

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET U RIJECI

Knjižnice u digitalnom okruženju
Diplomski rad

Mentorica: dr.sc. Marina Biti

Studentica: Andrea Katanović

1. Uvod.....	3
2.Povijest knjige i knjižnice.....	4
2.1.Komunikacija i knjižnice.....	13
3. Uloga knjižnica u društvu.....	15
4.Komunikacijske tehnologije i modeli.....	19
5.Online referentne usluge.....	23
5.1. Razvoj online referentnih usluga.....	25
6.Knjižnične usluge školskih knjižnica u digitalnom okruženju	26
7.Zaključak.....	39
Literatura.....	41

1.UVOD

Cilj ovog rada bit će prikazati uloge knjižnice, njihov razvoj i promjenu kroz povijest s posebnim naglaskom na ulogu knjižnice koja se definira kao centar informacija i komunikacije. Dajući povijesni pregled (pri kojem se razvoj knjižnica proučava usporedno s razvojem knjige), obrazlažući povezanost uloge knjižnice i komunikacijskih modela, nastojat će se prikazati suvremene tendencije i promjene u ulozi knjižnice u društvu. Promatrajući ulogu knjižnice i komunikacijske modele koji se u knjižnici javljaju, provest će se istraživanje i analiza usluga i programa koje knjižnice nude u digitalnom svijetu, naglasak će biti stavljen na komunikaciju u digitalnom kontekstu. Na uzorku od deset nasumično odabranih školskih knjižnica iz Hrvatske pokazat će se trenutno stanje, suvremene tendencije u načinu komunikacije i samim time promjene uloge knjižnice s predviđanjem budućnosti knjižnice kao komunikacijskog središta.

Rad će imati praktičnu primjenu kao pregled razvoja knjige i knjižnica, razvoja i promjenu uloge knjižnice kroz povijest, pregled suvremene ponude mrežnih usluga i programa koji može biti orijentir u osmišljavanju referentnih usluga i programa knjižnica, te kao pregled komunikacijskih tehnologija, komunikacijskih oblika i metoda čija se primjena u knjižnicama pokazala uspješnom i prikladnom. Dakle, tema ovog rada su komunikacijski modeli, njihova primjena u knjižnicama, odnosno načini i procesi komuniciranja koji prevladavaju u knjižnicama i to gledajući kroz povijesni pregled razvoja knjižnica, stavlajući naglasak na komunikaciju u digitalnom kontekstu proučavajući primjer školskih knjižnica u Hrvatskoj kroz ponudu knjižničnih programa i usluga. Na kraju bitno je osvrnuti se i na tendencije i promjenu uloge knjižnice u smislu načina komuniciranja koji odgovara potrebama korisnika čije se komunikacijske vještine, potrebe i načini komuniciranja mijenjaju s razvojem medija i društvenim okolnostima.

2. POVIJEST KNJIGE I KNJIŽNICE

Kulture srednjeg istoka

Knjiga je nastala na jugu Mezopotamije gdje su Sumerani, značajan i napredan narod, stvorili visoko razvijenu civilizaciju. Opće je prihvaćena pretpostavka da su upravo Sumerani prvi usavršili sustav za grafičko prikazivanje misli. *Najstariji sačuvani spomenici sumerske pismenosti – male glinene pločice s nazivima urezanih piktograma – potječu iz sredine IV. tisućljeća pr.n.e., no moguće je da su Sumerani i ranije pisali takvim rudimentalnim pismom na materijalu od organskih tvari koji je istrunuo i zauvijek nestao.*¹

Nove metode istraživanja dovode do novih teorija i pretpostavki od kojih je posebno zanimljiva mogućnost da su Sumerani naučili pisati od nekog naroda iz Podunavlja pošto su 1961. godine u mjestu Tartaria u Rumunjskoj otkrivene pločice sa znakovima sličnim sumerskim, a radiokarbonska analiza pokazala je da su starije od sumerskih.

Prve knjižnice-arhivi nađeni su u sumerskim gradovima Lagašu, Uru, Uruku, Nippuru i ostalima. Bile su to prostorije u kojima su se čuvale glinene pločice, najčešće nastale iz poslovnih i administrativnih potreba. Zanimljiv je podatak da je američki stručnjak N.S. Kramer jedan tekst na pločici okarakterizirao kao bibliotečni katalog na kojem se nalazio popis 62 različita djela. Materijal na kojem se klesalo ili pisalo kretao se od kamena, glinenih pločica, drvenih pločica, papirusa, pergamene pa u srednjem vijeku konačno i papira. Bitno je spomenuti da su arheološka iskopavanja otkrila nekoliko značajnih knjižnica u gradu Ugaritu na području današnje Sirije, da su Hetiti imali bogatu i uređenu knjižnicu-arhiv, a značajna je i knjižnica asirskog kralja Asurbanipala. Što se pak trgovanja knjigom tiče, prvi zapisi nastajali su iz državnčkih, poslovnih i administrativnih razloga i većinom nisu bili namijenjeni tržištu.

Poznato je da su se u vrijeme egipatske kulture prodavale Knjige mrtvih – zbornici različitih religijsko-magijskih tekstova koji su pokojniku trebali osigurati blaženstvo u zagrobnom životu pa su se zato stavljali, zajedno s drugim predmetima, u njegov grob. U to isto vrijeme knjige su se u obliku svitaka čuvale u drvenim škrinjama ili ćupovima od pečene gline. Stare kulture srednjeg istoka imale su mjesta za čuvanje zapisa čija se definicija teško može razgraničiti između pojmova knjižnice i arhiva. Bile su i jedno i drugo. Poznato je da su u Egiptu rijetki pismeni ljudi posjedovali privatne knjižnice. Jedina knjižnica u starom Egiptu u

¹ Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.7.

čije se postojanje ne može posumnjati jest ona otkrivena u hramu boga Horusa u mjestu Edefu. U iskopinama te knjižnice pronađeno je svega 37 naslova i najstariji knjižnični katalog koji potječe iz 3.st.pr.n.e.

Kulture dalekog istoka

Kinezi su se isprva koristili čvorovima da bi zapisali svoje poruke prije no što su razvili slikovno pismo. Od materijala, prije izuma papira, služili su se i kostima, oklopom kornjače, drvenim daščicama, kamenim i brončanim posudama, a pisali su i na svili i bambusovim trakama. Umnožavanje knjiga prepisivanjem u Kineza je bilo mukotrpnije nego kod njihovih suvremenika na bliskom istoku zbog zamršenosti kineskog ideografskog pisma. Greške su bile još češće pa je upravo ta nepouzdanost u prepisivače bila razlog za razvoj postupka koji će biti pokretač tiskarstva. Na javnim mjestima bile su izložene kamene ploče na koje su bili urezani tekstovi te se iz njih mogao praviti otisak na papiru. Povijest knjige u Kini obilježili su progoni pisaca i spaljivanje knjiga u nekoliko navrata. O staroindijskim knjižnicama ne zna se mnogo, spominju se tek zbirke knjiga u samostanima i vladarskim dvorovima.

Grčko –rimski svijet

Na Kreti se pismo pojavljuje već u 2. st.pr.n.e. i slikovno je. Za razliku od bliskog i dalekog istoka gdje su se zapisi vršili uglavnom zbog poslovnih,državničkih i administrativnih razloga, ali su ipak nastajali i tekstovi magijske,liturgijske tematike, astronomske teme, razne priče, pismenost u kretsko – mikenskoj kulturi služila je isključivo u administrativne svrhe. Znanstvenici su zaključili da je moguće da su se neadministrativni zapisi vršili na nekom drugom materijalu koji se s vremenom uništio. Grci su pismo preuzeli od Feničana, a ne od svojih kretsko – mikenskih predaka. Proizvodnja knjige se razvija, ali ne u svrhu prodaje već u svrhu čuvanja znanja teiz želje autora da knjiga dođe u ruke njegovih prijatelja i drugih zainteresiranih čitača. Postojale su i knjižnice po uzoru na srednjoistočne. *„Na osnovi onoga što znamo o kasnijim grčkim knjižnicama iz helenističkog doba smijemo pretpostaviti da su one preuzele i primijenile sva dostignuća do kojih je bibliotekarstvo došlo u Mezopotamiji tijekom tisućgodišnjeg razvitka i usavršavanja. Usporedba podataka koji su nam poznati o organizaciji Asurbanipalove knjižnice u Ninivi (npr. način pisanja naslova na knjigama, običaj da se navede podrijetlo rukopisa, običaj da se sastavljaju katalogi građe što se čuva u knjižnici, stručni raspored u knjižnicama i sl.) i onih o Aleksandrijskoj knjižnici pokazuje*

tolike podudarnosti da je ovisnost grčkog bibliotekarstva o asirsko – babilonskom očigledna, kao što je isto tako očigledno, da su upravo Jonjani iz Male Azije bili ti koji su tekovine srednjoistočnog bibliotekarstva prenijeli u grčki svijet. ² Jačanjem Atene kao političkog i društvenog središta u 6. st.pr.n.e. stvara se novo središte knjižne kulture. Atenjani su bili toliko pismeni da su se državne odluke pripopćavale pisanim putem, uklesane na kamenu. Proizvodnja knjige i prijelaz s usmene na pisanu komunikaciju događa se tek u 3.st.pr.n.e., a do tad se čak i znanstvena dostignuća i epovi poput Ilijade i Odiseje prenose usmenim putem. Ovo je stoljeće prijelomno i u njemu dolazi do proizvodnje i prodaje knjige i sve većeg broja javnih knjižnica. Nakon osvajanja Aleksandra Velikog i decentralizacije grčke kulture došlo je do procvata knjige i knjižnica jer više nije bilo dovoljno živjeti u Ateni da bi se znalo sve što je relevantno u znanstvenom i društvenom području.

Grci su bili ti koji su Rimljane uveli u svijet književnosti, znanosti i filozofije. Knjiga je uskoro stekla ugled u rimskom svijetu pa tako u 1.st.pr.n.e. postaje simbolom elitizma i krasi police visokog rimskog društva i skorojevića. U Rimskom carstvu pisana riječ postaje dominantnom pa carevi osnivaju monumentalne knjižnice, a najveća je nastala u doba cara Trajana. Grci i Rimljani koriste različite materijale, anajčešći su papirus kojeg je zamijenila pergamena. I u grčko – rimskom svijetu zabilježeni su brojni progoni i spaljivanja knjiga. Dioklecijan je spaljivao kršćanske knjige, Kaligula Homerove, rimska je vlast i poganska i kršćanska običavala spaljivati knjige koje su se kosile s njihovim stajalištima. Središnjemjesto među knjižnicama u helenističko doba pripadalo je monumentalnoj knjižnici koju su Ptolomejevići osnovali u Aleksandriji u Egiptu. Značajno mjesto zauzimale su i privatne knjižnice koje su najčešće nastajale pljačkom u novoosvojenim grčkim i drugim gradovima. Jednom od prvih javnih knjižnica smatra se velika javna knjižnica u Rimu koju je prema Cezarovoj zamisli uređivao Marko Terencije Varon. Ipak, najznačajnija je Trajanova Bibliotheca Ulpia, monumentalno zdanje u dvije zgrade. Za vrijeme vladavine Trajana i Hadrijana osnivaju se knjižnice i u drugim krajevima Carstva. Nakon podjele Carstva, car Konstancije osnovao je u Konstantinopolu veliku carsku knjižnicu. Diljem carstva nicala su knjižnicei prepisivačke radnje. Važno je spomenuti i privatne knjižnice pojedinih učenih kršćana, poznata je knjižnica sv. Augustina, sv. Jeronima i crkvenog pisca Tertulijana.

²Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.59.

Srednji vijek

Propašću carstva stiglo je nepovoljno vrijeme za kulturu općenito. Iscrpljujući ratovi s barbarima utjecali su na nestajanje knjižne proizvodnje. Uništen je školski sustav, a pismenost se zadržala još jedino u samostanima. Zbog uništenja prometnica, knjiga i pisana riječ gube primat nad usmenom komunikacijom. S nazadovanjem pismenosti, sve veću ulogu u komunikaciji dobiva slika. Iako su se u početku prepisivale i stvarale isključivo liturgijske knjige, zanimanje za profanu knjigu jača i u 8.st. u samostanima se prepisuju i antička djela, čak i lascivno Ovidijevo djelo *Ars amatoria*. Dolaskom na vlast Karla Velikog, nastupa karolinška renesansa u kojoj se velik značaj daje obrazovanju. U 11. i 12. st. sveučilišta postaju kulturna središta. Ipak, samostani su i dalje žarišta proizvodnje knjige. Dok su se za vrijeme antike skriptoriji nalazili pri školama, knjižnicama ili su pripadali poduzetnicima, u srednjem vijeku bili su vezani isključivo za samostane. Zanimljivo je spomenuti ulogu irskih i anglosaksonskih samostana. Irska nikad nije bila pod vlašću Rimljana, a zaobišli su je i barbarski nasrtaji. Sv. Patrik donio je u tu zemlju kršćanstvo u 5.st. i otad je Irska imala vremena razvijati osebujnu kulturu, marljivo prepisivati knjige koje su stizale ponajviše iz Rima i razviti jedno od najljepših pisama u europskom srednjem vijeku. Prosjački redovi poput dominikanaca i franjevac dali su velik doprinos proizvodnji knjige i osnivanju knjižnica. No, brojni su podaci o propadanju samostanskih knjižnica i proizvodnje knjige do kojeg je došlo u 13. i 14.st. jer samostani zbog velikog broja novoosnovanih škola gube monopol u proizvodnji knjige. Došlo je do procvata izdavaštva na sveučilištima, a glavna izdavačka središta bila su Pariz i Bologna. Od 15.st. izrađuju se knjige koje nisu namijenjene samo naručiocima, već i slobodnom tržištu. Takvo izdavaštvo je nešto što je Europi dotad bilo nepoznato. Približavanje knjige široj publici bilo je posljedica pisanja knjiga na nacionalnim jezicima s čim se počinje u 13.st. U srednjem vijeku pišu se referativne publikacije (enciklopedije, leksikoni, bibliografije) koji se temelje na antičkim djelima. Nastaje i prva srednjovjekovna enciklopedija Izidora Seviljskog *Naturalis Historia*. Knjižnice su u srednjem vijeku bile manje i skromnije, sadržavale su uglavnom po nekoliko stotina knjiga. Najveći dio činile su vjerske knjige, a bogatije knjižnice sadržavale su i djela antičkih pisaca. Knjižnice su uglavnom zatvorenog tipa rezervirane za uzak broj ljudi i tako će ostati do 15.st. U kasnom srednjem vijeku pojavljuju se skupni katalogi više knjižnica što pokazuje tendenciju otvaranja knjižnica široj publici.

