

# USLUGA E-GRADANI U KNJIŽNICAMA GRADA ZAGREBA

## E-CITIZEN SERVICE IN THE ZAGREB CITY LIBRARIES' NETWORK

*Ivana Faletar Horvatić*  
Knjižnice grada Zagreba  
ivana.faletar@kgz.hr

*Ivana Radenović*  
Knjižnice grada Zagreba  
ivana.radenovic@kgz.hr

*Zdenka Sviben*  
Knjižnice grada Zagreba  
zdenka.sviben@kgz.hr

UDK / UDC [004.6/.7:027.3]:34  
Stručni rad / Professional paper  
Prihvaćeno / Accepted: 2. 6. 2017.

### ***Sažetak***

Knjižnice grada Zagreba najveća su mreža narodnih knjižnica u Hrvatskoj, ustanova koja usluge ne razvija samo *za* korisnike – već i *s* korisnicima. Slijedeći tu pretpostavku, no i u skladu s misijom ustanove te suvremenim kretanjima u području informacijskih znanosti, mnoštvo tradicionalnih usluga poprimilo je i digitalnu inačicu ili se pokreću nove digitalne usluge – poput usluge „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“. U suradnji s Ministarstvom uprave Republike Hrvatske upravo u Gradskoj knjižnici pokrenuta je spomenuta usluga, koja je nakon pilot-faze uspostavljena i u drugim knjižnicama mreže Knjižnica grada Zagreba, ali i u Hrvatskoj, a s ciljem veće stope ostvarivanja građanskih i socijalnih prava od strane građana. Nakon pregleda uloge knjižnica u demo-

kratskom društvu i digitalnih usluga Knjižnica grada Zagreba, u radu će se predstaviti razvoj knjižničnih usluga vezanih uz projekt Vlade Republike Hrvatske *e-Građani*, kao i vrednovanje pružene usluge od strane neposrednih korisnika projekta. Predstaviti će se i promišljanja autora o širenju usluge, kao i o njezinu poboljšanju.

*Ključne riječi:* e-demokracija, *e-Građani*, Gradska knjižnica, knjižnične usluge, Knjižnice grada Zagreba

### **Summary**

Zagreb City Libraries (ZCL) is the largest network of public libraries in Croatia, an institution that does not develop library services only *for* users – but also *with* them. Following that presumption, ZCL's mission and up-to-date trends in the field of Library and Information Science (LIS), many traditional services are now existent both in traditional and digital version and some of the new services are digital – such as “Become an e-Citizen with the help of the library”. Pilot-stage of this service was implemented in the City library of Zagreb in partnership with the Ministry of Public Administration in the Republic of Croatia, with the goal to improve access of all citizens to civic and social services. After positive feedback from users and LIS community, the service is now being implemented in several other libraries of the ZCL network and across Croatia. This paper will consider the role of libraries in the process of e-democracy and ZCL's digital services, with special emphasis on the development of library services related to the Croatian Government's project *e-Citizen* and evaluation of the project by immediate users. Also, the paper will present author's opinion on how to improve the service and make it available in more libraries.

*Keywords:* City library of Zagreb, *e-Citizen*, e-demokracija, library services, Zagreb City Libraries

## **1. Uvod**

Knjižnične usluge u današnje su doba bezbrojne i šarolike – one obuhvaćaju i odgovaraju na gotovo sve potrebe članova i korisnika knjižnice. Tako se u pojedinim knjižnicama diljem svijeta, osim knjiga, časopisa i AV-građe, mogu posuditi i primjerice kišobrani, odijela i haljine za maturalne večere, različite vrste sjemena, oprema za planinarenje, elektronička oprema, pa čak i psi i ljudi!<sup>1</sup> Korištenje računalne opreme u knjižnici označilo je početak revolucije u razvoju novih usluga, dok su neke tradicionalne usluge poprimile i digitalni oblik. Primjerice tiskani

---

<sup>1</sup> Shaw, Amy; Jaclyn Rosansky. 50 things you can borrow from libraries besides books. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na: <http://blogs.proquest.com/uncategorized/50-things-you-can-borrow-from-libraries-besides-books/>.

kataložni listići koriste se većinom za potrebe pojedinih službi unutar knjižnice i od strane zaposlenika, dok su mrežni katalozi dostupni svima – korisnicima i zaposlenicima na bilo kojem mjestu i u bilo koje vrijeme. Tako uz dodatnu pomoć alata Web 2.0 pružena usluga (pretraživanje fonda knjižnice), odnosno dobivena informacija postaje još snažnija.<sup>2</sup>

Knjižnice grada Zagreba (KGZ) najveća su mreža narodnih knjižnica u Hrvatskoj i vrlo često predvodnik značajnih promjena u području informacijskih znanosti. Četrdeset dvije knjižnice na području Zagreba i bibliobusna služba koja opslužuje članove na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije svakodnevno predstavljaju nove usluge za korisnike, što je u skladu s temeljnim zadaćama KGZ-a: „uz pomoć novih tehnologija, ojačati postojeće i uvesti nove usluge koje će pomoći građanima u postizanju osobnih ciljeva na planu: cjeloživotnog učenja i osobnog razvoja (kroz formalne i neformalne oblike školovanja i usavršavanja), zadovoljavanja svakodnevnih životnih potreba, kvalitetnog sudjelovanja u civilnom društvu i demokratskom odlučivanju, korištenja raznovrsnih kulturnih i zabavnih sadržaja.“<sup>3</sup> Drugim riječima, radni tim za razvoj knjižničnog softvera ZAKI, uredništvo mrežnih stranica i društvenih mreža sastaju se redovito s ciljem razvoja usluga uz pomoć novih tehnologija, a nove usluge Knjižnica grada Zagreba streme zadovoljavanju potreba različitih generacija korisnika koje imaju različite interese i prioritete, što će biti detaljnije obrazloženo u nastavku rada.

## 2. Digitalne usluge Knjižnica grada Zagreba

Povećanje u korištenju usluga Knjižnice, osobito od strane građana koji su u opasnosti od društvenog ili digitalnog isključenja, također je jedna od temeljnih zadaća Knjižnica grada Zagreba<sup>4</sup>, čiju praktičnu primjenu možemo i kronološki usporediti s razvojem knjižničarstva i informacijskih znanosti općenito u svijetu te u Zagrebu i Hrvatskoj. Knjižnice grada Zagreba prilagođavaju se, a ponekad i predvode trendove u području informacijskih znanosti (vidi sliku 1). Primjerice projekt digitalizacije vrijednih i jedinstvenih dokumenata i publikacija o prošlosti Zagreba i Hrvatske „Digitalizirana zagrebačka baština“ započeo je 2008. godine, dok je Međunarodni savez knjižničarskih udruženja (International Federation of Library Associations, IFLA) tek 2010. godine objavio službeni dokument pod nazivom „Manifest za digitalne knjižnice“.

---

<sup>2</sup> Marketing libraries in a Web 2.0 world / ed. by Dinesh Gupta and Rejean Savard. Berlin ; New York : De Gruyter Saur, 2011. Str. XI.

<sup>3</sup> Knjižnice grada Zagreba: strateški plan 2014. – 2020. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na [https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/strate\\_ki\\_plan\\_knji\\_nica\\_grada\\_z/51](https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/strate_ki_plan_knji_nica_grada_z/51).

<sup>4</sup> Isto.

