

Usluge za korisnike u knjižnicama Republike Hrvatske

Šnajder, Petra

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Academy of Arts and Culture in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Akademija za umjetnost i kulturu u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:251:821117>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-15**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the Academy of Arts and Culture in Osijek](#)



**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA
STROSSMAYERA
U OSIJEKU
ODJEL ZA KULTUROLOGIJU**

ZAVRŠNI RAD

Osijek, 4.7.2018.

Petra Šnajder

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA
U OSIJEKU
ODJEL ZA KULTUROLOGIJU**

ZAVRŠNI RAD

TEMA: Usluge za korisnike u knjižnicama Republike Hrvatske

PRISTUPNIK: Petra Šnajder

Osijek, 4.7.2018.

Petra Šnajder

ODJEL ZA KULTUROLOGIJU

ZAVRŠNI RAD

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Informacijske i komunikacijske znanosti

Znanstvena grana: Knjižničarstvo

Prilog:

Izrađeno:

Primljeno:

MENTOR:

KOMENTOR:

Mj:

Broj priloga:

PRISTUPNIK:

Mentor:
Dr. sc. Tamara Zadavec, pred.

**Predsjednik odbora za završne
i diplomske ispite:**

Sadržaj

Sažetak	1
Uvod.....	2
1. Knjižnice.....	3
1.1. Etimologija riječi knjižnica	3
1.2. Vrste knjižnica.....	4
1.2.1. Nacionalne knjižnice	5
1.2.2. Visokoškolske knjižnice.....	5
1.2.3. Općeznanstvene knjižnice	5
1.2.4. Narodne (pučke) knjižnice	5
1.2.5. Školske knjižnice.....	6
1.2.6. Specijalne knjižnice.....	6
1.3. Knjižničarstvo i knjižnična znanost.....	7
2. Službe i usluge za korisnike.....	8
2.1. Korištenje knjižnične građe	8
2.1.1. Korištenje knjižnične građe u knjižnicama	9
2.1.2. Pokretne knjižnice	10
2.1.3. Međuknjižnična posudba.....	11
2.1.4. Korištenje stručnih i znanstvenih obavijesti.....	11
2.2. Referalna djelatnost u knjižnicama.....	12
2.3. Studijski odjel	12
2.4. Predstavljanje knjižnične građe	12
2.4.1. Izložbe knjižnične građe.....	12
2.4.2. Književne večeri i predstavljanje publikacija	13
2.5. Korisnici knjižnica i njihovo informiranje	13
3. Razvoj knjižničnih usluga u kontekstu novih tehnologija	15
3.1. Nove usluge u skladu s potrebama korisnika	16
4. Korisnik i knjižnica.....	17
5. Informacijske službe u knjižnici	18
5.1. Izravne djelatnosti informacijske službe	18

5.2. Neizravne djelatnosti informacijske službe	19
5.3. Komuniciranje knjižničara s korisnikom.....	19
5.4. Usluge tekućih upozorenja	20
5.5. Pretraživanje izvora informacija.....	20
Zaključak.....	21
Prilozi	22
Literatura	23

Sažetak

Povijest knjižnica seže u daleku prošlost kada se trebala sačuvati svaka pisana riječ. To im je bila primarna zadaća i zato su i osnovane. Međutim, danas im to više nije jedina zadaća. Knjižnice su tu da potiču ljude da i dalje čitaju, informiraju se, uče, cjeloživotno se obrazuju. To postižu svojim uslugama, informacijskom dostupnošću, praćenjem tehnoloških trendova. Na taj način korisnici i dalje imaju potrebu za posjećivanjem knjižnica kada im je potreban neki izvor ili informacija. Osim toga, knjižnice organiziraju i razne izložbe, druženja s piscima, književne večeri, informatička obrazovanja, a sve s ciljem da svojim korisnicima pruže što adekvatniju uslugu. Za sve te usluge zaslužni su knjižničari koji i komuniciraju s korisnicima i slušaju njihove potrebe. Na kraju rada predstavila sam koje informacijske službe susrećemo u knjižnici te koja je njihova zadaća.

Ključne riječi: knjižnica, usluge, korisnik, služba, posudba

Uvod

Knjižnice su mjesta na kojima se susreću korisnici različite dobi, interesa, hobija, stupnja obrazovanja. Zbog svega toga trebaju znati što svaki korisnik traži i treba. Da bi to postigli, moraju slušati njihove potrebe i moraju znati kako te potrebe zadovoljiti. Taj posao nije uvijek lak, ali zbog usluga koje su uvijek u korak s vremenom, korisnici su zadovoljni. U današnjem svijetu gdje je život bez interneta i dostupnih informacija nezamisliv, knjižnice su i dalje mjesta koja korisnici prvo posjećuju kada trebaju doći do neke informacije. Zato je knjižničarima i dalje cilj pružanje što više različitih usluga. U ovome završnome radu objasnila sam koje vrste knjižnica postoje, predstavila sam usluge koje knjižnice pružaju svojim korisnicima te sam rekla i nešto o razvoju knjižničnih usluga u kontekstu novih tehnologija. Osim toga, posvetila sam i jedno poglavlje komunikaciji knjižničara i korisnika.

1. Knjižnice

Povijest knjižnica usko je povezana s poviješću knjiga jer je zajedno s potrebom za pisanjem nastala i potreba da se napisano sačuva na određenome mjestu. Kako su se zapisi umnožavali i prikupljali, postala je vidljiva potreba za prikladnim smještajem pohranjene građe, ali isto tako i za pomagalima kojima bi se brzo i učinkovito pronalazio određeni primjerak. Na taj su način nastale knjižnice – „mjestu u kojima se pohranjivala i organizirano smještala veća ili manja količina zapisa radi njihova očuvanja i korištenja.“ (Tadić 1994, 13)

1.1. Etimologija riječi knjižnica

Riječ *knjižnica* je nastala od riječi *knjiga*. Njezina je istoznačnica – *biblioteka*, nastala od dvije grčke riječi: *biblion* = knjiga i *theke* = pohrana, spremište. Osnovno značenje im je isto – spremište knjiga. Međutim, suvremeno shvaćanje pojma *knjižnica* „obuhvaća ustanovu koja prikuplja, sređuje, čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, te pruža raznolike knjižnične usluge svojim korisnicima.“ (Tadić 1994, 13)

Dakle, knjižica ili biblioteka označuju:

- zgradu ili prostor u kojemu su smještene knjige i u kojima se korisnicima pružaju različite usluge;
- zbirku knjiga te druge građe (npr. privatna ili javna knjižnica/biblioteka) koja ne mora biti uređena prema načielima knjižničarske struke;
- nakladničku cjelinu kao što su npr. Biblioteka Hit, Biblioteka Stribor, Zlatko Crnković vam predstavlja. (Tadić 1994, 13)

Uobičajeno je svaku zbirku knjiga ujedno nazivati i knjižnicom/bibliotekom pa treba odrediti knjižnicu i u institucionalnom smislu. Međutim, to nije lako ni jednostavno i ne može se postići kratkom definicijom. Katica Tadić u svojoj knjizi Rad u knjižnici definira knjižnicu kao „kulturnu i informacijsku ustanovu koja, slijedeći općeprihvaćene ciljeve društva i načela stručnoga rada, odabire, nabavlja, obrađuje, u fizičkome i obavijesnom smislu sređuje te čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, a preko organiziranih službi pruža raznolike usluge aktivnim i potencijalnim korisnicima.“ (1994, 14)

Iz ove su definicije vidljivi i jasni zadaci svake knjižnice, a to su:

- sustavan i neprestan odabir knjižnične građe;
- sređivanje i stručna obradba knjižnične građe;
- logičan i primjeren smještaj knjižnične građe;
- čuvanje i zaštita knjižnične građe;
- davanje na korištenje knjižnične građe;
- davanje obavijesti o knjižničnoj građi u jednoj ili više knjižnica. (Tadić 1994, 14)

1.2. Vrste knjižnica

Osim osnovnih zadataka koji vrijede za svaku knjižnicu, postoje i posebni zadaci koji se pojavljuju ovisno o kojoj vrsti knjižnice se radi. U teoriji knjižničarstva razlikuje se nekoliko vrsta knjižnica te njihove podvrste. Kriteriji za određivanje vrste knjižnice su različiti, no u praksi se najčešće kombiniraju. Knjižnice se razlikuju s obzirom na svoje osnivače, tj. s obzirom na svoju samostalnost ili podređenost matičnoj ustanovi (samostalne knjižnice ili knjižnice u sastavu), s obzirom na otvorenost većoj ili manjoj zajednici korisnika (javne ili otvorene knjižnice, poluotvorene knjižnice i knjižnice zatvorenoga tipa), s obzirom na način korištenja knjižnične građe (posudbene knjižnice, priručne/referentne knjižnice i mješovite knjižnice) i s obzirom na vrstu građe koju prikupljaju (znanstvene, općeobrazovne, dječje, glazbene i slično). (Tadić 1994, 14)

Osim navedene podjele, postoji i Unescova podjela koja služi kao temelj, posebno za izradu međunarodnih statistika, popisa knjižnica, analizu djelovanja knjižnica na međunarodnoj razini i slično, a zasniva se na dvama osnovnim kriterijima – kriteriju građe i kriteriju otvorenosti. Unescova tipologija razlikuje:

- nacionalne knjižnice,
- visokoškolske knjižnice,
- općeznanstvene knjižnice (koje nisu ni nacionalne ni sveučilišne),
- narodne (pučke) knjižnice,
- školske knjižnice i
- specijalne knjižnice. (Tadić 1994, 14)

1.2.1. Nacionalne knjižnice

Ove su knjižnice obično nositelji cjelokupnoga knjižničnoga sustava određene zemlje. Prikupljaju svu knjižničnu građu koja je tiskana u zemlji, svu građu koja se odnosi na tu zemlju te građu kojoj su autori građani te zemlje. Nacionalne knjižnice izrađuju nacionalne bibliografije te sudjeluju u međunarodnom programu Općega bibliografskog nadzora (Universal Bibliographic Control – UBC). Osim navedenoga, prikupljaju i vrijedna djela svjetske tiskarske proizvodnje, osobito temeljna djela i priručnike za sva područja znanosti. Također uspostavljaju i vode skupne kataloge i druge baze podataka te povezuju knjižnice i druge informacijske ustanove na domaćoj i međunarodnoj razini. (Tadić 1994, 15)

1.2.2. Visokoškolske knjižnice

To su knjižnice koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i obavijesti znanstvenoga, obrazovnoga i općekulturnoga značenja članovima sveučilišta, ali i drugih znanstveno-nastavnih jedinica. Sastavni su dio znanstveno-nastavnog sustava jer svojim fondovima, službama i uslugama pridonose razvoju znanosti i pomažu u promicanju odgojno-obrazovnoga i znanstvenoistraživačkoga rada na sveučilištima. (Tadić 1994, 15)

1.2.3. Općeznanstvene knjižnice

Knjižnice ove vrste također prikupljaju građu iz svih znanstvenih područja, osobito građu interdisciplinarnoga i multidisciplinarnoga značenja. Ovisno o osnivaču, krug njihovih korisnika obuhvaća znanstvenike, stručnjake iz raznih područja, studente i učenike srednjih škola (ako su knjižnice namijenjene cijeloj regiji), odnosno akademike i znanstvenike ako je osnivač znanstvena akademija. (Tadić 1994, 15)

1.2.4. Narodne (pučke) knjižnice

Ove knjižnice također prikupljaju raznoliku građu, a otvorene su svim slojevima pučanstva. Svojim službama i uslugama potiču i šire opće obrazovanje, stručni i znanstveni rad te se zalažu da svi slojevi pučanstva steknu naviku čitanja i korištenja knjižničnih usluga. (Tadić 1994, 15)

