

MREŽNE STRANICE SVEUČILIŠNIH KNJIŽNICA : KNJIŽNIČARSKE USLUGE I STRUKOVNA ETIKA¹

WEB SITES OF UNIVERSITY LIBRARIES :
LIBRARY SERVICES AND PROFESSIONAL ETHICS

Tatijana Petrić

Znanstvena knjižnica Zadar

tatijana.petric@zkzd.hr

UDK / UDC 027.7:004

Istraživanje / Research paper

Primljeno / Received: 15. 11. 2012.

Sažetak

U izlaganju će se prikazati vidovi “nove” usluge u knjižnicama – mrežnog mjesta. Mrežno mjesto knjižničari bi trebali iskoristiti za objavu “tradicionalnih” knjižničarskih usluga i njime osigurati korisnicima pristup digitalnim izvorima i udaljenim izvorima informacija, tj. ponuditi novu uslugu.

Metodom analize sadržaja mrežnih stranica sveučilišnih knjižnica, klasificirat će se sadržaj knjižničnih poslužitelja navedenih knjižnica i analizirati knjižnične službe i usluge s obzirom na mogućnosti informacijske tehnologije. Istraživanje se vršilo u dva navrata 2009. i 2012. godine.

Rezultati istraživanja ukazat će na sadržaj i ulogu nove “usluge” – mrežne stranice sveučilišnih knjižnica, tj. koje su ciljeve knjižnice ostvarile “novom” uslugom.

¹ Članak je prerađeni seminarski rad s PDS informacijske znanosti FF Zagreb kolegij Informacijska etika kod prof. Aleksandre Horvat.

Razmotrit će se uloga knjižnice kao posrednika između korisnika i mogućih dostupnih izvora informacija koji se ostvaruje i pomoću mrežnog mjesta na kojem i pomoću kojeg bi omogućila korisnicima lakši pristup informacijama, tako da mu omogući lakši pronalazak, dostupnost i korištenje izvora informacija.

Cljučne riječi: knjižničarske usluge, mrežne stranice, sveučilišne knjižnice

Summary

The paper presents some aspects of new library services provided through the web site. Librarians should use web sites in order to offer online the traditional library services, and to provide access to the library's own digital resources and also to the remote information resources, in other words, to offer a new service.

Using the method of analysis of the web content of Croatian university libraries, we classified the contents of library web sites and services, taking into consideration the possibilities of new information technologies. The research was conducted on two occasions, in 2009 and in 2012.

The research results have shown the content and the role of the new service – web sites of the university libraries, and the goals the libraries have accomplished by introducing the new service. We analyzed the role of the library as a mediator between its users and a potentially available source of information which can be provided through a web site, and which enables easier access to information, as well as the ways in which it improves the research and the use of information sources.

Keywords: library services, web sites, university libraries

“Bibliotekari će biti svojevrsni higijeničari zapisa...
...ključne osobe koje bi povezivale ljudsku i umjetnu inteligenciju...
...izuzetno visoko cijenjena profesija”.

Alojz Majetić²

² Majetić, A. Množidbenost – neograničeno kloniranje podataka. // Tema : časopis za knjigu 5, 11/12(2008), 36-37.

1. Uvod

Jedna od vrijednosti knjižničarske struke, kako ih klasificira M. Gorman, usluga je za koju citirani autor kaže da je prva i najvažnija činjenica u prirodi knjižnice i njenoj funkciji u društvu i zajednici u kojoj djeluje.³ Usluga kao takva bez uvažavanja vrijednosti jednakosti pristupa informacijama za sve korisnike i intelektualnih sloboda ne bi bila potpuna i zasigurno ne bi bila dio strukovne etike knjižničara. Stoga autor P. Brophy navodi: “da je suština biblioteke da se nađe u središtu između informacija i upotrebe, između onoga tko pruža informacije i ko ih koristi, ...Zadovoljavanje potrebe korisnika ostaje suština bibliotечnih usluga, šta god drugo one radile”.⁴

Svakodnevno smo svjedoci različitih tehnoloških promjena koje se odražavaju na poslovanje knjižnica i dovode do promjena u knjižničnom poslovanju, na neki način mijenjanju knjižničarske usluge, odnosno dovode do korekcije ciljeva i zadataka sveučilišnih knjižnica.

Mrežne stranice knjižnice trebale bi biti usklađene s osnovnim funkcijama knjižnice, u ovom slučaju s ciljevima i zadacima sveučilišnih knjižnica. Mrežne stranice knjižničari bi trebali iskoristiti za objavu “tradicionalnih” knjižničarskih usluga i pomoću mrežnog mjesta osigurati korisnicima pristup svojim digitalnim izvorima i udaljenim izvorima informacija, tj. ponude nove knjižničarske usluge. Cilj mrežnog mjesta, koje je nova zadaća i usluga knjižnice, trebao bi biti: predstavljanje knjižnice, ponuda zbirki knjižnice, pristup izvorima na daljinu, pripremiti korisnika na virtualni ulaz u knjižnicu i omogućiti komunikaciju s korisnikom mreže.

Hrvatske knjižnice svoje su usluge ponudile pomoću knjižničnog poslužitelja još 1992. godine. Prvo istraživanje objavljeno o prisutnosti hrvatskih knjižnica na mreži, istražile su i objavile 2002. godine J. Stojanovski i I. Pažur. U navedenom istraživanju zaključuje se kako mrežne stranice hrvatskih knjižnica uglavnom nalikuju inačici tiskanih vodiča po knjižnicama, te da su mrežne stranice hrvatskih knjižnica u povojima i ne nude informacije koje *jesu* na raspolaganju.⁵ Ovo istraživanje koje se provodi skoro 10 godina kasnije, trebalo bi ukazati na razvoj mrežnih stranica sveučilišnih knjižnica i

³ Gorman, M. Our enduring values : librarianship in the 21st century. Chicago : London, American Library Association, 2000. Str. 24, 26-27.

⁴ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaicono doba. Beograd : Clio, 2005. Str. 115.

⁵ Stojanovski, J.; I. Pažur. Hrvatske knjižnice na Webu : prosudba sadržaja. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 45,1/2(2002), 83-101.

elektroničkih usluga objavljenih na njima, što će ujedno biti pokazatelj ispunjavanja “novih zadaća” knjižnica prema *Novom nacrtu Standarda*.

Rezultat strukovnog djelovanja knjižničara su knjižničarske usluge koje ovise o zadacima, ciljevima i statusu knjižnica. U ovom radu razmotrit će se i strukovna etika knjižničara, čije su vrijednosti iskazane u *Etičkom kodeksu Hrvatskoga knjižničarskog društva* (dalje u tekstu *Etički kodeks HKD-a*), a pod utjecajem su promjena koje donose informacijska i komunikacijska tehnologija. Najviše će se razmatrati vrijednosti koje knjižničari iskazuju prema korisnicima usluga, a koje su iskazane u načelu slobodnog pristupa znanju i informacijama za sve skupine korisnika te razvoj i očuvanje intelektualnih sloboda pojedinaca. Razmotrit će se i odnos knjižničara prema struci i javnosti, odnosno prema društvu u cjelini. Sveučilišne knjižnice su u sastavu sveučilišta i knjižničari koji rade u njima članovi su akademske zajednice, stoga će se usporediti etički kodeksi knjižničara i etički kodeksi sveučilišta i akademske zajednice.

2. Cilj i metodologija istraživanja

Potrebno je utvrditi ciljeve, zadatke i status sveučilišnih knjižnica, odnosno treba pokušati utvrditi mogu li knjižničari obavljati poslovanje po načelima iz *Etičkog kodeksa HKD-a*, ili s obzirom da su istovremeno pripadnici akademske zajednice, podliježu li načelima etičkih kodeksa sveučilišta. Rezultat načela po kojima bi trebali knjižničari strukovno djelovati, jesu knjižničarske usluge koje sveučilišne knjižnice pružaju, a koje su pod utjecajem novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija.

Metode koje će se koristiti jesu: metoda analize i usporedbe dokumenata koji će se pronaći na mrežnim stranicama sveučilišta i metoda analize sadržaja mrežnih stranica sveučilišnih knjižnica. Sadržajna analiza mrežnih stranica pokazat će prisutnost knjižničnih usluga i službi koje su objavljene na mrežnim stranicama.

Ovaj rad imaće za cilj ustanoviti koliko je mrežno mjesto iskorišteno kao globalna komunikacijska mreža koje nas sve može bitno uključuje u komunikaciju. Iz toga će proizaći tri razine komunikacije u obraćanju korisnicima i široj javnosti:

1. Prva razina jest utvrđivanje objavljuju li sveučilišne knjižnice informacije na vlastitoj mrežnoj stranici, naime samostalna mrežna stranica ukazuje na status knjižnice unutar sveučilišta. Razmotrit će se uloga i zadaci sveučilišnih knjižnica kroz nacionalni okvir za tu vrstu knjižnica.

2. S obzirom da je riječ o knjižnicama u sastavu sveučilišta, razmotrit će se etički kodeks knjižničara i etički kodeksi sveučilišta, tj. akademske zajednice i provjeriti jesu li **objavljeni** na mrežnim stranicama ustanova. Strukovna etika knjižničara razmatrat će se kroz načela *Etičkog kodeksa HKD-a*. Analizirat će se etički kodeksi hrvatskih sveučilišta (Sveučilišta u Rijeci, Puli, Zadru, Dubrovniku, Splitu, Osijeku i Zagrebu) i etički kodeks akademske zajednice, te ukazati na sličnosti i razlike u etičkim kodeksima sveučilišta u odnosu na *Etički kodeks HKD-a*, tj. ostvarenje strukovne etike knjižničara unutar sveučilišta.