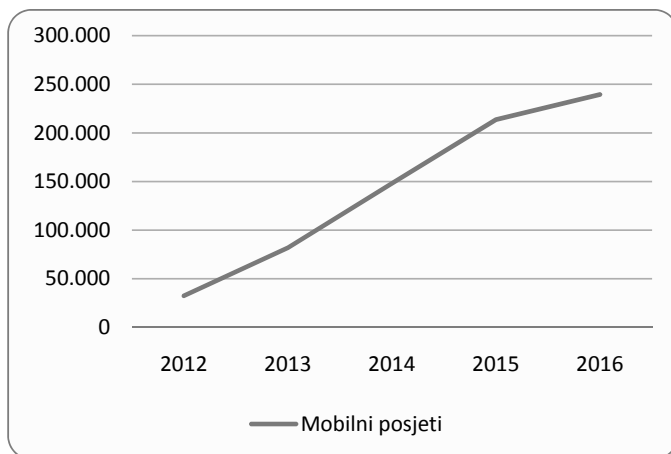
	1907./1927.	1946.-1965.	1961.-1968	1976.-1980.	1981.-1991.	1992.-2002.	2001.-2007.	2008.-2013.
<b>Svjeta</b>	Štampe mreža javnih knjižnica	1948. UN-ova Osta deklaracija o pravima čovjeka, 1950. Evropska Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda	1961. Međunarodna konferencija o kataložnim načelima, Pariz	UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice, Standardi for public libraries, 1971.; 1977.	GUIDELINES for public libraries, 1986.	1994. IFLA/UNESCO Manifest za narodne knjižnice 1999. IFLA/FAIFE Izjava Knjižnice i intelektualna sloboda The public library service : IFLA-UNESCO guidelines for development, 2001. 2002. IFLA-in Manifest o internetu	2004. IFLA-me smjernice za knjižnične usluge za djecu, 2005. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba, 2007. IFLA-me smjernice za knjižnične usluge za bebe i djecu rane dobi	2009. IFLA-me smjernice za knjižnične usluge za multiplutarane zajednice, 2009. revizirane iFLA-ih smjernice za nacionalne knjižnice, IFLA/UNESCO Manifest za digitalne knjižnice
<b>Hrv.</b>	1907. Osnovana Gradska knjižnica, spec. odjel, članstvo u HBD, 1927. osnovana Radnička biblioteka	Otvoranje radionih knjižnica, spec. odjel, članstvo u HBD, tečajevi za djelatnike, Književni priručnik	Stučica (ravnj. UDK, slobodan pristup, informacijska služba, odnosi, članstvo u INTAMIL u	Centralizirana obrada, integracije, širenje mreže, Matična služba, otvaranje novih knjižnica, specijalizacija poslova, 1 knjižnica - 1 knjižnice bibliobusna služba	1. faza informatizacije (novi medij), novi programi online, aversje, radiobusna,	II. faza informatizacije, Manifest o otvaranju novih knjižnica, 1 knjižnica za 25 knjižnica, Internet, mrežne stranice www.kgz.hr, članstvo IBBY, Članstvo IFLA, 2001. sudjelovanje u projektu <i>Library and information profession training centre for Croatia</i> (HOK, FFZL, HED)	Informatičko umrežavanje ustanove, adaptacije prostora 2001. integracija narodnih knjižnica u Gradu Zagrebu, 1 knjižnica 42 knjižnice i 2 bibliobusa	Digitalizirane zagrebačke baštine, 2008./2009. Sudjelovanje u nacionalnom projektu Cjelovitno učenje knjižničara, MetLib 2010, nove mrežne stranice, projekti inkubacije, 2012. Izazov DPAJ
<b>Zagreb i Hrvatska</b>	1907. osnovani Arhiv grada Zagreba i Muzej grada Zagreba	općnik 1954. Sektorski IFLA-iv u Zagrebu	1960. Zakon o bibliotekama 1971. Zakon o biblioteknoj djelatnosti, Grad Zagreb: SO-ovi, 1987. 1976. Katedra za bibliotekarstvo HZU	1990. Standardi za narodne knjižnice, Ministarstvo kulture i prošjeta, Zakon o fondovima za kulturu	1991. Gradski fond/ured za kulturu, 1995. Zakon o ustanovama 1995. Ministarstvo kulture, 1997. Zakon o knjižnicama 1999. Standardi za narodne knjižnice 2009. odluka Ministarstva kulture o srednjim knjižnicama mijena 2002. Centar za stalno stručno usavršavanje	2001. Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o zaštiti osobnih podataka 2007. Nacionalni projekt „Hrvatska kulturna baština“	2009. Podokupnja Cjelovitno učenje knjižničara : stručni učeni i fakultetnosti	

Slika 1: Kronološka mapa <sup>5</sup>

U nastavku rada predstaviti će se novije digitalne usluge Knjižnica grada Zagreba, poput mrežnih stranica koje su predstavljene javnosti tijekom 2013. godine, no krajem 2015. godine ponovno su redizajnirane te su u skladu s korisničkim potrebama i zahtjevima poprimile responzivan dizajn prilagođen različitim uređajima s kojih im korisnici pristupaju. Prema službenim podacima za 2016. godinu<sup>6</sup> stranice su otvorene gotovo 2,6 milijuna puta, a 24,5% posjetitelja (od ukupno 414 000) mrežnim stranicama pristupa s tableta i mobilnih uređaja (vidi sliku 2). Nove mrežne stranice jedinstvene su i zbog činjenice da su prilagođene osobama s poteškoćama s vidom, a promjena postavki moguća je jednim pritiskom miša pri vrhu stranice.

<sup>5</sup> Isto.

<sup>6</sup> Knjižnice grada Zagreba. Izvještaj o radu 2016. Urednica Ivančica Đukec Kero. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, 2017. Str. 26. Dostupno i na [https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/izvje\\_taj\\_2016](https://issuu.com/knjiznicegradzagreba/docs/izvje_taj_2016). [citirano: 2017-02-03].



Slika 2: Statistički pokazatelji pristupa mrežnim stranicama KGZ-a s mobilnih uređaja

Usluga koju korisnici učestalo koriste jest mrežni katalog, modul integriranoga knjižničnog sustava ZAKI koji je objavljen u travnju 2013. godine. Mrežni katalog nudi mogućnost pretraživanja prema bilo kojoj riječi unutar kataložnog zapisa, naslovu, autoru, predmetnoj odrednici ili klasifikacijskoj oznaci te lociranje i provjeru dostupnosti jedinice građe unutar mreže knjižnica KGZ-a. Katalog također nudi mogućnost pristupa *personaliziranim korisničkim stranicama* – nakon izdavanja PIN-a prilikom osobnog posjeta knjižnici, član može u bilo kojem trenutku (uz mogućnost pristupa internetu) pristupiti osobnim stranicama unutar mrežnog kataloga i produžiti postojeća zaduženja u svim knjižnicama mreže KGZ-a, provjeriti svoje osobne podatke i ostvariti uvid u povijest posudbe. U testnoj fazi na nekoliko lokacija unutar mreže je i usluga provjere statusa određene jedinice građe koju korisnik putem kataloga može i rezervirati, ako je posuđena. Još jedna dodana vrijednost mrežnog kataloga svakako su i anotacije diplomiranih knjižničara informatora koje se rade s „knjigom u ruci“, osvrti na djelo koji uključuju i provjeru biografskih izvora o autorima, predgovora, kritika, pa i nakladničkih anotacija.<sup>7</sup>

Osim što diplomirani knjižničari informatori korisnicima pomažu prilikom pretraživanja fonda putem obrazaca za tematsko pretraživanje, aktivno su uključeni i u referentnu *online* uslugu „Pitajte knjižničare“. Razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije te utjecaj tehnologije Web 2.0 omogućio je i pokretanje referentne

<sup>7</sup> Horvat, Jasna; Petra Ljevak; Nives Tomašević; Drahomira Gavranović. Književna kritika, nakladničke i knjižničarske anotacije u modernim i tradicionalnim medijima. // Arhivi, knjižnice, muzeji: mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture 17(2014). Str. 85. [citirano: 2016-12-04]. Dostupno i na <http://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/akm/article/viewFile/3563/2073>.