„Dok je Zapadno rimsko carstvo doživljavalo teške udarce pod naletom barbara, koji su ga naposljetku potpuno uništili, Istočno je uspjelo nadživjeti to teško vrijeme iosigurati politički i

kulturni kontinuitet sve do pada Carigrada u ruke Turaka 1453. godine. Ambiciozni carevi Istočnog rimskog carstva nastojat će u svemu, pa i u kulturnom pogledu preuzeti vodeću ulogu od Rima pa će, uz ostalo promicati knjigu i knjižnice na način kako su to ranije radili veliki rimski carevi u antičko doba u Rimu. ³Ipak, vremena su se promijenila u Istočnom carstvu koje nikad nije dostiglo ono što je predstavljao Rim u vrijeme svog kulturnog i političkog procvata. Zanimljivo je spomenuti da se djela antičkih poganskih pisaca u Bizantu nisu ni spaljivala niti ih se izbjegavalo. Nije bilo porganjanja od strane vjerskih fanatika, a nakon završetka ikonoklastičkih borbi u Carigradu, uslijedilo je razdoblje intenzivnog prevođenja antičkih pisaca na sirijski što je pridonijelo njihovom očuvanju. U isto vrijeme na Dalekom istoku odvijaju se unutrašnji ratovi i navale barbara. Svejedno, istok nije doživio padove koje je doživjela grčko – rimska kultura te je nakon stagnacije, ali ne i prekida kulturnog razvoja kao što se dogodilo u Europi, u kulturi koja je trajala skoro četiri stoljeća, nađeno rješenje za konsolidaciju. Bio je to početak jednog od najvećih kulturnih uspona na tom području. Značajnu ulogu za širenje pismenosti imao je prodor budizma u istočne zemlje. Kina je prednjačila u razvijanju i širenju kulture na istoku, a zbog velike potražnje za budističkim knjigama došlo je do različitih naprednih tehničkih rješenja za umnažanje knjiga. Tako je Daleki istok postao uzor i izvor za kulture od Pacifika do Sredozemlja. Proizvodnja knjiga bila je uznapredovala, brojne su knjižare i knjižari nastojali prodati čim više knjiga, a omogućeno je i stvaranje velikih knjižnica od kojih je najznačajniju ulogu imala Carska knjižnica.

Od humanizma i renesanse do suvremenog doba

Potkraj 13.stoljeća započeo je u Italiji intelektualni preporod koji će iz temelja promijeniti dotadašnju srednjovjekovnu Europu. U to vrijeme u fokusu interesa našla se antička kultura te na vidjelo izlaze antička djela koja su se sačuvala u srednjovjekovnim knjižnicama. Značajnu ulogu u knjižničarstvu u to vrijeme odigrala je obitelj Medici u čijoj su se palači svakodnevno okupljali najveći intelektualci toga vremena. Brojni kneževi i vladari osnivaju prekrasne i vrijedne knjižnice diljem Italije. Dok su u ostalim gradovima knjižnice vodili pojedinci, u Veneciji knjižnicu otvara i vodi grad. S obzirom na povezanost s Istokom, Venecija je odigrala važnu ulogu i u proizvodnji knjiga. Papinska knjižnica u Vatikanu također je od iznimne važnosti i postoji još od antičkih vremena do danas. „U skladu s

³Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.179.

idejama što su ih proklamirali humanisti, Siksto IV. u jednom je dokumentu jasno odredio da knjižnica mora biti na upotrebu svim učenim ljudima, kako našeg tako i budućih vremena. “⁴

I u drugim zemljama, posebice Njemačkoj, Francuskoj, Nizozemskoj, vodila se jednaka briga o knjižnicama.. Otkrićem Guttenbergovog tiskarskog stroja Njemačka postaje predvodnicom u proizvodnji knjige, a broj knjiga u knjižnicama diljem Europe značajno je porastao. U Hrvatskoj je postojala živahna humanistička scena, no većinu prikupljenih zbirki humanisti su darovali knjižnicama u susjednim zemljama u kojima su često provodili vrijeme i djelovali. Od privatnih zbirki isticala se ona Marka Marulića koja je po njegovoj smrti podijeljena između većeg broj vlasnika. Značajne su bile samostanske knjižnice i zbirke.

Primjenom tiskarskog stroja knjiga postaje dostupna, a diljem Europe koja doživljava ekonomski i kulturni napredak nastaju velike znanstvene i druge knjižnice. Njemačka prednjači u broju i raskošnosti svojih knjižnica. Mijenja se uloga knjižnice u društvu, ona postaje otvorena svima. Knjižnica mora služiti znanosti i biti dostupna svim učenim ljudima. Knjižnice se opskrbljuju knjigama iz različitih područja ljudskog djelovanja i znanja. U već spomenutoj tadašnjoj Njemačkoj najvažnije knjižnice bile su Bibliotheca Palatina u Heidelbergu i Dvorska knjižnica u Beču. Knjižnica u Heidelbergu doživjela je tužnu sudbinu, pripala je u ruke bavarske vojske, nakon Tridesetogodišnjeg rata, a Maksimilijan I. Bavarski odlučio je cjelokupnu knjižničnu građu darovati Vatikanu. *„Za Njemačku je to bio najteži gubitak u dugoj povijesti njemačkih knjižnica. Pokušaji da se ona vrati u Heidelberg nisu urodili plodom, osim što su neki od najvrjednijih staronjemačkih rukopisa vraćeni nakon Bečkog kongresa početkom 19.st.*“⁵

Osobit značaj za bibliotekarstvo imao je filozof, povjesničar i matematičar Gottfried Wilhelm Leibniz koji je dužnost bibliotekara obnašao tijekom cijelog svog života. Zalagao se za ideju javnosti knjižnica, a da bi u tome pomogao, zagovarao je abecedni katalog te se trudio olakšati pristup knjigama stvarajući jednostavne i pregledne kataloge. Također je razradio svoju klasifikaciju za potrebe knjižniceu kojoj je radio (u Wolfenbuttelu). Brojni uglednici tog vremena osnivali su knjižnice da bi njihovom raskošnošću podizali svoj društveni ugled, među njima bili su i Habsburgovci u čijoj se dinastiji našlo i nekoliko istinskih bibliofila. Iz dvorske knjižnice dinastije Habsburg 1920. godine nastaje Austrijska nacionalna knjižnica. Po broju inkunabula (7 837) i rukopisa (35 000) jedna je od najbogatijih u svijetu.

⁴Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.248.

⁵Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.422.

Osimdvorskih knjižnica, značajnu ulogu imaju i sveučilišne knjižnice čiji broj raste širenjem protestantizma. U postrenesansno doba u Italiji također nastaje velik broj knjižnica.

Vatikanska u to vrijeme doživljava procvat, osniva se Biblioteca Casanatense u Rimu, bogata javna knjižnica koja spajanjem građe nekolicine značajnih privatnih knjižnica postaje jednom od najvećih i najznačajnijih u Rimu. Papa Aleksandar osniva Alessandrinu, knjižnicu koja kasnije postaje knjižnicom Rimskog sveučilišta. Najveća knjižnica u Italiji nalazi se u Firenzi, a nastala je iz privatne knjižnice jednog od najčudnijih knjižničara ikad, neuglednog i zlobnog, ali izrazito marljivog i sposobnog Magliabechia. Otvorena je za javnost u 18. st., u 19. je spojena s Palatinskom knjižnicom i tako je nastala Središnja nacionalna biblioteka (Biblioteca Nazionale Centrale) koja je do danas ostala najvećom knjižnicom u Italiji. U 17. i 18. st. Francuska je prednjačila u znanosti i kulturi. Prednjačila je i u području bibliotekarstva. Najveće i najznačajnije knjižnice bile su Kraljevska knjižnica i Knjižnica Mazarin koja je dobila naziv po ministru kulture Julesu Mazarinu, velikom bibliofilu.

U Engleskoj veliku važnost imala je knjižnica sveučilišta Oxford koja postoji od 1320. godine, a za javnost je otvorena 1620. godine kad je posjedovala 2 500 knjiga. Zanimljivo je da je knjižnica 1610. godine uspjela izboriti pravo na obvezni primjerak svih knjiga tiskanih u Engleskoj zbog čega je danas ona druga po važnosti knjižnica u Velikoj Britaniji i jedna od najbogatijih knjižnica u svijetu koja broji oko 2 500 000 knjiga.

Druga po važnosti je Knjižnica Britanskog muzeja koja se diči velikom i raznolikom građom. U Španjolskoj je jednu od najznamenitijih knjižnica 16. st. osnovao kralj Filip II. Ta je knjižnica, po zamisli samoga kralja i njegovih savjetnika, trebala postati središte intenzivnog intelektualnog života zemlje. Sustavno su se zato u njoj skupljali stari rukopisi, posebice oni iz starih španjolskih samostana, kao i čitave knjižnice privatnika, među kojima i ona znamenitog filozofa Franje Petrića (Patricius), rodom iz Cresa, koji ju je prodao Filipu II. kad se našao u financijskim neprilikama.

U Rusiji su velike knjižnice rijetkost do osnivanja knjižnice koja je naknadno uključena u Akademiju znanosti. Akademijinu knjižnicu osnovao je u Sankt Peterburgu Petar Veliki 1703. godine i to po planu koji je za njega napravio Leibniz. Carica Katarina osnovala je 1795. godine carsku knjižnicu u kojoj se između ostalog našla građa nacionalne knjižnice Poljske koju je opljačkala ruska vojska.

Češka ima dugu tradiciju stvaranja knjižnica. Najbitnija je ona u Pragu koja je osnovana još u 14. st. U Hrvatskoj su knjižnice najčešće bile male i smještene u samostanima. Ističu se knjižnice u Dubrovniku i Splitu, plemićka knjižnica obitelji Garanjin – Fangona u Trogiru, te kaptolska knjižnica u Zagrebu koja je osnovana još u 11. st. U Sloveniji je slična situacija,

postoje samostanske knjižnice, a u Sarajevu značajna je knjižnica koju je 1537. godine osnovao Gazi Husrev – beg.

Cijelo razdoblje od 16. do 18. st. bilo je značajno za razvoj europskih knjižnica. U tom su se periodu knjižnice otvarale za javnost i značajno povećavale svoj fond. Princip javnosti u tom periodu postaje vodeći princip većine knjižnica. To razdoblje obilježeno je i gradnjom raskošnih knjižnica i pretjerivanjem u njihovom ukrašavanju.

Prijelaz iz 18. u 19. st. obilježile su dvije revolucije – industrijska i francuska. Obje su imale velik značaj u razvoju knjige i knjižnica. Za vrijeme Francuske revolucije stradale su brojne plemićke knjižnice koje su u općem kaosu bile zapaljane i uništene. Samostanske i crkvene knjižnice konfiscirane su. Napoleonova vojska u ratnim je pohodima pljačkala knjižnice u Njemačkoj, Italiji, Belgiji... i dopremala njihovu građu u Francusku.

Industrijska revolucija je promijenila tiskarstvo, promijenilo se sve od proizvodnje papira, procesa slaganja knjiga do poboljšanja ilustracija. Promijenila se tehnika, ubrzao rad tiskara, a usporedo s tim razvojem pojavljivale su se novine čija je proizvodnja zahtijevala brzo tiskanje.

Istovremeno razvija se osnovno školstvo u gradovima i selima. Po prvi put javljaju se jeftine serije knjiga od kojih su neke namijenjene djeci, mladima ili vjernicima. Populariziraju se knjige za puk, popularni romani, kalendari i almanasi. U kalendarima i almanasima čitatelji su nailazili na novosti u tehnici i znanosti, te su se informirali o tome što se dogodilo u protekloj godini.

Deklaracija o pravima čovjeka iz 1789. godine izvršila je ogroman utjecaj na razvoj slobodne misli ne samo u Francuskoj nego i u drugim zemljama Europe i Amerike, posebice u onima kamo je stigla francuska vojska. No, ipak, uskoro će doći do gušenja slobode i do cenzure.

Napoleon je poduzeo niz drastičnih koraka i u jednom je trenu broj tiskara u Parizu s 400 bio sveden na njih 60. Nakon Napoleona, doduše tek nakon nekog vremena i postepeno, situacija se bitno mijenja u korist slobode govora.

U prethodnom periodu od 16. do 18. st. puno se promijenilo u smislu otvaranja knjižnica javnosti. Ipak, ta javnost bili su učeni ljudi, studenti, a knjižnice su više doživljavane kao institucije koje nisu za svakoga. No, jedan od najzaslužnijih knjižničara, Amerikanac Melvil Dewey, tvorac decimalne klasifikacije napisao je 1876. godine riječi koje su značajno utjecale na promjenu uloge knjižnica u Europi: „ *Prošlo je vrijeme kad je knjižnica bila gotovo kao muzej, a knjižničar neka vrst miša među plijesnivim knjigama, i kad su posjetioci sa strahopoštovanjem promatrali rukopise i stare knjige. Došlo je vrijeme kad je knjižnica škola,*

knjižničar odgojitelj, a posjetitelj čitalac među svojim knjigama upravo onako prirodno kao što je radnik među svojim alatkama.“⁶

U 19.st. događa se sekularizacija knjižnih fondova samostana, nacionalizacija plemićkih knjižnica i osnivanje velikih znanstvenih knjižnica. Otvaraju se i knjižnice namijenjene radnicima, seljacima, djeci. Dvorske, kraljevske i carske knjižnice tijekom 20.st. postaju nacionalne knjižnice čiji je cilj očuvanje svega što se objavljuje na nacionalnom teritoriju i čuvanje za buduće generacije. U 19.st. javljaju se posudbene knjižnice namijenjene širokoj čitalačkoj publici. U Engleskoj, koja je u to vrijeme prednjačila u razvoju narodnog knjižničarstva, javljaju se putujuće knjižnice, prethodnice današnjih biblioteka. Do tog razdoblja knjižnice su financijski ovisile o bogatim donatorima, mecenama, a u 19.st. počinju se u Europi i Americi donositi Zakoni o pučkim knjižnicama kojima su se osiguravali stalni izvori prihoda. Ipak, to ne znači da je donošenjem tih zakona prestala briga bogatih za financiranje knjižnica. Neizbježno je spomenuti jednog od najvećeg dobrotvora američkog, ali i svjetskog bibliotekarstva – Andrewa Carnegia koji je potrošio 100 milijuna dolara za podizanje pučkih knjižnica u Americi, Engleskoj i nizu drugih zemalja.