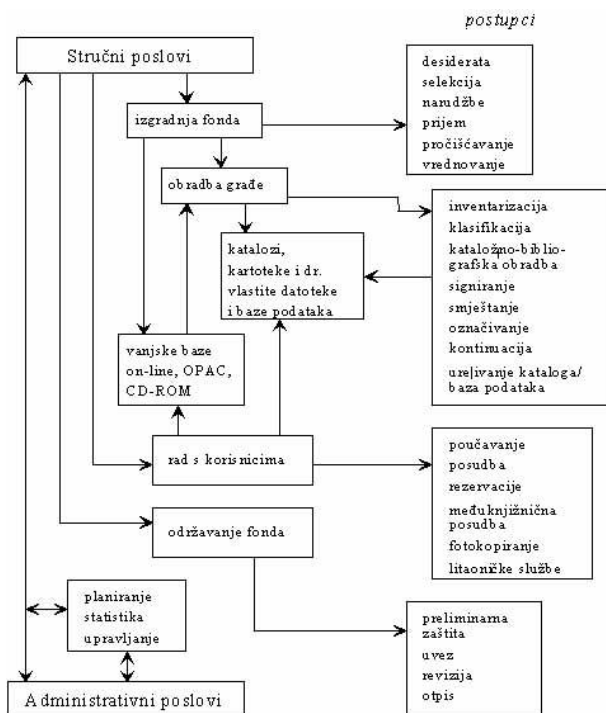
1.2.5. Školske knjižnice

Ove su knjižnice jedinice odgojno-obrazovnog sustava škole. Njihova je zadaća unaprijediti sve oblike i metode odgojno-obrazovnog procesa, pomoći u stručnom usavršavanju nastavnika te učenicima stvoriti naviku čitanja i korištenja svojih usluga. (Tadić 1994, 15)

1.2.6. Specijalne knjižnice

To su stručne organizacijske jedinice u sklopu javnih, mješovitih i privatnih poduzeća te obrazovnih i kulturnih, zdravstvenih, pravosudnih i drugih ustanova. Zadovoljavaju potrebe za knjižničnom građom i obavijestima, u prvome redu članova matične ustanove te im pomažu u stručnome i istraživačkome radu unutar određenoga specijaliziranog područja kako bi dobili pouzdane obavijesti i primarne dokumente. (Tadić 1994, 15)

Unutarnji ustroj knjižnica i njihovo mjesto u knjižničnim sustavima i mrežama određeni su osnovnim zadacima knjižničarstva. Bez obzira na veličinu i vrstu određene knjižnice, njezin se unutarnji ustroj zasniva na dvama podsustavima: stručnom i administrativno-upravljačkom te na njihovu međusobnom odnosu i odnosu knjižnice i njezina okruženja. (Tadić 1994, 16)



Slika 1: Tijek stručnih poslova u knjižnici

Svaka knjižnica ima svoj unaprijed postavljen i prihvaćen cilj prema kojemu planira svoju djelatnost i usluge za korisnike uvažavajući pri tome osobitosti zajednice korisnika kojoj je namijenjena te vlastite kadrovske, prostorne, tehničke i financijske mogućnosti. Uobičajen je slijed stručnih i administrativnih poslova koji se susreće u svim vrstama knjižnica s tim da u knjižničnim mrežama određeni poslovi mogu biti centralizirani, tj. dogovorno podijeljeni između knjižnica sudionica (Slika 1). (Tadić 1994, 17)

1.3. Knjižničarstvo i knjižnična znanost

Prema Tadić, knjižničarstvo je djelatnost kojoj je zadaća ustroj i poslovanje svim vrstama knjižnica, a osnovna joj je svrha omogućavanje najpogodnijeg korištenja kulturnih i znanstvenih ostavština čovječanstva zabilježenih na različitim vrstama dokumenata radi svestranog razvoja pojedinca i društva u cjelini. Ono obuhvaća izgradnju mreže knjižnica, izgradnju knjižničnih fondova, njihovo sređivanje u prostornome i obavijesnom smislu, čuvanje i zaštitu, pružanje informacijsko-referentnih usluga i usluga opskrbe knjižničnom građom te raznolike aktivnosti kojima se razvijaju navike čitanja i korištenja knjižničnih usluga. (Tadić 1994, 17)

Iako je knjižničarstvo jedna od najstarijih kulturnih djelatnosti, knjižnica je tek u novije doba priznata kao posebna društvenovrijedna ustanova, a zahvaljavajući naglom razvoju znanosti i tehnike, demokratizaciji života i obrazovnih sustave te uz sve snažniju potrebu ljudi da budu informirani. Nakon priznavanja knjižnice kao društvenovrijedne ustanove, priznato je i knjižničarstvo kao posebna struka, a uspostavljen je i sustav školovanja te teorijsko-metodološke osnove knjižnične znanosti. Dug je put razvoja knjižnične djelatnosti. Od prvih ozbiljnijih nastojanja da se utvrde ishodišta, donošenja prvih zakona u području knjižničarstva, osnivanja prvih knjižničarskih udruženja i otvaranja prvih škola za knjižničare pa sve do današnjih dana kada je potreba za informiranjem sve veća i gotovo neizostavna, knjižničarstvo je kao djelatnost širilo lepezu svojih usluga, prateći pri tome promjene u okruženju koje su određivale nove i složenije zahtjeve korisnika. (Tadić 1994, 18)

2. Službe i usluge za korisnike

Kao što je već spomenuto, jedna od temeljnih zadaća knjižnice je osiguravanje onih službi i usluga koje će omogućiti i potaknuti korištenje knjižnične građe. U pravilu se cijeli knjižnični fond daje korisnicima na raspolaganje. Međutim, postoje i određena ograničenja vezana uz smještaj dijela građe u tzv. zatvoreni fond i uz odvajanje dijela fonda u svakoj knjižnici iz kojega se građa ne posuđuje izvan njezinih prostorija. Prema tome, velike su razlike između javnih knjižnica i knjižnica koje djeluju u sastavu (školske, visokoškolske i specijalne knjižnice). Javne su knjižnice dostupne svakome građaninu, uz određene uvjete. U drugim vrstama knjižnica korisnici su u prvome redu članovi matične ustanove jer te knjižnice i jednu namijenjene određenom krugu korisnika, dok su širem krugu korisnika dostupne jedino iznimno. (Tadić 1994, 135)

2.1. Korištenje knjižnične građe

Korištenje knjižnične građe je besplatno u knjižnici bilo koje vrste. Ukoliko knjižnica i naplaćuje svoje usluge, članarina je simbolična. Knjižnica koja svoju građu daje na korištenje, morala bi urediti svoje odnose s korisnicima posebnim pravilnikom. Takvi pravilnici ne bi trebali biti preopširni, ali trebali bi obuhvatiti sve mogućnosti te upozoriti na zabrane i kazne. Tekst pravilnika treba biti izložen javno u prostoriji za korisnike, a neke knjižnice bitna upozorenja tiskaju i na poleđini korisničke iskaznice. (Tadić 1994, 135)

Pravilima se određuju svi odnosi u korištenju građe. Dakle, njima se jasno utvrđuje:

- koja se građa koristi u samoj knjižnici, a koja se može posuđivati izvan njezinih prostorija,
- koliko se primjeraka građe može odjednom uzeti na posudbu,
- vrijeme posudbe,
- povrat građe u istom stanju u kojemu je i uzeta na korištenje,
- naknada za oštećenu i izgubljenu knjižničnu građu te za zadržavanje građe dulje od dozvoljenog vremena. (Tadić 1994, 136)

Školske, visokoškolske ili specijalne knjižnice bi trebale imati pravilnik o svojem cjelokupnom radu. Ono što je bitno za taj pravilnik je da ga donosi stručno tijelo ustanove (poduzeća, škole i slično) u kojoj knjižnica djeluje. Važno je i to da knjižnice organizacijski pripadaju razvojnim i istraživačkim odjelima, tj. da se smatraju dijelom nastavnog procesa kako njihov status ne bi rješavale opće službe. Na taj način knjižnice svojim osnivačima pružaju najbolje moguće knjižnične usluge. Osim prava i obaveza, korisnik mora saznati i informacije o tome gdje će pronaći podatke koji ga zanimaju. Zato prostorije za posudbu trebaju biti opremljene uputama te obavijesnim i edukativnim plakatima. Posudbene prostorije moraju biti prozračne, svijetle i dovoljno velike kako bi više korisnika moglo nesmetano pretraživati i posuđivati građu. Osim kataloga, posudbena prostorija mora se opremiti i pultom ili stolom za zaduživanje/razduživanje, za upis i druge načine komuniciranja s korisnicima te računalima i stolovima za korisnike. Osim namještaja, knjižnica treba sadržavati i popis svojih članova – korisnika. Nekada se taj popis vodio u knjizi korisnika, ali danas se nalazi u računalima i posebnim programima. U javnim knjižnicama svaki korisnik dobiva svoju korisničku iskaznicu u koju se uz osobne podatke upisuje i korisnički broj. (Tadić 1994, 136)

2.1.1. Korištenje knjižnične građe u knjižnicama

Određena građa, kao što su serijske publikacije (novine i časopisi) te sekundarne i tercijarne publikacije, knjižnice daju na korištenje jedino u svojim prostorijama. Osim s navedenim publikacijama, tako se postupa i sa starim fondom, s građom koja je u knjižnici samo pohranjena, tj. onom koja nije vlasništvo knjižnice, ili sa starijim izadnjima. Neke knjižnice izvan svojih prostorija ne izdaju i drugu građu, što je određeno organizacijom knjižničnoga fonta. Sva se takva građa može dati korisniku na korištenje, ali jedino u knjižnici. Zato svaka knjižnica mora imati čitaonice. U čitaonici korisnik može koristiti građu određeno vrijeme, što je određeno pravilima knjižnice, a isto je tako određen i broj primjeraka koji se može koristiti odjednom. Građa koja se posuđuje u čitaonici zadužuje se u posudbi, a razdužuje kod vraćanja. Čitaonica mora biti opremljena stolovima i stolicama, a u današnje vrijeme i računalima, te svjetiljkama, razmjerno broju korisnika. Sva čitalačka mjesta moraju biti izjednačena s obzirom na rasvjetu i potreban prostor. Nekada se u ovoj prostoriji nalazila i referentna zbirka, međutim, ona je danas, u većini slučajeva, smještena u blizini knjižničara. (Tadić 1994, 136-137)

Referentna zbirka sadrži enciklopedije, bibliografije, specijalizirane priručnike, popise priručnika, sve vrste rječnika, leksikone, različite vodiče, adresare, tiskane kataloge, kalendare događaja, atlase, referativne biltene, statističke tablice i godišnjake, telefonske imenike itd. Uz ove opće priručnike, pojedine vrste knjižnica nabavljaju i posebne priručnike. Na primjer, knjižnica na tehničkom fakultetu će nadopuniti referentnu zbirku i posebnim tehničkim priručnicima. Referentna je zbirka dragocjen izvor različitih obavijesti pa joj se u nabavnoj politici posvećuje posebna pažnja. Ova se zbirka koristi samo u prostorijama knjižnice i ne uključuje međuknjižničnu posudbu. Informativna služba u knjižnicama s dobro opremljenim referentnim zbirkama i osposobljenim stručnim osobljem prerasta u svojevrsno informativno središte u kojemu knjižničari – stručnjaci za određena područja, obrađuju i pružaju obavijesti zainteresiranim korisnicima. (Tadić 1994, 137)

Kako se u čitaonici obično nalazi veliki broj korisnika, mora vladati mir i tišina. Knjižničar bi, stoga, trebao održavati red i paziti na buku i ometanje. U knjižnicama s manjim prostorom i s manje osoblja, u jednom se dijelu knjižnice korisnicima osiguravaju stol i slotice, te odgovarajuća usluga kako bi mogli nesmetano čitati. (Tadić 1994, 137)

2.1.2. Pokretne knjižnice

Najpoznatija pokretna knjižnica je bibliobus - posebno vozilo prikladno opremljeno. U njemu se nalazi odabran knjižnični fond, police, katalogi i razglas. Namijenjen je prijevozu i posudbi knjižnične građe. Bibliobusna je posudba poseban oblik posudbe izvan knjižnice jer stiže do korisnika u mjesta udaljena od sjedišta knjižnice. Bibliobus posjećuje određeno područje u točno dogovoreno vrijeme (u odgovarajućim vremenskim razmacima) o čemu su korisnici unaprijed obaviješteni. Korisnici imaju slobodan pristup građi, a posudba se bilježi kao i u središnjoj knjižnici. Odabir građe se obavlja u središnjoj knjižnici, a ovisi o prethodnim korisničkim željama i potrebama pa se zato redovito bilježe njihove narudžbe. Bibliobusna je služba primjerena namjeni i poslovanju pučkih knjižnica. Osim bibliobusom, knjige se mogu dostaviti korisnicima i brodovima (bibliobrod) ili avionima u posebnim spremnicima. (Tadić 1994, 138)

2.1.3. Međuknjižnična posudba

Čak ni najbolje opremljena knjižnica ne može udovoljiti svim zahtjevima svojih korisnika, a posebno knjižnice koje imaju manji knjižnični fond. Zbog toga knjižnice organiziraju posudbu građe iz drugih knjižnica na užem i na širem području. Međuknjižnična je posudba ustanovljena i na međunarodnoj razini, a prva pravila o takvu obliku suradnje donesena su na Međunarodnom kongresu knjižničara u Madridu 1935. godine.