online usluge „Pitajte knjižničare“ 2004. godine. Nakon iskustava stečenih tijekom prve godine postojanja, prišlo se edukaciji novih djelatnika i proširenju usluge u koju je do kraja 2015. godine bilo uključeno više od 130 diplomiranih knjižničara iz 20 narodnih knjižnica u Hrvatskoj. Tijekom 2015. godine proveden je redizajn korisničkog i administracijskog sučelja usluge „Pitajte knjižničare“, također sukladno standardima responzivnog *weba*.<sup>8</sup>

Korištenje alata Web 2.0 vidljivo je i na razini uključenosti Knjižnica grada Zagreba na društvene mreže, blogove i različite socijalne platforme čije se uredništvo obavlja u skladu s pravilima pojedinih društvenih servisa ili medija te kroz dogovor članova redakcija pojedinih medija. Primjerice broj sljedbenika na službenim Facebook stranicama KGZ-a<sup>9</sup> u stalnom je porastu, pa je tako početkom 2015. godine ukupan broj sljedbenika s 5735 porastao na 8252 (+2517) krajem 2016. godine. Blog književne tribine „Književni petak“<sup>10</sup> pokrenut je 2013. godine, a na njemu se nalaze najave novih tribina, poveznice na fotogalerije te videozapise održanih tribina te druge zanimljivosti vezane uz buduće ili prethodno održane tribine. Fotogalerije održanih tribina postavljaju se na društvenu mrežu *Pinterest*<sup>11</sup>, čime postaju dostupnije široj publici. *Youtube*-kanal Knjižnica grada Zagreba<sup>12</sup> aktivan je dulji niz godina i na njemu se redovito objavljuju snimke tribina, predavanja, igraonica i brojnih drugih događanja unutar mreže KGZ-a.

Nepresušan izvor informacija za kolege knjižničare i korisnike jest i projekt *Kalendar godišnjica* koji je zapravo baza podataka što se od 1987. izrađuje u Knjižnicama grada Zagreba, a sadrži više od 2800 zapisa o zbivanjima i osobama koje su na različite načine obilježile povijest.<sup>13</sup> Ranije spomenuti projekt „Digitalizirana zagrebačka baština“ na jednom mjestu okuplja građu iz vrijednih zbirki Knjižnica grada Zagreba. Cilj je objavljivati elektronička izdanja izvornika koji predstavljaju razvoj grada, istaknute pojedince i ustanove, glazbu, književnost, kazališne i ostale kulturne i sportske događaje koji su obilježili život Zagreba te upoznavati čitatelje s pisanim i tiskanim dokumentima te audio-vizualnom građom koja svjedoči o svijesti grada i potrebi da se njegovo postojanje prati, bilježi i

---

<sup>8</sup> Pitajte knjižničare. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>.

<sup>9</sup> Facebook stranica Knjižnica grada Zagreba. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.facebook.com/knjiznicegradzagreba/>.

<sup>10</sup> Blog književne tribine „Književni petak“. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://knjizevni-petak.tumblr.com/>.

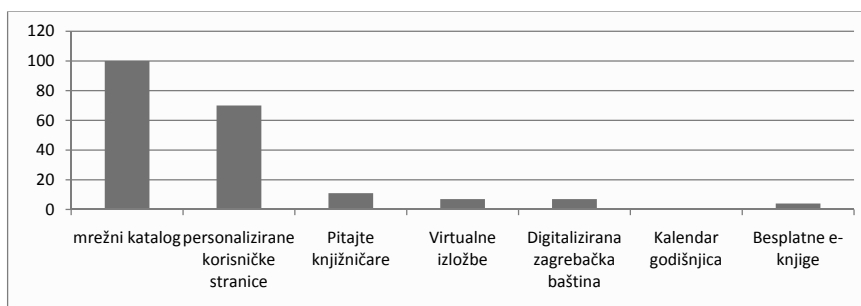
<sup>11</sup> Pinterest stranica književne tribine „Književni petak“. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.pinterest.com/knjizevni-petak/>.

<sup>12</sup> YouTube kanal Knjižnica grada Zagreba. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.youtube.com/user/KnjizniceZagreba>.

<sup>13</sup> Kalendar godišnjica. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://www.kgz.hr/Kalendar/default.aspx?oKalendaru=true>.

prezentira.<sup>14</sup> Ta ista, ali često i druga vrijedna građa i drugi materijali predstavljaju se u obliku tematskih izložbi i pojedine je moguće razgledati na portalu „Virtualne izložbe“, čime su spomenuti sadržaji postali dostupni široj zajednici.<sup>15</sup>

Slijedom navedenoga, korisnicima se zaista nudi širok raspon digitalnih usluga, no koriste li ih uistinu? Tijekom kolovoza 2016. godine u Gradskoj knjižnici u Zagrebu četrdeset članova Knjižnica grada Zagreba u prostoru Gradske knjižnice ispunilo je kratki tiskani upitnik s ciljem stjecanja uvida u navike i načine korištenja digitalnih usluga KGZ-a. Dvije trećine sudionika (67,5%, N=27) odgovorilo je da su upoznati s digitalnim uslugama Knjižnica grada Zagreba, dok su prilikom višestrukog odabira korištenih digitalnih knjižničnih usluga svi ispitanici potvrdili da se koriste mrežnim katalogom (100%, N=40), a 70% ispitanika (N=19) koristi mogućnost pristupa personaliziranim korisničkim stranicama. Budući da je pristup ostalim digitalnim uslugama uglavnom ispod 10%, očita je potreba promocije tih usluga.



Slika 3: Korištenje digitalnih usluga Knjižnica grada Zagreba (%)

Ipak, ponekad nisu potrebna detaljna istraživanja da bi knjižničari koji su uključeni u svakodnevni rad s korisnicima bili svjesni zapreka na koje građani nailaze u svakodnevnom životu, a koje su ponajviše vezane uz ostvarivanje građanskih i socijalnih prava. Na tragu *Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.–2020. godine*, koja naglašava važnost uloge knjižnica koje nastoje ispunjavati svoju informacijsku, obrazovnu, kulturnu i socijalnu ulogu u društvu unatoč osvjedočenoj marginalizaciji u pojedinim lokalnim zajednicama, institucijama i obrazovnim ustanovama te nedorečenim načinima financiranja i nejedinstvenom nacionalnom sustavu<sup>16</sup>, ali i bitno promijenjene uloge knjižnica kao dionika e-demokracije, Gradska knjižnica u

<sup>14</sup> Digitalizirana zagrebačka baština. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://kgzdzd.arhivpro.hr/?sitetext=387>.

<sup>15</sup> Virtualne izložbe. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://www.kgz.hr/hr/virtualne-izlozbe/1638>.

<sup>16</sup> Strategija hrvatskog knjižničarstva 2015. -2020. godine. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na [http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija%202015-2020\(2\).doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija%202015-2020(2).doc).

Zagrebu pokrenula je uslugu „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“ koja će biti detaljnije opisana u drugom dijelu rada.