„Slično kao i u drugim zemljama pučke su knjižnice u Hrvatskoj djelovale u okviru čitaonica, tj. društava koja su imala političko, strukovno i slično obilježje...Vjekoslav Babukić, jedan od najgorljivijih hrvatskih preporoditelja okarakterizirao je narodne čitaonice kao „ognjišta na kojih se smrzla srca sunarodnjaka naših grijahu.“⁷

Takve čitaonice nastale su prvo u Varaždinu, zatim u Karlovcu pa u Zagrebu i svim većim mjestima i selima u Hrvatskoj. Tijekom 19.st. svoj su procvat doživjele školske knjižnice, a po prvi put se osnivaju i posebne knjižnice, dječje knjižnice ili odjeli unutar knjižnica. Procvat su doživjele sve vrste knjižnica koje su postojale u ranijim stoljećima. Naravno, takav napredak zahtijevao je i reorganizaciju rada unutar knjižnica, izgradnju novih zgrada. Velike zasluge u razvoju arhitekture i organizaciji prostora knjižnice idu Anthonyu Panizziju, britanskom knjižničaru talijanskog podrijetla. Panizzi je uveo tročlanu koncepciju knjižnica – spremište, čitaonicu i prostor za bibliotečno osoblje. Tom se konceptu usprotivio J.D.Brown zalažući se za slobodan pristup knjigama. Vrlo bitno za uvođenje reda u velik fond knjižnica bilo je primjenjivanje Dewyev decimalne klasifikacije. Općenito, u 19.st. dolazi do profesionalizacije knjižničarskog poziva.

⁶Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.485.

⁷Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.494.

Nakon drugog svjetskog rata dolazi do revolucije knjige. „*Nikada ranije nije tiskana riječ imala tavku moć na društvenom i političkom polju, nikada nije sudbina društva bila tako čvrsto povezana s knjigom kao u ovom stoljeću; ipak, upravo je u 20.st., posebice od pedestih godina naovamo, započeo proces koji ćedovesti, kako mnogi vjeruju do nestanka knjige kakvu danas poznajemo.*“⁸

Od 50-ih do danas nastali su brojni mediji koji zamjenjuju knjigu, ipak, nije došlo do slabljenja pozicije knjige u odnosu na njih. U tom istom stoljeću, tiskarstvo je doprijelo u sve krajeve svijeta. Upotreba elektronike dovela je do ogromnog povećanja knjižne proizvodnje. Razvijaju se džepne knjige, dječje knjige, stripovi, šund literatura. Knjižnice su se u 20.st.suočavale s problemom „zbrinjavanja“ velikog broja novih knjiga, a s razvojem različitih medija umrežavaju se,povezuju i postaju dokumentacijsko – informacijski centri. Funkcije knjižnice mijenjaju se uvođenjem različitih audio – vizualnih uređaja. Nastaje multimedijaska knjižnica. Tijekom 20.st. u potpunosti su se definirale nacionalne knjižnice i njihove zadaće. Glavna im je funkcija da sačuvaju i sabiru knjižno blago za buduće naraštaje, a iz tog cilja proizlazi i funkcija izradbe nacionalnih bibliografija. Tijekom 20. st. dolazi i do stvaranja velikih nacionalnih knjižnica zapojedina znanstvena područja i za tehniku. Knjižniceu srednjem vijeku imale su zbirke od skromnih nekoliko stotina knjiga, u renesansnom razdoblju dićile su se sa zbirkama od nekoliko tisuća knjiga, dok se u 20. st. knjižnice s milijunskim brojem knjiga ponegdje smatraju osrednjima. Najveće knjižnice broje na desetke milijuna knjiga i ostalih neknjižnih jedinica građe. Najveće su knjižnice Knjižnica Britanskog muzeja koja od 1973. nosi naziv British library, Kongresna knjižnica u Washingtonu, Državna knjižnica u Berlinu, Središnja nacionalna knjižnica u Firenci... Tijekom 20.st. znaćajna je uloga UNESCO-a u razvoju narodnih knjižnica. Pravo na ćitanje postalo je jedno od temeljnih ljudskih prava. Pristupaćnost knjižnica povećana je razvojem bibliousa pa ćak i brodova knjižnica – sve s ciljem povećavanja dostupnosti knjige.

3.KOMUNIKACIJA I KNJIŽNICE

Povijesni pregled knjižnica vodi do zakljućka kako su knjižnice od samog zaćetka bile središte informacija, bitna komunikacijska središta. Osim što su služile za prenošenje i pohranjivanje informacija, bile su temeljne ustanove koje su pomogle napredak suvremenog društva, služile su kao središta ćuvanja ljudskog postignuća i temelj za razvoj društva u budućnosti. Rad svake knjižnice temelji se na dobroj komunikaciji. Uspješnost knjižnice

⁸Stipćević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str.506.

uostvarivanju svojih najbitnijih ciljeva – prenošenju znanja i poticanju razvoja pismenosti i procesa učenja ovisi o uspješnosti komunikacije. Komunikacijske vještine knjižničara iznimno su bitne. Pod pojmom komunikacijskih vještina podrazumijevamo pisanu i usmenu komunikaciju, sposobnost slušanja i postavljanja pitanja, davanje točnih uputa, odgovora, razumijevanje... One također podrazumijevaju profesionalno ponašanje zaposlenih, sposobnost rada u većoj ili manjoj skupini, razumijevanje složenosti međuljudskih odnosa te ljudskog ponašanja općenito. Knjižničari komunikaciju smatraju uspješnom kada korisnik zna koje informacije i podatke želi te kada ih je u stanju obraditi na odgovarajući način. Smatraju da je za uspješnu komunikaciju u knjižnici, uz standarde koji podrazumijevaju pristojnost, potreban i visok stupanj poznavanja psiholoških, ali i pedagoških vještina.⁹ Lukačević i Balog u svom istraživanju o komunikaciji u knjižnici nastoje istražiti, primjenom kvalitativnih metoda, komunikacijske vještine knjižničara i donijeti prijedloge za poboljšanje komunikacije. Između ostalog su zaključili da:“ Uloga knjižničara tradicionalno je vezana uz razvoj knjižnica kao mjesta na kojima se pohranjuju i čuvaju knjige, odnosno pisana riječ. Međutim, napretkom tehnologije, informatičke i informacijske pismenosti, knjižničarstvo je postalo priznato kao struka kojoj se nagovještava zavidan razvoj u budućnosti. Razvoj donosi i brojne odgovornosti na koje knjižničari moraju odgovoriti stalnim učenjem stječući kompetencije i profesionalne značajke.“ Prateći razvoj knjige i knjižnica, moguće je ustvrditi kako se mijenjao način komuniciranja knjižnica s korisnicima. Osim što se razvojem medija, koji je najintenzivniji od prošlog stoljeća, komunikacija mora prilagoditi mediju kojim se informacije prenose, tako je i uloga knjižnice vezana za potrebe društva i mijenja se ovisno o njima. Knjižnice su zbog pojave novih medija i pojave world wide weba počele gubiti svoje korisnike i zbog toga su morale prilagoditi svoju ponudu i usluge suvremenom korisniku kojem je lakše raditi od kuće putem mreže nego dolaziti u knjižnicu. Zbog toga je potrebno staviti naglasak na komunikaciju u digitalnom kontekstu te poboljšati kvalitetu i povećati broj usluga i programa koji su korisniku ponuđeni u digitalnom okruženju. Prema Barbari Hull, uloga knjižničara u 21. stoljeću bit će omogućivanje pristupa informacijskih izvorima, umjesto uloge čuvara ljudskog znanja kako se kroz stoljeća doživljalo.¹⁰

⁹Lukačević, S.; PetrBalog, K. Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine? Primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek URL https://bib.irb.hr/datoteka/649960.VBH_56_1-2_lukacevic_petr-balog.pdf (15.9.2015.)

¹⁰Hull, Barbara. Can librarians help to overcome the social barriers to access? // New Library World 102, 10(2001), 387. 6

4. ULOGA KNJIŽNICE U DRUŠTVU

U ovom poglavlju bavit ću se više suvremenim ulogama knjižnica, ovisno o njihovoj vrsti. U prethodnom poglavlju prikazan je pregled razvoja knjige, knjižarstva i knjižnica. Iz tog pregleda vidljivo je da su prve knjižnice nastale u Mezopotamiji s osnivanjem prvih škola. Vjeraje odigrala važnu ulogu u razvoju knjižnica pošto se nastanak prvih knjižnica veže uz religije pa su među prvim knjižnicama one hramske i samostanske, uz privatne i prethodno navedene školske. Razvoj knjižnica usko je povezan s otvorenošću društva i razinom urbanizacije što potvrđuje razvoj grčkih knjižnica. U srednjem vijeku do 12. st. dolazi do stagnacije i kulturnog propadanja kao posljedica brojnih i stalnih ratova. Renesansa donosi slobodu misli koja, može se reći, traje do danas. Slabe veze religije i knjižnica, jača znanost, misaonost i pojavljuju se sveučilišne i znanstvene knjižnice. Pojavom narodnih jezika i novih naroda, javljaju se i nacionalne knjižnice koje, kako je bilo navedeno, jačaju u 19. st. i doživljavaju potpuno definiranje u 20. st.

Prateći povijesni razvoj knjižnica moguće je uočiti glavne vrste knjižnica. U novije doba javljaju se digitalne knjižnice. UNESCO - va tipologija iz 1970. razlikuje: nacionalne, visokoškolske, općeznanstvene, školske, specijalne te javne ili narodne knjižnice. Uloga knjižnica bitno se mijenja s pojavom različitih vrsta medija i njihovim strelovitim razvojem koji je započeo 50-ih godina 20. st. a nastavlja se munjevitom brzinom. Knjižnice postaju komunikacijska središta. Brojne su definicije uloge knjižnica, no većina njih preklapa se u većini semantičkih polja.

Katica Tadić o definiranju knjižnice napisala je sljedeće: “ *Riječ knjižnica izravno proizlazi iz riječi knjiga. Biblioteka, istoznačnica za knjižnicu, nastala je od dvije grčke riječi: biblion - knjiga i theke - pohrana, spremište. Osnovno im je značenje isto spremište knjiga, ali suvremeno određenje pojma knjižnica obuhvaća ustanovu koja prikuplja, sređuje, čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, te pruža raznolike knjižnične usluge svojim korisnicima. I jednoj i drugoj riječi, međutim, svojstvena je i višeznačnost. Tako knjižnica/biblioteka označuje: zgradu ili prostorije u kojima su smještene knjige i u kojima se korisnicima nude raznolike knjižnične usluge; zbirku knjiga i druge građe (npr. privatna knjižnica/biblioteka, javna knjižnica/biblioteka) koja ne mora biti uređena prema načelima knjižničarske struke;*

*nakladničku cjelinu (zbirku), poput npr. Biblioteke Hit, Knjižnice Matice hrvatske, Philosophische Bibliothek).*¹¹

Zanimljiva je definicija koju je postavio dr.sc. Josip Stipanov u svojoj knjizi Knjižnice i društvo: od potrebe do mogućnosti. Stipanov knjižnicu vidi kao *komunikacijsku agenciju* ukazujući na činjenicu da knjiga postoji bez knjižnice, ali knjižnica ne može postojati bez knjige te da knjižnica knjizi daje novu dimenziju koju ona kao pojedinačni primjerak nema.

Proučavajući povijesni razvoj knjižnica, istražujući suvremenu definiciju knjižnice i tipologiju knjižnica došli smo do uloge koju knjižnica ima u suvremenom društvu. Uloga knjižnica mijenja se i prilagođava ovisno o vrsti knjižnice. Veza društva i knjižnice može se okarakterizirati kao uzročno – posljedična. Vrste knjižnica nastale su kao odgovor na različite potrebe društva, dok u obrnutom smjeru knjižnice bitno utječu na društvo, razinu pismenosti i informiranosti. Uloga knjižnice u društvu veća je u manjim krajevima, u sredinama gdje je knjižnica doista i centar kulture.

Promjene u obrazovnom sustavu koje su nastale uvođenjem novih tehnologija u obrazovni sustav, ali i poimanjem društva kao zajednice u kojoj je bitna individualnost (kad govorimo o zapadnoj kulturi čijim smo dijelom) promijenila je ulogu školske knjižnice. Suvremenom čovjeku na raspolaganju su različite tehnologije komuniciranja, a informacija je postala lako dostupna i brojna. U moru informacija koje svakodnevno dolaze do konzumenta, bitna je konzumentova spretnost i vještina apstrahiranja bitnog od nebitnog, ali i znanje o primjeni informacije i njenom obogaćivanju.

Školske knjižnice imaju ulogu učenike obrazovati i odgojiti u konzumente koji informaciju znaju potražiti na pravom mjestu, prepoznati točnost i pouzdanost informacije i primjeniti je na koristan i učinkovit način. Uvođenjem HNOS-a, u nastavni program je prvi puta uvršten i program knjižničkog odgoja i obrazovanja kao zasebnog područja. Ljerka Medved govori o novoj ulozi školskih knjižnica: *„Knjižnica postaje metodičko središte svake škole, mjesto za vježbanje timskog rada i međupredmetnog povezivanja. Ona je izvor u kojem učenici utičuju svoju žeđ za znanjem koristeći se novim tehnologijama. Uspostavljaju se partnerski odnosi, dobra komunikacija, suradnički odnosi. Knjižničari su i do sada bili inovatori, inicijatori i nositelji potrebnih promjena pa sada postaju informacijski specijalisti koji upravljaju cjeloživotnim učenjem.“*

¹¹Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994., str. 11.

Narodne knjižnice su lokalna kulturna i obrazovna informacijska središta. *Kao svojevrsni multimedijalni centri svojih lokalnih zajednica, narodne knjižnice su interaktivna, kreativna i poticajna sredina za razvoj pismenosti – čitanja, pisanja, jezika i govora.* ¹²Narodne knjižnice kao informacijska i informatička središta imaju veliku ulogu u opismenjavanju svojih korisnika. Opismenjavanje se ne odnosi na bazičnu pismenost, već na nove oblike pismenosti. Pismenost se u tradicionalnom okviru razumije kao sposobnost čitanja i pisanja, no u suvremeno doba razvili su se i drugi oblici pismenosti. Informatička i informacijska pismenost postale su gotovo jednako važne kao i bazična tradicionalna pismenost koja podrazumijeva čitanje i pisanje.