2.1.4. Korištenje stručnih i znanstvenih obavijesti

Kod traženja obavijesti i dokumenata za određenog korisnika, važno je prikupiti odgovarajuću građu. Korisnika obično ne zanima oblik građe, već mu je jedino važno da je obavijest točna i da je može dobiti što prije. Zato je važno proučavati korisnike i njihove potrebe te nakon toga započeti s pretraživanjem obavijesti i dobavom odgovarajuće građe. (Tadić 1994, 149)

Osim pojedinačnih korisnika, znanstvene ili stručne obavijesti često traže i skupni korisnici. Knjižničar-informator o korisnicima mora znati:

- koje poslove obavljaju na radnome mjestu i kakvo im je radno iskustvo (znanstveno, stručno);
- prirodu njihova posla i uže zanimanje;
- djelokrug rada;
- profil ustanove ili poduzeća u kojemu rade te opseg djelatnosti;
- kojim se jezicima koriste.

Knjižničar treba saznati kojoj je vrsti literature korisnik naklonjen. Neki uzimaju samo primarnu literaturu, neki sekundarnu, jedne zanimaju radovi u časopisima, drugi više vole konvencionalne medije. Svi ovi zahtjevi navode knjižnice da ih uvažavaju jer su im oni putokaz u nabavnoj politici i nabavi te u pravodobnoj obradi građe. Postoji mnogo načina na koje se sve načine proučavaju korisničke potrebe – izravan usmeni kontakt, vođenje statističkih podataka o najtraženijim dokumentima, pregled već istraženih zahtjeva, upoznavanje sa znanstvenoistraživačkim ili stručnim radom samih korisnika. (Tadić 1994, 149)

2.2. Referalna djelatnost u knjižnicama

Referalna se djelatnost obavlja onda kada se korisnika samo obavještava o određenom izvoru podataka, ali mu se ne osigurava građa. Takva se obavijest oslanja na referentnu zbirku knjižnice, skupne kataloge i znanje knjižničara. Referalna se djelatnost jelomice obavlja i međusobnom suradnjom knjižnica. Pojedine veće knjižnice stvaraju posebne referalne službe kojima je zadaća nabaviti što više sekundarnih i tercijarnih publikacija. Isto tako, zalažu se da iz ostalih knjižnica na užem i širem području u knjižnicu pristigne što više podataka o građi važnoj za znanost i tehnologiju. (Tadić 1994, 151)

2.3. Studijski odjel

Knjižnice koje s obzirom na svoj fond pripadaju skupini općih knjižnica, stvaraju posebne jedinice knjižničnoga fonda za određeno znanstveno ili stručno područje – studijske odjele. Studijski odjel zahtijeva poseban postupak u nabavnoj politici, a građa koju ima temeljito se obrađuje. Ovi odjeli omogućuju korisnicima da građu za određeno uže područje pronađu na jednome mjestu. (Tadić 1994, 151)

2.4. Predstavljanje knjižnične građe

Nekoliko je različitih načina predstavljanja knjižnične građe: izložbe knjižnične građe, književne večeri i predstavljanje različitih izdanja, uz neizravne i izravne obavijesti o novoj građi. Ovim se načinima potiče na korištenje knjižnične građe i usluge te stvaranje čitateljskih navika. (Tadić 1994, 152)

2.4.1. Izložbe knjižnične građe

Izložbe su svojevrsno širenje obavijesti. Uz stalne izložbe koje se provode u prostorijama knjižnica kako bi se predstavile nove publikacije, priređuju se i tematske izložbe, obično u povodu neke obljetnice uglednika iz kulturnoga, znanstvenoga ili društvenoga područja. I ove izložbe mogu postati stalne, ali su uglavnom povremene. Na njima se predstavljaju publikacije iz vlastitog fonda knjižnice, a s obzirom na opseg, mogu biti šire i uže.

Knjižnice također priređuju i velike izložbe u vlastitim prostorijama ili izvan njih. Velike izložbe zahtijevaju temeljitu pripremu koja obuhvaća istraživanje građe, prikupljanje, selekciju i plan izlaganja. Povod i namjera predstavljanja knjižnične građe ne mora se uvijek podudarati s temom izložbe. Ponekad su to i drugi elementi karakteristični za knjižnu građu, na primjer knjižni uvezi, ilustracije ili nešto druge. Za takve se velike izložbe izrađuju i popratni katalogi s opisom izložaka, uvodom kojim se objašnjavaju razlozi postavljanja upravo te izložbe te elementi u samoj građi. (Tadić 1994, 152)

2.4.2. Književne večeri i predstavljanje publikacija

Određene vrste knjižnica tradicionalno priređuju književne večeri na kojima se korisnici (čitatelji) susreću s autorom (piscem) ili s više njih. Priređuju se u prostorijama knjižnice ili u većim javnim dvoranama. Povod za ovu vrstu susreta je nova knjiga određenog autora, omiljenost kojega autora među korisnicima ili kakva autorska obljetnica. Književne večeri, osim članova knjižnice, privuku i druge posjetitelje pa one katkad utječu na priljev novih korisnika. Praksa je da prigodni uvodni govor održi knjižnični djelatnik, a pri tome treba imati na umu da su posjetitelji došli zbog autora pa uvodni govor treba biti kratak i jasan. Uspjeh se književne večeri očituje u broju pitanja koja se postavljaju gostu. Književne se večeri mogu posvetiti i autoru koji više nije živ ili određenom književnom pravcu. U ovim slučajevima knjižnice surađuju s dramskim i drugim umjetnicima koji predstavljaju autorovo djelo. Tako se može predstaviti i djelo stranog autora koji nije prisutan na književnoj večeri. Različitim oblicima predstavljanja knjižnične građe, knjižnica predstavlja i sebe i svoj fond sredini u kojoj djeluje i zbog koje je i ustanovljena. (Tadić 1994, 153)

2.5. Korisnici knjižnica i njihovo informiranje

Rad s korisnicima, informativna djelatnost kao i ukupan rad u knjižnici imaju jedan cilj, a to je posredovanje između knjižnične građe i njezinih korisnika. Svi građani jedne zemlje su potencijalni korisnici knjižnične građe u knjižnicama te iste zemlje. Zapravo je stvarni korisnički krug puno uži pa ga knjižničari svojim djelovanjem nastoje proširiti. Zato je određena tipologija korisnika koja se zasniva na različitim kriterijima. No korisnici se uglavnom razlikuju s obzirom na njihovu potrebu:

- da razumiju dostupno javno znanje i ovladaju njime;

- da prevladaju životne teškoće;
- da tragaju za smislom pojavne stvarnosti, tj. svijeta i života. (Tadić 1994, 154)

Prema tome, razlikuju se: „obavijesno čitanje kojemu je svrha pronaći, uočiti i razumijeti obavijest, čitanje za razonodu koje teži zadovoljstvu i opuštenosti, spoznajno čitanje (kognitivno) tijekom kojega se čitatelj pita i kritički vrednuje tekst, te literalno čitanje u kojemu se traži red i smisao u svijetu, a pročitani tekst izaziva umjetnički doživljaj.“ Sve se ove vrste čitanja međusobno prožimaju, a njima se bavi i teorija čitanja i čitatelja. Teorijski pristupi čitanja zanimaju i knjižarstvo te ih i ono proučava, primjenjujući pri tome metode različitih znanosti. U proučavanju korisnika (čitatelja), knjižničarstvo, priklanjajući se psihologiji, određuje četiri osnovna tipa odraslih čitatelja:

- funkcionalno-pragmatičan,
- osjećajno-fantastičan,
- razumsko-intelektualan i
- literalan tip.

Uz proučavanje odraslih čitatelja, proučavaju se i djeca korisnici, a ona se razvrstavaju u tipove korisnika prema dobi.

Informiranje korisnika u knjižnici započinje već od prve obavijesti o načinu korištenja knjižničnoga fonda. Uz usmene obavijesti, panoji, plakati, natpisi na katalozima i njihovim policama poseban su oblik educiranja korisnika. Knjižnice znaju informirati korisnike i putem tiskanih vodiča koje korisnici dobivaju tijekom prvog posjeta knjižnici.

Nakon što korisnik zatraži određenu informaciju, knjižničar-informator će nastojati korisnika istodobno i poučiti. Dobro pripremljen oblik poučavanja korisnika zahtijeva određene programe te mjesto i vrijeme za poučavanje. Pretpostavka je da je jednostavno služiti se knjižnicom i njezinim fondom. Sposobnost služenja knjižničnim uslugama bez stručne pomoći ne stječe se lako pa je potrebno postupno i neprestano poučavanje korisnika, od dječje i školske pa sve do zrele dobi. (Tadić 1994, 154)

3. Razvoj knjižničnih usluga u kontekstu novih tehnologija

Oduvijek su se knjižnice služile tehnologijom u pružanju svojih usluga korisnicima, no sredinom 20. stoljeća započinje nagli razvoj tehnologije koja mijenja način života, obrazovanja, a istodobno se odražava i na poslovanje knjižica. Kako se razvijala tehnologija, tako dolazi i do razvoja novih usluga, mijenja se građa koju knjižnice čuvaju, a „nove informacijske tehnologije omogućavaju nove načine stvaranja, korištenja i traženja informacija.“ Tijekom 1940-ih i 1950-ih u knjižnicama se za obradu i pretraživanje građe upotrebljavaju sustavi bušenih kartica i mikrokartica. No ubrzo nakon otkrića računala, knjižnice ih uvode u svoje svakodnevno poslovanje. (Stropnik 2013, 23)

Prvim se online sustavima knjižnice počinju koristiti 70-ih godina, dok online katalogi postaju dostupni krajem 80-ih godina 20. stoljeća. Razvoj World Wide Weba 1991. godine znatno povećava dostupnost interneta, a knjižnice veliki značaj pridaju upravo ovoj novoj usluzi – javnoj mreži dostupnoj kao izvoru informacija. Kasnih 1990-ih dolazi do širenja upotrebe interneta i s radom započinje prva virtualna informacijska usluga *Ask a librarian*, dok se u Hrvatskoj 2004. započinje s projektom *Pitajte knjižničara* u čijem radu sudjeluje šezdesetak knjižničara iz cijele Hrvatske odgovarajući na pitanja preporučujući literaturu i mrežne poveznice na traženu temu. (Stropnik 2013, 23)

Razvoj tehnologije u knjižnicama može se pratiti kroz dva razdoblja primjene računala. U prvom se razdoblju primjenjuje tehnologija koja služi automatizaciji knjižnice, tj. donosi promjene u samom poslovanju. Na taj način posudba postaje jednostavnija i brža, katalog više nije na listićima te se uvodi mogućnost online pretraživanja. Drugo se razdoblje odnosi na digitalizaciju dijela knjižničnog fonda koji se zatim pohranjuje u računalni sustav.

Prema načinu pristupa informacija, knjižnice se danas mogu podijeliti na tri tipa:

- tradicionalne,
- digitalne i
- hibridne knjižnice.

Tradicionalne knjižnice s tiskanim fondom imaju automatizirano poslovanje i računalne kataloge, online katalog dostupan svima ili mrežni katalog dostupan u knjižnici ili na internetu. Digitalne knjižnice svoj fond i usluge pružaju u elektroničkom okruženju, a hibridne knjižnice uz tradicionalni fond, posjeduju i građu u elektroničkom formatu.

Uz velike promjene koje su se dogodile u knjižnicama uvođenjem novih tehnologija, mijenja se i tradicionalna uloga knjižnice. Kako bi korisnicima pružili željene informacije, knjižničari se više ne ograničavaju samo na fond knjižnice. (Stropnik 2013, 24)

3.1. Nove usluge u skladu s potrebama korisnika

Bez obzira na razvoj tehnologija, primarna je funkcija knjižnice ostala ista: „odabir, prikupljanje, organiziranje, pohrana i omogućavanje pristupa informacijama.“ Tradicionalna je knjižnica do 1990-ih bila mjesto gdje korisnici dolaze u potrazi za informacijama i zadovoljavanjem intelektualnih, kulturnih i društvenih potreba. Razvojem i korištenjem novih tehnoloških mogućnosti, knjižnice počinju pružati usluge putem interneta. Na taj se način uloga knjižnice mijenja i ona, osim što je već fizičko, postaje i virtualno središte zajednice korisnika, a za korištenje pojedinih virtualnih usluga knjižnice ni nije nužno biti njezinim članom. (Stropnik 2013, 24)

