

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Izvanredni diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti – knjižničarstvo

Informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih
knjižnica

Diplomski rad

Studentica:

Tanja Serdarević

Mentorica:

doc. dr. sc. Jadranka Stojanovski

Zadar, 2015.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Djelatnost i uloga školske knjižnice u suvremenom nastavnom procesu	3
3. Korisnici školske knjižnice	7
3. 1. Nastavnici	7
3. 2. Učenici.....	10
3. 2. 1. Informacijsko ponašanje mladih u suvremenom mrežnom okruženju	11
3. 2. 2. Opće informacijske potrebe i interesi učenika	14
3. 2. 3. Potrebe učenika s obzirom na sadržaj mrežnih stranica školske knjižnice.....	16
4. Mrežne stranice školske knjižnice.....	17
4. 1. Oblikovanje mrežnih stranica školske knjižnice	18
4. 1. 1. Organizacija, navigacija i dizajn mrežnih stranica	20
4. 1. 2. Sadržaj mrežnih stranica školske knjižnice	23
4. 2. Informacijske usluge na knjižničnim mrežnim stranicama	24
4. 2. 1. Virtualne referentne usluge	26
4. 2. 2. Usluge pretraživanja i prebiranja	32
4. 3. Prethodna istraživanja mrežnih stranica školskih knjižnica	34
4. 3. 1. Istraživanja mrežnih stranica u inozemstvu	34
4. 3. 2. Istraživanja mrežnih stranica u Hrvatskoj.....	35
5. Istraživanje informacijskih usluga na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica	38
5. 1. Metodologija.....	38
5. 1. 1. Ciljevi i svrha istraživanja.....	38
5. 1. 2. Uzorak istraživanja	39
5. 1. 3. Instrumenti	41
5. 1. 4. Postupak.....	47
5. 2. Rezultati i rasprava	49

5. 2. 1. Informacijske usluge hrvatskih srednjoškolskih knjižnica	49
5. 2. 2. Informacijske usluge inozemnih srednjoškolskih knjižnica	56
5. 2. 3. Usporedna analiza informacijskih usluga hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica.....	67
5. 2. 4. Reformski pristup sadržaju i organizaciji informacijskih usluga.....	75
6. Zaključak	77
Literatura	80
Information services on high school libraries' web sites.....	85
Popis tablica i slika.....	86
Prilozi	88

Prilozi

Prilog 1. Uzorak istraživanja mrežnih mjesta hrvatskih srednjoškolskih knjižnica.....	88
Prilog 2. Uzorak istraživanja mrežnih mjesta inozemnih srednjoškolskih knjižnica.....	90
Prilog 3. Lokacija referentnih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	91
Prilog 4. Lokacija usluga pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	92
Prilog 5. Lokacija kriterija organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	93
Prilog 6. Lokacija referentnih usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	94
Prilog 7. Lokacija usluga pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	96
Prilog 8. Lokacija kriterija organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	97



SVEUČILIŠTE
U ZADRU
UNIVERSITY
OF ZADAR



Odjel za informacijske znanosti
Department of Information Sciences

Ulica dr. Franje Tuđmana 24 i
23000 Zadar, Hrvatska / Croatia
URL: <http://www.unizd.hr>
t: +385 23 345 053
f: +385 23 345 055

IZVOD IZ ZAPISNIKA O OBRANI OCJENSKOG RADA

Datum: 25.2.2015.

Student/ica: Tanja Serdarević

Mentor/ica: doc. dr. sc. Jasranka Stojanovski

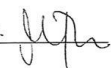
Komentor/ica: _____

Vrsta ocjenskog rada: Diplomski rad

Naslov rada:

Informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih
knjižnica

Povjerenstvo:

- 1) Josip Ćirić, doc. dr. sc. 
- 2) Jasranka Stojanovski, doc. dr. sc. 
- 3) Marijane Tomić, doc. dr. sc. 

Ocjena rada i njegove obrane navedena je u Zapisniku o obrani ocjenskog rada te pohranjena u arhivi Odjela za informacijske znanosti i u sustavu ISVU.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

**IZJAVA
O POHRANI OCJENSKOG RADA
U DIGITALNI ARHIV SVEUČILIŠTA U ZADRU**

Ime i prezime studenta/ice: Tanja Serdarević

Naslov ocjenskog rada: Informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih...

Vrsta rada (završni, diplomski, doktorski) diplomski

Mentor/ica ocjenskog rada: doc. dr. sc. Jadranka Stojanovski

Komentor/ica ocjenskog rada: _____

Ovom izjavom potvrđujem da sam autor(ica) predanog ocjenskog rada, da sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uređenog ocjenskog rada, te da se slažem da ovaj rad, koji će biti trajno pohranjen u digitalnom arhivu Sveučilišta u Zadru bude:

☒ a) javno dostupan svima

b) dostupan samo korisnicima Sveučilišne knjižnice Zadar

(Zaokružite jednu opciju. Molimo Vas da zaokružite opciju a) ako nemate posebnih razloga za ograničavanje dostupnosti svog rada.)

U Zadru, 25. 2. 2015.

Potpis studenta/ice: Terdarević

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisan/a Tanja Serdarević

ovime izjavljujem da je moj diplomski rad pod naslovom

Informacijske usluge na mrežnim
stranicama srednjoškolskih knjižnica

isključivo rezultat mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim stručno-znanstvenim istraživanjima i da se oslanja na izvore i objavljenu literaturu kao što pokazuju korištene bilješke i popis korištene literature. Ni jedan dio mogeg diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno nije prepisan iz bilo kojeg necitiranog rada te ni jedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem također da ni jedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi. Sadržaj moga rada u potpunosti dogovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uređenog diplomskog rada.

U Zadru, 25.2.2015.

Potpis studenta/ice: Serdarević

Sažetak:

Ciljevi rada su prikaz informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica i njihova usporedba s trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu. Istraživanje informacijskih usluga provedeno je na uzorku od 20 hrvatskih i osam inozemnih knjižnica uz primjenu metoda analize sadržaja i usporedne analize te kontrolnih listi kao instrumenta istraživanja. Rezultati analize sadržaja ukazuju na pomake u sadržaju informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica u odnosu na stanje zabilježeno u prethodnim istraživanjima (Faletar, Golub i Sudarević, 2002.) dok usporedna analiza informacijskih usluga upućuje na to da većina istraživanih hrvatskih knjižnica zaostaje u implementaciji interaktivnih usluga u vlastiti virtualni prostor. Osim toga, na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica uočen je izostanak pojedinih usluga pretraživanja i prebiranja što znači da postojeće stanje u mrežnom prostoru hrvatskih srednjoškolskih knjižnica zahtijeva kvalitativne i kvantitativne pomake ne samo u području interaktivnih, već i tradicionalnih informacijskih usluga.

Ključne riječi: informacijske usluge, mrežne stranice, školske knjižnice, analiza sadržaja, Web 2.0

1. Uvod

U uvjetima informacijskog društva u kojem su korisnici knjižnica izloženi brojnim i nepouzdanim mrežnim izvorima informacija, informacijske usluge na mrežnim stranicama knjižnica predstavljaju njihov prirodan i efikasan odgovor na korisničke potrebe za pouzdanim i relevantnim informacijama. Implementacijom takvih usluga u mrežni prostor knjižnice omogućuje se njihova stalna dostupnost korisnicima i izvršava jedna od temeljnih zadaća knjižnice - posredovanje između korisnika i izvora informacija.

S obzirom da postojeće studije korisnika ukazuju na sklonost mladih korisnika prema interaktivnim informacijskim sadržajima, na mrežnim stranicama školskih knjižnica se, pored tradicionalnih informacijskih usluga, svakako trebaju uvrstiti i usluge nove generacije razvijene na temelju interaktivne tehnologije Web 2.0. Osim toga, istraživanja informacijskih potreba korisnika potvrđuju pretpostavku da virtualne informacijske usluge trebaju zadovoljiti potrebe nastavnika za informacijskim sadržajima potrebnim za pripremu nastavnog procesa kao i potrebe učenika za informacijskim resursima nužnim za rješavanje istraživačkih i problemskih zadataka na kojima se temelji suvremeni, kreativni i dinamični odgojno-obrazovni proces.

Uz sadržaj, pri oblikovanju informacijskih usluga na mrežnim stranicama školskih knjižnica potrebno je uvažiti i korisničku usmjerenost organizacije i dizajna budući da ti parametri, prema postojećim teorijskim razmatranjima (David Walbert) i empirijskim istraživanjima (Hoa Loranger, Jakob Nielsen, 2005., 2013.), također bitno utječu na recepciju informacijskih sadržaja od strane korisnika.

Za predmet istraživanja u diplomskom radu odabrane su informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica. Odabir teme potaknut je željom da se utvrdi u kojoj su mjeri hrvatske srednjoškolske knjižnice učinile iskorak u ugradnji informacijskih usluga u virtualni knjižnični prostor. Budući da je evolucija mrežnih stranica u pravcu interaktivnih informacijskih servisa važna za vezivanje mladih korisnika uz knjižnične zbirke i usluge, istraživanjem se je nastojala ispitati inovativnost informacijskih usluga u mrežnom prostoru domaćih srednjoškolskih knjižnica. Kako bi se dobili odgovarajući pokazatelji o trendovima u svjetskom školskom knjižničarstvu i omogućila usporedba između domaćeg iskustva i inozemne prakse, istraživanje je obuhvatilo i informacijske usluge na mrežnim stranicama inozemnih školskih knjižnica.

Cilj rada je identifikacija informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica i njihova usporedba s trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu.

Istraživanje se nadovezuje na prethodna istraživanja mrežnih stranica srednjoškolskih knjižnica u nacionalnim okvirima (Faletar, Golub, Sudarević, 2002.) i ukazuje na potrebu unapređenja informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica na razini njihova sadržaja i organizacije. Iako predstavlja treći ključan element u oblikovanju virtualnih informacijskih usluga, dizajn je, po uzoru na prethodno spomenuto istraživanje, izostavljen iz empirijskog ispitivanja s obzirom da predstavlja metodološki zahtjevniju, otežano mjerljivu kategoriju istraživanja.

Rad se sastoji od dva dijela. U teorijskom dijelu rada izložene su uloge školske knjižnice i najnovija empirijska saznanja o informacijskom ponašanju i potrebama korisnika školske knjižnice. U okviru teorijskih razmatranja prikazane su i ključne teme vezane uz problematiku knjižničnih mrežnih stranica koje se kreću od povijesnog razvoja i načela oblikovanja do različitih taksonomija sadržaja i prethodnih istraživanja mrežnih stranica. Istraživački dio rada posvećen je identifikaciji i usporednoj analizi sadržaja i organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica. U posljednjem poglavlju empirijskog dijela rada iznose se zaključne ocjene o potrebi poboljšanja informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica kako bi se taj segment knjižničnih usluga na razini kvantitete i korisničke usmjerenosti sadržaja približio trendovima u oblikovanju virtualnih informacijskih usluga u inozemnom srednjoškolskom knjižničarstvu.

2. Djelatnost i uloga školske knjižnice u suvremenom nastavnom procesu

Budući da se svojim programom nadovezuje na djelatnost škole u čijem sastavu djeluje, školska knjižnica sa svojom matičnom ustanovom dijeli temeljnu, odgojno-obrazovnu ulogu koja se, prema "Standardu za školske knjižnice",¹ postiže kroz tri vrste knjižnične djelatnosti:

1. neposrednu odgojno-obrazovnu djelatnost koja obuhvaća "rad s učenicima, suradnju s učiteljima, nastavnicima i stručnim suradnicima te pripremanje, planiranje i programiranje odgojno-obrazovnog rada",
2. stručnu knjižničnu djelatnost koja uključuje izgradnju, obradu i organizaciju knjižničnog fonda te
3. kulturnu i javnu djelatnost koja se realizira kroz "organizaciju, pripremu i provedbu" različitih kulturnih manifestacija.

Premda tu funkciju postižu na različite načine, sve tri djelatnosti školske knjižnice u službi su osiguravanja dostupnosti informacija njezinim korisnicima. Stručna knjižnična djelatnost omogućuje izravnu interakciju korisnika s pojedinim izvorima informacija dok su u slučaju neposredne odgojno-obrazovne, kulturne i javne knjižnične djelatnosti informacije predstavljene korisnicima od strane knjižničnih djelatnika, nastavnika ili predstavnika pojedinih kulturnih i javnih udruga.

Važnost školske knjižnice kao efikasnog informacijskog servisa temelji se prvenstveno na činjenici da je "informacija temeljna sastavnica učenja"² i da osiguravanjem odgovarajućih informacijskih usluga svojim korisnicima knjižnica izravno podupire samostalno, istraživačko učenje i kreativno poučavanje kao osnovne komponente odgojno-obrazovnog procesa. Podrška poučavanju proizlazi iz osiguravanja informacijskih resursa namijenjenih nastavnicima škole i potrebnih za realizaciju suvremene, problemske i istraživačke nastave. Osim toga, djelatnost poučavanja vezuje se i uz rad školskog knjižničara koji, u suradnji s predmetnim nastavnicima i učenicima, podupire odgojno-obrazovni proces kroz projektnu i istraživačku nastavu temeljenu na korelaciji informacijske pismenosti s ostalim nastavnim, odnosno znanstvenim područjima. Podrška učenju obuhvaća fizički

¹ Ministarstvo prosvjete i športa. Standard za školske knjižnice, 2000. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/272719.html> (2014-03-17)

² Lasić-Lazić, Jadranka; Špiranec, Sonja; Banek Zorica, Mihaela. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjivanju. // *Medijska istraživanja* 18, 1(2012). URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=127116 (2014-07-02) Str. 127.

knjižnični prostor i informacijsku infrastrukturu namijenjenu samostalnom rješavanju problemskih i istraživačkih zadataka koji učenike pripremaju za cjeloživotno učenje u visoko razvijenom informacijskom društvu.

Budući da su prepoznavanje i odabir pouzdanih informacija korisnicima postali znatno otežani zbog nekontrolirane ekspanzije mrežnog informacijskog prostora, školska knjižnica im može olakšati pronalaženje takvih informacija na dva načina - razvojem informacijskih usluga usklađenih s potrebama korisnika i njihovim informacijskim opismenjavanjem u vidu samostalnog prepoznavanja, pronalaženja, vrednovanja, organiziranja i korištenja informacija.³ Iako oba pristupa služe istoj svrsi u vidu osiguravanja korisnicima potrebnih informacijskih sadržaja, između informacijskih usluga i informacijskog opismenjavanja postoje i značajne razlike.

Informacijske usluge uključuju odabir odgovarajućih informacijskih sadržaja od strane informacijskih stručnjaka. Njihov cilj je ispunjavanje informacijskih potreba korisnika posredstvom unaprijed odabranih informacijskih sadržaja u okviru tradicionalnih informacijskih usluga i/li oblikovanja autorskih korisničkih sadržaja pomoću interaktivnih usluga nove generacije. S druge strane, informacijskim opismenjavanjem kompetencije vrednovanja i odabira informacija prenose se s knjižničnih djelatnika na same korisnike. Takvim pristupom inducira se autonomija korisnika u procesu vrednovanja i korištenja informacija, vještina koja korisnike priprema za samostalno, cjeloživotno učenje i konkurentnost u "društvu koje se sve više zasniva na informacijama i znanju".⁴

Informacijske usluge i informacijsko opismenjavanje korisnika dio su aktivne, suradničke uloge školske knjižnice u odgojno-obrazovnom procesu. Proaktivna uloga i informacijski potencijal školskih knjižnica u suvremenom nastavnom procesu najpotpunije su prikazani u opsežnom istraživanju koje su 2002. i 2003. godine proveli Ross Todd i Carol Kulthau u američkoj saveznoj državi Ohio.⁵ Prema izjašnjavanju učenika, školska knjižnica im pomaže u sedam kategorija aktivnosti koje obuhvaćaju:

1. dobivanje potrebnih informacija,

³ Usp. ALA. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, 1989. URL:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> (2014-07-02)

⁴ Saetre, Tove Pemmer; Willars, Glenys. IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za školske knjižnice. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 10.

⁵ Usp. Todd, Ross J.; Kulthau, Carol C. Student Learning Through Ohio School Libraries, Part 1: How Effective School Libraries Help Students. // *School Libraries Worldwide* 11, 1(2005). URL: <https://www.google.hr/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#> (2014-07-20) Str. 63.

2. kreativno korištenje pronađenih informacija,
3. ispunjavanje školskih obveza kroz pomoć u izradi istraživačkih zadataka i projekata,
4. korištenje računala u knjižnici, u školi i kod kuće,
5. razvijanje njihovih čitateljskih interesa,
6. pronalaženje različitih, izvannastavnih i izvankurikularnih informacija,
7. postizanje boljeg uspjeha u školi.⁶

Na temelju rezultata istraživanja, Ross i Kulthau zaključuju da se aktivna uloga školske knjižnice u procesu učenja realizira kroz tri komplementarne, međusobno povezane funkcije. Informacijska uloga knjižnice (eng. *informational role*) ostvaruje se posredovanjem odgovarajućih izvora informacija, njezina transformacijska uloga (eng. *transformational role*) proizlazi iz generiranja novih znanja na temelju postojećih spoznaja dok je formacijska uloga (eng. *formational role*) školske knjižnice vezana uz njezin utjecaj na stvaranje predodžbi,⁷ svjetonazorskih stavova i opredjeljenja učenika.

Posredovanjem postojećih, znanstveno verificiranih informacija školska knjižnica svojim korisnicima osigurava informacijsko polazište za rješavanje istraživačkih i problemskih zadataka. Transformacijska uloga školske knjižnice u skladu je s promjenom paradigme obrazovnog procesa koji, umjesto tradicionalnog, napornog i nemaštovitog reproduciranja znanja, pred učenike postavlja zahtjev za dubinskim razumijevanjem i kritičkim sagledavanjem postojećih činjenica, odnosno učenjem na razini subjektivnog ili grupnog istraživačkog iskustva. Formacijska uloga školske knjižnice ukazuje na njezinu dugoročnu etičku i društvenu odgovornost s obzirom da o intelektualnom i moralnom habitusu mlade generacije ovisi prosperitet i održivost društva 21. stoljeća.

Definicije različitih uloga školske knjižnice ukazuju na to da se informacijska uloga knjižnice ostvaruje kroz odgovarajuće informacijske usluge dok se njezina transformacijska i stvaralačka uloga temelje na informacijskom opismenjavanju korisnika. Iz navedenog proizlazi da višestruke uloge školske knjižnice u procesu učenja postaju ostvarive tek ukoliko se u radu knjižnice postigne sinergija informacijskih usluga i informacijskog opismenjavanja korisnika.

Budući da je školski knjižničar zadužen za osmišljavanje, organizaciju i provedbu knjižničnih djelatnosti, transformacija školske knjižnice u "informacijsko i nastavno središte

⁶ Usp. Isto. Str. 73.-76., 78., 80.-82.

⁷ Usp. Isto. Str. 77., 84.-85.

škole"⁸ uvelike ovisi o kompetencijama djelatnika knjižnice. Njihovu višestruku ulogu u razvoju informacijskih vještina naglašava i James E. Herring koji im u budućnosti namjenjuje tri zadaće – edukatora koji će postići zadovoljavanje informacijskih potreba učitelja i učenika, informacijskih menadžera koji će osigurati pristup korisnika resursima za učenje i stručnih savjetnika koji će poučavati korisnike u području informacijske pismenosti.⁹ Uloge školskog knjižničara prema Herringu ostvaruju se prvenstveno u području informacijskih usluga (edukator i informacijski menadžer), odnosno usluga učenja i poučavanja (stručni savjetnik).

Promatrana u cjelini, vrednovanje usluga školske knjižnice od strane korisnika (Todd i Kulthau, 2002./2003.) i pojedina teorijska razmatranja (Herring, 2000.) nedvosmisleno ukazuju na činjenicu da je zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika jedna od primarnih funkcija školske knjižnice.

⁸ Kovačević, Dinka; Lasić-Lazić, Jadranka; Lovrinčević, Jasmina. Školska knjižnica – korak dalje. Zagreb: Filozofski fakultet, Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti : Altagama, 2004. Str. 18.

⁹ Usp. Herring, J. The 21st century School Librarian: educator, information menager and expert advisor. // *Impact* 3, 6(2000). URL: www.careeddevelopmentgroup.org.uk/impact/0600/jerringJ.htm Citirano prema: Herring, James E. Internetske i informacijske vještine: priručnik za učitelje i školske knjižničare. Zagreb : Naklada Dominović, 2008. Str. 162.-163.

3. Korisnici školske knjižnice

Prema nacionalnom "Standardu za školske knjižnice", "pravo korištenja usluga školske knjižnice imaju svi učenici, učitelji odnosno nastavnici i stručni suradnici te ostali zaposlenici škole".¹⁰ S obzirom da učenici i nastavnici škole predstavljaju glavne sudionike i nositelje odgojno-obrazovnog procesa, u narednim poglavljima ovog rada prikazat će se njihove informacijske potrebe,¹¹ ponašanje¹² i navike koje se trebaju uzeti u obzir pri oblikovanju mrežno dostupnih informacijskih usluga.

Kako na nacionalnoj razini ne nalazimo odgovarajući broj istraživačkih radova na tu temu, prikaz studija korisnika smo proširili recentnim i relevantnim inozemnim istraživanjima među kojima prevladavaju radovi iz engleskog govornog područja s obzirom da SAD i Velika Britanija, prema postojećim statističkim pokazateljima o produkciji i citiranosti znanstvenih radova, predvode istraživanja u području knjižničnih i informacijskih znanosti.¹³

3. 1. Nastavnici

U osiguravanju informacija potrebnih za kvalitetno odvijanje obrazovnog procesa ključna je suradnja nastavnika s knjižnicom kao informacijskim servisom škole. Suradnički odnos omogućuje nastavnicima da školske knjižničare upoznaju sa svojim informacijskim potrebama, a školskoj knjižnici da odgovaranjem na potrebe te skupine korisnika aktivno sudjeluje u realizaciji i unapređenju odgojno-obrazovnog procesa. Važnost suradnje između nastavnika i školskih knjižničara proizlazi iz njezinog ishoda u vidu poboljšanja obrazovnih postignuća učenika i pozitivnih učinaka na unapređenje kvalitete nastavnog procesa.¹⁴

Za održavanje i razvoj suradničkog odnosa s nastavnicima presudne su knjižnične usluge namijenjene toj skupini korisnika, a koje, prema "IFLA-inim i UNESCO-ovim

¹⁰ Ministarstvo prosvjete i športa. Navedeno djelo.

¹¹ Informacijska potreba (eng. *information need*) je uzrok traženja informacija, svijest pojedinca da njegovo postojeće znanje nije dovoljno da ostvari određeni cilj. (Case, Donald O. Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behavior, 3rd edition. Bingley : Emerald Group Publishing Limited, 2012. Str. 5., 80.)

¹² Informacijsko ponašanje (eng. *information behavior*) uključuje traženje informacija (eng. *information seeking*) i nenamjerno ili pasivno ponašanje poput opažanja ili nailaženja na informacije kao i ciljano ponašanja koja ne uključuju traženje, poput aktivnog izbjegavanja informacija. (Case, Donald O. Navedeno djelo. Str. 5.)

¹³ Usp. SJR. SCImago Journal & Country Rank. URL:

http://www.scimagojr.com/countryrank.php?area=0&category=3309®ion=all&year=all&order=it&min=0&min_type=it (2014-07-29)

¹⁴ Usp. Russell, S. Teachers and librarians: Collaborative relationships. // *Teacher Librarian* 29, 5(2002). Str. 35.–38. Citirano prema: Mokhtar, Intan Azura; Majid, Shaheen. An exploratory study of the collaborative relationship between teachers and librarians in Singapore primary and secondary schools. // *Library & Information Science Research* 28 (2006). URL:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818806000259> (2014-07-11) Str. 265.–280.

smjernicama za školske knjižnice", uključuju dostupnost odgovarajuće stručne i pedagoško-metodičke literature, suradnju u planiranju nastavnog programa, podršku nastavnom procesu kroz rad s učenicima koji teže savladavaju nastavne zadatke i sadržaje, pristup relevantnim izvorima informacija putem međuknjižnične posudbe i elektronički dostupne građe.¹⁵

Dostupnost odgovarajuće stručne i pedagoško-metodičke literature ostvaruje se kroz suradnju između nastavnika i školskih knjižničara "pri nabavi svih vrsta knjižnične građe".¹⁶ Budući da nastavnici imaju stručni uvid u najnovija kretanja u određenom nastavnom, odnosno znanstvenom području, a školski knjižničar kao informacijski stručnjak posjeduje kompetencije za (pr)ocjenu pouzdanosti pojedinih izvora informacija, suradnja u nabavi građe obuhvaća sporazumni odabir izvora informacija za potrebe nastave u skladu sa zahtjevima suvremenog odgojno-obrazovnog procesa koji se odvija kroz primjenu "različitih medija i kreativno poučavanje"¹⁷ učenika.

Istražujući suradnički proces između nastavnika škole i školskih knjižničara u istraživačkoj nastavi (eng. *inquiry-based instruction*) iz područja prirodnih znanosti, Patricia Montiel-Overall i Kim Grimes razvile su teorijski model suradnje između nastavnika i školske knjižnice. Model ukazuje na glavne elemente suradničkog odnosa u nastavnom procesu od kojih izdvajamo one koji su relevantni i za suradnju u području knjižničnih informacijskih usluga, a to su:

- obilježja suradnje (stručnost, vodstvo, kolegijalnost, međusobna ovisnost i povjerenje),
- motivacija za suradnički odnos (svrha suradnje),
- komunikacija i
- upravljanje vremenom¹⁸ koji rezultiraju *kulturom suradnje* i krajnjim ishodom, poboljšanjem obrazovnih postignuća učenika.¹⁹

S obzirom da je suradnja dvosmjernan proces, njezin izostanak uglavnom se javlja kao posljedica nezainteresiranosti subjekata koji bi u njoj trebali sudjelovati. Kad je u pitanju

¹⁵ Usp. Saetre, Tove Pemmer; Willars, Glenys. Navedeno djelo. Str. 21.

¹⁶ Ministarstvo prosvjete i športa. Navedeno djelo.

¹⁷ Usp. Kovačević, Dinka; Lasić-Lazić, Jadranka; Lovrinčević, Jasmina. Navedeno djelo. Str. 121.-122.

¹⁸ Usp. Mattisdech, P. W.; Monsey, B. R. Collaboration: What makes it work. St. Paul, MN: Wilder Foundation, 1992.; Montiel-Overall, P. Teacher and librarian collaboration: A qualitative study. // *Library & Information Science Research* 30(2008). Str. 145.–155. Citirano prema: Montiel- Overall, Patricia; Grimes, Kim. Teachers and librarians collaborating on inquiry-based science instruction: A longitudinal study. // *Library & Information Science Research* 35(2013). URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818812000989> (2014-07-11) Str. 47.

¹⁹ Usp. Montiel-Overall, Patricia; Grimes, Kim. Navedeno djelo. Str. 47.

školska knjižnica, glavnu prepreku u provedbi suradnje predstavlja nedovoljno razvijen knjižnični marketing.²⁰ Postojeća anketna ispitivanja nastavnika ukazuju na tri najčešća razloga njihove nesuradnje sa školskom knjižnicom – nedostatak vremena zbog obveza u nastavi, procjena da su vlastiti izvori informacija dovoljni za pripremu i izvođenje nastave te uvjerenje da školski knjižničar nije dovoljno kvalificiran da im pomogne u planiranju nastavnih aktivnosti.²¹

Tri uzroka nesuradnje posljedica su deficita pojedinih elemenata suradnje poput upravljanja vremenom te primjerene motivacije i komunikacije u okviru efikasnog knjižničnog marketinga. Upravljanje radnim vremenom u skladu s potrebama suradničkog odnosa između nastavnika i školske knjižnice treba se ostvariti kao sporazumna odluka svih djelatnika škole uključenih u planiranje i provedbu radnih zadataka i obaveza.

Kako bi ih potaknuo na suradnički proces, školski knjižničar treba predstaviti usluge knjižnice nastavnicima kao mehanizam rasterećenja u odgojno-obrazovnom procesu koji će im uvelike olakšati pripremu i izvođenje nastave kroz osiguravanje potrebnih izvora informacija, suradnju u izvođenju pojedinih nastavnih sati te informacijsko opismenjavanje učenika s ciljem izrade zadataka u okviru problemske i istraživačke nastave.

Poduzete marketinške aktivnosti i realizacija konkretnih suradničkih projekata pridonijet će demantiranju pogrešnih predodžbi o vrijednosti struke kroz postizanje prepoznatljivosti višestrukih kompetencija školskog knjižničara - informacijskog stručnjaka zaduženog za selektivnu diseminaciju informacija,²² inicijatora, koordinatora i aktivnog sudionika integrirane problemske, istraživački usmjerene nastave.

Preduvjet uspješne selektivne diseminacije informacija u odnosu na nastavnike škole je suradnja knjižničara s tom skupinom korisnika na razini identifikacije njihovih informacijskih potreba. Rijetke istraživačke studije informacijskih potreba i ponašanja (sveučilišnih) nastavnika (Tahir, Mahmood, Shafique; 2008.) potvrđuju općepoznate pretpostavke o informacijskim potrebama te korisničke skupine. Ispitanici informacije traže u svrhu poučavanja i pripremanja predavanja, a najvećim problemom u traženju informacija

²⁰ Hartzell, G. What's it take? IMLS (Institute of Museum and Library Services), 4. 6. 2002. URL: <http://www.laurabushfoundation.org/Hartzell.pdf> (2005-06-29) Citirano prema: Mokhtar, Intan Azura; Majid, Shaheen. Navedeno djelo. Str. 276.

²¹ Usp. Mokhtar, Intan Azura; Majid, Shaheen. Navedeno djelo. Str. 274.

²² Selektivna diseminacija informacija sustavno je i stalno obavješćivanje korisnika o građi koja ga zanima jer spada u područje njegova širega ili užeg djelovanja. (Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/pog7.htm> ; datum pristupa: 2014-08-29)

smatraju njihovu nedostupnost.²³ Polazeći od informacijskih potreba nastavnika definiranih na načelnoj razini, informacijske usluge na mrežnim stranicama knjižnice svakako bi trebale uključiti mogućnost uvida u dostupne izvore informacija kroz pretraživanje knjižničkog kataloga, mogućnost brzog i jednostavnog pronalaženja informacija u okviru referentne zbirke, mrežno dostupnu stručnu literaturu te otvoren pristup bazama podataka s cjelovitim tekstom recenziranih znanstvenih radova iz odgovarajućih predmetnih područja.

