije su u današnje vrijeme dostupne u raznim oblicima i konstatno dolazi do javljanja novih znanstvenih disciplina koje uzrokuju nastanak interdisciplinarnih studija i istraživanja, te koje produbljuju potrebe i zahtjeve korisnika za literaturom i informacijama. S druge strane događa se promjena zanimanja klasičnih studenata i profesora i stavlja se naglasak na učenje na daljinu pri čemu se postavljaju novi zahtjevi sveučilišnim knjižnicama. Odgovoriti ovakvim zahtjevima u cilju stvaranja što bolje usluge od strane sveučilišnih knjižnica i knjižničara se može detaljnim planiranjem i određivanjem dometa djelovanja i funkcioniranja sveučilišnih knjižnica.

Sveučilišne knjižnice imaju određenu funkciju koja je prikazana u posebnim dokumentima, te su objašnjene u pogledu djelovanja i zadaće koju ispunjavaju. Godine 1990. je donesen *Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj* koji predstavlja najvažniji dokument za sveučilišne knjižnice jer određuje njihovu svrhu unutar društva i zajednice. Objavljen je u Vjesniku bibliotekara Hrvatske 33, nakon što je usvojen na sjednici Savjeta za biblioteke Hrvatske 21.11.1990. godine. Također uz ovaj dokument treba napomenuti i prijedlog nacrtu dokumenta izrađenog 2008. godine pod nazivom *Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj*.⁵

³ Hrvatsko knjižničarsko društvo. Korisnici u 21. stoljeću - izazov za knjižničarsku struku : radni materijali / 31. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, međunarodni skup, Zadar, 7. - 10. listopada 1998.. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 1998. Str. 4.

⁴ Ibid.

⁵ Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama. Dostupno na : https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2-1.pdf (1.3.2016).

1.1. Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj

Kako bi detaljnije bila opisana funkcija sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj, ukratko će biti opisana dva ranije spomenuta Standarda. Kratkim interpretacijom pojedinih poglavlja Standarda će biti opisana svrha koju bi sveučilišne knjižnice trebale ispunjavati. Sami standardi su samo teorijske smjernice koju bi knjižnice trebale slijediti, no u praksi to često drugačije funkcionira. U ovom poglavlju će biti opisan Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj,⁶ odnosno njegova pojedina poglavlja će biti sumirana u svrhu pojašnjenja teorijske funkcije knjižnica u zajednici u kojoj djeluju.

Svrha standarda je utvrđivanje kriterija i mjerila kako bi se dosegla razina kvalitete knjižničnih službi i usluga. Visokoškolske i sveučilišne knjižnice su prostori namijenjeni korištenju u prvom redu pripadnicima akademske zajednice. Podizanjem kvalitete rada i uslužnosti nadalje bi se stvorio temelj za uspješno obavljanje znanstvene i nastavne djelatnosti na području Republike Hrvatske.

- I. poglavlje: Definicija i organizacija

Visokoškolske knjižnice su definirane kao mjesta obrade, pohrane i korištenja podataka koji su po svojem sastavu kulturnog, znanstvenog, obrazovnog i općeg karaktera. Visokoškolske knjižnice su prostori gdje su smještene razne vrste publikacija koje su nastale znanstvenom djelatnošću, te pažljivom obradom vlastitih fondova i radom na znanstvenim informacijama. Visokoškolske knjižnice mogu biti unutar sveučilišta ili kao posebna ustanova unutar fakulteta ovisno o statusu i na koji način je zakonski uređen. Sadržaj vlastitih fondova i organizacija informacijske djelatnosti utječe na tip visokoškolske knjižnice koja prema navedenim karakteristikama može biti općeg ili specijalnog tipa.

- II. poglavlje: Službe i usluga

Visokoškolske knjižnice u svrhu obavljanja raznih zadataka organiziraju razne usluge. Odgovaranje na zahtjeve korisnika i poticanje svojih korisnika na korištenje knjižnica organiziraju se razne izložbe i predavanja. Prema tipu službe i usluga razlikujemo fakultetske

⁶ Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. Dostupno na: https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf (1.3.2016).

i sveučilišne knjižnice. Fakultetska knjižnica može biti ustrojena kroz odjelne knjižnice ili kroz središnju knjižničnu službu. Sveučilišna knjižnica predstavlja napredniju verziju fakultetske knjižnice, gdje još obavlja i dodatne aktivnosti.

- III. poglavlje: Knjižnični fondovi

Fondovi knjižnice predstavljaju materijalno blago navedene institucije koje bi po sadržaju, karakteru i obujmu trebalo biti prilagođeno odgojnim, obrazovnim, znanstvenim i istraživačkim potrebama sveučilišta. Fakultetska knjižnica djeluje u smjeru nabave literature koja će biti namijenjena u svrhu znanstveno-nastavnih tema koje se obrađuju na dotičnom fakultetu. Sveučilišna knjižnica nabavlja literaturu sa svih područja znanosti, te građu koja je interdisciplinarne tematike. Ona mora ispuniti određen broj fondova koji je naveden kao početni iznos.

- IV. poglavlje: Informativni izvori

U pogledu informiranja svojih korisnika visokoškolske knjižnice pomoću raznih kataloga pružaju uslugu koju mogu koristiti korisnici s obzirom na vlastite potrebe. Razlikuju se javni i interni katalog. Na fakultetima uz fakultetsku knjižnicu djeluju i odjelne knjižnice, a sveučilišne knjižnice imaju i centralne kataloge stručne i znanstvene literature. Podaci fondova moraju biti potpuni i u skladu s pravilima za bibliografsko-kataložnu obradu, te načelima i pravilima klasificiranja

- V. poglavlje: Knjižnično osoblje

Osiguravanjem određenog broja i kvalitete radnika se utječe na funkciju djelovanja visokoškolske knjižnice. Na broj zaposlenika utječu razni čimbenici kao što su veličina knjižničnih fondova, broj odjela i zbirki, broj korisnika i mjesta za opsluživanje korisnika, te mnogi drugi faktori. Knjižničari i svi ostali djelatnici visokoškolskih knjižnica moraju zadovoljavati određen stupanj obrazovanja kako bi mogli kvalitetno obavljati poslove u pogledu adekvatnog funkcioniranja ustanove visokoškolske knjižnice.

- VI. poglavlje: Prostor i oprema

Kako bi se kvalitetno obavljali poslovi i zadaci unutar visokoškolske knjižnice, te zbrinjavanje fondova, građe, osoblja i djelatnika, nužno je imati adekvatan prostor i

funkcionalnu opremu. Pri izgradnji knjižnice sudjeluju knjižničari i arhitekti, te ostali stručnjaci koji pridonose u razvoju i opremanju prostorija buduće knjižnice. Često se koristi modularni sistem gradnje koji osigurava funkcionalnost, udobnost, sigurnost i sve ostale komponente važne pri izgradnji ovakve vrste javnog objekta. Uz knjižnicu bi se posebna pozornost trebala posvetiti i prostoru za parkiranje i stvaranju zelenih površina. Cijeli projekt izgradnje knjižničkog kompleksa se prema već ustanovljenoj praksi planira da odgovara knjižničnim potrebama sljedećih 50 godina. Što se tiče opreme u knjižnicama nužno je imati inventar koji će omogućiti i djelatnicima i korisnicima olakšano korištenje, trajnost i udobnost.

- VII. poglavlje: Financiranje

Financijska sredstva visokoškolskih knjižnica određuju visokoškolske ustanove i institucije kroz svoje razvojne planove i programe. Dio materijalnih sredstava se odvaja za nabavu i uvez fondova knjižnice, te postoje specifična mjerila kako bi se odredio broj stručnih radnika potrebnih za funkcioniranje knjižnice.

1.2. Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama

U ovom poglavlju će biti opisan Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.⁷ Radi se o prijedlogu nacрта Standarda i smjernica objavljenom 2008. godine, a biti će opisan radi usporedbe sa Standardom za visokoškolske knjižnice jer se radi o gotovo 20 godina tijekom kojih su knjižnice napredovale te je moguće uvidjeti na koji način se to odrazilo u Standardu. I kod ovog Standarda će ukratko biti opisana pojedina poglavlja.

- Uvodne odredbe

Prvi članak Uvodnih odredbi govori kako se ovim Standardom i smjernicama razvoja utvrđuju ciljevi, zadaci i način samostalnog i međusobnog djelovanja knjižnica, te stvaranja jednog informacijskog sustava. Standard je vrsta dokumenta koji daje uvid na cjelokupno

⁷ Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama. Dostupno na : https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2-1.pdf (1.3.2016).

djelovanje knjižnice kao što je izbor djelatnika, razvoj knjižničarskih usluga, stvaranje prostora adekvatnog za rad korisnika, te upravljanje sredstvima knjižnice. Drugi članak je važan jer pokazuje popis izvora koji su temelj stvaranja standarda i smjernica razvoja, te je vidljiva lista raznih zakona, kriterija, međunarodnih normi i dokumenata. U oblikovanju navedenog standarda su također korištena i međunarodna iskustva gdje se pojavljuje utjecaj Međunarodnog saveza knjižničarskih društava i ustanova (IFLA).

- Svrha i načela Standarda i smjernica

Treći članak navodi kako je svrha donošenja standarda utvrđivanje temeljnih kriterija za osnivanje visokoškolskih knjižnica, osnovnih načela i načina rada u sklopu visokih učilišta na nacionalnoj razini, te potencijala za dodatni napredak kroz međusobno uspoređivanje i vrednovanje s drugim državnim i svjetskim visokoškolskim knjižnicama. Središnja uloga visokoškolske knjižnice je nabava, obrada i korištenje knjižnične građe na prostorijama svoje matične knjižnice ili putem svojih mrežnih usluga prvenstveno nastavnicima, znanstvenicima i studentima, te svim ostalim zainteresiranim građanima. Kako bi visokoškolska knjižnica pravilno funkcionirala nužno je konstantno usklađivanje s ciljevima visokoškolskih ustanova, zakonima, propisima, te standardima. U četvrtom članku standardi su navedeni kao pokazatelj minimalnog sadržaja i opsega knjižničnih izvora i usluga, financijskih sredstava i kvantitativnih pokazatelja za mjerenje temeljnih preduvjeta djelovanja.

