

Izazovi i promjene budućih korisnika knjižnica

Mjeda, Andrej

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:809977>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-23**



FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Prije diplomski jednopredmetni studij Informatologije

Andrej Mjeda

Izazovi i promjene budućih korisnika knjižnica

Završni rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Boris Bosančić

Sumentor: dr. sc. Tamara Zadravec

Osijek, 2024.

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Odsjek za informacijske znanosti
Prijediplomski jednopredmetni studij Informatologije

Andrej Mjeda

Izazovi i promjene budućih korisnika knjižnica

Završni rad

Društvene znanosti, informacijske i komunikacijske znanosti,
informacijski sustavi i informatologija

Mentor: izv. prof. dr. sc. Boris Bosančić

Sumentor: dr. sc. Tamara Zadravec

Osijek, 2024.

Prilog: Izjava o akademskoj čestitosti i o suglasnosti za javno objavljivanje

Obveza je studenta da donju Izjavu vlastoručno potpiše i umetne kao treću stranicu završnoga, odnosno diplomskog rada.

IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napisao/napisala te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s navođenjem izvora odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan/suglasna da Filozofski fakultet u Osijeku trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, 07.05.2024

ANDREJ MJEĐA 0079070891

Ime i prezime studenta, JMBAG

Sadržaj

Sažetak	
1. Uvod	
2. Knjižnične usluge za korisnike	
2.1. Knjižnične usluge za mlade	
2.2. Poučavanje o knjižnici i njezinim uslugama	
3. Multimedijaska građa u knjižnici	
3.1. Multimedijски aparati i prostor	
3.2. Aktivnosti i usluge	
4. Razvoj knjižničnih usluga s uvođenjem novih tehnologija	
4.1. Nove usluge za korisnike	
4.2. Informacijska pismenost	
5. Informacijske usluge i traženje informacija	
5.1. Korištenje i vrednovanje informacija na internetu	
5.2. Uloga knjižničara u mrežnom svijetu	
5.3. Uloga mrežnih stranica knjižnica	
6. Istraživanja o informacijskim i drugim uslugama knjižnica	
7. Zaključak	
8. Literatura	

Sažetak

S novim tehnologijama u svijetu, nastaju novi načini rada u svim djelatnostima i strukama. Ti novi načini rada nastaju zbog širenja uporabe informacijske i komunikacijske tehnologije u svakidašnjem životu čovjeka. Kako bi mogli naučiti nove načine rada i kako koristiti nove programe, u znanstvene i obrazovne se ustanovama uvodi u sustav rada različite nove informatičke usluge koju radnici moraju naučiti, da bi mogli podučiti posjetitelje ili korisnike. Međutim, neće svaka osoba htjeti ili moći naučiti nove usluge koje su vezane uz informatičku tehnologiju, te zato nastaju prepreke kod korisnika koje radnici ustanova moraju olakšati za njih. Iz tog razloga ustanove poput knjižnica uvode lako razumljive informacijske usluge i zabavno-edukacijske programe ciljane na korisnike, kako bi oni mogli lakše usvojiti nove informacije i upotrijebiti ih. Uz to provode anketne upitnike za korisnike o njihovom zadovoljstvu s uslugama i općenito radom knjižnice. To rade s ciljem, da saznaju koje su im usluge nedostatne, kako bi ih mogli unaprijediti za bolje razumijevanje korisnika. I u tome je stalni izazov, jer se tehnologija nastavlja razvijati i zbog nje se saznaje za pogreške iz prijašnjeg rada knjižnice, koje se treba ispraviti i pojednostaviti za korištenje. Zahvaljujući tim izazovima knjižnica se nastoji dalje razvijati, kako bi mogla i dalje djelovati kao javna ustanova u društvu.

Ključne riječi: tehnologija, usluge, građa, korisnici, knjižnice

1. Uvod

Bit samih knjižnica je davanje na korištenje svojih materijala i pomoć pri pronalasku određenog materijala te pružanje drugih usluga koje se vežu uz njihov prostor i materijale. Knjižnice su u početku nastale zbog potrebe učenih i neučenih ljudi da imaju pristup materijalu koji im je bio potreban kako bi mogli naučiti i usvojiti potrebno znanje. Takav pristup im je bio potreban jer u antičko su doba, takvi materijali bili vlasništvo vladara država ili vrlo bogatih plemića. Tu su ulogu knjižnice zadržale sve do doba prosvjetiteljstva, kad im se uloga proširila. Prije su samo plemićki sinovi i svećenici koristili knjižne materijale koji su bili stručne naravi. No od prosvjetiteljstva, među ljudima se rađa svijest o potrebi za učenjem i za pripadnost određenom narodu. Iz tog razloga je od tada, uz plemiće i svećenike, knjižnicu koristila i brzorastuća srednja klasa, zbog koje se u knjižnicama proširuju materijale koje nisu samo stručne naravi. Tako u 19. stoljeću nastaje knjižnica kako ju znamo danas. Po svemu napisanom ovdje o prijašnjim razdobljima, možemo vidjeti da je funkcija knjižnice uvijek bila ta da ljudima, to jest korisnicima, daje na korištenje svoje gradivo koje ima i čuva za tu svrhu. Naravno kroz vrijeme se knjižnica razvija i proširuje, tako što stavlja veći fokus na korisnike nego na svoje materijale. Takvo stanje je nastalo zbog povećanja broja korisnika nižeg društvenog staleža, a s time i širenja knjižnične građe koja uključuje različite vrste građe koje nisu stručne knjige, poput romana. No, osim prebacivanja fokusa knjižnice, ulazak u moderno doba sa sobom dovodi nove telekomunikacijske i informacijske tehnologije te medije koji dodatno mijenjaju bit knjižnice. Osim fizičkog gradiva, u knjižnicama postaje moguće korištenje i posuđivanje multimedije koja prenosi znanje preko ekrana ili zvuka, poput računala i CD-a preko kojih možemo slušati glazbu ili audiosnimku i gledati film ili, videosnimku. Do tih promjena dolazi, ne samo zbog razvoja i uvođenja novih tehnologija, već i zbog korisnika koji bi htjeli koristiti te nove medije i učenje onih koji bi se htjeli upoznati s novim dostignućima. S informacijskim tehnologijama korisnici i radnici u knjižnicama mogu lakše pronaći određeno gradivo u sustavu i vidjeti ima li ju knjižnica trenutačno. Zahvaljujući telekomunikacijskim tehnologijama korisnici mogu nazvati knjižnicu kako bi mogli pitati i saznati njima važnu informaciju. Tako možemo vidjeti da, se kroz vrijeme s razvojem znanja, bilo to čovjekovog boljeg razumijevanja o baratanju knjižničnim materijalima ili nastankom novih tehnologija koje olakšavaju djelovanje knjižnica i nadodaju nove usluge, ona mijenja, ali njezina bit ostaje uvijek ista. A njezina bit je da bude centar sastajanja ljudi koji imaju potrebu za stjecanjem novih znanja i svladavanja neke tematike.