Na temelju nastavničkog vrednovanja knjižničnih zbirki i usluga zaključujemo da informacijske usluge knjižnice imaju presudan utjecaj na zadovoljstvo te skupine korisnika i da se vezivanje nastavnika uz školsku knjižnicu, među ostalim, može postići suradničkim oblikovanjem upravo tog segmenta knjižničnih usluga.

Iako imaju ključnu ulogu u nastavnom procesu, nastavnici nisu glavna ciljana skupina korisnika školske knjižnice. Zbog količine predmetnog znanja kojom raspolažu kao akademski obrazovani stručnjaci, ta korisnička skupina ima manji opseg informacijskih potreba i postignut stupanj samostalnosti u usvajanju novih spoznaja što znači da joj je, sa stajališta školske knjižnice, potrebna manja količina informacija ili pomoći u odnosu na učenike škole.

3. 2. Učenici

Prema "IFLA-inim i UNESCO-ovim smjernicama za školske knjižnice" učenici su "glavna ciljana skupina školske knjižnice. Suradnja s drugim članovima školske zajednice važna je samo stoga što je u interesu učenika".²⁴ Budući da učenici predstavljaju ishodište odgojno-obrazovnog procesa i u većini slučajeva najbrojniju skupinu korisnika školske knjižnice, suradnja s tom skupinom korisnika predstavlja jedan od osnovnih preduvjeta uspješnog djelovanja školske knjižnice.

Suradnja knjižnice s učenicima škole trebala bi obuhvatiti sve segmente knjižnične djelatnosti. Na razini neposrednog odgojno-obrazovnog rada, suradnja s učenicima najčešće se odvija kroz njihovo aktivno sudjelovanje u integriranoj nastavi informacijske pismenosti i ostalih nastavnih predmeta. U segmentu stručne knjižnične djelatnosti, suradnički odnos se

²³ Tahir, Muhammad; Mahmood, Khalid; Shafique, Farzana. Information Needs and Information-Seeking Behavior of Arts and Humanities Teachers: A Survey of the University of the Punjab, Lahore, Pakistan. // *Library Philosophy and Practice* (2008). URL: http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1229&context=libphilprac&sei-redir=1&referer=http%3A%2F%2Fscholar.google.hr%2Fscholar%3Fq%3DINFORMATION%2BNEEDS%2Band%2BTEACHERS%26btnG%3D%26hl%3Dhr%26as_sdt%3D0%252C5#search=%22INFORMATION%20NEEDS%20TEACHERS%22 (2014-07-03) Str. 4.-5.

²⁴ Usp. Saetre, Tove Pemmer; Willars, Glenys. Navedeno djelo. Str. 22.

ostvaruje na planu oblikovanja zbirke i usluga u fizičkom i virtualnom knjižničnom prostoru. Na razini kulturnih i javnih djelatnosti, suradnja se postiže sudjelovanjem učenika u različitim kulturnim manifestacijama.

Sudjelovanje učenika u realizaciji knjižničnih djelatnosti ima poticajan učinak na ishode učenja i vezivanje te skupine korisnika uz knjižnične zbirke i usluge. Postojeća empirijska istraživanja (Todd i Kulthau, 2002./2003.) dokazuju da se informacijskim opismenjavanjem, među ostalim, postižu i pozitivni pomaci u području obrazovnih postignuća učenika. Osim toga, dosadašnja iskustva u nacionalnim okvirima (Riger Knez, 2010./2011.) ukazuju na korelaciju između sudjelovanja učenika u oblikovanju mrežnih stranica knjižnice i recepcije virtualnih sadržaja od strane te korisničke skupine.²⁵

Poznavanje specifičnosti u informacijskom ponašanju mladih i informacijskim potrebama učenika nameće se stoga kao osnovni preduvjet za uspješno oblikovanje korisnički usmjerenih fizički i virtualno dostupnih zbirke i usluga.

3. 2. 1. Informacijsko ponašanje mladih u suvremenom mrežnom okruženju

Prema Marku Prenskyju, informacijsko ponašanje mladih uvjetovano je njihovom pripadnosti generaciji tzv. digitalnih domorodaca. Pojam digitalni domoroci (eng. *digital natives*) Prensky je prvi put upotrijebio 2001. godine kako bi njime označio generaciju izvornih govornika digitalnog jezika računala, videoigara i interneta.²⁶ Njegovom stajalištu pridružili su se i ostali znanstvenici koji su označili "uzajamnu povezanost mladih i tehnologije"²⁷ korištenjem niza različitih termina poput *Neomillennials*, *Generation Y*, *Net generation*, *Generation D*, *Chip generation*, *Generation Z* i *Generation @*.²⁸

Iz vremenskog određenja generacije digitalnih domorodaca koju navode Williams i Rowlands²⁹ vidljivo je da većina znanstvenika zastupa tezu da je taj naraštaj rođen u razdoblju između 1982. do 1990. ili do danas. Za razliku od uglavnom sukladnih mišljenja stručnjaka po pitanju vremenskog ograničenja generacije, njihova stajališta o obilježjima njezinih

²⁵ Usp. Riger Knez, Danijela. Oblikovanje mrežne stranice školske knjižnice i njezina uloga u promicanju informacijske pismenosti. Sveučilište u Zadru : Zadar, 2012. URL:

http://uzda.unizd.hr/122/1/Riger_Knez_Danijela_diplomski_rad.pdf (2014-03-24) Str. 48.-49.

²⁶ Usp. Prensky, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants . // *On the horizon* 9, 5(2001). URL: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> (2014-06-21) Str. 1.

²⁷ Lasić-Lazić, Jadranka; Špiranec, Sonja; Banek Zorica, Mihaela. Navedeno djelo. Str. 126.

²⁸ Usp. Williams, Peter; Rowlands, Ian. The literature on young people and their information behavior, 2007. URL: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggworkpackageii.pdf> (2014-06-22) Str. 29.

²⁹ Usp. Isto. Str. 29.

pripadnika uvelike se razlikuju s obzirom na iznesene tvrdnje kao i njihovu empirijsku utemeljenost.

Prensky ističe da su digitalni domoroci navikli na brzo dostupne informacije, preferiraju paralelne radnje i *multitasking*. Skloniji su slikovnom prikazu nego tekstu, nasumičnom pristupu informacijama u obliku hiperteksta i igrama umjesto ozbiljnog rada. Za razliku od njih, digitalni imigranti su pripadnici starije generacije koji su digitalni jezik usvojili kao drugi jezik u kasnijoj životnoj dobi i koji ne razumiju promijenjenu psihologiju i afinitete mlade generacije. Ovu dihotomiju Prensky primjenjuje u kontekstu suvremenog obrazovanja u kojem, prema njegovu mišljenju, postoji nepremostiv jaz između učenika, digitalnih domorodaca i njihovih nastavnika, digitalnih imigranata.³⁰

S obzirom na njihove potencijalno dalekosežne posljedice u području reforme obrazovnog sustava,³¹ Prenskyjeve spekulativne tvrdnje i pojam digitalnih domorodaca podvrgnuti su preispitivanju kroz niz istraživanja od kojih su najznačajnija (CIBER; Helsper i Enyon) poduzeta 2007. godine u Velikoj Britaniji. Važnost tih istraživanja je u empirijskoj argumentaciji kojom pobijaju neke od temeljnih postavki teorije o digitalnim domorocima i na taj način pridonose utvrđivanju znanstvene istine o informacijskom ponašanju mladih u suvremenom mrežnom okruženju.

Istraživačka skupina CIBER³² provela je studiju koja preispituje stereotipne tvrdnje o informacijskom ponašanju *Google* generacije.³³ Rezultati CIBER-ovog istraživanja potvrđuju sklonost mladih prema vizualnim informacijama i interaktivnim informacijskim sustavima kao i naviku korištenja mrežnih tražilica u informacijske svrhe. S obzirom da pritom pokazuju nedostatak kritičkih i analitičkih sposobnosti potrebnih za procjenu pronađenih informacija,³⁴ možemo zaključiti da su digitalni domoroci, s obzirom na razinu informacijske pismenosti, ustvari nepismeni *govornici digitalnog jezika računala i interneta*.

³⁰ Usp. Prensky, Marc. Navedeno djelo. Str. 2.-3.

³¹ Usp. Kennedy, G. et al. First year students' experiences with technology: are they really digital natives? // *Australasian Journal of Educational Technology* 24, 1(2008). Str. 108.-122. Citirano prema: Helsper, Ellen; Eynon, Rebecca. Digital Natives: Where is the Evidence? // *British Educational Research Journal* 36, 3(2010). URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=31b083da-97f7-4268-a4f1-a9cbd319e608%40sessionmgr4005&hid=4106> (2014-07-02) Str. 505.-506.

³² *Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research* (Lasić-Lazić, Jadranka; Špiranec, Sonja; Banek Zorica, Mihaela. Navedeno djelo. Str. 135.)

³³ Pripadnici *Google* generacije rođeni su poslije 1993. godine. (Rowlands, Ian et al. The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. // *Aslib proceedings* 60, 4(2008). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00012530810887953> (2014-06-22) Str. 291.)

³⁴ Usp. Rowlands, Ian et al. Navedeno djelo. Str. 290., 299.-300.

U istraživanju provedenom na reprezentativnom uzorku ispitanika iz različitih dobnih skupina, Ellen Helsper i Rebecca Eynon dokazale su da i odrasle osobe mogu postati digitalni domoroci i da sposobnost usvajanja vještina vezanih uz korištenje novih tehnologija nije vezana isključivo uz generacijsku pripadnost korisnika, već i uz njihov spol i obrazovanje te opseg i iskustvo u korištenju tih tehnologija.³⁵ Promatrano u cjelini, istraživanje je ukazalo na neutemeljenost pojmovne dihotomije digitalni domoroci/digitalni imigranti i potvrdilo neke, otprije poznate specifične navike u informacijskom ponašanju mladih (*multitasking*, visoka razina pouzdanja u vlastitu sposobnost pretraživanja interneta te učestalo korištenje mrežnih izvora informacija u svrhu učenja i provjeravanja činjenica).³⁶

Teorija o digitalnim domorocima dodatno je poljuljana istraživanjima i stručnim opservacijama koje ukazuju na netočnost generaliziranih tvrdnji prema kojima su svi pripadnici generacije mladih u istoj mjeri upoznati s novim tehnologijama. Pozivajući se, među ostalim, i na Leejevo istraživanje korištenja interneta od strane adolescenata iz 2005. godine, Bennet, Matton i Kervin upozoravaju da, usprkos ukorijenjenosti tehnologije u njihove živote, vještine korištenja tehnologije od strane mladih korisnika nisu istovjetne već su razlike unutar generacije digitalnih domorodaca jednako izražene kao i razlike između pripadnika različitih generacija.³⁷ Joyce Kasman Valenza naglašava da učenici često osjećaju zbunjenost i frustraciju prilikom interakcije s informacijskom tehnologijom te da imaju poteškoće s izražavanjem svojih informacijskih potreba.³⁸ Prema Denise Agosto, mladi prilikom pretraživanja mrežnih stranica doživljavaju kognitivno naprezanje u obliku informacijskog preopterećenja (eng. *information overload*) zbog čega često prekidaju pretraživanje prije nego što pronađu dovoljno zadovoljavajući izbor informacija i odabiru nedovoljno prikladne izvore informacija.³⁹

³⁵ Usp. Helsper, Ellen Johanna; Eynon, Rebecca. Navedeno djelo. Str. 503.

³⁶ Usp. Isto. Str. 509., 515.

³⁷ Usp. Bennett, Sue; Maton, Karl; Kervin, Lisa. The 'Digital Natives' Debate: A Critical Review of the Evidence. // *British Journal of Educational Technology* 39, 5(2008). URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=8565ad03-ca5f-44d1-beed-9ea2412dd7d3%40sessionmgr4005&hid=4101> (2014-07-28) Str. 778., 783., 779.

³⁸ Usp. Valenza, Joyce Kasman. "It'd Be Really Dumb Not to Use It": Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use – a Focus Group Investigation // *Youth Information-Seeking Behavior II: context, theories, models, and issues* / ur. Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth: Scarecrow Press Inc., 2007. Str. 212.

³⁹ Usp. Agosto, D. E. Bounded rationality and satisficing in young people's web-based decision making. // *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 53, 1(2002). Str. 16. -27. Citirano prema: Valenza, Joyce Kasman. "It'd Be Really Dumb Not to Use It": Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use – a Focus Group Investigation. Str. 212.-213.

Sagledane u cjelini, revizije Prenskyjeve teorije o digitalnim domorocima ukazuju na određene specifičnosti u informacijskom ponašanju mladih (učestalo korištenje mrežnih tražilica i digitalnih izvora informacija u obrazovne svrhe, niska razina informacijske pismenosti, sklonost prema interaktivnim informacijskim servisima, različita vještina korištenja mrežnih tehnologija i poteškoće prilikom pretraživanja mrežnih izvora informacija) koje treba uzeti u obzir prilikom oblikovanja mrežnih stranica školske knjižnice.

Navika korištenja mrežnih tražilica u obrazovne svrhe može se na mrežnoj stranici školske knjižnice podržati kroz osiguravanje pristupa nekoj od učestalo korištenih tražilica i/li alternativnim, manje poznatim općim i specijaliziranim tražilicama. Različite vještine korištenja mrežnih tehnologija, poteškoće prilikom pretraživanja mrežnih izvora informacija i niska razina informacijske pismenosti mogu se korigirati informacijskim opismenjavanjem korisnika i uvrštavanjem odgovarajućih usluga poučavanja na mrežnu stranicu knjižnice dok preferencije interaktivnih informacijskih servisa predstavljaju snažan argument za implementaciju Web 2.0 usluga u virtualni knjižnični prostor.

3. 2. 2. Opće informacijske potrebe i interesi učenika

Iako su se prve mrežne stranice školskih knjižnica pojavile prije točno 20 godina,⁴⁰ istraživanje informacijskih potreba učenika još uvijek se nije nametnulo kao jedna od važnijih tema u području inozemnog i nacionalnog školskog knjižničarstva. Malen broj istraživačkih radova posvećen je ovoj temi iako ona predstavlja polazište u oblikovanju mrežnih stranica namijenjenih toj skupini korisnika.

Proučavajući informacijsko ponašanje i potrebe srednjoškolskih učenika krajem 90-ih godina, Latrobe i Havener su identificirali šest kategorija informacijskih potreba adolescenata (aktivnosti vezane uz nastavu, životni stil i budućnost mladih, društvene veze, zdravlje i opće informacije) koje se međusobno razlikuju po svom informacijskom sadržaju (Tablica 1).

⁴⁰ Usp. Dukić, Zvezdana. Školska knjižnica u virtualnom prostoru: od mrežne stranice do virtualne zajednice učenja.// *XXIV. Proljetna škola školskih knjižničara Republike Hrvatske: smjernice za rad školskog knjižničara*. Agencija za odgoj i obrazovanje, 2012.URL: http://www.azoo.hr/images/razno/24_proljetna_skola_knjiznicara_.pdf (2014-03-05) Str. 25.

Tabela 1. Sadržaj informacijskih potreba učenika prema Latrobe i Havener

<i>Kategorija informacijske potrebe</i>	<i>Sadržaj</i>
Školske aktivnosti	Ispiti i školski zadatci
Životni stil	Izvanastavne aktivnosti, honorarni poslovi, novac, sport, filmovi, automobili, ostale rekreacijske aktivnosti
Budući život	Fakultet i izbor karijere
Društvene veze	Obitelj, prijatelji, vršnjaci i druga poznanstva
Zdravlje	<i>Fitness</i> , ljepota, alkohol i droga, seks i kontracepcija
Opće informacije	Suvremeni događaji, politika, religija i društvena pitanja

Ukupna taksonomija može se dalje reducirati na osobne i obrazovne potrebe,⁴¹ dvije temeljne skupine učeničkih informacijskih potreba.

Prema jednoj od novijih klasifikacija (Shenton i Dixon, 2004.), informacijske potrebe mladih obuhvaćaju 11 vrsta informacija: savjet, osobne informacije, afektivnu podršku, empatično razumijevanje, podršku za razvoj vještina, informacije vezane uz školske predmete, interese mladih, potrošačke potrebe i osobni razvoj mladih, protumačene i nadomjesne informacije te provjerene informacije.⁴²

Za razliku od klasifikacije informacijskih potreba prema Latrobe i Havener koja zahvaća isključivo sadržaj ili predmet informacija, podjela informacijskih potreba mladih prema Shenton i Dixon uključuje sadržaj, porijeklo i emocionalni karakter informacija. Navedene klasifikacije informacijskih potreba mladih, međutim, neosporno ukazuju na tematsku i izvorišnu raznovrsnost te emocionalnu dimenziju informacija potrebnih toj skupini korisnika.

Kad je riječ o interesima učenika, postojeća istraživanja (Todd i Kulthau, 2002./2003.) upućuju na to da mlade, osim informacija vezanih uz školski kurikulum, zanimaju i različite

⁴¹ Latrobe, Kathy; Havener, Michael W. Information-Seeking Behavior of High School Honor Students: An Exploratory Study. // *Journal of Youth Services in Libraries* 10(1997). Str. 188.-200. Citirano prema: Hughes-Hassel; Agosto, Denise E. Modelling the Everyday Information Needs of Urban Teenagers. // *Youth Information Seeking Behavior II: Context, Theories, Models and Issues* / priredile Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth : Scarecrow Press, Inc., 2007. Str. 30.

⁴² Shenton, Andrew K.; Dixon, Patricia. The Nature of Information Needs and Strategies for Their Investigation in Youngsters. // *Library & Information Science Research* 26, 3(2004). Str. 296.-310. Citirano prema: Hughes-Hassel, Sandra; Agosto, Denise E. Navedeno djelo. Str. 30.-31.

izvannastavne teme koje uključuju sport, povijest, životinjski svijet, društvenu problematiku i računalnu tehnologiju.⁴³

3. 2. 3. Potrebe učenika s obzirom na sadržaj mrežnih stranica školske knjižnice

Opće informacijske potrebe zastupljene su i u rezultatima istraživanja učeničkih potreba s obzirom na sadržaj mrežnih stranica knjižnice. Prema istraživanju Joyce Kasman Valenze provedenom u školi *Springfield Township High School*, primarna informacijska potreba učenika je potreba za edukativnim sadržajima budući da učenici koriste mrežno mjesto školske knjižnice većinom u svrhu izrade školskih istraživačkih projekata.⁴⁴ S druge strane, prema istraživanju Danijele Riger Knez u Hotelijersko-turističkoj i ugostiteljskoj školi Zadar, učenici daju prednost zabavnim pred edukativnim sadržajima na mrežnim stranicama: "Na posjećivanje mrežne stranice školske knjižnice učenike bi prvo privukli zabavni i zanimljivi sadržaji, a tek poslije edukativni". Usprkos tome, učenici su i u ovom istraživanju iskazali spremnost za korištenje mrežnih stranica u svrhu učenja budući da "imaju povjerenja u nastavnike koji izabiru provjerene informacije".⁴⁵

Podudarnost korisničkog vrednovanja obrazovnih sadržaja u nacionalnim i inozemnim okvirima ukazuje na specifičnost učeničkih potreba obzirom na virtualni knjižnični prostor. Korisnička usmjerenost mrežnih stranica u segmentu informacijskih potreba korisnika zahtijeva prisutnost informacijskih usluga s dominantnim edukativnim, obrazovnim sadržajima.

Kako su informacijske potrebe učenika uvjetovane obrazovnim usmjerenjem i promjenjivim sadržajima školskog kurikulumu, korisnička usmjerenost sadržaja na knjižničnom mrežnom mjestu moguća je prvenstveno na razini pojedine knjižnice, a osigurava se kontinuiranim istraživanjem informacijskih potreba korisnika i redovnim korisničkim vrednovanjem informacijskih sadržaja na mrežnim stranicama knjižnice.

⁴³ Usp. Todd, Ross J.; Kulthau, Carol C. Navedeno djelo. Str. 81.

⁴⁴ Usp. Valenza, Joyce Kasman. "It'd Be Really Dumb Not to Use It": Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use – a Focus Group Investigation. // Youth Information-Seeking Behavior II: context, theories, models, and issues /ur. Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth: Scarecrow Press Inc., 2007. Str. 220., 227.

⁴⁵ Usp. Riger Knez, Danijela. Navedeno djelo. Str. 24., 38.-39.

4. Mrežne stranice školske knjižnice

S obzirom da se njima promoviraju usluge školske knjižnice, Saetre i Willars svrstavaju mrežne stranice knjižnice u područje knjižničnog marketinga.⁴⁶ Posredstvom mrežnog mjesta knjižnica upoznaje svoje uže i šire okruženje s vlastitim djelovanjem, zbirkama i uslugama. Iako se mogu koristiti i kao sredstvo vanjskog marketinga, u ovom radu mrežne stranice razmatraju se sa stajališta internog marketinga,⁴⁷ kao proizvod namijenjen vezivanju korisnika za knjižnične zbirke i usluge.

Visoki potencijal mrežnog mjesta u vezivanju korisnika podupiru i rezultati vrednovanja usluga školske knjižnice u kojem su učenici najvišu srednju ocjenu dodijelili pomoći koju im knjižnica osigurava u korištenju računala u knjižnici, u školi i kod kuće. U istraživanju koje su 2002. i 2003. godine proveli Ross i Kulthau, 94% učenika izjavilo je da su im računala olakšala pronalaženje informacija u knjižnici i izvan nje, a 89,6% njih utvrdilo je da im je školska knjižnica pomogla u boljem pretraživanju interneta.⁴⁸ Navedeni empirijski pokazatelji ukazuju na učestalu naviku korištenja mrežnog prostora od strane učenika i osjetne učinke informacijskog opismenjavanja među tom skupinom korisnika školske knjižnice.

Postojeće studije korisnika, dakle, dokazuju opravdanost tvrdnji prema kojima tradicionalno knjižnično okruženje usmjereno prema tekstu i knjižničaru kao izvoru informacija, namijenjeno individualnoj upotrebi i logičnom, linearnom radnom procesu ne zadovoljava potrebe mladih korisnika knjižnica koji su odrasli uz računala i videoigre, navikli na multimedijalne sadržaje, samostalno rješavanje problema, grupne aktivnosti i *multitasking*.⁴⁹

U vrijeme dominacije novih tehnologija i kontinuiranog jačanja mrežnih informacijskih servisa, mrežne stranice knjižnice predstavljaju adekvatan odgovor na prethodno opisano informacijsko ponašanje učenika. Temeljna prednost mrežnog mjesta knjižnice pred konkurentskim mrežnim informacijskim servisima je ponuda pouzdanih i relevantnih informacija odabranih od strane informacijskih stručnjaka. Ugradnjom odgovarajućih informacijskih sadržaja na mrežne stranice, školska knjižnica svojim

⁴⁶ Usp. Saetre, Tove Pemmer; Willars, Glenys. Navedeno djelo. Str. 23.

⁴⁷ Vanjski marketing je usmjeren prema širem okruženju knjižnice, a interni marketing prema korisnicima knjižnice. (Kovačević, Dinka; Lasić-Lazić, Jadranka; Lovrinčević, Jasmina. Navedeno djelo. Str. 132.)

⁴⁸ Todd, Ross; Kulthau, Carol C. Navedeno djelo. Str. 78.-79.

⁴⁹ Lippincott, Joan K. Net generation Students and Libraries. // *Educause Review Online* 2005. URL: <http://www.educause.edu/ero/article/net-generation-students-and-libraries> (2014-03-24)

korisnicima znatno olakšava snalaženje u dinamičnom i neprekidno rastućem mrežnom informacijskom prostoru.

Ukoliko se oblikuje u punom kapacitetu sadržaja i u suradnji s nastavnicima i učenicima škole, mrežno mjesto knjižnice postaje izravan odgovor na potrebe korisnika, sredstvo njihova vezivanja uz knjižnične sadržaje posredstvom stalno vidljivih i na daljinu dostupnih knjižničnih zbirki i usluga.

4. 1. Oblikovanje mrežnih stranica školske knjižnice

Pozivajući se na poznato načelo Walter i Meyers "s njima, a ne za njih",⁵⁰ Ivanka Stričević, Alka Stropnik i Ljiljana Suton upozoravaju da je osnovno polazište u oblikovanju mrežnih stranica za mlade "njihova uključenost"⁵¹ u proces kroz sudjelovanje u izradi mrežnih stranica.⁵² Opisani pristup pokazatelj je *kulture dijaloga* između knjižničara i korisnika knjižnice. U takvom, suradničkom procesu učenici i nastavnici imaju mogućnost izravnog otkrivanja vlastitih informacijskih potreba kao i mogućnost iznošenja vlastitog mišljenja o ukupnom sadržaju, organizaciji i dizajnu mrežnog mjesta.

Primjer suradničkog odnosa u izradi mrežnog mjesta školske knjižnice i njegove kasnije uspješne recepcije od strane korisnika je izrada mrežnih stranica Hotelijsko-turističke škole u Zadru koju je, nakon ispitivanja učeničkih potreba kroz fokusne grupe, provela knjižničarka Danijela Riger Knez, a koji je rezultirao brojem posjeta od više od 50 000 puta u deset mjeseci⁵³ što je "za portal strukovne škole zadovoljavajuće".⁵⁴

Suradnja s korisnicima navedena je i u popisu 16 pomno osmišljenih, postupnih koraka kroz koje se, prema Laurel A. Clyde, odvija oblikovanje mrežnog mjesta knjižnice:

1. pitanje "Trebamo li imati mrežno mjesto?",
2. oblikovanje izjave o namjeni i svrsi mrežnog mjesta,
3. određivanje ciljeva mrežnog mjesta u skladu s potrebama *korisnika*,
4. definiranje sadržaja (vrsta informacija) i usluga na mrežnom mjestu,

⁵⁰ Usp. Walter, Virginia A.; Meyers; Elaine. *Teens and libraries: getting it right*. Chicago : American Library Association, 2003. Citirano prema: Stričević, Ivanka; Stropnik, Alka; Suton, Ljiljana. Google knjižničari za Google tinejdžere: predstavljanje stranica za mlade na mrežnim stranicama Knjižnicagrada Zagreba. // *Slobodni pristup informacijama: 7. i 8. Okrugli stol: zbornik radova / glavnaurednica Irena Kranjec*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 195.

⁵¹ Stričević, Ivanka; Stropnik, Alka; Suton, Ljiljana. Navedeno djelo.Str. 195.

⁵² Usp. Isto. Str. 195.

⁵³ Usp. Riger Knez, Danijela. Navedeno djelo. Str. 48.

⁵⁴ Isto. Str. 49.

5. oblikovanje i razvijanje sadržaja,
6. razvijanje tzv. informacijske arhitekture, odnosno načina organizacije sadržaja u skladu s potrebama korisnika knjižnice,
7. razvoj navigacijskih pomagala na mrežnom mjestu,
8. oblikovanje vizualnog dizajna,
9. oblikovanje mrežnih stranica pomoću HTML⁵⁵ koda ili softvera za razvoj mrežnih stranica,
10. unošenje metapodataka na mrežne stranice koji opisuju sadržaj stranica,
11. postavljanje mrežnog mjesta na mrežni poslužitelj,
12. testiranje i modifikacije,
13. registriranje mrežnog mjesta u popisu mrežnih poslužitelja i direktorija,
14. promoviranje kroz različite marketinške aktivnosti,
15. periodično vrednovanje i
16. kontinuirano održavanje knjižničnih mrežnih stranica.⁵⁶

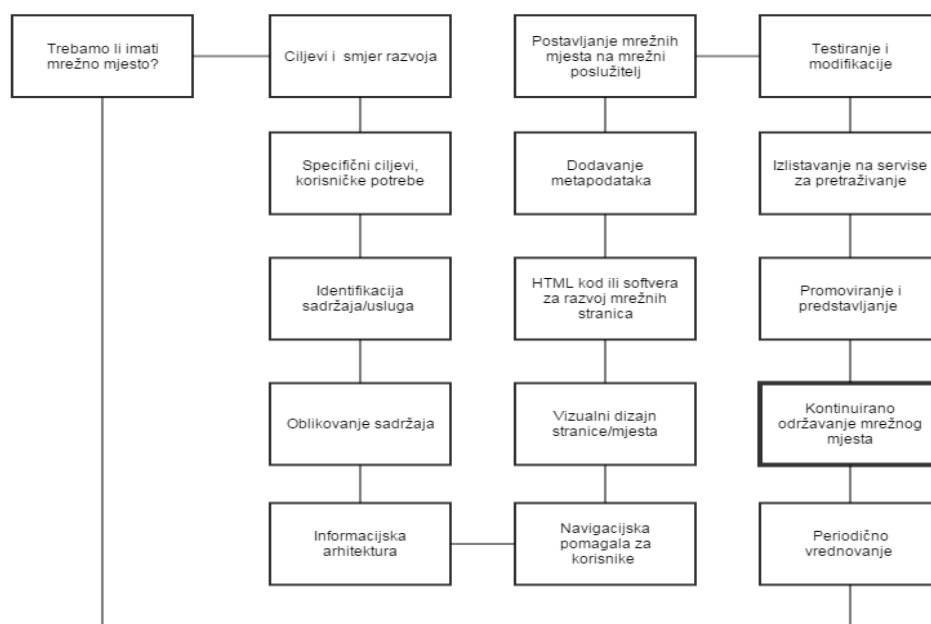
Među čitavim nizom koraka u oblikovanju mrežnog mjesta, Clyde izdvaja kontinuirano održavanje kao ključni proces kojim se postiže usklađenost mrežnih stranica s promjenjivim potrebama korisnika i dinamičnim mrežnim prostorom.⁵⁷ Usklađivanje sadržaja na mrežnim stranicama s promjenjivim korisničkim potrebama postiže se kontinuiranim ispitivanjem njihovih informacijskih potreba i vrednovanjem postojećih sadržaja na mrežnom mjestu od strane korisnika. Sinkronizacija sadržaja na mrežnim stranicama u odnosu na dinamični mrežni prostor postiže se uvrštavanjem recentnih, odnosno ažuriranjem postojećih informacijskih sadržaja u virtualnom knjižničnom prostoru.

Razvoj mrežnog mjesta prema Clyde je cikličan, on podrazumijeva njegovo neprestano modificiranje i usavršavanje kao što prikazuje Slika 1.

⁵⁵ HTML (eng. *Hyper Text Markup Language*) je jezik za označivanje sastavljen od oznaka (eng. *markup tags*) koje opisuju sadržaj pojedinog mrežnog dokumenta, odnosno mrežne stranice. (w3schools.com. Introduction to HTML. URL: http://www.w3schools.com/html/html_intro.asp; datum pristupa: 2014-03-14)

⁵⁶ Usp. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. // *The Electronic Library* 18, 2(2000). URL: <http://redir.netcentrum.cz/?noaudit&url=http%3A%2F%2Fwww%2Eemeraldinsight%2Ecom%2F10%2E1108%2F02640470410533425> (2014-07-11) Str. 99.-106.