- Osnutak, vrste i ustroj visokoškolskih knjižnica

Osnivanje visokoškolskih knjižnica je opisano u petom članku gdje je navedna svrha nastanka knjižnice. Visokoškolske knjižnice se osnivaju radi prikupljanja, obrade, arhiviranja, te osiguravanja pristupa fondovima knjižnice. Knjižnica matičnoj ustanovi predstavlja podršku u znanstvenom, obrazovnom i javnom djelovanju. Javne i privatne visokoškolske ustanove i učilišta osnivaju knjižnice koje mogu po svom ustroju biti sveučilišne, veleučilišne, te fakultetske. U sedmom članku su objašnjene vrste knjižnica visokih sveučilišta koje prema sadržaju svojih zbirki mogu biti općeznanstvenog tipa kao što su veleučilišna i sveučilišna knjižnica. Osim općeznanstvenog tipa knjižnica visokih sveučilišta može biti i specijalnog tipa kao što je primjer fakultetske knjižnice. Osmi članak opisuje ustroj visokoškolskih knjižnica gdje se u slučaju samostalne knjižnice nalazi na čelu ravnatelj knjižnice, a u slučaju gdje je u sklopu fakulteta ili neke druge ustanove sličnog karaktera na čelu je voditelj knjižnice. U oba slučaja kandidati za ravnatelja, odnosno upravitelja, prema zakonu moraju

ispunjavati uvjete za obavljanje poslova unutar knjižničarske struke i imati titulu magistra knjižničarske struke. Upravljanje i ustrojstvo visokoškolskih knjižnica uređuje se statutom i općim aktima visokog učilišta. Deveti članak nešto više govori o mogućnosti suradnje visokoškolskih knjižnica unutar međuknjižničnog sustava kako bi se ostvarila bolja zajednička kataložna obrada, korištenje prostora i informacijskih usluga. Postoji i mogućnost surađivanja ili udruživanja s knjižnicama srodnih ili istih znanstvenih disciplina izvan Republike Hrvatske u svrhu pružanja djelotvornih usluga.

- Zadaće, djelatnost i sredstva za rad visokoškolskih knjižnica

Deseti članak govori o potrebi usklađenosti između rada visokoškolske knjižnice i matične ustanove, pri čemu je glavna zadaća knjižnice unaprjeđivanje usluga prema potrebama svojih korisnika bez obzira na rasnu, nacionalnu, vjersku i kulturnu pripadnost. U jedanaestom članku su navedene osnovne zadaće knjižnice u koje spadaju izgradnja knjižnične zbirke, formalna i sadržajna obrada, informacijske usluge, održavanje mrežnih stranica te mnoge druge. Kod visokoškolskih knjižnica postoji mogućnost obavljanja i posebnih zadaća kao što je izrada skupnih kataloga i baza podataka, pohrana diplomskih, magistarskih, te doktorskih radova, suradnja s knjižnicama izvan Republike Hrvatske i na samom kraju poticanje sveukupne kulturne djelatnosti u redovima svojih korisnika. Uz navedene zadaće visokoškolskih knjižnica u slučaju sveučilišne knjižnice postoje još neki od poslova koji su specifični za ovu vrstu knjižnice kao što je izgradnja fondova na razini sveučilišta, odabir elektroničkih izvora, stručna obrada građe, te mnoge druge. Veleučilišne knjižnice djeluju na razini veleučilišta, dok fakultetske knjižnice su usmjerene na djelovanje vlastitog fakulteta, potrebe vlastitih studenata, te istraživanje znanstvenih tema matičnog fakulteta. Članak dvanaest i trinaest se odnose na primjenjivanje tehničkih standarada i osiguravanje sredstava za rad visokoškolskih knjižnica.

- Knjižnični fond (zbirke i elektronički izvori)

Članak četrnaest u ovom poglavlju ističe kako je nužno da zbirke visokoškolskih knjižnica budu u skladu s programima visokih učilišta, a već sljedeći članak govori o tri stupnja koji su ključni pri nastanku knjižničkog fonda koje čine razne zbirke i elektronički izvori. U petanestom članku je opisana početna faza nabave knjižnične građe kao uvod u stvaranje knjižničnog fonda, što se postiže definiranjem načela izgradnje i razvoja fonda, usklađivanjem s programima matične ustanove, te koordiniranje nabavne politike građe.

Sljedeći korak u stvaranju fonda se nalazi u šesnaestom članku gdje je nužno stvaranje dostatnog broja propisanih i preporučenih udžbenika, odnosno preporučene literature koja treba biti u skladu s brojem studenata. U stvaranju građe visokoškolske knjižnice objedinjuju disertacije, magistarske radove, završne i diplomske radove, te stvaraju svoju referentnu zbirku koja se sastoji od raznih enciklopedija, rječnika, priručnika i leksikona. Članak sedamnaest se odnosi na zadnju fazu nastanka knjižničnog fonda visokoškolskih knjižnica, odnosno obradu knjižnične građe, kao završnu etapu prije omogućavanja slobodnog korištenja korisnicima.

- Službe i usluge

Tekst članka osamnaest govori kako knjižnice visokih sveučilišta organiziraju službe i usluge prema dosadašnjoj uspješnoj praksi, potrebama svojih korisnika, te koliko je nužno procjenjivati potrebe visokog učilišta. Devetnaesti članak navodi listu raznih knjižničnih usluga pri čemu se može istaknuti javno korištenje knjižničnih kataloga, pristup i informacije o građi, posudba građe, poduka korisnika, reprografske usluge, korištenje interneta i informatičke oprema i mnoge druge. Dvadeseti članak predstavlja detaljniji uvid u pojedine usluge visokoškolskih knjižnica, te sadrži detaljnije informacije o mogućnostima koje imaju korisnici, a dvadeset i prvi članak govori o tjednoj otvorenosti svih tipova visokoškolskih knjižnica i njihovom pravilniku rada.

- Stručno knjižničarsko osoblje

U dvadeset i drugom članku navodi se nužan broj stručnog knjižničnog osoblja kao preduvjet za kvalitetno obavljanje poslova visokoškolskih knjižnica, opisi pojedinačnih zanimanja koja su specifična za prostore knjižnica, te broj radnika koji ovisi o veličini i namjeni knjižnične građe. Nadalje se navodi kako je nužno da se stručno osoblje visokoškolskih knjižnica stalno unapređuje i usavršava na raznim radionicama i tečajevima.

- Prostor i oprema

Članak dvadeset i četiri zahtjeva da visokoškolske knjižnice u obavljanju vlastite djelatnosti trebaju imati odgovarajući prostor i inventar, te kako cjelokupna organizacija interijera i eksterijera treba biti funkcionalna, a u pripremi prostora trebaju sudjelovati razni stručnjaci kao što su arhitekti, te knjižničarsko osoblje.

1.3. Analiza i usporedba sadržaja navedenih dokumenata

Temeljni dokumenti za proučavanje teme rada su *Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatske* (dalje: Standardi), te *Standardi i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj* (dalje: Standardi i smjernice). Dva dokumenta prikazuju vremenski odmak, te koje promjene su nastupile postupnim radom raznih skupina osoba koje su stručne na tom području. Standardi su napravljeni 1990. godine, dok su Standardi i smjernice završeni 2008. godine.

Formalnom i sadržajnom usporedbom dokumenata vide se znatne razlike i način na koji su bili izrađivani. Standardi izgledaju dosta formalno i sadržajno su kraći od Standarda i smjernica što može govoriti o rezultatu kontinuiranog rada i unapređivanja ovakve vrste dokumenta. Standardi sadržavaju sedam poglavlja sa svrhom standarda na početku i dodatkom na kraju, odnosno ukupno devet poglavlja, dok je u Standardima i smjericama devet poglavlja s uvodnom napomenom na početku i dodatkom na kraju, tj. jedanest poglavlja.

Po pitanju sadržaja teksta u oba dokumenta se vidi mala razlika po broju poglavlja, te u nazivima. Standardi i smjernice imaju Uvodne napomene koje govore o vremenskom kontinuitetu izrade nacrtu i stručnom kadru koji je sudjelovao na izradi istoga nacrtu. U Uvodnim odredbama su utvrđeni ciljevi, zadaće, način djelovanja knjižnica i popis izvora na koje se djelovanje knjižnica zakonski oslanja kao što je *Zakon o knjižnicama (NN 105/97, kao i odredbama Ispravke Zakona o knjižnicama (NN 5/98) i Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/2003)*. Standardi nemaju ova dva poglavlja, te kreću odmah od Svrhe standarda dok je treće poglavlje u Standardima i smjericama Svrhe i načela. Oba poglavlja daju opis razloga zbog kojih dolazi do potrebe za stvaranjem nacrtu. Nadalje Standardi i smjernice imaju poglavlje Osnutak, vrste i ustroj visokoškolskih knjižnica, te Zadaće, djelatnost i sredstva za rad visokoškolskih knjižnica, što je analogno poglavlju Definicije i organizacija. U Standardima i smjericama su napravljena dva poglavlja za isto poglavlje u Standardima, pri čemu je više pozornosti posvećeno definicijama i organizaciji visokoškolskih knjižnica. Oba dokumenta imaju poglavlje Knjižnični fondovi, te Službe i usluge samo u drugačijem poretku. Isto je i s Knjižničnim osobljem, no Standardi imaju poglavlje Informativni izvori koje nije prisutno u Standardima i smjericama. Oba nacrtu

sadržavaju poglavlje Prostor i oprema. U Standardima je zadnje poglavlje pod nazivom Financiranje, dok je su Standardima i smjericama Završne odredbe.

Vidljiva razlika između oba nacrti je opširniji i detaljniji tekst koji je prisutan u Standardima i smjericama. Razna područja djelatnosti visokoškolskih knjižnica su detaljnije definirana. Djelovanje stručnog povjerenstva za izradu nacrti je kroz vrijeme i rad napravilo iscrpniju i definiraniju verziju standarda koja još jasnije definira područja djelatnosti visokoškolskih knjižnica.