2. Knjižnične usluge za korisnike

Kao što je opisano u uvodnom dijelu, knjižnica je javni prostor gdje se mogu pronaći knjige ili druga građa koja je potrebna korisniku. Naravno, danas korisnici vole boraviti u knjižnicama, zbog pristupa elektroničkim medijima i mogućnosti čitanja novina ili časopisa koji se kupuju na kiosku¹. Međutim, prvobitna funkcija knjižnice je pomoć pri pronalasku građe. To se vidi po tri ciljevima koji je knjižnicama postavio sustav. Prvi cilj je cilj pronalaska, po kojem se pretpostavlja da korisnik zna podatke o autoru ili naslovu građe koju traži². Drugi cilj je cilj okupljanja po kojem knjižnica daje korisniku da pregleda građu knjižnice jer ima određenu ideju o onome što traži³. I treći cilj je pomoć korisniku pri odabiru više sličnih knjiga⁴. Iako, knjižnica i danas tako funkcionira, s napretkom informacijske i telekomunikacijske tehnologije, ona pruža više usluga preko svojih mrežnih stranica na internetu i preko telefona. Preko interneta je moguće pristupiti mrežnoj stranici knjižnice i preko nje poslati upit vezan uz građu ili se može otići na mrežni katalog knjižnice gdje je moguće upisom određenih ključnih riječi pronaći građu i vidjeti je li neki primjerak građe dostupan ili je posuđen. S druge strane, preko telefona se mogu pitati ista pitanja koja bi korisnik postavio ako bi došao osobno u knjižnicu te ako knjižnica ima primjerak građe koju traži korisnik, može je rezervirati kako bi je mogao što prije posuditi. To su neke od usluga koja bi svaka knjižnica u ovom dobu trebala imati, ali postoje knjižnice koje imaju veću posjećenost korisnika, veći knjižnični fond i bolje ih financiraju zbog takvog položaja. Iz tog razloga je bitno redovito provoditi anketiranje korisnika o njihovom zadovoljstvu uslugama knjižnica, kako bi knjižnice mogle vidjeti što trebaju promijeniti kako bi dalje postojale i razvijale se⁵. Zahvaljujući tim anketama mogu saznati važne povratne informacije po kojima mogu vidjeti koje usluge trebaju promijeniti kako bi poboljšale svoju vrijednost te time dobile veću važnost i više ponuda za financiranje od državnih ustanova⁶. S takvim oslanjanjem na razvoj usluga, povećanje knjižničnog fonda i dobar imidž u mjestu gdje se nalazi, možemo vidjeti koliko zapravo

¹ Kovačević, Jasna: Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol. 58 No. 1-2(2015), str. 137.

² Usp. Jelić, Ivan: Nove usluge mrežnog kataloga kao oslonac razvoja i poboljšanja kvalitete usluga u knjižnicama // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol. 58 No. 1-2(2015), str. 210.

³ Usp, Isto.

⁴ Usp, Isto

⁵ Kovačević, Jasna. Nav. dj., str. 138.

⁶ Isto

korisnici imaju važnu ulogu u daljnjem postojanju knjižnice, jer naposljetku njihovo mišljenje i koliko često dolaze u knjižnicu je to što diktira je li ta knjižnica zaslužila svoje postojanje.

2.1. Knjižnične usluge za mlade

Od svih vrsta korisnika, najvažniji su mladi korisnici, to jest djeca i mlađe osobe koje počinju razvijati svoja znanja. Budući da mladi tek počinju učiti teže predmete poput znanosti, tehnike i umjetnost, njih se usmjerava i potiče da idu u knjižnice po knjige koje su im potrebne za bolje razumijevanje onoga što uče u školi. Osim učenja, mladi idu u knjižnice kako bi čitali građu koju vole i kako bi se upoznali s novijim uslugama i programima koju nude⁷. To je razlog zašto im se u knjižnicama najčešće posuđuje građa koja je namijenjena za njih u odvojenom dijelu knjižnice, koji često ima i prostor za igru i zabavu. No osim tipičnih usluga koje se pružaju svim korisnicima, za mlađe korisnike knjižnica razvija novije usluge koje su vezane za elektroničke medije. Kroz modernu povijest, osim knjižnice, mlade generacije su imale više načina za razvijanja svoga znanja, na primjer kroz televiziju i računalo⁸. Međutim, s generacijom Y i Z uz sve prijašnje medij nadodaju se CD-i, elektroničke poruke poput e-maila i sms, i softverski programi koji omogućuju video poziv s osobom koja se ne nalazi u istom prostoru s njima, poput Zooma i Skypea⁹. Zbog tih novih generacija mladih, knjižnice u svoju ponudu dodaju i te novije elektroničke medije, jer bez njih novije generacije ne bi imale razloga za odlazak u knjižnicu te bi time knjižnica izgubila moguće buduće korisnike. Iz tog razloga je važno da knjižnice, osim dodavanja novijih elektroničkih medija, uključe mlade korisnike u osmišljavanje programa i aktivnosti u knjižnici, kao i u nabavu knjižne i ne-knjižne građe koja bi im bila namijenjena¹⁰. Tako knjižnice razvijaju multimedijske centre u svojim prostorima. Multimedijski centri su prostori u knjižnici koji sadrže zbirke novih medija koje zadovoljavaju potrebe korisnika s ciljem medijskog obrazovanja ili zabave¹¹. Najpoznatiji dio multimedijskog centra knjižnice je medijateka. Medijateka je odjel knjižnice gdje korisnici posuđuju ne-knjižničnu građu, to jest medijateka sadrži novije medije, poput filmova, videosnimka, glazbe, itd¹². Poput medijateke,

⁷ Stropnik, Alka: Knjižnica za nove generacije. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. str. 13.