Razvojem informatičke tehnologije sve se više susrećemo s pojmom informatičke pismenosti, ali i širim pojmom informacijske pismenosti, koja je osnova za razvoj suvremenog društva. Informatička pismenost (eng. computer literacy) definira se kao sposobnost korištenja računala i računalnih programa. Informatička pismenost (eng. information literacy) predstavlja uviđanje potrebe za informacijom te posjedovanje znanja o tome kako naći, procijeniti i iskoristiti najbolje i najnovije informacije koje su na raspolaganju kako bi se riješio određeni problem ili donijela kakva odluka. Pri tome izvori informacija mogu biti različiti: knjige, časopisi, računala, TV, film ili bilo što drugo. Danas posebnu ulogu kao izvor informacija ima Internet. Informatička pismenost uključuje sposobnosti: prepoznavanje potrebe za informacijom, pronalaženje informacije, analiza i vrednovanje informacije, korištenje informacije, objavljivanje informacije.

Najkraće rečeno, informacijski pismena osoba jest ona osoba koja je naučila kako učiti. ¹³Zadnja definicija je ujedno i najcitiranija kad se radi o informacijskoj pismenosti. Informatička pismenost za razliku od informacijske koja se bavi sadržajem, odnosi se na tehnologiju i njenu infrastrukturu, i ostvaruje se uporabom i operiranjem računalnim sustavima, mrežama i programima. ¹⁴

Cordes odlazi korak dalje i objavljuje članak za IFLA-u u kojem govori o multimodalnoj pismenosti: "Multimodalna pismenost, koja se još naziva i vizualna, digitalna, medijska i višestruka pismenost, pismenost je na računalu koja povezuje sve prethodno navedene

¹²Sabolović-Krajina, D. Uloga narodnih knjižnica u poticanju čitanja. Zbornik radova: Međunarodno savjetovanje Knjižnice europskih gradova u 21. stoljeću. Varaždin : Gradska knjižnica «Metel Ožegović», 1998. str. 145.

¹³Nadriljanski, Đ. (2006). Informatička pismenost i informatizacija obrazovanja. Informatologia 39, 262-266 <<http://hrcak.srce.hr/9254>>

¹⁴Lippincot, J.K. (2006) NetGenerationStudentsandLibraries. < <http://www.educause.edu/research-andpublications/books/educating-net-generation/net-generation-students-and-libraries>>

(literacy of the screen). Zasloni računala uključuju slike, pokretni tekst, glazbu, zvuk i glas, a to sve zajedno učeniku stvara značenje.¹⁵

Sveučilišna knjižnica nije više samo »infrastrukturna ustanova sveučilišta koja podupire procese poučavanja i istraživanja«, ona je sve više aktivan partner učenja i stvaranja znanja, a ujedno i najvažnija ustanova u izgradnji sveučilišne, ali i nacionalne informacijske infrastrukture.¹⁶

Nacionalne su knjižnice uobičajeno nositelji cjelokupna knjižničnoga sustava određene zemlje. Prikupljaju svu knjižničnu građu tiskanu u zemlji, svu građu koja se odnosi na tu zemlju te građu kojoj su autori građani te zemlje odnosno pripadnici određena naroda. Nacionalne knjižnice izrađuju nacionalne bibliografije i djelatno sudjeluju u međunarodnom programu Općega bibliografskog nadzora (Universal Bibliographic Control - UBC). One također prikupljaju vrijedna djela svjetske tiskarske proizvodnje, osobito temeljna djela i priručnike za sva područja znanosti. Nacionalne knjižnice uspostavljaju i vode skupne kataloge i druge baze podataka te povezuju knjižnice i druge informacijske ustanove na domaćoj i međunarodnoj razini. U pojedinim su sredinama nacionalne knjižnice ujedno i središnje točke nacionalnoga knjižničnoga sustava i preuzimaju odgovornost za provedbu međunarodnog programa Opće dostupnosti publikacija (Universal Availability of Publications - UAP).

Visokoškolske knjižnice prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i obavijesti znanstvenoga, obrazovnoga i općekulturnog značenja, u prvom redu članovima sveučilišta i drugih znanstveno-nastavnih jedinica. Sastavni su dio znanstveno-nastavne infrastrukture jer svojim fondovima, službama i uslugama pridonose razvoju znanosti i pomažu u promicanju odgojno-obrazovnoga i znanstvenoistraživačkog rada na sveučilištima. Općeznanstvene knjižnice (npr. središnje knjižnice sveučilišta, akademijske knjižnice, regionalne knjižnice) također prikupljaju građu iz svih znanstvenih područja, posebno građu interdisciplinarnog i multidisciplinarnog značenja. Ovisno o osnivaču, krug njihovih korisnika obuhvaća znanstvenike, stručnjake s raznih područja, studente i učenike srednjih škola ako su knjižnice namijenjene cijeloj regiji ili pokrajini, odnosno akademike i znanstvenike ako je osnivač znanstvena akademija.

Specijalne knjižnice stručne su organizacijske jedinice u sklopu javnih, mješovitih i privatnih poduzeća te obrazovnih i kulturnih, zdravstvenih, pravosudnih i drugih ustanova. One

¹⁵6. Cordes, S. Broad horizons: the role of the multimodal literacy in 21st century library. 2009. URL: <http://conference.ifla.org/past/2009/94-cordes-en.pdf>. (15. 1. 2014.). str. 2.

¹⁶Katalenac, D. (2004) Uloga sveučilišnih knjižnica u ostvarivanju koncepta e-sveučilišta IV, ISSN 1333-5987 <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/3.html>

zadovoljavaju potrebe za knjižničnom građom i obavijestima, u prvom redu članova matične ustanove, i pomažu im da u stručnome i istraživačkom radu unutar određenoga specijaliziranog područja dobiju pouzdane obavijesti i primarne dokumente.¹⁷

5. KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE I MODELI

Komunikacijske tehnologije i modeli ili općepoznato i prihvaćeno kao međunarodna kratica ICT imaju velik utjecaj na sveukupni život čovječanstva, posebno na procese učenja, odnosno cjeloživotnog učenja.

Otvaraju se brojne nove perspektive i mogućnosti unutar obrazovnog procesa. Jedna od njih, a ujedno i najsnažnija je Internet. Internet se već dokazao kao izuzetno sredstvo u obrazovanju i znanosti. U stvari, Internet ima neograničen potencijal i motivacija je studentima i učenicima za poticanje i zadovoljavanje njihove prirodne znatiželje i želje za znanjem. Na početku dvadesetprvog stoljeća čovječanstvo ulazi u novu, treću, fazu globalizacije. Svijet postaje ne samo sve manji već i sve plošniji („flattening world“). E-uključenost ili e-povezanost („e-connection, e-inclusion“) postaju izuzetno važni činitelji. Pozitivna posljedica toga je jačanje važnosti pojedinaca. Združivanje PC-a i širokopojsnih komunikacija, zajedno s odgovarajućom programskom potporom, donosi brojne nove oblike suradnje: „up-loading“, „out-sourcing“, „off-shoring“, „supply-chaining“, „in-sourcing“ te „in-forming“. Organizacija svijeta pomiče se s primarno vertikalne – sustava komandi i kontrole, na više horizontalnu – povezivanje i suradnja. Sve to, naravno, ima i veliki utjecaj na obrazovanje. Revolucionarne promjene u obrazovanju ne donose samo nove tehnologije, već na prvome mjesto novi oblici, kao što su e-učenje i cjeloživotno učenje.¹⁸

Informacijska i komunikacijska tehnologija (izvorno: Information and Communications Technology) kao opći pojam obuhvaća različite vrste ICT-a koje omogućuju stvaranje, rukovanje, pohranu, obradu i razmjenu informacija. ICT je temeljna tehnologija informacijskog društva kao i društva znanja koje sustavno promovira i postupno gradi Europska unija i ostali svijet. U proteklom razdoblju polazeći od dokumenta “Recommendations to the European Council: Europe and the global information society” (poznat kao Bangemannov izvještaj) objavljenog 1994. godine, Europska unija pokreće

¹⁷Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994., str. 18.

¹⁸Hustinski, Ž. Aurer, B. Informacijska i komunikacijska tehnologija u obrazovanju : Stanje i perspektive. Informatologia. 42, 4(2009) , str. 265–272

inicijativu e-Europe 2005: An information society for all na koju se nastavlja i2010 – An European Information Society for growth and employment, sve do aktualne strategije EUROPE 2020 A strategy for smart, sustainable and inclusive growth sa značajnom i nezaobilaznom ulogom ICT-a. U Republici Hrvatskoj takvu ulogu imaju strategija Hrvatska u 21. stoljeću – informacijska i komunikacijska tehnologija koja je 2002. prihvaćena od Vlade Republike Hrvatske i Hrvatskog sabora te dokumenti Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku.¹⁹

Iz prethodno navedenih definicija i zadaća knjižnica ovisno o njihovoj vrsti može se zaključiti da je svim vrstama knjižnica zajednička definicija informacijsko središte te da im je uloga pohranjivanje, obrađivanje, širenje informacija. Te su zadaće usko vezane uz procese bez kojih suvremeno društvo ne može uspješno funkcionirati, a najbitniji od njih je cjeloživotno obrazovanje.

Suvremenom obrazovanju potreban je nov model učenja – aktivno učenje koje se temelji na informacijskim resursima stvarnog svijeta. Danas se sve više naglašava potreba za obrazovanjem zasnovanim na metodama koje koriste informacijske i komunikacijske tehnologije što nas dovodi do zaključka da knjižničar, ali i korisnik knjižnice treba biti informatički i informacijski pismena osoba.

U ovom poglavlju podastrijet ću kratak pregled razvoja komunikacijskih modela, objasniti komunikacijske termine čije je poznavanje i definiranje nužno za razumijevanje osnove teorije komunikacije.

Komunikacijski modeli su konceptualni modeli koji služe za objašnjavanje procesa i načina na koji ljudi komuniciraju. Prvi komunikacijski model osmislili su Claude Elwood Shannon i Warren Weaver za potrebe Bell Laboratories. Bio je to jednostavan model koji se svodi na dvije bitne uloge – pošiljatelja i primatelja informacije, odnosno objašnjen je pomoću tri bitne stavke - a to su pošiljatelj, primatelj i kanal. Prvi komunikacijski modeli vezani su uz razvoj telefona i televizije, služili su za objašnjavanje procesa komuniciranja kod tih dvaju medija. Taj se model naziva standardnim vidom komunikacije. Zatim autori uvode pojam buke, a pod bukom se podrazumijeva i tišina odnosno odsustvo signala koji se šalje. Primanje i slanje informacije je najbitnije u tom modelu, a daljnjom razradom u teoriju se uvode i pojmovi kodiranja i dekodiranja poslani informacije. Nadalje, potpuno razrađena teorija podrazumijeva pošiljatelja informacije, transmitera koji informaciju pretvara u signal i

¹⁹Lovrek, V. Razvitak ICT u Hrvatskoj. Hrvatski informatički zbor. (2011), str. 2

primatelja informacije koji ju dekodira. Ovaj model postavlja tri problema komunikacije koji semogu podijeliti po sljedećim razinama: tehničkoj – koliko precizno informacija može biti prenesena, semantički – koliko točno informacija može biti shvaćena te na razini učinkovitosti – koliko učinkovito informacija može utjecati na ponašanje ili akciju potaknutu primanjem informacije. Manjkavost ovog modela se sastoji u činjenici da on podrazumijeva sudionike komunikacije kao izolirane pojedince. Ne uzima se u obzir kontekst komunikacije niti mogućnost da sudionici komunikacijskog procesa nisu na istoj razini komunikacije.

Wilbur Schram doručuje i proširuje prethodni model. On u svom modelu upotrebljava sljedeće čimbenike: poruka, izvor, pošiljatelj, koder, forma, kanal (medij), destinacija, cilj, dekode, primatelj. Za razliku od Weavera i Shannona, Schram se bavi proučavanjem utjecaja poruke na primatelja i to željenog i neželjenog utjecaja. Za Schrama komunikacija je proces koji uključuje postupke poput propitkivanja, uspoređivanja znanja, izdavanje naredbi. Poruka se sastoji od komunikacijskog sadržaja i forme, a sudionici komunikacijskog procesa mogu biti dvije osobe ili neki drugi entiteti poput korporacija, grupa... Komunikacija je proces prijenosa informacija upravljana trima semiotičkim pravilima: sintaktičkim, semantičkim i pragmatičkim. Sintaktički podrazumijeva formu znakova i simbola, pragmatički se odnosi na veze između simbola, a semantički na veze između znakova i simbola i to što one predstavljaju. Nedostatak ovog modela je taj što pod komunikacijom podrazumijeva najmanje dvoje sudionika komunikacije koji razmjenjuju informacije čime se isključuje mogućnost autokomunikacije. Autokomunikacija podrazumijeva intrapersonalnu komunikaciju koja se događa kad osoba vodi monolog, piše dnevnik...

Manjkavost prethodnog modela nadopunio je Barnlund svojim transakcijskim komunikacijskim modelom. Ovim modelom utvrđuje se da su i primatelj i pošiljatelj istovremeno u recipročnom odnosu tj. da sudjeluju jednako i simultano u procesu pošiljanja i u procesu primanja poruke. On se usredotočuje na činjenicu da način na koji netko komunicira određuje kako će neka informacija biti interpretirana. Uvodi pojam čin govora te objašnjava da i primatelj i pošiljatelj posjeduju filtere kroz koje informacija prolazi i oblikuje se, a ti filteri ovise o religijskom, kulturnom nasljeđu, spolu, iskustvu općenito. Prethodno navedeni koder– pošiljatelj – primatelj – dekode modeli podrazumijevaju da i primatelj i pošiljatelj koriste ista pravila kodiranja, što i je točno, ali je vrlo usko gledano. Dok takav model implicira štu razmjenu informacija, Barnlundov i općenito ostali koregulacijski modeli komunikaciju vide kao kreativan, kontinuiran, višeslojan i dinamičan proces.

Kanađanin Harold Innis iznio je teoriju da način komunikacije ovisi o vrsti medija kojom se služimo jer i mediji sami po sebi, ovisno o mogućnostima koje pružaju, nude određene mogućnosti kojima oblikuju proces komuniciranja.

Richard A. Lanhman i Ervin Goffman predstavnici su konstrukcionističkog modela prema kojem se komunikacijski proces ne može odvojiti od socijalnog i povijesnog konteksta.

Lanhman se usredotočio na proučavanje stila, a Goffman na izvedbu. Lanhman je proučavao proces konstruiranja i dekonstruiranja značenja. Goffman pak ističe važnost ekspresije, izvedbe, načina izražavanja. Zaključno, konstrukcionisti smatraju da je komunikacija toliko duboko ukorijenjena u ljudsko ponašanje i ljudsko društvo, da se ne može proučavati izuzev tih dvaju konteksta. Linearni model komunikacije je jednosmjernan model u kojem pošiljalatelj kodira poruku i šalje ju u prisutnosti buke primatelju. Takav model podrazumijeva jasno određenu granicu početka i završetka komunikacije te nedostatak povratne reakcije. Ostvaruje se slanjem mailova, pisama, poruka. Interaktivni model podrazumijeva dvosmjernu komunikaciju u kojoj pošiljalatelj šalje poruku primatelju, primatelj prima i tada postaje pošiljalatelj te šalje poruku prvotnom pošiljalatelju trenutnom primatelju. Ta poruka je povratna informacija. Ovaj model sadrži i „područje iskustva“ u kojem se nalazi naše kulturno zaleđe, etnička i geografska lokacija, osobno iskustvo. Uključuje i povratnu informaciju koja nije simultana, a događa se u situacijama kad pošiljalatelj šalje instant poruku, primatelj pričekava trenutak da je vidi i onda daje povratnu informaciju. Transakcijski model prepoznaje da svi sudjelujemo u komunikaciji i da je svatko od nas i pošiljalatelj i primatelj. Komunikacija je simultani proces. Također, ovaj model podrazumijeva elipse koje simboliziraju komunikacijsko okruženje. Što se više elipse sudionika komunikacijskog procesa poklapaju, to će biti veće razumijevanje. Komunikacijsko okruženje je zapravo metafora za način na koji razumijemo i interpretiramo danu poruku. Primjer je razgovor u kojem dajemo povratnu informaciju mimikom lica, dodajemo komentar bez da time nužno prekidamo sugovornika u njegovom izlaganju.

U svakom od navedenih modela javlja se pojam buke u komunikaciji. Razlikujemo više vrsta buke: okolišna se odnosi na buku koja dolazi iz okoliša, primjerice glasna muzika zbog koje se sugovornici ne mogu dobro čuti. Psihološka je uzrokovana psihičkim stanjem sudionika komunikacijskog procesa, primjerice osobe koje su jako ljute ili u afektu neće biti dovoljno koncentrirane da bi čule svaku poruku. Semantička buka uzrokovana je različitim shvaćanjima značenja neke riječi. Sintaktička lošom ili nepravilnom gramatikom zbog koje je nemoguće shvatiti rečenice u potpunosti točno. Organizacijska buka javlja se u slučajevima

davanje nepotpunih ili netočnih uputa. Kulturalna buka može biti uzrokovana nedovoljnim poznavanjem kulturnih razlika.

6.ONLINE REFERENTNE USLUGE

Informacijska i komunikacijska tehnologija omogućuje prijenos i uporabu svih vrsta informacija i predstavlja najprodorniju tehnologiju današnjice. Temelj je ekonomije i društva 21. stoljeća. Ova je tehnologija generator promjena u svim sferama društva.

Pod tim pojmom podrazumijeva se djelatnost i oprema koja čini tehničku osnovu za sustavno prikupljanje, pohranjivanje, obradbu, širenje i razmjenu informacija različita oblika, tj.

znakova, teksta, zvuka i slike. Proučavajući razvoj ICT –a možemo krenuti od

Guttenbergovog tiskarskog stroja pa do otkrića telegrafa, telefona, filma, radija i televizije.

Kao što je navedeno u poglavlju koje se bavi povijesnim razvojem knjižnica, procvat ove tehnologije dogodio se tijekom i nakon Drugog svjetskog rata. Računalne naprave, koje su prvo bile vojnom tajnom, našle su se na slobodnom tržištu. Tada je krenuo eksplozivan razvoj računalstva. U isto je doba izumljen tranzistor, a daljnjim razvojem poluvodičke tehnologije nastala je nova tehnička grana, *mikroelektronika*. Istodobno s razvojem mikroelektronike i računalne tehnologije razvijalo se i područje telekomunikacija. Od jednostavnih telefonskih centrala, povezanih žičnim vezama, i razmjerno izoliranih radiodifuzijskih sustava razvili su se današnji globalni sustavi za prijenos informacija. Tako su npr. donedavno izolirana računala danas najvećim dijelom međusobno povezana u jedinstvenu računalnu mrežu preko koje se velikom brzinom mogu razmjenjivati informacije, tekst, slike, zvuk i dr.²⁰

Prethodno je u ovom radu (pregledom razvoja knjižnica kroz povijest) obrazložena povezanost društva i knjižnice te uzročno – posljedična veza između potrebe društva i usluga koje pruža knjižnica. Smatramo li knjižnicu izvorom informacija, središtem kulture i centrom za širenje pismenosti, jasno je da je primjena najnovijih tehnologija nužna u knjižnicama.

O važnosti uvođenja interneta u knjižnice govori IFLA-in Manifest o internetu: Knjižnice i informacijske službe dinamične su institucije koje povezuju ljude s globalnim izvorima informacija te idejama i stvaralaštvom za kojim tragaju. Knjižnice i informacijske službe čine bogatstvo ljudskog izraza i kulturnu raznolikost dostupnim u svim medijima. Internet kao

²⁰Budin,L. Bajica, M., Carić, A. Čerić, V. Glavinić, V.

Lovrek, I. Manger, R. Ursić, S. Hrvatska u 21. stoljeću : Informacijska i komunikacijska tehnologija. Zagreb: Ured za strategiju razvitka Republike Hrvatske, 2001., str.1.

globalna mreža omogućuje pojedincima i zajednicama u cijelom svijetu, kako u najmanjim i najudaljenijim selima tako i u najvećim gradovima, jednak pristup informacijama radi osobnog razvoja, obrazovanja, poticanja, kulturnog obogaćivanja, obavljanja gospodarske djelatnosti i obaviještenog sudjelovanja u demokratskom društvu. Svatko može svijetu predstaviti svoje interese i pokazati znanje i kulturu. Knjižnice i informacijske službe bitne su u osiguravanju pristupa Internetu. Nekima pružaju razne pogodnosti, upućuju ih i pomažu im, dok za druge predstavljaju jedino mjesto na kojem im se pruža mogućnost pristupa Internetu. Pomoću njih moguće je prevladati zapreke koje nastaju kao posljedica razlika u resursima, tehnologiji i izobrazbi.²¹

U istom IFLA-inom dokumentu preporuča se da knjižnice promiču odgovoran pristup kvalitetnim mrežnim izvorima, naročito za djecu i mladež, te se predlaže da pristup internetu bude besplatan.

„Referentne usluge, koje se često mogu pronaći i pod nazivima “informacijske i referentne usluge”, “informacijsko-referentne usluge” ili čak referalne ili “informacijsko-referalne usluge” (sintagma najčešće rabljena u hrvatskom knjižničarskom nazivlju), u svom najširem smislu predstavljaju takav oblik usluge koji koristi neku vrstu posredništva u pronalaženju traženih informacija.“²²

S pojavom računala i world wide weba javljaju se i referentne usluge u mrežnom okruženju koje se nazivaju različito: “online referentne usluge ili servisi”, “digitalne referentne usluge ili servisi”, “virtualne referentne usluge ili servisi”, “internetski informacijski servisi” ili u izvornom obliku naziv “e-reference”. To su usluge koje su usko povezane s komunikacijskom i informacijskom tehnologijom. Uz tradicionalne referentne usluge knjižnice danas najčešće pružaju i referentne usluge u mrežnom okruženju kao nadopunu, proširenje tradicionalnih. Najčešća takva usluga je „Pitajte knjižničara“, a knjižnice je nude ili samostalno ili u projektu združenu s više ostalih knjižnica. U Americi je poznata usluga „Ask-A“ namijenjena informiranju učenika do 12. razreda odnosno do koledža. U nastavku tog naziva može stajati naziv znanstvenika, geologa tj. različitih stručnjaka iz više područja koji daju odgovore na pitanja. Mrežne referentne usluge imaju isti cilj kao i tradicionalne – informiranje korisnika. Ono po čemu se razlikuju je primjena računalne i komunikacijske tehnologije u digitalnom

²¹ IFLA (2007) International Federation of Library Associations and Institutions
<http://archive.ifla.org/III/misc/internetmanif.htm>

²² Bosančić, B. Online referentne usluge: Pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 53,1(2010)

okruženju gdje se komunikacija može provoditi u „chat sobama ili pričaonicama“, putem elektroničke pošte, mrežnih obrazaca, video konferencija.

Tradicionalne referentne usluge razlikuju se od online referentnih usluga po načinu komunikacije knjižničara informatora s korisnikom. Tradicionalna referentna usluga je verbalna, neposredna i dvosmjerna. Online referentna usluga se odvija na daljinu uz posredstvo određene računalne aplikacije, dvosmjerna je, ali povratna informacija može izostati u trenutku kad korisnik dobije željenu informaciju. Bitna razlika leži u činjenici da se komunikacija kod online referentne usluge može pohraniti, snimiti temeljem čega se mogu izdvojiti često postavljana pitanja i odgovori na njih te baza podataka o korisniku (dob, profesija, interes, česti upiti) te se analizom i uvidom u pohranjene informacije može moderirati i unaprjeđivati online referentna usluga.

6.1. RAZVOJ REFERENTNIH USLUGA

Prvi način pružanja online referentnih usluga bio je putem elektroničke pošte. Započelo je komunikacijom između knjižnica na razini međuknjižnične posudbe, a zatim se proširilo na komunikaciju s korisnicima. Ovakav način komunikacije omogućio je korisniku dobivanje informacije bez dolazanja u knjižnicu, u bilo koje vrijeme ne vodeći računa o radnom vremenu, a knjižničaru je ovakav način komuniciranja ostavljao više vremena za pripremu odgovora. Nedostatak ovog načina komuniciranja je što u nekim slučajevima korisnik dulje vremena čeka odgovor. Ask – A servis i mrežni obrasci javili su se devedesetih godina iz neprofitnih organizacija. Iza Ask –A servisa stoje stručnjaci volonteri koji daju odgovore na upite korisnika ne navodeći izvor, dok kod drugog sličnog i vrlo poznatog servisa Ask a Librarian odgovore daju knjižničari navodeći izvore. Kod ovakvih usluga upit se šalje putem mrežnog obrasca, a odgovor dobiva elektroničkom poštom. Ubrzo se razvijaju i referentne usluge u stvarnom vremenu kod kojih se komunikacija odvija u pričaonicama te se ostvaruje puno brže nego kod prethodno navedenih usluga. Iako se kod ovakvih usluga informacija dobiva puno brže, uz vrlo kratko gubljenje vremena koliko je potrebno da bi se informacija poslala, ovakav način obiluje nepotrebnim informacijama (od pozdrava, komentara i sl.) pa je teže strukturirati odgovor. Kongresna knjižnica pokrenula je CDRS (Collaborative Digital Reference Service) projekt koji uključuje veći broj knjižnica i srodnih ustanova u pružanju online referentnih usluga. Iz tog je projekta proizašla i najveća prednost online referentnih usluga, a to je udruživanje i povezivanje knjižnica i srodnih ustanova.

Općenito, referentne usluge dijele se na asinkrone (komunikacija se ne ostvaruje u realnom vremenu, primjerice putem elektroničke pošte) i sinkrone (komunikacija se ostvaruje u realnom vremenu, primjer pričaonica, video sesija). Dijelev se i na jednostavne kod kojih je komunikacija dvosmjerna i obavlja se istim putem (upit je postavljen elektroničkim putem, odgovor je poslan također elektroničkim putem) i složene (upit je poslan putem mrežnog obrasca odgovor je dobiven putem elektroničke pošte). Mrežni obrasci pritom služe za izradu baze podataka i s tom svrhom su koncipirani. Nadalje, sinkrone usluge dijele se na: usluge koje koriste jednostavni nekomercijalni program pričaonice (poput AOL-ovog Instant Messenger-a, Microsoft-ovog MSN-a i sl.), usluge koje koriste mrežne sobe za pričanje (često ugrađene u komercijalni program koji naručuju knjižnice), usluge koje koriste napredna programska rješenja koja podržavaju zajedničko pregledavanje mrežnih stranica (web site co-browsing) i učitavanja mrežnih stranica na udaljenom računalu (web site pushing). Kao najveći nedostatak pričaonica navodi se čekanje na odgovor pri kojem korisnik ne zna u kojoj je fazi traženje odgovora na njegov upit. Taj se nedostatak može premostiti upotrebom novijih programa koji omogućuju „site pushing“ tj. praćenje traženja odgovora ili pak korištenje video usluge.²³

7. KNJIŽNIČNE USLUGE ŠKOLSKIH KNJIŽNICA U DIGITALNOM OKRUŽENJU

Početkom 2004., petnaest hrvatskih narodnih knjižnica započelo je s pilot projektom Pitajte knjižničare. Riječ je o online informacijsko referentnoj usluzi namijenjenoj svima koji imaju pristup internetu, a ne samo članovima knjižnica. U početnoj fazi besplatan smještaj mrežnih stranica projekta omogućio je CARNet, dok se odnedavno mrežne stranice usluge mogu pronaći na mrežnim stranicama portala narodnih knjižnica Knjižnica.hr. Mrežne stranice usluge imaju dva sučelja: korisničko i administracijsko (knjižničarsko). Korisničko sučelje pored obrasca za postavljanje upita osigurava pristup mrežnim stranicama pravila usluge, baze poveznica, baze odgovorenih pitanja te mrežnoj stranici na kojoj se nalaze informacije o projektu. S druge strane, knjižničarsko je sučelje organizirano kroz sustav za upravljanje sadržajem koji se sastoji od dijela u kojemu se odgovara na pitanje korisnika i dijela u kojem se uređuje baza poveznica. Također, knjižničari imaju izravan pristup i svim dosad odgovorenim pitanjima. Tu su još i statistike, podaci o knjižničarima te stranica Pomoć.

²³1. Bosančić, B. Online referentne usluge: Pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 53,1(2010), str.73.

Ne postoje konkretni podaci o kvantiteti i kvaliteti referentnih digitalnih usluga koje nude hrvatske knjižnice. Jedno je istraživanje provedeno u narodnim knjižnicama, a proveli su ga profesori informacijskih znanosti Sveučilišta u Osijeku: Lacović, Čadovska, Horvat i Faletar Tanacković 2010. godine utvrđeno je na uzorku koji je obuhvatio sve narodne knjižnice u četiri županije istočne Hrvatske da mrežne stranice posjedovalo je 11.36 % knjižnica, a tek 4,55 % knjižnica imalo je WebPAC. Knjižnice su internetu najčešće pristupale preko modema (87.76%). Za stručnu komunikaciju računalom se služilo samo 28% knjižnica, dok je s korisnicima preko računala komuniciralo svega 12,9% knjižnica. Što se tiče besplatnosti usluge korištenja interneta, u polovici analiziranih knjižnica korištenje usluge je besplatno (52%), dok u drugoj polovici bude naplaćeno svima (33 %) ili samo onim osobama koje nisu učlanjene u knjižnicu (15 %).

Novi su mediji postali sastavni dio ljudskog života. Nalaze svoje mjesto u obrazovnom sustavu pa je stoga logično da svoje mjesto nalaze i u knjižnicama. Mogli bismo reći da je nemoguće zamisliti knjižnicu koja, na ovaj ili onaj način, u svoj rad i poslovanje već nije involvirala nove medije. Novi mediji daju sasvim novu dimenziju čak i nekim osnovnim kategorijama knjižnica odnosno knjižničarstva.²⁴

U nove medije ubrajamo CD-ROM-ove, DVD-e, digitalizirane, mrežne tekstove, ali i nove informacijske i telekomunikacijske tehnologije i informacijske alate u najširem smislu. Ono što svakako predstavlja prednost u korištenju navedenih medija jest mogućnost istodobnog korištenja istih izvora na više mjesta bez obzira na udaljenost, te mnogobrojnost kombinacija. Osim što knjižnice mogu davati na korištenje različite baze podataka, pružati mogućnost čitanja cjelovitih tekstova, djela ili članaka, one pružaju i različite mrežne usluge. Virtualne, digitalne ili mrežne referentne usluge u svom najopćenitijem obliku možemo smatrati referentnim uslugama u mrežnom okruženju.²⁵ Jedna od najpoznatijih mrežno dostupnih inačica referentne usluge jest usluga Pitajte knjižničara – Ask a Librarian. Postojanje novog oblika referentne usluge, naravno, ne isključuje tradicionalne referentne usluge, već ih samo dopunjuje.

U ovom poglavlju cilj je dati pregled on-line usluga koje nude školske knjižnice u Hrvatskoj na uzorku od 10 nasumično odabranih knjižnica.

²⁴Stipanov, J. Knjižnice i novi mediji. Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 4(2000)

²⁵Bosančić, B. Online referentne usluge: Pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 53,1(2010)

Školske knjižnice namijenjene su djeci tj. mladima, učiteljima, stručnim suradnicima i roditeljima. U praksi su zabilježeni brojni dobri primjeri usluga za ovu dobnu skupinu počevši od pomoći pri izradi domaćih uradaka, formiranja različitih knjižničnih klubova za mlade, ponuda multimedijalne građe za mlade, osmišljavanje projekata kojima mladi sami organiziraju sadržaje za sebe, kreativne radionice i sl. Budući da se zahtjevi neprekidno mijenjaju u skladu s napretkom tehnologije, mnoge knjižnice danas nastoje ići ukorak s trendovima te u svoje usluge često uključuju različite vidove web 2.0 aplikacija. „Knjižnica 2.0“ zapravo je web 2.0 primijenjen u radu knjižnice.²⁶

Analizom, pregledom i usustavljanjem ponude on-line usluga koje školske knjižnice nude na svojim mrežnim stranicama utvrdit će se trenutno stanje, mogućnosti za razvoj i poboljšanje usluga te suvremenost i stupanj zadovoljavanja potreba korisnika knjižnica. Osim analize mrežnih stranica, utvrdit će se, popisati i usporediti programi i usluge, načini i modeli komuniciranja s korisnicima u digitalnom okruženju.

Obrazac za analizu:

KNJIŽNICA	OŠ Dubovac Karlovac http://www.os-dubovac-ka.skole.hr/skola/knjiznica/	Industrijska strojarska škola Zagreb http://ss-industrijska-strojarska-zg.skole.hr/skola/knjiznica	OŠ Josipa Juraja Strossmayera Zagreb http://www.os-jjstrossmayera-zg.skole.hr/skola/knjiznica/	OŠ Lovre pl. Matačića Zagreb http://www.os-lovre-pl-matacica.hr/?gid=3	OŠ Silvija Strahimira Kranjčevića Zagreb http://www.os-sskranjcevic-zg.skole.hr/skola/knjiznica
samostalne stranice	ne, u sklopu školskih	ne, u sklopu školskih	ne, u sklopu školskih	ne, u sklopu školskih	ne, u sklopu školskih
poveznice na korisne stranice	da	da (eLektire, NSK, eKnjižnica)	da	da	da
poveznice na virtualnu e-građu (referentna građa)	da - enciklopedije, rječnici, leksikoni, atlasi	da – enciklopedije, rječnici, atlasi	da - Proleksis	da	da, Proleksis enciklopedija

²⁶Barbarić, A. Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež: Smjernice za knjižnične usluge za mladež, Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

	priručnici				
on – line katalog	ne	da	da	da	ne
e - časopisi	da	da	ne	da	da
e – knjige	da	da	ne	da	da
on-line kvizovi	da	ne	ne	ne	da
kalendar događanja u knjižnici	da	ne	ne	da	da
usluga Pitajte knjižničara	poveznica na uslugu Pitajte knjižničara i nekoliko FAQ (kako prezentirati, kako napisati referat/napravi ti plakat)	ne	ne	ne	ne
digitalna zbirka	da, dječji radovi	da	ne	ne	da
KORIŠTENI ALATI /PROJEKTI/ PLATFORME	ISSU ICDL Projekt eLektire.skole .hr	Metelwin, eLektire	Metelwin	Metelwin, ICDL, eLektire	poveznice na Eduviziju, Baltazr, Proleksis enciklopediju,

Osnovna škola Dubovac posjeduje mrežne stranice knjižnice u sklopu mrežnih stranica škole. Stranice knjižnice su dobro razrađene, nude interaktivne sadržaje i dvosmjernu komunikaciju u vidu kvizova i usluge Pitajte knjižničara. Neočekivano s obzirom na relativno dobru razrađenost i ponudu usluga, ne nude mogućnost pretraživanja kataloga. Od korištenih alata koriste ISSU međunarodnu platformu za digitalno objavljivanje <http://issuu.com/about>. To je jedna od najbrže rastućih s trenutno 21 milijunom objavljenih besplatnih publikacija. Platforma omogućuje enutzijastima da objave tekstove vezane za bilo koju temu. Specifična je po tome što se radi o arhivu, knjižnici i kiosku s vijestima sve u jednom. Dnevno se na platformi objavi i do 15 000 tekstova/članaka, a mjesečno platformu koristi 85 milijuna korisnika. Pregledavajući platformu naišla sam na različite biltene, programske knjižice (primjerice Međunarodnog dječjeg festivala u Šibeniku), e – magazine...

Na stranicama se nudi poveznica na ICDL što je kratica za International children`s digital library <http://en.childrenslibrary.org/index.shtml> istraživački projekt koji su osnovali National

Science Foundation (NSF), the Institute for Museum and Library Services (IMLS), i Microsoft Research. Cilj je stvaranje svjetske digitalne dječje knjižnice. Djela se objavljuju na izvornom jeziku objavljiivača. Knjižnica Dubovec omogućuje svojim korisnicima da na mrežnim stranicama ICDL-a čitaju određena djela s popisa lektire.

Na stranicama se nalazi i poveznica na projekt eLektire koji je nastao na inicijativu i uz potporu Ministarstva obrazovanja, znanosti i športa, a u realizaciji "Bulaja naklade" i Hrvatske akademske i istraživačke mreže CARNet. Cilj projekta bio je stvaranje mrežnih stranica na kojima se objavljuju lektirna i ostala književna djela namijenjena učenicima, profesorima i studentima. Glavni cilj je učiniti sva lektirna djela dostupnima i besplatnima te se trenutno na stranicama dostiže brojka od 1000 djela, multimedijских sadržaja, video i zvučnih zapisa... Za korištenje stranica korisnik mora imati aktivan elektronički identitet (korisničku oznaku) u AAI@Edu.hr sustavu. Učenici i učitelji je mogu dobiti od administratora imenika u svojoj školi. Osim na eLektire, na stranicama OŠ Dubovac nalaze se ostale poveznice na mrežne stranice drugih knjižnica, udruga i portala koji su objavili neka djela potrebna korisnicima školskih knjižnica u digitalnom obliku.

Srednja industrijsko – strojarska škola Zagreb ima mrežne stranice školske knjižnice također kao sastavni dio stranica škole. Ono po čemu se pomalo razlikuje je prvenstveno on-line katalog. Sva građa školske knjižnice obrađena je u Metelwin programskom okruženju. Program omogućuje cjelokupno poslovanje knjižnice od inventarizacije, katalogizacije, klasifikacije te posudbe građe, kao i pretraživanje online kataloga knjižnice. Ostala ponuda online usluga i servisa se poklapa s ponudom prethodno analiziranih stranica.

Osnovna škola Josipa Juraja Strossmayera također posjeduje mrežne stranice knjižnice u sklopu mrežnih stranica škole. Na do sada analiziranim stranicama ne nalazi se digitalizirana knjižnična građa i komunikacija na stranicama je uglavnom jednosmjerna. Nedostaje interaktivnosti. Knjižnica ima katalog kao i prethodna i također se služila programskim okruženjem Metelwin.

Knjižnica Osnovne škole Lovre pl. Matačića također ima mrežne stranice svoje knjižnice ukalupljene u mrežne stranice škole. I ova knjižnica daje poveznicu na International children`s digital library i nudi pregled kataloga knjižnične građe u programskom okruženju Metelwin. Stranica nema digitaliziranu zbirku dječjih ili drugih radova kao ni prethodne, ali ima zanimljiv školski časopis koji je dostupan u digitaliziranom obliku.

Osim što nudi pregled kataloga svoje knjižnične građe, daje poveznicu i na katalog Knjižnica grada Zagreba. Na stranicama se može naći i kalendar događanja u knjižnici i školi, te članci i obavijesti o događanjima u knjižnici. Kalendar, iako postoji kao aplikacija na stranicama, ne

funkcionira. Klikom na pojedini datum, trebali bi se pojaviti prethodno održani događaji/radionice ili najave budućih, no to se ne događa prilikom klicanja. Kao i u prethodnim slučajevima, komunikacija se svodi na odabir sadržaja, ali ne nudi višu razinu interaktivnosti korisnika pa tako ne nalazim na stranicama kvizove, ankete, digitalizirane interaktivne priče ili druge sadržaje koji bi korisnika dulje zadržali na stranicama.

Knjižnica Osnovne škole Silvija Strahimira Kranjčevića također nema svoje samostalne i odvojene mrežne stranice. Štoviše, knjižnica je u digitalnom okruženju predstavljena vrlo šturo, tek nekoliko objavljenih vijesti i članaka o događanjima u knjižnici uz prateći kalendar (koji kao i u prethodnim slučajevima postoji kao aplikacija, ali ne funkcioniра). Ono što ove mrežne stranice čini zanimljivima su poveznice na portale, alate i programska okruženja koja nude različite usluge korisnicima i komunikaciju u više različitih okruženja. Jedna od poveznica odvest će korisnika na Proleksis<http://proleksis.lzmk.hr/naslovnica/>. Proleksis je online enciklopedija koja je je klasična, urednički nadzirana enciklopedija, ali i moderna elektronička enciklopedija, otvorena za vanjsku suradnju. Cilj je da postane jedan od prvih portala slobodnog pristupa na kojem će korisnici i uz vlastitu suradničku pomoć naći osnovne, a u perspektivi i sve razgranatije informacije o cjelini znanja i iskustva koje donose klasične i moderne enciklopedije. Ujedno, Proleksis enciklopedija je svojevrstan novi medijski uvod („proleksis“) za pristup u širu enciklopedijsku građu koja se nalazi na web-stranicama Leksikografskoga zavoda Miroslav Krleža.²⁷

Na stranicama se nalazi i poveznica na CarnetLoomenhttps://loomen.carnet.hr/?ni=o_usluzi odnosno Moodle (ModularObject-OrientedDynamicLearningEnviroment - prilagodljivo objektno-orijentirano dinamičko okruženje za učenje) je programski alat za izradu elektroničkih obrazovnih sadržaja te održavanje nastave na daljinu. Moodle je softver otvorenog koda, licenciran no besplatan, što je pridonijelo njegovoj velikoj popularnosti i kontinuiranom razvoju.²⁸

Među poveznicama naći ćemo i onu za eKnjižnicu<http://e-knjiznica.carnet.hr/>. eKnjižnica je arhiva knjiga i časopisa, dostupnih za čitanje u elektroničkom formatu svim članovima obrazovne, akademske i istraživačke zajednice - učenicima, nastavnicima, studentima, profesorima i znanstvenicima.²⁹ Portal Baltazar je kao i Moodle te eKnjižnicaCarnetov portal koji sadrži kompletni pedagoško obrazovni program Zagreb filma.

²⁷Proleksis enciklopedija <http://proleksis.lzmk.hr/naslovnica/>

²⁸Loomenhttps://loomen.carnet.hr/?ni=o_usluzi

²⁹eKnjižnica<http://e-knjiznica.carnet.hr/>

Sadržajima na Portalu Baltazar mogu pristupiti samo korisnici koji posjeduju elektronički identitet u sustavu AAI@EduHrHr isto kao i s prethodno navedenim Carnetovim portalima. Na Portalu je objavljeno 711 video materijala u 13 kategorija. Kategorije su: ekologija i okoliš, fizika, hrvatski jezik, interdisciplinarna područja, kemija, likovna kultura / likovna umjetnost, povijest, priroda i biologija, priroda i društvo, strani jezici, tehnička kultura, zdravlje i zaštita te zemljopis.

Portal Baltazar je napravljen na opensource platformi Mediacore koja je napisana u Pythonu, a svi video materijali su komprimirani H.264 kodekom koji se danas najviše koristi na webu. Za potrebe Portala Mediacore je lokaliziran te je prevedeno 465 fraza (1729 riječi), a prijevod je dostupan opensource zajednici. Portal Baltazar je ujedno i prilagođen za mobilne platforme te koristi HTMLv5 player za prikaz sadržaja.³⁰ Na stranicama se nalaze i poveznice za Eduviziju <http://www.eduvizija.hr/portal/> Eduvizija je projekt tvrtke OZ vizija d.o.o. - prvi je hrvatski internetski portal koji informacijske tehnologije koristi u svrhu svladavanja školskog gradiva. Sadržano nastavno gradivo namijenjeno je osnovnoškolcima viših razreda i prati nastavni plan i program propisan od Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa RH. Eduvizija nudi besplatne online instrukcije za osnovnu školu. Preko 1277 video lekcija, 200 pokusa, 2000 primjera riješenih zadataka, kvizove za provjeru znanja i još mnogo toga!³¹ Na stranicama se nalaze i poveznice na druge mrežne stranice poput filmski.net i ostalih stranica koje bi korisnicima mogle biti zanimljive, a nude sadržaje iz područja kulture. Zaključak je da su stranice knjižnice OŠ Silvija Strahimira Kranjčevića komunikacijski izazovnije i zanimljivije od prethodno analiziranih jer nude poveznice na interaktivne sadržaje (pokuse, kvizove...) i multimedijske sadržaje. Komunikacija na prethodno analiziranim stranicama svedena je na odabir ponuđenog, pretraživanje, jednosmjernu komunikaciju. Administratori mrežnih stranica knjižnice u OŠ Silvija Strahimira Kranjčevića nisu i kreatori multimedijskih sadržaja, usluga i alata, ali su za razliku od prethodno analiziranih stranica, stavili poveznice na portale i stranice koji takve sadržaje nude i iza kojih stoje stručnjaci educirani za razvoj takvih programa i alata.

³⁰ Portal Baltazar <https://baltazar.carnet.hr/ssologin/>

³¹ Eduvizija <http://www.eduvizija.hr/portal/>

KNJIŽNICA	IV. osnovna škola Bjelovar http://os-cetvrta-bj.skole.hr/skola/knjiznica/novosti_iz_knjiznice	Osnovna škola Matije Gupca Gornja Stubica http://www.os-mgupca-gornjastubica.skole.hr/skolska_knjiznica	OŠ Tin Ujević Osijek http://os-tujevic-os.skole.hr/skola/knjiznica/	OŠ Borovje Zagreb http://os-borovje-zg.skole.hr/skola/lektira	OŠ Ivan Goran Kovačić Zagreb
samostalne stranice	ne, u sklopu mrežnih stranica škole	ne, u sklopu mrežnih stranica škole	ne, u sklopu mrežnih stranica škole,	ne, u sklopu mrežnih stranica škole	ne, u sklopu mrežnih stranica škole
poveznice na korisne stranice	da	da	da	da	da
poveznice na virtualnu e-građu (referentna građa)	ne	da	ne	da	ne
on – line katalog	da	da	ne	da	ne
e - časopisi	da	da	da	da	ne
e – knjige	ne	da	ne	da	ne
on-line kvizovi	ne	ne	ne	ne	ne
kalendar događanja u knjižnici	da	da	ne	da	da
usluga Pitajte knjižničara	ne	ne	ne	ne	ne
digitalna zbirka	ne	ne	ne	ne	ne
KORIŠTENI ALATI /PROJEKTI/ PLATFORME	Metelwindigitallibrary	Metelwin	-	Metelwin, eTwinning, eLektire, Eduvizija	-

Stranice knjižnice OŠ dr. Ante Starčevića očekivano imaju mrežne stranice koje nisu samostalne i ne pružaju korisnicima višeslojnu ili interaktivnu komunikaciju. Poprilično su šture i daju samo pregled kratkih obavijesti/vijesti/članaka o događanjima u knjižnici. Objavljuju se fotografije uz prateći tekst obično o provedenim aktivnostima. Ono što i ove stranice nude su poveznice. Od poveznica na koje nailazimo su one standardne koje upućuju na stranice poput <http://www.zbornica.com/> koja služi za razmjenu i protok informacija ponajviše između učitelja razredne nastave (što upućuje na to da korisnici stranica knjižnice nisu samo učenici, već i učitelji) te na stranice nadležnih institucija (Ministarstvo znanosti

obrazovanja i sporta, Agencija za odgoj i obrazovanje). Osim toga, stranice daju poveznice na više online časopisa i dnevnika (Bug, Drvo znanja, Enter, Jutarnji list, Večernji list...).

Zanimljivo, stranice nude poveznicu na portal CoolSchool koji se čini kao dobra ideja koja je zapela u realizaciji. CoolSchool je sustav koji je zamišljen da služi učiteljima i učenicima za postavljanje sadržaja (obrazovnog) na svoje stranice. Detaljnijim pregledavanjem stranica ovog sustava otkrila sam da je ideja i pokretanje sustava počelo 2007. godine, da broj korisnika nije postigao zavidnu razinu (radi se o prosječno jednom korisniku po školi i tek par desetaka škola). Sam izgled i organizacija odaje zastarjelost i nedorečenost. Ideja nije zaživjela. No, pretražujući te stranice naišla sam na alat Flip Snack koji je jedan od autora u sustavu predstavio kao alat koji je koristan za pripremu materijala za nastavu. Flip Snack je alat za pretvaranje dokumenata u pdf obliku u e-knjigu

<http://www.flipsnack.com/business.html>. Poveznica na projekt

eSchools <http://skola.sys.hr/eSchool/index.htm> dovodi do zaključka da su autori mrežnih stranica stavljali poveznice ne mareći previše za njihovu primjerenost, aktualnost i na kraju korist koju daju korisnicima. Naime, na navedenoj poveznici nalazi se stranica koja je zadnji put obnovljena 1999. godine i sadrži informacije koje više nisu relevantne, zastarjele su i beskorisne. Na njima se nalazi tekstualni sadržaj koji predviđa i daje viziju prilagodbe škole na učenje u elektroničkom okruženju koje se danas i obistinilo.

4. Osnovna škola Bjelovar nudi poveznice na korisne stranice: dnevni tisak – Jutarnji i Večernji list. Nudi poveznice na e-brošure i e-priručnike Čitajmo sa svojom djecom, Sigurni Internet za djecu te članke na portalu škole.hr koji također govori o sigurnosti na mrežnim stranicama. Od ostalih poveznica na mrežne stranice nude se stranice koje se bave pedijatrijskim pitanjima i odgoju djece u ekološkom okruženju. Zaključujem da su korisnici mrežnih stranica knjižnice učenici, učitelji i roditelji. Stranice su kao i u dosadašnjim slučajevima dijelom mrežnih stranica škole. Očito je da su siromašne interaktivnim sadržajem poput kvizova, on-line priča i knjiga, ne posjeduju digitalne zbirke, a čak je i broj poveznica na korisne stranice manji od uobičajenog, dok poveznica na referentnu građu, leksikone i enciklopedije uopće nema. Primjetno je i da se stranice ne obnavljaju često, sadržaj je starijeg datuma. Knjižnica je prisutna na društvenim mrežama gdje na Facebooku ima svoju stranicu na kojoj se također mogu pratiti novosti iz knjižnice.

Osnovna škola Matije Gupca iz Gornje Stubice ima mrežne stranice svoje knjižnice izrađene također u sklopu mrežnih stranica škole. Jednostavne su i pregledne, ali pomalo štire i nezanimljive kao i sve prethodne. Ono po čemu se razlikuju je to da nude poveznicu na stranice Osnovne škole Dubovac koja nudi brojne poveznice na digitaliziranu građu i korisne

mrežne stranice. Primjer je to umrežavanja i povezivanja knjižnice koji se provodi u ovom slučaju ne samo kroz katalog, nego kroz očitu suradnju knjižničara gdje jedan preporuča i stavlja poveznicu na sadržaje koje je odabrao drugi knjižničar u nekoj drugoj knjižnici kontinentalne Hrvatske. Kao i knjižnica OŠ „Dubovac“ i ova knjižnica koristi ISSUU platformu na kojoj je objavila digitalizirani vodič kroz prošlost knjižnice. Stavljanjem poveznice na mrežne stranice Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu na kojima se pak nalaze poveznice za 25 stranice s besplatnim preuzimanjem elektroničkih knjiga, knjižnica OŠ Matije Gupca ponovno se povezala s drugim knjižnicama, ali samo u vidu jednosmjernog primanja informacija od NSK-a. Ne radi se o suradnji u smislu zajedničkog rada, već samo o preuzimanju. Osnovna škola Tina Ujevića iz Osijeka ima izuzetno šturu stranice knjižnice. Iako slijede obrazac prema kojem se nalaze u sklopu mrežnih stranica škole na portalu škole.hr kao i sve ostale osnovne škole u Hrvatskoj, stranice ove knjižnice siromašne su poveznicama, a interaktivnih sadržaja i dvosmjerne komunikacije gotovo da i nema. Jedine poveznice koje su ponuđene su one za dnevni tisak i akademski i istraživački projekt CarNet. Osim toga na stranicama se nalaze poveznice na e- časopise Drvo znanja, Bug, Enter i Meridijani. Na stranicama se nalaze poveznice na desetak tekstova u Word programu Office paketa pa iz toga zaključujem da knjižničar nije dovoljno educiran za uređivanje stranica. Stranice nisu funkcionalne i ne zadovoljavaju korisničke potrebe. Omogućuju jednosmjernu komunikaciju. Osnovna škola Borovje nudi informacije o događanjima u knjižnici, najave i izvješća od kojih je jedno prikazano u obliku filma. Ipak razlikuje se po poveznicama koje nudi, prvo sadrži brojne poveznice na digitalizirana izdanja lektirnih djela, zatim daje poveznicu na eTwinning portal razmjenu znanja i suradnju na projektima u okviru Erasmus+ programa. Na stranicama ove knjižnice nalazi se poveznica na aplikaciju Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske koja omogućuje prijavljivanje nezakonitih i sumnjivih sadržaja te zlostavljanja putem interneta. Ova je poveznica iznimno bitna kao i svi ostali sadržaji o sigurnom korištenju interneta namijenjeni bilo učenicima, roditeljima ili učiteljima. Do sad su tek poneke knjižnice nudile poveznice na sadržaje – članke ili druge stranice na kojima su bile dane upute o sigurnosti na mreži. Iz toga se može zaključiti da se na mrežnim stranicama školskih knjižnice ne daje dovoljno pažnje, informacija i uputa o sigurnosti na mreži. Stranice su povezane i s portalom eLektire na kojem se nalaze multimedijalni lektirni sadržaji. Stranice OŠ „Ivan Goran Kovačić“ u Zagrebu, slično kao i prethodno analizirane, nude tek poveznice na malobrojni dnevni tisak, nekoliko korisnih stranica i osnovne podatke o knjižnici kao i njeno radno vrijeme. Pregledom mrežnih stranica navedenih osnovnih škola (nasumično odabranih) zaključujem da se mrežne stranice

knjižnica osnovnih škola redovito nalaze u sklopu mrežnih stranica škole koje su međusobno sličnog ili identičnog ustroja s obzirom da su izrađene putem portala skole.hr u sklopu akademskog i istraživačkog projekta Carnet. Komunikacija na stranicama je većinom jednosmjerna, nude se informacije koje korisnik pročita, ali nema mogućnost dati povratnu informaciju, postaviti pitanje, tražiti dodatno pojašnjenje. Knjižnice u digitalnom okruženju koriste program Metelwin u sklopu kojeg nude pregled kataloga. To je ujedno jedini sadržaj i usluga koji se nudi, a da je interaktivan. Usluga Pitaj knjižničara koja omogućuje dvosmjernu komunikaciju nije zastupljena na stranicama. Digitalne zbirke su rijetkost. Iako je uloga knjižnice da bude informacijsko i informatičko središte, pregledom stranica osnovnoškolskih knjižnica lako je zaključiti da je potrebno mijenjati i unaprjeđivati komunikaciju školskih knjižnica u digitalnom okruženju jer sadržaji i usluge koje takve knjižnice trenutno nude u digitalnom okruženju ne mogu zadovoljiti potrebe svojih korisnika.

Kao primjer za unaprjeđivanje dat ću školsku knjižnicu američke škole u Lakewoodu – LakewoodMiddleSchoolLibrary<http://lakewoodms.bluevalleyk12.libguides.com/content.php?pid=323460&sid=2647876>.

Pregledom mrežnih stranica ove škole uočila sam da su stranice knjižnice realizirane zasebno, a poveznica na njih nalazi se na mrežnim stranicama škole. Na stranicama se nalaze poveznice na različite aplikacije koje pomažu čitatelju pronaći sljedeće štivo/knjigu/ostalu gađukoja će mu se svidjeti na temelju prethodno čitanih knjiga, zatim aplikacije koje nude vizualni prikaz sličnosti između stvaralaštva pojedinih autora, interaktivnih kvizova i programa za učenje različitih školskih predmeta, poveznice na blogove omiljenih autora, video zapise u kojima autori predstavljaju svoja djela i preporučuju ih učenicima, poveznice na besplatne alate za instaliranje aplikacija za čitanje e-knjiga, brojne poveznice na digitalne zbirke. Što se tiče referentnih usluga, na stranicama se nalaze brojni tutorijali o tome kako se pišu radovi, što je parafraziranje, a što plagiranje, kako se citira, kako se navodi literatura, kao i brojni alati koji korisniku pomažu pronaći radove i tekstove potrebne za pisanje vlastitog rada i učenje. Uočavam dobru povezanost knjižnice s brojnim drugim knjižnicama, omogućena je međuknjižnična posudba, stvoren zajednički katalog. Od referentnih usluga koje su ponuđene na mrežnim stranicama izdvajam sljedeće alate: Whatshould i readnext (Što ću sljedeće čitati), Literature map, Bokseer, Lexile, Free Teen YA – books online, WhichbookisthenextintheSeries(Koja je sljedeća knjiga u seriji). Whatshould i readnext je aplikacija koja korisniku omogućuje da na temelju unosa naslova svoje omiljene knjige dobije prijedlog sljedeće knjige koju bi trebao pročitati. Aplikacija se temelji na popisima omiljenih knjiga velikog broja čitatelja. Nakon što korisnik unese u tražilicu svoju omiljenu knjigu,

aplikacija pretražuje popise na kojim se našla ta knjiga i koristeći odgovarajuće logaritme, izbacuje naslov knjige koju bi korisnik mogao sljedeću čitati i koja odgovara njegovom ukusu. Literature map je aplikacija koja je dijelom GNOD-a Global Network of Discovery. Funkcionira na način da čitatelji glasuju za više autora čije knjige vole čitati, što veći broj ljudi glasa za dva ista autora, to će ta dva autora biti bliže na mapi literature. Iz pozicije na mapi možemo zaključiti da su stilovi dvaju autora slični i/ili da će osoba koja čita primjerice Harukija Murakamija voljeti i djela Cormaca McCarthyja, manje će mu se sviđati djela Sylvie Plath, a još manje djela Ernesta Hemingwaya. Karta pokazuje koliko često čitatelji koji su ljubitelji Murakamijevih djela čitaju ostale autore i koliko ih vole.