⁵⁷ Usp. Isto. Str. 106.



Slika 1. Cikličan razvoj mrežnog mjesta prema L. A. Clyde⁵⁸

Složen i zahtjevan proces oblikovanja mrežnih stranica zahtijeva odgovarajuće vještine i kompetencije knjižničara: vještine upravljanja i planiranja, pisanja i uređivanja, organizacije i prezentacije, traženja i vrednovanja informacija, vještine u području dizajna i primjeni HTML-a ili softvera za dizajn mrežne stranice, sposobnost upravljanja ljudskim resursima (eng. *interpersonal skills*) i vještine održavanja odnosa s javnošću (eng. *public relation skills*).⁵⁹

Školski knjižničari koji tijekom studija nisu kroz odgovarajuće kolegije bili upoznati s praktičnim vještinama vezanim uz izradu mrežnih stranica (primjena HTML-a ili softvera za izradu mrežne stranice) trebali bi ih savladati u okviru kasnijih stručnih usavršavanja ili samostalnog učenja o organizaciji, navigaciji, dizajnu i sadržaju⁶⁰ mrežnih stranica kao osnovnim elementima oblikovanja korisnički usmjerenog virtualnog knjižničkog prostora.

4. 1. 1. Organizacija, navigacija i dizajn mrežnih stranica

Pod organizacijom mrežnih stranica Clyde podrazumijeva način na koji su informacije strukturirane i predstavljene krajnjim korisnicima. Organizacija sadržaja mrežnih stranica

⁵⁸ Slika izrađena u alatu Gliffy [dostupno na <https://www.gliffy.com>] po uzoru na Emerald Insight. URL: http://www.emeraldinsight.com/content_images/fig/2630180201001.png; (2014-07-14)

⁵⁹ Usp. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. Str. 98.

⁶⁰ Usp. Isto. Str.100.-103.; Walbert, David. Best practices in school library website design. URL: <http://www.learnnc.org/lp/pages/969> (2014-06-21)

može se temeljiti na strukturi knjižnice, predmetnoj klasifikaciji, hijerarhijskim strukturama, logičkoj i geografskoj klasifikaciji, vremenu objavljivanja sadržaja, nastavnim predmetima ili školskom kurikulumu, abecednom redoslijedu itd.⁶¹

Primjerenom organizacijom sadržaja postiže se olakšano snalaženje korisnika među raznovrsnim informacijskim sadržajima na mrežnoj stranici. Kriterij organizacije sadržaja ovisi prvenstveno o vrsti sadržaja – vrsta korisnika, predmetna klasifikacija, abecedni redoslijed, klasifikacija sadržaja prema vrsti građe, nastavnim predmetima ili školskom kurikulumu primjereni su kriteriji u organizaciji virtualnih knjižničnih zbirki i mrežno dostupnih izvora informacija dok vrijeme objavljivanja sadržaja predstavlja odgovarajući kriterij npr. u organizaciji obavijesti na mrežnoj stranici knjižnice. Različiti kriteriji organizacije sadržaja osiguravaju višeslojnu vidljivost pojedinih kategorija sadržaja te tako omogućuju jednostavno i brzo pronalaženje potrebnih informacija.

Budući da nastavnici i učenici predstavljaju dvije osnovne skupine korisnika školske knjižnice, osobito važnom i funkcionalnom smatramo organizaciju sadržaja prema vrsti korisnika u vidu podjele sadržaja na sadržaje koji su namijenjeni učenicima i sadržaje koji su namijenjeni nastavnicima. Takva organizacija sadržaja sukladna je i s drugom razinom informacijskih usluga prema Han i Goulding kojom knjižnica odgovara na potrebe korisničkih skupina sa zajedničkim interesima.⁶²

Navigacija na mrežnoj stranici uključuje oznake koje korisnicima omogućuju snalaženje i olakšavaju kretanje u virtualnom knjižničnom prostoru. David Walbert ističe da navigacija na mrežnoj stranici treba biti usklađena s njezinom organizacijom, a osnovna navigacija, koja korisnicima između ostalog pruža i mogućnost povratka na početnu stranicu mrežnog mjesta, treba biti ista na svakoj stranici mrežnog mjesta.⁶³

Kretanje korisnika u virtualnom knjižničnom prostoru omogućuju različiti navigacijski alati poput izbornika, direktorija, navigacijskih listi, okvira, ikona, mapa mrežnog mjesta, predmetnih stabala, mrežnih tražilica, mapa slika, boja za pozadinu, naslov ili slova i različitih

⁶¹ Usp. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. Str. 102.

⁶² Han, Lifeng; Goulding, Anne. Information and reference services in digital libraries. // *Information Services & Use* 23(2003). URL:

<http://redir.netcentrum.cz/?noaudit&url=http%3A%2F%2Fwww%2Eresearchgate%2Enet%2Fpublication%2F228605603%5FInformation%5Fand%5Freference%5Fservices%5Fin%5Fthe%5Fdigital%5Flibrary%2Ffile%2Fe0b4952096a66660fa%2Epdf>(2014-07-11) Str. 253.

⁶³ Usp. Walbert, David. Navedeno djelo.

simbola.⁶⁴ Budući da su se učenici u vrednovanju pojedinih mrežnih stranica požalili na neaktivne poveznice (eng. *dead links*)⁶⁵ i oznake koje sadrže njima nerazumljiv, stručni metajezik,⁶⁶ navigacija na mrežnoj stranici treba usmjeravati korisnike do aktivnih posredovanih informacijskih sadržaja označenih primjerenom i razumljivom terminologijom.

Dizajn mrežne stranice uključuje upotrebu slika, grafike i logotipa, tipografiju,⁶⁷ pozadinu, navigacijske liste, aktivna polja na ekranu (eng. *buttons*) i boje.⁶⁸ Postojeća empirijska istraživanja i teorijske spoznaje ukazuju na to da dizajn mrežne stranice treba biti prilagođen mogućnostima novih tehnologija i usklađen s kognitivno-percepcijskim sposobnostima učenika.

Na temelju istraživanja provedenog u SAD i Australiji u dva navrata, 2005. i 2013. godine, Hoa Loranger i Jakob Nielsen formulirali su načela dizajniranja korisnički usmjerenih mrežnih stranica za mlade. Budući da tinejdžeri ne vole čitati veće količine teksta i da često pristupaju mrežnim sadržajima sa svojih prijenosnih uređaja poput laptopa, tableta i mobitela, Loranger i Nielsen predlažu oblikovanje sadržaja na mrežnim stranicama u malim ulomcima uz upotrebu kratkih rečenica i paragrafa te izbjegavanje fonta male veličine (eng. *tiny font sizes*).⁶⁹

U teorijskom osvrtu na istu problematiku, David Walbert preporučuje jasnu i dosljednu navigaciju, jasne oznake sadržaja, primjerenu upotrebu slika, audiomaterijala i animacije te jednostavan dizajn s minimalnim varijacijama fonta i promjenama boja na mrežnoj stranici.⁷⁰ S postojećim preporukama stručnjaka podudaraju se i dosad provedena istraživanja korisničkih potreba s obzirom na navigaciju i dizajn mrežnih stranica školske knjižnice.

⁶⁴ Usp. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. Str. 103.

⁶⁵ Usp. Valenza, Joyce Kasman. "It'd Be Really Dumb Not to Use It": Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use – a Focus Group Investigation. // Youth Information-Seeking Behavior II: context, theories, models, and issues / ur. Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth: Scarecrow Press Inc., 2007. Str. 243.

⁶⁶ Usp. Shenton, Andrew. K., Dixon, Pat. Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. // Library & Information Science Research 26 (2004). URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818804000258> (2014-07-11) Str. 189.

⁶⁷ Tipografija je "djelatnost vezana uz oblikovanje znakova, slova i teksta". (Proleksis enciklopedija online. URL: <http://proleksis.lzmk.hr/3462/> ; datum pristupa: 2014-07-14)

⁶⁸ Usp. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. Str. 103.

⁶⁹ Loranger, Hoa; Nielsen, Jakob. Teenage Usability: Designing Teen-Targeted Websites, 2013. URL: <http://www.nngroup.com/articles/usability-of-websites-for-teenagers/> (2014-07-03)

⁷⁰ Usp. Walbert, David. Navedeno djelo.

Prema izjašnjavanju učenika u Hotelijersko-turističkoj školi u Zadru, mrežne stranice knjižnice trebaju imati "jasnu navigaciju". Osim toga, učenici su spremni "slike, zvukove i animaciju koristiti samo kad je potrebno. Žele jednostavan i čist dizajn s najviše dva fonta na stranici i bez pretjeranog šarenila jer ih to odvraća od sadržaja i iritantno je."⁷¹ Učeničke preferencije ukazuju na prednost reduciranog, minimalističkog dizajna u oblikovanju sadržaja na mrežnom mjestu školske knjižnice.

Temeljni preduvjet dobre organizacije sadržaja mrežne stranice je zastupljenost odgovarajućih sadržaja u mrežnom prostoru knjižnice. Sadržaj predstavlja ishodišnu točku i presudan element u oblikovanju virtualnog knjižničnog prostora. U stručnoj literaturi on je strukturiran kroz različite taksonomije proizašle iz analiza sadržaja mrežnih stranica.

4. 1. 2. Sadržaj mrežnih stranica školske knjižnice

Polazeći od klasifikacije sadržaja mrežnih stranica Jadranke Stojanovski iz 2001. godine, Faletar, Golub i Sudarević u "Smjernicama za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica" navode deset elemenata sadržaja koji trebaju biti zastupljeni u virtualnom knjižničnom prostoru:

1. opće informacije,
2. podaci o odgovornosti,
3. datum zadnje promjene sadržaja,
4. *online* katalozi,
5. elektronički izvori,
6. usluge knjižnice,
7. informacijska služba,
8. izobrazba, upute, pomoć,
9. pretraživanje i
10. novosti.⁷²

Prema taksonomiji Jadranke Stojanovski izloženoj u doktorskoj disertaciji "Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalne knjižnice",

⁷¹ Usp. Riger Knez, Danijela. Navedeno djelo. Str. 38.-39.

⁷² Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Smjernice za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica: usporedba hrvatskih i stranih primjera. // Zbornik radova XIV. Proljetne škole školskih knjižničara / Proljetna škola školskih knjižničara Republike Hrvatske. Rijeka: Ministarstvo prosvjete i sporta RH: Zavod za unapređenje školstva: Prva sušačka hrvatska gimnazija u Rijeci, 2003. URL: <https://library.foi.hr/knjige/knjiga1.aspx?C=1938&broj=1&stranica=00077>(2014-03-17) Str. 77.

elementi sadržaja na mrežnim stranicama dijele se na tri osnovne kategorije: "opće informacije o knjižnici, zbirke i usluge". Opće informacije o knjižnici obuhvaćaju "informacije o knjižnici, lokaciji, zaposlenicima knjižnice, korisnicima knjižnice, pravilnicima i naporima vezanim uz poslovanje knjižnice i informacijama o zgradama i prostoru knjižnice".⁷³ Knjižnične zbirke razlikuju se prema čitavom nizu kriterija⁷⁴ dok je kategorija usluga podijeljena na sljedeće potkategorije:

- usluge vezane uz pristup knjižničnim zbirkama,
- usluge posudbe knjižnične građe,
- usluge učenja i poučavanja,
- informacijske usluge,
- usluge vezane uz opremu, prostor, telekomunikacije te
- ostale usluge u koje se ubrajaju rjeđe zastupljene, ali ne manje važne usluge savjetovanja, administrativne usluge, usluge za korisnike s posebnim potrebama, usluge prilagodbe korisničkim potrebama, izdavačke usluge, istraživačke usluge i dr.⁷⁵

Navedene taksonomije potvrđuju marketinški aspekt sadržaja mrežnih stranica. Sadržaj na mrežnoj stranici u službi je predstavljanja školske knjižnice njezinim korisnicima. Kroz odgovarajuće sadržaje u virtualnom knjižničnom prostoru korisnici se upoznaju s pravilima rada i ustrojem knjižnice, njezinim zbirkama i uslugama te novostima u djelovanju knjižnice.

Postojeće taksonomije sadržaja mrežnih stranica u hrvatskoj informacijskoj znanosti (Stojanovski, 2001., 2011.; Faletar, Golub, Sudarević, 2003.) ukazuju na to da sadržaj na mrežnoj stranici posjeduje ne samo marketinšku, obavijesnu vrijednost (opći podaci o knjižnici), već i konkretnu, praktičnu vrijednost s obzirom na informacijske potrebe korisnika (knjižnične zbirke i usluge). Poseban segment u kategoriji knjižničnih usluga čine informacijske usluge kojima knjižnica posreduje odgovarajuće informacije svojim korisnicima.

4. 2. Informacijske usluge na knjižničnim mrežnim stranicama

Važnost informacijskih usluga na mrežnim stranicama knjižnice proizlazi iz činjenice da je potreba za informacijom primarna korisnička potreba i da se današnji korisnici otežano

⁷³ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalne knjižnice. Sveučilište u Zagrebu : Zagreb, 2011. URL: http://fulir.irb.hr/414/1/PHD_Stojanovski2011.pdf (2014-03-24) Str. 92., 93.

⁷⁴ Usp. Isto. Str. 103.-112.

⁷⁵ Usp. Isto. Str. 117.

snalaze u uvjetima dinamičnog i rastućeg mrežnog informacijskog prostora. Postojeća istraživanja ukazuju na to da učenici koriste mrežno mjesto knjižnice većinom u edukativne svrhe pri čemu kao osobito vrijedne izdvajaju upravo informacijske usluge knjižnice (baze podataka, primarne izvore informacija, nastavne sadržaje razvijene u suradnji između knjižničara i nastavnika škole).⁷⁶

Budući da informacijske usluge trebaju predstavljati odgovor knjižnice na stvarne i potencijalne potrebe korisnika,⁷⁷ za njihovu uspješnu realizaciju važno je postizanje suradnje između školske knjižnice i njezinih korisnika na razini kontinuiranog ispitivanja informacijskih potreba korisnika. S obzirom da su potrebe korisnika i sadržaj školskog kurikuluma promjenjive, varijabilne kategorije, identificiranje informacijskih potreba treba postati sastavni dio svakodnevne knjižnične prakse.

Važnost informacijskih usluga na mrežnim stranicama školske knjižnice, prema postojećim, u prethodnim poglavljima iznesenim teorijskim i empirijskim spoznajama, proizlazi iz činjenice da korisnički usmjerene informacijske usluge:

1. ispunjavaju informacijske potrebe korisnika i na taj način potiču njihovo vezivanje uz knjižnične zbirke i usluge,
2. sadrže pouzdane izvore informacija odabrane od strane informacijskog stručnjaka i/li u suradnji korisnika s informacijskim stručnjakom,
3. služe u svrhu stvaranja novih znanja kroz istraživanje postojećih spoznaja te da su
4. stalno dostupne korisnicima knjižnice.

S obzirom da je radno vrijeme školske knjižnice istodobno s vremenom izvođenja nastave, fizički oblikovani izvori informacija korisnicima postaju nedostupni nakon završetka radnog vremena knjižnice. Osiguravanjem stalne dostupnosti informacijskih usluga u mrežnom prostoru knjižnice korisnicima se omogućuje pristup informacijskoj infrastrukturi knjižnice i nakon njezinog radnog vremena, u razdoblju kad se odvija izvršavanje njihovih radnih zadataka i obaveza.

⁷⁶ Usp. Valenza, Joyce Kasman. "It'd Be Really Dumb Not to Use It": Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use – a Focus Group Investigation. // Youth Information-Seeking Behavior II: context, theories, models, and issues / ur. Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth: Scarecrow Press Inc., 2007. Str. 225., 247.

⁷⁷ Usp. Reference and User Services Association (RUSA). Guidelines for Information Services, 2000. URL: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation> (2014-07-16)

U tom smislu, za korisnike je osobito važna dostupnost pojedinih izvora informacija (referentna zbirka, lektirni fond, zbirka stručne literature i knjižnični katalog) u elektroničkom, mrežno dostupnom obliku. To znači da bi školske knjižnice kroz razvoj digitalnih zbirki trebale postupno evoluirati u knjižničnom mrežnom prostoru.

Prema Jadranki Stojanovski dvije osnovne kategorije informacijskih usluga su referentne usluge i usluge pretraživanja i prebiranja.⁷⁸ Referentne usluge obuhvaćaju usluge Web 2.0 (RSS, *wiki*, *blog*, *podcast*, *streaming*, IM, tagiranje, dijeljenje fotografija, društvene mreže, otvoreni pristup, društveno označivanje, forumi i kalendar), uslugu *Pitajte knjižničare*, referentne zbirke i sustave obavješćivanja.⁷⁹ Usluge pretraživanja i prebiranja uključuju pretraživanje knjižničnog kataloga i mrežnih tražilica te opće prebiranje, prebiranje predmetnih imenika, indeksa i popisa.⁸⁰

4. 2. 1. Virtualne referentne usluge

Boris Bosančić definira referentne usluge kao "posredovanje kod odgovaranja na upite ili (...) bilo koji drugi oblik djelovanja knjižničara informatora s ciljem zadovoljenja informacijskih potreba korisnika." S obzirom na mjesto i način osiguravanja usluga, dijeli ih na dvije vrste:

1. tradicionalne referentne usluge koje se odvijaju usmeno tijekom izravne interakcije između korisnika i knjižničara u fizičkom prostoru knjižnice te
2. virtualne referentne usluge koje se odvijaju "na daljinu, (...) uz obveznu podršku (...) informacijske tehnologije."⁸¹

Iz navedenog proizlazi stalna dostupnost korisnicima kao glavna prednost virtualnih referentnih usluga u odnosu na istovrsne tradicionalne usluge.

Međutim, stalna dostupnost usluga ne uključuje i istodobno pružanje usluga. Takvu pogodnost korisnicima osiguravaju jedino sinkrone referentne usluge koje se odvijaju u stvarnom vremenu dok je za asinkrone usluge karakterističan vremenski odgođen odgovor knjižničara na korisnikov informacijski upit.⁸²

⁷⁸ Usp. Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 119.

⁷⁹ Usp. Isto. Str.121.-123., 125.-127., 131., 177.

⁸⁰ Usp. Isto. Str. 133.-134.

⁸¹ Bosančić, Boris. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010). URL: <https://www.google.hr/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#> (2014-05-10) Str. 66.-67.

⁸² Usp. Berube, Linda. Digital reference overview, 2003. URL: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> (2010-01-20). Citirano prema: Bosančić, Boris. Navedeno djelo. Str. 72.

Usluge Web 2.0

S obzirom na stupanj interakcije koju omogućuju svojim korisnicima, knjižnične mrežne stranice se u postojećoj stručnoj literaturi obično dijele na dvije generacije. Prema Zvezdani Dukić i Radovanu Vrani, glavno obilježje prve generacije mrežnih stranica je statičnost karakteristična za Web 1.0 - takve stranice funkcioniraju kao jednosmjerni komunikacijski kanal usmjeren od knjižničnog osoblja prema korisnicima. Pojavom tehnologije Web 2.0 mrežne stranice knjižnica razvijaju se u pravcu interaktivnih informacijskih servisa koji svojim korisnicima omogućuju sudjelovanje u stvaranju sadržaja na mrežnim stranicama.⁸³ Tablica 2. prikazuje razlike između programske platforme Web 1.0 i Web 2.0 prema Curranu, Murrayju i Christianu.

Tabela 2. Razlike između Web 1.0 i Web 2.0⁸⁴

	Web 1.0	Web 2.0
Način korištenja	Čitanje	Pisanje i suradnja
Jedinica sadržaja	Stranica	Zapis
Stanje	Statično	Dinamično
Način pregledavanja sadržaja	Mrežni preglednik	Mrežni preglednik, RSS softver, mobilni uređaji itd.
Stvaranje sadržaja	Autori mrežnih mjesta	Svatko

Iz navedenog zaključujemo da su glavna obilježja tehnologije Web 2.0 kreativnost, dinamičnost, povećana dostupnost i demokratičnost usluga, osobine koje ih čine privlačnima pripadnicima mlade generacije koji podržavaju društveno umrežavanje i suradničke, grupne aktivnosti. Kreativnost proizlazi iz stvaralačkih aktivnosti korisnika, dinamičnost se javlja kao rezultat kontinuiranog uključivanja novih autorskih sadržaja u mrežni prostor dok povećana dostupnost i demokratičnost usluga proizlaze iz činjenice da bilo koji korisnik (*svatko*) može biti autor informacijskih sadržaja u okviru tehnologije Web 2.0.

⁸³ Usp. Dukić, Zvezdana. Navedeno djelo. Str. 25.; Vrana, Radovan. Web 2.0 i njegov utjecaj na razvoj mrežnih mjesta knjižnica // 11. Seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / uredila Mirna Willer. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Str. 51.-52.

⁸⁴ Preuzeto iz: Vrana, Radovan. Navedeno djelo. Str. 52.

Opravdanost implementacije usluga Web 2.0 potvrđena je studijama korisnika koje ukazuju na sklonost mladih korisnika prema interaktivnim mrežnim tehnologijama (CIBER, 2007.). U nacionalnim okvirima na takav zaključak upućuje i istraživanje korisničkih potreba u Hotelijersko-turističkoj školi u Zadru čiji su učenici izrazili spremnost za sudjelovanjem u diskusijskim forumima i komentiranju sadržaja postavljenih na mrežnom mjestu knjižnice.⁸⁵

Prema taksonomiji Jadranke Stojanovski, u Web 2.0 svrstavamo niz usluga koje ovdje navodimo s definicijom i ostalim popratnim objašnjenjima:

- RSS (eng. *Really Simple Syndication* ili *Rich Site Summary*) je internetska tehnologija koja omogućuje obavješćavanje korisnika o promjenama u sadržaju mrežne stranice. Primjenom RSS-a na mrežnoj stranici, knjižnica upoznaje svoje korisnike s promjenama u svojim sadržajima i uslugama.⁸⁶
- Wiki je suradnička mrežna aplikacija koja korisnicima omogućuje "zajednički rad i suradnju"⁸⁷ u objavljivanju mrežnih sadržaja. Kao jedna od usluga za mlade, wiki se u knjižnici može primijeniti u svrhu objavljivanja korisničkih književnih i novinarskih radova kao i popisa *online* izvora.⁸⁸
- Blog je internetski dnevnik koji "sadrži članke poredane obrnutim kronološkim redoslijedom. (...) Iako knjižnice u izradu bloga mogu uključiti korisnike, najčešće se korisnicima omogućava komentiranje članaka, dok je pisanje članaka u nadležnosti knjižničara".
- Podcast je "audio vizualna datoteka koja se distribuira putem interneta koristeći pritom RSS tehnologiju".⁸⁹ Ova usluga korisnicima omogućuje stvaranje i objavljivanje mrežno vidljivih i mrežno dostupnih "audio sadržaja".⁹⁰
- Streaming media označuje reprodukciju audio i video sadržaja tijekom preuzimanja od strane korisnika.⁹¹ U knjižnicama se ova usluga može koristiti u marketinške svrhe, s ciljem upoznavanja korisnika s događanjima i manifestacijama u knjižnici ili u svrhu

⁸⁵ Usp. Riger Knez, Danijela. Navedeno djelo. Str. 37.

⁸⁶ Usp. Vrana, Radovan. Navedeno djelo. Str. 56.

⁸⁷ Usp. Gralla, Preston. *How the Internet works*. Indianapolis : QUE, 2007. Str. 211. Citirano prema: Vrana, Radovan. Navedeno djelo. Str. 56.

⁸⁸ Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež / priređivači Pat Muller i Ivan Chew. *Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež: uvod za knjižničare / priredio Ivan Chew*. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 97.

⁸⁹ Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 126.-127.

⁹⁰ Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež / priređivači Pat Muller i Ivan Chew. *Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež: uvod za knjižničare / priredio Ivan Chew*. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 73.

⁹¹ Usp. Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 126.

poučavanja korisnika kroz oblikovanje edukativnih sadržaja o korištenju pojedinih knjižničnih usluga.

- IM (eng. *Instant Messaging*) je razmjena tekstualnih poruka i/li multimedijalnih sadržaja u realnom vremenu, u knjižnicama najčešće zastupljena u svrhu poučavanja korisnika i u okviru usluge *Pitajte knjižničare*.⁹²
- Tagiranje označuje praksu korisničkog označivanja digitalnih sadržaja posredstvom tzv. oznaka (eng. *tags*), ključnih riječi koje opisuju sadržaj pojedinog mrežnog dokumenta. "Iako bi knjižnice alate za društveno označavanje mogle koristiti (sic!) kroz kataloge kako bi obogatile predmetnu obradu," društveno označavanje se u knjižnicama uglavnom realizira kroz "poveznice na poznate usluge društvenog označivanja kao što su del.icio.us, Connotea, Digg na kojima registrirani korisnik može pohraniti, označiti, organizirati i dijeliti bilo koju referencu koja posjeduje URL adresu".⁹³
- Dijeljenje fotografija⁹⁴ je moguće posredstvom različitih društvenih mreža poput *Facebook*-a ili specijaliziranih servisa poput *Flickr*-a.
- Društvene mreže okupljaju "zajednice ljudi koje dijele određene interese i aktivnosti ili žele istraživati interese i aktivnosti drugih".⁹⁵ Knjižnice obično koriste društvene mreže kao "alternativni kanal komunikacije s korisnicima".⁹⁶
- Društveno označavanje (eng. *social bookmarking*) je "postupak stvaranja i pohranjivanja popisa označenih adresa Web stranica i korisnih Internet resursa na javne Web stranice".⁹⁷
- Diskusijski ili *online* forumi omogućuju međusobnu komunikaciju korisnika, a u knjižnicama se koriste u svrhu poticanja rasprava o određenim temama.⁹⁸
- Kalendar⁹⁹ služi kao sredstvo za upoznavanje korisnika s redoslijedom događanja i manifestacija u knjižnici.

Budući da tehnologije Web 2.0 omogućuju uključivanje korisnika u stvaranje sadržaja na mrežnoj stranici, njihov potencijal krije se prvenstveno u mogućnosti vezivanja korisnika uz virtualni prostor školske knjižnice. S obzirom na njihov kreativni i društveni karakter,

⁹² Usp. Isto. Str. 129.

⁹³ Usp. Isto. Str. 130.

⁹⁴ Usp. Isto. Str. 127.

⁹⁵ Usp. Wikipedia. URL: <http://eng.wikipedia.org/wiki/Socialnetworkingservice>. Citirano prema: Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 129.

⁹⁶ Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 130.

⁹⁷ Usp. Carnet. URL: <http://www.carnet.hr/ela>. Citirano prema: Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 127.

⁹⁸ Usp. Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 131.

⁹⁹ Usp. Isto. Str. 177.

implementacija usluga Web 2.0 bitno pridonosi poticanju stvaralačkih sposobnosti, socijalnih i komunikacijskih vještina učenika.

Suradničke i stvaralačke aktivnosti izvedive su kroz usluge poput *wikija*, *podcasta*, dijeljenja fotografija ili društvenih mreža. S druge strane, iznošenjem svojih stavova i mišljenja u formama poput *bloga* ili diskusijskih foruma, učenici usvajaju kulturu ponašanja u virtualnom prostoru što znači da usluge Web 2.0 nemaju samo informativni (RSS, *blog*, *streaming media*, IM) i stvaralački, već i edukativni, odnosno odgojni karakter.

Na takav karakter usluga upućuje i njihov potencijal u provođenju informacijske pismenosti, izvannastavnih aktivnosti i integrirane nastave na razini informacijska pismenost/pojedini nastavni predmeti. Kroz informacijsko opismenjavanje školska knjižnica treba upoznati korisnike s Web 2.0 uslugama zastupljenim na mrežnoj stranici knjižnice. Kako bi ih se pripremilo za buduće, samostalno korištenje usluga, osposobljavanje korisnika za primjenu usluga Web 2.0 treba uslijediti neposredno nakon njihove implementacije u mrežni knjižnični prostor.

Usluga tagiranja pritom može poslužiti kao odgovarajuće polazište za upoznavanje korisnika s predmetnim označavanjem dokumenata dok se kroz uslugu *Instant Messaging* korisnicima može pružiti poduka o pravilnom formuliranju informacijskih upita. Na razini međupredmetne korelacije *wiki* i *blog* mogu se povezati s nastavom jezičnog izražavanja. *Podcast*, dijeljenje fotografija i *streaming media* mogu biti korisni alati u aktivnostima radio sekcije, fotografskih i filmskih radionica.

Važnost spomenutih usluga proizlazi podjednako iz stvaralačkih aktivnosti učenika koliko i iz činjenice da posredstvom tih usluga stvaralačka postignuća učenika postaju vidljiva u granicama i izvan granica neposrednog školskog okruženja.

Otvoreni pristup

Otvoreni pristup je trajno "slobodan, besplatan i neometan mrežni pristup digitalnim znanstvenim informacijama koji omogućava čitanje, pohranjivanje, distribuciju, pretraživanje, dohvaćanje, indeksiranje i/ili drugo zakonito korištenje"¹⁰⁰ informacija. Takav pristup postignut je kroz mrežne servise i baze podataka s cjelovitim tekstom znanstvenih radova koji korisnicima omogućuju uvid u najnovija otkrića i spoznaje u pojedinim znanstvenim područjima. Osiguravanjem otvorenog pristupa znanstvenim informacijama knjižnica postiže uštedu vlastitih smještajnih kapaciteta i financijskih sredstava budući da se mrežno dostupni časopisi ne moraju nabavljati i pohranjivati u knjižnici u tiskanom obliku.

¹⁰⁰ Hrvatska deklaracija o otvorenom pristupu, 2012. URL: <http://www.fer.unizg.hr/oa2012/deklaracija> (2014-09-24)

Pitajte knjižničare

Na mrežnim stranicama hrvatskih školskih knjižnica usluga *Pitajte knjižničare* može biti koncipirana na dva načina - kao izravna usluga kojom na informacijske upite korisnika odgovaraju djelatnici knjižnice ili kao posredovana usluga kojom se upiti korisnika preusmjeravaju na nacionalni knjižnični informacijski servis, portal *Pitajte knjižničare* na kojem odgovore na korisnička pitanja pružaju djelatnici 20 hrvatskih narodnih knjižnica uključenih u istoimeni projekt.¹⁰¹

Glavne značajke posredovane usluge *Pitajte knjižničare* su:

- kvaliteta izvora informacija (vjerodostojnost, pouzdanost i provjerenost izvora),
- demokratičnost (besplatna usluga dostupna svima koji imaju pristup internetu),
- brzina (odgovor u roku dva radna dana) i
- stalna dostupnost usluge.¹⁰²

Uključivanjem posredovane *online* referentne usluge na mrežnu stranicu knjižnice školski knjižničari osiguravaju svojim korisnicima pristup predmetno širem korpusu informacija od onog koji posjeduje školski knjižnični fond. Zapažanje se temelji na činjenici da je u projekt *Pitajte knjižničare* uključen znatan broj hrvatskih narodnih knjižnica koje, s obzirom na strukturu svog knjižnog fonda, učenicima mogu pružiti relevantne odgovore prvenstveno u području svakodnevnih, izvannastavnih informacija. Iznesena ocjena temelji se na pokazateljima različite politike izgradnje knjižničnih zbirki u narodnim i školskim knjižnicama.