Kako bi visokoškolske knjižnice i dalje ispunjavale ulogu u procesu učenja i podučavanja nužno je da navedeni standardi visokoškolskih knjižnica prate određene modernizacijske tokove 21. stoljeća, pri čemu se mogu izdvojiti pothvati kao što su⁸:

- nove publikacije i načini komunikacije unutar akademske zajednice, kao što su elektronski arhivi prepublikacija
- veća upotreba digitalnih izvora
- odgovaranje sve raznovrsnoj i zahtjevnijoj studentskoj populaciji
- neprestana velika traženja klasičnih izvora informacija, odnosno knjiga
- susretanje s novim modelima studiranja
- učenje na daljinu
- smanjivanje financijskih sredstava.

2. Istraživanje i usporedba mrežnih usluga sveučilišnih knjižnica

Cilj istraživanja je utvrđivanje sličnosti i razlika između sveučilišnih knjižnica Hrvatske, te Sjedinjenih Američkih Država, Poljske i Irske. Istraživanje će pokazati u kojem omjeru postoje sličnosti, odnosno razlike između mrežnih usluga navedenih sveučilišnih knjižnica. Pojedini primjeri će pokazati koliko pozornosti pojedine knjižnice posvećuju kad se radi o širokoj paleti mrežnih i internetskih usluga. Klasifikacija sadržaja mrežnih stranica preuzeta je kako su je dale autorice J. Stojanovski i I. Pažur u članku *Hrvatske knjižnice na Webu: prosudba sadržaja*,⁹ a koja je spomenuta u radu autorice T. Petrić¹⁰ koja je dva puta u

⁸ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd : Clio, 2005. Str. 41.

⁹ Stojanovski, J.; Pažur, I. Hrvatske knjižnice na Webu : prosudba sadržaja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45,1/2(2002), 83-101.

¹⁰ Petrić, T. Mrežne stranice sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica : knjižničarske usluge i strukovna etika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 56, 1-2(2013). Str. 197.

razmaku od par godina analizirala promjene na mrežnim stranicama hrvatskih sveučilišnih knjižnica.

U članku *Hrvatske knjižnice na Webu: prosudba sadržaja* autorice sugeriraju deset najvažnijih skupina unutar kojih bi trebao biti ponuđen sadržaj knjižnica na mrežnom mjestu: 1. Opće informacije, 2. Online katalozi, 3. Elektronička građa, 4. Knjižničarske usluge, 5. Informacijska služba, 6. Izobrazba, upute, pomoć. 7. Pretraživanje, 8. Novosti, 9. Podaci o odgovornosti i 10. Datum posljednje promjene. Za potrebe ove analize koristiti će se ovi kriteriji vrednovanja sveučilišnih knjižnica:

- Opće informacije

Pod opće informacije se podrazumijeva skupina podataka koju knjižnica stavlja na raspolaganje svojim korisnicima, te ostalim pripadnicima javnosti koji predstavljaju potencijalne korisnike u budućnosti. Opće informacije su: adresa knjižnice, broj telefona, web lokacija mrežne stranice, pravilnik o poslovanju knjižnice koji govori o uvjetima i načinu korištenja građe, informacije o radnom vremenu knjižnice, popis osoblja s navedenim kontaktima kao što su broj telefona i adresa elektroničke pošte, mogućnost zaposlenja i volontiranja u knjižnici, publikacije knjižnice koje su izašle do sada, povijest knjižnice, te planovi knjižnice za budućnost, statistički podaci posudbe i pristupu knjižničnoj građi, primjedbe i komentari, te pravilnik uporabe osobnih računala u prostorijama knjižnice.

- Online katalozi

Online katalozi predstavljaju digitalni koncept tradicionalnih kataloga i svemogućí pristup knjižničnoj građi u knjižničnim fondovima. Ova usluga omogućuje brz, efikasan i jednostavan pristup katalozima knjižnice i građi koju knjižnica posjeduje. Ovdje se javlja mogućnost i digitaliziranja građe koja ne postoji u tradicionalnom obliku u fondu knjižnice i omogućuje se opcija korištenja na daljinu. Online katalozi se sastoje od online kataloga knjižnice, skupnih kataloga, popisa periodičkih publikacija koje nisu uključene u katalog, bibliografija radova djelatnika sveučilišta, veze na online kataloge drugih knjižnica, te baze podataka CROSBÍ i SVIBOR.

- Elektronička građa

Elektronička građa čini dvije vrste knjižničnog fonda i odnosi se na građu koja postoji u tradicionalnom smislu i prenesena je u digitalni oblik, te građa koja postoji samo u digitalnom obliku. Mrežne stranice stvaraju mogućnosti brzog pristupa prema udaljenoj

elektroničkoj građi. Elektroničku građu čine elektronički časopisi i novine, elektronički arhiv tekstova članaka knjižnice, online baza podataka, digitalne zbirke knjižnica, projekti vezani uz digitalne knjižnice, regionalni elektronički informacijski izvori, vladini elektronički informacijskih izvori, online izložbe, civilna društva i udruge, knjižničarska društva i udruge, te poveznica na HRČAK portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske.

- Knjižničarske usluge

Predstavljaju pregled tradicionalnih i novih usluga pri čemu su tradicionalne usluge zbog tehnoloških unapređenja dobile novi izgled putem elektroničkih obrazaca, gdje postoji opcija rezervacije ili prijedlozi nabave raznih publikacija. Usluga o prijedlozima nabave ima nekoliko mogućnosti kao što je prijedlog nabave, posudba, međuknjižnična posudba, posebne zbirke i pravila korištenja, fotokopiranje i izrada mikrofilma/CD-a, osiguravanje mrežnog pristupa i pravila, narudžba knjige pomoću mrežnog obrasca, upis/prijava pomoću mrežnog obrasca, dostava naručene publikacije na kućnu adresu, usluge za nakladnike i izrada CIP zapisa.

- Informacijska služba

Informacijsku službu čine online referentna literatura, često postavljena pitanja koja nastaju u sklopu opcije pitajte knjižničara, odnosi s javnošću i razne poveznice, tematska pretraživanja i društvene mreže. U ovoj skupini kriterija postoji mogućnost korištenja tehnoloških dostignuća kao platforme za efikasnije širenje informacija između korisnika i knjižnice. Interakcijom između ustanove knjižnice i njenih korisnika povećava se razina komunikacije i smanjuje se tradicionalni put i vrijeme do dobivanja informacija.

Osim navedenih kriterija pokušati će se odgovoriti na pitanja o upotrebljivosti sučelja, npr. jesu li korisnicima ponuđene funkcije pretraživanja i pregledavanja, je li kretanje sustavom jednostavno, te kakva je generalna pristupačnost sustava. Također će biti odgovorena pitanja vezana uz zadovoljavanje korisnikovih potreba, odnosno zadovoljava li korisnika i u kojoj mjeri cjelokupna ponuda mrežnih usluga određene sveučilišne knjižnice.

2.1. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu – NSK

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu¹¹ ima dvojnu ulogu središnje knjižnice Republike Hrvatske i Sveučilišta u Zagrebu. Osnovana je 1607. godine te je do današnjeg dana postala najveća knjižnica u Hrvatskoj, kao i središnja ustanova informacijske i knjižnične djelatnosti. Ima fond od oko 3 milijuna svezaka te je u 2014. godini brojala gotovo 14.000 korisnika.¹² Prisutna je u mrežnom okruženju još od 1998. godine te je od tada izgrađeno mrežno mjesto prikladno statusu jedne ovakve knjižnice. Sve izmjene na mrežnim stranicama se rade nakon pomnog proučavanja mišljenja korisnika koji mogu pomoći oblikovati ovo mrežno mjesto ispunjavanjem online ankete ili upućivanjem komentara putem brojnih društvenih mreža na kojima je NSK aktivna.¹³ Sve ovo čini NSK nezaobilaznim primjerom u istraživanju kojime se bavi ovaj rad.

U svrhu istraživanja posjećene su i analizirane mrežne stranice Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu te je prva obrađena kategorija opće informacije. Kao što je vidljivo u tablici 1 Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu nudi sve informacije o knjižnici na svojim mrežnim stranicama. Od osnovnih informacija poput adrese i radnog vremena pa sve do raznih pravilnika i popisa zaposlenika NSK posluje vrlo transparentno i svojim korisnicima nudi sve informacije o svom radu.

Svi su podaci podijeljeni po kategorijama ovisno o tome koji odjel knjižnice zanima korisnika. Moguće je saznati radno vrijeme svakog pojedinog odjela, kontakt informacije svih zaposlenih te također dati primjedbe i komentare vezane uz rad knjižnice. Dostupna je također i interaktivna karta sa adresom knjižnice radi lakšeg snalaženja.

Moguće je također pročitati misiju i viziju knjižnice, glavnu riječ ravnateljice knjižnice, ključne povijesne informacije o nastanku NSK te buduće planove. Dostupna su četiri pravilnika: Pravilnik o korištenju arhivskoga i registraturnog gradiva Nacionalne i sveučilišne knjižnice, Poseban popis arhivskog i registraturnog gradiva s rokovima čuvanja 2014., Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu 2013. i Poslovnik o radu Upravnog vijeća Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu 2011.

Nadalje, bitno je spomenuti kako je moguće pronaći informacije i o izdavačkoj djelatnosti NSK te o mogućnosti zaposlenja i volontiranja u knjižnici.

¹¹ Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/> (12.2.2016).

¹² Ukratko o knjižnici. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/ukratko-o-knjiznici/> (4.4.2016).

¹³ Online anketa o zadovoljstvu korisnika portalom i profilima NSK na društvenim mrežama. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/online-anketa-o-zadovoljstvu-korisnika-portalom-i-profilima-nsk-na-drustvenim-mrezama/> (4.4.2016).