3. Metodom analize sadržaja mrežnih stranica knjižnica, klasificirat će se njihov sadržaj i analizirati knjižnične službe i usluge s obzirom na mogućnosti informacijske tehnologije. Uzorak čine mrežne stranice navedenih knjižnica: Sveučilišna knjižnica Rijeka, Sveučilišna knjižnica Pula, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Sveučilišna knjižnica Split, Sveučilišna knjižnica Zadar i Sveučilišna knjižnica Dubrovnik. Klasifikacija sadržaja mrežnih stranica preuzeta je kako su je dale autorice J. Stojanovski i I. Pažur u članku *Hrvatske knjižnice na Webu : prosudba sadržaja*. U tom članku autorice sugeriraju deset najvažnijih skupina unutar kojih bi trebao biti ponuđen sadržaj knjižnica na mrežnom mjestu: 1. Opće informacije, 2. Online katalogi, 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.⁶ Za potrebe ove analize koriste se navedene skupine:

- Opće informacije,
- Knjižničarske usluge,
- Informacijska služba,
- Online katalogi,
- Elektronička građa,
- Izobrazba, upute, pomoć.

Smatralo se da su to značajni sadržaji na knjižničnom poslužitelju koji prezentiraju knjižničarsku uslugu u “tradicionalnom” smislu i novu elektroničku uslugu, osiguravaju pristup informacijama i izvorima bez obzira na njihovu lokaciju i pristup što se očekuje od knjižnica u sklopu “novih” knjižničarskih

⁶ Stojanovski, J; I. Pažur. Hrvatske knjižnice na webu : prosudba sadržaja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 1/2(2002), 83-101. Autorice također navode da s obzirom na brze promjene u informacijskoj tehnologiji ove podjele nisu konačne i kao takve ih ne treba promatrati, nego se mogu nadograđivati, tj. stvarati nove kao npr., tematski direktoriji i sl.

usluga. U analizi mrežnih stranica sveučilišnih knjižnica obratit će se pozornost i na osnovne dokumente koji ukazuju na poslovanje knjižnice i etički kodeks knjižničara, za koje se očekuje da budu objavljeni na mrežnoj stranici.

Analiza mrežnih stranica knjižnica obavljena je u dva navrata 2009. i 2012., tako da će se prema dobivenim rezultatima moći pratiti količina i vrste knjižničnih usluga u navedenim razdobljima.

Rezultati istraživanja ukazat će na sadržaj i ulogu nove “usluge” – mrežne stranice sveučilišnih knjižnica, tj. koje su ciljeve knjižnice ostvarile “novom” uslugom. Razmotrit će se uloga knjižnice kao posrednika između korisnika i mogućih dostupnih izvora informacija koji se ostvaruje i pomoću mrežnog mjesta na kojem i pomoću kojeg bi omogućila korisnicima lakši pristup informacijama, tako da mu omogući lakše pronalaženje, dostupnost i korištenje izvora informacija. Na temelju analize dobivenih rezultata i rasprave o navedenoj problematici, pokušat ćemo doznati utječu li promjene koje se događaju pod utjecajem informacijskih i komunikacijskih tehnologija na struku knjižničara, odnosno dovode li u pitanje temeljne vrijednosti knjižničarstva kako su navedene u *Etičkom kodeksu HKD-a*.

3. Zadaće sveučilišnih knjižnica i njihov status unutar sveučilišta

Jedan od važnijih dokumenata koji određuje ulogu i značenje visokoškolskih i sveučilišnih knjižnica je *Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj*⁷ (dalje u tekstu *Standardi za visokoškolske knjižnice*). Navedeni dokument donosi se između ostalog i zbog “...osiguranja kvalitetnih knjižničnih službi i usluga kao podloge za neometano obavljanje znanstvene i nastavne djelatnosti na sveučilištima u Republici Hrvatskoj”. U *Standardima za visokoškolske knjižnice* navodi se kako su knjižnice sastavni dio znanstveno-nastavne i istraživačke infrastrukture, te da svojom djelatnošću trebaju pomagati i unapređivati odgojno obrazovni i znanstveno istraživački rad na sveučilištu. *Novi Standard* koji je u nacrtu, precizniji je i u čl. 10. točka 3. navodi: “Svoje usluge knjižnice visokih učilišta trebaju pružati svim korisnicima, sukladno etičkom kodeksu struke, bez obzira na rasu, nacionalnu, vjersku i kulturnu pripadnost, uvažavajući i zahtjeve korisnika s posebnim potrebama”.⁸

⁷ Standard je usvojen na sjednici Savjeta za biblioteke Hrvatske 21. studenog 1990., a objavljen je u *Vjesniku bibliotekara Hrvatske* 33, 1/4(1990). Novi Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u *visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj* je u fazi nacрта i posjedujem dokument od listopada 2008. godine.

⁸ Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, Nacionalni standard, listopad, 2008. Str. 6.

Novi nacrt Standarda vodi računa o promjenama koje izazivaju informacijske tehnologije u teoriji i praksi knjižničarstva, te upozorava na **novе zadatke** sveučilišnih knjižnica: informacijske usluge i održavanje mrežnih stranica, osiguravanje korištenja građe i pristupa daljinski dostupnoj građi, te posudba građe koja uključuje međuknjižničnu posudbu; poticanje i poduka korisnika za korištenje knjižnične građe, informacijskih pomagala i mrežnih izvora; izrada pravilnika vezanih uz poslovanje i vođenje dokumentacije o poslovanju knjižnice; pohrana magistarskih i doktorskih radova (u tiskanom i digitalnom obliku). Kao dodatak u poglavlju službe i usluge navodi se: poduka korisnika za korištenje knjižnice te mjesno i udaljenih dostupnih izvora, podrška učenju i informacijskom opismenjivanju, korištenje informatičke i druge opreme namijenjene korisnicima, pristup internetu.⁹

Ustanove u sastavu sveučilišta trebaju odrediti svoja pravila, propise i postupke, što drugim riječima znači da knjižnice trebaju imati svoje statute i pravilnike o poslovanju knjižnice, te ih obvezno moraju objaviti na knjižničnom poslužitelju. Pravilnici o poslovanju knjižnice trebali bi se temeljiti i na *Etičkom kodeksu HKD-a*, kako su to naveli neki pravilnici, npr., Nacionalna i sveučilišna knjižnica, a ne samo na Zakonu o knjižnicama, Zakonu o autorskom pravu, Zakonu o zaštiti osobnih podataka i Statutu sveučilišta. Tako koncipiran pravilnik o poslovanju knjižnice osigurao bi knjižničarima postupanje prema etičkim načelima struke, a korisnicima bi jamčio jednakost pristupa informacijama i znanju, intelektualnu slobodu i demokratičnost. Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe koji se objavi i na mrežnim stranicama knjižnice omogućuje pristup informacijama svim korisnicima,¹⁰ jamči im razvoj intelektualne slobode i pravo na informaciju.

Pregledano je sedam mrežnih stranica knjižnica, od čega dvije knjižnice **nemaju samostalnu mrežnu** stranicu s adresom knjižnice, nego se na stranicu knjižnice pristupa poveznicom na mrežnoj stranici sveučilišta.¹¹ Dvije

⁹ Nav. dj. Str. 6-7, 10.

¹⁰ Sveučilišna knjižnica u Zadru nema nikakav pravilnik o poslovanju knjižnice. Nedavno je otvorena mogućnost studentima da u "kartonsku kutiju" ubace svoje primjedbe na rad knjižnice. Jedna od primjedbi glasila je: Neka profesor nakon tri godine već jednom vrati knjigu. Iz ovog proizlaze dvije nevolje: Knjižnica nema određena pravila posudbe građe prema korisnicima, i knjižničar je rekao studentu da je knjiga kod profesora!!!

¹¹ Sveučilišna knjižnica u Zadru i Dubrovniku nemaju samostalne mrežne stranice koje posjeduju adresu URL.

knjižnice nose naziv sveučilišne knjižnice, no prema *Standardima za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj* nisu sveučilišne knjižnice,¹² ujedno nemaju samostalnu mrežnu stranicu. Zadaće i ciljevi sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica određeni su *Standardima za visokoškolske knjižnice*, koje na mrežnim stranicama nema objavljena niti jedna knjižnica obuhvaćena ovom analizom.

4. Strukovna etika u svjetlu etičkih kodeksa

Strukovna etika je obično izložena u etičkom kodeksu struke.¹³ U etičkim kodeksima struke ističu se vrijednosti koje pojedinac kao član određene zajednice i struke mora poštivati. Na temelju usporedbe etičkih kodeksa akademske zajednice i knjižničara, vidjet ćemo poštuju li sveučilišta i njihove knjižnice iste vrijednosti i načela, odnosno mogu li knjižničari unutar akademske zajednice postupati po etičkom kodeksu svoje struke.