### 3. Knjižnice kao dionici e-demokracije

E-demokracija je pojam koji dobiva na važnosti tijekom posljednjih petnaestak godina, a podrazumijeva korištenje suvremenih informacijsko-komunikacijskih tehnologija za olakšano širenje informacija o političkim pitanjima, poticanje javne diskusije, pa i aktivno uključivanje građana u javni i politički život i donošenje odluka bitnih za zajednicu. Danas tijela javne vlasti mogu koristiti mrežne stranice za objavljivanje informacija, pružanje različitih e-usluga i omogućavanje dvosmjerne komunikacije s građanima te se u svijetu, pa tako i u Hrvatskoj, posljednjih godina razvijaju različiti oblici usluga koji pomažu ostvarivanju e-demokracije.<sup>17</sup>

Jedan od bitnih aspekata razvoja e-demokracije jest e-vlada (e-uprava), tj. razvoj elektroničkih usluga javne uprave koje putem informacijskih i komunikacijskih tehnologija omogućuju razmjenu usluga i informacija između državnih institucija, građana i poslovnih subjekata, čime taj proces postaje brži, jednostavniji i dostupniji. Istovremeno, rad državnih institucija postaje transparentniji i time pogodniji za kontrolu i kritiku. Kako navode Tolbert i Mossberger<sup>18</sup>, u vremenu kada mnoge zemlje bilježe pad povjerenja javnosti u vladu i državne institucije, razvoj kvalitetne e-uprave može povratiti dio tog povjerenja. Učinkovit i transparentan rad državne uprave bitan je čimbenik uspostavljanja povjerenja u upravu i demokratske procese. Štoviše, ideja e-demokracije od svoga je nastanka usko vezana uz razvoj e-uprave, pa se često pretpostavlja da samo postojanje e-servisa javne uprave vodi do razvoja e-demokracije. Premda Blakey i Matsura<sup>19</sup> upozoravaju na oprez prilikom takvih pojednostavljenih zaključaka, slažu se s općim mišljenjem da razvoj e-uprave, dakle dostupnosti i protočnosti informacija, komunikacije i kontrole građana nad radom državnih institucija u otvorenom demokratskom društvu, potiče uključivanje građana u demokratske procese.

---

<sup>17</sup> Horvat, Tamara.; Renata Pekarari. E-demokracija u lokalnoj zajednici: službene internetske stranice županija Republike Hrvatske. // DOK\_SIS 2011, 20. posvetovanje z mednarodno udeležbo Sistemi za upravljanje z dokumenti, 28.-30.09.2011., Kranjska Gora, Slovenija ; [zbornik in spremljajoče materiale so uredili Milan Selan, Samo Maček, Marko Jurečić, Marko Hartman i Stanko Čufer]. Ljubljana : Media.doc, 2011. Str. 51. Dostupno i na [http://media-doc.si/wordpress/wp-content/uploads/2016/11/1\\_50\\_Horvat.pdf](http://media-doc.si/wordpress/wp-content/uploads/2016/11/1_50_Horvat.pdf).

<sup>18</sup> Tolbert, Caroline. J.; Karen Mossberger. The effects of e-government on trust and confidence in government. // Public Administration Review 66, 3(2006). Str. 356. [citirano: 2017-03-21]. Dostupno i na <http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/982/1/The%20effects%20of%20e-government%20on%20trust%20and%20confidence%20in%20government.pdf>.

<sup>19</sup> Blakeley, Craig J.; Jeffrey H. Matsuura. E-government: is e-democracy inevitable? Alliance Law Group LLC, 2001. [citirano: 2017-03-21]. Dostupno na [http://www.alliancelawgroup.com/e-gov\\_edemocracy.pdf](http://www.alliancelawgroup.com/e-gov_edemocracy.pdf).



U razvijenijim zemljama svijeta već godinama možemo pratiti razvoj e-usluga i portala javne uprave koji pružaju širok raspon informacija, savjetovanja, usluga i uključivanja u procese donošenja odluka od javnog interesa. Ipak, često se prilikom razvoja e-uprave previđa problem usvajanja tih usluga od strane građana. Naime čak i ako javna uprava razvije kvalitetan, pregledan i sveobuhvatan sustav e-usluga, pretpostavka je uspješnog korištenja usluga takva sustava da građani posjeduju računalo i internetsku vezu te da imaju potrebna znanja i vještine za služenje tom tehnologijom. Upravo u tome mnoge su zemlje s razvijenim sustavima e-uprave zakazale, pa ulogu posrednika između e-uprave i građana u velikoj mjeri preuzimaju knjižnice. Prema istraživanju Bertota, Jaegera i McLurea<sup>20</sup>, knjižnice postaju mjesta gdje građani dolaze po pomoć u korištenju usluga e-uprave, bilo da se radi o pružanju pristupa putem računala i interneta ili o asistenciji knjižničara prilikom prijave u sustav, ispunjavanja različitih formulara, zahtjeva i sl. Pritom treba napomenuti da knjižnice često nisu prepoznate kao pružatelji takvih usluga od strane vlade koja je nositelj sustava e-uprave. U tim slučajevima knjižnice nemaju nikakvu financijsku ili stručnu podršku, pa se u novim okolnostima potrebe korisnika za tom vrstom pomoći same moraju pobrinuti da osiguraju resurse i znanje za pružanje tih usluga. Istovremeno, u nekim zemljama s razvijenim sustavom e-uprave mnoge usluge javne uprave iz financijskih razloga prestaju postojati u fizičkom obliku i postaju građanima dostupne isključivo putem e-uprave, što rezultira povećanim očekivanjima od knjižnica da se uključe u ovaj proces i pomognu građanima u prijelazu na e-usluge. No knjižnice su značaj interneta i digitalnih tehnologija prepoznale već 90-ih godina prošlog stoljeća te dobro znaju svoju ulogu u promicanju informacijske pismenosti i pružanju e-usluga. Kao most između građana i e-uprave, ali i šire, kao promicatelji informacijske pismenosti i pružatelji besplatnog pristupa internetu, knjižnice postaju jedan od ključnih čimbenika širenja e-demokracije, bez obzira čine li to uz podršku vlasti ili na vlastitu inicijativu, osluškujući i prepoznajući potrebe svojih korisnika i informacijsko-komunikacijske zahtjeve današnjice.<sup>21</sup> S istim ciljem – premošćivanja jaza između nove usluge i uvjeta za pristup usluzi od strane nekih skupina građana – Knjižnice grada Zagreba pokrenule su uslugu „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“.

---

<sup>20</sup> Bertot, John Carlo.; Paul T. Jaeger; Charles R. McClure. Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs. // Proceedings of the 2008 International Conference on Digital Government Research / ed. by Soon Ae Chun, Marijn Janssen and J. Ramon Gil-Garcia. Montreal: Digital Government Society of North America, 2008. Str. 138. DOI: 10.1145/1367832.1367858.

<sup>21</sup> Bertot, John Carlo.; Paul T. Jaeger; Lesley A. Langa; Charles R. McClure. Public access computing and Internet access in public libraries: the role of public libraries in e-government and emergency situations. // First Monday 11, 9(2006). [citirano: 2017-03-21]. Dostupno i na <http://uncommonculture.org/ojs/index.php/fm/article/view/1392/1310>.

## 4. Usluga „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“

### 4.1. Sustav e-Građani

Početak travnja 2014. Vlada Republike Hrvatske usvojila je *Nacrt prijedloga Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi* koji utvrđuje sustav središnjeg državnog portala kao jedinstvenog upravnog mjesta u virtualnom svijetu, a u sklopu njega razvoj jedinstvenog sustava koji bi omogućio građanima pristup uslugama javne uprave putem elektroničke prijave.<sup>22</sup>

Na temelju spomenutog *Nacrta* nastao je sustav *e-Građani*, projekt Ministarstva uprave čiji su glavni ciljevi modernizacija, pojednostavljenje i ubrzanje komunikacije građana s javnom upravom te povećanje transparentnosti rada javnog sektora. Drugim riječima, sustav *e-Građani* rezultat je nastojanja Vlade da na jednostavan i lako dostupan način omogući svim građanima Republike Hrvatske starijim od 15 godina komunikaciju s institucijama javnog sektora. Građanima se tako pruža mogućnost da svoje potrebe i komunikaciju s javnim sektorom ostvaruju digitalno, putem računala ili pametnih telefona, bez čekanja u redovima i potpuno besplatno.