Naime, "Standard za školske knjižnice" propisuje da 50% knjižnične građe treba činiti lektirni fond, a preostalih 50% stručna literatura razmjerno zastupljena po pojedinom nastavnom predmetu.¹⁰³ Iz navedenog je vidljivo da je politika izgradnje zbirki u školskoj knjižnici u cijelosti podređena zahtjevima školskog kurikulumu i odgojno-obrazovnoj ulozi knjižnice. S druge strane, "Standard za narodne knjižnice" nalaže da knjižni fond narodne knjižnice treba "sadržavati (u broju svezaka): 45% beletristike, 25% znanstvene i popularno-znanstvene literature, 27% literature za djecu i 3% priručne literature".¹⁰⁴ Budući da su korisnici narodnih knjižnica pojedinci i skupine različitih dobnih skupina i interesa, izgradnja knjižničnog fonda u takvoj vrsti knjižnica podređena je zadovoljavanju raznovrsnih

¹⁰¹ Usp. Pitajte knjižničare. URL: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/> (2014-08-29)

¹⁰² Usp. Bosančić, Boris; Božica Dragaš-Matijević. The Role of "ask a librarian" service in promoting Information literacy // 14th European conference on reading, Zagreb, Croatia, July 31 – August 3, 2005. Citirano prema: Bosančić, Boris. Navedeno djelo. Str. 80.

¹⁰³ Ministarstvo prosvjete i sporta. Navedeno djelo.

¹⁰⁴ Ministarstvo kulture. Standard za narodne knjižnice, 1999. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (2014-08-29)

korisničkih informacijskih potreba kroz odgovarajući, tematski i predmetno širi izbor knjižnične građe.

Upitno je, međutim, u kojoj mjeri korisnici školskih knjižnica koriste uslugu *Pitajte knjižničare* budući da posljednji statistički pokazatelji o korištenosti te usluge pružaju uvid u korištenje navedene usluge isključivo od strane korisnika narodnih knjižnica. Prema istraživanju Jelice Lešić, u 2011. godini putem usluge *Pitajte knjižničare* riješeno je tek "12.748 informacijskih zahtjeva" što predstavlja zanemariv udio u odnosu na više od dva i pol milijuna ukupno riješenih informacijskih zahtjeva i "530.261"¹⁰⁵ registriranih članova hrvatskih narodnih knjižnica. Rezultati tog istraživanja upućuju ne samo na nisku recepciju i nedovoljnu marketinšku profiliranost usluge¹⁰⁶ već i na potrebu njezina unapređenja u pravcu interaktivnog servisa oblikovanog primjenom alata Web 2.0 poput *Instant Messaginga*. Tako koncipirana usluga mogla bi u većoj mjeri privući korisnike narodnih i školskih knjižnica navikle na modernu, interaktivnu komunikaciju i dinamične, brzo dostupne usluge.

Referentne zbirke

Referentne ili priručne zbirke uključuju "rječnike, enciklopedije, priručnike, adresare, bibliografije, biografije, almanahe i godišnjake, popise kratica i tezaure, tj. publikacije" koje korisnicima "brzo i pouzdano osiguravaju potrebne podatke".¹⁰⁷ Za razliku od tiskanih referentnih zbirki koje okupljaju građu koja se ne smije koristiti izvan prostora knjižnice, virtualne zbirke su stalno dostupne korisnicima i kao takve poželjne u oblikovanju informacijskih usluga na mrežnim stranicama školskih knjižnica.

Sustavi obavješćivanja

Sustavi obavješćivanja obuhvaćaju različite obavijesti posredstvom kojih knjižnica upoznaje korisnike s novostima u svom radu i djelovanju (novosti, nove knjige, novi naslovi, obavijesti i najave).¹⁰⁸

4. 2. 2. Usluge pretraživanja i prebiranja

Pojmovi pretraživanje i prebiranje informacija zastupljeni su u integriranom modelu traženja i pretraživanja informacija Marcije Bates. Pretraživanje informacija (eng. *searching*) označuje usmjereno traženje specifične informacije od strane korisnika dok se prebiranje

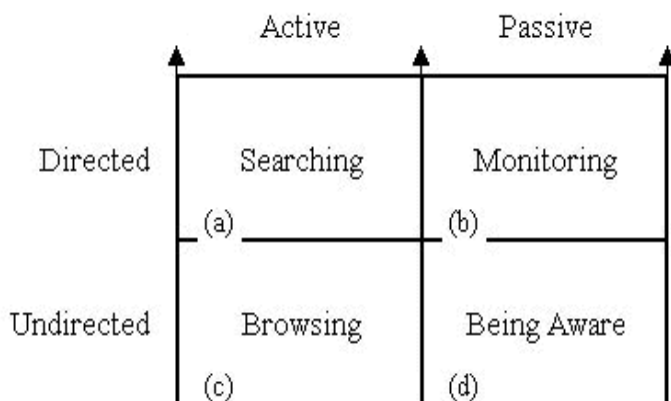
¹⁰⁵ Lešić, Jelica. Hrvatske narodne knjižnice u godini 2011. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 3-4(2012)
URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157026 (2014-12-16) Str. 205., 209.

¹⁰⁶ Usp. Isto. Str. 209.

¹⁰⁷ Stojanovski, Jadranka. Navedeno djelo. Str. 106.

¹⁰⁸ Usp. Isto. Str. 178.

informacija (eng. *browsing*) odnosi na nasumičnu izloženost korisnika dostupnim informacijama (Slika 2).



Slika 2. Načini traženja informacija prema Marciji Bates¹⁰⁹

Pretraživanje knjižničnog kataloga obuhvaća pretraživanje kataloga školske knjižnice i kataloga drugih knjižnica. Pretraživanje mrežnih tražilica, osim učestalo korištenih tražilica (*Google*, *Bing* i *Yahoo*) može uključivati i alternativne, manje poznate opće i specijalizirane tražilice (*Google Scholar*, *Google Books*, *Dogpile*, *Blinx*, *Technorati*, *Healthline*, *Bleko*, *Duck Duck Go* i *Wolfram Alpha*).¹¹⁰

Prebiranje predmetnih imenika (eng. *subject directory*) uključuje prebiranje popisa predmetno klasificiranih mrežnih stranica.¹¹¹ Prebiranje indeksa ili kazala podrazumijeva prebiranje popisa elektroničkih, mrežnih dokumenata koji se nalaze u zbirci dokumenata ili pojmova izvedenih iz zbirke dokumenata.¹¹² "Te jedinice ili izvedeni pojmovi zastupljeni su jedinicama u kazalu u pretraživom redoslijedu kao što je abecedni, kronološki, numerički".¹¹³ Na mrežnim stranicama knjižnica indeks ili kazalo služi, dakle, u svrhu organizacije mrežnih dokumenata primjenom različitih kriterija, od abecedne klasifikacije preko vremena objavljivanja dokumenta do učestalosti (frekventnosti) pojmova u pojedinom dokumentu.

¹⁰⁹ Preuzeto iz: Bates, Marcia. Toward an integrated model of information seeking and searching. // *New Review of Information Behaviour Research*, 3, 2002. URL:

<http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/TOWARDANINTEGRATEDMODEL.pdf> (2014-06-21)

¹¹⁰ Usp. Hrastovčak, Tomislav. Sedam alternativa Googleu, 2013. URL: <http://www.planb.hr/sedam-alternativa-googleu/> (2014-08-11)

¹¹¹ Usp. Ask.com. URL: <http://www.ask.com/question/define-subject-directory> (2014-08-11)

¹¹² Usp. Leščić, Jelica. Kazala, posebno predmetna: izrada i primjeri. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 46, 3 – 4 (2003) Str. 60.-61.

¹¹³ Isto.

4. 3. Prethodna istraživanja mrežnih stranica školskih knjižnica

4. 3. 1. Istraživanja mrežnih stranica u inozemstvu

Mrežne stranice srednjoškolskih knjižnica postale su predmet istraživanja 90-ih godina prošlog stoljeća u Americi. Tri najznačajnija autora koja su se bavila tom problematikom su Laurel A. Clyde, Joyce Kasman Valenza i Odin Jurkowski.

U svom članku "School library Web sites: 1996. - 2002." objavljenom 2004. godine, Laurel A. Clyde prikazuje razvoj mrežnih mjesta školskih knjižnica u razdoblju od šest godina. Rad sadrži usporedbu rezultata triju istraživanja mrežnih mjesta školskih knjižnica provedenih 1996., 1999. i 2002. godine metodom usporedne, tzv. longitudinalne analize sadržaja mrežnih mjesta 32 školske knjižnice. Rezultati istraživanja ukazali su na pomake i propuste u okviru mrežnih informacijskih usluga u području školskog knjižničarstva.

Najvažnija promjena uočena u evoluciji školskih mrežnih stranica je omogućavanje pristupa elektroničkim izvorima informacija poput *online* informacijskih servisa, kataloga drugih knjižnica i mrežnog kataloga školskih knjižnica. Na većini mrežnih stranica evidentiran je izostanak poveznica na knjižnični *blog* i virtualnu referentnu uslugu u stvarnom vremenu (eng. *chat-based services*) kao i izostanak razvrstavanja sadržaja prema pojedinim skupinama korisnika (učenici, nastavnici, roditelji).¹¹⁴

U istraživanju provedenom 2003. godine Odin Jurkowski nastojao je identificirati elemente kvalitetno oblikovanih mrežnih mjesta školskih knjižnica.¹¹⁵ Rezultate istraživanja objavio je 2004. godine u obliku znanstvenog članka pod naslovom "School library Websites components". Istraživanje je obuhvatilo 34 mrežna mjesta školskih knjižnica države Missouri koja su ispitana metodom analize sadržaja i rezultiralo klasifikacijom sadržaja mrežnih stranica školskih knjižnica u tri kategorije - osnovne informacije koje bi trebale biti zastupljene na svakom mrežnom mjestu knjižnice, sadržaji karakteristični za školske knjižnice i različite kategorije poveznica na mrežnim stranicama školskih knjižnica.

¹¹⁴ Clyde, Laurel A. School library Web sites: 1996-2002. // *The Electronic Library* 22, 2(2004). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02640470410533425> (2014-03-24) Str. 160.-161., 165.-166.

¹¹⁵ Usp. Jurkowski, Odin. School library Websites components. // *TechTrends: Linking Research & Practice to Improve Learning* 48, 6(2004). URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=9af2dbfe-578f-4c71-8429-29f4ddee3277%40sessionmgr114&hid=108> (2014-04-25) Str. 56.

Sadržaji karakteristični za školske knjižnice su baze podataka, knjižnični katalog, popis tiskanih časopisa u knjižnici i poveznica na mrežnom mjestu knjižnice, novosti i klasificirani izvori informacija te politika rada i izjava o poslanju knjižnice. Različite kategorije poveznica na mrežnom mjestu knjižnice obuhvaćaju mrežne tražilice, referentne izvore informacija, mrežna mjesta namijenjena nastavnicima i knjižničarima, elektroničke časopise, pomoć u istraživanju i rješavanju domaćih zadataka te informacije vezane uz različite interese korisnika (karijera i studij, vrijeme, vlada, zdravlje).

Analiza sadržaja je ukazala na nejednaku zastupljenost prvih dviju kategorija sadržaja u odnosu na različite knjižnice. U završnom dijelu rada Jurkowski preporučuje uključivanje što više osnovnih elemenata sadržaja na mrežne stranice knjižnica zalažući se za njihovu dinamičnost u vidu redovitih izmjena i ažuriranja postavljenih sadržaja.¹¹⁶

Joyce Kasman Valenza je 2007. godine objavila doktorsku disertaciju "Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites" posvećenu taksonomiji sadržaja 10 uspješno oblikovanih mrežnih mjesta školskih knjižnica. Cilj studije bio je prikazati načela dobre prakse u oblikovanju mrežnih mjesta školskih knjižnica.¹¹⁷ U istraživanju provedenom 2006. godine primijenjene su četiri metode: intervjuiranje fokusnih grupa, anketiranje korisnika putem *online* ankete, vrednovanje i taksonomija mrežnih stranica od strane stručnjaka kroz tzv. Delphi metodu te analiza sadržaja mrežnih stranica odabranih školskih knjižnica.¹¹⁸

Na mrežnim stranicama uočena je dominacija informacijskih usluga (eng. *access and delivery*), pojava usluga Web 2.0 te izostanak sadržaja u kategoriji učenje i poučavanje.¹¹⁹ S obzirom na evidentnu neujednačenost u ponudi sadržaja i razini usluga, autorica je u zaključnom dijelu rada pozvala stručnu javnost na utvrđivanje modela uspješnog oblikovanja mrežnih mjesta kao i kriterija njihove evaluacije.¹²⁰

4. 3. 2. Istraživanja mrežnih stranica u Hrvatskoj

Istraživanje mrežnih stranica školskih knjižnica u Hrvatskoj dosad je poduzeto svega jednom. Sanjica Faletar, Koraljka Golub i Ana Sudarević 2003. godine objavile su

¹¹⁶ Usp. Isto. Str. 57.-59.

¹¹⁷ Usp. Valenza, Joyce Kasman. Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24) Str. 41., 6.

¹¹⁸ Usp. Isto. Str. 33.-34., 37., 44.-45.

¹¹⁹ Usp. Isto. Str. 106.-109., 125-127.

¹²⁰ Usp. Isto. Str. 129.

istraživački rad pod naslovom "Smjernice za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica: usporedba hrvatskih i stranih primjera". Istraživanje je poduzeto u svrhu dobivanja uvida u primjenu novih tehnologija u hrvatskim školskim knjižnicama. Cilj istraživanja bila je usporedba sadržaja mrežnih stranica domaćih i stranih školskih knjižnica sa "Smjernicama za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica".¹²¹

Polazeći od taksonomije sadržaja knjižničnih mrežnih stranica Jadranke Stojanovski iz 2001. godine, Smjernice propisuju zastupljenost deset skupina sadržaja na mrežnim stranicama školskih knjižnica.¹²² Najveći dio uzorka (12 knjižnica) činile su inozemne školske knjižnice nagrađene Nagradom za najbolju mrežnu stranicu Međunarodnog društva školskih knjižničara u razdoblju od 2000. do 2002. godine. Budući da na većini mrežnih stranica domaćih školskih knjižnica nisu bili zastupljeni sadržaji propisani "Smjernicama za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica", u uzorak istraživanja uvrštene su tek tri mrežna mjesta, dviju osnovnoškolskih i jedne srednjoškolske knjižnice čiji je sadržaj usklađen s tim dokumentom.

U istraživanju mrežnih stranica školskih knjižnica provedenom 2002. godine primijenjene su dvije metode: analiza sadržaja i usporedba sadržaja mrežnih stranica hrvatskih i stranih školskih knjižnica. Rezultati istraživanja potvrdili su početne hipoteze i zaključne ocjene o neusklađenosti sadržaja mrežnih stranica domaćih knjižnica i usklađenosti sadržaja mrežnih stranica inozemnih knjižnica sa "Smjernicama za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica".¹²³

Jedno od prvih istraživanja "cjelokupnog hrvatskog knjižničkog web-prostora"¹²⁴ provele su Jadranka Stojanovski i Ivana Pažur tijekom 2000. godine.¹²⁵ Rezultati istraživanja objavljeni su 2002. godine u članku "Hrvatske knjižnice na webu: prosudba sadržaja". Cilj istraživanja bio je utvrditi zastupljenost pojedinih kategorija sadržaja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica. U istraživanju je primijenjena metoda analize sadržaja. Nakon početnog uzorka od "130 knjižnica", uzorak istraživanja sveden je na "33 knjižnice" koje su ispunjavale kriterije zastupljenosti pojedinih sadržaja.¹²⁶

¹²¹ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 80.

¹²² Usp. Isto. Str. 77.

¹²³ Usp. Isto. Str. 80.-83.

¹²⁴ Stojanovski, Jadranka; Pažur, Ivana. Hrvatske knjižnice na webu: prosudba sadržaja. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 45, 1-2(2002). Str. 85.

¹²⁵ Usp. Isto. Str. 86.

¹²⁶ Isto. Str. 87.

Rezultati istraživanja ukazali su, među ostalim, i na veću zastupljenost tzv. tradicionalnih knjižničnih usluga, odnosno informacija o korištenju fonda poput mogućnosti posudbe, pravila korištenja, fotokopiranja, međuknjižnične posudbe i općenitih informacija o knjižničnom fondu na knjižničnim mrežnim stranicama.¹²⁷ U zaključnom dijelu rada identificirani su uzroci niske kvalitete sadržaja na mrežnim stranicama – skromna nabava koja rezultira slabom ponudom tiskane i elektroničke građe, neodgovarajući broj knjižničnih djelatnika zaduženih za održavanje mrežnih stranica te izostanak odgovarajućih znanja i kompetencija knjižničnog osoblja.¹²⁸

¹²⁷ Usp. Isto. Str. 93.

¹²⁸ Usp. Isto. Str. 97.

5. Istraživanje informacijskih usluga na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica

5. 1. Metodologija

Budući da imaju neosporan utjecaj na vezivanje mladih korisnika uz virtualni knjižnični prostor, za predmet istraživanja u ovom radu odabrane su informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica. Na metodološkoj i konceptualnoj razini, istraživanje polazi od dosad jedinog istraživanja mrežnih stranica školskih knjižnica u Hrvatskoj (Faletar, Golub, Sudarević; 2002.) od kojeg se razlikuje po suženom predmetu i proširenim parametrima istraživanja. Umjesto ukupnog sadržaja mrežnih stranica, u istraživanju se kroz usporedbu domaćeg iskustva i inozemne prakse sagleda samo jedna kategorija knjižničnih usluga. Osim elemenata sadržaja, u istraživanje je uvrštena i organizacija informacijskih usluga kao dodatni parametar u opisu tog segmenta knjižničnih usluga.

5. 1. 1. Ciljevi i svrha istraživanja

U istraživanju informacijskih usluga na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica postavljena su tri istraživačka pitanja:

1. Koje su informacijske usluge zastupljene na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica?
2. Postoji li razlika u količini, stupnju inovativnosti i organizaciji informacijskih usluga na mrežnim stranicama inozemnih i domaćih školskih knjižnica?
3. Jesu li i koji pomaci potrebni u organizaciji i sadržaju mrežnih stranica domaćih školskih knjižnica obzirom na informacijske usluge kako bi se one približile trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu?

Odgovaranjem na istraživačka pitanja nastojat će se postići tri glavna cilja istraživanja:

1. pregled informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica,
2. usporedba domaće prakse u oblikovanju mrežnih stranica sa sadržajem mrežnih stranica inozemnih knjižnica prema definiranim kriterijima i

3. utvrđivanje elemenata u oblikovanju mrežnih stranica domaćih srednjoškolskih knjižnica kojima će se njihov virtualni prostor približiti trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu.

Svrha istraživanja je ukazati na važnost virtualnog prostora školskih knjižnica, odnosno na potrebu i mogućnosti unapređenja informacijskih usluga na mrežnim stranicama domaćih srednjoškolskih knjižnica.

5. 1. 2. Uzorak istraživanja

Uzorak istraživanja čini 20 mrežnih mjesta hrvatskih srednjoškolskih knjižnica i osam mrežnih mjesta inozemnih školskih knjižnica. Kako bi se dobili pokazatelji relevantni na nacionalnoj razini, preliminarno prikupljanje podataka (od 5. do 7. srpnja 2014. godine) provedeno je na temelju analize sadržaja mrežnih mjesta srednjoškolskih knjižnica u 21 hrvatskom županijskom središtu. Uvid u evidenciju srednjih škola u pojedinim županijama dobiven je putem portala za škole *Skole.hr*.

Mrežna mjesta hrvatskih knjižnica odabrana su prema kriteriju količine i inovativnosti informacijskih usluga. S obzirom da dvije županije, Grad Zagreb i Zagrebačka županija imaju isto županijsko središte (Zagreb), u uzorak istraživanja uvrštena su mrežna mjesta srednjoškolskih knjižnica iz 20 hrvatskih županijskih središta. Budući da je utvrđeno da srednjoškolske knjižnice u dva županijska središta (Gospić i Požega) nemaju mrežno mjesto s minimalnom količinom od najmanje jedne informacijske usluge, te su školske knjižnice uvrštene u uzorak istraživanja s tim da su u kontrolnoj listi informacijskih usluga evidentirane s pripadajućim pokazateljem zastupljenosti od nula (0) usluga.

U slučajevima kad su mrežna mjesta školskih knjižnica u pojedinom županijskom središtu imala isti broj informacijskih usluga različite generacije, prednost u uvrštavanju u uzorak istraživanja dana je mrežnom mjestu koja sadrži više Web 2.0 usluga, pokazatelja njegove evolucije u pravcu interaktivnog informacijskog servisa. U slučajevima kad su mrežna mjesta u županijskom središtu imala isti broj tradicionalnih informacijskih usluga, odabrano je mrežno mjesto s boljom organizacijom i dizajnom tih usluga ili, ukoliko taj kriterij nije bio primjenjiv, mrežno mjesto s većom ukupnom količinom elemenata sadržaja koje smo protumačili kao dokaz njegovog uspješnijeg oblikovanja i veće mogućnosti zadovoljavanja korisničkih potreba.

Popis 20 mrežnih mjesta hrvatskih srednjoškolskih knjižnica uvrštenih u uzorak istraživanja naveden je u Prilogu 1.

Mrežna mjesta inozemnih knjižnica odabrana su prema kriteriju izvrsnosti. Prvotna namjera odabira srednjoškolskih inozemnih knjižnica nagrađenih od strane priznatih međunarodnih strukovnih udruženja u proteklih 10 godina, pokazala se neostvarivom nakon što je pretraživanjem mrežne stranice Međunarodnog udruženja školskih knjižničara (*International Association of School Librarianship* – IASL) utvrđeno da je IASL ukinuo nagradu za mrežnu stranicu školskih knjižnica (*The Concord School Library Web Page Award*) 2002. godine.¹²⁹

Kako bi se postigla mogućnost usporedbe domaćeg iskustva i inozemne prakse u području informacijskih usluga na mrežnim mjestima srednjoškolskih knjižnica, odlučeno je da se u istraživanje uvrste inozemne knjižnice nagrađene od strane IASL-a u razdoblju od 2000. do 2002. godine koje su kao primjer dobre prakse u međunarodnim razmjerima prikazane u članku Sanjice Faletar, Koraljke Golub i Ane Sudarević "Smjernice za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica: usporedba hrvatskih i stranih primjera" iz 2003. godine.

Od ukupno 12 inozemnih školskih knjižnica istraženih u spomenutom članku,¹³⁰ u uzorak istraživanja uvrštene su samo one čiji su naziv i/li informacije na mrežnom mjestu škole upućivali na to da je riječ o ustanovama koje pripadaju srednjoškolskom obrazovnom sustavu. Budući da njihove škole ne pohađaju učenici srednjoškolskog uzrasta (od 14 do 18 godina), nakon preliminarnog prikupljanja podataka provedenog u razdoblju od 1. do 2. srpnja 2014. godine iz uzorka istraživanja inozemnih srednjoškolskih knjižnica isključene su ukupno četiri školske knjižnice - *Mt Erie Elementary School*, *Glennie School*, *Geebung State School* i *McCullough Junior High Library*. Prethodno opisanim postupkom selekcije konačni uzorak istraživanja inozemnih srednjoškolskih knjižnica sveo se na osam knjižnica iz dvije države – SAD i Australije.

Kako je pretraživanje mrežnih mjesta inozemnih knjižnica prema URL adresama navedenim u članku Faletar, Golub i Sudarević bilo neuspješno zbog njihove zastarjelosti,¹³¹ mrežnim stranicama knjižnica pristupilo se pretraživanjem mrežnih mjesta škola u čijem sastavu knjižnice djeluju. U tabličnom prikazu uzorka istraživanja navedeni su nazivi

¹²⁹ Usp. IASL. The Concord School Library Web Page Award. URL: http://www.iasl-online.org/awards/web_award.html (2014-07-01)

¹³⁰ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 80.

¹³¹ Usp. Isto. Str. 85.

srednjoškolskih inozemnih knjižnica zatečeni na njihovim mrežnim mjestima u vrijeme preliminarnog prikupljanja podataka, od 1. do 2. srpnja 2014. godine. Popis osam mrežnih mjesta inozemnih knjižnica uvrštenih u uzorak istraživanja naveden je u Prilogu 2.

5. 1. 3. Instrumenti

Zastupljenost informacijskih usluga i kriterija njihove organizacije ispitani su primjenom kontrolnih listi (eng. *check-list*) kao instrumenta istraživanja. Glavni razlozi za odabir kontrolnih listi kao instrumenta istraživanja su:

1. liste omogućuju evidenciju zastupljenosti sadržaja i kriterija organizacije informacijskih usluga kroz dva jednostavna indikatora, kvačicu (✓) za zastupljenost i bjelinu za nezastupljenost pojedine usluge i kriterija organizacije te kao takve
2. predstavljaju odgovarajuće polazište za kvantitativnu analizu zastupljenosti sadržaja i organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica.

Prve četiri kontrolne liste (Tablica 3, 4, 5 i 6) prikazuju zastupljenost informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica, a izrađene su prema taksonomiji informacijskih usluga iznesenoj u doktorskoj disertaciji Jadranke Stojanovski "Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalne knjižnice". Odabir taksonomije potaknut je činjenicom da je ona:

- teorijski i praktično dokazana – taksonomija polazi od postojeće literature u području klasifikacije sadržaja mrežnih stranica, a njezina funkcionalnost dokazana je u okviru opsežnog istraživanja mrežnih stranica inozemnih visokoškolskih knjižnica provedenom 2011. godine,
- produbljena u svim kategorijama sadržaja knjižničnih mrežnih stranica od kojih su za ovaj rad relevantne informacijske usluge kao kategorija u segmentu digitalnih knjižničnih usluga.

Kroz dvije kontrolne liste u okviru **referentnih usluga** (Tablica 3 i 4) ispitana je zastupljenost usluga Web 2.0, otvorenog pristupa, usluge *Pitajte knjižničare*, sustava obavješćivanja i referentne zbirke na mrežnim stranicama inozemnih i hrvatskih knjižnica .

Tabela 3. Referentne usluge na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

REFERENTNE USLUGE	INOZEMNE KNJIŽNICE							
Usluge Web 2.0	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
RSS		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Wiki	✓							✓
Blog		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Podcast	✓	✓	✓					
Instant Messaging								✓
Tagiranje				✓				✓
Dijeljenje fotografija		✓						✓
Društvene mreže		✓		✓	✓			✓
Društveno označavanje				✓				✓
Kalendar	✓	✓	✓					
Otvoreni pristup	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Pitajte knjižničare</i>	✓	✓	✓					
Referentna zbirka	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Sustav obavješćivanja			✓	✓	✓	✓	✓	

Tabela 4. Referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

REFERENTNE USLUGE	HRVATSKE KNJIŽNICE																			
Usluge Web 2.0	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
RSS	✓	✓								✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓
Wiki																				
Blog																				✓
Podcast																				
IM																				
Tagiranje																				
Dijeljenje fotografija																				
Društvene mreže	✓		✓							✓			✓		✓			✓		
Društveno označavanje																				
Kalendar	✓			✓						✓			✓			✓	✓	✓	✓	
Otvoreni pristup				✓			✓								✓					
<i>Pitajte knjižničare</i>				✓		✓	✓								✓	✓				✓
Referentna zbirka			✓	✓									✓		✓			✓		
Sustav obavješćivanja	✓	✓		✓						✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

U segmentu usluga Web 2.0 kontrolnim uvidom obuhvaćen je niz izravno dostupnih ili putem poveznica posredovanih interaktivnih usluga. Pri određivanju zastupljenosti pojedine usluge Web 2.0 primijenjeno je više kriterija - poveznica na odgovarajući logo (RSS, Facebook, Twitter) ili specijalizirani servis putem kojeg je usluga posredovana (*Creative Commons*, *Google Images*, *Flickr* itd.), naziv i opis te odgovarajuća koncepcija i sadržaj usluge (*wiki*, *blog*, *podcast*, *Instant Messaging*, tagiranje, Facebook, Twitter, Pinterest, društveno označavanje i kalendar).

Wiki je identificiran kao mogućnost korisničkog suradničkog stvaranja mrežno dostupnih sadržaja. Blogom je smatran svaki kronološki obrnut obavijesni ili recenzentski zapis knjižničara i/li korisnika knjižnice popraćen mogućnostima korisničkog komentiranja sadržaja. *Podcast* je definiran kao mogućnost objavljivanja korisničkih audiovizualnih sadržaja. *Instant Messaging* je identificiran kao usluga kojom se omogućuje razmjenjivanje tekstualnih ili multimedijalnih poruka u stvarnom vremenu. Tagiranje je određeno kao mogućnost korisničkog označavanja digitalnih sadržaja, a društveno označavanje kao mogućnost pohranjivanja popisa označenih adresa mrežnih stranica. Kalendar je razmatran prvenstveno kao usluga s dodanom vrijednosti koja upoznaje korisnike s proteklom ili planiranim knjižničnim aktivnostima kroz naznake u samom kalendaru ili prikaze i najave u sustavu obavješćivanja.

Usluga otvorenog pristupa identificirana je na temelju prisutnosti baza podataka i/li specijaliziranih mrežnih tražilica s cjelovitim tekstom znanstvenih radova (*Google Scholar*) u mrežnom prostoru knjižnice. Uslugom *Pitajte knjižničare* smatrana je izdvojena referentna usluga odgovarajućeg naziva (*Pitajte knjižničare*, eng. *Ask a librarian*) kojom se putem mrežnog obrasca ili e-maila knjižničkog osoblja korisnicima pruža odgovor na njihove informacijske upite.

U identifikaciji referentne zbirke primijenjen je kriterij količine i raznovrsnosti izvora informacija (rječnici, leksikoni, enciklopedije, atlas, priručnici, adresari, bibliografije, biografije, almanasi i godišnjaci, popise kratica i tezaursi) u zbirci. Referentnom zbirkom smatrana je zbirka koja na istoj mrežnoj stranici knjižnice sadrži najmanje dva izvora informacija u dvije različite kategorije referentne građe. Zastupljenost sustava obavješćivanja, posljednje kategorije u segmentu referentnih usluga, utvrđena je na temelju vremenski datiranih sadržaja lociranih u različitim kategorijama obavijesti (novosti, nove knjige, novi naslovi, obavijesti, vijesti i najave).