Tablica 1. Opće informacije

Adresa, telefon i web lokacija	Poslanje i pravilnik	Radni i neradni dani	Popis djelatnika	Mogućnost zaposlenja i volontiranja	Izdavačka djelatnost	Povijest i budući planovi	Statistički podaci o posudbi i pristupu	Primjedbe i komentari	Pravilnik o uporabi računala
DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA

Posudba na prostoru knjižnice i međuknjižnična posudba su kao usluge dostupne i o njima je moguće pročitati na mrežnim stranicama knjižnice. Informacije o posudbi sadrže radno vrijeme, te kontakte brojeva za posudbu. Vidljive su temeljne informacije o roku posudbe, određenom statusu građe, rezervacijama i zakasnini. Posudba nije dostupna putem interneta, a za međuknjižničnu posudbu je moguće elektronskim putem poslati narudžbenicu.

NSK posjeduje i više zbirke građe posebne vrste: Zbirka starih rukopisa i starih knjiga, Grafička zbirka, Zbirka zemljopisnih karata i atlasa, te Zbirka muzikalija i audiomaterijala. Sve zbirke imaju svoja posebna pravila za korištenje te su one navedene na mrežnim stranicama kako bi se korisnici mogli upoznati s njima prije korištenja.

Korisnici također mogu iskoristiti uslugu fotokopiranja i izrade na mikrofilmu, te putem mrežnog obrasca naručiti izdanja NSK, pri čemu je omogućena i dostava naručene publikacije na kućnu adresu.

Zanimljivo je da NSK kao najvažnija knjižnica u Hrvatskoj i dalje ne nudi mogućnost upisa novih članova putem interneta nego je i dalje potrebno fizički doći u knjižnicu. Osim toga, ne postoji obrazac kojime bi se moglo dati prijedloge o nabavi nove građe, iako su

dostupni razni načini za komunikaciju sa knjižničarima pa je putem njih moguće dati i prijedloge za nabavu

Svi pronađeni podaci su vidljivi u tablici 2.

Tablica 2. Knjižničarske usluge

Nabava-prijedlozi	Posudba	Međuknjižnična posudba	Posebne zbrike i pravila korištenja	Fotokopiranje, izrada na mikofilmu	Osiguravanje mrežnog pristupa - pravila	E - narudžba putem mrežnog obrasca	E-upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stanici	Dostava naručene publikacije na kućnu adresu	Usluge za nakladnike
NE	NE	DA	DA	DA	NE	DA	NE	DA	DA

U tablici 3. je vidljivo da NSK nudi uslugu referentnih zbirki te se informacije o njoj mogu pronaći na mrežnim stranicama, međutim sama zbirka nije dostupna u online obliku.

Usluga Pitajte knjižničara se može vidjeti pri samom dolasku na mrežnu stranicu i postoji mogućnost stvaranja općeg upita ili tematskog pretraživanja, te upute o načinu korištenja ove usluge. Dostupan je i bilten prinova gdje postoji mogućnost pregledavanja novih knjiga u čitaonicama, prinova otvorenog pristupa do 2011. godine, prinova časopisa otvorenog pristupa, prinove mikrofilmiranih novina i časopisa, bilten zbirke knjižnične građe o Domovinskom ratu, te disertacije i magistarski radovi Sveučilišta u Zagrebu.

Odnosi s javnošću se obavljaju putem usluge gdje se može izraziti vlastito mišljenje vidljivo na početnoj stranici NSK, te postoji i Odsjek za odnose s javnošću koji radi na stvaranju pozitivne slike knjižnice u javnosti. Komunikacija s korisnicima se odvija i putem društvenih mreža.

Usluge često postavljena pitanja, te linkovi ostalih važnih informacija nisu dostupni na elektronskoj stranici NSK.

Tablica 3. Informacijska služba

Online referentne zbirke	Često postavljena pitanja	Pitajte knjižničara	Bilten prinova	Odnosi s javnošću	Linkovi na ostale važne informacije	Društvene mreže FB i Twitter	Tematska pretraživanja
DA	NE	DA	DA	DA	NE	DA	DA

Knjižnica posjeduje vlastiti katalog kojeg je moguće pretražiti putem mrežnih stranica. Ukoliko nije moguće pronaći traženu publikaciju, dostupni su skenirani katalogi na listićima. Takvi katalogi su izrađivani do 1990. godine, a skenirano je 995.354 listića abecednog kataloga, pri čemu su izrađene digitalne slike kataložnih listića. Slike je moguće pregledavati ali u ovom trenutku još uvijek nije omogućeno pretraživanje.

Što se tiče bibliografija, dostupne su u elektroničkom izdanju od 2004. godine. Na mjesečnoj bazi se dodaju tekuće bibliografije. Ukoliko su korisniku potrebna ranija izdanja, može ih pronaći u samoj knjižnici.

Skupni katalog, katalogi drugih knjižnica, kao i CROSB I SVIBOR nisu dostupni na stranicama knjižnice.

Tablica 4. Online katalogi

Vlastiti katalog	Skupni katalog	Bibliografije radova	Popis periodike ako nije uključena u katalog	Katalogi drugih knjižnica	CROSB I SVIBOR
DA	NE	DA	NE	NE	NE

Što se tiče elektroničke građe, NSK ima veći broj digitalnih zbirki: Zvuci prošlosti, Digitalizirana baština, Digitalni akademski repozitorij, Stari hrvatski e – časopisi i novine , te Hrvatski arhiv weba. Osim toga su dostupne i Virtualne izložbe NSK koje nažalost nisu jako često ažurirane. Također se nude informacije o projektima upostave digitalne knjižnice.

NSK također nudi pristup velikom broju online baza podataka, a na stranicama su podijeljene po područjima te korisnici lako mogu pronaći traženu literaturu.

Zanimljiva je informacija kako na mrežnim stranicama NSK ne postoji poveznica na Hrčak, a svakako se radi o jednom vrlo bitnom portalu u Hrvatskoj.

Tablica 5. Elektronička građa

e-časopisi i novine	e-arhivi tekstova, članaka	Online baze podataka	Digitalne zbirke	Projekti vezani uz digitalne knjižnice	Regionalni el. inform. izvori	Vladini ele. infor. izvori	Online izložbe	Civilna društva i udruge	Knjižničarska društva i udruge	HRČAK
DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA	NE	DA	NE

Još je bitno spomenuti upotrebljivost sučelja te zadovoljavanje korisnikovih potreba. Sučelje je jako dobro razrađeno te je kretanje kroz sustav jednostavno. Vrlo lako je doći do traženih informacija. Sve je ispisano dovoljno velikim slovima te je sustav izrađen na vrlo pristupačan način. Nudi se pretraživanje cjelokupnog fonda knjižnice na vrlo pregledan i jednostavan način. Dostupna je i verzija na engleskom jeziku.

Pri istraživanju ove mrežne stranice lako se dolazi do zaključka da su i korisnici vrlo zadovoljni te da su zadovoljene sve njihove potrebe. Sve informacije vezane uz rad Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu je moguće pronaći na njihovim mrežnim stranicama te je tu vidljivo zalaganje njihovih knjižničara po pitanju mrežnih usluga koje nude te vođenja knjižnice u korak s vremenom.

2.2. Sveučilišna knjižnica u Splitu

Sveučilišna knjižnica u Splitu¹⁴ je središnja knjižnica Splitskog sveučilišta te veličinom fonda druga najveća knjižnica u Hrvatskoj, odmah iza NSK. Osnovana je 1903. pod imenom Gradska biblioteka, a postala je dio Sveučilišta u Splitu 1974.¹⁵ Danas joj fond obuhvaća oko 450.000 svezaka knjiga i 12.000 naslova serijskih publikacija, a također ima i brojne jedinice građe posebne vrste. Ova je knjižnica 1993. godine postala dostupna na mrežnim stranicama.¹⁶ Za potrebe ovoga rada je izabrana upravo radi veličine i dugogodišnje aktivnosti na mreži.

Mrežne stranice Sveučilišne knjižnice u Splitu odmah na početnoj stranici nude osnovne informacije kao što su adresa, telefon, web lokacija i radno vrijeme. Moguće je pročitati poslanje i pravilnik, vidjeti popis djelatnika, njihovu izdavačku djelatnost te budući planovi. Moguće je doći do telefonskih brojeva i elektronske pošte svog stručnog i pomoćnog osoblja knjižnice. Nudi se također i obrazac za primjedbe i prijedloge.

Na mrežnim stranicama nema informacija o mogućnostima zaposlenja ili volontiranja, ne postoje statistički podaci o posudbi i pristupu, te nema pravilnik o uporabi računala. U tablici 6 su vidljivi pronađeni rezultati.

Tablica 6. Opće informacije

Adresa, telefon i web lokacija	Poslanje i pravilnik	Radni i neradni dani	Popis djelatnika	Mogućnost zaposlenja i volontiranja	Izdavačka djelatnost	Povijest i budući planovi	Statistički podaci o posudbi i pristupu	Primjedbe i komentari	Pravilnik o uporabi računala
DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	DA	NE

¹⁴ Sveučilišna knjižnica u Splitu. Dostupno na: <http://www.svkst.unist.hr/> (13.2.2016).

¹⁵ Povijest knjižnice. Dostupno na: <http://www.svkst.unist.hr/O-knjiznici/povijest-knjiznice.html> (5.4.2016).

¹⁶ Sveučilišna knjižnica u Splitu. Dostupno na: <http://www.unist.hr/studiranje-u-splitu/sveucilisna-knjiznica-u-splitu> (5.4.2016).

Kako je vidljivo u tablici 7, posudba putem interneta nije dostupna, a zahtjeve za međuknjižničnom posudbom je moguće uputiti e-mailom. Informacije o posudbi, međuknjižničnoj posudbi, reprografskim uslugama i uslugama za nakladnike su dostupne na mrežnim stranicama te su ukratko opisana pravila posuđivanja građe na klasičan način ili ako se posuđuju iz druge hrvatskih knjižnica ili inozemstva, te mogućnosti reprografskih usluga i usluga za nakladnike od strane dotične knjižnice.