⁸ Isto, str. 13-14.

⁹ Isto, str. 14.

¹⁰ Isto, str. 17.

¹¹ Knjižnica i mediji / priredili Javor, Ranka; Štefančić, Silko. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2006., str. 28.

¹² Isto, str. 32-33.

programi za mlade moraju biti organizirani prema njihovim interesima te bi se trebali izvoditi u prostorima namijenjena njima¹³. Stog je bitno da knjižnica surađuje s mladima, da oni znaju svrhu određene usluge i da se prema njima dobro odnosi, kako bi znali da se njihovi prijedlozi i mišljenja uzimaju u obzir¹⁴. S takvom suradnjom, knjižnica će imati bolje usluge za mlade korisnike, a mladi korisnici će biti skloniji posjetiti knjižnicu, čime je knjižnica svakako na dobitku.

2.2. Poučavanje o knjižnici i njezinim uslugama

Po svemu opisanom o mladim korisnicima, može se shvatiti da tehnologija ima važnu ulogu u knjižnici. Ne samo u razvijanju i pružanju boljih usluga, već i u korištenju novijih medija koji će privući one korisnike koje ih često koriste te i one koje ih ne znaju koristiti. Same knjižnice su uvijek koristile neku vrstu tehnologija, no sredinom 20. stoljeća započinje nagli razvoj novih tehnologija koje utječu na društvo, pa i na poslovanje knjižnice¹⁵. Prije se u knjižnicama koristilo sustav bušenih kartica i mikrokartica, ali s razvojem informacijske tehnologije i novih usluga mijenja se način rada knjižnice tako što se omogućuju bolji i brži načini pristupa i stvaranja informacije¹⁶. Uz tako nagli razvoj tehnologija nastaje računalo, preko kojeg je moguće svakodnevno pristupiti novim informacijama i sadržajima. Zbog mrežnog pristupa sadržaju, računala se uvode u knjižnicu. Koriste ih knjižničari u sortiranju podataka u sustavu i korisnici kojima knjižnica daje poseban prostor za rad na računalu. Naravno s takvim fokusom na Internet i računala, knjižnice razvijaju usluge za korisnike na mrežnim stranicama knjižnice, poput usluge „Pitajte knjižničare“. Navedena usluga daje korisniku mogućnost slanja upita knjižničarima preko stranice. To je najpoznatija mrežna usluga, ali uz nju imamo još i posudbu elektroničkih knjiga, međuknjižničnu posudbu i pomoć pri znanstvenom radu. Uslugom posudbe elektroničkih knjiga se korisniku daje mogućnost preuzimanja znanstvenih radova ili knjiga, koje su knjižničari unijeli u sustav i omogućili njihovo korištenje. Međuknjižničnom posudbom se daje mogućnost korisniku, preko interneta ili osobno, zatražiti knjigu iz druge knjižnice, pa čak iz knjižnice iz drugog grada ili druge države, uz plaćanje usluge. I sa znanstvenim radom, korisnik može zatražiti pomoć pri pronalasku literature za znanstveni rad, preko interneta ili osobno, te mu tada knjižničar

¹³ Stropnik, Alka. Nav. dj., str. 21.

¹⁴ Isto, str. 21.

¹⁵ Isto, str. 23.

¹⁶ Isto.

pronalazi i šalje listu literature po temama ili upitima kojima je korisnik opisao temu znanstvenog rada. Uz mrežne usluge knjižnice, postoje još usluge poput, skeniranja ili ispisivanje knjige uz plaćanje, najam prostora u svrhu predavanja ili izložbe i obrazovanja korisnika korištenjem računala i razvijanje korisnikove informacijske pismenosti.

3. Multimedijaska građa u knjižnici

Kao što je prije spomenuto, s razvojem tehnologija u knjižnicama nastaju nove usluge i smjernice prema kojima knjižnice djeluju. S tim razvojem, osim pristupa internetu preko računala i novih uređaja, nastaje i multimedija. Multimedija je spoj teksta, slike, zvuka i govora unutar računala ili drugog uređaja s ekranom¹⁷. To znači da se multimedijaska građa sastoji od više spojenih dijelova koji čine interaktivni medij, poput: tiska, filmova, knjiga, pošte, radija, gramofonskih ploča i audiokaseta, televizije, videa, CD-a, elektroničke pošte i mrežnog mjesta. U knjižnici je mnoge od ovih medija moguće posuditi kao klasičnu knjižnu građu, osim medija koje je moguće lako oštetiti i koji su rijetki, poput gramofonskih ploča i audiokaseta. Filmovi, snimke i video se najčešće koriste tako što se osoba koja će držati predavanje o njima, dogovori s knjižnicom da prikazuju film, snimku ili video ako se tiče neke tematike koju predavač želi iznijeti. Ako se prikazuje film, često je dokumentarni o nekom kulturološkom pokretu ili povijesnom događanju. Inače se ostali filmovi drugih žanrova mogu posuditi u medijateci, to jest ako određena knjižnica ima medijateku. S druge strane gramofon, videorekorder, kasetofon i interaktivni multimedijски tisak se mogu koristiti uz dogovor s knjižničarom. Za korisnika je važno da bude u interakciji s multimedijским uređajima i medijima, zbog naglog razvoja tehnologije i uređaja koji će korisniku nadomjestiti prijašnja znanja i razumijevanja o modernim trendovima, inače će njegovo znanje biti nedovoljno. Iz tog razloga je važna uloga knjižničara u učenju o novim uređajima ili računalnim programima, jer oni imaju savršenu poziciju u pomoći pri učenju. Tu savršenu poziciju, pak, imaju jer se nalaze u knjižnici, to jest u ustanovi u koju najveći broj ljudi u mjestu u kojem se nalazi knjižnica dolazi. Što više korisnika različitih dobi dolazi, to će knjižnici dati veću priliku da pripomogne velikoj skupini ljudi u razumijevanju novih trendova. Pritom će dobiti više korisnika koji će, ako zatraže, moći proći program obrazovanja informacijske pismenosti u sklopu knjižnice.