U segmentu **usluga pretraživanja i prebiranja** primjenom odgovarajućih kontrolnih listi (Tablica 5 i 6) analizirano je pet kategorija usluga pretraživanja (katalog knjižnice,

katalog drugih knjižnica, baze podataka, elektroničke knjige i mrežne tražilice) i tri kategorije usluga prebiranja (predmetni imenici, indeksi i elektroničke knjige).

Tabela 5. Usluge pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

USLUGE	INOZEMNE KNJIŽNICE							
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Pretraživanje								
Katalog	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Katalog drugih knjižnica	✓	✓					✓	
<i>Baze podataka</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Elektroničke -knjige</i>	✓	✓		✓	✓	✓		
Mrežne tražilice	✓	✓	✓	✓				
Prebiranje								
Predmetni imenici		✓	✓	✓	✓			✓
Indeksi			✓					
<i>Elektroničke knjige</i>							✓	

Tabela 6. Usluge pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

USLUGE	HRVATSKE KNJIŽNICE																			
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
Pretraživanje																				
Katalog		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓		✓
Katalog drugih knjižnica				✓									✓					✓		✓
<i>Baze podataka</i>																				
<i>Elektroničke knjige</i>	✓		✓		✓					✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mrežne tražilice							✓						✓		✓					
Prebiranje																				
Predmetni imenici																				
Indeksi																				
<i>Elektroničke knjige</i>		✓	✓	✓		✓	✓				✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Zastupljenost usluge pretraživanja kataloga utvrđena je na temelju dostupnosti knjižničnog kataloga školske knjižnice, skupnog kataloga i kataloga drugih knjižnica u mrežnom prostoru knjižnice. Usluge pretraživanja baza podataka i elektroničkih knjiga identificirane su pomoću kriterija naziva (baze podataka, elektroničke knjige, eng. *databases*, *e-books*) i funkcionalnosti usluge, bez obzira na to je li se radi o izravno dostupnoj ili

posredovanoj usluzi knjižnice. Mogućnost pretraživanja mrežnih tražilica utvrđena je na temelju postojanja poveznica na komercijalne i/li specijalizirane, alternativne tražilice na mrežnoj stranici knjižnice.

Prebiranje predmetnih imenika protumačeno je kao mogućnost prebiranja predmetno klasificiranih mrežnih stranica dok je prebiranje indeksa podrazumijevalo prebiranje abecedno klasificiranih dokumenata u zbirci dokumenata ili pojmova izvedenih iz zbirke dokumenata. Prebiranje elektroničkih knjiga evidentirano je na temelju mogućnosti prebiranja zbirci građe odgovarajućeg formata.

Posljednje dvije kontrolne liste (Tablica 7 i 8) ukazuju na kriterije organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica, a oblikovane su u skladu s klasifikacijom načela organizacije mrežnih stranica prema Laurel A. Clyde. Odabir spomenute klasifikacije u području organizacije mrežnih stranica motiviran je njezinom primjenjivosti s obzirom na predmet istraživanja kao i stručnim ugledom autorice, dugogodišnje urednice mrežnih stranica Međunarodnog udruženja školskih knjižničara¹³² i jednog od istaknutijih inozemnih stručnjaka u području istraživanja evolucije mrežnih stranica školskih knjižnica.

Primjenom posljednjih dviju kontrolnih listi (Tablica 7 i 8) ispitani su sljedeći **kriteriji organizacije informacijskih usluga** na mrežnim stranicama inozemnih i hrvatskih knjižnica: abecedna, predmetna i abecedno-predmetna klasifikacija, nastavni predmet, vrsta građe, korisnička skupina, svrha korištenja i vrijeme objavljivanja sadržaja.

Tabela 7. Kriteriji organizacije informacijskih usluga inozemnih knjižnica

KRITERIJI ORGANIZACIJE	INOZEMNA KNJIŽNICA							
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Abecedna		✓						
predmetna	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
<i>abecedno-predmetna klasifikacija</i>		✓	✓	✓				
Nastavni predmet	✓	✓	✓					✓
<i>Vrsta građe</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Korisnička skupina</i>	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
<i>Svrha korištenja</i>	✓	✓	✓	✓		✓		
Vrijeme objavljivanja sadržaja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹³² Usp. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. Str. 136.

Tabela 8. Kriteriji organizacije informacijskih usluga hrvatskih knjižnica

KRITERIJI ORGANIZACIJE	HRVATSKE KNJIŽNICE																			
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
Abecedna																				
predmetna		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓				✓	✓		✓
abecedno-predmetna klasifikacija																				
Nastavni predmet													✓		✓					
Vrsta građe		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓		✓
Korisnička skupina	✓			✓			✓						✓							
Svrha korištenja	✓																			
Vrijeme objavljivanja sadržaja	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Abecedna klasifikacija utvrđena je na temelju zastupljenosti abecednog redoslijeda u organizaciji građe. Predmetna klasifikacija i nastavni predmet uočeni su kroz vidljivost kriterija znanstvenog područja i nastavnog predmeta u strukturiranju informacija na mrežnim stranicama pojedine knjižnice. Predmetna klasifikacija razmatrana je i kao kriterij u organizaciji informacija u okviru knjižničnog kataloga, identificiran na temelju odgovarajućih parametara pretraživanja (stručne skupine, UDK, predmetnica, eng. *subject*).

Abecedno-predmetna klasifikacija određena je na temelju abecednog redoslijeda predmetno organiziranih informacija. Organizacija informacija prema vrsti građe utvrđena je kroz zastupljenost odgovarajućeg kriterija pretraživanja u knjižničnom katalogu (vrsta građe, eng. *Material Type*) i/li prisutnost knjižničnih zbirki organiziranih prema istom načelu.

Za kriterij korisničke skupine uzeta je podjela građe prema ciljanoj kategoriji korisnika (učenici, nastavnici, roditelji). Svrha korištenja građe identificirana je kroz organizaciju informacija prema njihovoj namjeni u odnosu na potrebe korisnika (istraživanje, domaće zadaće, završni radovi i sl.). Posljednji kriterij u organizaciji informacijskih usluga, vrijeme objavljivanja sadržaja, utvrđen je na temelju transparentnosti tog podatka u sustavu obavješćivanja i/li zastupljenosti odgovarajućeg kriterija pretraživanja u mrežnom katalogu knjižnice (godina objavljivanja, eng. *Publication Date*).

5. 1. 4. Postupak

Prikupljanje podataka o informacijskim uslugama na mrežnim mjestima hrvatskih i inozemnih školskih knjižnica provedeno je u razdoblju od 7. do 12. kolovoza 2014. godine. Istraživanje informacijskih usluga koje je potom uslijedilo, odvijalo se u pet faza:

1. identifikacija informacijskih usluga,
2. utvrđivanje kriterija njihove organizacije ,
3. kvantitativni prikaz zastupljenosti i kriterija organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica,
4. usporedba kvantitativnih pokazatelja vezanih uz prethodno navedene parametre istraživanja te
5. izvođenje zaključaka o potrebi unapređenja informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica.

Pojedine faze istraživanja provedene su primjenom odgovarajućih metoda. Kako bi se utvrdila zastupljenost informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica, u prvoj fazi istraživanja primijenjena je kvalitativna (nefrekvencijska) analiza sadržaja kao metoda koja omogućuje identifikaciju¹³³ i razvrstavanje sadržaja u unaprijed zadane kategorije definirane prema odabranom teorijskom modelu.¹³⁴

Kriteriji identifikacije i razvrstavanja sadržaja detaljno su obrazloženi u prethodnom poglavlju rada (5. 1. 3. Instrumenti). Podaci o lokaciji i nazivu pojedine usluge navedeni su u tabličnom obliku u prilogima ovoga rada (Prilog 3, 4, 6 i 7). Usluge zastupljene na početnoj stranici pojedine knjižnice označene su asteriskom (*) dok je naziv usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica istaknut plavom, a na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica crvenom bojom.

Pored taksonomijom unaprijed utvrđenih elemenata sadržaja u kategoriji referentnih usluga, u kontrolne liste zastupljenosti informacijskih usluga uvršteni su i *a posteriori* uočeni informacijski sadržaji (baze podataka i elektroničke knjige u kategoriji usluga pretraživanja te elektroničke knjige u kategoriji usluga prebiranja) na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica. Zastupljenost informacijskih usluga evidentirana je

¹³³ Usp. Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin : Tiva, 2006. Str. 113.

¹³⁴ Usp. Stemler, Steve. An Overview of Content Analysis. // *Practical Assessment, Research & Evaluation* 7, 17(2001). URL: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=7&n=17> (2014-06-19)

potom u kontrolnoj listi dodjeljivanjem odgovarajućeg indikatora zastupljenosti pojedinim uslugama na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica.

U drugoj fazi istraživanja metodom deskriptivne analize ispitani su kriteriji organizacije informacijskih usluga. Deskriptivna analiza temeljena na opisu elemenata¹³⁵ organizacije sadržaja na mrežnim stranicama prema Laurel A. Clyde proširena je dodatnim, u istraživanju naknadno uočenim, parametrima u organizaciji informacijskih usluga. Kao dodatni kriteriji u organizaciji informacijskih usluga naposljetku su evidentirani abecedno-predmetna klasifikacija, vrsta građe, korisnička skupina i svrha korištenja informacijskih sadržaja. Proširivanje polazišnog teorijskog modela rezultiralo je oblikovanjem kontrolnih listi sa svim relevantnim, unaprijed zadanim i naknadno definiranim elementima organizacije informacijskih usluga.

Zastupljenost pojedinih kriterija organizacije informacijskih usluga prikazana je u kontrolnoj listi dodjeljivanjem odgovarajućeg indikatora zastupljenosti pojedinom kriteriju organizacije sadržaja na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica. Podaci o lokaciji i nazivu usluge u okviru koje je identificiran pojedini kriterij organizacije sadržaja navedeni su u tabličnom prikazu u prilogima ovoga rada (Prilog 5 i 8).

U trećoj fazi istraživanja provedena je kvantitativna analiza podataka o sadržaju i organizaciji informacijskih usluga kako bi se dobio uvid u numeričku određenost istraživanih pojava.¹³⁶ Prebrojavanje indikatora zastupljenosti u kontrolnim tablicama rezultiralo je konkretnim brojčanim pokazateljima o prisutnosti pojedine informacijske usluge i kriterija njihove organizacije na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica. Primjenom komparativne metode kroz usporednu analizu kvantitativnih pokazatelja zastupljenosti i organizacije informacijskih usluga, u četvrtoj fazi istraživačkog procesa identificirane su sličnosti i razlike¹³⁷ u količini, stupnju inovativnosti i kriterijima organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica.

Posljednja faza istraživanja temeljila se na induktivnoj metodi kojom se na temelju većeg broja pojedinačnih pojava izvode generalizacije, opći sudovi i zaključci.¹³⁸

¹³⁵ Usp. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2000. Str. 328.

¹³⁶ Usp. Šešić, B. Osnovi metodologije društvenih nauka. Beograd : Naučna knjiga, 1982. Str. 103.-107. Citirano prema: Zelenika, Ratko. Navedeno djelo. Str. 342.

¹³⁷ Usp. Zelenika, Ratko. Navedeno djelo. Str. 339.

¹³⁸ Usp. Isto. Str. 323.

5. 2. Rezultati i rasprava

5. 2. 1. Informacijske usluge hrvatskih srednjoškolskih knjižnica

Među referentnim uslugama na mrežnim stranicama istraživanih hrvatskih knjižnica evidentirane su pojedine usluge Web 2.0 (RSS, *blog*, društvene mreže i kalendar), otvoreni pristup, usluga *Pitajte knjižničare*, sustavi obavješćivanja i referentna zbirka. U segmentu usluga pretraživanja zastupljeno je pretraživanje kataloga knjižnice i kataloga drugih knjižnica, pretraživanje elektroničkih knjiga i mrežnih tražilica dok je prebiranje informacijskih sadržaja omogućeno na razini prebiranja elektroničkih knjiga.

Najzastupljenija kategorija informacijskih usluga su usluge pretraživanja identificirane na mrežnim stranicama 17 hrvatskih knjižnica nakon kojih slijede tradicionalne referentne usluge (16/20), referentne usluge Web 2.0 (14/20) te usluge prebiranja (13/20).

Među **uslugama pretraživanja** (Tablica 9) dominantna je usluga pretraživanja elektroničkih knjiga nakon koje je najviše zamijećena usluga pretraživanja knjižničkog kataloga.

Tabela 9. Usluge pretraživanja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

<i>Usluge pretraživanja</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>
Katalog	12
Katalog drugih knjižnica	4
Baze podataka	0
Elektroničke knjige	13
Mrežne tražilice	3

Suprotno očekivanjima, podatak o zastupljenosti knjižničkog kataloga ukazuje na to da jedan dio (8/20) istraživanih hrvatskih knjižnica kasni u osuvremenjivanju vlastitih informacijskih usluga. Budući da ne raspolažu mrežno dostupnim katalogom, pretpostavljamo da korisnici tih knjižnica do informacija o ponudi i raspoloživosti knjižnične građe dolaze na tradicionalan način, kroz informacijski intervju s knjižničarom u fizičkom prostoru knjižnice.

Mrežno dostupan katalog većine (11) knjižnica oblikovan je u programu *Metelwin* i omogućuje jednostavno pretraživanje knjižničkog fonda prema različitim kriterijima (autor, naslov, izdavač, mjesto i godina izdanja, ključna riječ, ISBN, UDK, signatura i predmetnica)

dok je složeno pretraživanje omogućeno na razini pretraživanja svih ili odabranih kriterija i vrsta građe (monografije, serijske publikacije i AV građa). Pored vlastitog kataloga, dvije knjižnice omogućuju pristup skupnom katalogu s istom programskom podrškom (*Metelwin*).

Budući da u vlastitom katalogu ne posjeduju mogućnost pretraživanja elektroničkih knjiga, pojedine hrvatske knjižnice (13/20) je nadoknađuju posredovanjem takve usluge od strane vanjskih informacijskih servisa. Jedanaest knjižnica omogućuje pretraživanje elektroničkih knjiga posredstvom CARNet-ove *eKnjižnice*. Dvije knjižnice pružaju uslugu pretraživanja elektroničkih knjiga kroz dvije ili više poveznica na takav sadržaj dok preostalih 11 knjižnica omogućuje istu uslugu putem samo jedne poveznice (*eKnjižnica*, *Projekt Gutenberg* ili *Elektroničke knjige Društva za promicanje književnosti na novim medijima*).

U najmanjoj mjeri na mrežnim stranicama istraživanih knjižnica evidentirane su usluge pretraživanja kataloga drugih knjižnica (4/20) i mrežnih tražilica (3/20). Tri knjižnice pružaju pristup katalogu NSK i katalogu odgovarajuće gradske knjižnice dok dvije knjižnice omogućuju i pretraživanje kataloga mjesnih sveučilišnih knjižnica. Kad je riječ o mrežnim tražilicama, dvije knjižnice pružaju mogućnost pretraživanja *Google* znalca. Jedna knjižnica izdvaja se raznovrsnom ponudom usluge pretraživanja ukupnog mrežnog prostora budući da putem poveznice na članak s tom tematikom omogućuje pretraživanje sedam alternativnih mrežnih tražilica (*Dogpile*, *Blinx*, *Technorati*, *Healthline*, *Bleko*, *Duck Duck Go* i *Wolftram Alpha*). Niti jedna knjižnica ne omogućuje pretraživanje baza podataka.

Distribucija **tradicionalnih referentnih usluga** ukazuje na najveću zastupljenost sustava obavješćivanja nakon kojeg slijede usluga *Pitajte knjižničare*, referentna zbirka i usluga otvorenog pristupa (Tablica 10).

Tabela 10. Referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

<i>Referentna usluga</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>
Otvoreni pristup	3
<i>Pitajte knjižničare</i>	6
Referentna zbirka	5
Sustav obavješćivanja	12

Dvanaest knjižnica (12/20) oblikovalo je sustav obavješćivanja u formi vremenski datiranih blogovskih zapisa. Sedam knjižnica razvija sustav obavješćivanja kroz rubriku *Vijesti* ili *Obavijesti*. Tri knjižnice navode novosti u knjižničnom fondu na svojoj mrežnoj stranici (*Nove knjige*, *Novi naslovi*) dok preostale dvije knjižnice obavješćuju svoje korisnike kroz nazivom neoznačenu uslugu na početnoj stranici knjižnice (*Knjižnica*). Većina (9/12) knjižnica objavila je zadnju obavijest prije kalendarske godine (2014.) u kojoj je izvršeno prikupljanje podataka s knjižničnih mrežnih mjesta. Podaci o vremenu objavljivanja obavijesti ukazuju na to da sadržaji u kategoriji sustava obavješćivanja nisu redovno ažurirani na većini istraživanih mrežnih mjesta s tom uslugom.

Šest knjižnica (6/20) omogućuje uslugu *Pitajte knjižničare* putem poveznice na istoimeni portal na kojem odgovore na informacijske upite pružaju djelatnici hrvatskih narodnih knjižnica. Usluga *Pitajte knjižničare* na mrežnim stranicama istraživanih knjižnica oblikovana je isključivo kao posredovana, a ne interna knjižnična usluga pružena od strane matičnog knjižničnog osoblja. Referentna zbirka na mrežnim stranicama istraživanih knjižnica zabilježena je u rasponu od 16 do 30 jedinica građe razvrstanih u tri ili više kategorija građe (*Enciklopedije*, *Rječnici*, *Leksikoni*, *Priručnici*, *Vodiči*, *Bibliografije*, *Geografske karte i atlas...*). Svih pet knjižnica u referentnoj zbirci posjeduje enciklopedije i rječnike, dvije zajedničke kategorije referentne građe. Jedna knjižnica posjeduje nestrukturiranu referentnu zbirku dok su u ostalim knjižnicama sve zastupljene kategorije građe razvrstane u skupine označene pripadajućim nazivom.

Dvije knjižnice omogućuju uslugu otvorenog pristupa putem mrežne tražilice *Google* znalac. Jednak broj knjižnica omogućuje navedenu uslugu kroz poveznicu na portal znanstvenih časopisa *Hrčak*. Samo jedna knjižnica pruža uslugu otvorenog pristupa na oba načina – kroz odgovarajuću mrežnu tražilicu i portal znanstvenih časopisa.

Među referentnim uslugama **Web 2.0** najveća učestalost zabilježena je u kategoriji RSS-a nakon kojeg slijede kalendar i društvene mreže (Tablica 11).

Tabela 11. Interaktivne referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

<i>Usluge Web 2.0</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>
RSS	10
Wiki	0

<i>Usluge Web 2.0</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>
<i>Blog</i>	1
<i>Podcast</i>	0
<i>Instant Messaging</i>	0
Tagiranje	0
Dijeljenje fotografija	0
Društvene mreže	6
Društveno označavanje	0
Kalendar	8

RSS je na mrežnim stranicama knjižnica (10/20) vidljiv u obliku poveznice na odgovarajući logo usluge i zastupljen u različitim oblicima sustava obavješćivanja (*Nove knjige, Vijesti, Obavijesti*). Uz navedeni sustav vezana je i usluga bloga budući da je identificirana na istoj lokaciji (*Vijesti, Obavijesti*) na mrežnim stranicama. Na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica *blog* nije imenovan istoimenim pojmom već je svrstan u kategoriju *Vijesti* i korišten u svrhu obavješćivanja korisnika o različitim događanjima u knjižnici i širem okruženju. U većini slučajeva nalazimo blogovske zapise u autorstvu knjižničnih djelatnika. Samo jedna knjižnica (1/20) je oblikovala tu uslugu kao kompromisno, djelomično interaktivno rješenje budući da sadrži obavijesne zapise knjižničara i recenzentske sadržaje korisnika knjižnice, odnosno osvrte učenika na pročitana književna djela po vlastitom izboru. Podatak o vremenu objavljivanja sadržaja ukazuje na to da je ista knjižnica objavila zadnji blogovski zapis prije 2014. godine što znači da ni sadržaji u ovoj kategoriji usluga nisu pravovremeno ažurirani na mrežnim stranicama pojedinih hrvatskih srednjoškolskih knjižnica.

Dio knjižnica posjeduje društveni kalendar (8/20) koji je u većini slučajeva (7/8) popraćen obavijestima kojima se najavljuju buduće ili prikazuju protekle knjižnične aktivnosti i događaji. Jedna knjižnica naznačuje svoje aktivnosti kroz kalendar. Šest knjižnica (6/20) posjeduje profil na istoj društvenoj mreži (*Facebook*). Četiri knjižnice omogućuju pristup korisnika profilu knjižnice putem odgovarajuće poveznice dok dvije knjižnice u tekstualnom obliku (bez poveznice) navode podatak o postojanju vlastitog profila na navedenoj društvenoj mreži. Na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica nije zastupljen niz usluga Web 2.0 (*wiki, podcast, Instant Messaging, tagiranje, dijeljenje fotografija i društveno označavanje*).

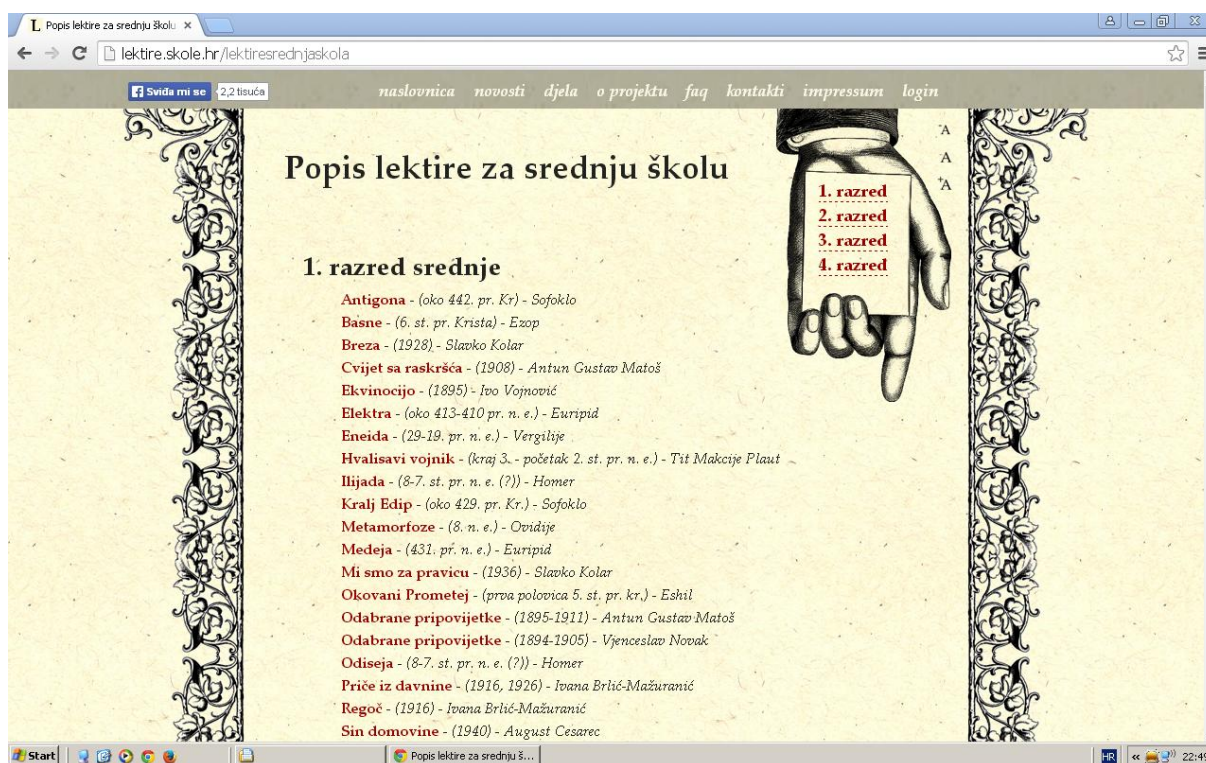
Usluge prebiranja svode se na mogućnost prebiranja elektroničkih knjiga (Tablica 12).

Tabela 12. Usluge prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

<i>Usluge prebiranja</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>
Predmetni imenici	0
Indeksi	0
Elektroničke knjige	13

Usluga prebiranja elektroničkih knjiga u većini slučajeva (13/20) omogućena je putem poveznice na vanjski informacijski sadržaj, *eLektire* nastale u suradnji Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, CARNet-a i izdavačke kuće *Bulaja naklada*.¹³⁹ Izdvajanje takve usluge (Slika 3) može se shvatiti kao dokaz korisničke usmjerenosti pojedinih knjižnica. Naime, navedena usluga mogla je i, zbog toga što omogućuje pristup cjelovitom tekstu lektirnih djela u elektroničkom obliku, trebala biti svrstana u kategoriju elektroničkih knjiga. Izdvajanjem takve usluge u zasebnu kategoriju, korisnicima s informacijskom potrebom za pristupom lektirnim djelima osigurano je brže i lakše pronalaženje odgovarajućih sadržaja.

¹³⁹ Usp. eLektire.skole.hr. URL: <http://lektire.skole.hr/> (2014-08-20)



Slika 3. Usluge *eLektire* na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica¹⁴⁰

Izuzetno mali broj knjižnica (2/20) omogućuje dodatno prebiranje elektroničkih knjiga. Jedna knjižnica omogućuje prebiranje knjiga kroz poveznice na pojedinačne publikacije tog formata, a druga pruža tu uslugu kroz poveznicu na portal *Digitalne knjige* koji, osim prebiranja, pruža i mogućnost preuzimanja elektroničkih knjiga. Niti jedna knjižnica u svom mrežnom prostoru nije iskoristila ostale mogućnosti prebiranja, poput prebiranja predmetnih imenika i indeksa.

Najzastupljeniji **kriteriji organizacije informacijskih usluga** na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica su vrijeme objavljivanja sadržaja, vrsta građe i predmetna klasifikacija (Tablica 13).

Tabela 13. Kriteriji organizacije na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

Kriterij organizacije	Hrvatske knjižnice/20
Abecedna	0
predmetna	11
abecedno-predmetna klasifikacija	0

¹⁴⁰ Preuzeto iz: *eLektire.skole.hr* URL: <http://lektire.skole.hr/lektiresrednjaskola> (2015-01-25)

<i>Kriterij organizacije</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>
Nastavni predmet	2
Vrsta građe	12
Korisnička skupina	4
Svrha korištenja	1
Vrijeme objavljivanja sadržaja	16

Vrijeme objavljivanja sadržaja se u većini knjižnica javlja u organizaciji obavijesti (12/20) i blogovskih zapisa na mrežnim stranicama knjižnica (1/20) i ukazuje, kako je već istaknuto u opisu tih usluga, na neredovito ažuriranje takvih sadržaja. Osim toga, vremenski kriterij zastupljen je i u organizaciji informacija u knjižničnom katalogu više od polovice istraživanih knjižnica (11/20). Vrsta građe zamijećena je kao kriterij u organizaciji knjižničkog kataloga (12/20), odnosno referentne zbirke (5/20). Predmetna klasifikacija vidljiva je prvenstveno kroz mogućnost pretraživanja kataloga knjižnica (11/20) prema predmetnom kriteriju (Predmetnica, UDK).

Kriterij korisničke skupine zamijećen je u znatno manjem broju knjižnica (4/20) pri čemu dvije knjižnice izdvajaju građu za nastavnike i roditelje dok samo jedna knjižnica pruža zasebnu informacijsku podršku za učenike škole. Jedna knjižnica nastavnicima namjenjuje zbirku pedagoške literature dok druga toj korisničkoj skupini omogućuje pristup portalu (*Portal Edu.hr*) s nizom aplikacija primjenjivih u suvremenom obrazovnom procesu (*Portal za učenje na daljinu*, „Nikola Tesla“, *Moodle*, *e-Knjižnica*, *Forum za škole*, *blog e-obrazovanje*, *Media on Demand* i sl.) te pristup nastavnim materijalima, uključujući obrazovne igre i kvizove, iz različitih nastavnih područja. Roditeljima je namijenjena literatura iz pedagogije i psihologije, a učenicima pomoć u pretraživanju za završni rad.

Dvije knjižnice (2/20) razvrstavaju sadržaj prema kriteriju nastavnog predmeta dok minimalan broj knjižnica (1/20) primjenjuje svrhu korištenja kao kriterij u organizaciji informacijskih sadržaja (*Literatura za završni rad*).

Usporedba postojećih sadržaja informacijskih usluga na mrežnim stranicama istraživanih hrvatskih srednjoškolskih knjižnica s rezultatima ukupne analize sadržaja mrežnih stranica hrvatskih školskih knjižnica provedene prije više od jednog desetljeća (Faletar, Golub, Sudarević, 2002.) ukazuje na vidljive pomake u zastupljenosti informacijskih usluga.

Naime, u prethodnom istraživanju mrežnih stranica školskih knjižnica zabilježene su tek dvije informacijske usluge, usluga pretraživanja knjižničkog kataloga i kataloga drugih knjižnica, i to na mrežnom mjestu jedne (osnovnoškolske) knjižnice.¹⁴¹

S druge strane, jedina srednjoškolska knjižnica u uzorku prethodno navedenog istraživanja, prema rezultatima ovog istraživanja (Tablica 4 i 6) još uvijek nije u svom mrežnom prostoru implementirala niti jednu informacijsku uslugu.¹⁴² Takvo stanje ide u prilog tvrdnji da pojedine hrvatske školske knjižnice u današnjem, informacijski i tehnološki visoko razvijenom i globaliziranom društvu i dalje stagniraju u smislu razvoja vlastitog mrežnog prostora i praćenja trendova u struci.

Budući da je u proteklom razdoblju na mrežnim stranicama većine istraživanih hrvatskih srednjoškolskih knjižnica ipak implementiran čitav niz informacijskih usluga (usluge Web 2.0, tradicionalne referentne usluge, usluge prebiranja i pretraživanja) nameće se zaključak da su pojedine knjižnice neosporno napredovale u smislu ponude i koncepcije virtualnih informacijskih usluga. Objektivna ocjena takvog napretka moguća je, međutim, tek kroz usporedbu s trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu, temi kojoj je posvećeno iduće poglavlje ovog rada.

5. 2. 2. Informacijske usluge inozemnih srednjoškolskih knjižnica

Na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica isti stupanj zastupljenosti dijele čak tri kategorije informacijskih usluga (usluge Web 2.0, tradicionalne referentne usluge i usluge pretraživanja) koje su u većem ili manjem omjeru zastupljene na svim istraživanim mrežnim mjestima (8/8). Usluga prebiranja identificirana je u nešto manjoj mjeri (6/8).