Važnost sustava *e-Građani* potvrđena je i *Strategijom e-Hrvatska 2020*<sup>23</sup> koju je objavilo Ministarstvo uprave 2015. godine. Tim dokumentom naglašava se važnost uvođenja informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) u javni sektor i pružanja kvalitetnih elektroničkih usluga na nacionalnoj i europskoj razini. Kao vizija Strategije ističe se „javna uprava na usluzi građanima, poslovnim i znanstvenim subjektima kroz korištenje suvremenih IKT tehnologija i inovativnih rješenja te kao temelj transformacije Republike Hrvatske u društvo temeljeno na znanju.“ Informatizacijom javne uprave, tvrdi se u Strategiji, usluge pružene građanima i poslovnim subjektima bit će točne, zakonite, pravovremene i transparentne, a pritom će podići razinu korištenja novih tehnologija u Hrvatskoj. Time će se pozitivno djelovati na razvoj gospodarstva, doći će do rasterećenja u radu javne uprave, Vladi će se olakšati praćenje i upravljanje javnom upravom, a zbog integracije informatičkih sustava smanjit će se potrošnja električne energije što će dovesti i do pozitivnog efekta na zaštitu okoliša. Dokument je prihvaćen od strane Europske komisije, a ključnim preduvjetom za razvoj e-uprave smatra se upravo pokretanje sustava *e-Građani*.

---

<sup>22</sup> Nacrt prijedloga Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://tinyurl.com/h2x42yd>.

<sup>23</sup> Strategija e-Hrvatska 2020. [citirano: 2017-03-23]. Dostupno na [https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Strategija\\_e-Hrvatska\\_2020.\\_%2820.01.2016.%29.pdf](https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Strategija_e-Hrvatska_2020._%2820.01.2016.%29.pdf).

Sustav *e-Građani* ostvaruje se kroz tri glavne sastavnice koje čine zajedničku infrastrukturu javnog sektora: *Središnji državni portal*<sup>24</sup>, *Osobni korisnički pretinac* i *Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav*.

*Središnji državni portal* središnje je internetsko mjesto za pristup informacijama o javnim uslugama i političkim aktivnostima, a svrha mu je da na jednostavan i pregledan način omogući građanima pronalaženje traženih informacija. Izgled portala podložan je promjenama u skladu s komentarima i prijedlozima korisnika, kako bi se prezentirane informacije učinile još preglednijima, a kretanje portalom brzim i intuitivnim.

*Osobni korisnički pretinac* omogućava građanima koji se registriraju u sustav *e-Građani* primanje osobnih poruka od institucija javne uprave, poput obavijesti o isteku osobnih dokumenata, biračkom mjestu, blokadi i deblokadi računa, pravima iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja itd. Vizualno je osmišljen kao pretinac e-pošte, a dostupan je i na pametnim telefonima putem aplikacije *mPretinac*.

*Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS)* je informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika. Registracijom u sustav *e-Građani* svaki korisnik dobiva jedinstveni elektronički identitet (e-ID) pomoću kojeg pristupa sustavu.

Registracijom u sustav građanima postaju dostupne brojne usluge javnog sektora:

- izvodi iz matične knjige rođenih, vjenčanih ili knjige državljana
- provjera podataka u *Registru birača* i promjena mjesta glasanja
- uvjerenja o prebivalištu, boravištu te vlasništvu cestovnih vozila
- informacije se o ocjenama djeteta u školi
- pregled recepata realiziranih u ljekarnama u zadnjih 6 mjeseci
- provjera izabranog liječnika
- elektronička radna knjižica
- informacije o očekivanom iznosu mirovine
- potvrde REGOS-a
- provjera porezne knjigovodstvene kartice
- pregled osnovnih katastarskih podataka i podnošenje zahtjeva za izdavanje javnih isprava i rješavanje katastarskim uredima itd.

Cjelovit popis usluga prikazuje se korisniku prilikom registracije u sustav, a njihov broj kontinuirano raste, kao što se povećava i broj uključenih institucija čije usluge na taj način postaju dostupne i u digitalnom obliku. Neke od trenutno uključenih institucija su Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Hrvatski zavod za zapo-

---

<sup>24</sup> Središnji državni portal. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.gov.hr/>.

šljavanje, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, Ministarstvo financija, Ministarstvo uprave, Ministarstvo zdravstva, REGOS, Zg Holding i brojne druge.

Da bi pristupili elektroničkim uslugama koje im pružaju ove institucije, građani se moraju registrirati putem vjerodajnica koje besplatno izdaje FINA ili putem neke vjerodajnice koju građanin već posjeduje, poput elektroničke osobne iskaznice, AAI@EduHr-identiteta, tokena raznih poslovnih banaka itd. Naravno, za korištenje sustava nužna je i internetska veza, a budući da se od uključenih institucija mogu zatražiti različiti dokumenti i potvrde, korisno je imati i mogućnost ispisa tih dokumenata.

Važno je napomenuti da svi elektronički dokumenti, tj. zapisi koje korisnik dobije putem sustava *e-Građani*, sadrže i podatke koji služe kao dokaz valjanosti, odnosno točnosti svih podataka navedenih u tom zapisu, kako bi se spriječila mogućnost krivotvorenja. U zapisima je tako navedeno točno vrijeme izdavanja (vrijeme kada je korisniku putem sustava isporučen traženi zapis), elektronički pečat, broj zapisa i kontrolni broj, kao i internetska adresa na kojoj je moguće provjeriti dokument. Upisivanjem broja zapisa i kontrolnog broja na toj internetskoj adresi provjerava se točnost navedenih podataka, za koju jamči institucija koja je zapis izdala.

#### **4.2. *e-Građani u knjižnici***

Iako sustav *e-Građani* trenutno broji gotovo 400 000 registriranih korisnika, istovremeno mnogi građani ne znaju za postojanje tog sustava ili su za njega čuli, ali se iz raznih razloga nisu registrirali.

Kao što je istaknuto u *Strategiji e-Hrvatska 2020*, u bliskoj budućnosti sve e-usluge građanima će biti dostupne „uvijek i svugdje“, putem e-pošte, SMS-poruka, telefona, mobilnih uređaja itd., ali u iskoraku od tradicionalnih usluga prema elektroničkim mnogim je građanima potrebna pomoć i mjesto gdje mogu besplatno dobiti pouzdane informacije na način koji je prilagođen njihovim potrebama. Kao bitan čimbenik u tom prijelazu, narodne knjižnice postaju idealno mjesto gdje se takve usluge mogu i trebaju realizirati, a visokoobrazovani djelatnici knjižnice osposobljeni su davati informacije i pružati pomoć korisnicima koji zbog financijskih razloga, nedovoljne razine znanja ili drugih razloga ostaju isključeni iz svijeta digitalnih informacija i usluga.<sup>25</sup> Usluga pod nazivom „Postanite *e-Građani* uz pomoć knjižnice“ temelji se na ideji da svim građanima treba biti osiguran besplatan pristup elektroničkim javnim uslugama u obliku usluge *e-Građani* te edukacija i pomoć prilikom njihova korištenja. To je moguće na dva načina: osiguravanjem besplatnog pristupa računalnoj opremi i internetu te

---

<sup>25</sup> McMenemy, David; Alan Poulter. *Delivering digital service: a handbook for public libraries and learning centres*. London : Facet Publishing, 2005. Str. 74.

pružanjem svih potrebnih informacija vezanih uz sustav, uključujući i asistenciju prilikom registracije i korištenja sustava. U Gradskoj knjižnici uspostavljena je *e-točka za e-Građane* koja omogućuje besplatan pristup računalnoj opremi i internetu, a koja obuhvaća računalo postavljeno unutar posebno dizajniranog stalka kako bi se zaštitila privatnost korisnika prilikom njegova korištenja te pisac koji korisnici mogu koristiti za besplatno tiskanje potrebnih materijala. Pristup informacijama organiziran je u više aspekata: provođenjem redovnih individualnih edukacija na kojima građani mogu saznati sve što ih zanima o usluzi *e-Građani* (mogu dobiti pomoć prilikom registracije, saznati kako doći do vjerodajnice, kako otvoriti *Osobni korisnički pretinac*, kako koristiti pojedine usluge unutar sustava, informirati se o tome kako se štite njihovi osobni podaci itd.) te diseminacijom promotivnih informativnih materijala. Korištenje tih usluga potpuno je besplatno za sve građane neovisno o tome jesu li članovi knjižnice te je uvijek dostupno u radno vrijeme knjižnice. Uspostavom te usluge knjižnica prvenstveno izlazi u susret socijalno osjetljivim skupinama – osobama treće životne dobi, informatički nepismenim osobama i osobama lošijeg ekonomskog statusa – jer upravo su te skupine najčešće isključene iz digitalnog svijeta.