¹⁷ Nav. dj. / priredili Javor, Ranka; Štefančić, Silko., str. 31.

3.1. Multimedijski aparati i prostor

Među nabrojanim interaktivnim medijima nalaze se multimedijski uređaji koji omogućuju prijenos multimedijskih sadržaja¹⁸. Na početku su postojali samo audio uređaji, kao na primjer *CD player* i kazetofon, a tek kasnije se razvijaju uređaji koji prikazuju sliku uz zvuk, kao televizor, videokamera i videorekorder¹⁹. Naravno, ti se uređaji ne nalaze u istim odjelima kao tradicionalna knjižna građa, već se postavljaju u zasebne prostorije unutar knjižnice. Uloga je knjižničara da organizira prostor u knjižnici, ovisno o samoj veličini prostorija zgrade u kojoj se knjižnica nalazi. Ta se distribucija prostora organizira prema potrebama korisnika i potrebama za posebnim aktivnostima knjižnice. Za potrebe korisnika, najčešće se knjižnica dijeli na odjel za odrasle, odjel za djecu i mlade te studijsku čitaonicu. Ovisno o veličini prostora, knjižnica odvaja odjel za odrasle i mlade ako ima puno prostora, a ako nema obično se stavlja sva građa u jedan odjel za korisnike. S druge strane, studijska je čitaonica zasebna prostorija gdje korisnici mogu čitati svu građu knjižnice, pa čak i onu koju ne mogu posuditi, poput časopisa, novina i knjiga. Za potrebe posebnih aktivnosti, poput organiziranih javnih predavanja ili projekcija dokumentarnih filmova s raspravom može se i organizirati i društvene igre za mlade korisnike. Osim tih aktivnosti, knjižnica sudjeluje i u davanju prostora za projekte i programe koje se tiču knjižnice ili interesa knjižnice, kao što su: Noć knjige, Mjesec hrvatske knjige, i Festival jezika. Za mlade korisnike, pak, knjižnice često organiziraju kvizove i društvene igre koje su često vezani za neki popularan serijal knjiga za mlade. I naravno, ostale prostore u knjižnici koriste djelatnici knjižnice za rad i za spremanje građe koja se koristi u studijskoj čitaonici. U tome se vidi važnost da se knjižnica nalazi u zgradi s puno prostora i da sadrži raznolik razmještaj uređaja i građe u upotrebi kako bi zainteresirala i privukla buduće korisnike.

3.2. Aktivnosti i usluge

¹⁸ Isto, str. 35.

¹⁹ Isto.

Knjižnica zauzima važno mjesto u svakoj lokalnoj zajednici kao prostor učenja, kulture i okupljanja društva. Važna je zato što zadovoljava potrebe korisnika i dodatno mu omogućava aktivnosti i usluge, koje su rekreacijske i kulturološke prirode, na otvorenom prostoru blizu knjižnice²⁰. Međutim, najvažniju ulogu u društvu ima kao ustanova za podučavanje mladih i odraslih novim medijima. S prelaskom s papira na digitalnu građu, ona dodatno postaje mjesto gdje se skupljaju različiti uređaji, građe i informacije²¹. Iz tog razloga knjižnica postaje važno mjesto za učenje o okolini i cjeloživotno učenje, jer ona ima potrebnu građu i iskusne knjižničare koji savjetuju korisnike o načinu upotrebe različitih medija, da bude to važno mjesto za učenje i obrazovanje²². Kako bi djelatnici osigurali to važno mjesto, potrebne su kvalitetne usluge i aktivnosti. Aktivnosti su organizirane po željama i potrebama korisnika u kojima oni sudjeluju samostalno ili uz pomoć knjižničara u čitaonicama i radionicama²³. U čitaonicama i radionicama korisnici mogu u grupama raditi na računalu, raditi kreativne izratke u raznolikim igraonicama i radionicama te mogu gledati različite filmove i videosnimke²⁴. Kao i prije spomenute, multimedij se također može koristiti u knjižnici, ovisno o stanju i uvjetima upotrebe određenog uređaja. Korisnika može koristiti sve usluge koje mu su dane u okviru knjižnice i njezine građe. Građa u knjižnici se može posuđivati i razduživati, kada god korisnik hoće. Ako se korisnik nalazi daleko od knjižnice, može zatražiti uslugu bibliobusa. Bibliobus je pokretna knjižnica, to jest vozilo koje prevozi građu koju je korisnik tražio za posudbu do njegovog mjesta stanovanja. Osim bibliobusom, knjige se mogu dostaviti korisnicima i brodovima ili avionima u posebnim spremnicima. Naravno, postoji i usluga međuknjižnične posudbe, zahvaljujući kojoj se u knjižnici bližoj korisniku može tražiti građa iz bilo koje knjižnice u državi ili inozemstvu. Također tu je i usluga skeniranja i ispisivanja građe za korisnika, koju knjižnica nije dala za posudbu. Po tome se može vidjeti da su knjižnicama od velike važnosti dobre i kvalitetne usluge, koje se tiču traženja građe i informacija te aktivnosti za mlade i odrasle koje će ih dodatno privući u knjižnicu i time učiniti knjižnicu poželjnom i potrebnom za lokalnu zajednicu.

4. Razvoj knjižničnih usluga s uvođenjem novih tehnologija

²⁰ Isto, str. 37.

²¹ Isto.

²² Isto.

²³ Isto, str. 38.

²⁴ Isto.

Kao što su prije u tekstu opisane, knjižnice su danas važna kulturna središta, zbog prikupljanja informacija te pružanja materijala i usluga svojim korisnicima. No, u prošlosti, te su usluge bile ograničene zbog nedovoljnog napretka u djelovanju i nerazvijenosti tehnologije. Međutim, u 20. stoljeću dolazi do naglog razvoja tehnologije koja mijenja način poslovanja knjižnice²⁵. Poslije Drugog svjetskog rata, u knjižnicama se za lakšu obradu i pretraživanje građe počinje koristiti sustav bušenih kartica i mikrokartica²⁶. Bušene kartice su prvi medij koji je korišten za bilježenje podataka. U početku, prije šireg korištenja, njima su se bilježili statistički podatci i popisi stanovništva, a tek se kasnije koriste u knjižnicama. Mikrokartica je zbirka mikrosnimaka jednog ili više tekstova koji se čitaju pomoću mikročitača. Ta se dva sustava koriste sve do 1970-ih, kad se počinju koristiti prvi *online* sustavi knjižnica zajedno s *online* katalozima krajem 1980-ih²⁷. Tijekom 1990-ih se razvija *World Wide Web* čime nastaje mogućnost javnog pristupa informacijama dostupnima na mreži. S prijelazom u 21. stoljeće nastaje usluga informiranja preko elektroničke pošte ili mrežne stranice knjižnice „Pitajte knjižničare“²⁸. Međutim, nisu sve knjižnice u potpunosti prihvatile sve nove tehnologije. Određene knjižnice neće imati novije tehnološke inovacije, zbog nedovoljnog financiranja od strane države ili zbog nedovoljno razvijene infrastrukture zgrade u kojoj se nalazi knjižnica. Moguće je i zbog vrste građe koju knjižnica ima, da zbog toga djeluje drugačije od drugih. Tako uzevši u obzir način pristupa informacijama, knjižnice se dijele na: tradicionalne, digitalne i hibridne²⁹. Tradicionalne knjižnice imaju tiskani fond s javno dostupnim katalogom, digitalne knjižnice pružaju svoje usluge i fond u elektroničkom okruženju, dok hibridne knjižnice posjeduju i tradicionalnu i digitalnu građu i usluge³⁰. Naravno, samo zato što neke knjižnice imaju drugačiji oblik djelovanja ne znači da su te knjižnice izgubile na značenju. Razvojem tehnologije, knjižnice ne mijenjaju samo svoju ulogu, već mijenjaju način raspodjele dužnosti, jer svaka knjižnica je drugačija, te zato svaka pojedina treba imati drugačije usluge koje koristi ili ne koristi s obzirom na građu koju ta knjižnica ima i koje korisnike privlači. Muzejska i arhivska knjižnica su možda na prvi pogled slične korisniku, ali svaka ima određeni plan i svaka određuje koje usluge daje, a koje uskraćuje zbog važnosti i jedinstvenosti građe.

²⁵ Stropnik, Alka. Nav. dj., str. 23.

²⁶ Isto.

²⁷ Isto.

²⁸ Isto.

²⁹ Isto, str. 24.

³⁰ Isto.

4.1. Nove usluge za korisnike

S tehnološkim napretkom nastaju nove usluge koje knjižnice koriste kako bi zadovoljile korisničke upite. Već je ranije u tekstu spomenuto dosta novih tehnoloških usluga, poput pitajte knjižničara i mnogih multimedijских usluga, koja su utjecala na rast značaja knjižnice u društvu. No najviše značaja imaju informacijske usluge, jer one čine osnovu knjižnice koja se koristi za uspješno obavljanje zadataka. No informacijska tehnologija dodatno omogućuje elektroničku edukaciju kroz razne videosnimke, mrežnih stranica i programe³¹. Također važnu uslugu koju knjižnica ima je besplatan pristup internetu preko računala. Sama upotreba interneta, pomaže knjižnici u proširenju aktivnosti i programa koje provode knjižničari³². Takve usluge, poput pomoć pri sastavljanju literature i pretraživanje mrežnog kataloga daju korisniku dojam o knjižnici, kao velikoj bazi podataka koja dijeli podatke unutar sebe i šalje ih dalje niz podređene odjeljke.

4.2. Informacijska pismenost

Također, razvoj tehnoloških usluga i alata utječe na korisnika tako što se mijenja njegovo shvaćanje novih usluga te zbog toga korisnik mora postati informacijski pismen kako bi ih mogao koristiti. No, ovisno o mediju koji korisnik želi koristiti treba biti upućen u način rada tog medija. Tako postoji više vrsta pismenosti, poput: tehnološke, informatičke, medijske i *web* pismenosti³³. Osoba koja je tehnološki pismena razumije kako tehnologija djeluje i kako se koristi za učenje³⁴. Osoba koja je informatički pismena ima potrebno znanje i vještine za razumijevanje svega što čini informatičke i komunikacijske sustave³⁵. Osoba koja je medijski pismena ima potrebno znanje i vještine koje su nužne za shvaćanje svih medija i formata na kojima su stvoreni

³¹ Usp. Pažur, Ivana: KEKS – kratki edukacijski knjižnični seminari : primjer poučavanja korisnika Knjižnice instituta "Ruđer Bošković" u Zagrebu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. - 52 (2010), 3/4 ; str. 75.

³² Usp. Vrana, Radovan: Položaj knjižnice u umreženom društvu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. - 52 (2010), 3/4 ; str. 28.

³³ Stropnik, Alka. Nav. dj., str. 26.

³⁴ Isto.

³⁵ Isto.

i pohranjeni podaci, poput novina, radijskih i televizijskih emisija te mobilnih telefona³⁶. Internetska ili *web* pismenost znači razumijevanje multimedije, to jest znanje kako funkcionira Internet i kako se koristi digitalna građa³⁷. Uz te vrste pismenosti imamo još pojam transpismenosti to je kad osoba ima znanja i vještine svih vrsta pismenosti te ih koristi interaktivno u mrežnom okruženju, tako što postaje stvaratelj informacije i korisnik u isto vrijeme³⁸.

5. Informacijske usluge i traženje informacija

S nastankom informacijske pismenosti, osmišljavaju se modeli koji istražuju korisnikovo ponašanje pri traženju informacija te, prema rezultatima tih istraživanja, se usmjeravaju određeni modeli pretraživanja informacija i kontekst, to jest, prostor u kojima se koriste³⁹. Najpoznatiji model, što se tiče knjižnice, je model *Information Search Process* ili *ISP* koji je razvila Carol Kuhlthau u ranim 1990-ima⁴⁰. Po njezinom se modelu knjižničari dijele na pet razina djelovanja po znanju pojedinca: organizator, lokator, identifikator, savjetnik i preporučitelj⁴¹. Organizator organizira zbirku koju knjižnica sadrži. Lokator pronalazi informacije na upit. Identifikator koji nakon razgovora s korisnikom, traži više odgovora na upit. Savjetnik savjetuje korisnika ako treba pomoć pri traženju i preporučitelj koji isto pokušava razgovorom preporučuje građu koju korisnik treba. Svaka od tih pet razina se bavi problemom rješavanja korisnikovog problema oko pronalaska informacije, od traženja, razgovora, savjeta do pronalaženja. Za razliku od drugih modela informacijske pismenosti koji proučavaju i organiziraju podatke, *ISP* model se osobno dodiruje s podacima tijekom svojih šest faza procesa traženja informacije: započinjanje zadatka, izbor teme, istraživanje radi formuliranja teza i fokusiranja unutar područja, formuliranje teze i usmjeravanje na konkretnu temu, prikupljanje informacija i završetak pretraživanja⁴². Također, osim praktičnog načina pronalaska informacije, postoje i digitalni ili elektronički izvori koji se koriste za pronalazak informacija. U pronalaženju informacija *online* kod mladih, znanstvenici provode različita istraživanja uspješnosti pronalaska

³⁶ Isto, str. 27.

³⁷ Isto.

³⁸ Isto.

³⁹ Isto, str. 29.

⁴⁰ Isto, str. 30.

⁴¹ Isto.

⁴² Isto.

informacije na tri elektronička izvora: CD-ROM-mu, OPAC-u i internetu⁴³. Ta su se istraživanja provodila na mladima koji su pohađali osnovnu školu, kako bi istraživači saznali kompetenciju znanja ljudi u ranoj dobi. Takva su se istraživanja dijelila na dvije vrste: gdje i što traže, gdje se gledaju pojmovi i izvori kojima se mladi koriste za pronalazak informacije, kako traže, gdje se proučava proces traženja i interakcije s izvorom, što istraživačima govori koliko se dobro mladi služe građom i kojim se koracima služe⁴⁴. Po rezultatima se saznaju kakve poteškoće imaju i koje druge izvore koriste u pronalasku informacija. Kasnija istraživanja provedena na generaciji Y ili milenijalcima pokazuju kako oni više vrednuju informaciju koju se jednostavno pronalazi, nego onu koja je kvalitetna, vjerodostojna i cjelovita⁴⁵. Iz tog razloga je zadaća informatičkih stručnjaka u knjižnicama, da integriraju pretraživače koji nisu osjetljivi na pogreške i da preusmjeravaju na moguće rezultate koje je korisnik htio te dodatno razvijanje medijskih usluga.

5.1. Korištenje i vrednovanje informacija na internetu

Sa sve većim jačanjem tehnologije povećava se broj mladih koji pretražuju informacije na internetu i bazama podataka. Ta potreba mladih da koriste internet dolazi zbog općeg standarda novog načina diseminacije informacija u tehnološkom dobu. To možemo vidjeti u drugoj polovici 1990-ih, kad se zbog razvoja tehnologije, internet počinje koristiti u školama, kućama, pa čak i u vojne i znanstvene svrhe⁴⁶. S takvom situacijom nastaju mnoge mogućnosti koje su dostupne svima, posebno mladima rođenim u novom okruženju⁴⁷. Istodobno s pozitivnim učincima, dolaze i negativni učinci zbog osobne sigurnosti i delegiranja pristupa mreži⁴⁸. Međutim, čak i s lošim učincima, internet je postao važan dio života ljudi, a posebno mladih zbog lakoće obavljanja raznih zadaća, obrazovanja i zabave. Iz tog razloga se u slučaju integriranja novih tehnoloških inovacija u društvo često provode istraživanja na mladima kako bi se saznalo koliko je tehnologija laka za razumjeti i koristiti, jer su oni grupa ljudi koja će bez postojećeg svjetonazora i predrasuda, koristiti nove tehnološke medije i alate, te time dati iskreno mišljenje o njima. Prema istraživanjima se vidi kako postotak učenika koji koriste Internet raste iz godine u

⁴³ Isto, str. 32.

⁴⁴ Isto, str. 33.

⁴⁵ Isto, str. 36.

⁴⁶ Isto, str. 39.

⁴⁷ Isto.

⁴⁸ Isto.

godine, od početka 21. stoljeća. Također, vidimo da većina pristupa na internet preko svoga osobnog računala i da preko njega rješava školske zadatke, naručuje knjige i gleda različite multimedijске sadržaje radi zabave ili obrazovanja⁴⁹. No, postoje i negativni učinci traženja informacija na internetu, poput neprikladnih i netočnih informacija. Osim vjerodostojnih informacija, na internetu postoji puno informacija koje potiču mržnju, informacije o sudjelovanju u nemoralnim aktivnostima ili kupovanju opasnih proizvoda te puno vrijeđanja i maltretiranja⁵⁰. Također, da ne spominjemo informacije koje su loše, zbrkane, beskorisne i one koje dezinformiraju korisnika. Do toga dolazi zbog mnoštva stranica na internetu koje prenose informacije koje nisu recenzirane ili provjerene od strane autora. Autor može postaviti bilo koju informaciju bez ikakve provjere, jer sustav nije izgrađen da bude kontroliran, već da bude javno dostupan za svima, pa čak i da nadoda i stvori svoju informaciju bez recenzije. To je razlog zašto vlade SAD-a i Europske unije razvijaju planove akcije po kojima se bore protiv ilegalnih sadržaja, a za stvaranje sigurnog mrežnog okruženja uz pomoć pravila ponašanja, te razvijaju sustav koji označuje štetni sadržaj i filtrira ga. Istodobno se uči mlade i starije kako da utvrde točne informacije i podatke o nekom članku ili dokumentu, tako da provjere samu stranicu i njezine autore, autore teksta i koliko su aktualne informacije. Time se daje na važnosti zaštiti podataka, ne samo onih koje se objavljuje na internetu, već osobnih podataka koje hakeri krađu kako bi ih iskoristili radi zarade ili nekog drugog razloga. Iz tog razloga je važno razvijanje informatičke i kritičke pismenosti kod mladih kako bi znali kako pretraživati i procijeniti informaciju koju traže te, također, organiziranje provjerenih poveznica na mrežnim stranicama knjižnice za korisnike⁵¹.

5.2. Uloga knjižničara u mrežnom svijetu

Istovremeno s razvojem novijih tehnologija, razni poslovi i struke se mijenjaju kako bi poslovanje bilo na razini koja se od njih očekuje. Takav novi poredak ne isključuje knjižnice i njihove radnike. Također je potrebno da zaposlenici razvijaju svoje vještine zajedno s novim načinom rada koji uključuje informacijske sustave. Tako se od knjižničara zahtjeva odlično razumijevanje informacijskih tehnologija, radi lakšeg sortiranja informacija i odgovaranja na upite

⁴⁹ Isto.

⁵⁰ Isto, str. 41.

⁵¹ Isto, str. 45.

korisnicima⁵². Na taj način se i dalje razvija struka knjižničara u dva smjera: profesionalni razvoj i edukacija korisnika⁵³. U smjeru profesionalnog razvoja, knjižničar razvija informacijsku i komunikacijsku tehnologiju te znanje kako bi mogao organizirati znanje knjižnice u mrežne sustave, dok u smjeru edukacije korisnika, knjižničari obrazuju korisnike kroz različite programe knjižnice od rane dobi, da bi bili informacijski pismeni kako bi razumjeli kako koristiti računala i mrežne sustave. Po učenju korisnika i razvoju sposobnosti knjižničara, može se vidjeti da se tradicionalna uloga knjižnica ne zaboravlja, već se na nju na dodaje tehnološke usluge i mrežne sustave⁵⁴. U knjižnici knjižničari i dalje korisnike potiču na čitanje i pisanje, kroz razne programe. Jedino što se promijenilo je to što se danas više daje na značaj obrazovnim programima za informacijsku i informatičku pismenost u knjižnici kroz doniranje novca. Knjižničari osim ručnog organiziranja građe i odgovaranja na upite korisnika, trebaju organizirati tu građu i u mrežne sustave knjižnice i podučiti korisnika traženju potrebne građe u bazama podataka i drugdje. Dodatno, knjižničari trebaju organizirati te reklamirati knjižnicu i razne događaje u njoj na društvenim mrežama, kako bi je korisnici uočili i kako bi mogli vidjeti te nadolazeće događaje.

5.3. Uloga mrežnih stranica knjižnica

S nastankom novih medija, posebice mrežnih mjesta na internetu, mrežne stranice su postale nužne za sve djelatnosti i struke. Mrežno mjesto ili mrežna lokacija jest skup povezanih mrežnih stranica, najčešće umreženih s jednog mrežnog mjesta. Mrežne stranice su medijski dokumenti koji se sastoje od multimedijских sadržaja, kojima se pristupa uz pomoć internetskog preglednika. Zbog naglog rasta mrežnih stranica početkom 21. stoljeća, mnoge se ustanove odlučuju na izradu svojih mrežnih stranica kako bi se mogle povezati s korisnicima na internetu⁵⁵. Tako u početku ustanove kao što su, fakulteti i knjižnice izrađuju svoje mrežne stranice. Na svojim stranicama knjižnice, osim što daju osnovne informacije o sebi i svojoj građi, uspostavljaju i pružaju usluge koje su dostupne samo na stranici knjižnice. Najpoznatija i najpotrebnija je usluga mrežnog kataloga, gdje osim što korisnici mogu vidjeti svu građu koju knjižnica ima, kao da su fizički u njoj, također mogu i vidjeti je li knjiga koju traže dostupna ili posuđena. Također, na

⁵² Isto.

⁵³ Isto, str. 46.

⁵⁴ Isto.

⁵⁵ Isto, str. 51.

stranicama daju pristup digitalnoj građi koja se nalazi samo na stranici knjižnice. S time da su neke usluge dostupne 24/7, to jest može ih se koristiti i van radnog vremena knjižnice. Neke od tih usluga su rezerviranje građe, provjera roka za vraćanje građe, produljenje roka za vraćanje i promjenu osobnih podataka⁵⁶. Obično knjižnice omogućuju korisnicima da vide svu svoju građu na stranicama, no postoje knjižnice poput fakultetskih ili pravnih knjižnica, koje ograničavaju pristup nekoj građi koju smatraju važnom za zaštititi. Uglavnom je ograničavaju tako što se korisnik mora prijaviti preko računa koristeći podatke na svojoj knjižničnoj iskaznici ili ih na stranici savjetuju da pošalju zahtjev na stranici knjižnice za građu. Osim informacija o knjižnici i uslugama, na stranicama se može naći i zbirka poveznica na druge mrežne stranice. U zbirkama poveznica se obično nalaze poveznice na stranice koje doprinose djelatnosti knjižnice, poput stranica Ministarstva kulture i medija, spojeni mrežni katalog svih knjižnica u županiji te drugih ustanova koje pomažu u radu knjižnice. U biti svrha mrežnih stranica je dati do znanja korisnicima da knjižnica postoji, da ima svoju mrežnu lokaciju i da pruža iste usluge koje korisnik može zahtijevati kad dođe fizički u knjižnicu te, da može razumjeti i poboljšati svoje usluge.

6. Istraživanja o informacijskim i drugim uslugama knjižnica

Kao što je ranije opisano, knjižnice su napredovale u razvoju svojih usluga, u skladu s razvojem tehnologije. Naravno, knjižnice nisu imale izbora nego li uvesti nove načine rada jer korisnici se mijenjaju sa svakom novom generacijom te svaki od njih traži lakši i brži pristup informacijama. Osim praćenja novih inovacija i unošenje novih usluga u mrežni sustav knjižnica, važan način saznavanja o daljnjim koracima u svojem razvoju su istraživanja. Knjižnice provode istraživanja da saznaju jesu li usluge kvalitetne i trebaju li dodati nove. Istraživanja provode putem anketiranja korisnika i provođenjem stručnih istraživanja od strane zaposlenika. Anketiranjem korisnika, knjižnica saznaje jesu li korisnici zadovoljni knjižnicom i njezinim uslugama. To obično daje dobar uvid u mišljenja većine korisnika o radu knjižnice. Osim anketiranja korisnika, knjižnice moraju provoditi istraživanje svojeg rada, bilo zbog izvještaja za ministarstvo ili zbog projekata radnika obrazovnih ustanova koji sami provode istraživanja. Istraživanja o samom radu knjižnice obično sadrži grafove i statistike o svakakvim informacijama. Najčešće će se u izvješćima nalaziti podatci o stanju knjižnice, to jest o novčanom stanju i stanju građe, uslugama