Usluge Web 2.0 su na mrežnim stranicama inozemnih školskih knjižnica po prvi put identificirane u doktorskoj disertaciji Joyce Kasman Valenze 2007. godine. U istraživanju provedenom 2006. godine Valenza je uočila pomake u razvoju mrežnih mjesta školskih knjižnica u odnosu na stanje koje je 2002. godine u svom longitudinalnom istraživanju utvrdila Laurel A. Clyde. Među interaktivnim uslugama zapaženi su *blog*, *wiki*, *podcast* i diskusijski forumi. Poput istraživanja L. A. Clyde,¹⁴³ i Valenzino je istraživanje ukazalo na izostanak *Instant Messaginga*, referentne usluge u stvarnom vremenu (eng. *IM reference*

¹⁴¹ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 86.

¹⁴² Usp. Isto.

¹⁴³ Usp. Clyde, Laurel A. School library Web sites: 1996-2002. // *The Electronic Library* 22, 2(2004). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02640470410533425> (2014-03-24) Str. 165.

service) koja je u slučaju pojedinih knjižnica nadomještena poveznicama na istu uslugu omogućenu od strane drugih institucija.¹⁴⁴

Rezultati našeg istraživanja upućuju na zaključak da su pojedine inozemne knjižnice napredovale u smislu implementacije interaktivnih usluga u svoj mrežni prostor. Naime, među Web 2.0 uslugama uočene su određene usluge koje J. K. Valenza nije pronašla u svom uzorku istraživanja (RSS,¹⁴⁵ tagiranje, dijeljenje fotografija i društveno označavanje), a koje su vidljive u našem uzorku istraživanja (Tablica 14).

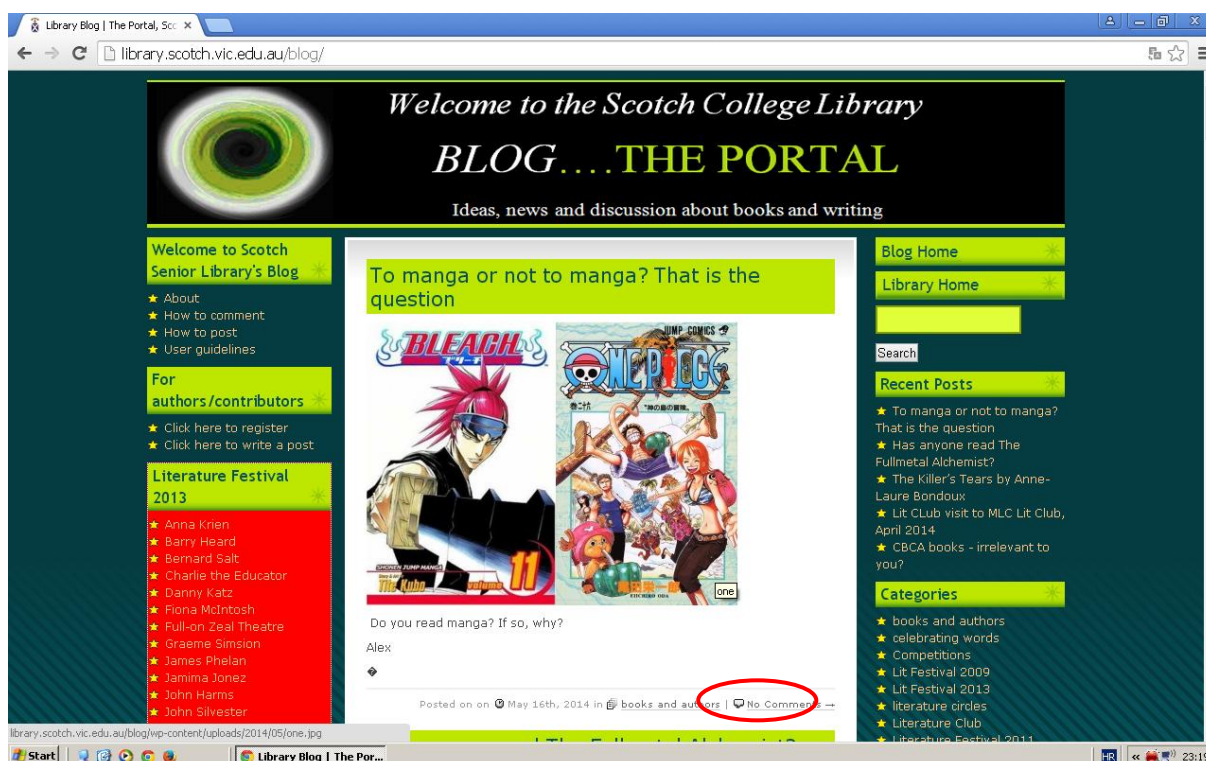
Tabela 14. Usluge Web 2.0 na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

<i>Usluge Web 2.0</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
RSS	6
<i>Wiki</i>	2
<i>Blog</i>	6
<i>Podcast</i>	3
<i>Instant Messaging</i>	1
Tagiranje	2
Dijeljenje fotografija	2
Društvene mreže	4
Društveno označavanje	2
Kalendar	3

RSS je na mrežnim stranicama šest inozemnih knjižnica (6/8) uočen uz sustave obavješćivanja, odnosno *blog*. Uslugu *wiki* pružaju dvije inozemne knjižnice (2/8). Jedna omogućuje *wiki* kao internu uslugu na mrežnoj stranici knjižnice, a druga korisnicima omogućuje stvaranje suradničkih sadržaja kroz poveznicu na odgovarajući servis (*Wikispaces*, *Google Docs*). Većina knjižnica (5/8) oblikuje *blog* kroz zapise knjižničara. Samo jedna knjižnica namjenjuje tu uslugu svojim korisnicima. Pet inozemnih knjižnica korisnicima pruža mogućnost komentiranja blogovskih zapisa (Slika 4).

¹⁴⁴ Usp. Valenza, Joyce Kasman. Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24) Str. 109., 105.

¹⁴⁵ Usp. Isto. Str. 64.



Slika 4. Mogućnost komentiranja blogovskih zapisa na mrežnoj stranici *Scotch College Library*¹⁴⁶

Blogovski zapisi na mrežnim stranicama većine knjižnica su redovno ažurirani. Vrijeme objavljivanja sadržaja ukazuje na to da je većina knjižnica (5/8) objavila posljednji sadržaj u toj kategoriji usluga najkasnije u svibnju 2014. godine, tri mjeseca prije prikupljanja podataka na knjižničnim mrežnim mjestima.

Nešto manje od polovice istraživanih knjižnica (3/8) ima uslugu *podcast* – dvije je pružaju kroz poveznicu na specijalizirani servis (*Soundzabound*, *ClickView*) dok samo jedna knjižnica omogućuje *podcast* kao izravnu uslugu na svojoj mrežnoj stranici (*Student produced programming podcasts*). Dijeljenje fotografija zastupljeno je na mrežnim stranicama dviju knjižnica (2/8) i to kao posredovana usluga na odgovarajući servis (*Creative Commons*, *Flickr*, *Wyllo*...). Dvije knjižnice (2/8) omogućuju tagiranje i društveno označavanje kroz poveznice na odgovarajuću uslugu (*Diigo* i *Delicious*). Usluga *Instant Messaging*, u najmanjoj je mjeri zastupljena na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica (1/8) i to kao posredovana usluga na odgovarajući servis (*Studyboost*).

Na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica profil na jednoj ili više društvenih mreža posjeduje polovica istraživanih knjižnica (4/8). Pored *Facebooka* (2/8) nalazimo i *Twitter*

¹⁴⁶ Preuzeto iz: Scotch Library and Information Centre. URL: <http://library.scotch.vic.edu.au/blog/> (2015-01-25)

(3/8) te *Pinterest* (2/8). Dvije knjižnice pružaju odabir opcije "Sviđa mise" za *Facebook* profil knjižnice, isti broj knjižnica omogućuje poveznicu na *Twitter* dok samo jedna knjižnica omogućuje praćenje vlastitih objava na Twitteru na svojoj mrežnoj stranici. Tri knjižnice sudjeluju u dvjema društvenim mrežama, a samo jedna knjižnica aktivna je na jednoj društvenoj mreži. Tri knjižnice (3/8) posjeduju društveni kalendar u kojem su prikazane knjižnične aktivnosti i događaji.

Među **tradicionalnim referentnim uslugama** na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica najčešće su zastupljeni otvoreni pristup i referentna zbirka (Tablica 15).

Tabela 15. Referentne usluge na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

<i>Referentna usluga</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Otvoreni pristup	8
<i>Pitajte knjižničare</i>	3
Referentna zbirka	6
Sustav obavješćivanja	5

Otvoreni pristup identificiran je na mrežnim stranicama svih istraživanih inozemnih knjižnica (8/8). Sve knjižnice pružaju uslugu otvorenog pristupa kroz baze podataka. Jedna knjižnica omogućuje otvoreni pristup kroz specijaliziranu tražilicu (*Google Scholar*). Dvije pružaju otvoreni pristup i kroz baze podataka i specijaliziranu tražilicu. Dvije inozemne knjižnice uslugu otvorenog pristupa namjenjuju isključivo svojim korisnicima budući da se sadržaju pristupa uz odgovarajuću lozinku.

Rezultati istraživanja u skladu su prethodnim istraživanjima inozemnih mrežnih stranica na kojima je kontinuitet usluge otvorenog pristupa zapažen još 2002. godine u istraživanju Laurel A. Clyde¹⁴⁷ u kojem su baze podataka evidentirane na 21,86 % istraživanih mrežnih mjesta školskih knjižnica. Godinu kasnije Odin Jurkowski identificirao je istu uslugu na 76% istraživanih mrežnih mjesta školskih knjižnica što upućuje na trend rasta u ponudi te usluge u američkim knjižnicama.¹⁴⁸ 2006. godine baze podataka evidentirane

¹⁴⁷ Usp. Clyde, Laurel A. School library Web sites: 1996-2002. // *The Electronic Library* 22, 2(2004). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02640470410533425> (2014-03-24) Str. 164.

¹⁴⁸ Usp. Jurkowski, Odin. Navedeno djelo. Str. 57.

su u maksimalnoj zastupljenosti (10 knjižnica) u uzorku istraživanja J. K. Valenze¹⁴⁹ što navodi na zaključak da je usluga otvorenog pristupa u pojedinim američkim školskim knjižnicama postala dio uobičajene knjižnične ponude.

Uslugu *Pitajte knjižničare* pružaju svega tri inozemne knjižnice (3/8) i to u obliku *e-maila* (1/8) ili mrežnog obrasca (2/8) koji korisnik upućuje djelatniku knjižnice. Rezultati ovog istraživanja odstupaju od rezultata istraživanja Faletar, Golub i Sudarević koje su 2002. godine na istim mrežnim stranicama identificirale uslugu *Postavi pitanje knjižničaru* na mrežnim stranicama dvostruko većeg broja (šest) knjižnica.¹⁵⁰ Budući da niti jedna knjižnica ne omogućuje odvijanje referentne usluge u stvarnom vremenu pomoću aplikacija Web 2.0 (eng. *Instant Messaging*) rezultati u ovoj kategoriji usluga podudarni su s rezultatima L. A. Clyde i J. K. Valenze koji su već istaknuti u uvodnom opisu interaktivnih usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica.

Referentnu zbirku na mrežnim stranicama šest inozemnih knjižnica (6/8) nalazimo u rasponu od šest do preko 60 poveznica raspoređenih u najmanje dvije i najviše šest kategorija građe. Tri inozemne knjižnice u referentnu zbirku, uz uobičajene kategorije građe, uvrštavaju i predmetne imenike, odnosno popis mrežnih stranica iz različitih predmetnih područja. Većina knjižnica (5/8) osigurava pristup u odnosu na tri kategorije građe (enciklopedije, rječnici, karte i atlasi). U istraživanju Faletar, Golub i Sudarević 2002. godine referentna je zbirka uočena u ponudi još jedne knjižnice (*Oxnard High School Library*).¹⁵¹

Sustav obavješćivanja posjeduje više od polovice istraživanih inozemnih knjižnica (5/8) od kojih četiri prikazuju tu uslugu na svojoj početnoj stranici (Prilog 6). Tri knjižnice oblikuju sustav obavješćivanja kroz novosti o događanjima u knjižnici i pristigloj knjižničnoj građi. Jednak broj knjižnica definira sustav obavješćivanja kroz obavijesne članke knjižničara u formi bloga. Većina knjižnica (4/5) objavila je zadnju obavijest najkasnije tijekom lipnja 2014. godine, dva mjeseca prije prikupljanja podataka s knjižničnih mrežnih mjesta. Rezultati istraživanja u kategoriji novosti ne podudaraju se s rezultatima istraživanja Faletar, Golub i

¹⁴⁹ Usp. Valenza, Joyce Kasman. *Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites*, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24) Str. 60.

¹⁵⁰ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 87.

¹⁵¹ Usp. Isto.

Sudarević budući da je navedena usluga u prethodnom istraživanju uočena u ponudi većeg broja knjižnica (5/8).¹⁵²

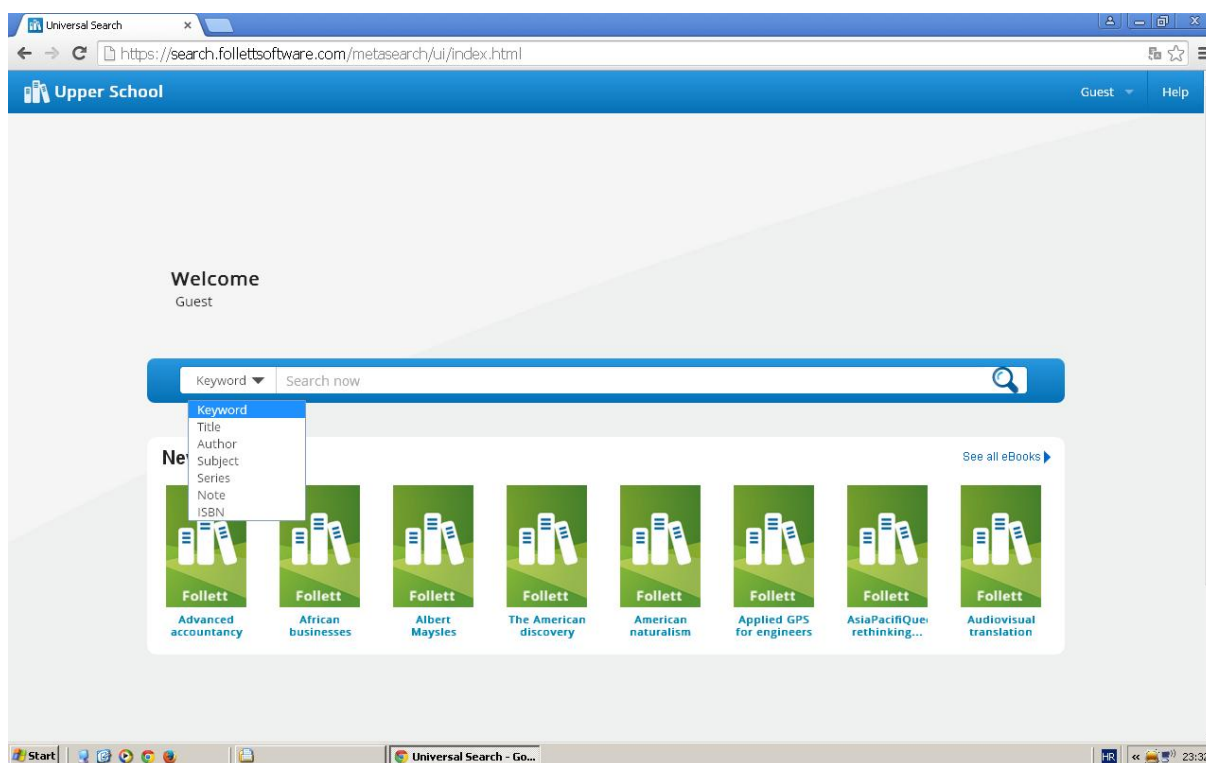
Pojedine **usluge pretraživanja** (pretraživanje kataloga i baza podataka) zamijećene su na svim mrežnim stranicama inozemnih knjižnica (8/8). Nakon njih, prema redoslijedu zastupljenosti slijede pretraživanje elektroničkih knjiga, mrežnih tražilica i kataloga drugih knjižnica (Tablica 16).

Tabela 16. Usluge pretraživanja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

<i>Usluge pretraživanja</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Katalog	8
Katalog drugih knjižnica	3
Baze podataka	8
Elektroničke knjige	5
Mrežne tražilice	4

Kad je riječ o pretraživanju kataloga, polovica knjižnica (4/8) omogućuje pretraživanje prema kriteriju naslova, autora, predmeta, ključnih riječi i serijskih publikacija (*Title, Author, Subject, Keywords, Series*). Dvije knjižnice pružaju mogućnost pretraživanja kataloga prema manjem broju (četiri) kriterija, a samo jedna knjižnica omogućuje pretraživanje prema većem broju (sedam) kriterija od prethodno navedenih knjižnica. Jedna knjižnica ima ograničen pristup katalogu budući da je pretraživanje istog moguće tek uz lozinku za pristup sadržaju. Tri knjižnice omogućuju metapretraživanje kataloga (*Universal search*), istodobno pretraživanje različitih vrsta građe prema različitim parametrima (Slika 5).

¹⁵² Usp. Isto. Str. 88.



Slika 5. Opcija metapretraživanja u katalogu knjižnice *St. Andrews Episcopal Upper School Library*¹⁵³

Jednak broj knjižnica (3/8) pruža mogućnost pretraživanja predmetno organiziranih izvora informacija predstavljenih slikovnim poveznicama koje u većini slučajeva uključuju sljedeće kategorije sadržaja: *Animals, Famous People, Folk and Fairy Tales, Geography, History, Science, Sport*. Većina knjižnica (5/8) omogućuje pretraživanje 16 vrsta građe (*Material Type*) koje, među ostalim, uključuju i zvučne i elektroničke knjige, računalne dokumente, rukopisne materijale, karte, globuse i atlase, tiskana i zvučna glazbena djela, fotografije i video-zapise.

Svih sedam knjižnica koje dopuštaju otvoreni pristup katalogu omogućuju opciju osnovnog pretraživanja (*Basic Search*) prema različitim kriterijima i vrsti građe ili složenog pretraživanja (*Power, Advanced Search* ili *Boolean*) s logičkim operatorima i različitim ograničenjima pretraživanja (*Material Type, Publication Year, Reading Level, Interest Level*). Rezultati istraživanja pokazuju veću zastupljenost kataloga u odnosu na rezultate istraživanja Faletar, Golub i Sudarević 2002. godine (5/8)¹⁵⁴ i podudarnost s rezultatima istraživanja J. K.

¹⁵³ Preuzeto iz: St. Andrews Upper School Library. URL: <https://search.follettsoftware.com/metasearch/ui/index.html> (2015-01-25)

¹⁵⁴ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 87.

Valenze provedenom na različitom uzorku knjižnica 2006. godine (10/10).¹⁵⁵ Na temelju usporedbe s rezultatima istraživanja Faletar, Golub i Sudarević možemo zaključiti da je knjižnični katalog u proteklom razdoblju u pojedinim inozemnim knjižnicama postao sastavni dio knjižnične mrežne informacijske podrške.

Sve istraživane inozemne knjižnice (8/8) omogućuju pretraživanje baza podataka. Jedna knjižnica lozinkom uvjetuje pristup takvom sadržaju dok se na mrežnim stranicama preostalih knjižnica broj poveznica na pojedine baze podataka kreće od jedne (*Gale Databases*) do najviše 18 poveznica.

Više od polovice (5/8) inozemnih knjižnica omogućuje pretraživanje elektroničkih knjiga, opciju koju istodobno nude i u svom katalogu. Dio knjižnica (4/8) pruža tu uslugu kroz poveznicu na vanjski servis (*ProQuest eBrary, Google Books, Project Gutenberg, Wheelers, Gale...*) dok jedna knjižnica ograničava pristup takvom sadržaju na svojoj mrežnoj stranici. Budući da u istraživanjima Faletar, Golub, Sudarević¹⁵⁶ i J. K. Valenze¹⁵⁷ zastupljenost elektroničkih knjiga nije prikazana kroz mogućnost njihova pretraživanja ili prebiranja, rezultati ovog istraživanja nisu usporedivi s navedenim prethodnim istraživanjima.

Polovica knjižnica (4/8) omogućuje pretraživanje mrežnih tražilica s tim da se broj tražilica kreće od najmanje jedne do najviše sedam tražilica. Rezultati istraživanja po pitanju ove usluge odudaraju od istraživanja Faletar, Golub i Sudarević (2002.) u kojem internetske tražilice nisu bile zastupljene na mrežnom mjestu istraživanih knjižnica¹⁵⁸ što znači da su istraživane knjižnice u međuvremenu napredovale u implementaciji navedene usluge u svoj mrežni prostor.

Manje od polovice istraživanih knjižnica (3/8) omogućuje pretraživanje kataloga drugih, najčešće gradskih i sveučilišnih knjižnica. U istraživanju Faletar, Golub i Sudarević zastupljenost kataloga drugih knjižnica uočena je na mrežnim stranicama dviju knjižnica.¹⁵⁹ Minimalan porast te usluge ukazuje na to da istraživane inozemne knjižnice i dalje provode informacijsku politiku u kojoj se prednost u zadovoljavanju korisničkih potreba daje vlastitom fondu i posredovanim informacijskim sadržajima na mrežnom mjestu knjižnice.

¹⁵⁵ Usp. Valenza, Joyce Kasman. Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24) Str. 58.

¹⁵⁶ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 81.

¹⁵⁷ Usp. Valenza, Joyce Kasman. Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24) Str. 63.

¹⁵⁸ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 87.

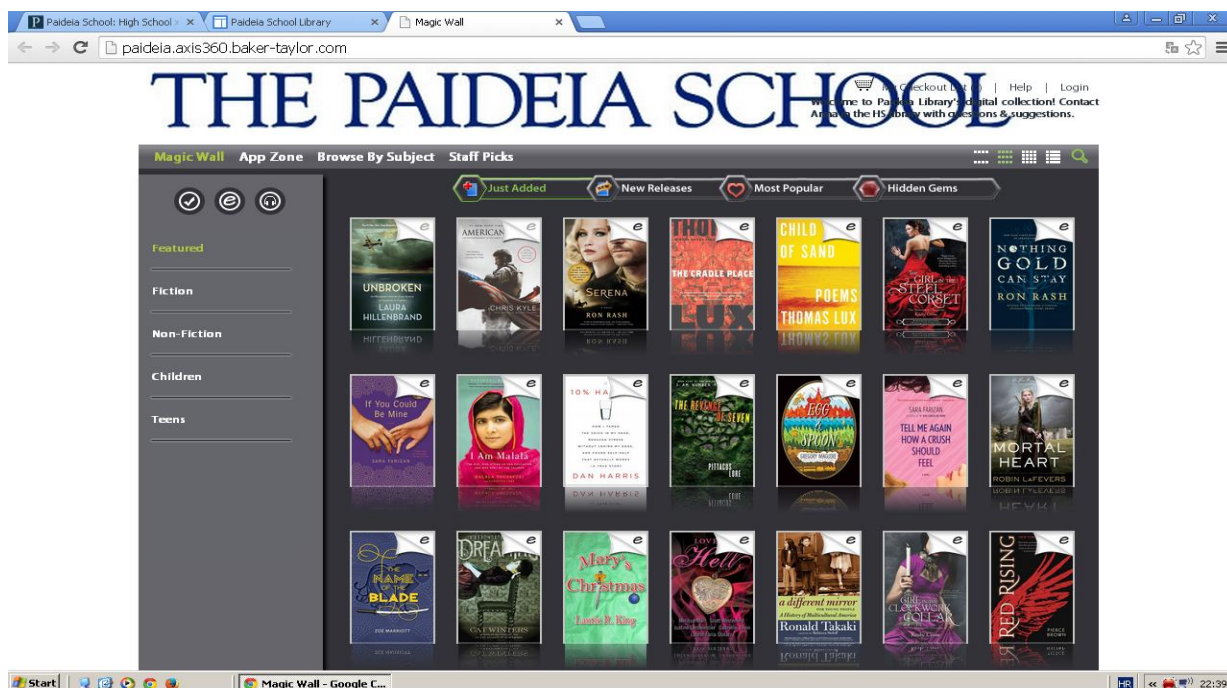
¹⁵⁹ Usp. Isto.

Među **uslugama prebiranja** na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica nalazimo prebiranje predmetnih imenika, indeksa i elektroničkih knjiga (Tablica 17.).

Tabela 17. Usluge prebiranja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

<i>Usluge prebiranja</i>	<i>Inozemna knjižnica/8</i>
Ukupno	6
Predmetni imenici	5
Indeksi	1
Elektroničke knjige	1

Predmetni imenici identificirani su na mrežnim stranicama više od polovice knjižnica (5/8) s tim da dio knjižnica (3/5) njihovo prebiranje omogućuju u okviru zasebne usluge (*Subject Sites, Subject Directories*) dok su na stranicama manjeg broja knjižnica (2/5) locirani u ponudi referentne zbirke. Prebiranje indeksa uočeno je mrežnoj stranici jedne knjižnice. Jednaka razina zastupljenosti (1/8) evidentirana je i u području prebiranja elektroničkih knjiga (Slika 6).



Slika 6. Prebiranje elektroničkih knjiga na mrežnoj stranici *The Paideia School Library*¹⁶⁰

¹⁶⁰ Preuzeto iz: Paideia High School Library. URL: <http://paideia.axis360.baker-taylor.com/> (2015-01-25)

Budući da u prethodnim istraživanjima nisu identificirane pojedine usluge (prebiranje predmetnih imenika i indeksa), a usluga elektroničkih knjiga nije razmatrana kroz dvije moguće opcije (pretraživanje i prebiranje), u slučaju usluga prebiranja nemoguće je izvršiti usporedbu rezultata istraživanja s prethodnim istraživanjima.

Među **kriterijima organizacije informacijskih usluga** najfrekventniji su vrijeme objavljivanja sadržaja, vrsta građe i predmetna klasifikacija (Tablica 18).

Tabela 18. Kriteriji organizacije na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

<i>Kriterij organizacije</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Abecedna	1
predmetna	7
abecedno predmetna klasifikacija	3
Nastavni predmet	4
Vrsta građe	8
Korisnička skupina	6
Svrha korištenja	5
Vrijeme objavljivanja sadržaja	8

Vrijeme objavljivanja sadržaja zamijećeno je kao kriterij organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama svih istraživanih knjižnica (8/8) i najčešće locirano u okviru bloga, odnosno knjižničnog kataloga (5/8). Taj je kriterij vidljiv u obrnutom kronološkom slijedu blogovskih zapisa i mogućnosti pretraživanja kataloga prema kriteriju godine objavljivanja građe (*Publication Year*). Kao što je prethodno istaknuto u opisu tih usluga, vrijeme objavljivanja sadržaja ukazuje na to da većina inozemnih knjižnica redovno ažurira sustav obavješćivanja i blogovske zapise na svojim mrežnim stranicama.

Vrsta građe je u većini slučajeva (8/8) uočena kao kriterij u organizaciji kataloga (*Material Type*) i referentne zbirke (6/8). Predmetna klasifikacija identificirana je na mrežnim stranicama većine knjižnica (7/8) kroz mogućnost predmetnog pretraživanja u knjižničnom katalogu (*Subject, Subject Search*) dok je u slučaju jedne knjižnice zastupljena i u referentnoj zbirci kroz niz predmetno organiziranih kategorija građe (*Careers, Countries, Government, Flags, Social Issues...*).

Kriterij korisničke skupine zamijećen je u organizaciji sadržaja šest knjižnica (6/8), u većini slučajeva kroz zbirke namijenjene nastavnicima škole (*Teachers, Teacher's Resources*) (5/8). Informacijska podrška namijenjena toj korisničkoj skupini obuhvaća nastavne planove, obrazovne portale i standarde (*Lesson Plans, Education Portals/Links, Learning standards*), edukativne igre i kvizove (*Bubba brain, Puzzlemaker*) te različite nastavne (*Google for Teachers*) i suradničke alate (*Collaborative Internet Projects, ePals Classsromm Exchange*). Jedna knjižnica razvrstava knjižničnu građu na zbirke za više skupina korisnika (*Books for Adults/Children*) s tim da u katalogu elektroničkih knjiga nudi i ciljanu ponudu građe za dvije kategorije učenika (*Children/Teens*). Jedna knjižnica u okviru virtualne čitaonice izdvaja literaturu namijenjenu roditeljima učenika (*For parents*). Informacijska podrška namijenjena pojedinim korisničkim skupinama (nastavnicima i/li roditeljima) uočena je i u prethodnim istraživanjima L. A. Clyde iz 2002., Odina Jurkowskog iz 2003. i J. K. Valenze iz 2006. godine.¹⁶¹

Dio knjižnica (5/8) primjenjuje svrhu korištenja kao kriterij u organizaciji informacijskih usluga. Četiri knjižnice izdvajaju informacijsku podršku namijenjenu istraživanju (*Research, Research help*) koja obuhvaća knjižnične kataloge, baze podataka, mrežne tražilice i poveznice na mrežna mjesta posvećena temama učeničkih istraživačkih radova. Dvije knjižnice omogućuju pomoć učenicima u pisanju domaćih zadaća (*Homework help*), a jedna knjižnica i pomoć u pripremi testova (*Test prep*). U istraživanju L. A. Clyde (2002.) zamijećena je niska razina informacijske podrške školskih knjižnica u pisanju domaćih zadaća (3,13 % knjižnica)¹⁶² dok je u uzorku istraživanja Odina Jurkowskog (2003.) uočena znatno veća podrška knjižnica u izradi istraživačkih zadataka (32 %) i pisanju domaćih zadaća (21%).¹⁶³

Nastavni predmet (*English, Math, Science, Physical Education, LOTE...*) javlja se kao kriterij organizacije sadržaja na mrežnim stranicama polovice istraživanih knjižnica (4/8).

¹⁶¹ Usp. Clyde, Laurel A. School library Web sites: 1996-2002. // *The Electronic Library* 22, 2(2004). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02640470410533425> (2014-03-24) Str. 163.-164.; Jurkowski, Odin. Navedeno djelo. Str. 58.; Valenza, Joyce Kasman. Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24) Str. 75.

¹⁶² Usp. Clyde, Laurel A. School library Web sites: 1996-2002. // *The Electronic Library* 22, 2(2004). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02640470410533425> (2014-03-24) Str.164.;

¹⁶³ Usp. Jurkowski, Odin. Navedeno djelo. Str. 58.