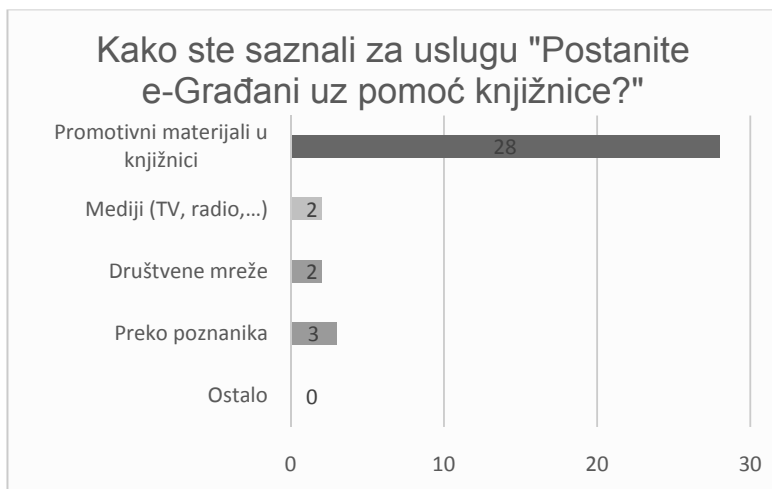
Pilot-faza usluge započela je u Gradskoj knjižnici u rujnu 2016. godine i trajala je dva mjeseca. Financijskim sredstvima koja je u cijelosti osigurao Grad Zagreb u Gradskoj je knjižnici za potrebe usluge nabavljeno stolno računalo s pristupom internetu, posebno dizajniran stalak za računalo (izrazita pažnja posvećena je zaštiti privatnosti korisnika usluge), pisac u boji i ostali potrebni materijali, dok je *e-točka za e-Građane* postavljena u prostor slobodnog pristupa. Izrađeni su i plakati, informativni letci, stranicnici te kratke upute za registraciju u sustavu. Predavači iz Ministarstva uprave koji rade na razvijanju sustava *e-Građani* prethodno su održali edukaciju diplomiranim knjižničarima informatorima Knjižnica grada Zagreba o radu i bitnim značajkama sustava, čime je omogućeno širenje usluge i na druge knjižnice mreže. Kako bi mogli odgovarati na konkretna pitanja vezana uz korištenje sustava, svi diplomirani knjižničari informatori Gradske knjižnice osobno su se registrirali u sustav *e-Građani* putem *ePass*-a (vjerodajnice koju daje Financijska agencija – FINA) i otvorili svoj *Osobni korisnički pretinac*.

Tijekom dva mjeseca implementacije pilot-faze usluge u Gradskoj knjižnici građani su imali priliku upoznati se s novom uslugom putem spomenutih promotivnih letaka, na mrežnim stranicama te *Facebook*-stranicama Knjižnica grada Zagreba. U toj su fazi informatori knjižnice dobivali mnogo općih upita vezanih uz sam sustav *e-Građani*, iz čega se može potvrditi raniji zaključak da građanima općenito nedostaju mjesta informiranja o tom sustavu. Građani koji su nailazili na poteškoće u korištenju sustava često su pomoć tražili u FINA-i, međutim FINA je zadužena samo za izdavanje vjerodajnica i ne pruža nikakvu dodatnu pomoć i informacije o korištenju sustava. Upravo je zato reakcija na ovu uslugu u knjižnici bila vrlo pozitivna, a korisnici su kao prednost naročito isticali mogućnost

besplatnog tiskanja dokumenata i otvorenost usluge svim korisnicima knjižnice, a ne samo članovima.

Tijekom pilot-faze usluge građani su se podjednako često prijavljivali za edukaciju i samostalno koristili uslugu na *e-točki*, tj. računalu za *e-Građane*. Prilikom samostalnog korištenja sustava na knjižničnom računalu u blizini je uvijek i dežurni informator koji može dati potrebnu informaciju, a građani koji se ne znaju samostalno služiti sustavom, koji se još nisu registrirali ili trebaju detaljnije informacije, prijavljuju se za edukaciju (koja je zbog zaštite korisnikovih privatnih podataka uvijek individualna) i tada uz pomoć informatora prolaze kroz proces prijave, odabira ili generiranja lozinke, otvaranja *Osobnog korisničkog pretinca* itd.

Nakon individualne edukacije korisnici ispunjavaju kratku anonimnu anketu i odgovaraju na pitanja vezana uz učestalost i zadovoljstvo korištenja sustava *e-Građani*, zadovoljstvo tom i drugim uslugama Knjižnica grada Zagreba, ali su i pozvani da ostave osobne komentare i prijedloge. U pilot-fazi edukaciju je prošlo jedanaest korisnika, od kojih je osam članova KGZ-a. Devetero je korisnika na edukaciji prvi put koristilo uslugu *e-Građani*, a većina njih za uslugu je saznala putem promotivnih materijala u Gradskoj knjižnici (dvoje je korisnika za uslugu saznalo putem *Facebooka*, a troje preko poznanika) (slika 4).



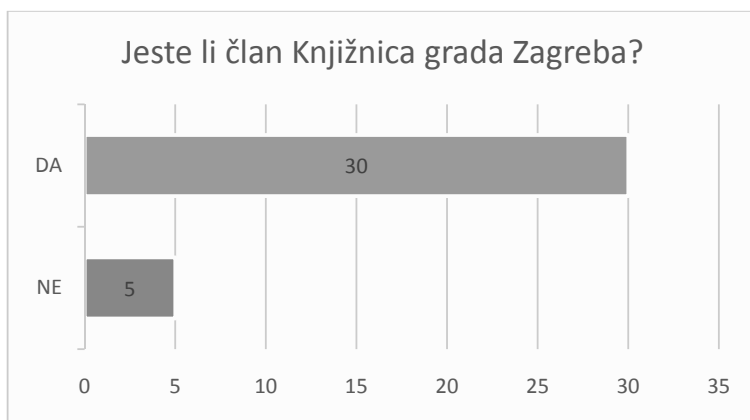
Slika 4: Izvor informacija o usluzi „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“

Desetero korisnika izjavilo je da su „vrlo zadovoljni“ uslugom, a jedan je korisnik „zadovoljan“. Komentare i prijedloge korisnici uglavnom nisu davali, osim jednoga koji je izjavio da bi „bilo dobro takvu uslugu pružati i u drugim knjižnicama“. S obzirom na broj prijavljenih korisnika, edukacija se uglavnom održavala jedanput tjedno u terminima koji nisu fiksni, već se dogovaraju s korisnikom, a

trajanje edukacije također nije unaprijed određeno, već se prilagođava potrebama korisnika – može trajati pola sata ili sat vremena, a češće traje dulje sa starijim korisnicima, tj. korisnicima s nižom razinom informacijske pismenosti. Svaki se korisnik na edukaciju može prijaviti koliko god puta želi, a u praksi se pokazalo da se korisnici uglavnom prijavljuju jednom ili dvaput, nakon čega su se svi korisnici koji su prošli edukaciju znali samostalno služiti sustavom, a uslugu su u knjižnici nakon toga koristili ako im je potreban pristup, tj. računalo, internet ili pisač.