Na mrežnim stranicama ne postoji rubrika o prijedlozima nabave, posebnim zbirka, a kako nema e-narudžbe i e-upisa ne postoji ni dostava naručene publikacije na kućnu adresu.

Tablica 7. Knjižničarske usluge

Nabava-prijedlozi	Posudba	Međuknjižnična posudba	Posebne zbrike i pravila korištenja	Fotokopiranje, izrada na mikofilmu	Osiguravanje mrežnog pristupa - pravila	E - narudžba putem mrežnog obrasca	E-upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stanici	Dostava naručene publikacije na kućnu adresu	Usluge za nakladnike
NE	NE	DA	NE	DA	DA	NE	NE	NE	DA

Vezano uz informacijsku službu knjižnice, na mrežnim stranicama je dostupna usluga pitajte knjižničara te postoji poveznica na njihov profil na društvenim mrežama. Također su dostupne razne korisne poveznice koje vode na mrežna mjesta nekih domaćih i svjetskih visokoškolskih knjižnica, a uz koje se nalazi i poveznica za njihove kataloge. Dostupni su i bilteni novih publikacija.

Ova knjižnica ne posjeduje online referentne zbirke, rubriku često postavljanih pitanja, te nije moguće vršiti tematska pretraživanja

Tablica 8. Informacijska služba

Online referentne zbirke	Često postavljena pitanja	Pitajte knjižničara	Bilten primova	Odnosi s javnošću	Linkovi na ostale važne informacije	Društvene mreže FB i Twitter	Tematska pretraživanja
NE	NE	DA	DA	NE	DA	NE	NE

Kako je vidljivo u tablici 9, dostupan je vlastiti katalog knjižnice, a nude se i poveznice na kataloge drugih knjižnica, ali skupni katalog svih navedenih knjižnica ne postoji. Bitno je spomenuti da je katalog Sveučilišne knjižnice u Splitu uključen u skupni katalog CROLIST.

Knjižnica ne nudi poveznice na CROSLI i SVIBOR, a nisu dostupne niti bibliografije radova te popisi periodike.

Tablica 9. Online katalogi

Vlastiti katalog	Skupni katalog	Bibliografije radova	Popis periodike ako nije uključena u katalog	Katalozi drugih knjižnica	CROSLI, SVIBOR
DA	NE	NE	NE	DA	NE

Knjižnica nudi zbirku digitalizirane građe koja je dostupna putem mrežnih stranica. Radi se o digitaliziranim starim novinama i časopisima iz fonda knjižnice. Time dakle ova knjižnica nudi i e-novine, odnosno e-časopise. Informacije o projektima vezanim za digitalizaciju knjižnične građe je također moguće pronaći.

Nudi se i pristup na više online baza podataka te postoje poveznice na knjižničarske udruge i HRČAK.

E-arhivi tekstova i članaka, regionalni elektronski informacijski izvori, vladini elektronski informacijski izvori, online izložbe i civilne udruge nisu dostupne na web stranici.

Tablica 10. Elektronička građa

e-časopisi i novine	e-arhivi tekstova, članaka	Online baze podataka	Digitalne zbirke	Projekti vezani uz digitalne knjižnice	Regionalni el. inform. izvori	Vladini ele. infor. izvori	Online izložbe	Civilna društva i udruge	Knjižničarska društva i udruge	HRČAK
DA	NE	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	DA	DA

Sveučilišna knjižnica u Splitu je manja brojem korisnika od Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu te stoga nudi manje što se tiče sadržaja. Neovisno o tome, njihove mrežne stranice su jako dobro razrađene te je bilo lako pronaći tražene informacije. Samo sučelje je moguće personalizirati bojom pozadine i teksta, te veličinom teksta. Nudi se i engleski jezik.

Knjižničari ažurno održavaju ovu mrežnu stranicu što je vidljivo po datumima objava raznih vijesti. Time je vidljivo da se u ovoj knjižnici održavaju razna događanja te se sam publicitet knjižnice povećava objavom novosti o njima. Obzirom na sve navedeno, ove mrežne stranice su vrlo kvalitetno izrađene te time vrlo privlačne korisnicima. Svakako zadovoljavaju njihove potrebe po pitanju traženih informacija.

2.3. Sveučilišna knjižnica Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli

Sveučilišna knjižnica u Puli¹⁷ je osnovana 1949. godine kao Naučna biblioteka i predstavlja najveću knjižnicu u Istri. Središnja knjižnica Sveučilišta Jurja Dobrile je postala 2006. godine, a osim te uloge ima zadaću i prikupljati građu vezanu uz Istru. Danas sadrži preko 314.000 svezaka knjiga te oko 6.000 naslova serijskih publikacija.¹⁸ Ova knjižnica je poslužila svrsi istraživanja kao dobar primjer jednog manjeg hrvatskog sveučilišta, a koja ima dosta veliki broj građe.

Kao što je vidljivo u tablici 11, osnovne informacije poput adrese knjižnice, radnog vremena, telefonskog kontakta, itd. su dostupne na početnoj mrežnoj stranici Sveučilišne knjižnice u Puli. Korisnici imaju uvid u popis djelatnika te godišnja izvješća o radu. Također su dostupne informacije o izdavačkoj djelatnosti.

Na mrežnoj stranici nema informacija po pitanju posla za nove radnike i potencijalne volontere. Nema vidljivih nacerta budućih planova knjižnice, statističkih podataka o posudbi i pristupu, te pravilnika o uporabi računala.

Tablica 11. Opće informacije

¹⁷ Sveučilišna knjižnica Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli. Dostupno na: <http://www.skpu.hr/> (15.2.2016.)

¹⁸ Sveučilišna knjižnica. Dostupno na: http://skpu.unipu.hr/o_nama/sveucilisna-knjiznica (5.4.2016.)

Adresa, telefon i web lokacija	Poslanje i pravilnik	Radni i neradni dani	Popis djelatnika	Mogućnost zaposlenja i volontiranja	Izdavačka djelatnost	Povijest i budući planovi	Statistički podaci o posudbi i pristupu	Primjedbe i komentari	Pravilnik o uporabi računala
DA	DA	DA	DA	NE	DA	NE	NE	NE	NE

Što se tiče usluga koje knjižnica nudi, dostupne su informacije o posudbi i međuknjižničnoj posudbi, međutim nije moguće knjige posuđivati putem mrežnih stranica. Moguće je elektroničkim putem poslati zahtjev za međuknjižničnom posudbom. Dostupne su i informacije o izdavačkoj djelatnosti.

Knjižnica nema mogućnosti prijedloga nabave, reprografskih usluga i osiguravanja mrežnog pristupa. Ne postoji e-narudžba putem mrežnog obrasca ni e-upis, a ni opcija dostave naručene publikacije na kućnu adresu.

Tablica 12. Knjižničarske usluge

Nabava-prijedlozi	Posudba	Međuknjižnična posudba	Posebne zbirke i pravila korištenja	Fotokopiranje, izrada na mikofilmu	Osiguravanje mrežnog pristupa - pravila	E - narudžba putem mrežnog obrasca	E-upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stanici	Dostava naručene publikacije na kućnu adresu	Usluge za nakladnike
NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA

Po pitanju informacijske službe ova knjižnica nudi jako malo sadržaja. Nude se poveznice na druge druge mrežne stranice i postoji mogućnost posjećivanja profila na društvenoj mreži Facebook.

Nije moguće pronaći online referentne zbirke, bilten prinova, čak ni uslugu pitajte knjižničara. Dio sa često postavljenim pitanjima ne postoji, a nije moguće ni tematski pretraživati.

Tablica 13. Informacijska služba

Online referentne zbirke	Često postavljena pitanja	Pitajte knjižničara	Bilten primova	Odnosi s javnošću	Linkovi na ostale važne informacije	Društvene mreže FB i Twiter	Tematska pretraživanja
NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	NE

Katalog knjižnice je dostupan na lokaciji, a vidljivi su i katalozi Pokrajinske knjižnice Istre, Mornaričke knjižnice te poveznica na skupni katalog CROLIST. Za razliku od ranije spomenutih primjera, ova knjižnica daje pristup skupnom katalogu svih svojih ogranaka.

Bibliografije radova, poveznice na CROSBİ i SVIBOR te popis periodike nisu vidljivi na web stranici dotične sveučilišne knjižnice.

Tablica 14. Online katalozi

Vlastiti katalog	Skupni katalog	Bibliografije radova	Popis periodike ako nije uključena u katalog	Katalozi drugih knjižnica	CROSBİ, SVIBOR
DA	DA	NE	NE	DA	NE

Digitalne zbirke su dostupne u obliku digitalnog repozitorija Sveučilišta, digitaliziranih istarskih novina, te digitaliziranih novina PET. Postoje poveznice na određen broj online baza podataka.

Ostala elektronička građa nije dostupna na web stranicama ove knjižnice.

Tablica 15. Elektronička građa

e-časopisi i novine	e-arhivi tekstova, članaka	Online baze podataka	Digitalne zbirke	Projekti vezani uz digitalne knjižice	Regionalni el. inform. izvori	Vladini ele. infor. izvori	Online izložbe	Civilna društva i udruge	Knjižničarska društva i udruge	HRČAK
DA	NE	DA	DA	NE	DA	NE	NE	NE	DA	NE

Mrežne stranice ove knjižnice nisu ažurne koliko i ranije spomenuti primjeri. U ovom trenutku je zadnja vijest od 8.2.2016. U pregledu starijih novosti je vidljivo da se ne dodaju prečestalo. Međutim, nude dosta elektroničkog sadržaja u pogledu baza podataka, digitalizirane građe te poveznica na druge korisne sadržaje. To je svakako korisno za njihove krajnje korisnike.

Samo sučelje je dosta jednostavno te je lako doći do traženog sadržaja. Osim hrvatskog se nudi i engleski, talijanski i njemački jezik. Bitno je napomenuti da ove mrežne stranice ne nude toliko sadržaja koliko i raniji primjeri, ali treba uzeti u obzir da se radi o jednom manjem sveučilištu te stoga i manjem broju korisnika. Nedostatak ovog mrežnog mjesta je svakako manjak usluge pitajte knjižničara, odnosno ne postoji nikakva forma putem koje bi se lako moglo doći do knjižničara. Moguće je jedino poslati e-mail poruku na skupnu adresu cijele knjižnice. Ne postoji kontakt za specifične odjele same knjižnice. Iako je relativno lako doći do traženih informacija, nemogućnost konkretnijeg kontakta prema knjižničarima može utjecati na cjelokupno zadovoljstvo korisnika.

2.4. Yale University Library – Sjedinjene Američke Države

Knjižnica Sveučilišta Yale¹⁹ se nalazi u New Havenu u Sjedinjenim Američkim Državama i svakako je najveća knjižnica u odnosu na dosadašnje primjere. Posjeduje fond od preko 15 milijuna tiskane i elektroničke građe smještene u 15 zgrada. Osnovana je davne 1701. godine.²⁰ Radi se o jako dobro organiziranoj knjižnici te su takve i mrežne stranice. Iz tog razloga je poslužila kao dobar primjer za ovo istraživanje. Također predstavlja dobar kontrast hrvatskim primjerima, što samom veličinom, što organizacijom usluga.

¹⁹ Yale University Library. Dostupno na: <http://web.library.yale.edu/> (23.2.2016.)

²⁰ About the Library. Dostupno na: <http://guides.library.yale.edu/about> (5.4.2016.)

U tablici 11 je vidljivo da je na ovom mrežnom mjestu moguće pronaći sve osnovne informacije o knjižnici osim statističkih podataka o posudbi i pristupu. Lako se može doći do informacija o radnom vremenu, adresi, brojevima telefona svih zaposlenika, itd.

Obzirom da se radi o jako velikom sveučilištu, i sama knjižnica ima više zgrada koje su podijeljene po područjima. O svima njima je moguće pronaći osnovne informacije na glavnoj stranici knjižnice, a postoje i poveznice na zasebne mrežne stranice određenog odjela.

Zanimljiv je obrazac za primjedbe i komentare putem kojeg je moguće izraziti zadovoljstvo ili nezadovoljstvo, preporučiti nabavu određene građe te čak i priložiti sliku ukoliko postoji poteškoća. Moguće je i zatražiti kontakt od strane knjižničara u vezi poslanog obrasca, bilo telefonski bilo e-mailom.

Tablica 16. Opće informacije

Adresa, telefon i web lokacija	Poslanje i pravilnik	Radni i neradni dani	Popis djelatnika	Mogućnost zaposlenja i volontiranja	Izdavačka djelatnost	Povijest i budući planovi	Statistički podaci o posudbi i pristupu	Primjedbe i komentari	Pravilnik o uporabi računala
DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA

Što se tiče knjižničarskih usluga koje se nude putem mrežih stranica, iz tablice 12 je vidljivo da je i na ovom području ova knjižnica zadovoljila gotovo sve kriterije. Do informacija o posudbi, odnosno međuknjižničnoj posudbi je lako moguće doći putem interneta, međutim i dalje se ne nudi mogućnost e-upisa. Za to je i dalje potrebno fizički otići u knjižnicu. Vezano uz međuknjižničnu posudbu i fotokopiranje, odnosno skeniranje na zahtjev, moguće je publikacije naručiti putem interneta ali potrebno je imati autentikacijsko korisničko ime i lozinku za članove Sveučilišta, odnosno korisnici koji to nisu se moraju prvo registrirati.

Ova je knjižnica također korisnik platforme Overdrive koja služi za posudbu e-knjiga i audioknjiga. Vidljiv je velik broj građe koju je moguće posuditi.

Tablica 17. Knjižničarske usluge

Nabava-prijedlozi	Posudba	Međuknjižnična posudba	Posebne zbirke i pravila korištenja	Fotokopiranje, izrada na mikrofilmu	Osiguravanje mrežnog pristupa - pravila	E - narudžba putem mrežnog obrasca	E-upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stanici	Dostava naručene publikacije na kućnu adresu	Usluge za nakladnike
DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA

I vezano uz informacijsku službu ova je knjižnica zadovoljila sve kriterije. Jedino što nema je mogućnost tematskih pretraživanja.

Na svojim mrežnim stranicama knjižnica nudi poveznice na važne informacije te na njihove profile na društvenim mrežama. Moguće je pretražiti online referentne zbirke, koristiti uslugu pitajte knjižničara te vidjeti koje nove publikacije je knjižnica nabavila.

Zanimljiva je usluga *Ask Yale Library* gdje je moguće pronaći odgovore na pitanja koja su postavili drugu korisnici ili postaviti novo pitanje na koje će se odgovoriti. Bazu pitanja je moguće pretražiti pa se lako dolazi do odgovora.

Tablica 18. Informacijska služba

Online referentne zbirke	Često postavljena pitanja	Pitajte knjižničara	Bilten primova	Odnosi s javnošću	Linkovi na ostale važne informacije	Društvene mreže FB i Twitter	Tematska pretraživanja
DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE

Vezano uz kataloge, knjižnica ovog sveučilišta nudi pretraživanje i vlastitog i kataloga drugih knjižnica. Za razliku od ranije spomenutih primjera, ova knjižnica nudi i skupni

katalog drugih knjižnica više američkih sveučilišta putem servisa *Borrow Direct* koji osim same pretrage nudi mogućnost i narudžbe građe iz tih knjižnica.

Osim toga se nude i bibliografije radova, popisi periodike te poveznice na kataloge drugih knjižnica.

Tablica 19. Online katalogi

Vlastiti katalog	Skupni katalog	Bibliografije radova	Popis periodike ako nije uključena u katalog	Katalozi drugih knjižnica
DA	DA	DA	DA	DA

Po pitanju elektroničke građe iz tablice 15 je vidljivo kako knjižnica nudi sve vrste digitalnog sadržaja. Od digitaliziranih novina i časopisa, e-knjiga pa do online izložbi, sve je moguće pronaći na stranicama knjižnice. Knjižnica je podjeljena na više odjela pa je tako i sav sadržaj raspoređen po područjima kojima pripada.

Na stranicama je vidljivo kako se nude razne usluge i za knjižničare i za korisnike.

Tablica 20. Elektronička građa

e-časopisi i novine	e-arhivi tekstova, članaka	Online baze podataka	Digitalne zbirke	Projekti vezani uz digitalne knjižice	Regionalni el. inform. izvori	Vladini ele. infor. izvori	Online izložbe	Civilna društva i udruge	Knjižničarska društva i udruge
DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA	DA	DA

U odnosu na hrvatske primjere, odmah se može primijetiti koliko je ova knjižnica pristupačnija za korisnike. Radi se naravno o puno većem sveučilištu, odnosno knjižnici, ali je

svakako hvale vrijedan trud koji ulažu u razvoj svojih mrežnih usluga. Nude se sve vrste digitalnih usluga te je vrlo lako naći informacije.

Također je bitno spomenuti kako nude program *Your Personal Librarian* za sve nove studente u kojem se novom studentu dodijeli knjižničar koji će mu pomoći pri pronalasku literature, odgovara na sva pitanja te šalje novosti vezane uz knjižnicu. Osim što je moguće i sam pretražiti sav fond, ovo svakako olakšava pretragu novim studentima. Također znatno utječe na zadovoljstvo korisnika.

Nadalje, samo sučelje mrežnih stranica je izrađeno na poprilično pregledan način te se jednostavno može doći do svih dijelova, odnosno usluga ove knjižnice. Vrlo su i ažurni po pitanju vijesti i novosti vezanih uz rad knjižnice.

2.5. The Library of Trinity College Dublin – Irska

Knjižnica fakulteta Trinity u Dublinu²¹ je najveća knjižnica u Irskoj sa preko 6 milijuna svezaka u fondu. Služi kao središnja knjižnica i ovog fakulteta i samog Sveučilišta u Dublinu. Osnovana je 1592. godine.²² Odabrana je kao primjer za potrebe rada jer je najveća knjižnica u Irskoj a i radi svoje dvojne uloge fakultetske i sveučilišne knjižnice. Također služi kao dobar predstavnik zapadne Europe za usporedbu sa američkim, odnosno hrvatskim primjerima.

Kao i u svim ranijim primjerima i ova knjižnica nude sve osnovne informacije ili na početnoj stranici ili na mjestu do kojeg je lako doći. Tablica 16 prikazuje kako ne postoji obrazac putem kojega bi se moglo uputiti primjedbe i komentare, iako postoji znatan broj mogućnosti za dolazak do knjižničara. Naime, navedeni su i telefonski brojevi i e-mail adrese za sve knjižničare te informacije o odjelima za koje su nadležni.

Nude se informacije o zaposlenju i volontiranju iako je teže doći do njih, a nisu dostupni statistički podaci o posudbi i pristupu.

Tablica 21. Opće informacije

²¹ The Library of Trinity College Dublin. Dostupno na: <https://www.tcd.ie/Library/> (24.2.2016.)

²² History of the Library. Dostupno na: <https://www.tcd.ie/Library/about/history.php> (5.4.2016.)

Adresa, telefon i web lokacija	Poslanje i pravilnik	Radni i neradni dani	Popis djelatnika	Mogućnost zaposlenja i volontiranja	Izdavačka djelatnost	Povijest i budući planovi	Statistički podaci o posudbi i pristupu	Primjedbe i komentari	Pravilnik o uporabi računala
DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA

Kao što je ranije rečeno, moguće je na razne načine kontaktirati knjižničare, ali ne postoji obrazac namijenjen isključivo za prijedloge nabave građe. Osim toga se ne nudi niti e-upis novih korisnika, e-narudžbe pa tako niti dostava publikacija na kućnu adresu.

Moguće je putem interneta naručiti građu za fotokopiranje ili skeniranje te za međuknjižničnu posudbu. Također je moguće produžiti vrijeme posudbe putem interneta, a za što je potreban korisnički račun knjižnice. Posuditi knjige putem interneta i dalje nije moguće.

Tablica 22. Knjižničarske usluge

Nabava-prijedlozi	Posudba	Međuknjižnična posudba	Posebne zbrike i pravila korištenja	Fotokopiranje, izrada na mikrofilmu	Osiguravanje mrežnog pristupa - pravila	E - narudžba putem mrežnog obrasca	E-upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stanici	Dostava naručene publikacije na kućnu adresu	Usluge za nakladnike
NE	NE	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	DA

Po pitanju informacijske službe, ovo je jedina knjižnica koja nema profila na barem jednoj društvenoj mreži. U današnje vrijeme to zasigurno predstavlja problem te biti aktivan na društvenim mrežama pomaže u komunikaciji s korisnicima, te svakako u popularizaciji događaja u knjižnici. Osim toga, nije moguće tematski pretraživati, ne postoji bilten prinova, a nema ni odjeljak za često postavljena pitanja.

Pozitivno je što knjižnica potiče korisnike na javljanje u vezi problema ili komentara pa se tim povodom nudi i usluga pitajte knjižničara. Postoje također i poveznice na druge važne informacije a i online referentne zbirke.

Tablica 23. Informacijska služba

Online referentne zbirke	Često postavljena pitanja	Pitajte knjižničara	Bilten primova	Odnosi s javnošću	Linkovi na ostale važne informacije	Društvene mreže FB i Twitter	Tematska pretraživanja
DA	NE	DA	NE	DA	DA	NE	NE

Zanimljivost kod kataloga ove knjižnice je što se nudi pretraživanje svake građe zasebno. Tako je moguće pretražiti cijeli katalog knjižnice, ali i samo bibliografije, baze podataka, e-časopise, znanstvene radove, itd. Nudi se i digitalizirana verzija kataloga nastalih od 1872 do 1964 koji su u potpunosti pretraživi.

Knjižnica nudi poveznice na kataloge drugih irskih knjižnica, ali ne i skupni katalog kojim bi se pretražilo sve odjednom.

Tablica 24. Online katalogi

Vlastiti katalog	Skupni katalog	Bibliografije radova	Popis periodike ako nije uključena u katalog	Katalogi drugih knjižnica
DA	NE	DA	NE	DA

Ova knjižnica je dosta bogata digitalnim, odnosno digitaliziranim sadržajem. Osim što nude pristup brojnim bazama podataka i znanstvenim e-časopisima, nudi se i pristup preko 100 000 jedinica digitalizirane građe. Također su detaljno opisani i projekti digitalizacije i svi ostali projekti u kojima knjižnica sudjeluje.

Ono što nije moguće pronaći na web stranici su regionalni i vladini informacijski izvori, te knjižnica nije aktivna po pitanju online izložbi.

Tablica 25. Elektronička građa

e-časopisi i novine	e-arhivi tekstova, članaka	Online baze podataka	Digitalne zbirke	Projekti vezani uz digitalne knjižice	Regionalni el. inform. izvori	Vladini ele. infor. izvori	Online izložbe	Civilna društva i udruge	Knjižničarska društva i udruge
DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	DA

Mrežne stranice ove knjižnice se nalaze u sklopu mrežnih usluga samog sveučilišta te ne postoje kao zasebno mrežno mjesto. Neovisno o tome, na tim stranicama nude usluge kao i sve ostale knjižnice. Dosta je pregledno napravljeno i relativno je lako doći do traženog sadržaja. Samo sučelje je sve u istoj boji i ponekad je teže izabrati relevantnu informaciju.

Osim pretraživanja samog fonda, nudi se i pretraživanje ovog mrežnog mjesta pa je tako moguće pronaći npr. stare vijesti. Što se tiče vijesti, postavljaju nove otprilike jednom tjedno, te nisu ažurni kao neki ranije spomenuti primjeri. Nadalje, bitno je spomenuti kako korisnici mogu kontaktirati knjižničare po zasebnim odjelima, ovisno o informacijama koje traže. Navedeno je mnogo kontakt informacija koje korisnici mogu koristiti u bilo koje vrijeme te to pozitivno utječe na zadovoljstvo korisnika. Također je zanimljiv dio na mrežnim stranicama kojim se detaljno opisuje pronalazak publikacije u knjižnici, tj. opisani su brojevi za označavanje djela u knjižnici te na koji način ih najlakše pronaći na policama.

2.6. Warsaw University Library – Poljska

Knjižnica Varšavskog sveučilišta je osnovana 1817.²³ Predstavlja jednu od najvećih poljskih knjižnica sa više od 3 milijuna svezaka u fondu.²⁴ U rad je uključena kao primjer jedne strane knjižnice gdje engleski nije službeni jezik i radi uvida koliko informacija se pruža na službenom jeziku, a koliko potencijalnim stranim korisnicima.

Mrežne stranice ove knjižnice su ponuđene i na engleskom jeziku pa je bilo moguće istražiti sadržaj. Od općih informacija već na početnoj stranici moguće je saznati adresu, radno vrijeme, broj telefona. Moguće je doći do popisa zaposlenika, povijesti knjižnice,

²³ History 1816-1915. Dostupno na: http://www.buw.uw.edu.pl/en/index.php?option=com_content&task=view&id=257&Itemid=76 (5.4.2016.)

²⁴ Warsaw University Library. Dostupno na: <http://www.buw.uw.edu.pl/en/> (28.2.2016.)

raznih pravilnika. Zanimljivo je primijetiti da na svojim mrežnim stranicama ova knjižnica nema dostupno poslanje, odnosno misiju i viziju knjižnice. To je svakako propust.

Za razliku od ostalih primjera po pitanju općih informacija, ova knjižnica nudi manji izbor osnovnih informacija o svom radu. Nije moguće pronaći podatke o izdavačkoj djelatnosti, mogućnosti zaposlenja ili volontiranja, statističke podatke o posudbi i pristupu, a ne postoji niti obrazac putem kojega bi se moglo uputiti primjedbe i komentare.

Tablica 26. Opće informacije

Adresa, telefon i web lokacija	Poslanje i pravilnik	Radni i neradni dani	Popis djelatnika	Mogućnost zaposlenja i volontiranja	Izdavačka djelatnost	Povijest i budući planovi	Statistički podaci o posudbi i pristupu	Primjedbe i komentari	Pravilnik o uporabi računala
DA	NE	DA	DA	NE	NE	DA	NE	NE	DA

Po pitanju ponuđenih knjižničarskih usluga, bitno je primijetiti kako nude manje sadržaja od ostalih primjera. Ne postoji obrazac za prijedloge građe za nabavu, nije moguće posuđivati građu putem interneta, kao ni naručivati pa tako ni mogućnost dostave na kućnu adresu. Ne postoje niti nikakve informacije o uslugama za nakladnike.

Nude se razni pravilnici o korištenju svih vrsta knjižničnih usluga a daje se i mogućnost slanja zahtjeva za reprografskim uslugama putem interneta. U tablici 27 su vidljivi pronađeni rezultati.

Tablica 27. Knjižničarske usluge

Nabava-prijedlozi	Posudba	Međuknjižnična posudba	Posebne zbrike i pravila korištenja	Fotokopiranje, izrada na mikrofilmu	Osiguravanje mrežnog pristupa - pravila	E - narudžba putem mrežnog obrasca	E-upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stanici	Dostava naručene publikacije na kućnu adresu	Usluge za nakladnike
NE	NE	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE

I po pitanju informacijske službe ova knjižnica nije zadovoljila većinu kriterija. Jedino što nudi su online referentne zbirke, obrazac putem kojega je moguće uputiti pitanja knjižničarima te linkove na ostale bitne informacije.

Ne nudi se mogućnost tematskih pretraživanja, ne postoje poveznice na društvene mreže, kao niti dio sa često postavljenim pitanjima. Zanimljivo je da nemaju niti dio gdje bi se mogla vidjeti nova građa koja je nabavljena u fond.

Tablica 28. Informacijska služba

Online referentne zbirke	Često postavljena pitanja	Pitajte knjižničara	Bilten primova	Odnosi s javnošću	Linkovi na ostale važne informacije	Društvene mreže FB i Twitter	Tematska pretraživanja
DA	NE	DA	NE	NE	DA	NE	NE

Od kataloga se nudi pretraživanje samog kataloga knjižnice, kao i svih knjižnica Sveučilišta. Također se nude i poveznice na kataloge drugih poljskih knjižnica. Pretraživanje kao takvo je odlično napravljeno te korisnici mogu odabrati hoće li pretražiti skupni katalog, samo katalog knjižnice ili tekstove članka, a postoji i mogućnost pretraživanja građe koja nije uključena u katalog.

Jedino što nije moguće pronaći su bibliografije radova.

Tablica 29. Online katalogi

Vlastiti katalog	Skupni katalog	Bibliografije radova	Popis periodike ako nije uključena u katalog	Katalogi drugih knjižnica
DA	DA	NE	DA	DA

Što se tiče elektroničke građe, moguće je pronaći veliki broj jedinica. Od e-časopisa i novina do e-knjiga, nudi se i veći broj online baza podataka, a moguće je pristupiti i

digitalnim zbirkama. Pristup digitalnoj građi je ograničen i moguće joj je pristupiti samo iz same knjižnice ili od kuće sa autorizacijskim korisničkim imenom i lozinkom.

Od ostalih digitalnih izvora, na stranicama nije moguće pronaći informacije o projektima vezanim uz digitalne knjižnice, regionalnim i vladinim informacijskim izvorima, nema online izložbi, a niti spomena raznih društava i udruga.

Tablica 30. Elektronička građa

e-časopisi i novine	e-arhivi tekstova, članaka	Online baze podataka	Digitalne zbirke	Projekti vezani uz digitalne knjižnice	Regionalni el. inform. izvori	Vladini ele. infor. izvori	Online izložbe	Civilna društva i udruge	Knjižničarska društva i udruge
DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE

Bitno je napomenuti da je ovo osvrt isključivo na englesku varijantu mrežnih stranica ove knjižnice. Ukoliko se jezik prebaci na poljski na prvi pogled je vidljivo kako se nudi znatno više sadržaja. Npr. vijest vezane uz događanja u knjižnici su dostupne samo na poljskom jeziku te je vidljivo da su ažurni po tom pitanju.