⁵⁶ Isto, str. 53.

i zaposlenicima u knjižnici. Izvještaji se šalju odgovornoj osobi u ministarstvu koja će ih pregledati i odlučiti što dalje. S druge strane, istraživanja koja provode zaposlenici drugih znanstvenih ustanova ili zaposlenici unutar knjižnice, obično sadrže podatke o razini razvijenosti knjižnice i podatke o svakom dijelu ustanove. Jedan od najpoznatijih projekata koji istražuju knjižnice je projekt *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih*⁵⁷. Svrha i cilj istraživanja je prikupiti i analizirati podatke o uspješnosti poslovanja narodnih i visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj kako bi se moglo provjeriti teorijske postavke i stvoriti preduvjete za daljnji razvoj profesije knjižničara i knjižnica⁵⁸. Kroz anketne upitnike za korisnike i intervju s voditeljima knjižnica, dobivaju se važni podatci koji se analiziraju kako bi se vidjelo stanje knjižnica. Ti podatci se koriste kako bi se dalo na uvid svima o razini napredovanja ili stagniranja različitih knjižnica, što potiče te knjižnice, ali i ostale da nastave s napretkom i traže jaču podršku, financijsku ili kroz članstvo u raznim projektima, koje će pomoći knjižnicama da imaju bolju infrastrukturu i da ju korisnici dalje posjećuju.

7. Zaključak

Od ranih početaka do danas, knjižnice su većinu vremena imale istu funkciju i vrlo vjerojatno bi ostala tako, da nije bilo velikih društvenih i tehnoloških promjena. No, zahvaljujući naglom razvitku tehnologije, točnije informacijske i komunikacijske tehnologije, knjižnica naglo

⁵⁷ Usp. Badurina, Boris; Ivanović, Martina Dragija; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, Vol. 53, No. 1(2010), str. 53.

⁵⁸ Isto, str. 54.-55.

napreduje do mjesta velikog značaja u društvu. Prije su knjižnice bilo mjesto samo za određene ljude poput, plemića i svećenika. Međutim, zahvaljujući društvenim promjenama u novom vijeku, sve više ljudi srednje i, kasnije, niže klase, ide u knjižnicu. Do toga dolazi zahvaljujući većoj pismenosti kod ljudi, koji onda traže građu za čitanje ili učenje. Od tada postoji slika knjižnice kao prostorije pune knjiga koju knjižničari moraju fizički prebirati kako bi došli do određenog dijela koju korisnici traže. Zatim dolazi velika promjena s uvođenjem računala u drugoj polovici 20. stoljeća. Tada se koristilo računalo da zamijeni ručno popisivanje djela i kako bi se lakše saznalo koja se sve građa ima, time olakšavajući posao knjižničarima. U to vrijeme, knjižničari nisu bili svjesni koliko će se novih promjena uvesti zahvaljujući računalu i daljnjim razvojem informatičke tehnologije. Tako u kasnim 1990-ima knjižnica počinje biti onakva kakvu je danas znamo. Knjižnica, ne samo kao mjesto gdje se nalazi knjige koje se posuđuje, već mjesto druženja, dijeljenja informacija, društvenih projekata i edukacije. Knjižnica ima puno važnije mjesto danas, nego prije zahvaljujući uključivanju novih tehnoloških inovacija u svoje usluge. Sadržavajući svoje tradicionalne usluge, ali i uvođenjem mrežnih sustava, ona produbljuje svoje usluge čineći se ustanovom u koju korisnici idu da bi zadovoljili svoje potrebe. Usluge poput, kopiranja i skeniranja građe koju korisnici ne mogu posuditi, posuđivanja građe iz drugih knjižnica u državi ili izvan nje. Uz to informatičke usluge na mrežnoj stranici knjižnice i programi edukacije za korisnike daju knjižnicama značajni status u društvenom životu. Osim usluga i edukacija za korisnike, knjižnice dodatno izrađuju razne zabavne programe i predavanja za mlađe korisnike, čime knjižnica, kod mlađih korisnika, postaje ustanova u koju se dolazi i kad svrha nije edukacijska ili profesionalna. Sve te usluge koje knjižnica daje na raspolaganje i prostorije koje nudi za razna izlaganja čine knjižnicu nezamjenjivom ustanovom u svakom mjestu. Sve su te promjene učinjene zbog korisnikovog ponašanja u novom dobu i novih tehnologija. Naravno, s uvidom novih načina rada u knjižnici, korisnici se moraju navikavati na nove prepreke i promjene koje imamo. To je razlog zašto knjižnice proširuju svoju ulogu, čime se ona pretvara iz ustanove za posuđivanje građe, u ustanovu gdje se dolazi radi zabave i učenja.

8. Literatura

1. Badurina, Boris; Ivanović, Martina Dragija; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol. 53, No. 1(2010), str. 47-63. URL: <https://hrcak.srce.hr/clanak/120894>

2. Jelić, Ivan: Nove usluge mrežnog kataloga kao oslonac razvoja i poboljšanja kvalitete usluga u knjižnicama // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol. 58 No. 1-2(2015), str. 209-220. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/211882>
3. Knjižnica i mediji / priredili Javor, Ranka; Štefančić, Silko. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2006.
4. Kovačević, Jasna: Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, Vol. 58 No. 1-2(2015), str. 135-160. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/211870>
5. Pažur, Ivana: KEKS – kratki edukacijski knjižnični seminari : primjer poučavanja korisnika Knjižnice instituta "Ruđer Bošković" u Zagrebu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. - 52 (2010), 3/4 ; str. 73-86. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/119840>
6. Stropnik, Alka: Knjižnica za nove generacije. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.
7. Vrana, Radovan: Položaj knjižnice u umreženom društvu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. - 52 (2010), 3/4 ; str. 25-41. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/119732>