U *Etičkom kodeksu odbora za etiku i znanost u visokom obrazovanju*¹⁴ na početku u preambuli ističe se: “kodeks promiče **etička načela ... i u primjeni suvremenih tehnologija**”. Ovaj *Etički kodeks* u poglavlju o Kodeksu ponašanja točka 2. kolegijalnost navodi da “Svaki član ove zajednice ima pravo na jednak pristup relevantnim informacijama i uporabi javno financirane opreme i materijala...”. U odnosu prema matičnoj ustanovi, Kodeks nalaže u čl. 3. “pridržavanje najviših etičkih standarda što uključuje poznavanje pravila i statuta ustanove...”. U čl. 7. navodi kako ustanove u sastavu moraju **precizno i nedvosmisleno odrediti pravila, propise i postupke**, kao i dužnosti i odgovornosti svih uključenih. U članku 4., gdje se govori o odnosu prema studentima, ističe se potrebu razvijanja i razmjene slobodnog mišljenja i objektivne rasprave.

¹² Prema podacima koji su dostupni na mrežnim stranicama Sveučilišta u Zadru i Sveučilišta u Dubrovniku, te dvije knjižnice nisu sveučilišne jer prema navedenim podacima na mrežnim stranicama nemaju fond sveučilišne knjižnice (za sveučilišne knjižnice početni fond 200.000 sv. omeđenih publikacija i 1.000 naslova tekuće periodike), vidljivo je da nemaju samostalnu zgradu, tj. upitan je prostor (zasigurno nemaju 5.000 m²), upitan je i broj djelatnika kao i zadaci koje te knjižnice s obzirom na broj djelatnika obavljaju ili ne (npr., poseban katalog magisterija i doktora, bibliografije djelatnika sveučilišta itd.)

¹³ Horvat, A. Važnost profesionalne etike. // Profesionalna etika knjižničara i društvene etičke norme : zbornik radova. Zagreb : HKD, 2007. Str. 6.

¹⁴ Etički kodeks odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju. Dostupno na: <http://public.mzos.hr/Default.aspx?art=19256>, dana 25. 5. 2009.

Od navedenih sveučilišta u ovom istraživanju, dva sveučilišta nemaju na svojim mrežnim stranicama etički kodeks kao poseban dokument. *Etički kodeks* Sveučilišta u Zadru i Sveučilišta u Dubrovniku, u poglavlju **Odnos prema imovini**, ističu dužnost nastavnika da se s posebnom pažnjom odnose prema knjigama i časopisima, te da ih ne **zadržavaju predugo u posudbi**.

Drugu skupinu etičkih kodeksa koji su slični po formi i sadržaju čine *Etički kodeksi* Sveučilišta u Rijeci, Puli i u Zagrebu, koji nemaju poseban članak o dužnostima prema knjižnici i knjižnoj građi. Navedeni etički kodeksi, kao i *Etički kodeks odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju*, naglašavaju kako je sveučilište dužno osigurati uvjete za ostvarenje načela jednakosti i pravednosti, slobodu mišljenja i izražavanja. Zalažu se za transparentnost i povjerljivost te upozoravaju da sva pravila i odredbe trebaju biti precizna, jasna i dostupna, također navode stalno usavršavanje i cjeloživotno obrazovanje. U ovim odredbama navedeni etički kodeksi se podudaraju s vrijednostima iz *Etičkog kodeksa HKD-a*. *Etički kodeks Sveučilišta u Rijeci i Sveučilišta u Puli* na kraju teksta imaju navedenu korištenu literaturu u kojoj je naveden i *Etički kodeks HKD-a*.

Objavljivanjem *Etičkog kodeksa HKD* na stranicama knjižnice, upoznajemo korisnike i širu javnost s načelima naše strukovne struke. Na taj način dajemo im pravo i slobodu uvida u načela naše struke na temelju kojih mogu razvijati kritičko mišljenje spram knjižničara i knjižničarskih usluga. Tvrdim kako od 7 pregledanih mrežnih stranica knjižnica niti jedna nema **izravnu** poveznicu na *Etički kodeks HKD-a*, dvije knjižnice u skupini *linkovi* upućuju na Hrvatsko knjižnično društvo na čijim se stranicama nalazi *Etički kodeks HKD-a*.

5. Knjižničarske usluge u svjetlu informacijskih tehnologija

Knjižničarske usluge jesu oblik i način strukovnog djelovanja knjižničara kroz koje knjižničari provode načela iz etičkog kodeksa.

“Tradicionalne” knjižničarske usluge podrazumijevale su: nabavu i korištenje knjižnične građe, reprografsko umnožavanje dijelova knjižnične građe, informacijsku službu, referalnu djelatnost, studijski odjel, predstavljanje knjižnične građe, rad s korisnicima knjižnice i njihovo poučavanje. Informacijska tehnologija već duže vrijeme utječe na poslovanje knjižnica, pa tako i na knjižničarske usluge. Od faze kada su se umnožavali tiskani kataložni listići i podučavalo korisnika kako se koristi katalog u listićima, preko faze

automatizacije knjižničnog poslovanja koja je rezultirala olakšanim poslovanjem posudbe, međuknjižnične posudbe i stvaranje online kataloga, pa do utjecaja interneta i stvaranja skupnih kataloga, te mrežnih stranica knjižnica koje su otvorile nove mogućnosti za knjižnice i knjižničare - stvaranje virtualne knjižnice.

Činjenicu da nove informacijske tehnologije ulaze na velika vrata u knjižnice i time stvaraju promjene u knjižničnim službama i uslugama, ozbiljno su shvatile i međunarodne organizacije poput IFLA-e, koja donosi Manifest o Internetu u kojem ističe važnost osiguranja slobodnog pristupa informacijama korisnicima kao središnjoj zadaći knjižničara i informacijskih stručnjaka.¹⁵ Osiguranje pristupa internetu pomoću računala koja su smještena u knjižnici, nova je knjižničarska usluga u odnosu na prije navedene "tradicionalne" usluge.

"Pravo na intelektualnu slobodu sigurno nigdje nije toliko očito kao u informacijskoj službi".¹⁶ To pravo postalo je izraženije razvojem i pojavom interneta, mrežnog mjesta i njegovih upitnih kvaliteta sadržaja. Knjižnice i knjižničari tako stvaraju uvjete za ostvarivanje intelektualne slobode i očuvanje temeljnih demokratskih vrijednosti i općih građanskih prava, uz pomoć informacijskih tehnologija.¹⁷

Kada se razmatra etičko načelo jednakosti pristupa za sve korisnike i pod jednakim uvjetima onda se moraju razmotriti i neke objektivne poteškoće koje se javljaju u ostvarivanju tog načela. Autor M. Gorman upotrebljava naziv "digitalni jaz" i navodi niz prepreka u ostvarivanju jednakosti pristupa. Citirani autor navodi tri osnovna uzroka koji su prepreka u slobodnom pristupu informacijama: osobni, institucionalni i društveni uzroci od kojih su prepreke najvećim dijelom socijalne prirode, uzrokovane nekim oblicima bolesti i dobnom strukturom korisnika, te njihovom razinom obrazovanja i pismenosti.¹⁸ M. Gorman smatra kako knjižnice mogu biti vodeća mjesta za smanjivanje "digitalnog jaza", a knjižničari mogu pružiti pomoć i obrazovati one koje se nalaze s pogrešne strane tog jaza tako da korisnicima osiguraju jednak pristup informacijama: Prestati dopuštati nejednakost u pristupu (npr., nejednak

¹⁵ IFLA-in Manifest o Internetu. Dostupno na: http://dzs.ffzg.hr/text/IFLA_manifest_o_Internetu.htm

¹⁶ Gorman, M. Postojana knjižnica. 2006. Str. 77.

¹⁷ Genieva, E. Slobodan pristup informacijama u elektroničkoj sredini. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), 20-34.

¹⁸ Gorman, M. Our enduring values : librarianship in the 21st century. 2000. Str. 135-136.

rok posudbe knjižnične građe za profesore i studente,¹⁹ pružanje usluga samo nekim strukturama korisnika - akademskoj zajednici, a ne široj zajednici); razumjeti informacijske tehnologije (one nam mogu pomoći u smanjenju nejednakosti pružanja informacijskih usluga udaljenim korisnicima, elektronička informacijska služba odgovori elektroničkom poštom, odnosno da siromašan korisnik koristi internet u knjižnici); postaviti prioritete unutar same knjižnice i odnos knjižnica sa zajednicom u kojoj djeluje i na kraju timski rad.²⁰

Referentna zbirka koja je osnova u pružanju informacijskih usluga, nije više samo u tiskanom obliku i u fondu knjižnice. Od knjižničara se očekuje da korisniku ponudi tzv. referalnu informaciju, tj. uputiti korisnika na izvore izvan knjižnice, a pod tim se podrazumijeva druge knjižnice i izvore u elektroničkom obliku.²¹ Knjižničari trebaju uvažavati i kritički promatrati elektroničke izvore, te sustavom selekcije²² njihovih sadržaja uvrstiti ih u referentnu zbirku knjižnice i na taj način korisniku pružiti informaciju. Pri tome ne smijemo zaboraviti kako su knjižničari dužni voditi računa o autorskom pravu koje će regulirati u ugovoru s nakladnikom elektroničke građe.

Danas govorimo o elektroničkim uslugama u knjižnicama koje su prema ISO 2789 Information and documentaion - International klasificirane kao: online katalog, mrežna stranica knjižnice, elektronička zbirka (građa), međuknjižnična posudba, informacijska služba, poučavanje korisnika, pristup internetu.²³

Mrežna stranica knjižnice trebala bi imati zadatke "nove usluge" na kojoj će biti prezentirane "tradicionalne" knjižničarske usluge i to: 1. da bude dio

¹⁹ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Str. 69. Autor se ovdje posebno osvrće na sveučilišne knjižnice i navodi kako nije pravičan pristup izvorima informacija za profesore i studente, naime profesori imaju veća prava od studenata. Smatra da podjednaki uvjeti posudbe omogućuju svim korisnicima podjednake šanse da pod jednakim uvjetima pristupaju do izvora informacija.

²⁰ Gorman, M. Our enduring values : librarianship in the 21 st century. 2000. Str. 136-142.; M. Gorman. Postojana knjižnica. 2006. Str. 80- 81.

²¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Benja, 1995. Str. 39.

²² Selekcija sadržaja znači da knjižničar elektroničkim izvorima pristupa prosudbom njihovih sadržaja, kao što se prosuđivao sadržaj tiskanih publikacija i ovisno o prosudbi sadržaja publikacije su se uvrštavale u zbirke knjižnice. Knjižničari će ovdje upotrijebiti i racionalan pristup u kome će kvalitete elektroničkih izvora doći do izražaja uz objašnjenje njihovih prednosti i nedostataka. Na temelju takve selekcije, odredit će mjerila po kojima će ih knjižnica uvrstiti u svoj fond, tj. hoće li im omogućiti pristup s knjižničnog poslužitelja.

²³ International standard ISO 2789:2006(E) : Information and documentation – International library statistics. Dostupno na: <http://www.scribd.com/doc/25485182/ISO-2789-2006-E-Character-PDF-Document> [Pristupljeno 30-07-2012]

javne službe i da promiče knjižnicu; 2. informacijska uloga (poveznice na lokalne i skupne kataloge i ostala informacijska pomagala); kao potpuno “nova” knjižničarska usluga koja omogućuje novi način pristupa zbirkama i komunikaciju s korisnicima; 3. da osigura neposrednu komunikaciju s korisnikom i 4. da bude u cilju širenja i pronalaženja znanja.

Diseminacija informacija na mrežnom mjestu odražava se pomoću:

- osnovnih podataka o knjižnici (radno vrijeme, zbirke, Pravilnik o poslovanju knjižnice...)
- pristupa računalnom katalogu i drugim bazama podataka
- stabilnih veza s drugim internet stranicama (pristup udaljenim elektroničkim izvorima)
- internih pretraživača
- informacijsko-komunikacijske usluga na internetu (“Pitajte knjižničare”, “Predložite nabavu”, “Primjedbe i kritike”, “Naručite knjige”)
- prezentacije digitalnih zbirki, arhiva, iz fonda knjižnice radi predstavljanja i lakšoj dostupnosti svim korisnicima
- Ukoliko knjižnica prepozna informacijsku tehnologiju kao sredstvo koje će iskoristiti u prezentiranju svojih knjižničarskih usluga i omogućiti pristup udaljenim izvorima, ona će u društvu zadržati ulogu posrednika koji će barem djelomično omogućiti da se svladaju prepreke u slobodi i ravnopravnosti pristupa svih korisnika. Omogućit će siromašnima i udaljenima da koriste njen fizički i virtualni prostor, omogućit će bolesnima i hendikepiranima da kroče u virtualnu knjižnicu i da na jedan drugi način imaju dostupnu knjižničnu građu, usluge i komunikaciju s knjižničarima.

6. Analiza i rezultati istraživanja mrežnih stranica knjižnica

Uzorak čine mrežne stranice 7 knjižnica: Sveučilišna knjižnica Rijeka, Sveučilišna knjižnica Pula, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Sveučilišna knjižnica Split, Sveučilišna knjižnica Zadar i Sveučilišna knjižnica Dubrovnik. Analizirane su ove skupine sadržaja na mrežnim stranicama knjižnica: Opće informacije, Knjižničarske usluge, Informacijska služba, Online katalogi, Elektronička građa, Izobrazba, pomoć, upute, i to u dva vremenska intervala 2009. i 2012. godine.

a) *Opće informacije*

To je skupina kojom se knjižnica obraća svojim korisnicima i široj javnosti s podacima: adresa, telefon i adresa mrežne stranice, pravilnikom o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga (dalje u tekstu pravilnik poslovanja knjižnice) i njeno poslanje, informacija o radnim i neradnim danima, popis osoblja knjižnice s telefonskim brojevima i adresama elektroničke pošte, mogućnost zaposlenja i volontiranja u knjižnici, publikacije knjižnice, povijesti knjižnice i njena budućnost, statistički podaci o posudbi i pristupu, primjedbe i komentari, te pravilnik o uporabi osobnih računala u knjižnici. Analiza podataka iz 2009. godine pokazuje kako sve knjižnice na mrežnoj stranici imaju navedenu adresu, telefon i adresu mrežnog mjesta. Samo 4 (57 posto) knjižnice imaju objavljen **pravilnik poslovanja knjižnice** i njeno poslanje, također 4 (57 posto) knjižnice imaju objavljenju informaciju o radnim i neradnim danima. Pet knjižnica ima objavljen popis osoblja knjižnica, a 2 (29 posto) knjižnice obavijest o mogućnostima zaposlenja i volontiranja. Objavu vlastite izdavačke djelatnosti imaju 3 (43 posto) knjižnice, statističke podatke 1 (14 posto) knjižnica i 1 (14 posto) knjižnica mogućnost da preko mrežnog mjesta korisnik uputi primjedbu i komentar. Povijest knjižnice i njenu budućnost ima objavljeno 6 (86 posto) knjižnica, te 2 (29 posto) knjižnice imaju objavljen pravilnik o uporabi osobnih računala u knjižnici. Iz Tablice 1. *Opće informacije*^{24*} i podataka za 2012. godinu vidljivo je da su knjižnice nadopunjavale opće informacije na mrežnoj stranici. Tri (43 posto) su knjižnice nadopunile svoju mrežnu stranicu: 1 statističkim podacima, 1 je pridodala pravilnik o uporabi računala i 1 mogućnost upute primjedbe i komentara pomoću mrežne stranice. Iz ove skupine knjižnice nisu iskoristile mogućnost objave statističkih podataka o posudbi i pristupu, te primjedbe i komentare. Objavljivanjem statističkih podataka, knjižnica bi prema široj zajednici ispunila obaveze iz Zakona o pravu na pristup informacijama, što je dužnost većine javnih ustanova. Nedovoljna otvorenost prema primjedbama i komentarima je dokaz nedemokratske knjižnice, njihova nespremnost da i na taj način komuniciraju s korisnikom prijedlozima i kritikama.

²⁴ Legenda uz Tablice 1.- 6.:

SKPU – Sveučilišna knjižnica Pula

NSK – Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

GISKO – Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek

SKDU – Sveučilišna knjižnica Dubrovnik

SVKST – Sveučilišna knjižnica Split

SKZD – Sveučilišna knjižnica Zadar

SVKRI – Sveučilišna knjižnica Rijeka

Tablica 1: Opće informacije

	Adresa, tel, www		Poslanje i pravilnik		Radni i neradni danima		Popis djelatnika		Mogućnostima zaposlenja i voloniranja		Izdavačka djelatnost		Povijest i budućni planovi		Statistički podaci o posudbi, pristupu		Primjedbe i komentari		Pravilnik o uporabi računala	
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012
SKPU	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
NSK	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0
GISKO	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SKDU	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SVKST	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SKZD	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SVKRI	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Uk.	7	0	4	0	4	0	5	0	2	0	3	0	6	0	1	1	1	1	2	1

b) Knjižničarske usluge

Sastoje se od prikaza tradicionalnih i novih usluga, pri tome su tradicionalne usluge dobile novi izgled poput elektroničkih obrazaca za različite svrhe, do mogućnosti rezervacije, prijedloga nabave. Ova skupina sadrži podskupine: 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. U 2009. godini, 1 (14 posto) knjižnica, od ispitanih 7, ima objavljene sve varijable po kojima se istraživala knjižničarska usluga na mrežnoj stranici. Najveći broj knjižnica, njih 6 (86 posto), ima objavljenju informaciju o međuknjižničnoj posudbi, slijedi 4 (57 posto) knjižnica koje su objavile informaciju o posebnim zbirka i njihovu korištenju, fotokopiranju i izradi mikrofilma ili CD-a, te osiguravanje mrežnog pristupa i njegova pravila. Mogućnost predlaganja nabave knjiga pomoću knjižničnog poslužitelja omogućile su 3 (43 posto) knjižnice. Način i uvjete posudbe detaljno su objasnile 4 (57 posto) knjižnice, a 4 (57 posto) knjižnice nude usluge za nakladnike i izradu CIP zapisa. Samo 1 (14 posto) knjižnica omogućuje korisniku narudžbu knjige pomoću mrežnog obrasca, također prijavu ili upis i dostavu knjige na kućnu adresu. U 2012. godini, 3 (43 posto) knjižnice pridodaju objavu knjižničnih usluga na mrežnoj stranici. Jedna knjižnica omogućuje narudžbu građe pomoću elektroničkog obrasca, 1 usluge za nakladnika i 1 dostava naručene publikacije na kućnu adresu.

Tablica 2: Knjižničarske usluge

	Nabava - prijedlozi		Posudba		Međuknjižnična pos.		Posebne zbirke i pravila korištenja		Fotokop, izrada mikrofilma		Osiguravanje mrežnog pristupa-pravila		e - narudžba knjige putem mrežnog obrasca		e - upis, prijava putem obrasca na mrežnoj stranici		Dostava naručene publikacije na kućnu adresu		Usluge za nakladnike	
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012		
SKPU	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
NSK	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
GSKO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
SKDU	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
SVKST	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
SKZD	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
SVKRI	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
Uk.	3	0	3	0	6	0	4	0	5	0	4	0	1	1	1	0	1	0	4	

c) Informacijska služba

Sastoji se od podskupina: online referentna literatura, često postavljena pitanja, pitajte knjižničara, bilten prinova, odnosi s javnošću i poveznice na ostale važne informacije, tematska pretraživanja i društvene mreže. U ovoj skupini je najvažnije iskoristi mogućnosti tehnologije te ostvariti komunikaciju između korisnika i knjižnice. Kada korisnik traži i dobiva odgovor, onda je iskorištena mogućnost interakcije koju pruža mrežno mjesto, a očituje se u skupinama: pitajte knjižničara, društvene mreže i tematska pretraživanja. Podskupinu često postavljena pitanja ima 1 knjižnica, a mogućnost postavljanja pitanja knjižničarima pomoću mrežnog mjesta imaju samo 2 (29 posto) knjižnice. Pristup online referentnoj zbirci imaju 4 (57 posto) knjižnice. Ista-knut Bilten prinova imaju 2 (29 posto) knjižnice. U ovoj skupini, najbolje je stanje s podskupinom odnosi s javnošću gdje 5 (72 posto) knjižnica izvještava širu i užu javnost o aktivnostima koje se događaju u knjižnici. Knjižnice su na mrežnim stranicama napravile podskupinu linkovi, tj. poveznice na srodne ustanove, ustanove u zajednici u kojoj djeluju, na dokumente od značenja, to su omogućile 4 (57 posto) knjižnice; (npr., Narodne novine). Kako je vidljivo iz Tablice 3. *Informacijska služba*, u 2009. godini niti jedna knjižnica nije imala pristup ili bila članica neke društvene mreže. Najvažniji iskorak koji su knjižnice napravile u 2012. jest činjenica da su postale članice društvenih mreža i na taj omogućile korisniku informiranje i komunikaciju s knjižnicom.

Četiri knjižnice (57 posto) ostvaruje kontakt s korisnicima pomoću društvenih mreža, od toga jedna knjižnica ostvaruje kontakt pomoću tri različite društvene mreže. U 2012. godini, bilježi se porast objava iz ove skupine u rubrikama često postavljena pitanja, bilten prinova, linkovi (poveznice) i tematska pretraživanja, što nam ukazuje da su knjižnice uvidjele mogućnost informacijske tehnologije koja im može koristiti u informacijskoj službi u boljem komuniciranju s korisnikom.

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	
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012
SKPU	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
NSK	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	3	0	1
GISKO	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0
SKDU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SVKST	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
SKZD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SVKRI	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Uk.	4	0	1	1	2	0	2	1	5	0	4	1	0	4	1	1

d) Online katalogi

Ovom skupinom htjelo se ukazati na sve mogućnosti pristupa knjižničnoj građi u fondovima knjižnica. Online katalogi svojim su konceptom jako slični tradicionalnim katalogima, tj. pristupa se fondu koji knjižnica posjeduje. Međutim, katalogiziranjem daljinski dostupne elektroničke građe koja nije u fondu knjižnice, online katalog knjižnice dobiva novu dimenziju. Skupina se sastoji od: online kataloga knjižnice, skupni katalog, bibliografija radova djelatnika sveučilišta, popis periodičkih publikacija koje nisu uključene u katalog, te veze na kataloge drugih knjižnica i baze podataka CROSB i SVIBOR. Online katalog knjižnice je katalog pojedine knjižnice, skupni katalog nudi mogućnost pretraživanja i kooperativnu izradu bibliografskih zapisa u određenom knjižničnom sustavu (npr., CROLIST). Budući da je

riječ o sveučilišnim knjižnicama čiji je zadatak i izrada bibliografije radova djelatnika sveučilišta, zanimalo nas je koliko je takvih bibliografija objavljeno na mrežnim stranicama knjižnice. Zanimljiva je i poveznica na kataloge drugih knjižnica koje nisu u istom knjižničnom sustavu ili koje nisu iste vrste, npr., poveznica na gradske knjižnice. U ovoj skupini 6 (86 posto) knjižnica ima vlastiti online katalog, a 5 (72 posto) knjižnica ima vezu na Skupni katalog CROLIST. Vezu prema katalogima drugih knjižnica omogućile su sve knjižnice. Bibliografiju radova djelatnika sveučilišta kao posebnu zbirku koja se može pretražiti omogućile su 3 (43 posto) knjižnice, a posebne popise periodičkih publikacija imaju objavljene 2 (29 posto) knjižnice. Iz Tablice 4. *Online katalogi* vidljiv je napredak u 2012. godini u povezivanju s bazama CROSKI i SVIBOR, i to su omogućile 2 (29 posto) knjižnice, dok u 2009. to nije omogućivala niti jedna knjižnica. Sveučilišne knjižnice su shvatile mogućnost informacijske tehnologije te zadaće i uloge koje imaju unutar sveučilišta, a to je da objavljuju bibliografiju radova svojih djelatnika. Tu zadaću ostvarile su tako da se poveznicom povežu s drugim informacijskih izvorima, npr., CROSKI. Iz varijable popis periodike, koju u 2009. imaju dvije knjižnice, a u 2012. ne bilježi niti jedna knjižnica, zaključujemo kako se provodi bibliografski nadzor serijskih publikacija unutar knjižničnog sustava, te je na taj način dostupna korisnicima.

Tablica 4: Online katalogi

	Vlastiti katalog		Skupni katalog		Bibliografije radova		Popis periodike ako nije uključena u katalog		Kataloge drugih knjižnica		CROSKI, SVIBOR	
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012
SKPU	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1
NSK	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
GSKO	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
SKDU	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
SVKST	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SKZD	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
SVKRI	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Uk.	6	0	5	0	3	0	2	0	6	1	0	2

e) Elektronička građa

Mrežna stranica omogućuje jednostavan pristup do udaljenih izvora elektroničke građe. Jedan dio elektroničke građe danas postaje dio knjižničnog fonda, no jedan dio još uvijek nije. Stoga je podijeljena na podskupine: elektronički časopisi i novine, elektronički arhiv tekstova članaka knjižnice, online baze 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. U 2009. godini, 1 knjižnica (14 posto) omogućila je pristup elektroničkim časopisima i novinama pomoću knjižničnog poslužitelja. Također su 2 (29 posto) knjižnice omogućile online pristup elektroničkim arhivima tekstova i članaka. Pristup online bazama podataka omogućile su sve knjižnice, i to je zato jer je Ministarstvo znanosti obrazovanja i sporta (MZOS) čije su članice prije navedene knjižnice, omogućilo i platilo pristup određenim bazama podataka. Pristup digitalnim zbirkama iz fonda knjižnice omogućilo je 4 (57 posto) knjižnica. Od te 4 knjižnice, dvije knjižnice su omogućile pristup u čak po 4 različite digitalne zbirke iz fonda knjižnice. Poveznicu na projekte koji su povezani uz digitalne knjižnice omogućile su 3 (43 posto) knjižnice, a 3 su knjižnici omogućile poveznice i na regionalne elektroničke informacijske izvore. U 2009. godini, niti jedna knjižnica nema poveznicu na vladine elektroničke informacijske izvore, npr., MZOS na čijim su stranicama natječaji za studente i znanstvenike. Online izložbe imaju 3 (43 posto) knjižnice i omogućile su pristup široj javnosti. U 2012. godini, zabilježen je povećan broj pristupa elektroničkoj građi, 2 knjižnice su objavile svoje digitalne zbirke, a 2 su omogućile pristup elektroničkim arhivima tekstova i članaka. Najvažniji pristup koji su osigurale knjižnice pomoću svojih mrežnih stranica, njih 2 (29 posto), jest poveznica na HRČAK. Nadalje, bilježi se porast povezivanja knjižnica s civilnim udrugama i knjižničarskim društvima. Iz Tablice 5. *Elektronička građa* vidljivo je kako istražene knjižnice još nisu prepoznale važnost pristupa elektroničkoj građi koju ne smatraju svojim fondom, osim digitalne zbirke koje su nastale digitalizacijom fonda knjižnice.

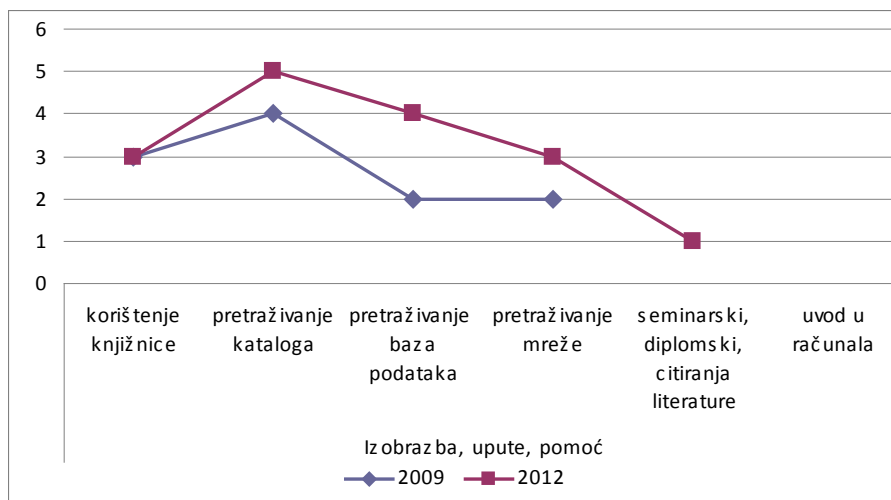
Tablica 5: Elektronička građa

	e-časopisi 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		
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012	
SKPU	0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
NSK	1	0	1	2	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
GISKO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	1
SKDU	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SVKST	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
SKZD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SVKRI	0	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Uk.	1	0	2	1	6	1	4	1	2	0	3	0	0	1	3	0	0	1	1	3	0	2	2

f) *Izobrazba, upute, pomoć*

Budući da se istražuju mrežne stranice sveučilišnih knjižnica koje su u sastavu znanstveno/obrazovnih ustanova, zanimljivi su podaci kako su prepoznale svoju ulogu u području poučavanja korisnika u vremenu informacijske eksplozije. Zadaća knjižničara jest da poduča korisnike u radu s novim informacijskim tehnologijama tj. da sudjeluju u postupku informacijske pismenosti. Skupina *Izobrazba, upute, pomoć* sastoji se od: upute za korištenje knjižnice, pretraživanje kataloga i baza podataka, pretraživanje mreže, uvod u računala i pomoć pri izradi seminarskih i diplomskih radova te citiranja literature. U 2009. godini, knjižnice su najviše poučavale korisnike kako koristiti knjižnicu 3 (43 posto) i 4 (57 posto) knjižnice kako se pretražuje katalog. Ostali oblici poučavanja, pretraživanje baza podataka i pretraživanje mreže, nudile su po 2 (29 posto) knjižnice. Poučavanje iz uvoda u računala i izrade seminarskih te diplomskih radova u 2009. godini, nije ponudila nijedna knjižnica. U 2012. godini, vidljiv je porast u pet oblika poučavanja korisnika, što nam je prikazano Grafikonom 1. *Izobrazba, upute, pomoć*. Dvije knjižnice ponudile su poučavanje iz pretraživanja baza podataka i kataloga, po 1 (14 posto) knjižnica poučavanja u pretraživanju mreže i pomoći pri izradi seminarskih radova. Istraživanje iz 2009. ukazuje da su knjižnice najviše pažnje poklanjale uputama u pretraživanju kataloga 4 (57 posto), no daljnje istraživanje ukazuje da su u 2012. još ozbiljnije shvatile značenje poučavanja korisnika tako da 5 (72 posto) knjižnica poučava u pretraživanju kataloga, od toga njih 4 (57 posto) i u pretraživanju baza podataka. Knjižnice su, prema rezultatima iz 2012. godine,

shvatile svoju ulogu u poučavanju korisnika ne samo u korištenju knjižničnih kataloga, nego i ostalih izvora informacija kao što su pretraživanje baza podataka i mreža tj. važnosti svoje uloge u postupku informacijske pismenosti.



Grafikon 1: Izobrazba, upute, pomoć

7. Rasprava

Etičkim kodeksom HKD-a priznaje se pravo na znanje, neometan pristup informacijama za sve i dostupnost različitih vrsta građe i izvora **za sve skupine korisnika**, no s *Etičkim kodeksom odbora za etiku i znanost u visokom obrazovanju* isključivo se misli na pripadnike akademske zajednice, a ne na sve skupine korisnika kako je rečeno u *Etičkom kodeksu HKD-a*. Ono što zabrinjava u etičkim kodeksima sveučilišta je to što se odnos prema knjižnici i knjižničnoj građi stavlja pod rubriku Odnos prema imovini.²⁵ To se može protumačiti i ovako: knjiga je imovina sveučilišta, pravo na imovinu ne mogu imati svi korisnici, a u kategoriji onih koji to pravo imaju, nemaju ga svi pod jednakim uvjetima. Iz analize etičkih kodeksa vidljiv je problem s kojim se

²⁵ U poglavlju o strukovnoj etici označeno da se radi o Etičkim kodeksima Sveučilišta u Zadru i Sveučilišta u Dubrovniku.

knjižničari koji rade u sveučilišnim knjižnicama suočavaju, tko su njihovi korisnici, koji je kodeks za njih osnova za strukovno djelovanje? U prilog raspravi o ovoj problematici navodim istraživanje provedeno o *Profesionalnoj etici knjižničara*, gdje su knjižničari koji rade u knjižnicama u sastavu, najvažnijim dokumentom smatrali pravilnik o radu knjižnice i statut ustanove u čijem su sastavu, a ne *Etički kodeks HKD-a*. U analizi spomenutog istraživanja potvrđeno je da su knjižničari prvenstveno pripadnici organizacije, a tek onda knjižničarske struke.²⁶ Iz dokumenata koji su proučavani u ovom radu, korisnici sveučilišnih knjižnica prvenstveno su članovi akademske zajednice, a nečlanovi akademske zajednice imaju na neki način ograničen pristup, posudbu ili korištenje visokoškolskih knjižnica.

Služba Odnosi s javnošću, koja je u sklopu informacijske službe, unutar knjižnice ima za cilj sustavno djelovati na javnost kako bi se stvorila željena slika o knjižnici kod šire javnosti, uz upotrebu i pomoć tehnoloških dostignuća.²⁷ Kao prvo, cilj je upravu i širu zajednicu uvjeriti o potrebi knjižnica kako bi se osigurala sredstva za nabavu građe i opremanje knjižnica; nadalje, u svim društvenim slojevima stvoriti klimu sklonu knjižnicama i na kraju djelatnike knjižnica upoznati s planovima i ciljevima knjižnica. Program suradnje knjižnice s javnošću može uključiti promidžbu, reklamu, promociju i slično. Postoje osnovne skupine tema o kojima bi svaka knjižnica trebala trajno informirati javnost: opća knjižnična politika, njeno poslanje i planovi razvoja; knjižničarske službe i usluge, te značenje struke općenito i najnoviji razvoj u području knjižničarstva.²⁸ Iz Tablice 3. Informacijska služba, vidljivo je da 5 knjižnica ima odjel za odnose s javnošću. Autorica L. Lazzarich provela je istraživanje u kojem zaključuje da je mrežna stranica osobna iskaznica knjižnice i odraz njenog poslovanja, te njene poslovne pripremljenosti za tržišnu utakmicu. Bez obzira što je to novi izazov za većinu hrvatskih knjižnica, autorica smatra da se kroz mrežnu stranicu može graditi kvalitetan imidž koji se mora temeljiti na kvalitetnom fondu, osoblju i informaciji.²⁹

Podskupine koje su vidljive iz Tablice 2. *Knjižničarske usluge*, govore u prilog prevladavanju određenih zapreka, stoga rubrike koje su navedene:

²⁶ Belan-Simić, A.; A. Horvat; S. Šolc. Profesionalna etika knjižničara : rezultati istraživanja. // Profesionalna etika knjižničara i društvene etičke norme : zbornik radova, Zagreb : HKD, 2007., str. 26.

²⁷ Sabolović-Krajina, T. Odnosi s javnošću : izazov knjižničarskoj struci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 1/2(1996), 99-102.

²⁸ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Benja, 1995. Str. 92-93.

²⁹ Lazzarich, L. Koliko mrežne stranice knjižnica mogu pomoći ili odmoći u promidžbi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 119-124.

narudžbe knjige pomoću mrežnog obrasca, upis i prijava pomoću mrežnog obrasca te dostava naručene publikacije na kućnu adresu, trebaju biti rubrike na mrežnim stranicama svih knjižnica. Samo je jedna knjižnica omogućila Prijavu i upis pomoću obrasca na mrežnoj stranici knjižnice i narudžbu knjige na isti način. Mogućnost da se ublaži informacijski jaz je da se bolesnim, hendikepiranim i starijim osobama dostavi naručena publikacija na kućnu adresu, tu mogućnost pruža jedna knjižnica. Šansa knjižnice da barem djelomično ublaži “digitalni jaz” ogleđa se u iskorištenosti informacijskih tehnologija za nove knjižničarske usluge i na taj način pomogne određenim skupinama korisnika kojima će takve usluge olakšati korištenje knjižnice.

Ovdje je važno istaknuti da su knjižničarske vještine koje započinju izgradnjom zbirke, zatim organizacijom zbirke, te pružanjem informacija o zbirci ili pojedinom djelu, međusobno zavisne i povezane. Osiguranje pristupa online katalogima, skupnim katalogima i pružanje takvih informacija korisnicima je trenutak kada knjižničarske vještine postaju knjižničarske vrijednosti, tj. pružanje knjižničnih usluga. Na taj način ispunjena je osnovna zadaća knjižničarske struke, osiguranje pristupa i korištenja građe iz vlastitog fonda knjižnice uz najvišu razinu strukovnog djelovanja. Iskorištene su sve mogućnosti informacijske tehnologije od automatizirane obrade podataka i stvaranja online kataloga do skupnih kataloga i objavljivanja istih na mrežnim stranicama knjižnica.

Mogućnosti informacijske službe i nevidljivog knjižničara informatora premalo su iskorištene na mrežnim mjestima knjižnica. Bilten prinova je način informiranja korisnika o novopristiglim izdanjima koji je u automatiziranom načinu poslovanja s knjižničnom građom nusproizvod, stoga začuđuje kako ga samo 3 knjižnice objavljuju na mrežnom poslužitelju.³⁰ Knjižnice su premalo iskoristile mogućnost komunikacije s korisnicima pomoću mrežnog mjesta. Nevidljivi knjižničar komunicira s korisnikom i kroz rubriku primjedbe i komentari i pitajte knjižničara. To je povratna informacija od korisnika kojemu se daje mogućnost da izrazi svoje mišljenje i stav o knjižnici koju koristi, te da iskoristi novu uslugu knjižnice i dobije odgovor nevidljivog knjižničara.

³⁰ Neka istraživanja koja sam provodila, doduše ne na tako velikom uzorku, pokazuju da knjižnice nisu automatizirale cjelokupno poslovanje. Bilten prinova je logička posljedica kada se poslovanje radi u knjižničnom sustavu, npr., CROLIST, koji je maksimalno iskorišten. Također, ako knjižnice ne koriste modul Periodika, ne mogu korisniku pružiti informaciju o novom pristiglom broju, sveščiću, godištu časopisa u knjižnicu pomoću mreže, što je omogućeno upotrebom ovog modula.

Problematika o kojoj nije ništa rečeno, a usko je vezano za ovo područje, jest obrazovanje korisnika. Ta problematika zahtijeva jedno novo istraživanje i razmatranje problema s drugačijeg gledišta i uloge knjižničara u tome, a odnosi se na ulogu knjižničara u znanstveno obrazovnom postupku sveučilišta, cjeloživotno obrazovanje knjižničara i ulogu knjižničara u poučavanju korisnika informacija. U *Nacrtu Standarda* skreće se pozornost na poučavanje korisnika i ulogu knjižnice i knjižničara u postupku njihova obrazovanja, stoga je dodano poglavlje koje se odnosi na ovu problematiku.³¹ Vezano uz rezultate provedenog istraživanja koje se bavilo poučavanjem korisnika pomoću mrežnog mjesta, valjalo bi ponoviti istraživanje na tu temu.³² Obrazovanje korisnika je zasigurno važan dio jer knjižnicu i njezine izvore koristit će korisnik koji zna što može dobiti od knjižnice i način na koji može doći do informacija.³³ U trenutku kada uklonimo dio prepreka (koje se odnose na lokaciju i dostupnost knjižnice, na pristup tehnologiji, administrativna podrška) i osiguramo korisniku nesmetan pristup informacijama, korisnik će se suočiti s problemima kako pronaći informaciju, kako procijeniti značajnost i pouzdanost informacije. Poučavanjem korisnika, knjižnica je posrednik u uklanjanju još jedne prepreke u slobodnom pristupu informacijama u elektroničkom okruženju, uvjetovane slabijom razinom obrazovanja, poznavanjem engleskog jezika i informacijske pismenosti.³⁴

Sveučilišne knjižnice trebaju omogućiti korisnicima pristup internetu i objaviti pravila o korištenju računala u knjižnici. Glavni cilj pravilnika o korištenju interneta u knjižnici jest da bude jasno regulirano što se smije i ne smije raditi s javnog mjesta pristupa (knjižnice) i da to bude u interesu čitave zajednice.³⁵ Na taj način knjižnice sudjeluju u demokratičnosti jer demokracija se

³¹ *Novi Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj*. Str. 6-7, 10.

³² Špiranec, S. Edukacija korisnika u svjetlu novih informacijskih tehnologija : stanje u Hrvatskoj. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / 5. dani specijalnog knjižničarstva Hrvatske. Zagreb, 2004., str. 16-144. Kolegica Špiranec je u navedenom članku provela istraživanje u kojem su rezultati pokazali da poučavanje pomoću mrežne stranice nije zaživjelo, te bi bilo zgodno provesti novo istraživanje.

³³ Krajina, T. Edukacija korisnika – primjer knjižnice FSB-a. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / 5. dani specijalnog knjižničarstva Hrvatske. Zagreb, 2004., str. 205-211. U ovom članku prikazan je model poučavanja korisnika pomoću mrežnog mjesta.

³⁴ Stojanovski, J.; A. Slavić. Izobrazba korisnika : mogućnost opstanka knjižnica? // *Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje* 2, 2(1998), 5-17.

³⁵ Sturges, P. Sloboda izražavanja i javni pristup mrežama : istraživanje i smjernice vijeća Europe. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 43, 3(2000), 7-19.

temelji na dobro informiranoj i obrazovanoj javnosti i na taj način knjižnice ostvaruju svoju ulogu u prevladavanju digitalnog ili informacijskog jaza, koji zasigurno neće biti potpuno prevladan, ali će biti barem ublažen.³⁶

Budući da se zadaci sveučilišnih knjižnica u okruženju novih informacijskih tehnologija moraju unaprijediti, kako se navodi u *Novim Standardima*, da bi korisnici bili zadovoljniji, u tim novim uslugama koje će biti objavljene na mrežnim stranicama knjižnica, stoji prigoda i za širu javnost kojoj će biti dostupne sve vrste knjižnične građe. Tako npr., elektronički arhivi pretpublikacija, digitalne zbirke građe knjižnice, online izložbe, modeli studiranja koji se zasnivaju na informacijsko-komunikacijskih tehnologijama kao i elektroničko učenje, repozitorij koji su zbirke digitalne obrazovne građe.³⁷ Rezultati istraživanja koji se vide u Tablici 5. *Elektronička građa*, govore u prilog gore navedenom, naime, knjižnice objavljuju digitalne zbirke iz fonda knjižnice i arhive članaka. Knjižnice su također omogućile široj javnosti pristup online izložbama, te na taj način omogućile pristup informacijama i znanju široj javnosti, bez obzira na ograničenja koja se odnose na korisnike, a navedena su u pravilnicima ili statutima.

Dostupnost digitalnih arhiva globalnoj zajednici trebao bi biti sljedeća knjižničarska usluga omogućena novim informacijskim tehnologijama i dostupnim pomoću knjižničnih poslužitelja. Do sada su dijelovi knjižničnih zbirki bili dostupni pojedinim istraživačima, no knjižnice svoje zbirke trebaju učiniti dostupne široj zajednici, treba iskoristiti prednost digitalizacije i mrežnog mjesta kako bi svijetu omogućile pristup svojem blagu, tj. zbirkama knjižnica.³⁸ Pri ovom valja znati da će knjižnice digitalizacijom građe osigurati njezinu dostupnost, ali i zaštitu građe, što je također jedna od zadaća svake knjižnice. Navest ću primjer, iako je riječ o gradskim knjižnicama, uspješno digitalizirane baštine grada Zagreba, koju su provele Knjižnice grada Zagreba. Navedeni projekt je polučio uspjeh i o tome je u *Jutarnjem listu* objavljen članak pod naslovom *Amerikanci surfaju po zagrebačkim vrijednim zapisima*. U navedenom članku voditeljica zbirke Alemka Belan-Simić istaknula je dva važna trenutka navedenog projekta: prvi je kako korisnici iz svojih domova mogu pregledavati knjižnu građu koja se ne može iznijeti iz knjižnice; drugo, da je građa bila u lošem stanju, te se njenom digitalizacijom spriječilo daljnje

³⁶ Gorman, M. Postojana knjižnica. Str. 38.

³⁷ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Str. 41.

³⁸ Gorman, M. Postojana knjižnica. 2006. Str. 65.

uništavanje.³⁹ Ja bih nadodala da su Knjižnice grada Zagreba iskoristile svoje mrežno mjesto za smanjenje “digitalnog jaza”, uklonile geografsko/fizičku prepreku u pristupu zbirkama, omogućile široj javnosti pristup u različite dijelove svojih zbirki i time ispunile mjerilo jednakosti u pristupu informacijama i znanju.

8. Za kraj

Samostalna mrežna stranica pokazatelj je statusa knjižnice, u ovom istraživanju dvije knjižnice nemaju samostalnu mrežnu stranicu. Zadaće i ciljevi sveučilišnih knjižnica određeni su *Standardima za visokoškolske knjižnice*, koje na mrežnim stranicama nema objavljena niti jedna knjižnica obuhvaćena ovom analizom. Knjižnice nisu u zadovoljavajućem broju objavile svoja poslanja i pravilnike o radu knjižnice, te pravilnike o uporabi računala.

Iz promatranih etičkih kodeksa vidljivo je da su sveučilišta dužna osigurati uvjete za ostvarivanje načela jednakosti i pravednosti, slobodu mišljenja i izražavanja, transparentnost i povjerljivost, stalno usavršavanje te cjelovito obrazovanje, što je istovjetno s načelom iz *Etičkog kodeksa HKD-a*, pa se može zaključiti da knjižničari u akademskoj zajednici ne bi trebali imati poteškoće u svom strukovnom djelovanju.

Knjižnice su iskoristile prostor mrežne stranice za diseminaciju informacija iz svojih online kataloga i u povezivanju s drugim bazama podataka. Na taj način su knjižnice tradicionalne usluge prezentirale na svojim knjižničnim poslužiteljima, što je vidljivo iz pokazatelja da knjižnice imaju vlastite online kataloge i pristupe skupnom katalogu, informacijsku službu, posudbu i međuknjižničnu posudbu. Zanimljiv je podatak da jedna knjižnica nema integrirani knjižnični sustav, a također je zanimljivo da Nacionalna i sveučilišna knjižnica nema poveznicu na Skupni katalog CROLIST-a. Također se može primijetiti kako sveučilišne knjižnice nisu ispunile obvezu izrade bibliografije radova svojih djelatnika, no značajno je primijetiti kako su iskoristile doprinose informacijske tehnologije i počele se povezivati s Hrvatskom znanstvenom bibliografijom CROSBI i Prikupljanje podataka o znanstvenim projektima SVIBOR, te na taj način ispunjavaju svoj zadatak.

³⁹ Koretić, D. Amerikanci surfaju po zagrebačkim vrijednim zapisima. // Jutarnji list, 24. kolovoza 2009., 22.

Elektronička građa kao nova vrsta građe u knjižnici i građa kojoj se pristupa, koju se ne posuđuje unutar knjižnice. Knjižnice su na svojim mrežnim stranicama ponajviše objavile digitaliziranu građu iz svojih fondova. Time su tradicionalni fond prikazale na drugi način i to za širu skupinu korisnika. Međutim, knjižnice nisu dovoljno iskoristile mogućnost povezivanja s drugim izvorima elektroničke građe kao npr., regionalni i vladini izvori informacija, baze podataka časopisa, portala itd., a time su umanjile mogućnost da pomoću mrežnog mjesta diseminiraju i drugu vrstu informacija značajne za korisnike. Nadalje, nisu iskorištene mogućnosti informacijske tehnologije u stvaranju elektroničkihobrazaca za bilo koju namjenu, tj. njihova objava na mrežnim stranicama za lakše komuniciranje s korisnikom. Nekorištenje elektroničkih obrazaca u komunikaciji s korisnikom opravdano je u okolnostima kada takvu komunikaciju omogućuje knjižnični sustav, npr., narudžba, produženje knjige, rezervacija itd.

Mrežno mjesto omogućuje komunikaciju s korisnikom pomoću društvenih mreža. Ovakva vrsta komunikacije je u porastu i to je jako važna vrsta komunikacije knjižničara s korisnikom. Na ovaj način su knjižnice iskoristile mogućnosti nove tehnologije i mrežnog mjesta da diseminiraju informacijsko komunikacijske usluge internetom (npr., Pitajte knjižničare, Predložite nabavu, Primjedbe i kritike, Naručite knjige), ali i da ostvare "izravan" kontakt s korisnikom pomoću društvenih mreža. Moguće je da zbog pojave društvenih mreža, kojima knjižnice mogu komunicirati s korisnikom i prigodom takve komunikacije korisnici mogu uputiti prijedlog, komentar i primjedbu, nisu u porastu rubrike primjedbe i komentari. Iako je usluga Pitajte knjižničara usluga koju su pokrenule gradske knjižnice, s obzirom na zadaću i ulogu sveučilišnih knjižnica, ova usluga kao i usluga tematskog pretraživanja nisu dovoljno zastupljene u skupini informacijska služba.

Knjižnice su shvatile svoju ulogu u poučavanju korisnika ne samo u korištenju knjižničnih kataloga, nego i ostalih izvora informacija kao što su baze podataka i mreža. Naime, razvija se svijest knjižničara o njihovoj novoj ulozi u poučavanju korisnika pri pristupanju, pretraživanju i korištenju informacija na mreži, no knjižničari su u ovoj analizi zaboravili sudjelovati u širenju informacijske pismenosti korisnika (uvod u računala) jer niti jedna nije ponudila takvu mogućnost poučavanja.

Istraživanje koje je provedeno 2009. i 2012., pokazuje napredak u korištenju mogućnosti mrežne stranice kao nove usluge i objave novih usluga na

mrežnim stranicama knjižnica. Budući da većina knjižnica ima mrežnu stranicu i na njoj istaknutu varijablu odnose s javnošću, nameće se zaključak da su knjižnice pomoću mrežne stranice ostvarile zadatak da budu dio javne službe i da na taj način promiču knjižnicu.

Sasvim je sigurno da strukovna etika knjižničara, vezano uz novosti koje u njihov posao donijela informacijska tehnologija, ne gubi ništa od svoje biti i prvotnosti, dapače, otvara novu mogućnost za ovu struku. Iako, naizgled, ovakav pristup knjižnicama i knjižničarima, bez socijalnog kontakta s korisnikom, može izgledati nehuman, on je ipak u jednoj dimenziji human za sve one skupine koji zbog određenih prepreka ne mogu ostvariti svoja prava na pristup informacijama, intelektualnu slobodu i demokraciju. Mrežna stranica treba omogućiti korisnicima⁴⁰ formuliranje složene strategije pretraživanja, pružanje savjeta i povratne informacije, a istovremeno biti oblikovane tako da uvažavaju prioritete i interese pojedinačnih korisnika. Knjižnični poslužitelji postat će složena, ali uređena usluga za pristupanje izvorima informacija.

“Po svojim mogućnostima web je informacijski izvor, njegove funkcije služe informiraju ili čitanju, podsjećaju na funkcije koje u tiskanom svijetu zadovoljavaju knjižnice”.⁴¹ Stoga knjižnice i knjižničari trebaju iskoristi mogućnosti informacijske tehnologije, u ovom slučaju mrežne stranice, za proširenje svojih usluga, zadovoljenje svih korisnika, a u smislu očuvanja vrijednosti svoje strukovne etike. Jer strukovna etika nalaže nam stalno stručno usavršavanje, a za kvalitetne usluge i službe doživotno učenje i usavršavanje prijeko je potrebno.⁴²

⁴⁰ Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba. Beograd : Clio, 2005. Str. 131.

⁴¹ Zauder, K. Tekst u informacijskom dobu. // Tema : časopis za knjigu, 5, 11/12(2008), 41.

⁴² Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva i Horvat, A. Važnost profesionalne etike. // Profesionalna etika knjižničara i društvene etičke norme : zbornik radova / 6. okrugli stol o slobodnom pristupu informacijama, 2007., str. 9.

LITERATURA

Belan-Simić, A.; A. Horvat; S. Šolc. Profesionalna etika knjižničara : rezultati istraživanja. // Profesionalna etika knjižničara i društvene etičke norme : zbornik radova, Zagreb, 2007., str. 19-38.

Brophy, P. Biblioteka u dvadeset prvom veku : nove usluge za informaciono doba / prevela s engleskog Tanja Tasić. Beograd : Clío, 2005.

Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45,3/4(2002), 322. Dostupno i na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks_id=Oaeced6fc9e71494e578dcde2a19, [pristupljeno: 22-05-2009].

Etički kodeks nastavnika, suradnika, znanstvenika i istraživača Sveučilišta u Zadru. Dostupno na: <http://www.unizd.hr/Portals/0/pdf/Kodeks.pdf> [pristupljeno: 02-07-2009].

Etički kodeks odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju. Dostupno na: <http://public.mzos.hr/Default.aspx?art=19256> [pristupljeno: 25-05-2009].

Etički kodeks Sveučilišta u Rijeci. Dostupno na: http://www.uniri.hr/Propisi_i_dokumenti [pristupljeno: 03-03-2009].

Etički kodeks Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://www.unizg.hr/fileadmin/dokumenti> [pristupljeno: 22-05-2009].

Etički kodeks znanstvenika, nastavnika i suradnika Sveučilišta u Dubrovniku. Dostupno na: http://cms.unidu.hr/upload/1171440678_185_mala_Pravilnik-eticki_kodeks.pdf [pristupljeno: 02-07-2009].

Genieva, E. Slobodan pristup informacijama u elektroničkoj sredini. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), 20-34.

Gorman, M. Our enduring values : librarianship in the 21st century, Chicago : London, American Library Association, 2000.

Gorman, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

Horvat, A. Hrvatsko knjižničarsko društvo i slobodan pristup informacijama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002., str. 47-54. i Dostupno na: file:///D:/web_literatura/dzs/text/HKD_sl_prist_inf.htm

Horvat, A. Važnost profesionalne etike. // Profesionalna etika knjižničara i društvene etičke norme : zbornik radova / 6. okrugli stol o slobodnom pristupu informacijama.

Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007, str. 5-10.

IFLA-in Manifest o Internetu. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002., str. 163-165. i Dostupno na: http://dzs.ffzg.hr/text/IFLA_manifest_o_Internetu.htm

International standard ISO 2789:2006(E) : Information and documentation - International library statistics. Dostupno na: <http://www.scribd.com/doc/25485182/ISO-2789-2006-E-Character-PDF-Document> [pristupljeno: 30-07-2012].

Koretić, D. Amerikanci surfaju po zagrebačkim vrijednim zapisima. // Jutarnji list, 24. kolovoza 2009., 22.

Krajina, T. Edukacija korisnika – primjer knjižnice FSB-a. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / 5. dani specijalnog knjižničarstva Hrvatske. Zagreb, 2004., str. 205-211.

Lazzarich, L. Koliko mrežne stranice knjižnica mogu pomoći ili odmoći u promidžbi; // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 46, 3/4(2003), 119-124.

Majetić, A. Množidbenost – neograničeno kloniranje podataka. // Tema : časopis za knjigu 5, 11/12(2008), 34-37.

Sabolović-Krajina, T. Odnosi s javnošću : izazov knjižničarskoj struci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 1/2(1996), 99-102.

Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka : Benja, 1995.

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

Stojanovski, J.; A. Slavić. Izobrazba korisnika : mogućnost opstanka knjižnica? // Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje, 2, 2(1998), 5-17.

Sturges, P. Sloboda izražavanja i javni pristup mrežama : istraživanje i smjernice vijeća Europe. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 3(2000), 7-19.

Špiranec, S. Edukacija korisnika u svjetlu novih informacijskih tehnologija : stanje u Hrvatskoj. // Edukacija korisnika i knjižničnog osoblja : zbornik radova / 5. dani specijalnog knjižničarstva Hrvatske. Zagreb, 2004., str. 16-144.

Zauder, K. Tekst u informacijskom dobu. // Tema : časopis za knjigu, 5, 11/12(2008), 41.

Živković, D. Elektronička knjiga. Zagreb : Multigraf, 2001.