Abecedno-predmetna klasifikacija zastupljena je u manjoj mjeri (3/8) i to kroz strukturiranje predmetnih vodiča, popisa i referentne zbirke. Abecedna klasifikacija zamijećena je u popisu časopisa različitih formata na mrežnoj stranici jedne knjižnice (*Periodicals A-Z*).

5. 2. 3. Usporedna analiza informacijskih usluga hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica

Sadržaj usluga

Rezultati istraživanja ukazuju na to da su interaktivne **usluge Web 2.0** na mrežnim stranicama istraživanih inozemnih knjižnica zastupljene u istoj mjeri kao i dvije kategorije tradicionalnih informacijskih usluga (tradicionalne referentne usluge i usluge pretraživanja) dok su na mrežnim mjestima hrvatskih knjižnica zastupljene u manjoj mjeri u odnosu na iste kategorije tradicionalnih usluga. Usporedna analiza distribucije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih srednjoškolskih knjižnica potvrđuje znatnije razlike u zastupljenosti pojedinih usluga u segmentu referentnih usluga Web 2.0. Na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica izostaju pojedine kategorije usluga (*wiki*, *podcast*, IM, tagiranje, dijeljenje fotografija i društveno označavanje) koje su zastupljene na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica (Tablica 19).

Tabela 19. Interaktivne referentne usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica

<i>Usluge Web 2.0</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
RSS	10	6
Wiki	0	2
Blog	1	6
Podcast	0	3
Instant Messaging	0	1
Tagiranje	0	2
Dijeljenje fotografija	0	2
Društvene mreže	6	4
Društveno označavanje	0	2
Kalendar	8	3

Zajedničke interaktivne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica su RSS, *blog*, društvene mreže i kalendar. Rezultati istraživanja upućuju na to da su RSS i kalendar najzastupljenije Web 2.0 usluge u virtualnom prostoru hrvatskih knjižnica. Kao i u slučaju inozemnih knjižnica, RSS je na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica identificiran na temelju poveznice na logo usluge i najčešće vezan uz sustave obavješćivanja, odnosno *blog*. Lokacija te usluge u sustavu obavješćivanja je očekivana budući da su obavijesti kategorija sadržaja koja se najlakše može distribuirati putem RSS-a.

Osim sustava obavješćivanja, korisnici su s najnovijim događanjima u knjižnici upoznati i putem tzv. društvenih kalendara, bilo da su pojedine aktivnosti naznačene kroz njih ili su kalendari popraćeni događanjima najavljenima kroz sustav obavješćivanja. Na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica u kalendar su ugrađene protekle i nadolazeće aktivnosti knjižnice dok je na većini mrežnih stranica hrvatskih knjižnica kalendar popraćen obavijestima kroz koje se prikazuju knjižnične aktivnosti i događaji.

Na većini hrvatskih mrežnih stranica *blog* je oblikovan kao statičan alat Web 1.0 s informacijskim sadržajem usmjerenim od knjižničara prema korisnicima. Ta je usluga tek u rijetkim slučajevima (mrežna stranica jedne inozemne i jedne hrvatske knjižnice) oblikovana kao interaktivni alat Web 2.0 koji je u potpunosti ili djelomično namijenjen korisnicima knjižnice. Za razliku od hrvatskih knjižnica, na mrežnim stranicama pet inozemnih knjižnica interaktivnost bloga postignuta je kroz mogućnost korisničkog komentiranja blogovskih zapisa knjižničara.

Društvene mreže su u većoj mjeri zastupljene na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica. Polovica istraživanih inozemnih knjižnica sudjeluje u nekoj od društvenih mreža s tim da je više od četvrtine njih aktivno u više od jedne društvene mreže (*Facebook*, *Twitter* ili *Pinterest*). Nasuprot tome, manje od polovice istraživanih hrvatskih knjižnica učlanjeno je, i to u samo jednu društvenu mrežu (*Facebook*).

Za razliku od usluga Web 2.0, u segmentu **tradicionalnih referentnih usluga** vidljiva je visoka zastupljenost takvih usluga i na mrežnim stranicama hrvatskih i stranih knjižnica. Među tradicionalnim referentnim uslugama na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica najčešće su zastupljeni sustavi obavješćivanja i usluga *Pitajte knjižničare* dok su otvoreni pristup i referentna zbirka najfrekventnije usluge inozemnih knjižnica (Tablica 20).

Tabela 20. Referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica

<i>Referentna usluga</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Otvoreni pristup	3	8
<i>Pitajte knjižničare</i>	6	3
Referentna zbirka	5	6
Sustav obavješćivanja	12	5

Otvoreni pristup uočen je na mrežnim stranicama svih inozemnih knjižnica i na manje od četvrtine istraživanih hrvatskih knjižnica. Za razliku od inozemnih knjižnica koje pružaju uslugu otvorenog pristupa kroz baze podataka i dodatno, kroz specijaliziranu tražilicu, u hrvatskim knjižnicama ta je usluga omogućena pomoću odgovarajuće mrežne tražilice (*Google* znalac) i portala znanstvenih časopisa (*Hrčak*). Kao i inozemne knjižnice, samo jedna hrvatska knjižnica pruža otvoreni pristup na oba moguća, prethodno opisana načina.

Usluga *Pitajte knjižničare* uočena je kod manje od polovice hrvatskih i inozemnih knjižnica. Ta je usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica koncipirana u obliku *e-maila* ili mrežnog obrasca koji korisnik upućuje matičnom knjižničnom osoblju dok je u slučaju hrvatskih knjižnica u većini slučajeva ista usluga kroz odgovarajuću poveznicu preusmjerena na istoimeni portal narodnih knjižnica. Iz navedenog možemo zaključiti da se ta usluga u inozemnim i hrvatskim knjižnicama razlikuje po svom porijeklu – na mrežnim stranicama stranih knjižnica ona je oblikovana kao interna knjižnična usluga dok je hrvatske knjižnice omogućuju samo kao vanjsku, posredovanu uslugu. Niti jedna inozemna ni hrvatska knjižnica ne iskorištava mogućnost primjene *Instant Messaginga* u oblikovanju usluge *Pitajte knjižničare*. U hrvatskim knjižnicama takvo stanje javlja se kao rezultat posredovanja usluge što znači da su pomaci u tom segmentu mogući jedino ukoliko vanjski servis unaprijedi svoju uslugu kroz aplikaciju alata Web 2.0 ili ukoliko to učine same knjižnice kroz izmijenjenu koncepciju usluga u obliku autonomnog informacijskog servisa.

Referentna zbirka je u znatno većoj mjeri zastupljena na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica nego na stranicama hrvatskih knjižnica. Tek četvrtina istraživanih hrvatskih knjižnica svojim korisnicima omogućuje provjerljivost i dostupnost faktografskih informacija u okviru digitalne referentne građe.

Sustav obavješćivanja uočen je kod više od polovice hrvatskih i inozemnih knjižnica. Obavijesti knjižnice su podjednakom omjeru zastupljene na početnim mrežnim stranicama inozemnih (4/8) i hrvatskih knjižnica (10/20). Vidljivost usluge na mrežnom mjestu ukazuje na njezin prioritetan status u odnosu na ostale usluge budući da je riječ o sadržaju s iznimnim marketinškim potencijalom. U oba slučaja sustav obavješćivanja najčešće je definiran kroz obavijesti u kronološki inverznoj formi bloga kako bi korisnici mogli biti upoznati s najnovijim, aktualnim događanjima u knjižnici i izvan nje.

U segmentu sustava obavješćivanja obavijesni tekst je na većini mrežnih stranica hrvatskih i inozemnih knjižnica reduciran na kraće, indikativne ulomke popraćene mogućnostima uvida u cjeloviti tekst. Sažimanjem teksta na indikativni ulomak postiže se preglednost i uočljivost sadržaja, odnosno lakše snalaženje korisnika među obavijestima na mrežnoj stranici knjižnice (Slika 7).



Slika 7. Obavijesni ulomci na mrežnoj stranici Knjižnice Ekonomske škole Šibenik¹⁶⁴

Pojedine mrežne stranice hrvatskih knjižnica (5/20) ipak ne iskorištavaju do kraja takvu mogućnost pa na njima nalazimo opsežne tekstove koji uzrokuju nepregledno nizanje obavijesti na velik broj stranica što bitno otežava snalaženje korisnika u tom segmentu knjižničnih usluga. Za razliku od pojedinih inozemnih knjižnica, hrvatske knjižnice ne

¹⁶⁴ Preuzeto iz: Ekonomska škola Šibenik. Knjižnica. URL: <http://ss-ekonomska-si.skole.hr/skola/knjiznica/> (2014-08-29)

pružaju mogućnost prebiranja obavijesti prema temi ili vremenu objavljivanja, mehanizam koji korisnicima znatno olakšava snalaženje među brojnim obavijestima knjižnice.

U kategoriji **usluga pretraživanja** u hrvatskim knjižnicama nisu zastupljene baze podataka koje su dostupne na svim mrežnim stranicama istraživanih inozemnih knjižnica (Tablica 21).

Tabela 21. Usluge pretraživanja na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica

<i>Usluge pretraživanja</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Katalog	12	8
Katalog drugih knjižnica	4	3
Baze podataka	0	8
Elektroničke knjige	13	5
Mrežne tražilice	3	4

U cjelini gledano, u području usluga pretraživanja vidljiva je manja zastupljenost pretraživanja knjižničkog kataloga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica. Manja prisutnost kataloga ukazuje na sporiji proces modernizacije hrvatskih školskih knjižnica u smislu oblikovanja vlastitih kataloga ili umrežavanja u integrirane knjižnične informacijske sustave poput Crolista ili Metelwina. Osim toga, u katalogima hrvatskih knjižnica uočen je sužen izbor formata građe, sveden na konvencionalne formate poput monografija, serijskih publikacija i AV građe dok u inozemnim knjižnicama on uključuje i ostale vrste građe poput računalnih dokumenata, elektroničkih knjiga, rukopisne i kartografske građe. Pretpostavljamo da je usmjerenost inozemnih knjižnica prema modernijim formatima građe uvjetovana ne samo naprednom politikom izgradnje knjižničkog fonda, već i odgovarajućom financijskom podrškom njihovih matičnih ustanova. Manja zastupljenost kataloga drugih knjižnica i mrežnih tražilica u oba uzorka istraživanja navodi na zaključak da istraživane knjižnice u oblikovanju informacijskih usluga daju prednost vlastitom knjižničnom fondu i selektivno posredovanim mrežnim izvorima informacija.

S druge strane, na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica evidentirana je veća mogućnost pretraživanja elektroničkih knjiga. Pretraživanje elektroničkih knjiga u hrvatskim knjižnicama je oblikovano kao posredovana informacijska usluga koja korisnika preusmjerava na vanjski izvor informacija. Osiguravanjem usluge pretraživanja elektroničkih knjiga kroz

CARNet-ovu *e-Knjižnicu*, hrvatske knjižnice nadomještaju nedostatak iste usluge u vlastitom katalogu i svojim korisnicima omogućuju otvoreni pristup literaturi vezanoj uz razvoj i korištenje novih tehnologija. U inozemnim knjižnicama mogućnost pretraživanja elektroničkih knjiga javlja se kao redundantna usluga budući da je građa u tom formatu istodobno pretraživa i kroz knjižnični katalog.

U segmentu **prebiranja** na hrvatskim mrežnim stranicama izostaje mogućnost prebiranja predmetnih imenika i indeksa (Tablica 22).

Tabela 22. Usluge prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica

<i>Usluge prebiranja</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Predmetni imenici	0	5
Indeksi	0	1
Elektroničke knjige	13	1

Nedostatak predmetnih imenika i indeksa na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica vezan je uz izostanak abecedne i abecedno-predmetne klasifikacije u organizaciji informacijskih sadržaja. Kad je riječ o prebiranju elektroničkih knjiga, većina hrvatskih knjižnica oblikuje tu uslugu kroz pristup lektirnim djelima na portalu *e-Lektire* dok u slučaju inozemnih knjižnica ista usluga obuhvaća širi tematski raspon građe koji uključuje suvremenu beletristiku i stručnu literaturu. Hrvatske knjižnice kroz ovu uslugu kompenziraju nedostatak elektroničkih lektirnih knjiga u vlastitom katalogu dok jedna inozemna knjižnica njome nadopunjuje mogućnost pretraživanja građe u istom formatu u okviru knjižničnog kataloga.

Količina i stupanj inovativnosti usluga

Usporedni podaci o prosječnom broju informacijskih usluga ukazuju na zastupljenost većeg broja usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica. Osam istraživanih inozemnih knjižnica u svom virtualnom prostoru ima ukupno 88 informacijskih usluga dok 20 hrvatskih knjižnica broji ukupno 96 usluga. Navedeni podaci upućuju na zaključak da mrežne stranice inozemnih knjižnica imaju dvostruko veći prosječan broj informacijskih usluga (11) u odnosu na mrežne stranice hrvatskih knjižnica (4,8).

Na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica jednako su zastupljene tri kategorije informacijskih usluga (Web 2.0, referentne usluge i usluge pretraživanja). S druge strane,

redosljed zastupljenosti informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica svjedoči o manjoj prisutnosti interaktivnih usluga. Najveća zastupljenost informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica evidentirana je u segmentu usluga pretraživanja nakon kojeg slijede tradicionalne referentne usluge i referentne usluge Web 2.0. te usluge prebiranja.

Među interaktivnim uslugama Web 2.0 u hrvatskim knjižnicama nije zastupljen čitav niz usluga nove generacije (*wiki*, *podcast*, *Instant Messaging*, tagiranje, dijeljenje fotografija i društveno označavanje). Dvije interaktivne usluge koje zatičemo u oba uzorka istraživanja (*blog* i društvene mreže) su u manjoj mjeri zastupljene na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica. Osim toga, istraživane hrvatske knjižnice svojim korisnicima ne omogućuju vrednovanje pojedinih informacijskih sadržaja kroz njihove subjektivne komentare, sugestije i ocjene što znači da mrežne stranice hrvatskih knjižnica ne posjeduju svojstvo interaktivnosti koje je uočeno na mrežnim mjestima većine inozemnih knjižnica.

Prethodno navedeni pokazatelji upućuju na to da informacijske usluge na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica pokazuju veći stupanj inovativnosti u odnosu na istovrsne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica. Zaključak temeljimo na činjenici da inozemne knjižnice na svojim mrežnim stranicama imaju:

- jednaku razinu zastupljenosti interaktivnih i tradicionalnih informacijskih usluga,
- veću zastupljenost pojedinih usluga u segmentu usluga Web 2.0 (10 usluga) u odnosu na mrežne stranice hrvatskih knjižnica (četiri usluge) te
- iskazano svojstvo interaktivnosti kroz mogućnost komentiranja pojedinih informacijskih sadržaja.

Kriteriji organizacije usluga

Osim u području sadržaja, rezultati istraživanja upućuju i na bitne razlike u kriterijima organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama istraživanih knjižnica. Na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica izostaju abecedna i abecedno-predmetna klasifikacija koje su uočene u organizaciji sadržaja pojedinih inozemnih knjižnica.

Najčešći kriteriji organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica su vrijeme objavljivanja sadržaja, vrsta građe i predmetna klasifikacija. Lokacija tih kriterija istovjetna je u oba uzorka istraživanja - vrijeme objavljivanja sadržaja uočeno je kao kriterij u organizaciji *bloga*, sustava obavješćivanja i knjižničnog kataloga,

vrsta građe zamijećena je u okviru kataloga i referentne zbirke dok je predmetna klasifikacija primijenjena prvenstveno u organizaciji knjižničnog kataloga. Vrijeme objavljivanja sadržaja u sustavu obavješćivanja i blogu ukazuje na to da inozemne knjižnice znatno češće ažuriraju sadržaje u području tih usluga u odnosu na hrvatske knjižnice.

Na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica pojedini su kriteriji organizacije sadržaja (korisnička skupina, nastavni predmet i svrha korištenja) zastupljeni u znatno manjoj mjeri u odnosu na inozemne knjižnice (Tablica 23).

Tabela 23. Kriteriji organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica

<i>Kriterij organizacije</i>	<i>Hrvatske knjižnice/20</i>	<i>Inozemne knjižnice/8</i>
Abecedna	0	1
predmetna	11	7
Abecedno-predmetna klasifikacija	0	3
Nastavni predmet	2	4
Vrsta građe	12	8
Korisnička skupina	4	6
Svrha korištenja	1	5
Vrijeme objavljivanja sadržaja	16	8

Korisnička skupina identificirana je u organizaciji informacijskih usluga u manje od četvrtine istraživanih hrvatskih knjižnica. Zanimljivo je da je u oba uzorka istraživanja kroz kriterij korisničke skupine u većini knjižnica izdvojena informacijska podrška za nastavnike škole koji nisu ciljana skupina korisnika školske knjižnice. Naime, samo jedna hrvatska i inozemna knjižnica izdvajaju učenike kao korisničku skupinu kojoj su namijenjeni pojedini informacijski sadržaji. Takav selektivan pristup može se objasniti jedino pretpostavkom da su informacijski sadržaji namijenjeni učenicima škole okupljeni pod drugim kriterijem organizacije sadržaja ili obuhvaćaju sve ostale informacijske usluge na mrežnom mjestu knjižnice.

Iznesena pretpostavka djelomično je potvrđena analizom kriterija svrhe korištenja u organizaciji informacijskih usluga. Taj je kriterij različito je koncipiran u hrvatskim i inozemnim knjižnicama. Inozemne knjižnice svojim korisnicima pružaju pomoć u pisanju

istraživačkih radova, domaćih zadaća i pripremanju testova dok je jedina hrvatska knjižnica koja primjenjuje taj kriterij u organizaciji usluga usredotočena na dostupnost literature za završne radove. Na mrežnim stranicama pojedinih inozemnih knjižnica kroz organizaciju informacijskih usluga vidljiv je, dakle, suradnički odnos knjižnice u istraživačkom nastavnom procesu koji kroz kriterij svrhe korištenja nije identificiran u virtualnom prostoru hrvatskih knjižnica.

5. 2. 4. Reformski pristup sadržaju i organizaciji informacijskih usluga

Metoda indukcije ukazala je na nedostatke u oblikovanju informacijskih usluga na mrežnim stranicama domaćih knjižnica, odnosno na reformske zahvate koji će omogućiti njihovo približavanje trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu.

Budući da prije nešto više od jednog desetljeća mrežne stranice hrvatskih srednjoškolskih knjižnica prema rezultatima istraživanja Faletar, Golub i Sudarević uopće nisu bile usporedive s mrežnim stranicama inozemnih knjižnica,¹⁶⁵ na temelju istraživanja informacijskih usluga možemo zaključiti da je u tom području u posljednjem desetljeću ipak došlo do vidljivih, pozitivnih pomaka. Rezultati zastupljenosti informacijskih usluga na pojedinim mrežnim stranicama upućuju na to da se najuspješnije oblikovane hrvatske mrežne stranice po broju usluga približavaju nagrađivanim inozemnim knjižnicama s najvećom količinom usluga te kategorije.

Najviše informacijskih usluga među inozemnim knjižnicama evidentirano je na mrežnim stranicama *New Trier Township High School Library* (15 usluga) te *Scotch Library and Information Centre* (13 usluga) dok se među hrvatskim knjižnicama po broju informacijskih usluga izdvajaju mrežna stranica Knjižnice Strojarske škole za industrijska i obrtnička zanimanja Rijeka (10 usluga) i mrežna stranica Knjižnice Tehničke škole za strojarstvo i mehatroniku, Split (9 usluga).

S druge strane, u prethodnom poglavlju prikazana usporedba usluga na ukupnom uzorku mrežnih stranica hrvatskih i inozemnih knjižnica nedvosmisleno ukazuje na određene nedostatke na razini sadržaja i organizacije informacijskih usluga koji se mogu otkloniti konkretnim inovacijama po uzoru na trendove u inozemnom srednjoškolskom knjižničarstvu.

Na planu **sadržaja** informacijskih usluga poželjni su pomaci u smislu proširivanja određenih segmenata usluga i izmijenjene koncepcije pojedinih usluga:

¹⁶⁵ Usp. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Navedeno djelo. Str. 80.

1. u području usluga Web 2.0 potrebno je uključiti i deficitarne usluge poput *bloga*, *wikija*, *podcasta*, *Instant Messaginga*, tagiranja, dijeljenja fotografija i društvenog označavanja čime bi se postiglo povećanje prosječnog broja informacijskih usluga, smanjenje udjela tradicionalnih usluga i povećanje stupnja interaktivnosti mrežnih stranica hrvatskih knjižnica,
2. oblikovanjem *bloga* kao usluge namijenjene korisnicima knjižnice i uvođenjem mogućnosti komentiranja pojedinih informacijskih sadržaja postigla bi se korisnička usmjerenost usluga i veći stupanj demokratičnosti mrežnih stranica,
3. pretraživanje stranih baza podataka i elektronički dostupnih hrvatskih znanstvenih časopisa (Hrčak), osiguravanje pristupa referentnoj zbirci, mrežnom katalogu i mrežnim tražilicama rezultiralo bi proširenjem ukupnih informacijskih resursa na mrežnim stranicama dok bi
4. prebiranje predmetnih imenika i indeksa korisnicima omogućilo lakše snalaženje među informacijskim sadržajima i brži pristup potrebnim informacijama.

U segmentu **organizacije** informacijskih usluga potrebno je uvrstiti abecednu i abecedno-predmetnu klasifikaciju te svrhu korištenja kao kriterije organizacije informacijskih sadržaja čime bi se korisnicima također olakšalo pronalaženje potrebnih izvora informacija. Osim toga, potrebno je povećati i učestalost rjeđe zastupljenih kriterija organizacije sadržaja poput korisničke skupine, nastavnog predmeta ili vrste građe u svrhu lakšeg snalaženja korisnika među ponuđenim informacijskim sadržajima.

Brojne prednosti reformskih zahvata u području oblikovanja informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica ukazuju na to da bi navedeni pomaci bitno pridonijeli povećanju funkcionalnosti i korisničke usmjerenosti mrežnih stranica i na taj način pospješili vezivanje korisnika uz virtualni i knjižnični prostor u cjelini.

6. Zaključak

Budući da stupanj zadovoljstva korisnika knjižničnim zbirkama i uslugama ovisi o dostupnosti pojedinih izvora informacija, razvoj informacijskih usluga u skladu s potrebama korisnika nameće se kao jedan od temeljnih zadataka školske knjižnice. Postojeće studije korisnika ukazuju na to da nastavnici od školske knjižnice očekuju osiguravanje izvora informacija potrebnih za pripremu i održavanje nastavnog procesa dok je za učenike presudna informacijska podrška knjižnice u izradi istraživačkih projekata i zadataka.

S obzirom da im radno vrijeme knjižnice dopušta fizički pristup informacijama isključivo za trajanja nastave i da većinu svojih zadataka obavljaju upravo izvan trajanja nastave, za korisnike školske knjižnice osobito je važna implementacija knjižničnih zbirki i usluga u stalno dostupan, virtualni knjižnični prostor. Za odgovarajuću recepciju mrežno dostupnih informacijskih sadržaja presudna je njihova usklađenost s potrebama korisnika koja se postiže suradničkim oblikovanjem i kontinuiranim vrednovanjem mrežne stranice od strane korisnika knjižnice.

Funkcionalna, korisnički usmjerena mrežna stranica treba istodobno zadovoljiti potrebe korisnika na razini sadržaja, organizacije i dizajna informacijskih usluga. Na razini sadržaja, informacijske usluge trebaju uključivati ne samo tradicionalne, statično oblikovane usluge (sustav obavješćivanja, referentne zbirke, usluga *Pitajte knjižničare*, otvoreni pristup, pretraživanje knjižničnih kataloga i mrežnih tražilica, opće prebiranje, prebiranje predmetnih imenika, indeksa i popisa), već i interaktivno koncipirane, dinamične usluge u okviru tehnologije Web 2.0 (RSS, *wiki*, *blog*, *podcast*, *streaming media*, *Instant Messaging*, tagiranje, dijeljenje fotografija, društvene mreže, društveno označavanje, diskusijski forumi, kalendar).

S obzirom da se time postiže sužavanje ukupnog mrežnog prostora na odabrane informacijske sadržaje usklađene s njihovim informacijskim potrebama, uvrštavanje tradicionalnih informacijskih usluga korisnicima omogućuje brzo i jednostavno pronalaženje pouzdanih, relevantnih informacijskih sadržaja. Implementacija usluga Web 2.0 na mrežnu stranicu knjižnice sukladna je s empirijski potvrđenim sklonostima učenika prema interaktivnim informacijskim servisima kao i s potrebama nastavnika za tehnološkim i metodološkim unapređenjem nastavnog procesa.

Na razini organizacije sadržaja, korisnička usmjerenost usluga postiže se organizacijom sadržaja prema kriterijima pronalaženja sadržaja (abecedna, predmetna i abecedno-predmetna klasifikacija, nastavni predmet, vrsta građe, vrsta korisnika, vrijeme objavljivanja i svrha korištenja sadržaja). Posljednji važan element oblikovanja informacijskih usluga na mrežnim stranicama, njihov dizajn, treba biti usklađen s preferencijama mladih korisnika prema reduciranom dizajnu koji se odlikuje proporcionalnim omjerom grafike i teksta te manjom zastupljenosti animacije koja ometa korisnike u njihovu snalaženju u mrežnom informacijskom prostoru.

Važnost informacijskih usluga na mrežnoj stranici školske knjižnice proizlazi iz njihovog učinka na informacijsko ponašanje korisnika. Budući da adekvatno definirane informacijske usluge ispunjavaju informacijske potrebe korisnika knjižnice i omogućuju stalan pristup pouzdanim informacijskim sadržajima, one predstavljaju snažno sredstvo vezivanja korisnika uz virtualni i fizički knjižnični prostor, zbirke i usluge. Odgovarajućim oblikovanjem usluga postiže se, dakle, učestalo korištenje i visoki stupanj recepcije mrežnog informacijskog prostora od strane korisnika knjižnice.

Kako bi se postigao praktični doprinos rada u smislu unapređenja mrežnog informacijskog prostora srednjoškolskih hrvatskih knjižnica, za predmet empirijskog istraživanja odabrana je usporedba sadržaja i organizacije virtualnih informacijskih usluga na razini domaće i inozemne knjižnične prakse. Rezultati istraživanja potvrđuju početne pretpostavke o rjeđoj učestalosti informacijskih usluga, dominaciji tradicionalnih i manjoj zastupljenosti Web 2.0 usluga na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica.

Empirijski doprinos rada proizlazi prvenstveno iz prikaza postojećih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica. Na razini predmeta i metodologije istraživanja, novost rada ogleda se u sužavanju analize sadržaja na informacijske usluge i problematiziranju marginalizirane teme organizacije informacijskih sadržaja na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica. Na praktičnoj razini, rad donosi konkretna rješenja s ciljem unapređenja mrežnog prostora istraživanih hrvatskih srednjoškolskih knjižnica.

Kako bi se približile trendovima u inozemnom školskom knjižničarstvu, hrvatske srednjoškolske knjižnice trebaju proširiti sadržaj informacijskih usluga kroz implementaciju deficitarnih Web 2.0 usluga (*blog, wiki, podcast, Instant Messaging*, tagiranje, dijeljenje fotografija i društveno označavanje) i manje zastupljenih tradicionalnih informacijskih usluga (otvoreni pristup, referentna zbirka, pretraživanje knjižničnog kataloga i baza podataka,

prebiranje predmetnih imenika i indeksa). Na planu organizacije usluga potrebno je uvesti kriterije koji će korisnicima olakšati pronalaženje pojedinih informacijskih sadržaja (abecedna, abecedno-predmetna klasifikacija i svrha korištenja) i povećati učestalost rjeđe zastupljenih kriterija organizacije sadržaja poput korisničke skupine, nastavnog predmeta ili vrste građe.

Glavni motiv za postizanje doprinosa u unapređenju mrežnog informacijskog prostora potaknut je pretpostavkom da se kvalitativnim i kvantitativnim pomacima u oblikovanju informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica može postići trajno vezivanje korisnika uz knjižnične zbirke i usluge. S obzirom da mladi korisnici čine većinu korisnika školskih knjižnica, a školske knjižnice čine većinu knjižnica u nacionalnom knjižničnom sustavu, budućnost tog sustava ovisi o *navikama* korištenja knjižničnih zbirki i usluga koje se kod mladih korisnika trebaju razviti upravo u okviru školske knjižnice kako bi se s vremenom prenijele i na ostale, narodne, visokoškolske i znanstvene knjižnice u hrvatskom knjižničnom sustavu.