Nakon što su uvedene nove tehnologije u svakodnevni život, mijenja se način komunikacije knjižničara i korisnika. Do razvoja tehnologije koristila se usluga odgovaranja na korisničke upite postavljene telefonom, no otkrićem računala i širenjem interneta, uobičajeni način komuniciranja knjižničara i korisnika postaje elektronička pošta. Razvojem knjižničnih mrežih stranica omogućen je korisnicima pristup informacijama i korištenje online usluga bez obzira na radno vrijeme knjižnice. Omogućen je pristup uslugama s bilo kojeg mjesta i u bilo koje vrijeme. Usluge koje se pružaju usmjerene su na individualne potrebe korisnika, brže su, nema potrebe za stajanjem u redu ili nazivanjem knjižnice, a usluge na daljinu postaju pristupačnije osobama s invaliditetom. Druga korist knjižnice kao online pružatelja usluge je automatizacija najčešćih poslova (na primjer pretraživanje kataloga), neograničenost radnog vremena i lokacija knjižnice.

Današnje generacije mladih imaju drugačije potrebe i očekivanja nego što su ih imali pripadnici generacija nekih prošlih vremena. Stoga pri planiranju knjižničnih usluga za današnje mlade treba imati na umu njihov način komunikacije korištenjem interneta, potrebu za interaktivnošću i osviještenost potrebe za cjeloživotnim učenjem. (Stropnik 2013, 26)

4. Korisnik i knjižnica

Prema IFLA-inoj definiciji, korisnici su pojedinci, a svaki od njih ima jedinstvene informacijske, obrazovne, psihološke i društvene potrebe. Pojedina osoba bi mogla zatrebati praktično znanje za rješavanje problema u dnevnom životu i radu. U procesu neprekidnog obrazovanja, pojedinac može imati potrebu za stručnim znanjem, a intelektualno mu zanje može zatrebati ako poželi proširiti vlastito razumijevanje umjetnosti, prirodnih i humanističkih znanosti te na taj način obogatiti svoj osobni život. Motivi koji korisnika potiču na čitanje su čitanje iz zadovoljstva, praćenje novih ideja ili istraživanje znanja iz prirodne radoznalosti. Osim toga, ljudi imaju prirodnu potrebu za etičkim, vjerskim i filozofskim spoznajama. Informacije su potrebne svima, kako pojedincima, tako i organizacijama. Poslovnim su organizacijama potrebne činjenice i podaci, kako bi predvidjele kretanja na tržištu, razvile nove proizvode ili primijenile nove tehnologije. Informacije su posebno potrebne školama kako bi unaprijedile i proširile proces učenja; znanstvenim su organizacijama potrebne kako bi povezale nove podatke s već poznatim činjenicama, što je sastavni dio svakog stvaralačkog procesa. Iz svega spomenutoga, jasno je da se informacijske potrebe i potrebe za korištenjem knjižnica osjećaju na svim društvenim razinama, bez obzira na mjesto na kojem pojedinac boravi, njegov društveni status ili intelektualnu razinu. Pojedinci koji se koriste knjižnicama i informacijskim uslugama nazivaju se individualni korisnici, dok je u slučaju organizacija (ustanova) riječ o kolektivnim korisnicima.

Posljednjih je desetljeća korisnik dobio znatno šire značenje pa se tako razlikuje:

- potencijalni korisnik – onaj koji se ne koristi knjižnicom, ali bi mu ona na temelju njegovih informacijskih potreba odgovarala; često takav pojedinac ni ne zna da knjižnica postoji, tj. što ona radi;
- naslućeni korisnik – onaj koji ima pristup knjižničnim službama, ali im ne koristi;
- stvarni korisnik – onaj koji se koristi uslugama informacijske službe;
- korisnik kojemu dobivena informacijska usluga donosi stvaru korist.

Određene knjižnice (npr. nacionalne) imaju i snažnu arhivsku službu te moraju voditi računa i o budućim korisnicima, tj. onima koji će tu građu trebati u budućnosti, a u novije, digitalno vrijeme, knjižnice imaju i sve više virtualnih korisnika, tj. osoba koje knjižnične usluge koriste putem online veze. (Sečić 2006, 26)

5. Informacijske službe u knjižnici

Informacijska se služba odnosi općenito na „teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima.“ Važan preduvjet za osnivanje ove službe su informacijski stručnjaci, poput knjižničara, osposobljeni za preuzimanje posredničke uloge između izvora informacija i korisnika usluga. Knjižničari, kao jedni od stručnjaka, pripremaju pomagala i nude usluge kojima se može koristiti samoposluživanjem ili uz pomoć stručnog osoblja. Prema smjernicama Američkog knjižničarskog društva, knjižnične informacijske usluge „uključuju izravnu pomoć osoblja, savjet čitateljima, izradu putokaza, vodiča, dostavu odabranih informacija iz informacijskih izvora, raspačavanje informacija u skladu s predviđenim korisničkim potrebama ili interesima te osiguravanje pristupa elektroničkim informacijama.“ (Sečić 2006, 45)

Knjižnična je informacijska služba posljednjih godina izložena brzim promjenama u okruženju, zbog čega bi svaka knjižnica trebala sve češće provjeravati sve aspekte svojega rada. Stavovi se stručnjaka u različitim vrstama knjižnica i u različitim sredinama razlikuju u postavljanju prioriteta i u određivanju osnovnih zadaća informacijske službe. Većina knjižničara i danas smatra da je informacijska služba tu da pomogne korisniku da sam pronađe potrebnu informaciju, dok drugi zastupaju stav da knjižničar treba biti u pravome smislu informator, tj. da treba tražiti, pronaći i dati gotovu informaciju korisniku. Oba stava su ispravna, kao i njihova kombinacija, ali pod različitim okolnostima i u različitim uvjetima. Svi poslovi kojima se knjižnična informacijska služba bavi, svrstavaju se u izravne i neizravne informacijske djelatnosti. (Sečić 2006, 46)