Samo sučelje je dosta pregledno, ali se do informacija teže dolazi. Naime, potrebno je dosta pretraživanja raznih poveznica kako bi se pronašla tražena informacija. Engleska verzija na početnoj stranici ima samo osnovne informacije vezane uz rad knjižnice dok poljska ima puno više sadržaja pa po tome zaključujem da su poljski korisnici vjerojatno zadovoljniji radom knjižnice od internacionalnih.

2.7. Rasprava

U istraživanju su uspoređene mrežne usluge sveučilišnih knjižnica stranih zemalja s nekoliko knjižnica s područja Hrvatske. Razlike i sličnosti se mogu opaziti kada se promotre tablice u kojima se može vidjeti u kojoj mjeri pojedina knjižnica ima zastupljene određene usluge. Svaka knjižnica predstavlja zasebnu vrstu djelovanja s obzirom na zajedničke ciljeve i svrhe rada knjižničarske struke. Prema navedenim podacima može se vidjeti u kojem smjeru knjižnice djeluju, te u kojoj mjeri su zastupljeni pojedini djelovi načina rada knjižnice. U obzir se mora uzeti više čimbenika kada se uspoređuje njihov način rada, a u to se mogu ubrojiti financijske i materijalne mogućnosti, veličina knjižnične građe, broj korisnika, te broj

stručnog i pomoćnog osoblja. Svaka sveučilišna knjižnica se po tome razlikuje i spomenuti čimbenici direktno utječu na stvaranje politike rada i mogućnosti knjižnice. Razlike i sličnosti među knjižnicama utječu i na nivo zadovoljstva korisnika, te kvalitete usluge koje korisnici primaju od strane knjižnice i stručnog osoblja. U svakom slučaju navedene sveučilišne knjižnice ispunjavaju svoju svrhu i stvaraju pogodno mjesto gdje studenti i profesori mogu izvršavati svoje dužnosti što na određen način zahtijeva od osoblja i knjižnice kao institucije da uvijek budu korak ispred svojih korisnika i budno prate trendove i promjene u zahtjevima svojih korisnika.

Zaključak

Budućnost knjižničarske struke se mijenja velikom brzinom, a utjecaj nadolazećih tehnologija svakako će dodatno izmijeniti današnji izgled i funkciju najvećih središta informacija – knjižnica. Sveučilišne knjižnice imaju veliku ulogu u izvođenju visokoškolskog obrazovanja i premda se mijenjaju obrasci funkcioniranja najviše su pod utjecajem modernih obrazaca studenata i profesora koji su zahvaćeni procesom modernizacije na svim visokim učilištima. Za knjižnice se pojavljuje ogroman izazov ići u skladu s vremenom i tehnološkim novotarijama, a s druge strane uspješno ispunjavati ulogu opskrbljivača informacija promjenjivom obrascu ponašanja i zahtjeva svojih korisnika. Postoji nekoliko razina na kojima se može očekivati promjena u načinu funkcioniranja.

Prije svega možda najveće pitanje koje se može postaviti je pretvaranje materijalnih informacijskih izvora u digitalne i na taj način provedba digitalizacije cjelokupne knjižnične građe. Ovaj proces je tek u svojim začetcima jer se sveučilišne knjižnice još uvijek oslanjaju na standardizirane metode pružanja informacija svojim korisnicima. Klasičan rad u knjižnici također može biti doveden i za korisnike i za zaposlenike u potpuno drugačiju dimenziju. Postoji mogućnost smanjivanja osoblja u knjižnicama zbog sve veće popularnosti obavljanja zadataka na daljinu putem interneta, te raznih vlastitih unutarnjih mreža. Profil studenta i profesora sa raznih fakultetata i sveučilišta se sve više mijenja zbog raznog interdisciplinarnog karaktera učilišta na kojima se trenutačno nalaze.

Objektivno gledanje na dotične promjene bi trebalo biti takvo da se ustanovi karakter tih promjena, odnosno treba se postaviti pitanje u kojoj mjeri su određeni modernizacijski procesi pozitivni ili negativni, te kakav efekt i utjecaj imaju. Gledajući iz perspektive današnjih knjižnica kompletna digitalizacija knjižnične građe koja će biti na udaljenosti nekoliko sekundi dok postoji mogućnost pregledavanja u bilo kojem prostoru na planetu u bilo koje vrijeme doista zvuči napredno. Činjenica da će takav oblik dostupnosti i manevriranja kroz digitalnu građu biti postojan otvara razne potencijalne oblike rada na knjižničnoj građi. Postavlja se pitanje hoće li biti potreban klasični prostor knjižnice i osoblje koje će pružati svojevrsnu edukaciju s obzirom na knjižnični inventar. Premda će postojati razne napredne metode koje će moći obrazložiti kako raditi na građi, kako koristiti kataloge i slično postavlja se i pitanje je li moguće zamijeniti knjižničara kao obučenu osobu određenim tehnološkim napretcima.

U kojoj mjeri se može govoriti da će jednoga dana klasične usluge knjižnice biti nepotrebne jer modernizacijski procesi omogućavaju pojednostavljen oblik suradnje. Sličnu

sudbinu će vjerojatno doživjeti i razne srodne djelatnosti, no premda je modernizacija nezaustavljiva zapravo još nije utvrđeno koliko će biti produktivan novi način rada knjižnica i u kojoj mjeri će korisnici biti zadovoljni s takvim načinom rada. Zasad se može govoriti o nekakvoj vrsti moderniziranja rada i funkcioniranja iz tehnološke perspektive, no u budućnosti će biti nužno napraviti istraživanje o potrebnosti stručnog osoblja. Mijenjanje načina rada knjižnice u smislu osoblja postavlja pitanje o brojnosti stručnog osoblja koje će i dalje predstavljati rad institucija. Ako tehnologija nudi mogućnost zamjene ljudske uloge u obavljanju određenih poslova knjižnice u kojoj mjeri to može biti pozitivno ili negativno za stvaranje kadrova knjižničarske struke.

Prodor tehnološkog napretka je definitivno nezaustavljiv i nema sumnje da će promijeniti načine rada i funkcioniranja visokoškolskih knjižnica. Knjižnice i dalje ostaju tvrdave informacija i glavne lokacije u približavanju znanja i njenih korisnika. Zadaća i ciljevi knjižničarske struke ostaju isti, no dolazi do promjene unutar prostora koji djeli potencijalne i trenutačne korisnike u kojem se odvija najveći dio aktivnosti u kojem stručno osoblje knjižnica najbolje prepoznaje potrebe i prilagođava se trenutnim zahtjevima. Taj relativno širok prostor interakcije korisnika, knjižnične građe i stručnog osoblja će u budućnosti biti podvrgnut raznim promjenama i utjecajima tehnologije. Vrijeme će pokazati u kojoj mjeri će se ciljevi i zadaće knjižnice modificirati i kakav će stav biti prema pristupu informacijama.

Literatura

1. About the Library. Dostupno na: <http://guides.library.yale.edu/about> (5.4.2016).
2. Akeroyd, J. Budućnost visokoškolskih knjižnica. // 4. i 5. okrugli stol o slobodnom pristupu informacijama : zbornik radova. Zagreb : HKD, 2007. Str. 8-11.
3. Blin, F. Academic libraries. // Global library and information science: a textbook for students and educators / edited by Ismail Abdullahi. München : K. G. Saur, 2009. Str. 329-342.
4. Brophy, P. Biblioteka u dvadest prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd : Clio, 2005.
5. Brophy, P. The academic library. London : Facet Publishing, 2002.
6. History 1816-1915. Dostupno na: http://www.buw.uw.edu.pl/en/index.php?option=com_content&task=view&id=257&Itemid=76 (5.4.2016).
7. History of the Library. Dostupno na: <https://www.tcd.ie/Library/about/history.php> (5.4.2016).
8. Horvat, A.; Živković, D. Između javnosti i privatnosti : knjižnice u vremenu e-knjige. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2012.
9. Hrvatsko knjižničarsko društvo. 31. skupština hrvatskog knjižničarskog društva (međunarodni skup). Korisnici u 21. stoljeću – Izazov za knjižničarsku struku. Zadar, 1998.
10. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/> (12.2.2016).
11. Online anketa o zadovoljstvu korisnika portalom i profilima NSK na društvenim mrežama. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/online-anketa-o-zadovoljstvu-korisnika-portalom-i-profilima-nsk-na-drustvenim-mrezama/> (4.4.2016).
12. Petrić, T. Mrežne stranice sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica: knjižničarske usluge i strukovna etika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 56, 1/2(2013).
13. Povijest knjižnice. Dostupno na: <http://www.svkst.unist.hr/O-knjiznici/povijest-knjinice.html> (5.4.2016).
14. Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama. Dostupno na : https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2-1.pdf (1.3.2016).

15. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. Dostupno na: https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf (1.3.2016).
16. Stojanovski, J.; Pažur, I. Hrvatske knjižnice na Webu : prosudba sadržaja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45,1/2(2002), 83-101.
17. Sveučilišna knjižnica Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli. Dostupno na: <http://www.skpu.hr/> (15.2.2016).
18. Sveučilišna knjižnica u Splitu. Dostupno na: <http://www.svkst.unist.hr/> (13.2.2016.)
19. Sveučilišna knjižnica u Splitu. Dostupno na: <http://www.unist.hr/studiranje-u-splitu/sveucilisna-knjiznica-u-splitu> (5.4.2016).
20. Sveučilišna knjižnica. Dostupno na: http://skpu.unipu.hr/o_nama/sveucilisna-knjiznica (5.4.2016).
21. The Library of Trinity College Dublin. Dostupno na: <https://www.tcd.ie/Library/> (24.2.2016).
22. Ukratko o knjižnici. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/ukratko-o-knjiznici/> (4.4.2016).
23. Warsaw University Library. Dostupno na: <http://www.buw.uw.edu.pl/en/> (28.2.2016).
24. Yale University Library. Dostupno na: <http://web.library.yale.edu/> (23.2.2016).