Literatura

1. ALA. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, 1989. URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> (2014-07-02)
2. Ask.com. URL: <http://www.ask.com/question/define-subject-directory> (2014-08-11)
3. Bates, Marcia. Toward an integrated model of information seeking and searching. // *New Review of Information Behaviour Research*, 3, 2002. URL: <http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/TOWARDANINTEGRATEDMODEL.pdf> (2014-06-21)
4. Bennett, Sue; Maton, Karl; Kervin, Lisa. The 'Digital Natives' Debate: A Critical Review of the Evidence. // *British Journal of Educational Technology* 39, 5(2008) URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=8565ad03-ca5f-44d1-beed-9ea2412dd7d3%40sessionmgr4005&hid=4101> (2014-07-28)
5. Bosančić, Boris. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010). URL: <https://www.google.hr/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#> (2014-05-10)
6. Case, Donald O. Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behavior, 3rd edition. Bingley : Emerald Group Publishing Limited, 2012.
7. CARNet. CMS za škole. URL: http://www.carnet.hr/cms_za_skole (2014-08-20)
8. Clyde, Laurel A. A strategic planning approach to web site management. // *The Electronic Library* 18, 2(2000). URL: <http://redir.netcentrum.cz/?noaudit&url=http%3A%2F%2Fwww%2Emeraldinsight%2Ecom%2F10%2E1108%2F02640470410533425> (2014-07-11)
9. Clyde, Laurel A. School library Web sites: 1996-2002. // *The Electronic Library* 22, 2(2004). URL: <https://cloud.irb.hr/proxy/nph-proxy.cgi/00/http/www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02640470410533425> (2014-03-24)
10. Dukić, Zvezdana. Školska knjižnica u virtualnom prostoru: od mrežne stranice do virtualne zajednice učenja // *XXIV. Proljetna škola školskih knjižničara Republike Hrvatske: smjernice za rad školskog knjižničara*. Agencija za odgoj i obrazovanje, 2012. URL: http://www.azoo.hr/images/razno/24_proljetna_skola_knjiznicara_.pdf (2014-03-05)
11. eLektire.skole.hr. URL: <http://lektire.skole.hr/> (2014-08-20)

12. Faletar, Sanjica; Golub, Koraljka; Sudarević, Ana. Smjernice za izradu mrežnih stranica školskih knjižnica: usporedba hrvatskih i stranih primjera. // *Zbornik radova XIV. Proljetne škole školskih knjižničara / Proljetna škola školskih knjižničara Republike Hrvatske*. Rijeka: Ministarstvo prosvjete i sporta RH: Zavod za unapređenje školstva: Prva sušačka hrvatska gimnazija u Rijeci, 2003. URL: <https://library.foi.hr/knjige/knjiga1.aspx?C=1938&broj=1&stranica=00077> (2014-03-17)
13. Han, Lifeng; Goulding, Anne. Information and reference services in digital libraries. // *Information Services & Use* 23(2003). URL: <http://redir.netcentrum.cz/?noaudit&url=http%3A%2F%2Fwww%2Eresearchgate%2Enet%2Fpublication%2F228605603%5FInformation%5Fand%5Freference%5Fservices%5Fin%5Fthe%5Fdigital%5Flibrary%2Ffile%2Fe0b4952096a66660fa%2Epdf> (2014-07-11)
14. Helsper, Ellen Johanna; Eynon, Rebecca. Digital Natives: Where is the Evidence? // *British Educational Research Journal* 36, 3(2010). URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=31b083da-97f7-4268-a4f1-a9cbd319e608%40sessionmgr4005&hid=4106> (2014-07-02)
15. Herring, James E. Internetske i informacijske vještine: priručnik za učitelje i školske knjižničare. Zagreb : Naklada Dominović, 2008.
16. Hrastovčak, Tomislav. Sedam alternativa Googleu, 2013. URL: <http://www.planb.hr/sedam-alternativa-googleu/> (2014-08-11)
17. Hrvatska deklaracija o otvorenom pristupu, 2012. URL: <http://www.fer.unizg.hr/oa2012/deklaracija> (2014-09-24)
18. Hughes-Hassel; Agosto, Denise E. Modelling the Everyday Information Needs of Urban Teenagers // *Youth Information Seeking Behavior II: Context, Theories, Models and Issues /* priredile Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth : Scarecrow Press, Inc., 2007. Str. 27.-61.
19. IASL. The Concord School Library Web Page Award. URL: http://www.iasl-online.org/awards/web_award.html (2014-07-01)
20. Jurkowski, Odin. School library Web sites components. // *Tech Trends: Linking Research & Practice to Improve Learning* 48, 6(2004). URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=9af2dbfe-578f-4c71-8429-29f4ddee3277%40sessionmgr114&hid=108> (2014-04-25)
21. Kovačević, Dinka; Lasić-Lazić, Jadranka; Lovrinčević, Jasmina. Školska knjižnica – korak dalje. Zagreb: Filozofski fakultet, Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti : Altagama, 2004.

22. Lasić-Lazić, Jadranka; Špiranec, Sonja; Banek Zorica, Mihaela. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjivanju. // *Medijska istraživanja* 18, 1(2012). URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=127116 (2014-07-02)
23. Leščić, Jelica. Hrvatske narodne knjižnice u godini 2011. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 3-4(2012) URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157026 (2014-12-16)
24. Leščić, Jelica. Kazala, posebno predmetna: izrada i primjeri. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 46, 3 – 4 (2003), str. 59.-79.
25. Lippincott, Joan K. Net generation Students and Libraries, 2005. URL: <http://www.educause.edu/ero/article/net-generation-students-and-libraries> (2014-03-24)
26. Loranger, Hoa; Nielsen, Jakob. Teenage Usability: Designing Teen-Targeted Websites, 2013. URL: <http://www.nngroup.com/articles/usability-of-websites-for-teenagers/> (2014-07-03)
27. Ministarstvo kulture. Standard za narodne knjižnice, 1999. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (2014-08-29)
28. Ministarstvo prosvjete i športa. Standard za školske knjižnice, 2000. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/272719.html> (2014-03-17)
29. Mokhtar, Intan Azura; Majid, Shaheen. An exploratory study of the collaborative relationship between teachers and librarians in Singapore primary and secondary schools. // *Library & Information Science Research* 28 (2006) URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818806000259> (2014-07-11)
30. Montiel- Overall, Patricia; Grimes, Kim. Teachers and librarians collaborating on inquiry-based science instruction: A longitudinal study. // *Library & Information Science Research* 35(2013) URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818812000989> (2014-07-11)
31. Pitajte knjižničare. URL: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/> (2014-08-29)
32. Prensky, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. // *On the horizon* 9, 5(2001).URL: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> (2014-06-21)
33. Proleksis enciklopedija online. URL: <http://proleksis.lzmk.hr/3462/> (2014-07-14)
34. Reference and User Services Association (RUSA). Guidelines for Information Services, 2000. URL: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation> (2014-07-16)

35. Riger Knez, Danijela. Oblikovanje mrežne stranice školske knjižnice i njezina uloga u promicanju informacijske pismenosti. Sveučilište u Zadru : Zadar, 2012. URL: http://uzda.unizd.hr/122/1/Riger_Knez_Danijela_diplomski_rad.pdf (2014-03-24)
36. Rowlands, Ian et al. The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. // *Aslib proceedings* 60, 4(2008). URL: <ftp://213.176.96.142/emeralda6d46755-016a-20140222094836.pdf> (2014-06-22)
37. Saetre, Tove Pemmer; Willars, Glenys. IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za školske knjižnice. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
38. Shenton, Andrew. K., Dixon, Pat. Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. // *Library & Information Science Research* 26 (2004).URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818804000258> (2014-07-11)
39. SJR. SCImago Journal & Country Rank. URL: http://www.scimagojr.com/countryrank.php?area=0&category=3309®ion=all&year=all&order=it&min=0&min_type=it (2014-07-29)
40. Smjernice za knjižnične usluge za mladež / priređivači Pat Muller i Ivan Chew. Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež: uvod za knjižničare/ priredio Ivan Chew. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
41. Stemler, Steve. An overview of content analysis. // *Practical Assessment, Research & Evaluation* 7, 17(2001). URL: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=7&n=17> (2014-03-28)
42. Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalne knjižnice. Sveučilište u Zagrebu : Zagreb, 2011. URL: http://fulir.irb.hr/414/1/PHD_Stojanovski2011.pdf (2014-03-24)
43. Stojanovski, Jadranka; Pažur, Ivana. Hrvatske knjižnice na webu: prosudba sadržaja. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 45, 1-2(2002), str. 83.-101.
44. Stričević, Ivanka; Stropnik, Alka; Suton, Ljiljana. Google knjižničari za Google tinejdžere: predstavljanje stranica za mlade na mrežnim stranicama Knjižnica grada Zagreba. // *Slobodni pristup informacijama: 7. i 8. Okrugli stol: zbornik radova / glavna urednica Irena Kranjec*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 193-205.
45. Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/pog7.htm> (2014-08-29)
46. Tahir, Muhammad; Mahmood, Khalid; Shafique, Farzana. Information Needs and Information-Seeking Behavior of Arts and Humanities Teachers: A Survey of the University of the Punjab, Lahore, Pakistan. // *Library Philosophy and Practice* (2008). URL:

http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1229&context=libphilprac&seiredir=1&referer=http%3A%2F%2Fscholar.google.hr%2Fscholar%3Fq%3DINFORMATION%2BNEEDS%2Band%2BTEACHERS%26btnG%3D%26hl%3Dhr%26as_sdt%3D0%252C5#search=%22INFORMATION%20NEEDS%20TEACHERS%22 (2014-07-03)

47. Todd, Ross J.; Kulthau, Carol C. Student Learning Through Ohio School Libraries, Part 1: How Effective School Libraries Help Students. // *School Libraries Worldwide* 11, 1(2005). URL: <https://www.google.hr/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#> (2014-07-20)

48. Valenza, Joyce Kasman. Discovering a descriptive taxonomy of attributes of exemplary school library Websites, 2007. URL: http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3911/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf (2014-03-24)

49. Valenza, Joyce Kasman. "It'd Be Really Dumb Not to UseIt": Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use – a Focus Group Investigation.// *Youth Information-Seeking Behavior II: context, theories, models, and issues*/ur. Mary K. Chelton i Colleen Cool. Plymouth: Scarecrow Press Inc., 2007. Str. 207.-257.

50. Vrana, Radovan. Web 2.0 i njegov utjecaj na razvoj mrežnih mjesta knjižnica // *11. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / uredila Mirna Willer*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Str. 50-64.

51. w3schools. com. Introduction to HTML. URL: http://www.w3schools.com/html/html_intro.asp (2014-07-14)

52. Walbert, David. Best practices in school library website design. URL: <http://www.learnnc.org/lp/pages/969> (2014-03-17)

53. Williams, Peter; Rowlands, Ian. The literature on young people and their information behavior, 2007. URL: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggworkpackageii.pdf> (2014-06-22)

54. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2000.

55. Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin : Tiva, 2006.

Information services on high school libraries' web sites

Summary:

This master's thesis has two goals – description of information services on Croatian high school libraries' web sites and their comparison with trends in abroad school librarianship. Research of information services was conducted on 20 Croatian and eight abroad high school libraries through application of methods of content and comparative analysis. Results of content analysis indicate certain improvements of information services on Croatian libraries web sites regarding previous researches in this field (Faletar, Golub, Sudarević, 2002.). Comparative analysis, on the other hand, indicates that most of Croatian libraries gets behind in implementation of interactive services in their virtual space. It is also noted that Croatian libraries web sites don't have particular searching and browsing services which means that current condition on Croatian libraries web sites requires improvements not only in domain of interactive services but traditional information services as well.

Keywords: information services, web pages, school libraries, content analysis, Web 2.0

Popis tablica i slika

Tabela 1. Sadržaj informacijskih potreba učenika prema Latrobe i Havener	15
Tabela 2. Razlike između Web 1.0 i Web 2.0.....	27
Tabela 3. Referentne usluge na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	42
Tabela 4. Referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	42
Tabela 5. Usluge pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica.....	44
Tabela 6. Usluge pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica.....	44
Tabela 7. Kriteriji organizacije informacijskih usluga inozemnih knjižnica	45
Tabela 8. Kriteriji organizacije informacijskih usluga hrvatskih knjižnica	46
Tabela 9. Usluge pretraživanja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	49
Tabela 10. Referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	50
Tabela 11. Interaktivne referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica	51
Tabela 12. Usluge prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica.....	53
Tabela 13. Kriteriji organizacije na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica.....	54
Tabela 14. Usluge Web 2.0 na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	57
Tabela 15. Referentne usluge na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	59
Tabela 16. Usluge pretraživanja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica	61
Tabela 17. Usluge prebiranja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica.....	64
Tabela 18. Kriteriji organizacije na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica.....	65
Tabela 19. Interaktivne referentne usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica	67
Tabela 20. Referentne usluge na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica	69
Tabela 21. Usluge pretraživanja na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica.....	71
Tabela 22. Usluge prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica.....	72
Tabela 23. Kriteriji organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih i inozemnih knjižnica	74
Slika 1. Cikličan razvoj mrežnog mjesta prema L. A. Clyde.....	20
Slika 2. Načini traženja informacija prema Marciji Bates	33
Slika 3. Usluge <i>eLektire</i> na mrežnim stranicama hrvatskih srednjoškolskih knjižnica	54
Slika 4. Mogućnost komentiranja blogovskih zapisa na mrežnoj stranici <i>Scotch College Library</i>	58

Slika 5. Opcija metapretraživanja u katalogu knjižnice <i>St. Andrews Episcopal Upper School Library</i>	62
Slika 6. Prebiranje elektroničkih knjiga na mrežnoj stranici <i>The Paidea School Library</i>	64
Slika 7. Obavijesni ulomci na mrežnoj stranici Knjižnice Ekonomske škole Šibenik	70

Prilozi

Prilog 1. Uzorak istraživanja mrežnih mjesta hrvatskih srednjoškolskih knjižnica

Županijsko središte	Knjižnica	URL (datum pristupa)
1. Bjelovar	Tehnička škola	http://ss-tehnicka-bj.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-10)
2. Slavonski Brod	Tehnička škola	http://ss-tehnicka-slavonski-brod.skole.hr/knjiznica (2014-08-10)
3. Dubrovnik	Gimnazija Dubrovnik	http://gimnazija-dubrovnik.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-10)
4. Zagreb	Gimnazija Tituša Brezovačkog Zagreb	http://gimnazija-osma-tbrezovackog-zg.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-10)
5. Pazin	Pazinski kolegij	http://www.pazinski-kolegij.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=949&Itemid=36 (2014-08-10)
6. Karlovac	Mješovita industrijsko-obrtnička škola	http://ss-mios-ka.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-10)
7. Koprivnica	Obrtnička škola	http://www.ss-obrtnicka-koprivnica.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-10)
8. Krapina	Srednja škola Krapina	http://www.ss-krapina.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-10)
9. Gospić	Gimnazija Gospić	http://gimnazija-gospic.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-11)
10. Čakovec	Tehnička škola	http://ss-tehnicka-ck.skole.hr/skola/knjiznica (2014-08-11)
11. Osijek	I. gimnazija	http://gimnazija-prva-os.skole.hr/skola/knjiznica (2014-08-11)
12. Požega	Gimnazija Požega	http://www.gimpoz.hr/skola/knjiznica-i-citaonica (2014-08-11)
13. Rijeka	Strojarska škola za industrijska i obrtnička zanimanja	http://www.ss-strojarskazaiiozanimanja-ri.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-11)
14. Sisak	Gimnazija Sisak	http://gimnazija-sisak.skole.hr/knjiznica (2014-08-11)

15. Split	Tehnička škola za strojarstvo i mehatroniku	http://ss-tehnicka-st.skole.hr/knjiznica (2014-08-11)
16. Šibenik	Ekonomska škola	http://ss-ekonomska-si.skole.hr/skola/knjiznica/ (2014-08-12)
17. Varaždin	Prva gimnazija	http://gimnazija-varazdin.skole.hr/skola/knjiznica (2014-08-12)
18. Virovitica	Gimnazija Petra Preradovića	http://gimnazija-ppreradovica-vt.skole.hr/skola/knjiznica (2014-08-12)
19. Vukovar	Strukovna škola	http://www.ss-strukovna-vu.skole.hr/skola/knjiznica (2014-08-12)
20. Zadar	Gimnazija Jurja Barakovića	http://www.gjb.hr/knjiznica (2014-08-12)

Prilog 2. Uzorak istraživanja mrežnih mjesta inozemnih srednjoškolskih knjižnica

<i>Knjižnica</i>	<i>Država</i>	<i>URL (datum pristupa)</i>
1. St. Andrew's Episcopal Upper School Library	Austin, Texas, SAD	http://library.sasaustin.org/ (2014-08-07)
2. New Trier Township High School Library	Illinois, SAD	http://www.newtrier.k12.il.us/page.aspx?id=7108 (2014-08-08)
3. Scotch College Library	Melbourne, Australija	http://library.scotch.vic.edu.au/website/ (2014-08-08)
4. Melbourne High School Library	Victoria, Australija	http://libguides.mhs.vic.edu.au/libraryhome (2014-08-08)
5. Greece Athena Library	New York, SAD	http://www.greece.k12.ny.us/webpages/athenalibrary/ (2014-08-08)
6. Oxnard High School Library	California, SAD	http://www.oxnardhigh.us/library/ (2014-08-09)
7. The Paideia School Library	Georgia, SAD	http://www.paideiaschool.org/high_school/library.aspx (2014-08-09)
8. National Cathedral School Library	Washington, DC, SAD	http://www.ncslibrary.org/ (2014-08-09)

Prilog 3. Lokacija referentnih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

HRVATSKE KNJIŽNICE	REFERENTNE USLUGE							
	RSS	Blog	Društvene mreže	Kalendar	Otvoreni pristup	Pitajte knjižničare	Sustav obavijesti	Referentna zbirka
1.	<i>Nove knjige</i>		<i>O nama Facebook*</i>	<i>Kalendar</i>			<i>Nove knjige*</i> <i>Kalendar događanja*</i>	
2.	<i>Bilten prinova Vijesti</i>						<i>Bilten prinova, Vijesti</i>	
3.			<i>Knjižnica, Facebook*</i>					<i>Knjižnica Enciklopedije*...</i>
4.				<i>Kalendar*</i>	<i>Elektronički referentni izvori, Korisno i zanimljivo, Znanstveni i stručni časopisi</i>	<i>Razno, Pitajte knjižničare (KGZ)</i>	<i>Vijesti*</i>	<i>Elektronički referentni izvori*</i>
5.								
6.						<i>Pitaj knjižničare*</i>		
7.					<i>Knjižnica preporučuje, Hrčak, Google znalac</i>	<i>Knjižnica preporučuje, Pitajte knjižničare</i>		
8.								
9.								
10.	<i>Vijesti</i>		<i>Vijesti (30. 9. 2013.) Facebook</i>	<i>Kalendar*</i>			<i>Vijesti*</i>	
11.	<i>Obavijesti</i>						<i>Obavijesti*</i>	
12.								
13.	<i>Vijesti</i>		<i>Vijesti, Facebook</i>	<i>Kalendar*</i>			<i>Vijesti*</i>	<i>e-referentna zbirka*</i>
14.	<i>Vijesti</i>						<i>Vijesti*</i>	
15.	<i>Dašak inspiracije</i>		<i>Školska knjižnica, Facebook</i>		<i>Zbirka linkova Google znalac</i>	<i>Zbirka linkova, Pitajte knjižničare</i>		<i>Zbirka linkova Virtualna referentna zbirka</i>
16.	<i>Knjižnica</i>			<i>Kalendar*</i>		<i>Korisne poveznice, Pitajte knjižničare</i>	<i>Knjižnica*</i>	
17.	<i>Vijesti</i>			<i>Kalendar*</i>			<i>Vijesti*</i>	
18.			<i>Knjižica, Facebook*</i>	<i>Knjižnica*</i>			<i>Bilten prinova, Novi naslovi</i>	<i>Online referentni izvori*</i>
19.				<i>Kalendar*</i>			<i>Knjižnica*</i>	
20.	<i>Knjižnica</i>	<i>Knjižnica</i>				<i>Poveznice, Pitajte knjižničare*</i>	<i>Nove knjige*</i>	

Prilog 4. Lokacija usluga pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

HRVATSKA KNJIŽNICA	USLUGE PRETRAŽIVANJA I PREBIRANJA				
	Pretraživanje				Prebiranje
	Katalog	Katalog drugih knjižnica	Elektroničke knjige	Mrežne tražilice	Elektroničke knjige
1.			Korisni linkovi, <i>e-Knjižnica*</i>		
2.	<i>Online katalog*</i>				Korisni linkovi, <i>e-Lektire*</i>
3.	<i>Knjižnica*</i>		<i>e-Knjižnica*</i>		<i>e-Lektire*</i>
4.	<i>Katalozi*</i>	<i>Katalozi*</i>			Lektira, <i>e-Lektire</i>
5.			Korisni linkovi, <i>e-Knjižnica</i>		
6.					Lektira na Internetu, <i>eLektire*</i>
7.	<i>e-katalog*</i>			<i>Knjižnica preporučuje Google znalac</i>	<i>Knjižnica preporučuje, e-Lektire</i>
8.	<i>e-katalog*</i>				
9.					
10.	Vijesti*		Korisni linkovi, <i>e-Knjižnica*</i>		
11.	<i>O knjižnici*</i>		<i>e-Knjižnica*</i>		<i>Knjižnica, eLektire*</i>
12.					
13.	<i>Knjižnica*</i>	Korisni linkovi <i>Online katalozi*</i>	<i>e-knjige*</i> <i>e-knjižnica*</i>	Vijesti <i>7 alternativa Googleu</i>	Vijesti, <i>eLektire</i> <i>e-knjige*</i>
14.			<i>E-knjižnica*</i>		
15.	<i>Školska knjižnica*</i>		Zbirka linkova, Hrvatski jezik, Projekt Gutenberg	Zbirka linkova <i>Google znalac</i>	Lektira, <i>eLektire</i> Zbirka linkova, Hrvatski jezik, Digitalne knjige
16.			Korisni linkovi, <i>e-Knjižnica*</i>		Korisne poveznice <i>eLektire*</i>
17.	<i>Pretraživanje*</i>		Korisni linkovi, <i>e-Knjižnica*</i>		Korisni linkovi, Lektira*
18.	<i>Knjižnica*</i>	<i>Knjižnični katalozi*</i>	<i>E-knjige*</i>		Lektira*, <i>eLektire</i>
19.			<i>E-knjižnica*</i>		<i>E-lektira*</i>
20.	<i>Skupni katalog knjižnica Zadarske županije*</i>	<i>Skupni katalog knjižnica Zadarske županije*</i>	Poveznice, <i>Elektroničke knjige*</i>		Poveznice <i>Zbirka književnih djela na hrvatskom jeziku*</i>

Prilog 5. Lokacija kriterija organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama hrvatskih knjižnica

HRVATSKA KNJIŽNICA	KRITERIJI ORGANIZACIJE INFORMACIJSKIH USLUGA					
	Predmetna klasifikacija	Nastavni predmet	Vrsta građe	Korisnička skupina	Svrha korištenja	Vrijeme objavljivanja sadržaja
1.				<i>Kutak za roditelje</i>	<i>Literatura za završne radove</i>	<i>Kalendar događanja</i>
2.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Katalog, Vrste građe</i>			<i>Vijesti Katalog, Godina izdanja</i>
3.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Knjižnica, Enciklopedije... Katalog, Vrste građe</i>			<i>Katalog, Godina izdanja</i>
4.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Elektronički referentni izvori Katalog, Vrste građe</i>	<i>Literatura za profesore, roditelje</i>		<i>Vijesti* Katalog, Godina izdanja</i>
5.						
6.						
7.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Katalog, Vrste građe</i>	<i>Za učenike</i>		<i>Katalog, Godina izdanja</i>
8.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Katalog, Vrste građe</i>			<i>Katalog, Godina izdanja</i>
9.						
10.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Katalog, Vrste građe</i>			<i>Vijesti Katalog, Godina izdanja</i>
11.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Katalog, Vrste građe</i>			<i>Obavijesti Katalog, Godina izdanja</i>
12.						
13.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>	<i>Za nastavnike</i>	<i>e-referentna zbirka* Katalog, Vrste građe</i>	<i>Za nastavnike</i>		<i>Vijesti Katalog, Godina izdanja</i>
14.						<i>Vijesti</i>
15.		<i>Zbirka linkova</i>	<i>Virtualna referentna zbirka Zbirka linkova Katalog, Vrste građe</i>			<i>Dašak inspiracije</i>
16.						<i>Knjižnica</i>
17.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Katalog, Vrste građe</i>			<i>Vijesti iz knjižnice Katalog, Godina izdanja</i>
18.	<i>Katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Online referentni izvori Katalog, Vrste građe</i>			<i>Katalog, Godina izdanja</i>
19.						<i>Knjižnica</i>
20.	<i>Skupni katalog Predmetnica, UDK...</i>		<i>Skupni katalog Vrsta zapisa</i>			<i>Knjižnica, Skupni katalog Godina izdavanja</i>

Prilog 6. Lokacija referentnih usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

	REFERENTNE USLUGE											
	RSS	Wiki	Blog	Podcast	Tagiranje/ Društveno označavanje	Dijeljenje fotografija	Društvene mreže	Kalendar	Otvoreni pristup	Pitajte knjižničare	Referentna zbirka	Sustav obavijesti
1.		Research Tools, Helpful Tools, Wiki		Find Articles, Soundzabound				Upper School Library Schedule*	Find Articles, Choose or browse databases Research help, Choosing and locating resources, Google Scholar	Ask a Librarian*	Research Tools, Homework Help, Encyclopedias, Dictionaries & Thesauri, Maps, Almanacs	
2.	Class links		Follow us, Library Blog – Web 2.0,* Book Talk Blog* Reading and Literature, Literature Blogs	Audio- Visual, Links, Equipment and Services, Podcasts, Student Produced Programming Podcasts		Quick links, Copyright Friendly and Copyleft Images & Sound, Photos	Social Networks, Twitter* Facebook* Follow us Fan Us on Facebook*	Northfield Library Daily Schedule*	Databases* Follow us, Library blog, Google Scholar	Class links, Ask a Librarian	Web reference*	
3.	Library blog		Library blog*	Click View, How to Play a Podcast				Events Calendar*	Resources, Databases	Quick links, Ask a librarian*	Resources, Reference Center	Newsflash*
4.	Library Home*		What's happening Blog*		Personal Learning Networks, Diigo V4		Like us on Facebook,* Follow us on Twitter* Other Guides, Collection of Critical Thinking Resources on Pinterest by T. Sheko		Search eJournal, EBSCO host...		Subject Guides, Writing, Dictionaries, Grammar	What's happening Blog*

	RSS	Wiki	Blog	Tagiranje/ Društveno označavanje	Dijeljenje fotografija	Društvene mreže	IM	Otvoreni pristup	Referentna zbirka	Sustav obavijesti
5.			<i>Check out librarians' blog The book stops here*</i>			<i>Visit @athena Library on twitter* Looking for a Book to read? High School Pinterest (Mrs. Rounding)</i>		<i>Online Databases</i>	<i>Virtual Reference Desk*</i>	<i>Check out librarians' blog</i>
6.	<i>Library Home*</i>							<i>Gale Databases*</i>		<i>New Arrivals*</i>
7.	<i>Anna Watkins's... Blog, The Reticulated Pi-thon*</i>		<i>Anna Watkins's... Blog, The Reticulated Pi-thon*</i>					<i>Online Databases*</i>	<i>Additional High School Library Information, Online databases, Oxford English Dictionary, Encyclopedia Britannica Online, Maps 101</i>	<i>Catalog, New in Library</i>
8.	<i>Blog</i>	<i>Multimedia, Multimedia Tools, Collaboration Tools, Wikis/ Collaborative Documents</i>	<i>Blog* Multimedia, Multimedia Tools, Collaborati on Tools, Classroom blogs</i>	<i>Multimedia, Collaboration Tools, Social Bookmarking</i>	<i>Multimedia, Multimedia Tools, Find Multimedia Resources, Images</i>	<i>Tweets, Collaboration Tools, Social Networks</i>	<i>Multimedia, Collaboration Tools, Instant Messaging</i>	<i>Databases*</i>		

Prilog 7. Lokacija usluga pretraživanja i prebiranja na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

INOZEMNA KNJIŽNICA	USLUGE PRETRAŽIVANJA I PREBIRANJA							
	<i>Pretraživanje</i>					<i>Prebiranje</i>		
	Katalog	Katalog drugih knjižnica	Baze podataka	Elektroničke knjige	Mrežne tražilice	Predmetni imenici	Indeksi	Elektroničke knjige
1.	<i>Find Books, Upper School, Lower/Middle School Libraries, Catalog</i>	<i>Research help, Choosing and locating resources, Print materials, University and public libraries</i>	<i>Find Articles, Choose a database or browse databases</i>	<i>Find Articles, ProQuest eBrary</i>	<i>Research Tools, Homework Help, Search Engines</i>			
2.	<i>Catalog*</i>	<i>Local Libraries WorldCat</i>	<i>Databases*</i>	<i>eBooks*</i>	<i>Follow us, Library blog – Web 2.0, Google Scholar</i>	<i>Web reference</i>		
3.	<i>Catalogue*</i>		<i>Resources, Databases</i>		<i>Searching*</i>	<i>Resources, Subject Sites Searching, Subject Directories</i>	<i>Resources - Art Index</i>	
4.	<i>Search the Catalogue*</i>		<i>Search eJournals, EBSCOhost...</i>	<i>Search for eBooks*</i>	<i>Other Guides Google Search</i>	<i>Subject Guides*</i>		
5.	<i>Destiny (Online Catalog)*</i>		<i>Online Databases & eBooks*</i>	<i>Online Databases & eBooks*</i>		<i>Virtual reference desk*</i>		
6.	<i>Card Catalog, OHS Catalog</i>		<i>Gale Databases*</i>	<i>Project Gutenberg*</i>				
7.	<i>Library Catalog*</i>	<i>Anna Watkins's Teachers Page and Blog, Search Public & College Library catalogs</i>	<i>Online Databases*</i>					<i>Additional High School Library Information, Axis 360 eBook catalog</i>
8.	<i>Catalog*</i>		<i>Databases*</i>			<i>Tutorials, Subject Directories (Yahoo, About.com)</i>		

Prilog 8. Lokacija kriterija organizacije informacijskih usluga na mrežnim stranicama inozemnih knjižnica

INOZEMNA KNJIŽNICA	KRITERIJI ORGANIZACIJE INFORMACIJSKIH USLUGA							
	Abecedna klasifikacija	Predmetna klasifikacija	Abecedno- predmetna klasifikacija	Nastavni predmet	Vrsta grade	Korisnička skupina	Svrha korištenja	Vrijeme objavljivanja sadržaja
1.		<i>Catalog Subject</i>		<i>Find Articles by Subject</i>	<i>Encyclopedias... Find Articles by Information Type Catalog, Material Type</i>	<i>Extras, Teacher's resources</i>	<i>Research Tools, Homework Help, Research help</i>	<i>Catalog Publication Year</i>
2.	<i>Reading and Literature, Periodicals A- Z</i>	<i>Catalog Subject</i>	<i>Web reference</i>	<i>Class links</i>	<i>Web reference Catalog, Material Type</i>		<i>eBooks for fun, independent class read, research or class project</i>	<i>Library blog Catalog Publication Year</i>
3.		<i>Catalog, Subject Search</i>	<i>Resources, A-Z Topics</i>	<i>Resources, VCE Resources Subject Sites</i>	<i>Catalogue, All Keywords, Material Type Resources, Reference Centre</i>	<i>Teachers</i>	<i>Research</i>	<i>Library blog</i>
4.			<i>Subject Guides</i>		<i>Dictionaries, Grammar...</i>	<i>Google for Teachers</i>	<i>Research help Locate</i>	<i>Blog</i>
5.		<i>Virtual reference desk Catalog Subject</i>			<i>Virtual reference desk Catalog, Material Type</i>	<i>Teacher resources Virtual reading room, For parents</i>		<i>Catalog Publication Year</i>
6.		<i>Catalog Subject</i>			<i>Catalog Material Type</i>	<i>Teacher resources</i>	<i>Homework help, Test prep</i>	<i>Catalog Publication Year</i>
7.		<i>Additional High School Library Information, Axis 360 e-book Catalog, Browse by Subject</i>			<i>Encyclopedia Britannica... Catalog Material Type</i>	<i>Additional High School Library Information, Mindfulness at Paidea, Books for Adults/Children, Axis 360 e-book Catalog, Children/Teens</i>		<i>Anna Watkins's Teacher Page and blog (The Reticulated Pi-thon)</i>
8.		<i>Catalog Subject</i>		<i>Library Units</i>	<i>Catalog Material Type</i>			<i>Blog Catalog Publication Year</i>