Prilog 1. primjer Mape literature, ključni autor Haruki Murakami



Kad korisnik klikne na ime pojedinog autora, pruža mu se mogućnost komentiranja djela i rada autora. Aplikacija Bookseer slično kao i prethodna aplikacija nudi popis literature na temelju prethodno pročitano djela. Korisnik u tražilicu upisuje naslov i autora djela koje je posljednje čitao i jednim pritiskom tipke dolazi do popisa od deset preporučenih djela. Klikom na poveznicu bilo kojeg djela s popisa korisnik se spaja sa stranicom Amazon.com na kojoj može odmah kupiti bilo digitalno izdanje djela koje može čitati na Kindleu i sličnim uređajima, audio zapis djela, ukoričenu knjigu... Lexile je aplikacija koja se temelji na lexile mjerama ili ocjenama čitača. Lexile mjere razlikuju se od ocjena koje čitač/učenik dobiva u školi, one se ne odnose ne opći uspjeh iz svih predmeta nego se fokusiraju na čitačevu sposobnost čitanja i razumijevanja teksta. Parametri po kojima se određuju lexile mjere su sposobnost razumijevanja teksta, broj riječi koje čitač može čitati i složenost rečenica koje je sposoban savladati. Sažeto, lexile mjere ili ocjene odnose se na složenost teksta s kojom se čitač može nositi. Mjere služe učiteljima za bolje prilagođavanje teksta pojedinom učeniku. Aplikacija Lexile omogućuje korisniku individualni pristup u odabiru literature. Korisnik u tražilicu unosi podatke o svojoj lexile ocjeni, dobi, temama koje ga interesiraju, a može birati i po maksimalnom broju stranica, jeziku i dodatnim filterima koji izdvajaju

nagrađivane autore ili djela koja dolaze u serijama. Ovo je usluga s vrlo individualističkim pristupom, a cilj je što precizniji odabir literature koja će korisniku biti zanimljiva. Free Teen YA Books Online je aplikacija koja korisniku omogućuje pretraživanje preko tisuću različitih naslova koji su dostupni besplatno u digitaliziranom obliku. Djela se nalaze u vizualnom, audio i audiovizualnom obliku. Which Book is the Next in the Series je aplikacija koja kao što i sam naziv kaže pronalazi djela koja dolaze u serijama, ali i djela koja su adaptirana u različitim medijima – filmovi, mjuzikli, stripovi koji se temelje na određenoj knjizi.

Analizom mrežnih stranica knjižnice škole Lakewood uočljiva je bogata ponuda različitih referentnih usluga, ali i brojnih drugih raznolikih aplikacija, uluga i servisa koji pomažu u procesu učenja, ali i potiču na razvijanje različitih talenata (poput aplikacije za izradu stripova, umrežavanje i povezivanje s ostalim učenicima na različitim kreativnim projektima), aplikacije za izradu oluje ideja, umnih mapa, portala koji pomažu u izradi istraživanja...

Detaljna analiza mrežnih stranica ove knjižnice zahtjevala bi puno više prostora u ovom radu pa je odrađena vrlo šturo tek toliko da se može usporediti s prosječnom ponudom usluga i servisa koje nude hrvatske školske knjižnice u digitalnom kontekstu. Komunikacija na ovim mrežnim stranicama je kompleksna, multimedijalna, višeslojna, korisnik je u interakciji, utječe na kreiranje sadržaja, daje povratne informacije. Linearna komunikacija prisutna je tek u odabiru sadržaja koje korisnik želi pročitati i na koje ne daje povratne informacije. Takvi su sadržaji primjerice obavijesti koje se nalaze na naslovnoj stranici, članci ili tekstovi, novosti. O njima će korisnik donijeti svoj sud, zaključak i postupiti prema tome, ali neće administratorima stranice slati povratnu informaciju jer taj proces to ne zahtijeva. Međutim većina aplikacija, uluga i servisa koji se nalaze na mrežnim stranicama su interaktivni i omogućavaju dvosmjernu komunikaciju u kojoj je korisnik primatelj informacije, ali i pošiljatelj te na temelju svoje povratne informacije kreira u kojem će smjeru teći daljnja komunikacija. Primjerom za to može poslužiti aplikacija koja omogućuje referentne usluge Literature map. Korisnik unosi podatke u tražilicu na temelju kojih dobiva vizualni pregled, mapu na kojoj može uočiti sličnost pisca. Nadalje, klikom na ime pojedinog pisca pruža u se mogućnost da komentira stvaralaštvo tog književnika ili pojedino djelo. Komunikacija će u tom slučaju biti dvosmjerna jer i ostali korisnici imaju priliku dati svoj komentar, nadovezati se na njegov. Povratne informacije neće biti simultane pošto će korisnik ipak malo pričekati na odgovor svog sugovornika koji je sad osoba, a ne aplikacija koja pomoću algoritama daje informaciju i pošto taj drugi korisnik koji je pozvan komentirati sam odabire kad će postaviti svoj komentar i ući u eventualnu raspravu. Korisniku se nude i poveznice na usluge koje omogućavaju interaktivnu komunikaciju sa simultanom povratnom informacijom u

pričaonicama ili tzv. chat – roomovima. Osim što je ponuda usluga i servisa vrlo raznolika po svom sadržaju i prirodi, što je brojna, ona je i multimedijalna. Aplikacije se mogu prilagoditi uređajima kojima se korisnik trenutno koristi, a obuhvaćeni su različiti aspekti komuniciranja. Vrlo mali broj tih usluga kreiran je i osmišljen u školi Lakewood, radi se najčešće o poveznicama na usluge koje nude druge institucije ili projekti. Iz toga se iščitava odlična međuinstitucionalna suradnja, suradnja na različitim projektima, ali i dobra informatička i informacijska pismenost administratora stranica. Mrežne stranice osnovnih škola u Hrvatskoj vrlo su slične. Gotovo sve su nastale na CarNetovom skole.hr modelu za izradu mrežnih stranica tako da su vrlo slične po sadržaju koji nudi i samom izgledu. Tek kod jedne škole uočeno je da je administrator (u pravilu je to školski knjižničar) poradio na suradnji s ostalim knjižnicama i potrudio se postaviti nešto veći broj poveznica na referentne i ostale usluge koje bi korisnicima školske knjižnice mogle biti od pomoći. Zaključak je da hrvatske školske knjižnice ne pružaju svojim korisnicima izazovne, kvalitetne i suvremene sadržaje i da postoji puno prostora za napredak. Komunikacija koju knjižnice nude u digitalnom okruženju najčešće je linearna, plošna, siromašna. Sadržaji su većinom verbalni i jedina aktivnost koju korisnik provodi je odabir sadržaja koji će pročitati ili pogledati na stranici ukoliko mu se nude vizualni sadržaji (najčešće fotografije snimljene tijekom održavanja nekog događanja u školi). Školske knjižnice koriste mrežne stranice isključivo za informiranje o aktualnostima, izvještavanje o proteklim događanjima u knjižnici i pružanje osnovnih informacija poput radnog vremena knjižnice, popisa lektire. Digitalizirana građa je rijetkost, ne postoje aplikacije koje bi učenicima pomogle u učenju, razumijevanju teksta, a od referentnih usluga nudi se jedino katalog Metelwin. Stranice se redovito nalaze u sklopu mrežnih stranica škole što ne treba biti ograničavajuća činjenica jer se time ne utječe na količinu i vrstu informacije koje mogu biti ponuđene korisniku na stranicama.

8. ZAKLJUČAK

Ovim radom dan je kratak pregled razvoja knjige i knjižnice. Knjižnice su u svom samom začetku bile i knjižnice i arhivi, zatvorene za one privilegirane, učene koji su činili manjinu društva. Kroz povijest znatno se mijenjala uloga, a tako i komunikacija knjižnice s okolinom. Uloga knjižnice usko je vezana uz potrebe i razvoj društva. Komunikacija je temeljna aktivnost knjižnice, a s vremenom se od komunikacije s ograničenim brojem sudionika knjižnica otvorila prema društvu, učenicima, studentima, a osim čuvatelja kulturnog blaga prvo pisanog, a zatim i višemedijskog, postaje centrom za širenje informacija, pismenosti, pomaganje procesa učenja. Sredinom 20. st. komunikacija postaje predmetom znanstvenog

istraživanja i razvojem medija jača svijest o važnosti komunikacije u svakom segmentu života. Prva nastojanja percipiranja komunikacijskih procesa kao komunikacijskih modela počinje Bellovim izumom telefona koji je promjenio način na koji su ljudi do tad komunicirali. Krajem 20. stoljeća društvo se bitno mijenja nastankom internetske mreže koja od svijeta čini „globalno selo“. Korisnik knjižnice ubrzano svladava korištenje mrežom, mreža ulazi u svaki dom, a pojavom različitih gadgeta i u svaki džep prosječnog korisnika. Internetske tražilice dostupne su svima i jednostavnošću svog pristupa informacijama stvaraju dojam da svatko može i uspijeva samostalno ovladati procesom pronalaženja i odabira informacija. Knjižnice gube na vidljivosti u društvu koju mogu zaržati jedino prilagodbom svojih usluga i servisa novom digitalnom okruženju u koji se sele brojni komunikacijski procesi. Referentne usluge sele se i u virtualni svijet i postaju „online referentne“ usluge no bitno je naglasiti da su vezane za knjižnični fond jedne knjižnice ili mreže knjižnica. Hrvatske školske knjižnice nisu se dovoljno prilagodile potrebama svojih korisnika. Mrežne stranice hrvatskih školskih knjižnica slične su i izgledom i ustrojem. Komunikacija koju nude je jednosmjerna, najčešće verbalna, često nije ni relevantna s obzirom da se informacije ne dijele u digitalnom obliku tj. u virtualnom svijetu odmah po primanju već vrlo često administratori stranica kasne s objavom. Za razliku od SAD-a gdje postoji velik broj zanimljivih i korisnih aplikacija jednostavnih za upotrebu, a namijenjenih pružanju referentnih usluga, u Hrvatskoj su takve aplikacije malobrojne. One koje postoje nastale su najčešće u sklopu CarNeta, hrvatske akademske i istraživačke mreže. Stoga je lako zaključiti da je školskim knjižnicama otvoren velik prostor za unaprijeđivanje vidljivosti u društvu i zadovoljavanje potreba svojih korisnika kroz pružanje različitih usluga i se rvisa u digitalnom okruženju, da je u tom procesu iznimno bitna informacijska i informatička pismenost i osposobljenost knjižničara kao i sustavno i permanentno obrazovanje knjižničara. Uloga knjižnice nalazi se na svojevrsnom prekreću i dok joj jedni prognoziraju crni kraj, drugi smatraju da će njena uloga postati tim važnijom što se korisnicima nudi veći broj informacija među kojima teže razaznaju onu koja je relevantna. Vrijeme će pokazati koje je od ta dva predviđanja bilo ispravno, a do tad je jedino sigurno da knjižnice kao i uvijek do sad trebaju oslušivati potrebe društva i ovisno o tome mijenjati svoje usluge, servise i u konačnici uslugu. Knjižnica svakako više nije samo mjesto na kojem korisnik mora biti fizički prisutan. Vrlo je bitna vidljivost knjižnice u digitalnom okruženju u kojem postoji još mnogo potencijala za razvijanje i utvrđivanje nove uloge knjižnice.

Literatura:

1. UNESCO: Recommendation concerning the International Standardization of Library Statistics. URL http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13086&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (12.5.2015.)
2. Tadić, K. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/katm.htm> (24.5.2015.)
3. Stipčević, A. Povijest knjige. Rijeka: Nakladni zavod Matice hrvatske, Rijeka, 1985.
4. Sabolović-Krajina, D. Uloga narodnih knjižnica u poticanju čitanja. // Zbornik radova / Međunarodno savjetovanje Knjižnice europskih gradova u 21. stoljeću. Varaždin : Gradska knjižnica «Metel Ožegović», 1998. str. 145 – 152.
5. Nadrljanski, Đ. Informatička pismenost i informatizacija obrazovanja. // Informatologija 39, 4 (2006), str.262-266
6. Cordes, S. Broad horizons: the role of the multimodal literacy in 21st century library. 2009. URL: <http://conference.ifla.org/past/2009/94-cordes-en.pdf>. (15. 1. 2015.). str. 2.
7. Lippincot, J.K. Net Generation Students and Libraries. 2006. URL : <http://www.educause.edu/research-andpublications/books/educating-net-generation/net-generation-students-and-libraries>. (20.4.2015.).
8. Katalenac, D. Uloga sveučilišnih knjižnica u ostvarivanju koncepta e-sveučilišta. // Časopis Edupoint 4 (2004). <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/3.html> (10.6.2015.)
9. Hustinski, Ž. Aurer, B. Informacijska i komunikacijska tehnologija u obrazovanju : Stanje i perspektive // Informatologia. 42, 4(2009)., str. 265.–272.
10. Lovrek, V. Razvitak ICT u Hrvatskoj // Hrvatski informatički zbor. (2011), str. 2.
11. Budin, L... [etal]. Hrvatska u 21. stoljeću : Informacijska i komunikacijska tehnologija // Ured za strategiju razvitka Republike Hrvatske, Zagreb, 2001., str.1.
12. IFLA URL. <http://archive.ifla.org/III/misc/internetmanif.htm> (21.9.2015.)
13. Stipanov, J. Knjižnice i novi mediji. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 139-152.

14. Bosančić, B. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53,1(2010)
15. Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež. // Smjernice za knjižnične usluge za mladež / uredila Ana Barbarić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
16. Proleksis URL. <http://proleksis.lzmk.hr/naslovnica/>(21.10.2015.)
17. Loomen URL. https://loomen.carnet.hr/?ni=o_usluzi(21.10.2015.)
18. E – knjižnica URL. <http://e-knjiznica.carnet.hr/>(21.10.2015.)
19. Baltazar URL. <https://baltazar.carnet.hr/ssologin/>(21.10.2015.)
20. Eduvizija URL. <http://www.eduvizija.hr/portal/>(21.10.2015.)
21. International Association of Communication Activists URL. <http://www.iacact.com/?q=models>(2.11.2015.)
22. Bosančić, B. Online referentne usluge: Pregled razvoja u teoriji i praksi // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010)
23. Pomerantz, Jeffrey...[etal]. The current state of digital reference : validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. // Information processing and management 40, 2(2004), str.347-363.
24. Lukačević, S.; Petr Balog, K. Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine? Primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek
URL https://bib.irb.hr/datoteka/649960.VBH_56_1-2_lukacevic_petr-balog.pdf
(15.9.2015.)
25. Hull, Barbara. Can librarians help to overcome the social barriers to access? // New Library World 102, 10(2001), 387. 6