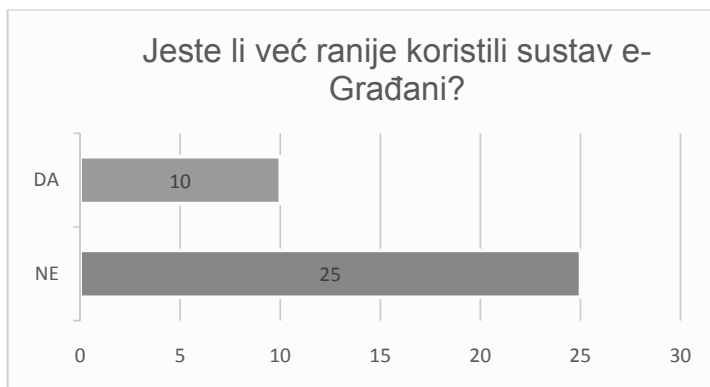
Najčešće pitanje korisnika tijekom edukacija vezano je uz način dobivanja vjerodajnice, tj. sredstva za elektroničku identifikaciju i autentifikaciju korisnika koja se koristi prilikom prijave. Sustav za prijavu NIAS omogućuje registraciju putem različitih vjerodajnica, ali nemaju sve vjerodajnice istu razinu sigurnosti, pa se prilikom prijave s vjerodajnicom niže sigurnosne razine ograničava pristup nekim uslugama koje zahtijevaju visoku razinu sigurnosti zbog osjetljivosti podataka koje isporučuju (primjerice prilikom prijave boravišta, davanja suglasnosti i punomoći iz djelokruga MUP-a i sl.). Budući da registracija, odabir vjerodajnice i pripadajuće razine sigurnosti često u početku zbunjuju korisnike, edukacija se pokazala najkorisnijom upravo za svladavanje tih „prvih koraka“, nakon čega su se svi korisnici znali samostalno služiti sustavom.

U narednim mjesecima, tj. do kraja travnja 2017. godine, na edukaciju za korištenje sustava *e-Gradani* prijavila su se još dvadeset četiri korisnika (slika 5).



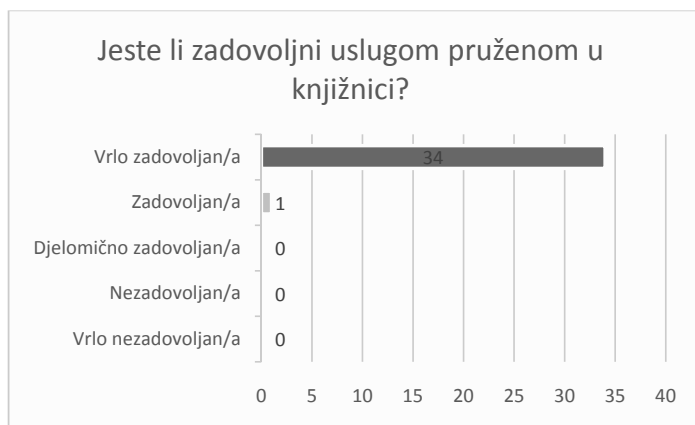
Slika 5: Prikaz odnosa korisnika i članova KGZ-a, korisnika usluge „Postanite e-Gradani uz pomoć knjižnice“

Korisnici i polaznici edukacija i dalje su većinom osobe koje ili trebaju pomoć da bi se prvi put prijavile u sustav ili ih zanima što su to uopće *e-Gradani*, tj. informacija da u knjižnici mogu postati *e-Gradani* bila im je prva informacija o postojanju tog sustava (slika 6).



Slika 6: Broj korisnika koji su tijekom usluge „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“ prvi put koristili uslugu e-Građani

Tako se usluga „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“ pokazala korisnom ne samo u povećanju broja korisnika sustava *e-Građani* već i u informiranju građana da taj sustav uopće postoji. Zadovoljstvo korisnika izraženo u anketi i dalje je visoko: svi su uslugom „vrlo zadovoljni“ (slika 7), a kao prednosti navode mogućnost besplatnog ispisa dokumenata, spremnost knjižničnog osoblja na pomoć i davanje potrebnih informacija u vezi sa sustavom te fleksibilnost tijekom dogovoravanja termina održavanja edukacije. Činjenica da su korištenje usluge i ispis dokumenata besplatni čak i za one koji nisu članovi knjižnice i dalje je bitna u konačnoj ocjeni zadovoljstva korisnika.



Slika 7: Zadovoljstvo korisnika uslugom „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“



### 4.3. Širenje usluge i planovi za budućnost

S obzirom na pozitivna iskustva u Gradskoj knjižnici, i druge su knjižnice u Zagrebu i izvan njega ubrzo pokazale interes za pokretanjem takve usluge. Kako je dugoročni plan ovog projekta proširiti uslugu i na narodne knjižnice diljem Hrvatske, nakon pilot-faze projekta započelo je i predstavljanje usluge zainteresiranim knjižnicama izvan Zagreba. Usluga je prvo predstavljena u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću te je u prosincu 2016. tamo i pokrenuta, budući da knjižničari građanima već dulje vrijeme pomažu u snalaženju u sustavu *e-Građani* (knjižnica se nalazi u neposrednoj blizini poslovnice FINA-e u kojoj građani dobivaju vjerodajnicu za pristup sustavu, ali ne i dostatne informacije o postupku registracije). Činjenica da građani sami dolaze u svoju obližnju knjižnicu tražeći pomoć i informacije o sustavu *e-Građani* govori ne samo o tome da je takva usluga potrebna već i da joj je mjesto upravo u narodnim knjižnicama, oazama slobodnog pristupa znanju i informacijama.<sup>26</sup> Nakon Gradske knjižnice Ante Kovačića ubrzo su uslijedili predavanje i edukacija u Općinskoj knjižnici i čitaonici Bistra, Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica, Gradskoj knjižnici „Franjo Marković“ Križevci, Gradskoj knjižnici Samobor i Gradskoj knjižnici Rijeka, dok su u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar održana predavanja za korisnike vezana između ostalog i uz sustav *e-Građani*. Svim su knjižnicama prosljeđeni i promotivni materijali korišteni u Gradskoj knjižnici, a neke su knjižnice napravile i vlastite materijale. Uz manje razlike u provođenju usluge, ovisno o mogućnostima knjižnice, svim je spomenutim knjižnicama zajedničko pružanje i pristupa i informacija, tj. osim mogućnosti korištenja računala i pisača za pristup usluzi, korisnici se za sva pitanja mogu obratiti informatorima knjižnice koji su educirani za pružanje informacija vezanih uz sustav *e-Građani*.

U skoroj budućnosti planirano je proširenje usluge na veći broj knjižnica mreže KGZ-a, ali i dalje bitan zadatak za budućnost ostaje poticanje širenja usluge na narodne knjižnice u cijeloj Hrvatskoj. Prema statističkim podacima Središnjeg državnog portala<sup>27</sup> najveći je broj registriranih *e-građana* u Zagrebu, dok ih je najmanje iz Ličko-senjske, Požeško-slavonske i Virovitičko-podravске županije. Stoga je bitno potaknuti širenje usluge upravo na te dijelove Hrvatske jer bi to najviše pridonijelo popularizaciji sustava *e-Građani*, a u konačnici i prevladavanju digitalnog jaza zbog kojeg slabije obrazovanim, starijim i siromašnijim građanima digitalne usluge redovito ostaju nepoznate i nedostupne.

Jedan od mogućih smjerova razvoja usluge „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“ u Knjižnicama grada Zagreba jest i integracija usluge *personaliziranih korisničkih stranica* u sustav *e-Građani*, čime bi se postojećim i budućim digital-

---

<sup>26</sup> IFLA-ine Smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 16.

<sup>27</sup> Središnji državni portal. Nav. dj.

nim uslugama poput produljenja roka posudbe ili rezervacije građe moglo pristupiti i putem sustava *e-Građani*. Također, Knjižnice grada Zagreba mogu postati jedna od institucija ovlaštenih za izdavanje vjerodajnica za pristup sustavu *e-Građani*. Time bi članovi Knjižnica grada Zagreba (s aktivnim članstvom) uz korištenje identifikacijskog broja s članske iskaznice i jedinstvenog PIN-a koji dobivaju osobno u knjižnici mogli pristupiti određenim uslugama u sustavu *e-Građani*, s obzirom na sigurnosnu razinu koja bi odgovarala tom načinu pristupa. Daka-ko, za takav razvoj usluge potrebna su i dodatna financijska sredstva te je nužno promišljati o novim izvorima financiranja, pored sredstava gradskog proračuna. Potporom lokalnih poduzeća, raznim pokroviteljstvima, donacijama, ali i prijavom projekta na razne nacionalne i međunarodne natječaje mogla bi se osigurati sredstva za takav razvoj usluge.

## 5. Zaključak

Proces e-demokracije odavno je započeo, no posljednjih godina njezin razvoj uzeo je maha. Iako je iznimno „popularno“ kreirati mnoštvo e-usluga i pružati pristup brojnim podacima, postoje svojevrсни nedostaci u procesu pružanja e-usluga. Primarni je nedostatak jaz između ponuđene usluge te samog korisnika – misleći pritom na nedovoljnu ili nepostojeću edukaciju korisnika u odnosu na znanja koja zahtijeva sustav, nezainteresiranost e-vlade za kontinuiranu uključenost građana u razvoj usluga, posjedovanje računalne opreme potrebne za pristup usluzi te osiguravanje pristupa građanima koji nemaju priliku za to u svome domu.

Prepoznate kao ključni dionici u procesu e-demokracije, knjižnice su institucije koje omogućavaju upravo to – edukaciju, opremu za pristup, komunikaciju između krajnjeg korisnika i e-vlade te, naposljetku, besplatan pristup. Koristeći uslugu „Postanite e-Građani uz pomoć knjižnice“ svi zainteresirani građani imaju jednaka prava i priliku premostiti jaz te postati aktivni sudionici demokratskog društva, bez obzira na prethodna znanja, imovinski status ili dob. A s obzirom na povratnu informaciju korisnika usluge, Knjižnice grada Zagreba daljnjim financiranjem i ulaganjem u održavanje i širenje usluge u mreži, ali i drugim narodnim knjižnicama, pokazuju iznimnu osjetljivost prema svojim korisnicima i spremnost da odgovore na sve njihove potrebe.

## LITERATURA

Bertot, John Carlo; Paul T. Jaeger; Lesley A. Langa; Charles R. McClure. Public access computing and Internet access in public libraries: the role of public libraries in e-government and emergency situations. // First Monday 11, 9(2006). [citirano:

- 2017-03-21]. Dostupno i na <http://uncommonculture.org/ojs/index.php/fm/article/view/1392/1310>
- Bertot, John Carlo.; Paul T. Jaeger; Charles R. McClure. Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs. // *Proceedings of the 2008 International Conference on Digital Government Research* / ed. by Soon Ae Chun, Marijn Janssen and J. Ramon Gil-Garcia. Montreal: Digital Government Society of North America, 2008. Str. 137–142. DOI: 10.1145/1367832.1367858.
- Blakeley, Craig J.; Jeffrey H. Matsuura. E-government: is e-democracy inevitable? Alliance Law Group LLC, 2001. [citirano: 2017-03-21]. Dostupno na [http://www.alliancelawgroup.com/e-gov\\_edemocracy.pdf](http://www.alliancelawgroup.com/e-gov_edemocracy.pdf)
- Blog književne tribine „Književni petak“. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://knjizevniptak.tumblr.com/>
- Digitalizirana zagrebačka baština. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://kgzdz.arhivpro.hr/?sitetext=387>
- Facebook stranica Knjižnica grada Zagreba. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.facebook.com/knjiznicegradzagreba/>
- Horvat, Jasna; Petra Ljevak; Nives Tomašević; Drahomira Gavranović. Književna kritika, nakladničke i knjižničarske anotacije u modernim i tradicionalnim medijima. // *Arhivi, knjižnice, muzeji: mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture* 17(2014), 72–93. [citirano: 2016-12-04]. Dostupno i na <http://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/akm/article/viewFile/3563/2073>
- Horvat, Tamara; Renata Pekorari. E-demokracija u lokalnoj zajednici: službene internetske stranice županija Republike Hrvatske. // *DOK\_SIS* 2011, 20. posvetovanje z međunarodno udeležbo Sistemi za upravljanje z dokumenti, 28.–30.09.2011., Kranjska Gora, Slovenija ; [zbornik in spremljajoče materiale so uredili Milan Selan, Samo Maček, Marko Jurečić, Marko Hartman i Stanko Čufer]. Ljubljana : Media.doc, 2011. Str. 50–57. Dostupno i na <http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/982/1/The%20effects%20of%20e-government%20on%20trust%20and%20confidence%20in%20government.pdf>
- IFLA-ine Smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Knjižnice grada Zagreba. Izvještaj o radu 2016. Urednica Ivančica Đukec Kero. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, 2017. Dostupno i na: [https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/izvje\\_taj\\_2016](https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/izvje_taj_2016). [citirano: 2017-02-03].
- Kalendar godišnjica. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://www.kgz.hr/Kalendar/default.aspx?oKalendaru=true>
- Knjižnice grada Zagreba: strateški plan 2014 –2020. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, 2013. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na [https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/strate\\_ki\\_plan\\_knji\\_nica\\_grada\\_z/51](https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/strate_ki_plan_knji_nica_grada_z/51)

- Marketing libraries in a Web 2.0 world / ed. by Dinesh Gupta and Rejean Savard. Berlin ; New York : De Gruyter Saur, 2011.
- McMenemy, David; Alan Poulter. Delivering digital service: a handbook for public libraries and learning centres. London : Facet Publishing, 2005.
- Nacrt prijedloga Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://tinyurl.com/h2x42yd>
- Pinterest stranica književne tribine „Književni petak“. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.pinterest.com/knjizevniPETAK/>
- Pitajte knjižničare. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>
- Shaw, Amy; Jaclyn Rosansky. 50 things you can borrow from libraries besides books. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://blogs.proquest.com/uncategorized/50-things-you-can-borrow-from-libraries-besides-books/>
- Središnji državni portal. [citirano: 2016-12-03] . Dostupno na <https://data.gov.hr/dataset/e-gradjani-statistika>
- Strategija e\_Hrvatska 2020. [citirano: 2017-03-23]. Dostupno na [https://www.pravo.unizg.hr/\\_download/repository/Strategija\\_e-Hrvatska\\_2020.\\_%2820.01.2016.%29.pdf](https://www.pravo.unizg.hr/_download/repository/Strategija_e-Hrvatska_2020._%2820.01.2016.%29.pdf)
- Strategija hrvatskog knjižničarstva 2015. -2020. godine. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na [http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija%202015-2020\(2\).doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija%202015-2020(2).doc)
- Tolbert, Caroline. J.; Karen Mossberger. The effects of e-government on trust and confidence in government. // Public Administration Review 66, 3(2006), str. 354–369. [citirano: 2017-03-21]. Dostupno i na <http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/982/1/The%20effects%20of%20e-government%20on%20trust%20and%20confidence%20in%20government.pdf>
- Virtualne izložbe. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <http://www.kgz.hr/hr/virtualne-izlozbe/1638>
- YouTube kanal Knjižnica grada Zagreba. [citirano: 2016-12-03]. Dostupno na <https://www.youtube.com/user/KnjizniceZagreba>