5.1. Izravne djelatnosti informacijske službe

Ova se vrsta djelatnosti informacijske službe odnosi na sve usluge koje knjižničar pruža u neposrednom kontaktu s korisnikom. Može ih se opisati kao osobna pomoć koju knjižničar daje korisniku koji traži informacije. Usluga ovisi o vrsti i opremljenosti knjižnice, organizaciji informacijske službe i njezinu odnosu prema stupnju usluga koje općenito daje korisnicima. Ove usluge imaju široku lepezu djelovanja: „od odgovaranja na jednostavne upite do davanja informacija, temeljenih na bibliografskom pretraživanju kombiniranom sa specijalističkim znanjem, odnosno poznavanjem najnovijeg stanja u određenoj struci.“ Poseban oblik izobrazbe korisnika je tzv. bibliografsko poučavanje koje je obično

specijalizirano, odnosno usmjereno na upoznavanje korisnika s izvorima informacija iz određene struke i s načinima njihovih korištenja. Ukoliko knjižničar smatra da se odgovor na pitanje korisnika ne može pronaći u literaturi ili nekom drugom izvoru, dati će tzv. referalnu informaciju, odnosno uputit će korisnika na izvor izvan knjižnice. (Sečić 2006, 46 - 47)

5.2. Neizravne djelatnosti informacijske službe

Svrha ove vrste djelatnosti je da s jedne strane osigura korisnicima dostupnost širokog asortimana informacijskih izvora (npr. bibliografija, kazala, informacijskih baza podataka) u vlastitoj knjižnici, a s druge strane da prošire informacijski potencijal suradnjom s drugim knjižnicama i informacijskim centrima. To se odnosi na izgradnju i održavanje priručnih zbirki, uspostavljanje i održavanje veza s vanjskim informacijskim servisima i knjižnicama, suradnju s javnošću, administrativnim poslovima itd. (Sečić 2006, 47 - 48)

5.3. Komuniciranje knjižničara s korisnikom

Kada korisnik traži neku informaciju, obrati se knjižničaru s pitanjem. Zanimljivo je i važno pitanje može li knjižničar dovoljnu osposobljenost za komuniciranje s korisnikom steći formalnim obrazovanjem ili se radi o vještini i praktičnim iskustvom. Istina je vjerojatno negdje između pa treba uzeti u obzir i školovanje i stečeno iskustvo, ali isto tako i prirodne osobne sposobnosti. To bi značilo da s korisnicima trebaju raditi, gdje god i kad god je to moguće, inteligentni i komunikativni ljudi s određenim stručnim iskustvom, koji su i školovani za taj posao i to radno mjesto. Isto je tako potrebno, posebno u slučaju online pretraživanja, zbog stalnih promjena vezanih uz baze podataka i informacijske servise, uspostaviti i sustav stalne izobrazbe (putem seminara, tečajeva i sličnog).

S druge su strane i obrazovni i komunikativni korisnici pristupačniji od onih koji nemaju takve osobine te zbog toga knjižničar može lakše udovoljiti njihovim zahtjevima. Korisnici koji su manje komunikativni u pravilu rjeđe pitaju za savjet ili pomoć. Knjižničar se korisniku ne smije nametati, a ako je korisnik još i u žurbi, treba mu nastojati pomoći bez puno ispitivanja. (Sečić 2006, 51)

Kako bi knjižničar doznao što korisnik traži i koliko opsežna treba biti informacija koja mu je potrebna, koristi informacijski intervju. Jedan od glavnih problema ove vrste komunikacije je

što korisnici uglavnom ne znaju pravilno artikulirati svoje zahtjeve, a uz to knjižničaru često ne žele priopćiti ni svrhu svog zahtjeva pa se izlažu riziku da dobiju neprikladan odgovor. (Sečić 2006, 51)

5.4. Usluge tekućih upozorenja

Ovom vrstom usluga knjižnica obavještava korisnika o novoj literaturi koja bi ga mogla zanimati. Najstariji oblici su izlaganja prinova, osobito najnovijih serijskih publikacija, izrada biltena prinova i cirkulacija najnovijih brojeva tekućih časopisa odabranim korisnicima. Osim navedenih, jedan od načina upozorenja korisnika na novosti u njegovoj struci jesu i publikacije tipa tekućih sadržaja u kojima se donose samo stranice sadržaja najnovijih serijskih publikacija. Drugi je način selektivna diseminacija informacija. Najviša razina usluge za poslovni svijet i upravne službe izrada je analitičkih izvještaja, tj. tercijarnih publikacija koje također odašilju u redovitim vremenskim razmacima. Selektivnom se diseminacijom informacija odašilju bibliografske informacije, dok analitički izvještaji sadrže gotove informacije, priređene u skladu s unaprijed utvrđenim potrebama korisnika, najčešće bez podataka o izvorima. (Sečić 2006, 54)

5.5. Pretraživanje izvora informacija

Nakon što je knjižničar razjasnio korisnikov zahtjev, određuje strategiju pretraživanja raspoloživih izvora. Prvo je potrebno prevesti pitanje na jezik informacijskog sustava koji se koristi u knjižnici, bibliografiji ili bazi podataka. Knjižničar ima na izbor dvije vrste pretraživanja: ručno pretraživanje kataloga na listićima, tiskanih bibliografija itd. i strojno (računalno) pretraživanje računalnih kataloga i baza podataka. Do prije desetak godina u hrvatskim je knjižnicama prevladavalo ručno pretraživanje, no ono se danas koristi samo u traženju podataka kojih nema u računalnim izvorima. U budućnosti će stari katalogi na listićima, kao i tiskane bibliografije, manje-više pripasti povijesti. (Sečić 2006, 56)

Zaključak

Iako se smatra da klasične, tiskane knjige izumiru, knjižnice nikada nisu imale korisnika koliko ih imaju danas. To mogu zahvaliti svome napretku i praćenju trendova. Knjižice su oduvijek pratile želje i potrebe svojih korisnika pa je tako i danas. Osim tiskanih knjiga, svojim korisnicima pružaju i tehnološke usluge bez kojih je današnji život nezamisliv. Time su u korak s vremenom i zato ne gube svoje korisnike. Osim toga, svojim uslugama privlače i mlade i one starije. Uz klasičnu posudbu knjiga i drugih medija, organiziraju i razna druženja, informativne sastanke, koncerte, izložbe. Zbog svega navedenoga, knjižnice su i dalje konkurentne u svijetu u kojemu sve više vladaju tehnologija i online knjige.

Prilozi

Slika 1: Tijek stručnih poslova u knjižnici (str. 6)

Literatura

1. Tadić, Katica. 1994. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja.
2. Stropnik, Alka. 2013. Knjižnica za nove generacije. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
3. Sečić, Dora. 2006. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja.