

FILOZOFSKI FAKULTET UNIVERZITETA U SARAJEVU
ODSJEK ZA KOMPARATIVNU KNJIŽEVNOST I BIBLIOTEKARSTVO

**Zastupljenost informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih
biblioteka UNSA**

Završni diplomski rad

Mentorica: doc. dr. Lejla Hajdarpašić

Studentica: Almedina Džido

Sarajevo, 2017.

Sadržaj

1. Uvod.....	4
2. Visokoškolske biblioteke.....	7
2.1. Ciljevi i uloga visokoškolskih biblioteka	7
2.2. Korisnici visokoškolskih biblioteka	11
2.2.1. Edukacija korisnika u visokoškolskim bibliotekama.....	13
2.3. Visokoškolske biblioteke u digitalnom okruženju.....	14
2.3.1. Saradnja visokoškolskih biblioteka u digitalnom okruženju	17
3. Informacijske usluge u visokoškolskim bibliotekama	18
3.1. Definiranje i značaj informacijskih usluga.....	19
3.2. Informacijske usluge i kompetencije bibliotekara	22
4. Web prezentacije visokoškolskih biblioteka	23
4.1. Zašto visokoškolske biblioteke trebaju imati web prezentacije?	24
4.2. Struktura web prezentacije.....	25
4.2.1. Dizajniranje i oblikovanje web prezentacija visokoškolskih biblioteka	26
4.2.2. Praćenje evaluacija i održavanje web prezentacije visokoškolskih biblioteka	29
4.3. Informacijske usluge na web prezentaciji.....	30
4.3.1. Digitalne referentne usluge	30
4.3.2. Informacijske usluge pretraživanja i prebiranja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka	32
4.3.3. Ostale informacijske usluge na web prezentacijama visokoškolskih ustanova	34
5. Zastupljenost i analiza informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA.....	35
5.1. Odabir i analiza web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA.....	36
5.1.1. Digitalne referentne usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA.....	38
5.1.2. Usluge pretraživanja i prebiranja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA.....	39
5.1.3. Usluga Pitajte bibliotekara na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA	42
5.2. Ostale usluge.....	43
5.2.1. Usluge edukacije korisnika na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA	43

5.2.2. Usluge korištenja prostora i opreme na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA.....	44
5.2.3. Dodatne usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA	45
5.3. Diskusija	48
6. Informacijske usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka.....	59
7. Zaključak.....	62
8. Literatura.....	64
9. Dodaci	67
9.1. Spisak slika	67
9.2. Spisak skraćenica.....	69
9.3. URL adrese visokoškolskih biblioteka UNSA	70

1. Uvod

Zbog ubrzanog tehnološkog napretka, a posebno napretka informacijske tehnologije, informacije čine najvećim dijelom osnovu razvoja društva. Sa promjenom informacijskog okruženja, mijenjaju se i standardi pismenosti, pojavljuju se nove vrste pismenosti, pismenosti 21. stoljeća gdje ključnu ulogu ima informacijska pismenost kao skup kompetencija potrebnih za cjeloživotno učenje. Svakodnevno smo svjedoci, različitih tehnoloških promjena i neprekidnog razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologija koje se odražavaju na poslovanje u bibliotekama u smislu da mijenjaju bibliotečke usluge i komunikaciju korisnika sa bibliotekarima. Komunikacija korisnika sa bibliotekarom se danas odvija sve češće u digitalnom okruženju, odnosno sa kompjutera ili bilo kojeg drugog mrežnog mjesta ne tražeći od korisnika da budu fizički prisutni u prostorijama biblioteke.

U radu će se razmotriti uloga biblioteke kao posrednika između korisnika i mogućih korisnih informacija koja se ostvaruje pomoću mrežnog mjesta, odnosno web prezentacije biblioteke koja bi trebala omogućiti korisnicima lakši pristup informacijama, lakši pronalazak, dostupnost i korištenje informacija i koja bi trebala biti usklađena s temeljnim funkcijama biblioteke, njenim ciljevima i zadacima.

Web prezentacije visokoškolskih biblioteka trebaju se iskoristiti za predstavljanje i pružanje bibliotečkih i informacijskih usluga, one trebaju prezentirati i reprezentirati biblioteke, ponuditi pristup digitalnim zbirkama, pristup izvorima na daljinu, pripremiti korisnike na virtualni ulaz u biblioteke i omogućiti komunikaciju s korisnikom putem mreže.

U tom kontekstu ciljevi ovog rada jesu:

1. ukazati na ciljeve, zadatke i status visokoškolskih biblioteka u kontekstu pružanja različitih informacijskih usluga,
2. ukazati na temeljne elemente sadržaja web prezentacija visokoškolskih biblioteka,
3. ukazati na značaj web prezentacija za visokoškolske biblioteke i njihove korisnike,
4. analizirati zastupljenost informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka Univerziteta u Sarajevu (UNSA),

5. tragom realizirane analize, ponuditi upute za struktuiranje sadržaja informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA i uopće web prezentacijama visokoškolskih biblioteka.

Pored metode analize sadržaja, u radu su još korištene deskriptivna, komparativna i kvantitativna metoda.

Nakon uvodnog dijela koje je ujedno i prvo poglavlje rada, u drugom poglavlju rada *Visokoškolske biblioteke*, tematiziraju se glavni ciljevi i uloge visokoškolskih biblioteka u digitalnom okruženju. Naglašavaju se promjene koje je informacijsko-komunikacijska tehnologija u 21. stoljeću donijela bibliotekama, te se pojašnjava kako biblioteke mijenjaju svoje informacijske usluge u skladu s tim promjenama. U poglavlju su predstavljene i ciljane grupe korisnika visokoškolskih biblioteka, a to su nastavnici i studenti, sa osvrtom na njihove potrebe u naučno-istraživačkom radu i nastavno-obrazovnom radu.

U sljedećem, odnosno trećem poglavlju rada, akcenat se stavlja na informacijske usluge u visokoškolskim bibliotekama, odnosno njihovo definiranje. Govorit će se i o ulozi biblioteke i bibliotekara u novom informacijsko-komunikacijskom okruženju. U poglavlju je također prikazana i klasifikacija informacijskih usluga, kao i njihove odlike.

U četvrtom poglavlju rada pod nazivom *Web prezentacije visokoškolskih biblioteka* detaljno se prikazuju pojedine faze oblikovanja web prezentacija visokoškolskih biblioteka, te se argumentira potreba struktuiranja web prezentacija visokoškolskih biblioteka. Glavni cilj ovog poglavlja jeste pobrojati i pojasniti informacijske usluge koje bi trebale biti prisutne na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka.

U sljedećem petom poglavlju, *Zastupljenost i analiza informacijskih usluga na web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA*, prikazat će se i analizirati zastupljenost informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih ustanova UNSA, a tragom u prethodnim poglavljima pojašnjenih osnovnih karakteristika web prezentacija visokoškolskih biblioteka. Analizom su obuhvađene dvadest i dvije web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA.

U šestom poglavlju, *Informacijske usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka*, a na osnovu prethodnih analiza koje su urađene na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA, donose se preporuke, to jest navode osnovni elementi koje bi trebale imati analizirane web prezentacije visokoškolskih biblioteka.

2. Visokoškolske biblioteke

U ovom poglavlju tematizirat će se uloga i ciljevi visokoškolskih biblioteka i njihove temeljne zadaće u kontekstu obrazovnog, nastavnog i naučnog rada članova akademske i istraživačke zajednice.

Visokoškolske biblioteke nabavljaju, stručno obrađuju i daju na korištenje bibliotečku građu u svim formatima, osiguravaju pristup informacijskim izvorima dostupnim na daljinu, te pružaju informacijske usluge prvenstveno studentima, nastavnicima i saradnicima u nastavi visokoškolskog studija, zatim ostalim članovima univerziteta, te široj javnosti radi obrazovnog, znanstveno-istraživačkog i općekulturnog djelovanja. Visokoškolske biblioteke dužne su svoje djelovanje neprestano usklađivati sa ciljevima i zahtjevima nastavnog i znanstvenog djelovanja visokoškolskih ustanova u skladu sa zakonima i propisima te domaćim i međunarodnim standardima.

2.1. Ciljevi i uloga visokoškolskih biblioteka

Kvalitet visokoškolskog obrazovanja već je neko vrijeme u centru debata na nacionalnoj i međunarodnoj razini, a iskustva razvijenih zemalja pokazuju da znanja i vještine koje mladi ljudi stječu tokom svog visokoškolskog obrazovanja imaju neposredan utjecaj na ekonomski rast i nacionalnu konkurentnost neke države. Stoga je svakoj državi u interesu da sistem visokoškolskih ustanova bude što učinkovitiji i kvalitetniji. Pri postizanju tog cilja istaknutu ulogu imaju visokoškolske biblioteke, koje unutar sredine koja se stalno mijenja pred izazovima novih tehnologija istražuje i primjenjuje nove načine za dostavom provjerene i puzdane informacije.¹

Visokoškolska biblioteka je neizostavan dio obrazovnog procesa, te podrška nastavnog plana i programa svakog fakulteta / akademije koja osigurava relevantnu građu kao i adekvatan prostor za učenje i istraživački rad.

¹ Stojanovski, Jadranka. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? Kemija u industriji 62, 11-12. 2013. Str. 452. URL: <http://hrcak.srce.hr/110411> (06-03-2017)

Od pojave prvih biblioteka na evropskim univerzitetima, nastalih iz potrebe za novom organizacijom naučno-nastavnog rada i organiziranih pod utjecajem arapske i srednjovjekovne kulture, sve do današnjih dana različiti se tipovi visokoškolskih biblioteka razvijaju uvijek u tijesnoj vezi sa organizacijom nastave i naučnog rada. Svaka veća promjena znanstvenih ideala zahtijevala je, posljedično, promjenu u organizaciji bibliotečkih službi i usluga.²

Visokoškolske biblioteke predstavljaju značajnu podršku kvalitetnom odvijanju dodiplomskog i poslijediplomskog studija, naučnoistraživačkom radu, a ujedno i cjeloživotnom učenju, one su kapilari koje prenose znanje i informacije u svaku ćeliju društva. Visokoškolska biblioteka pripada mjestu informaciono-obrazovnog i centra za naučni rad. Visokoškolske biblioteke kao segment obrazovno-naučnog procesa u savremenom društvu, imaju odgovornu zadaću osiguravanja informacijama koje su relevantne za oblast nauke koja se na pojedinim fakultetima / akademijama izučava. Uloga visokoškolskih biblioteka izražava se uglavnom kao prikupljanje, organizacija i čuvanje i osiguravanje pristupa ljudskom znanju. Kao centralno mjesto unutar visokoškolske ustanove, biblioteka podupire temeljnu misiju istraživanja i obrazovanja. Promjene koje se dešavaju u istraživanjima, nastavi i učenju stvorile su izmijenjeni kontekst misije biblioteke. Biblioteka kao središnje mjesto ustanove ne uključuje samo pohranu, opis i dostavu informacijskih izvora već organizaciju i podršku naučnoj komunikaciji unutar i izvan vlastite ustanove. Brzinu i uspješnost uvođenja promjena će svakako pospiješiti međusobnu saradnju biblioteka.³

Međutim, razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologija pažnja nije usmjerena samo na prikupljanje, organizaciju i čuvanje bibliotečke građe, nego se pažnja sve više posvećuje korisniku i njegovim savremenim i sve složenijim informacijskim zahtjevima.

Savremeni zahtjevi visokog obrazovanja u sklopu Bolonjske deklaracije su: fleksibilnost, interdisciplinarnost, kreativnost i doživotno učenje, a potrebno je povećavati djelotvornost, multidisciplinarnost i netradicionalnost obrazovanja.⁴ Biblioteka u ovome ima bitnu ulogu jer

² Aparac- Gazivoda, Tatjana. Sveučilišni bibliotečni sustav u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 33, 1990, str. 1-2.

³ Stojanovski, Jadranka. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? Kemija u industriji 62, 11-12, 2013, str. 452. URL: <http://hrcak.srce.hr/110411> (06-03-2017)

⁴ Jovović, Vasilj. Uloga biblioteke u bolonjskom procesu. Nikšići: Filozofski fakultet, 2010. Str. 294. URL: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic,%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (06-03-2017)

ona podupire višestruke funkcije visokoškolske ustanove kao što su podučavanje, istraživanje, usvajanje novog znanja i posredovanje znanja.

Danas je biblioteka sve manje mjesto, a sve više proces. Biblioteka sve više postaje informacijska platforma u umreženom društvu znanja. Broj časopisa raste, kao i njihova cijena u štampanoj ili elektronskoj verziji, a budžeti za visokoškolske biblioteke ne rastu ili se čak smanjuju. U takvim okolnostima uloga biblioteke postaje sve značajnija, s obzirom da je za društvo znanja potrebno obezbijediti pronalaženje, posuđivanje i upotrebu informacija.⁵

U visokoškolske ustanove se uvode sistemi prosudbi, odgovornosti i vrednovanja iz komercijalnog sektora nerijetko neusklađeni s poslanjima i vizijama visokoškolskih ustanova i pripadajućih biblioteka, što dovodi do pritiska na akademsku zajednicu. Dok se profit može lako kvantificirati, razumijevanja procesa učenja, znanstvenog rada nastavnika i kvaliteta ustanove zahtijeva znatno suptilniji pristup (Oakleaf, 2010).⁶

Kako to naprimjer navodi nacrt *Standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj*, osnovna uloga i zadaci visokoškolskih biblioteka su:

- izgradnja bibliotečke zbirke
- formalna i sadržajna obrada, izrada kataloga i drugih pomagala u štampanom i/ili elektroničkom obliku
- pružanje informacijskih usluga i održavanje mrežnih stranica
- osiguravanje korištenja građe u biblioteci i pristupa daljinski dostupnoj građi te posudba građe, poticanje poduke korisnika za korištenje bibliotečke građe, informacijskih pomagala i mrežnih izvora
- pohrana i zaštita bibliotečke građe i

⁵ Jovović, Vasilj. Uloga biblioteke u bolonjskom procesu. Nikšići: Filozofski fakultet, 2010. Str. 294. URL: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic.%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (06-03-2017)

⁶ Prema: Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 11-12.

- izrada pravilnika vezanih uz poslovanje i vođenje dokumentacije o poslovanju.⁷

Visokoškolske biblioteke moraju pridonijeti ispunjenju svih tih očekivanja dokazujući pritom na odgovarajući način svoju ulogu u područjima koja se najčešće vrednuju:

- broj upisanih studenata;
- uspješnost studenata u ispunjavanju njihovih nastavnih obaveza;
- njihove ocjene tokom studija;
- postotak studenata koji u roku diplomiraju;
- postignuća;
- znanja i vještine;
- angažman;
- produktivnost osoblja;
- kvaliteta nastave i unapređenje kvalitete same visokoškolske ustanove.⁸

Dakle, visokoškolska biblioteka je mjesto koje osigurava pristup informacijskim izvorima, te i mjesto podučavanja korisnika informacijskim vještinama npr. vještinama pretraživanja informacijskih izvora potrebnih za obrazovni i naučno-istraživački rad. S tim u vezi, visokoškolske ustanove koje imaju dobro razvijene biblioteke i stručno osposobljene bibliotekare postižu puno bolje rezultate jer bibliotekari tek u saradnji sa nastavnim osobljem i studentima mogu uspješno podupirati nastavno-obrazovni proces.

⁷ Uz osnovne uloge, visokoškolske biblioteke trebaju i:

- pratiti potrebe za naučnom i nastavnom građom na matičnom fakultetu
- sudjelovati u koordiniranoj izgradnji fondova
- nabavljati dovoljan broj primjeraka ispitne literature i priručnika za studente
- nabavljati referentnu građu za svoje naučno područje
- izgraditi specijalne zbirke za svoje naučno područje
- izgraditi repozitorij za pohranu elektroničkih inačica intelektualnih uradaka matične ustanove
- sudjelovati u nastavno-obrazovnoj djelatnosti.

Prema: Standardi i smjernice razvoja i uvođenjenajbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: prijedlog nacrt, 2008. Str. 6-7. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473> (26-03-2017)

⁸ Ibid, str. 7.

Visokoškolske biblioteke u 21. stoljeću moraju da osmišljavaju načine za unapređenje svojih usluga da bi na odgovarajući način pratile promjene, te bile sposobne uspješno odgovoriti na nove situacije koje primjerice sumira autor P. Brophy:

- nove publikacije i načine komunikacije u akademskoj zajednici, poput elektronskih arhiva, koje mogu da zaobiđu biblioteku;
- sve veća upotreba digitalnih izvora, pri čemu će uloga biblioteke kao posrednika u isporuci biti manje očigledna;
- sve raznovrsnija studentska populacija, uključujući mnoge zrelije studente koji od biblioteka zahtijevaju usluge kakve mlađi studenti, pristigli direktno iz škole, nikada ranije nisu tražili;
- neprestano velika potražnja klasičnih izvora informacija, to jest knjiga;
- modeli studiranja, uključujući i ono koje se zasniva na informaciono-komunikacionim tehnologijama, kao i učenje na daljinu, s čime se biblioteke nisu ranije sretale;
- neprestano smanjivanje finansijskih sredstava, naročito za osoblje, što dovodi do ogromnog pritiska na pojedinca i do izazova na koje rukovodstvo teško može odgovoriti.⁹

Cilj promjena u visokoškolskim bibliotekama, odnosno bibliotekama općenito jeste da bibliotekar odgovori na sve zahtjeve korisnika, te da se posveti upućivanju i informisanju svojih korisnika o tome kako i na koji način da pronađu relevantne i pouzdane informacije.

2.2. Korisnici visokoškolskih biblioteka

Najvažnija i najutjecajnija kategorija korisnika visokoškolskih biblioteka jesu svakako nastavnici, a razvoj bibliotečkih zbirki se u najvećoj mjeri oslanja na njihove potrebe, odnosno njihove nastavne i istraživačke aktivnosti. Iako su studenti brojnija populacija, njihove potrebe su također rukovođene nastavnicima:

⁹ Brophy, Peter. Biblioteka u dvadeset prvom veku. Beograd: Clio, 2005. Str. 41.

- literaturi koju preporučuju za svoje nastavne programe;
- informacijskom tehnologijom koju koriste u nastavnim procesima;
- istraživanjima koja pokreću unutar visokoškolske ustanove.¹⁰

Biblioteke se danas suočavaju sa korisnicima koji su odrasli uz računare, multimediju i umreženi svijet, pristup informacijama i njihovo korištenje integriraju na nezamisliv način i u svim sferama svog života, a biblioteci pristupaju s određenim očekivanjima koja ne moraju odgovarati uslugama, pravilima i vrijednostima biblioteke kao posrednika pri pribavljanju informacija. Navikli su na korištenje različitih medija, žele samostalno rješavati probleme i u stanju su obavljati nekoliko zadataka istovremeno. Najvažnije značajke koje pripadaju domenu biblioteke prioriternih za korisnike:

- lagani pristup digitalnim uzvorima;
- lagano korištenje bibliotečkih kataloga;
- lagano korištenje mrežnog mjesta biblioteke;
- bibliotečke zbirke odgovaraju potrebama;
- lagano pronalaženje i pristup materijalima potrebnim za nastavu.¹¹

Visokoškolske biblioteke, kao dio obrazovnog procesa, korištenjem i učinkovitim primjenama informacijske tehnologije pridonose poboljšanju obrazovnog procesa, a prvenstveno se to odnosi na bolju dostupnost informacijskih izvora, pomoć nastavnicima pri korištenju i primjeni novih tehnologija, pomoć zaposlenicima visokoškolskih ustanova pri korištenju složenih informacijskih sistema i pomoć studentima pri njihovoj potrazi za odgovarajućim digitalnim izvorima. Da bi se zadovoljili zahtjevi novih generacija studenata nužno je da se unutar fakulteta odnosno univerziteta stvori dobra saradnja bibliotekara, nastavnika i IT osoblja, koja je moguća i stvaranjem centra za e-učenje, koji će pomoći upoznavanju, osvještavanju i korištenju svih mogućnosti koje pruža elektronsko obrazovno okruženje. Na problematiku informacijskog ponašanja internetske generacije u svijetlu obrazovnog procesa upućuju brojni radovi i istraživanja. Oni pokazuju da je internetskoj generaciji Web prvo mjesto pristupa informacijama i da pritom slijede slijedeće obrasce interakcije:

¹⁰ Brophy, Peter. Biblioteka u dvadeset prvom veku. Beograd: Clio, 2005. Str. 14.

¹¹ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 16.

- nemaju cjelovitu sliku o procesu pretraživanja informacija u digitalnom okruženju
- doživljavaju pretrpanost informacijama i poteškoće u upravljanju i redukciji ogromnih količina informacija
- izloženi su informacijskim bujicama, pri čemu se susreću s problemom postavljanja strategije pretraživanja i kretanja po web prostoru u svrhu dobivanja pertinentnih rezultata
- nemaju konceptualni uvid u sisteme koje koriste
- nesigurni su pri pretraživanju
- nasumice biraju pojmove za pretraživanje što je često rezultat nedostatnih početnih informacija o nekoj temi
- nisi skloni kritičkom iščitavanju ili pregledavanju rezultata, što rezultira slabijom kvalitetom radova
- koriste široku lepezu neispravnih strategija rješavanja problema
- služe se vizuelnim elementima kao kriterijima odabira informacija, umjesto da informacije procjenjuju prema relevantnosti
- spremni su donositi zaključke na temelju malog broja informacija
- zadovoljavaju se s donekle relevantnim rezultatima te brzo odustaju od traganja za boljim rješenjima¹²

2.2.1. Edukacija korisnika u visokoškolskim bibliotekama

Biblioteke su oduvijek bile, a i danas su jedan od najznačajnijih izvora informacija i znanja. Većina biblioteka, a naročito visokoškolske, pored tradicionalnih usluga koje korisnik dobiva u biblioteci, imaju na svojim mrežnim stranicama i online verziju svih usluga. Međutim razvojem World Wide Weba-a, usluge počinju pružati i oni koji po zvanju nisu bibliotekari. Dostupna je velika količina informacija, te velika većina korisnika visokoškolskih biblioteka nije sigurna

¹² Dizdar, Senada. Informacijska pismenost – metakompetencija za cjeloživotno učenje. Sarajevo: Filozofski fakultet, 2011. Str. 7.

kako izdvojiti značajne informacije. Stoga je na zaposlenicima biblioteke da pouče korisnike u iznalaženju najboljih odgovora na njihove upite.¹³

Edukacija u biblioteci trebala bi podrazumijevati najprije implementaciju programa informacijske pismenosti u visokoškolskim bibliotekama. Također, s tim u vezi treba naglasiti da se i sami bibliotekari danas moraju stalno stručno usavršavati.

Digitalno informacijsko okruženje bitno je promijenilo aktivnosti i način rada visokoškolske biblioteke koja se sve više premiješta u digitalno okruženje.

Uvođenje informacijske tehnologije u obrazovanje, ali također i u biblioteke kao sastavni dio obrazovnog postupka, pokazalo je i istaknulo nesnalaženje korisnika tijekom postavljanja informacijskog upita i pretraživanja fondova koje biblioteka posjeduje. Korištenjem multimedije i interneta mogu se napraviti vrlo kvalitetni elektronski priručnici koji bi bili od velike pomoći pri poučavanju korisnika, bez obzira poučavaju li se oni samostalno ili uz pomoć osoblja iz biblioteke.¹⁴

2.3. Visokoškolske biblioteke u digitalnom okruženju

21. stoljeće donijelo je na fakultetima povećan broj studenata, interdisciplinarnost u nastavnom postupku, uključivanje informacijske pismenosti u odgoj i obrazovanje, interaktivnost, pojačanu razmjenu studenata, saradnju naučnika te saradnju sa srodnim fakultetima. U odgojno-obrazovnom i naučnom postupku tradicionalni oblici poučavanja gube na vrijednosti, a naglasak se stavlja na istraživačku, projektnu i problemsku nastavu temeljenu na

¹³ Hasenay, Sanda; Lukačević Š., Mirna; Mokriš, Svjetlana. E-edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 2013, str. 225. URL: file:///C:/Users/_/Downloads/VBH_56_1-2_hasenay_susak-lukacevic_mokris.pdf (31-02-2016)

¹⁴Ibid, str. 227.

računalnoj podršci koja pruža pristup mehanizmima Web 2.0, repozitorijima s ciljem postizanja zadanih obrazovnih ciljeva.¹⁵

Veliki porast raspoloživih informacija i informacijskih proizvoda koje je trebalo ponuditi korisnicima primorao je biblioteke na primjenu najnovijih tehnologija, prvenstveno pri ponudi vlastitih zbirki.

Unutar visokoškolskih ustanova biblioteke su, kao što je već rečeno, i u fizičkom i u virtuelnom prostoru potpora učenju i istraživanjima. Biblioteke pridonose na različite načine visokoškolskim ustanovama, bogatim zbirkama i njihovom organizacijom, poučavanjem i sudjelovanjem u organizaciji znanja, kao i stvaranjem okoline koja potiče čitanje, postavljanje pitanja i kritičko razmišljanje.

Brojne studije pokazuju da je elektronska dostupnost časopisa i druge periodične literature, kao i sve veći obim knjiga, glavni faktor u smanjenju broja ličnih posjeta korisnika biblioteke i povećanje količine traženih informacija koje istraživači obavljaju od kuće ili sa nekog drugog mjesta. I zaista, to pruža pogodnost pristupa na daljinu u bilo koje doba dana i noći. Sada gotovo svi istraživači kažu da oni koriste online časopise.¹⁶

Biblioteke svaki dan imaju sve više konkurenata u dostavi informacija korisnicima, od Google-a koji ne samo da osigurava tražilicu koju koriste gotovo svi korisnici, već nudi i usluge kao što su Google Scholar, Google Books i brojne druge, preko Amazona i drugih online knjižara koje su poslovanje proširile izvan granica jednostavne kupovine knjiga, sve do moćnih izdavačkih kuća koje vlastitu publikaciju ili njihovo dijelove prodaju i pretplatama i na brojne druge načine. Na sve te izazove biblioteke mogu odgovoriti razvojem mrežnih mjesta biblioteke koje neće samo osiguravati pristup online katalogima, pretplaćenim informacijskim izvorima i drugim digitalnim sadržajima, već će istovremeno izgraditi virtualan okoliš ili djelovati kao virtualna zajednica. Takva mrežna mjesta trebala bi osiguravati, osim alata za lagano

¹⁵ Zubac, Andreja; Tominac, Andreja. Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkom radu na daljinu: Elektronički izvori za elektroničko učenje na hrvatskim sveučilištima. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2, 2012, str. 66.

¹⁶ Researches Use of Academic Libraries art their services: A report commisioned by the Researches Informatin Network and the Consortium of Researches Libraries, 2007. Str. 5.

pretraživanje, personalizirane usluge, virtuelne police i obogaćen sadržaj, kao što su prikazi knjiga, sadržaji, naslovnice i sl.¹⁷

S obzirom na savremene bibliotečke usluge i obrazovnu ulogu biblioteke te podršku digitalnih biblioteka učenju na daljinu, razvijaju se glavni istraživački pravci bibliotečke zajednice:

- saradnja bibliotekara i fakultetskog osoblja u svrhu integracije bibliotečkih i elektroničkih izvora;
- podučavanje korisnika putem weba;
- vještine pretraživanja elektronskih informacijskih izvora;
- integracija informacijske pismenosti u kurikulum studenata koji sudjeluju u programima učenja na daljinu;
- elektronske informacijske usluge;
- evaluacija bibliotečkih usluga namijenjenih e-učenju;
- pitanja intelektualnog vlasništva.¹⁸

Navedeni čimbenici su izuzetno važni zbog kvalitetnog povezivanja učenja i informacija, jer uspješno funkcioniranje učenja na daljinu i lak pristup informacijama pospješuje veću zainteresiranost korisnika i poboljšanje uspjeha u nastavnim aktivnostima.

Uvođenjem digitalnih biblioteka u obrazovni postupak, potaknuto je konceptom obrazovanja na daljinu. Osim toga, bibliotekari se također stručno usavršavaju i obrazuju za rad u sistemima za učenje na daljinu, te stiču potrebne kompetencije za rad u novom informacijskom okruženju i pružanje podrške visokoškolskoj nastavi. Biblioteke se prilagođavaju promjenama u visokoškolskom obrazovanju i osavremenjavanju usluga za pristup bibliotečim izvorima u

¹⁷ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 19.

¹⁸ Špiranec, Sonja. Model organizacije informacija u elektroničkoj obrazovnoj okolini: doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet u Zagrebu, 2007. Str. 38.

tradicionalnom i digitalnom obliku, te tako aktivno podržavaju moderne pristupe učenju i poučavanju.¹⁹

2.3.1. Saradnja visokoškolskih biblioteka u digitalnom okruženju

Jedan od nužnih preokreta u bibliotečkom poslovanju, posebno kod visokoškolskih biblioteka, jeste i dobro osmišljavanje bibliotečko-informacijskih usluga radi aktivnog uključivanja biblioteke u naučno-obrazovni postupak, te ostvarivanje kvalitetnih preduvjeta za razvoj informacijske pismenosti kod korisnika kao osnove za cjeloživotno učenje. Ali šta je to dobra usluga? Dobra usluga je ona usluga koja kao rezultat u konačnici ima zadovoljnog korisnika. Pokazatelji kojima ocjenjujemo dobru uslugu mogu biti: jasno definirani upiti na koje korisnik treba odgovoriti prilikom podnošenja svojih zahtjeva; raznovrsnost u načinu iznalaženja kvalitetnih informacija koje će biti rezultat usluge; organizacija vremena koja je potrebna za rješenje zahtjeva; tačnost i pouzdanost informacije koju korisnik dobiva kao rezultat svojih zahtjeva, kvalitetna komunikacija na relaciji informacijski stručnjak – korisnik i na kraju kreativnost samog informacijskog stručnjaka za iznalaženje novih metoda kojima će se olakšati nalaženje odgovora na informacijske upite korisnika. Jedna od važnih stavki u tom procesu iznalaženja informacija svakako je i *saradnja među bibliotekama*.²⁰

Biblioteke koje žele kvalitetno planirati izgradnju svojega fonda svakako će to napraviti mnogo lakše u saradnji sa drugim bibliotekama. Zahvaljujući informacijsko - komunikacijskoj tehnologiji biblioteke su u mogućnosti unaprijediti postojeće usluge i razviti nove s naglaskom na interakciju korisnika s građom u digitalnom obliku.

Potrebno je osigurati funkcionalnu povezanost biblioteka, odnosno omogućiti praćenje svih procesa njihovog rada: izgradnja i nadzor fizičkog sadržaja, izgradnja kataloga i drugih

¹⁹ Zubac, Andreja; Tominac, Andreja. Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkom radu na daljinu: Elektronički izvori za elektroničko učenje na hrvatskim sveučilištima. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2, 2012, str. 74.

²⁰ Hasenay, Sanda; Mokriš, Svjetlana. Visokoškolske knjižnice – Mogući oblici međusobne saradnje kao preduvjet razvoja u informacijskom društvu. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, 2013. Str. 51.

informativskih pomagala za pretraživanje i sl. Samo funkcionalno povezane visokoškolske biblioteke mogu surađivati na zajedničkim projektima u svrhu osiguravanja njihovog razvoja. Neki od projekata koje je moguće razvijati jesu:

- partnerska izgradnja, uvođenje i unapređivanje informativno- referalne mrežne usluge Pitajte bibliotekara među bibliotekama;
- posudba i korištenje građe;
- edukacija korisnika – studenata i naučno – nastavnog osoblja, npr. virealna učionica, čiji bi polaznici i korisnici savladali temeljne i napredne vještine informacijske pismenosti, kako bi se osposobili za uspješno savladavanje nastavnih programa na dodiplomskom i poslijediplomskom studiju te trajno stjecanje znanja i cjeloživotno učenje;
- oblikovanje bibliotečkih proizvoda, npr. bibliotečki portal kao zajednička pristupna tačka svim sastavnicama bibliotečnog sistema koji bi omogućavao pristup zajedničkim katalozima, bazama podataka, biltenima, specijalnim bazama podataka, predmetnim pristupnicama prema pojedinim naučnim i stručnim područjima.²¹

Iz prethodno rečenog može se vidjeti da je najprije potrebno napraviti plan sa jasnim ciljevima koje će omogućiti povezivanje visokoškolskih biblioteka u jednu čvrstu zajednicu.

3. Informativske usluge u visokoškolskim bibliotekama

Informativske službe i usluge podrazumijevaju teoriju i praksu kojima se povezuju tražitelj informacija sa informativnim izvorima. Preduvjet za stvaranje takvih usluga u jednoj biblioteci jeste posjedovanje adekvatno osposobljenog osoblja koje je spremno preuzeti posredničku ulogu između korisnika i izvora informacija. Osoblje biblioteke pruža direktnu pomoć korisnicima, savjete i potrebe korisnika prilikom nabavke građe, te informativsko-referalne usluge. U ovom

²¹ Hasenay, Sanda; Mokriš, Svjetlana. Visokoškolske knjižnice – Mogući oblici međusobne saradnje kao preduvjet razvoja u informativskom društvu. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, 2013. Str. 52-53.

poglavlju bit će prikazane vrste, važnost i ciljevi informacijskih usluga u visokoškolskim bibliotekama.

3.1. Definiranje i značaj informacijskih usluga

U vremenu u kojem živimo, usluge, a posebno informacijske, su svuda oko nas, to znači da pružanje informacijskih usluga nije isključivo bibliotečko pitanje. Naše društvo je informacijski “gladno” pa potreba razumijevanja usluga i uslužne djelatnosti uopšte intenzivno raste.²² Sam pojam informacijske usluge pati od nedovoljnog terminološkog određenja. Termin informacijske usluge, potrebno je odrediti najprije preko pojma same usluge. U tom određenju javlja se problem jer pojam usluge (*engl.* service) nigdje u teoriji informacijskih znanosti ne stoji kao sam i jasno definiran.²³ Hrvatski enciklopedijski rječnik uslugu definira kao: “Postupak iz ljubaznosti kojim se drugome posao i slično neposredno olakšava ili ušteduje”.²⁴ Iako je ova definicija veoma široka, zaista bibliotekar pružanjem informacijskih usluga olakšava svome korisniku.

U kontekstu informacijskih usluga pojavljuju se i pojmovi referentne i referalne usluge. Nužno je objasniti i ove pojmove što preciznije da bi bila bolje predstavljena uloga informacijskih usluga.

Referentne usluge koje se mogu pronaći i pod nazivom “informacijske i referentne usluge”, “informacijsko-referentne usluge” ili čak referalne usluge, u svom najširem smislu predstavljaju takav oblik usluge koji koristi neku vrstu posredništva u pronalaženju traženih informacija. U svakom slučaju, referentne usluge, najprije se prepoznaju kao usluge posredovanja kod traženja informacija. U bibliotekama, referentne usluge pružaju bibliotekari informatori u sklopu posebno

²² Brophy, Peter. Biblioteka u dvadeset prvom veku: nove usluge za informaciono doba. Beograd: Clio, 2005. Str. 119.

²³ Kodrić, Lejla. Digitalne informacijske usluge u baštinskim ustanovama. Sarajevo: Biblioteka Sarajevo, 2010. Str. 74.

²⁴ Anić, Vladimir., et al. Hrvatski enciklopedijski rječnik: Tar-Viš. Zgreb: Novi Liber, 2004. Str. 232.

ustrojene informacijske službe. Pojam “informacijske službe” objedinjuje općenito teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima.²⁵

Kao posljedica razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologija i ekspanzije informacija ova vrsta usluga se pojavljuje u različitim oblicima kojima je cilj zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika.

Iako se cilj referentnih usluga nije promijenio tokom godina, alati koje imamo za postizanje tog cilja su se dramatično promijenili. Tradicionalne referentne usluge sastoji se od “face to face” komunikacije i telefonske komunikacije. U jednom trenutku telefon je nova tehnologija. Tehnologija je promijenila referentne usluge kao što je promijenila i naše živote. To je omogućilo novi načine da se pronađu i dijele informacije sa korisnicima biblioteka.²⁶

Referentne i online referentne usluge razlikuju se prvenstveno u načinu komunikacije bibliotekara s krajnjim korisnikom. Tradicionalna referentna usluga oduvijek se zasnivala na verbalnoj komunikaciji na samom informacijskom pultu, pri čemu je mnogo pažnje poklanjala načinu vođenja informacijskog intervjua. S druge strane, komunikacija se u slučaju online referentnih usluga odvija na daljinu, izvan zidova biblioteke, uz obaveznu podršku neke od aplikacija informacijske tehnologije. Osim u načinu komunikacije s krajnjim korisnikom, tradicionalne i online referentne usluge razlikuju se u bitno olakšanoj mogućnosti online inačice da očuva razmjenu, odnosno konverzaciju između bibliotekara i korisnika. Osim što se na taj način u digitalnom obliku sačuvao upit i pripadni odgovor, u ovisnosti o načinu komunikacije s korisnikom mogle bi se sačuvati još neke informacije, npr. o samom korisniku, pa čak i o samom bibliotekaru koji je odgovorio na upit.²⁷

U postojećoj literaturi navodi se nekoliko definicija online referentnih usluga. B. Whitlach tu vrstu usluge definira kao “internet usluga koja zapošljava stručnjake ili posrednika za osiguravanje informacija.” J. Pomerant pak kao uslugu „koja osigurava odgovore na upite korisnika u računalno posredovanom okruženju.” Iz ovih definicija važno je izdvojiti tri zajednička koncepta:

²⁵ Bosančić, Boris. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 1, 2010, str. 66.

²⁶ Lanning, Scott, Reference and Instructional Services for Information Literacy Skills in School Libraries/Third edition. England: Libraries Unlimited, 2014. Str. 27.

²⁷ Ibid, str. 67.

- Odgovaranje na postavljene upite
- Ljudsko posredništvo
- Digitalno okruženje²⁸

S tim u vezi, dvije su osnovne vrste online referentnih usluga:

1. Asinhrona – komunikacija nije u stvarnom vremenu, npr. elektronička pošta. Ovakve usluge se mogu dalje podijeliti:
 - jednostavne usluge elektroničkom poštom kod kojih se komunikacija u oba smjera obavlja tim putem (prvobitni oblik referentne usluge)
 - usluge kod kojih korisnik postavlja upit mrežnim obrascima, a informator šalje odgovor elektroničkom poštom
2. Sinhrona – komunikacija u stvarnom vremenu, npr. pričaonica, video sesija itd., koje se mogu dalje podijeliti:
 - usluge koje koriste jednostavni nekomercijalni program pričaonice²⁹
 - usluge koje koriste napredna programska rješenja koja podržavaju zajednička pregledavanja mrežnih stranica i učitavanja mrežnih stranica na udaljenom računalu
 - usluge koje koriste mrežne sobe za pričanje.³⁰

Referalna usluga se obično definira kao usluga koja podrazumijeva usmjeravanje na druge izvore, na drugu biblioteku, stručnijeg bibliotekara ili kojeg drugog stručnjaka ali tu su i izvori unutar zajednice ili organizacije koje mogu osigurati uslugu ili informaciju koju biblioteka ne posjeduje.³¹ Dora Sečić referalnu uslugu definira kao upućivanje korisnika na izvore izvan biblioteke ili upućivanje na drugu biblioteku, neku drugu ustanovu, ali i na posebnog stručnjaka za određena pitanja, odnosno na osobama sa specijalnim zvanjima relevantnim za aktuelni upit.³²

²⁸ Bosančić, Boris. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53,1, 2010, str. 72.

²⁹ Djelovanje pričaonice svodi se na razmjenu više kratkih poruka koje se unose u poseban mrežni obrazac, odgovarajućeg programa. Međutim, nedostatak ovog pristupa prepoznaje se u nelagodnom čekanju korisnika na informatorov odgovor. Najnapredniji oblik usluge pričaonice predstavljaju video usluge u kojima se komunikacija između korisnika i informatora obavlja licem u lice u stvarnom vremenu, ali na ekranu.

³⁰ Ibid, str. 72-73.

³¹ Kodrić, Lejla. Digitalne informacijske usluge u baštinskim ustanovama. Sarajevo: Biblioteka Sarajevo, 2010. Str. 86.

³² Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja, 2006. Str. 47.

Servisi koji povezuju korisnika sa bibliotekom pomažu im da u potpunosti iskoriste resurse biblioteke. To uključuje smjernice za korištenje informacijskih resursa i usluga, pomoć u pronalaženju potrebnih dokumenata, upute za pristup on-line resursima biblioteke, uključujući OPAC, e- časopise, e-knjige, baze podataka, multimedijalne proizvode itd. To je interfejs između biblioteke i njenih korisnika.³³

3.2. Informacijske usluge i kompetencije bibliotekara

S obzirom na raširenu primjenu novih tehnologija, upravljanje informacijskom službom u bibliotekama postaje sve složenije i zahtijeva sve stručnije osoblje u radu sa korisnicima iz više razloga:

- zbog sve veće potrebe poznavanja ne samo korisnika biblioteke već i njezinih potencijalnih korisnika, kako bi se odredili najpovoljniji načini zadovoljavanja njihovih informacijskih potreba odnosno pridobili novi korisnici
- zbog pridavanja sve veće važnosti obvezi da informacijske usluge budu pravodobne relevantne
- zbog drastičnih promjena u poslovanju, proizvodima i uslugama raznolikih informacijskih službi
- zbog izražene potrebe da se usluge odlikuju tako da jamče potpunu kvalitetu, da ih se može obogatiti odabaranim dodanim vrijednostima te da se informacijske službe temelje i na kulturi poduzetništva, naglašavajući pritom važnost oglašavanja i marketinga.³⁴

Bibliotekari dobivaju sve važniju ulogu kao stručnjaci koji pomažu korisnicima u odgovaranju na njihove upite, u pronalaženju i pretraživanju odgovarajućih baza podataka, te u realizaciji programa informacijske pismenosti.

³³ Best Practices in Library and Information Services, 2005. Str. 11.
URL: <http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/1944/1223/1/1.pdf> (09-03-2017)

³⁴ Best Practices in Library and Information Services, 2005. Str. 21.
URL: <http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/1944/1223/1/1.pdf> (09-03-2017)

Međutim, da bi bibliotekari u novom informacijskom okruženju mogli zadovoljiti potrebe korisnika, oni moraju kontinuirano usavršavati svoja već stečena znanja, ali usvajati i nove vještine. Tako se danas od svakog bibliotekara traži:

- da poznaje strukturu informacijskih resursa u području znanja svojih glavnih korisnika, u ovom slučaju korisnika visokoškolskih biblioteka
- da poznaje i dobro koristi osnovna informacijska pomagala, uključujući online kataloge, sisteme za pretraživanje, baze podataka, izvore na mreži, knjige, časopise i druge publikacije na različitim medijima i dr.
- da poznaje oblike ponašanja i načine traženja svojih korisnika
- da poznaje opšta načela komuniciranja, uključujući interakciju sa korisnicima, osobno ili drugim komunikacijskim kanalima
- da poznaje uticaj informacijske tehnologije na strukturu informacija
- da poznaje norme informacijske pismenosti.³⁵

Od bibliotekara se traži da sam obavi što bolji odabir građe za biblioteku, posebno u današnje vrijeme kada smo svakim danom izloženi sve većoj količini informacija. Zbog toga korisnik od bibliotekara očekuje da sve aktivnije preuzme ulogu informacijskog vodiča, zbog čega bibliotekar mora da radi na cjeloživotnom obrazovanju i usavršavanju, odnosno tzv. cjeloživotnom učenju.

4. Web prezentacije visokoškolskih biblioteka

U ovom poglavlju će se ukazati na nužnost i mogućnosti promoviranja visokoškolskih biblioteka i njihovih informacijskih usluga putem web prezentacija ovih biblioteka. Korisnici visokoškolskih biblioteka, studenti, nastavno i naučno osoblje, očekuju da brzo i jednostavno dobiju sve relevantne podatke prilikom pregledavanja i pretraživanja web prezentacija biblioteka. Zbog očekivanja korisnika, web prezentacije visokoškolskih biblioteka trebale bi

³⁵ Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja, 2006. Str. 22.

ponuditi informacijske usluge na strukturiran i jednostavan način. S tim u vezi, cilj ovoga poglavlja jeste prikazati svrhu web prezentacija visokoškolskih biblioteka, te ukazati na osnovne faze oblikovanje sadržaja web prezentacija visokoškolskih biblioteka.

4.1. Zašto visokoškolske biblioteke trebaju imati web prezentacije?

Visokoškolska biblioteka je pretpostavka naučno-istraživačkog, obrazovnog i nastavnog rada nastavnika, studenata i drugih vanjskih korisnika. Kako bi biblioteka mogla uspješno odgovoriti na informacijske zahtjeve svojih korisnika, biblioteka neće samo osigurati pristup online katalogima biblioteke i drugim digitalnim sadržajima, nego će im omogućiti što jednostavniji dolazak do informacije i djelovati kao virtuelna zajednica. Web prezentacije visokoškolskih biblioteka bi trebale osigurati alate za jednostavno pretraživanje, personalizirane usluge kao i multimedijalno dinamične sadržaje koje uključuju zvuk, video materijale, animacije i sl. Web prezentacija treba biti u potpunosti korisnički orijentirana kako bi bio moguć što potpuniji uvid u sve aktivnosti biblioteke, kao i u sve usluge koje biblioteka nudi.

Web prezentacija visokoškolske biblioteke trebala bi biti usklađena s osnovnim funkcijama, poslovnim procesima visokoškolske biblioteke, a njeni ciljevi bi trebali biti:

- predstavljanje biblioteke;
- ponuda zbirke biblioteke;
- pristup izvorima na daljinu;
- pripremiti korisnika na virtuelni ulaz u biblioteku;
- omogućiti komunikaciju s korisnikom putem mreže.³⁶

Od web prezentacije visokoškolske biblioteke korisnici očekuju da su im tražene informacije na svakom mjestu i uvijek dostupne, bez obzira gdje se korisnik nalazio. Web prezentacija visokoškolske biblioteke je posrednik komuniciranja između korisnika i biblioteke,

³⁶ Petrić, Tatjana. Mrežne stranice sveučilišnih knjižnica: Knjižničarske usluge i strukovna etika. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2, 2013, str. 195.

zato se moraju ponuditi sve informacije koje su vezane za biblioteku, kao i pristup bazama podataka, elektronskoj građi, online bibliotečkom katalogu. Informacijske usluge moraju zadržati korisnike tako što će osigurati njihove potrebe za informacijama. To se može postići samo ako se stalno procjenjuju potrebe korisnika. Redovna konzultacija sa korisnikom također poboljšava usluge biblioteke.³⁷

Danas se očekuje da se na web prezentaciji visokoškolskih biblioteka, pored osnovnih podataka o biblioteci: lokaciji, radnom vremenu, prostoru kojim raspolaže, osoblju, opremljenosti i sl. omogući i online pregled onoga čime biblioteka raspolaže, odnosno vidljivost fonda cjelokupne biblioteke, kao i poveznice na druge izvore.

Pod kategorijim informacijskih usluga na web prezentaciji bitno je naglasiti da se trebaju naći najmanje sljedeće usluge: poduka korisnika za korištenje biblioteke kako tradicionalne, tako i digitalne biblioteke, korištenje informatičke opreme namijenjene korisnicima u biblioteci, podrška učenju i informacijskom opismenjavanju, kao i kategorija za zahtjeve i pitanja korisnika.

4.2. Struktura web prezentacije

Često nije u praksi da visokoškolska biblioteka ima zasebnu web prezentaciju za biblioteku, nego se njena web prezentacija nalazi u sklopu web prezentacije matične ustanove, odnosno visokoškolske ustanove. U web dizajnu takvih prezentacija nema standarda za kreiranje prezentacija ali postoje određene konvencije koje se moraju ispoštovati. S tim u vezi, opšti koraci pri oblikovanju web prezentacije su: planiranje web prezentacije, dizajniranje i oblikovanje web prezentacije, te praćenje, evaluacija i održavanje web prezentacije.

Pri planiranju i oblikovanju web prezentacije treba imati na umu krajnjeg korisnika čije potrebe diktiraju sve faze oblikovanja web prezentacije. Veća uključenost korisnika odnosno njihovih potreba u razvoju web prezentacije daje bolje šanse za uspjeh web prezentacije. Sve biblioteke trebaju s tim u vezi slijediti sljedeće korake:

³⁷ Njobvu, Benson; Koopman, Sjoerd. Libraries and Information Services Tocard the Attainment of the UN Milnchen, Millenium Development Goals: IFLA Publications 134. K-G-Saur Munchen, 2008. Str. 91-92.

1. Identifikacija fokusnih grupa unutar ciljanih posjetioca. Članovi fokusne grupe mogu dolaziti iz lokalnih zajednica, to mogu biti korisnici i potencijalni korisnici biblioteke.
2. Stvaranje ideja za sadržaj. Fokusnim grupama može se ponuditi popis sadržaja i zamoliti ih da razvrstaju elemente sa popisa prema relevantnosti. Grupi se može ponuditi mogućnost uključivanja dodatnih sadržaja i usluga koje biblioteka nije prethodno utvrdila.
3. Pregledavanje popisa prioriteta. Razgovarati o izvorima uključenim u sadržaj sa javnim službama, specijaliziranim programerskim osobljem i web dizajnerima.
4. Pravljenje vremenskog rasporeda. Uzeti u obzir potrebno vrijeme za razvoj web stranica koje trebaju posebno programiranje. Odlučiti da li projekat treba biti podijeljen u dvije faze.
5. Stvaranje prototipa od strane web dizajnera. Prototip ne mora uključivati sve funkcije, kako god, dopušta vizuelni prikaz koji pokazuje navigaciju i strukturu dokumenata.
6. Postavljanje web prezentacije za testiranje. Fokusna grupa daje procjenu i povratne informacije tokom ove faze.
7. Prikazivanje web stranice publici.
8. Promocija prezentacije. Pitati članove fokus grupe za pomoć u oglašavanju web stranica unutar njihove zajednice.³⁸

4.2.1. Dizajniranje i oblikovanje web prezentacija visokoškolskih biblioteka

Svaka web prezentacija složena je mješavina teksta, poveznica, grafičkih elemenata, oblikovanja i drugih aspekata koji određuju opšti izgled i kvalitetu, a pojmovi dizajna i organizacije isprepleteni su i teško ih je sagledati kao zasebne koncepte. Tako neki autori razlikuju informacijski dizajn koji odražava sistem označavanja i strukturu informacija, navigacijski dizajn usmjeren na navigacijske trake i poveznice, dok je grafički dizajn usmjeren na vizuelno predstavljanje. Prilikom procjene kvaliteta dizajna razmatra se količina, vrsta,

³⁸ Wilson, A. Paula. Library web sites: creating online collections and servies. Chicago: American Library Association, 2004. Str. 102.

kvaliteta i složenost teksta, broj i vrsta poveznica, broj i vrsta grafičkih elemenata, te oblikovanje teksta, poveznica i grafičkih elemenata (boja, veličina,...).³⁹

Početna stranica jedne web prezentacije može biti bitan pokazatelj i glavni navigacijski alat u organizaciji informacija pojedine web prezentacije.

Web prezentacija visokoškolske biblioteke treba da bude dizajnirana tako da bude jednostavna za korištenje, te da zadovoljava sve potrebe ciljanih korisnika, uključujući i korisnike sa invaliditetom, ali i korisnike sa drugih govornih područja.

Prilikom oblikovanja sadržaja web prezentacije visokoškolske biblioteke, elementi koje treba sadržavati web prezentacija dijele se uobičajeno na tri kategorije: *Opće informacije o biblioteci*, *Bibliotečke službe i usluge* i *Dodatni sadržaj*.

4.2.1.1. Opće informacije o biblioteci

Web prezentacije visokoškolskih biblioteka, kao što je već spomenuto, u praksi najčešće nemaju zasebnu web prezentaciju, nego su njihove prezentacije sastavni dio web prezentacije matične ustanove. Upravo zbog toga web prezentacija visokoškolske ustanove treba imati vidljivu i jednostavnu za pronaći sekciju za biblioteku. Opće informacije na web prezentaciji visokoškolske biblioteke jesu polazna tačka u komunikaciji između korisnika i mrežnog mjesta biblioteke. U opće informacije web prezentacije visokoškolske biblioteke ubrajaju se osnovne informacije o biblioteci, kao što su: adresa i lokacija biblioteke (adresa matične ustanove visokoškolske biblioteke), informacije o uposlenima u biblioteci, kontakti biblioteke (e-mail, broj telefona), radno vrijeme biblioteke, pravilnici i upute vezani uz poslovanje biblioteke.

Kontakti na web prezentaciji visokoškolske biblioteke se odnose na osoblje koje radi u biblioteci, i s kojima korisnici mogu stupiti u kontakt. Kontaktni podaci su vrlo bitni jer predstavljaju jednostavan i brz način komunikacije između korisnika i bibliotekara te moraju imati vidljivo mjesto na web prezentaciji visokoškolske biblioteke.

³⁹ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 22.

Podaci o radnom vremenu na web prezentaciji visokoškolske biblioteke se odnosi na radno vrijeme u tradicionalnom smislu, odnosno u fizičkom prostoru, tj. komunikaciju korisnika i bibliotekara “face to face”. Međutim, radno vrijeme biblioteke u virtuelnom smislu je 24 sata u sedmici, korisnici mogu postavljati svoje zahtjeve i upite bez obzira gdje se nalazili i sa kojeg mrežnog mjesta pristupali web prezentaciji visokoškolske biblioteke, bez da moraju dolaziti u prostor biblioteke.

Kroz odgovarajuće sadržaje i upute na web prezentaciji visokoškolske biblioteke korisnici se mogu upoznati sa pravilima rada biblioteke, njenim zbirka i uslugama, novostima vezanim za biblioteku, itd. pa navigacija na web prezentaciji visokoškolskih biblioteka predstavlja jedan od bitnijih elemenata web prezentacije. Navigacija uključuje oznake koje korisnicima omogućavaju snalaženje i olakšano kretanje u virtuelnom prostoru. Navigacija na web prezentaciji treba biti usklađena sa njenom organizacijom, a osnovna navigacija, koja korisnicima pruža mogućnost povratka na početnu stranicu web prezentacije, treba biti omogućena kroz navigacioni element - logo biblioteke.

Navigacija na web prezentaciji treba dakle usmjeravati korisnike do aktivnih informacijskih sadržaja. Navigacijski alati na web prezentaciji su: izbornik, mapa web prezentacije, pretraživači, mapa slika, naslov ili slova različitih boja⁴⁰, poveznice.

4.2.1.2. Bibliotečke službe i usluge

Pod kategorijom bibliotečke službe i usluge podrazumijevaju se sve bibliotečke službe i usluge usluge koje biblioteka nudi na svojoj web prezentaciji. Online katalog biblioteke je jedan od temeljnih elemenata web prezentacije biblioteke - online bibliotečki katalog predstavlja veliku olakšicu za korisnike biblioteke jer prilikom pretraživanja ne moraju doći u fizički prostor biblioteke, nego to mogu uraditi neovisno o mjestu i vremenu pretraživanja. Pored online kataloga biblioteke, kategorija bibliotečkih službi i usluga još uključuje:

- baze podatka

⁴⁰ Slova u bojama su jako bitna, jer prilikom prelaska kursora preko neke sekcije, slova mijenjaju boju ili daju neku drugu naznaku, to je znak da se može kliknuti na tu sekciji, koja možda nudi još dodatne podsekcije.

- online dostupne bibliotečke zbirke
- linkove na online kataloge drugih visokoškolskih biblioteka
- kataloge koji su prilagođeni korisnicima sa invaliditetom (slijepim i slabovidnim licima, osobama sa problemima sa sluhom...)
- građu laganu za čitanje
- online informacijeke usluge (referentne i referalne).

4.2.1.3. Dodatni sadržaj

Dodatni sadržaji na web prezentaciji nisu obavezni, ali se nalazi na web prezentaciji visokoškolske biblioteke jer bi se pojedinim korisnicima mogli učiniti zanimljivim. Dodatni sadržaji na web prezentaciji uključuje razne zanimljivosti i dešavanja nevezana za istraživanje ili akademsku zajednicu, ali koja mogu biti od koristi posjetiocima web prezentacije visokoškolske biblioteke. Dodatni sadržaji na web prezentaciji visokoškolske biblioteke uključuju:

- informacije o posebnim događajima i praznicima
- informacije o takmičenjima i njihovim dobitnicima
- savjeti dana
- informacije o nagradama studenata i dostignućima
- vremensku prognozu
- zabavne sadržaje
- dnevne novine
- i razne informativne sadržaje i sl.

4.2.2. Praćenje evaluacija i održavanje web prezentacije visokoškolskih biblioteka

Da bi web prezentacija visokoškolske biblioteke zadovoljila svoje korisnike i njihove potrebe, sadržaje koji su postavljeni na web prezentaciju potrebno je stalno održavati i nadopunjavati novim informacijama ili redizajnirati.

Da bi se web prezentacija mogla uspješno evaluirati, potrebno je utvrditi ciljeve evaluacije, prikupiti informacije o ciljanoj grupi korisnika i napraviti plan ocjenjivanja. Evaluacija može imati za ciljeve utvrditi broj posjetilaca web prezentacije i istražiti koje informacije korisnici najviše traže, ispitati u kojoj je mjeri web prezentacija zapravo korisna svojim posjetiteljima itd.

Redizajn web prezentacije visokoškolskih biblioteka se realizira kako bi se na web prezentaciju unijele promjene i novosti koje su potrebne web prezentaciji. Redizajn web prezentacije podrazumijeva planiranje i preuređivanje web prezentacije. Redizajniranje se vrši na osnovu već prikupljenih podataka o korisnicima odnosno njihovim informacijskim potrebama.

4.3. Informacijske usluge na web prezentaciji

Važnost informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka ogleda se u činjenicama da je informacija primarna potreba korisnika i da se korisnici u današnjem informacijsko-komunikacijskom dobu otežano snalaze u informacijskom prostoru, drugim riječima, korisnički usmjerene informacijske usluge:

1. ispunjavaju informacijske potrebe korisnika i na taj način potiču njihovo vezivanje uz bibliotečke zbirke i usluge
2. sadrže pouzdane izvore informacija odabrane od strane informacijskih stručnjaka ili u saradnji korisnika sa informacijskim stručnjakom
3. služe u svrhu stvaranja novih znanja kroz istraživanje postojećih spoznaja
4. i da su stalno dostupne korisnicima biblioteke.⁴¹

4.3.1. Digitalne referentne usluge

Referentne usluge pomažu korisnicima da direktno i na najbolji mogući način iskoriste izvore kojima raspolaže biblioteka. Razvojem tehnologije referentne usluge su evoluirale u digitalne

⁴¹ Serdarević, Tanja. Informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica: Završni diplomski rad. Zadar, 2015. Str. 25.

referentne usluge gdje korisnici koriste računala i druge mrežne tehnologije kako bi komunicirali sa bibliotekarima, bez da su fizički prisutni.

Dvije su osnovne vrste digitalnih referentnih usluga:

1. Asinhrona :

- elektronska pošta
- web obrasci
- blog
- chat komunikacija i sl.

2. Sinhrona:

- najpoznatija je pod nazovom *Pitajte bibliotekara*

4.3.1.1. Usluga Pitajte bibliotekara

Usluga Pitajte bibliotekara može uključivati komunikaciju telefonom ili elektronskom poštom, u praksi ona često uključuje jednu ili više tzv. Web 2.0 tehnologija, a najčešće su to slanje istovremenih poruka ili IM⁴². U novije vrijeme biblioteke omogućavaju i komunikaciju SMS porukama.

Glavne odlike usluge Pitajte bibliotekara su:

- kvaliteta izvora informacija – vjerodostojnost, pouzdanost i povjerljivost izvora
- demokratičnost – besplatan usluga dostupna svima koji imaju pristup internetu
- brzina – odgovor u roku od dva dana
- stalna dostupna usluga.⁴³

Današnja primjena usuge Pitajte bibliotekara ne bi bila uspješna i ne bi se mogla zamisliti bez upotrebe Web 2.0⁴⁴ tehnologije, koja je zaslužna za brze i relevantne odgovore na korisničke

⁴² IM skr. Instant messaging – podrazumijeva komunikaciju dvije ili više osoba, po funkcionalnosti je izjednačeno sa chat-om.

⁴³ Bosančić, Boris. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53,1, 2010, str. 80.

zahtjeve. Korištenjem Web 2.0 tehnologije biblioteke dokazuju da su spremne izaći u susret očekivanjima korisnika visokoškolskih biblioteka.

4.3.2. Informacijske usluge pretraživanja i prebiranja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka

Ove usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka su jako bitne jer korisnici visokoškolskih biblioteka očekuju da usluge pretraživanja ne budu složene za razumijevanje i korištenje.

Kvalitetni pretraživački alati bi trebali zadovoljiti korisničke potrebe i omogućiti im jedinstvenu tačku pristupa svim informacijama, dobru navigaciju, pretraživanje po ključnim riječima, redanje rezultata po relevantnosti, preporuke, preglede dodatnih sadržaja, poveznice, i sl.

⁴⁴ Web 2.0 je trend u web tehnologiji zasnovan na socijalizaciji koja korisnicima omogućava sudjelovanje u kreiranju sadržaja weba. Podrazumijeva interaktivnu dvosmjernu komunikaciju između korisnika i računara, i korisnika i drugih korisnika. Uz koncept Web 2.0 alata povezan je i znatno širi koncept otvorenog, koji podrazumijeva javnu dostupnost koda aplikacije. Korištenje alata otvorenog koda umanjuje ovisnost biblioteke o komercijalnim proizvođačima softvera. Web 2.0 je u cijelosti zasnovan na otvorenom kodu, a između ostalog uključuje:

- RSS – Really Simply Syndication
- wiki
- blogovi i blogging
- komentari i funkcionalnost komentiranja
- personalizacija i značajke “My profile”
- podcast i MP3 datoteke
- streaming media audio i video formati
- prikazi i korisničko ocjenjivanje
- personalizirana obavještenja
- Web usluge
- Instant messaging i virtuelna informacijska služba koja uključuje i paralelno prebiranje
- folksonomija, tagiranje
- dijeljenje fotografija
- softveri za društvene mreže
- otvoreni pristup, otvoreni kod, otvoreni sadržaj
- sadržaj koji generira društvo
- social bookmarking. Prema: Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 132.

Autorica Stojanovski (prema Morville i Resenfeld) donosi sljedeće komponente pretraživanja:

- sučelje za pretraživanje
- jezik za postavljanje upita – Bolleovi operateri, ostali operateri, odabir polja za pretraživanje
- pomagači pri postavljanju upita – provjerava tačnost unešenih riječi, nadogradnja riječi, sinonimi iz tezaurusa
- algoritmi za pronalaženje – dio sistema za pretraživanje koji određuje koji sadržaj odgovara korisničim upitima
- zona pretraživanja – pretraživanje podskupa sadržaja
- rezultati pretraživanja – predstavljanje rezultata korisniku, broj rezultata. Redoslijed, grupiranje, dodatne mogućnosti manipuliranja prema rezultatima.⁴⁵

Kao i pretraživanje, prebiranje je važna i nezaobilazna komponenta u pristupu web prezentacijama visokoškolskim bibliotekama. Prebiranje je važno za korisnike koji ne znaju tačno šta da traže. Prebiranje uključuje sljedeće kategorije:

- opće prebiranje,
- predmetne imenike,
- indekse
- popise, odnosno:
- organizacijski sistem – grupiranje sadržaja prema temi, prema korisnicima, hronološki,...
- navigacijski sistem web prezentacije visokoškolske ustanove
- navigacijski sistem web prezentacije visokoškolske biblioteke
- prikazi glavnih kategorija sadržaja
- poveznice i njihovi abecedni popisi
- vodič kroz virtuelnu biblioteku.⁴⁶

⁴⁵ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 132.

4.3.3. Ostale informacijske usluge na web prezentacijama visokoškolskih ustanova

Pod ovom kategorijom se podrazumijevaju informacijske usluge:

- usluge edukacije korisnika na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka⁴⁷
- dodatne usluge kao što su novosti vezane za akademsku zajednicu, vremenska prognoza, takmičenja, zabavni sadržaj i sl.
- usluge poticanja karijere unutar pojedinih područja, pomoć pri traženju zaposlenja, pomoć pri daljnjem studiju, savjeti vezani uz zapošljavanje, informacije o stažiranju, podrška pri traženju posla i snalaženje u drugim zemljama;
- savjetodavne usluge za studente, pomoć pri osobnim problemima emocionalne i druge prirode, psihološka pomoć, pomoć studentima pri njihovom osobnom rastu i razvoji;
- informacije o uslugama organiziranja skupova i drugih zbivanja, informacije o rezervaciji prostora, hrane, audio- vizuelne opreme i sl.
- administrativne usluge promocije, izrada web stranica, urednički poslovi prilikom izdavanja različitih publikacija, brošura i sl., fotografiranje, odnosi s medijima;
- podatkovne usluge, podrška prilikom prikupljanja i pronalaženja različitih vrsta numeričkih podataka, npr. finansijskih, ekonomskih i sl., statističke obrade, dizajniranje upitnika, organizacija statističkih radionica, izrada grafičkih prikaza i dr.

⁴⁶ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 132-133.

⁴⁷ Usluge učenja i podučavanja korisnika, koje se mogu pojaviti u obliku vodiča, instrukcija, tutorijala, te priručnika za početnike i nove korisnike biblioteke. Prilagođavaju se potrebama korisnika visokoškolskih biblioteka. S tim u vezi, na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka najčešće se postavljaju različiti sadržaji u vezi sa informacijskom pismenošću, npr:

- pisanje i citiranje literature,
- intelektualno vlasništvo,
- pretraživanje informacija,
- vrednovanje informacija itd.

- informacije o izdavačkim uslugama, izdavanje časopisa, knjiga, posredovanje pri recenziji i konsultacije vezane uz praksu objavljivanja, distribuciju prodaje i marketinga publikacija, usluge hostinga, čuvanja i pohrane;
- usluge za korisnike sa posebnim potrebama
- kao i tehničke usluge koje obuhvataju različite djelatnosti, odabir, nabavka, obrada jedinica građe i sl.
- usluge korištenja čitaonice i tehničke opreme u bibliotečko-informacionom centru...⁴⁸

5. Zastupljenost i analiza informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

U ovom poglavlju bit će prikazana analiza zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka Univerziteta u Sarajevu (UNSA). U analizu su uključene 22 web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA, a cilj analize bio je istražiti u kojoj mjeri su informacijske usluge zastupljene na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka. Analizom su obuhvaćene sljedeće informacijske usluge:

- digitalne referentne usluge (elektronska pošta, web obrasci, blog, chat komunikacija i sl.)
- usluge pretraživanja i prebiranja,
- usluge Pitajte bibliotekara,
- ali i ostale usluge:
 - usluge edukacije korisnika,
 - usluge korištenja prostora i opreme.

U ovom poglavlju će samo biti prikazane informacijske usluge koje su uočene na analiziranim web prezentacijama, drugi elementi za koje je smatrano da je važno da se nađu na

⁴⁸ Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011. Str. 140-141.

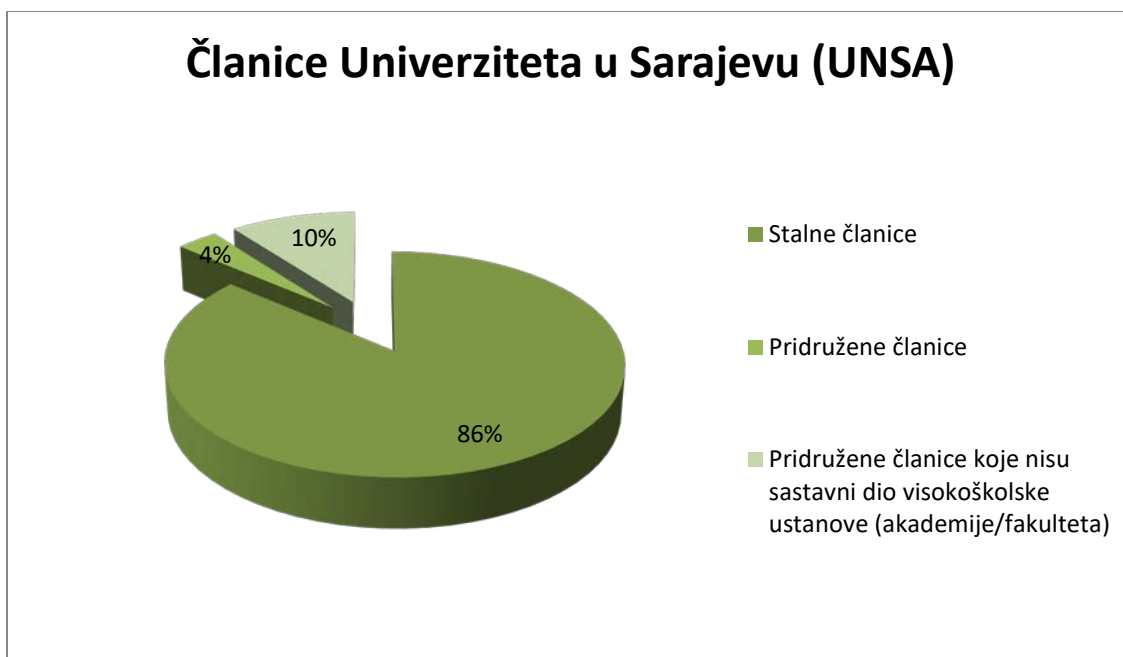
web prezentacijama visokoškolskih biblioteka bit će prikazani u poglavlju *Preporuke za struktuiranje sadržaja informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka*.

5.1. Odabir i analiza web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA

„U organizacionom pogledu, Univerzitet u Sarajevu je velika i složena javna ustanova čiju osnovnu strukturu danas čini trideset organizacionih jedinica – dvadeset i dva fakulteta, tri akademije i pet naučno-istraživačkih instituta, unutar šest grupacija iz područja društvenih, humanističkih, medicinskih, tehničkih, prirodno-matematičkih i biotehničkih nauka te umjetnosti. Među pridruženim članicama Univerziteta su Nacionalna i univerzitetska biblioteka BiH, Gazi Husrev-begova biblioteka i Zemaljski muzej BiH, te druge univerzitetske jedinice.“⁴⁹ (Slika br. 1). Pomenute tri pridružene članice izostavljene su iz analize jer njihova matična ustanova nije visokoškolska institucija. Prilikom analize web prezentacija visokoškolskih ustanova UNSA utvrđeno je da se od dvadeset i šest web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA, na dvadeset i dvije web prezentacije nalaze sekcije i podaci o biblioteci, a na četiri se ne nalaze nikakvi podaci o biblioteci, pa se daljnje istraživanje baziralo na dvadeset i dvije web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA.

⁴⁹ Univerzitet u Sarajevu.

URL:http://unsa.ba/s/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=26&Itemid=78 (07-07-2017)



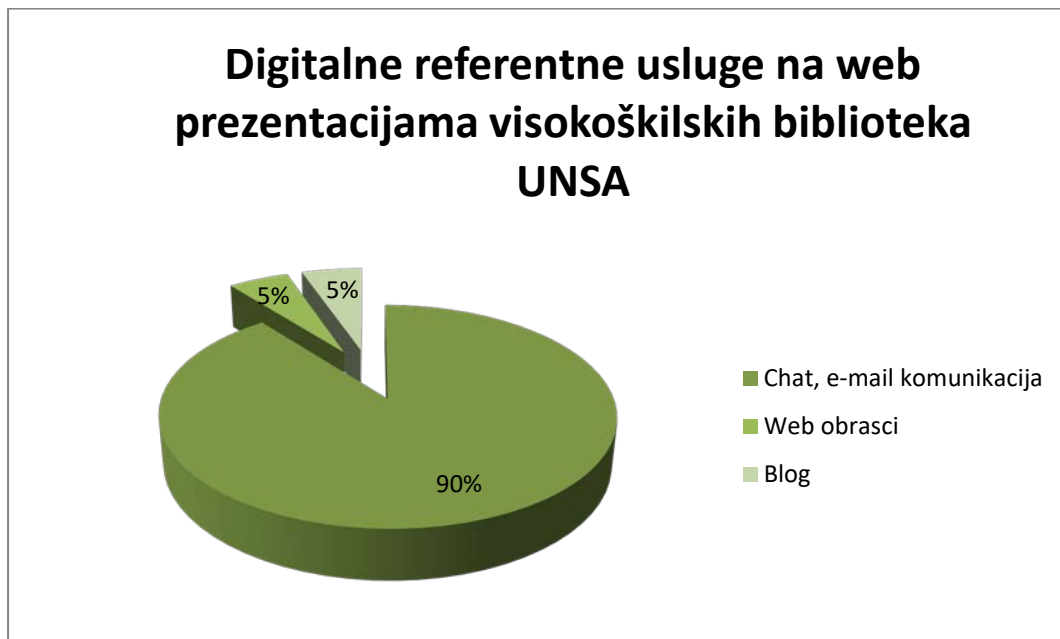
Slika br. 1: Prikaz članica Univerziteta u Sarajevu

Pomenute dvadeset i dvije web prezentacije visokoškolskih biblioteka nemaju zasebnu web prezentaciju, nego se te prezentacije pojavljuju kao dio službene web prezentacije matične ustanove i to u obliku sekcije za biblioteku na web prezentaciji visokoškolske ustanove, ili se nalaze kao podsekcija u kategorijama *Stručne službe*; *O fakultetu/akademiju*; *sekcija za Istraživački rad*; *Dokumentacioni centar*; *Sekcija Organizacije fakulteta*.

Od dvadeset i dvije web prezentacije visokoškolskih ustanova, jedanaest web prezentacija ima na početnoj stranici sekciju za biblioteku, na četiri web prezentacije visokoškolskih ustanova, podsekcija za biblioteku se nalazi u sekciji za *Stručne službe* visokoškolske ustanove. Na četiri web prezentacije visokoškolskih ustanova pod sekcijom *O fakultetu/akademiji* nalaze se informacije o biblioteci, dok se pod sekcijama *Dokumentacioni centar*, *Istraživački rad* i *Organizacije*, a kao podsekcije, informacije o biblioteci nalaze na tri web prezentacije visokoškolskih institucija.

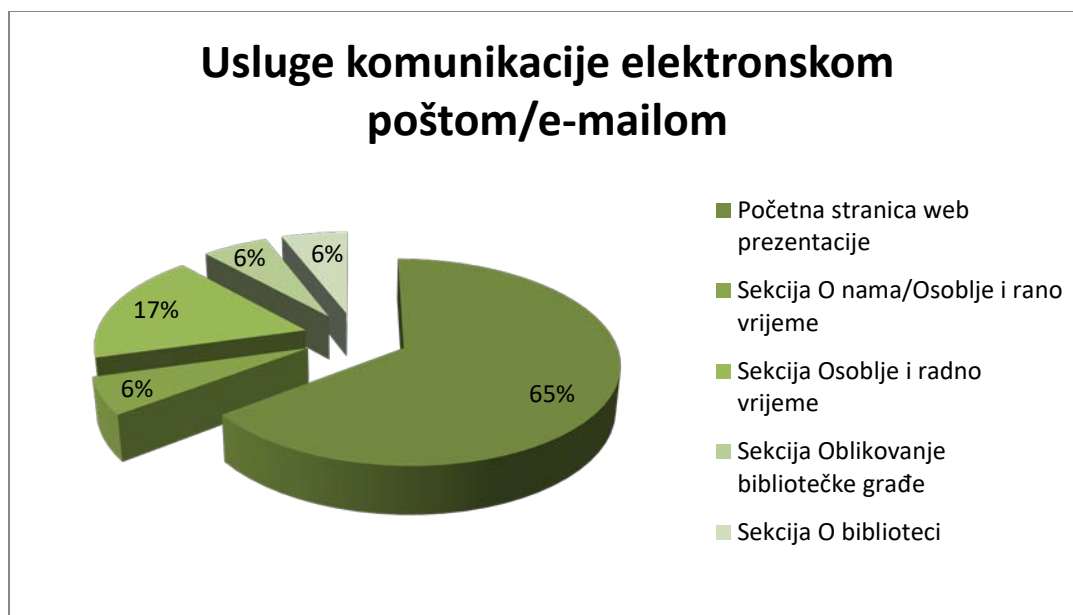
5.1.1. Digitalne referentne usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Pod ovom kategorijom usluga podrazumijevamo usluge koje korisnici koriste da bi komunicirali sa bibliotekarom iako su van prostorija biblioteke. Pod ovim uslugama navode se sljedeće vrste komunikacije: chat, e-mail, web obrasci, blog, kao i društvene mreže poput facebooka, twitera i sl. Ovakva vrsta informacijskih usluga zastupljena je na sedamnaest web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA. (Slika br. 2.)



Slika br. 2: Prikaz zastupljenosti digitalnih referentnih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Na svih sedamnaest web prezentacija visokoškolskih biblioteka najzastupljenija je usluga komunikacije elektronskom poštom, odnosno e-mailom. Na jedanaest web prezentacija ova informacijska usluga se nalazi na početnoj stranici biblioteke, dok se pod sekcijom *O nama*, u podsekciji *Osoblje i radno vrijeme* nalaze na jednoj web prezentaciji, pod sekcijom *Osoblje i radno vrijeme* ova usluga se nalazi na tri web prezentacije visokoškolskih biblioteka, pod sekcijom *Oblikovanje bibliotečke građe* ova usluga se nalazi na jednoj web prezentaciji, te pod sekcijom *O biblioteci* nalazi se na jednoj web prezentaciji visokoškolske biblioteke UNSA. (Slika br. 3.)



Slika br. 3: Pojavljivanje usluge komunikacije na web prezentacijama vidokoškolskih biblioteka UNSA

Web obrasci i blog se nalaze samo na jednoj web prezentaciji i to pod sekcijom *e-alati za istraživače*. Komunikacija i dijeljenje informacija preko društvenih mreža nisu u praksi bibliotekara visokoškolskih biblioteka UNSA, ali na svakoj web prezentaciji se nalazi telefonski kontakt bibliotekara, kao i njihove e-mail adrese.

5.1.2. Usluge pretraživanja i prebiranja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Pod uslugama pretraživanja i prebiranja, analizirani su sljedeći elementi na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA:

- online katalog biblioteke
- poveznice na kataloge drugih biblioteka
- baze podataka
- e-knjige

- poveznice na korisne izvore,
- predmetni imenici,
- indeksi.

Analiza ovih elemenata na web prezentacijama, pokazala je da se na osamnaest web prezentacija nalaze usluge pretraživanja i prebiranja, pri čemu se na jednoj web prezentaciji samo spominju ovakve usluge.

5.1.2.1. Usluge pretraživanja

Usluge pretraživanja koje su zastupljene na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA su: online katalog, poveznice na kataloge drugih biblioteka, baze podataka, e-knjige, poveznice na korisne izvore, poveznice na otvoreni repozitorij.

Prilikom analize utvrđeno je da na četrnaest web prezentacija visokoškolskih biblioteka postoji poveznice na online katalog biblioteke, dok na tri web prezentacije postoje poveznice i na druge online kataloge biblioteka. Na samo jednoj web prezentaciji pretraživač za katalog je prilagođen osobama sa invaliditetom (slabovidnim osobama).

Kada je pretplata na različite naučne i stručne časopise u pitanju, samo na šest web prezentacija visokoškolskih biblioteka nalaze se poveznice na stručne časopise, dok se na jednoj web prezentaciji časopisi spominju ali bez ponuđene poveznice.

Na jednoj web prezentaciji visokoškolske biblioteke se nalazi i poveznica za pristup arhivi tekstova koji su vezani za matičnu ustanovu.

Prilikom analize utvrđeno je da se na petnaest web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA nalaze poveznice na baze podataka. Najzastupljenije baze podataka koje se nalaze na web prezentacijama biblioteka su SCOPUS⁵⁰, EBSCO⁵¹, Google Scholar⁵², Web of Knowledge,

⁵⁰ Scopus je najveća bibliografska i citatna baza podataka koja obuhvata naučne časopise, knjige, zbornike radova. Pruža sveobuhvatan pregled objavljenih istraživanja u svijetu u oblasti tehnologije, medicine, društvenih i humanističkih nauka i umjetnosti.

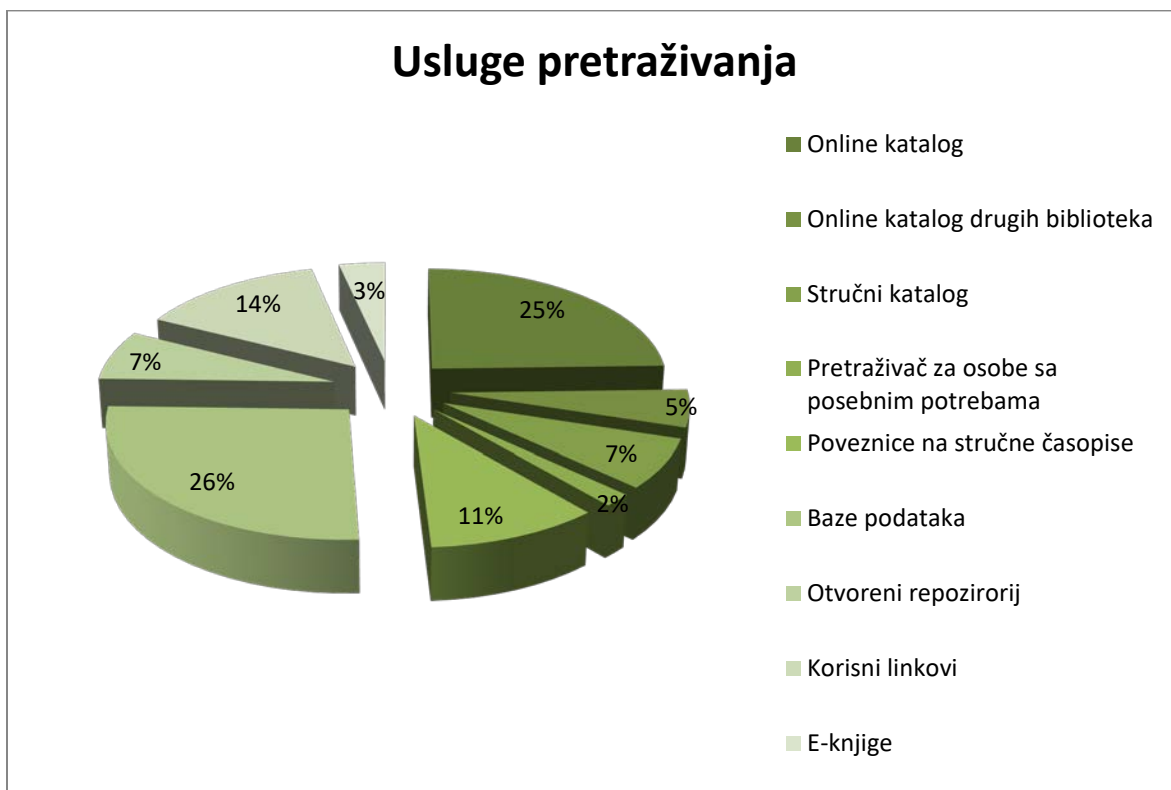
⁵¹ Preko EbSCO servisa omogućen je pristup na druge baze podataka.

⁵² Google Scholar pruža mogućnost pretraživanja naučne literature zastupljene u različitim izvorima kao što su knjige, članci, sažeci, recenzije.

WoS⁵³ i dr. Poveznice na *Otvoreni repozitorij* nalazi se na četiri web prezentacije visokoškolskih biblioteka.

Poveznice kao bitni elementi, koji omogućavaju brže i lakše prelaženje sa jedne srodne stranice na drugu nalaze se na osam web prezentacija visokoškolskih biblioteka pod nazivom *Poveznice na korisne linkove* ili *Poveznice na druge biblioteke*.

Pristup kategoriji e-knjige se nalaze samo na dvije web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA, na jednoj web prezentaciji se nalaze pod sekcijom *E-jedinice* i *E-kolekcije*, dok se na drugoj web prezentaciji nalaze pod sekcijom *Korisni linkovi* (Slika br. 4).



Slika br. 4: Prikaz zastupljenosti Usluga pretraživanja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

⁵³ Web of Science je bibliografska i citatna baza podataka koja omogućuje pretraživanje zapisa iz časopisa, zbornika radova i knjiga iz oblasti prirodnih društvenih i humanističkih nauka i umjetnosti.

5.1.2.2. Usluge prebiranja

Usluge prebiranja su jako bitne za korisnike koji ne znaju šta tačno da traže, jer omogućavaju korisnicima da pomoću ključnih riječi, autora ili nekih drugih elemenata dođu do željenih rezultata. U usluge prebiranja ubrajamo: predmetne imenike, indekse, e-knjige, kao i poveznice i njihovi abecedne popise, grupiranje sadržaja prema temi, ali i navigacijski sistem web prezentacije.

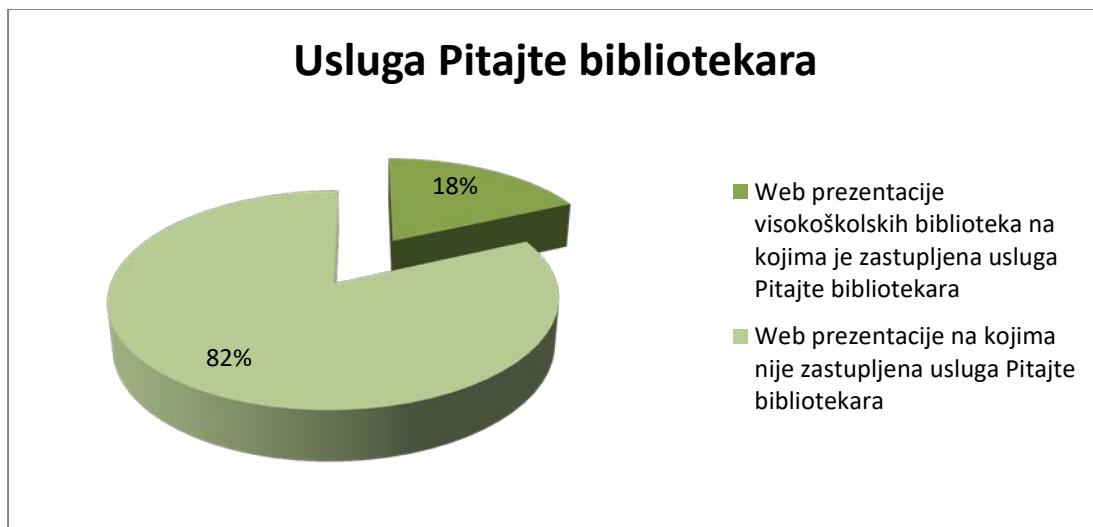
Na jednoj web prezentaciji su navedene mogućnosti prebiranja koje je biblioteka obezbijedila svojim korisnicima.

Korisni linkovi i poveznice koji su poredani abecedno se nalaze na dvije web prezentacije, dok se grupiranje sadržaja prema temi nalazi samo na jednoj web prezentaciji.

5.1.3. Usluga Pitajte bibliotekara na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Usluga Pitajte bibliotekara može se odvijati telefonskim razgovorom ili elektronskom poštom ali i tradicionalnim načinom konunikacije sa bibliotekarom, to jest odlaskom u fizički prostor biblioteke. Najčešći oblik ove usluge danas se odvija elektronskom poštom gdje korisnici šalju upit bibliotekaru, a odgovor dobivaju u veoma kratkom roku od bibliotekara predmetnih stručnjaka. Ova usluga je besplatna i dostupna svim korisnicima, a karakteriziraju je vjerodostojnost informacije kao i povjerljivost.

Iako predstavlja jednu od značajnijih i veoma korisnih informacijskih usluga, usluga Pitajte bibliotekara je veoma malo zastupljena na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka. Svega četiri web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA imaju ovu vrstu informacijske usluge. (Slika br. 5.)

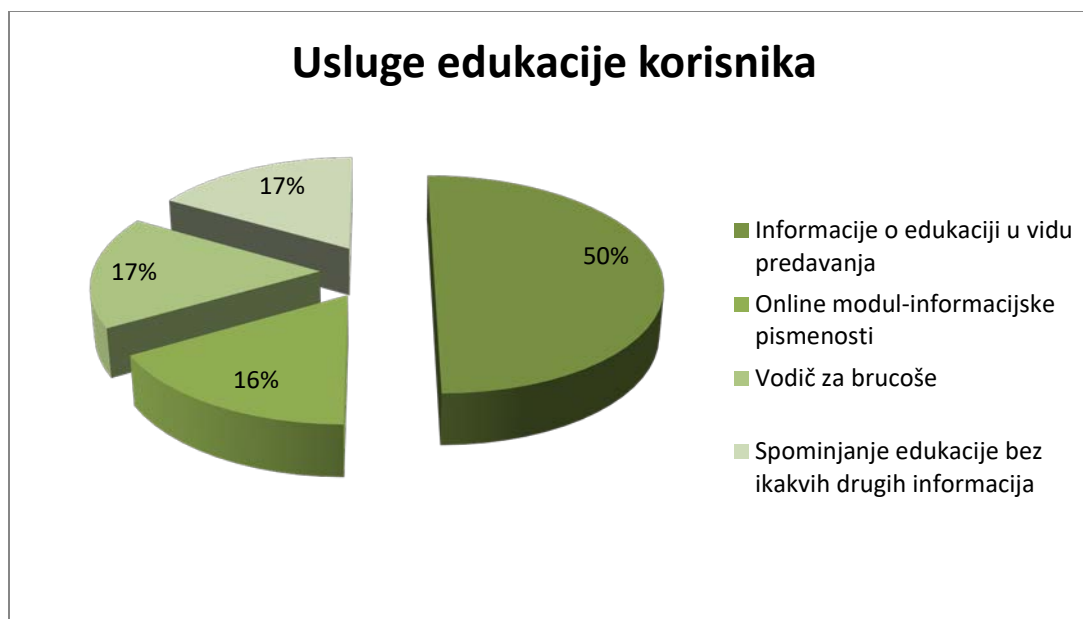


Slika br. 5. Zastupljenost usluge Pitajte bibliotekara na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

5.2. Ostale usluge

5.2.1. Usluge edukacije korisnika na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

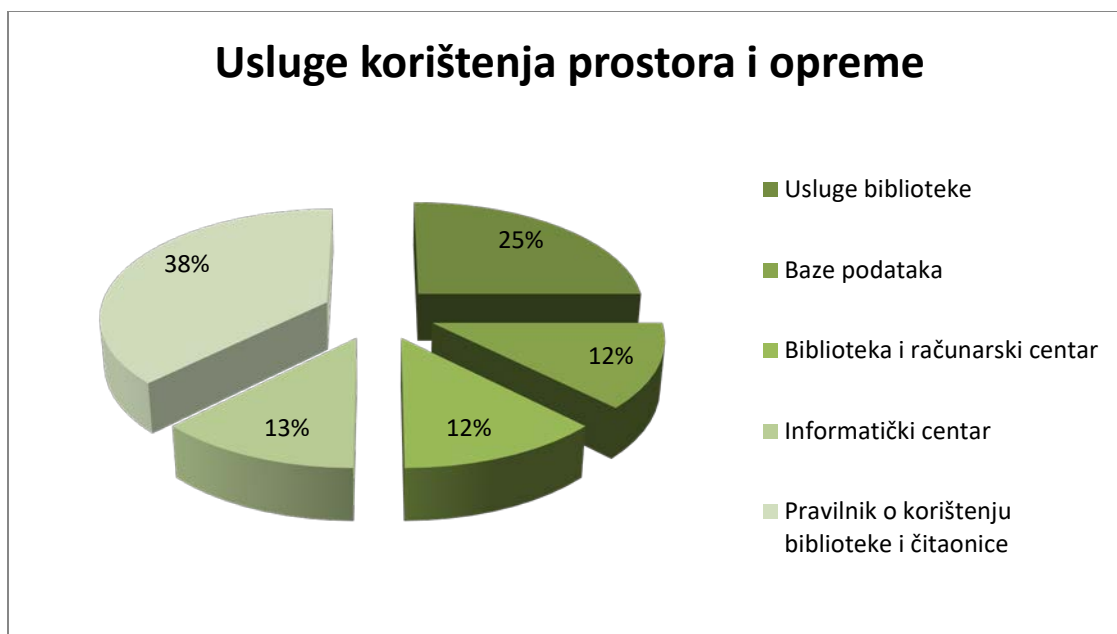
Usluge edukacije korisnika prisutne su na pet web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA. Na tri web prezentacije se nalazi samo informacija o edukaciji koja se odvija jednom sedmično u biblioteci. Na jednoj web prezentaciji imamo poveznice na online modul-informacijske pismenosti, kao i vodič za brucoše koji se nalazi u pdf formatu. Na jednoj web prezentaciji se spominje edukacija korisnika ali bez dodatnih informacija (Slika br. 6).



Slika br. 6: Prikaz zastupljenosti Usluga edukacije i poučavanja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

5.2.2. Usluge korištenja prostora i opreme na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Ove informacije su jako značajne za korisnike koji koriste čitaonicu i usluge računarske opreme biblioteke. Informacije o radu čitaonice i računarske opreme se nalazi na osam web prezentacija visokoškolskih ustanova UNSA. Pod sekcijom *Usluge biblioteke* informacije o čitaonici i računarskoj opremi se nalaze na dvije web prezentacije visokoškolskih biblioteka, pod sekcijom *Baze podataka* se ove informacije nalaze na jednoj web prezentaciji, pod sekcijom *Biblioteka i računarski centar* se nalaze na jednoj web prezentaciji, pod sekcijom *Informatički centar* informacije o čitaonici i računarskoj opremi se nalaze na jednoj web prezentaciji, dok se pod sekcijom *Pravilnik o korištenju biblioteke i čitaonice* ove informacije nalaze na tri web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA (Slika br. 7.).



Slika br. 7: Informacije o korištenju prostora i opreme na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

5.2.3. Dodatne usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

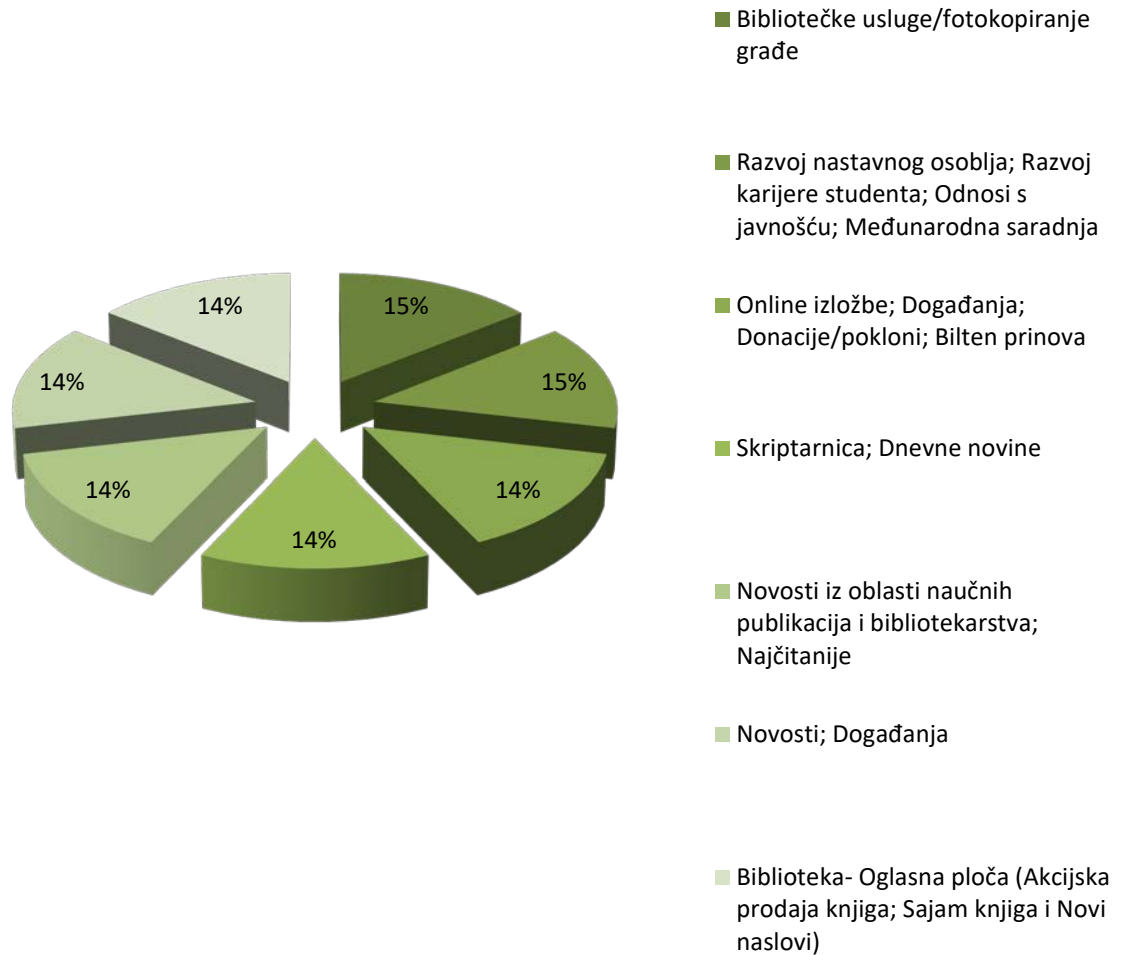
Pod ostalim uslugama na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka podrazumijevamo one usluge koje nisu obavezne.

Na sedam web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA se nalaze informacije o različitim vrstama ostalih usluga i to u sljedećim podsekcijama (Slika br. 8):

- *Razvoj nastavnog osoblja,*
- *Razvoj karijere studenta,*
- *Odnosi s javnošću,*
- *Međunarodna saradnja,*
- *Online izložbem*
- *Događanja,*
- *Donacije/pokloni,*
- *Bilten prinova,*
- *Skriptarnica,*

- *Dnevne novine,*
- *Novosti iz oblasti naučnih publikacija i bibliotekarstva,*
- *Najčitanije*
- *Novosti i događaji,*
- *Akcijska prodaja knjigam*
- *Sajam knjiga,*
- *Novi naslovi*

Dodatne usluge



Slika br. 8: Prikaz zastupljenosti ostalih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

5.3. Diskusija

Prilikom analize zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA utvrđeni su mnogobrojni propusti, možda zbog toga što visokoškolske biblioteke najčešće nemaju dovoljno finansijskih sredstava za unapređenje svojih službi i usluga, pa tako i održavanje web prezentacija biblioteka.

Visokoškolske biblioteke kako je to uobičajeno, nemaju svoju zasebnu web prezentaciju, nego se nalaze u sklopu web prezentacije matične ustanove, međutim analiza je otkrila da se samo na jedanaest web prezentacija visokoškolskih ustanova sekcija o biblioteci nalazi na početnoj / glavnoj stranici web prezentacije visokoškolske ustanove. Kao primjer dobre prakse može se izdvojiti web prezentacija Muzičke akademije gdje je sekcija za biblioteku jasno prikazana i lako vidljiva (Slika br. 9.).

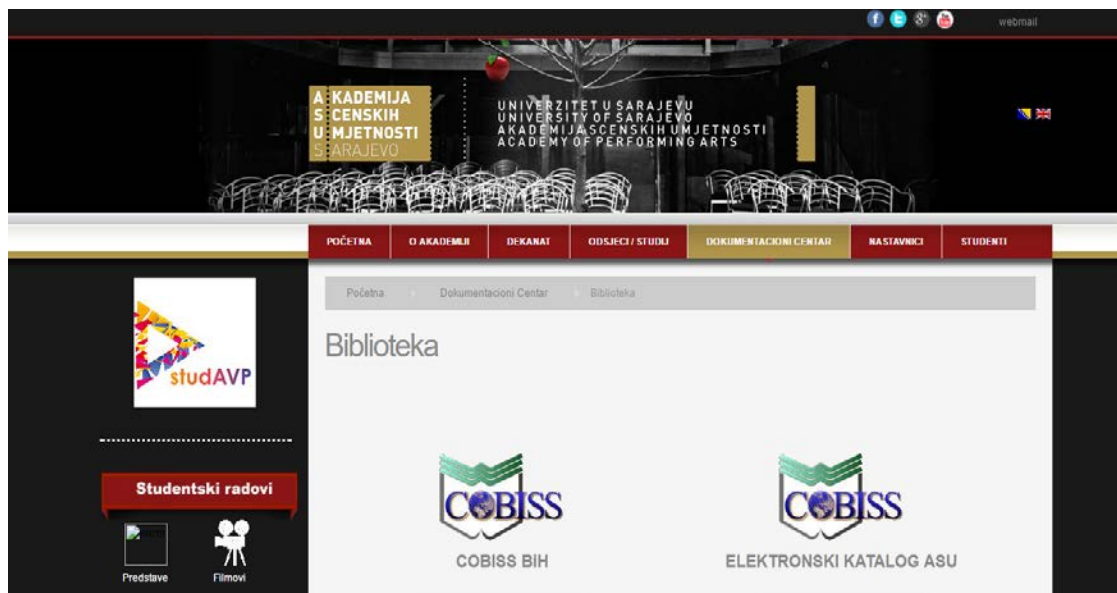
Bilo bi dobro kada bi sve web prezentacije visokoškolskih ustanova imale ovako jasno definiran naziv sekcije za biblioteku.



Slika br. 9: Sekcija za biblioteku na web prezentaciji Muzičke akademije

U praksi analiziranih web prezentacija visokoškolskih ustanova jeste da se biblioteka nalazi i kao podsekcija u sekcijama: *Stručnih službi*, *O fakultetu/Akademiji*, *Istraivačkom radu*, *Organizaciji fakulteta/akademije*, *Dokumentacionom centru* i dr. Primjer web prezentacije

Akademije scenskih umjetnosti, gdje se biblioteka pojavljuje pod sekcijom *Dokumentacioni centar* ilustrira te prakse (Slika br. 10).

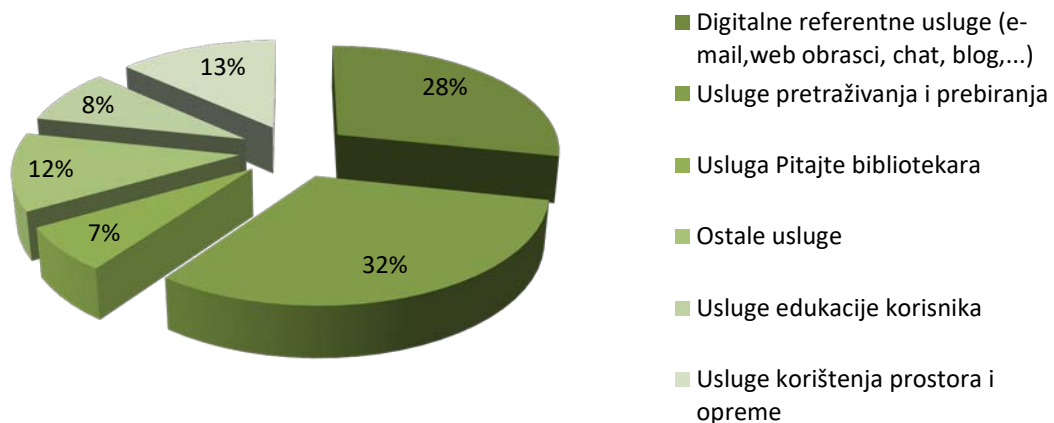


Slika br. 10: Biblioteka kao podsekcija sekcije Dokumentacioni centar na web prezentaciji Akademije Scenskih Umjetnosti

Prilikom istraživanja utvrđeno je da se na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA nalaze sljedeće informacijske usluge: digitalne referentne usluge (e-mail, chat), usluge pretraživanja i prebiranje, usluga Pitajte bibliotekara, ali i ostale osnovne usluge tipa usluga edukacije i poučavanja korisnika, usluge vezanih za opremu i čitaonicu biblioteke i ostale usluge (novosti i događanja, karijera studenata i profesora, vrijeme, dnevne novine, informacije o takmičenjima i nagradama i sl.).

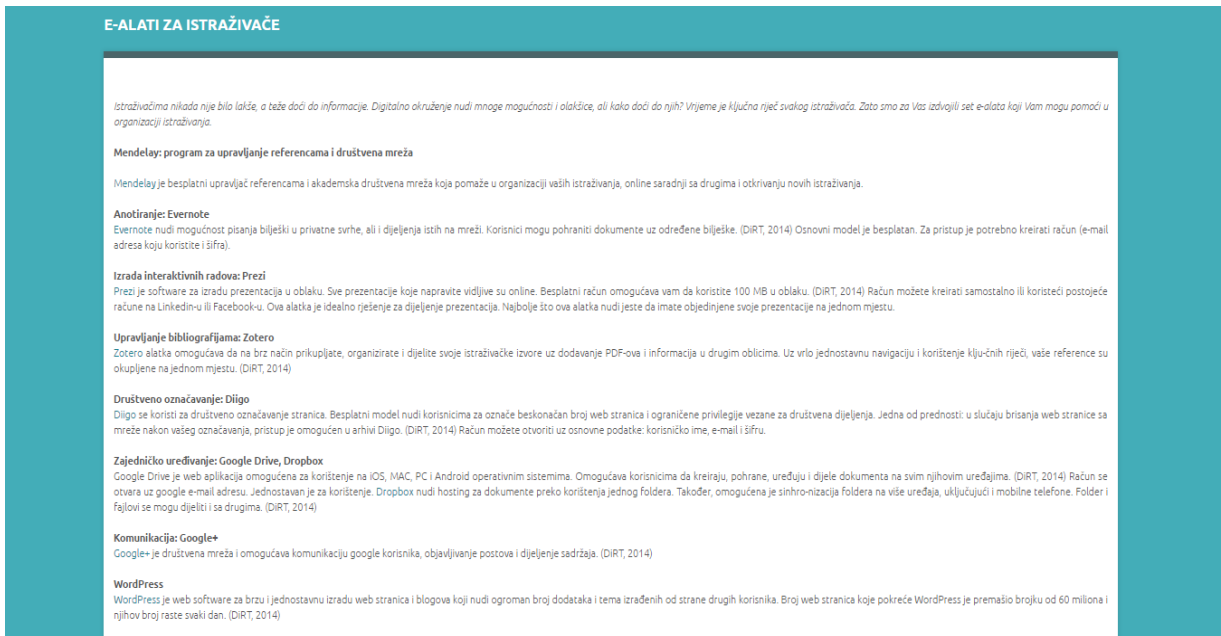
Analiza zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacijama, pokazala je da usluge pretraživanja i prebiranja prednjače po kvantitetu, zatim ih slijede digitalne referentne usluge, dok su usluge edukacije i poučavanja korisnika na mjestu poslije njih, zatim dolaze ostale usluge, poslije njih su usluge vezane za bibliotečku opremu dok je usluga Pitajte bibliotekara na posljednjem mjestu i najmanje zastupljena na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA. (Slika br. 11.)

Zastupljenost informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA



Slika br. 11: Prikaz zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Kao digitalne referentne usluge najzastupljenija je e-mail usluga, komunikacija korisnika sa bibliotekarom putem elektroničke pošte, dok su druge usluge poput bloga, web obrazaca itd. jako malo zastupljene. Te se usluge nalaze na svega jednoj web prezentaciji i to na web prezentaciji biblioteke Filozofskog fakulteta pod sekcijom *E-alati za istraživače* (Slika br. 12).



Slika br. 12: Prikaz e-alata za istraživače na web prezentaciji biblioteke Filozofskog fakulteta

Usluge pretraživanja i prebiranja su ključne na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka i prednjače nad drugim informacijskim uslugama. Online bibliotečki katalog biblioteke ubraja se među najvažnije informacijske usluge pretraživanja i prebiranja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka. Na Slici br. 13. prikazan je online katalog Ekonomskog fakulteta.



Slika br. 13: Prikaz Online kataloga na web prezentaciji biblioteke Ekonomskog fakulteta

Slika br. 14. prikazuje sučelje za pretraživanje na web prezentaciji visokoškolske biblioteke Mašinskog fakulteta koji je prilagođen slabovidnim osobama. Ovakva vrsta pretraživača trebala bi se naći na svakoj web prezentaciji visokoškolskih biblioteka budući da predstavlja primjer dobre prakse.



Slika br. 14: Sučelje za pretraživanje prilagođeno slabovidnim osobama na web prezentaciji biblioteke Mašinskog fakulteta

Baze podataka pored online kataloga, kao osnove za pretraživanje i dobijanje relevantnih informacija predstavljaju bitan elemenat koji bi se trebao naći na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka. Analiza je utvrdila da su poveznice na baze podataka prisutne na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA ali poveznice na baze podataka, digitalne repozitorije itd., u otvorenom pristupu su nešto manje zastupljene na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA. Na slikama br. 15. i 16. mogu se vidjeti dobro strukturirane odnosno jasno naglašene poveznice na baze podataka, te izvore u otvorenom pristupu.

Biblioteka

Biblioteka Stomatološkog fakulteta Univerziteta u Sarajevu osnovana je 1964. godine. Godine 1973., kada Stomatološki fakultet useljava u novoizgrađeni objekt. Biblioteka dobija prostor u kojem djeluje do 2007. godine, kada se preseljava u nove prostorije. Biblioteka Stomatološkog fakulteta, kao stručna biblioteka iz oblasti stomatoloških nauka, namijenjena je prvenstveno potrebama izvođenja i unapređenja nastavnog, znanstvenoistraživačkog i stručnog rada Fakulteta. Fond Biblioteke se namjenski izgrađuje za potrebe studenata, nastavnog i zdravstvenog osoblja Stomatološkog fakulteta. Pored toga, fond stoji na raspolaganju i svim stručnjacima kojima je potrebna informacija iz područja oralnog zdravlja.

Bibliotečke usluge

- Izdavanje bibliotečke građe
- Informacijska djelatnost
- Međubibliotečka pozajmica
- Pretraživanje izvora znanstvenih informacija
- Edukacija korisnika
- Izrada Bibliografije nastavnika i saradnika Stomatološkog fakulteta

Bibliografije i E-CRIS.BH

Katalozi

- Katalog Stomatološkog fakulteta sa klinikama
- Uzajamna bibliografsko kataloška baza podataka

Baze podataka

- Bibliografske i citatne baze podataka
- Baze podataka cjelovitog teksta
- Otvoreni repozitoriji

Slika br. 15: Prikaz poveznica Bazama podataka i Otvorenom repozitoriju na web prezentaciji biblioteke Stomatološkog fakulteta

Bibliografske i citatne baze podataka

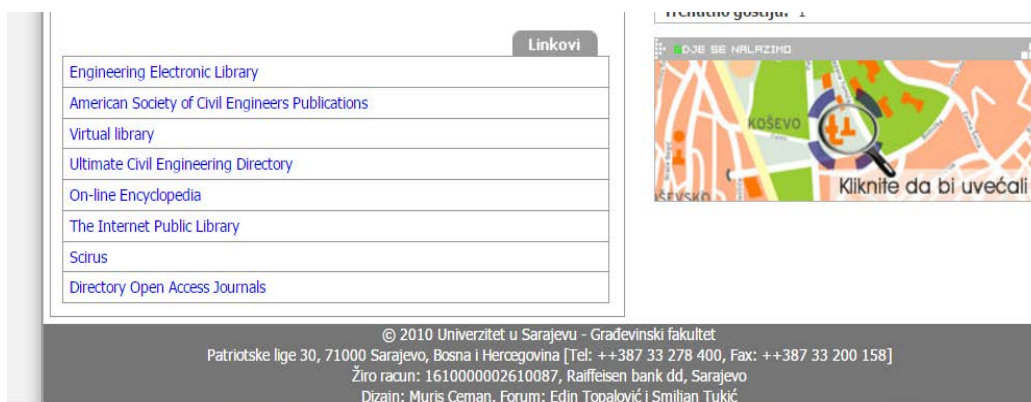
- **Google Scholar** omogućava jednostavan način pretraživanja i lociranja najrazličitije znanstvene literature. Povezivanje radova određene tematike omogućeno je zahvaljujući pokazatelju citiranosti, a koji se istovremeno koristi i kao instrument znanstvenog vrednovanja. Pristup pretraživaču Google Scholar je otvorenog tipa.
- **ISI Web of Knowledge** omogućava pristup najselektivnijim svjetskim bibliografskim i citatnim bazama podataka Web of Science i Current Contents Connect, koje se na taj način koriste i kao instrumenti znanstvenog vrednovanja.
 - Web of Science objedinjuje tri citatne baze podataka koje je do 2004. godine proizvodio Institute for Scientific Information (ISI) iz Philadelphie, kad ga je kupila firma Thomson Corporation, sada Thomson-ISI.
 - Science Citation Index (SCI);
 - Social Science Citation Index (SSCI);
 - Arts and Humanities Citation Index (AHC).
 - Current Contents Connect preko svojih sedam sekcija obuhvata sva područja znanosti:
 - Agriculture, Biology and Environmental Sciences;
 - Clinical Medicine;
 - Engineering, Technology and Applied Sciences;
 - Life Sciences;
 - Physical, Chemical and Earth Sciences;
 - Social and Behavioral Sciences I
 - Arts and Humanities.

Pristup ovim bazama omogućen je sa svih fakulteta/institucija uključenih u akademsku mrežu UNSA, a preko raspona IP adresa uključenih u licencu. Pretraživanje baza omogućeno je iz Biblioteke Fakulteta.

Slika br. 16. Prikaz poveznica na baza podataka Stomatološkog fakulteta

Poveznice na korisne linkove i druge biblioteke su također zastupljene na analiziranim web prezentacijama ali često ti sadržaji nisu dobro prezentirani. Na primjeru web prezentacije

biblioteke Građevinskog fakulteta prikazuju se poveznice na korisne linkove ali se ti izvori ne nalaze na vidljivom mjestu, već na samom dnu mrežne stranice (Slika br. 17).



Slika br. 17: Prikaz korisnih linkova na web prezentaciji biblioteke Građevinskog fakulteta

Usluga Pitajte bibliotekara je veoma malo zastupljena na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA, svega na četiri web prezentacije.

Ova usluga je koncipirana u obliku e-maila ili mrežnog obrasca koje korisnik upućuje bibliotečkom osoblju, a biblioteke je koriste samo kao vanjsku, posredovnu uslugu. Uglavnom nije u praksi većine visokoškolskih biblioteka da koriste ovu vrstu usluge. Na primjeru web prezentacije biblioteke Katoličkog bogoslovnog fakulteta može se vidjeti prikaz ove usluge (Slika br. 18), dok se kao posebno dobro struktuiran obrazac ove usluge, izdavaju onaj na web prezentaciji Filozofskog fakulteta, a kojeg prate i detaljna pravila korištenja ove usluge (Slika br. 19. i Slika broj 20.).

Oblast(i) istraživanja *

- Arheologija
- Filozofija
- Historija
- Informacijske nauke
- Nauka o književnosti/filologija/teorija i historija književnosti
- Nauka o jeziku i književnosti - bosnistika, kroatistika i srbistika
- Odgojne nauke
- Psihologija
- Sociologija
- Jezici i književnost - Slavistika
- Jezici i književnost - Anglistika
- Jezici i književnost - Germanistika
- Jezici i književnost - Romanistika
- Jezici i književnost - Arabistika
- Jezici i književnost - Turkologija
- Jezici i književnost - Iranistika

Odabrati jednu ili više oblasti istraživanja.

Svrha istraživanja *

Seminarski rad

Dodiplomski rad

Diplomski rad

Doktorska disertacija

Stručna i naučna istraživanja/projekti

Slika 19: Prikaz dobro strukturane usluge Pitajte bibliotekara na web prezentaciji biblioteke Filozofskog fakulteta
(II dio)

Web prezentacije visokoškolskih biblioteka bi trebale sadržavati i informacije o korištenju bibliotečke opreme, računarske i druge multimedijalne oprema koja se može koristiti u prostorijama biblioteke ili čitaonice. Na nekim web prezentacijama su ove vrste usluga detaljno pojašnjene naprimjer na web prezentaciji biblioteke Vetrinarskog fakulteta, gdje su pod sekcijom *Informatički centar* ponuđene detaljne informacije o korištenje kao i posuđivanju bibliotečke opreme (Slika br. 21.).

Informatički centar

BIBLIOTEČKO - INFORMATIČKI CENTAR (BIC)

Uvod

Informatički centar Veterinarskog fakulteta "VEFIC" u Sarajevu je osnovan 2002.godine kroz TEMPUS projekat. Tokom 2009. godine urađena je adaptacija Centra.


Centar posjeduje informatičku opremu od koje izdvajamo:




- Računare u Auli fakulteta - studomate,
- Računare i projektore u amfiteatru i predavaonama,
- Računarski multimedijalni lab sa projektorom / LCD TV i razglasnim sistemom,
- Računare u dijelu centra za osoblje,
- Servere itd.

Računari su međusobno umreženi sa stalnim internet pristupom, a fakultet je pokriven i signalom za bežični internet (VEFIC WIFI hotspot) za osoblje, studente i goste.

ZNAČAJNIJE AKTIVNOSTI CENTRA:

- IT podrška u nastavnom i ne nastavnom procesu;
- IT usluge kod organizacije manifestacija (Kongresi, Simpozijumi i sl.)
- Administriranje pristupa internetu i ostalim mrežnim servisima za studente i osoblje;
- Projektovanje, održavanje, nabavka opreme i unaprijeđivanje IT infrastrukture na fakultetu;
- Održavanje i unaprijeđivanje wireless internet pristupa na fakultetu - VEFIC hotspot;
- Tehnička i servisna podrška za računarsku opremu na fakultetu;
- Kreiranje, održavanje i unaprijeđivanje web stranice (<http://vfs.unsa.ba>), e-nastave (<http://vfs.unsa.ba/nastava>) i ostalih mrežnih i online servisa fakulteta,
- Ažuriranje VFS Facebook stranice i profila (<http://facebook.com/vfs.unsa.ba>) itd.



Slika br. 21: Prikaz Informatičkog centra na web prezentaciji biblioteke Vetrinarskog fakulteta

Prilikom analize zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA, ustanovljeno je da analizirane web prezentacije ne sadrže sve potrebne elemente za što bolje informisanje korisnika, te da ih je potrebno prilagoditi nastavnom procesu i ciljanim korisnicima kako bi bile usporedive sa web prezentacijama visokoškolskih biblioteka u svijetu.

6. Informacijske usluge na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka

Prilikom analize zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA uočene su brojni i raznovrsni propusti u kreiranju web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA. Cilj ovog poglavlja je donijeti preporuke za struktuiranje sadržaja informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka.

Informacijske usluge koje bi se trebale naći na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka su sljedeće:

- **Digitalne referentne usluge:**

- e-mail komunikacija

- chat komunikacija

- blog

- web obrasci

- društvene mreže (facebook, twiter i sl.)

- **Usluga Pitajte bibliotekara**

- FQA – Često postavljana pitanja

- Web 2.0 tehnologija

- **Pretraživanje i pobiranje**

- Pretraživanje:

- Sučelje za pretraživanje
 - Jezik za postavljanje upita (Bollovi i drugi operateri)
 - Pomagači pri postavljanju upita
 - Pretraživanje podskupa sadržaja
 - Rezultati pretraživanja – predstavljanje rezultata korisniku

- Pobiranje:

- Opće pobiranje

- Predmetni imenici
- Indeksi
- Organizacijski sistem – grupiranje sadržaja
- Poveznice i njihov abecedni popis
- Navigacijski sistem web prezentacije
- Vodič kroz virtuelnu biblioteku

- **Online katalog biblioteke prilagođen osobama sa invaliditetom**

- **Poveznice**

- Online dostupni nastavni materijali
- Baze podataka na koje je biblioteka pretplaćena
- Časopisi na koje je biblioteka pretplaćena
- Poveznice na korisne linkove i druge biblioteke
- Poveznice na kataloge drugih biblioteka

- **Ostale usluge**

Usluge učenja i podučavanja korisnika:

- online tutorijali
- napredno pretraživanje
- pomoć pri izradi seminarskih, diplomskih i drugih radova
- upute za citiranje
- plagiranje i autorska prava
- usluge podučavanja bibliotečkog osoblja
-

Informacije o bibliotečkoj opremi i njenom korištenju

- količina računarske opreme u biblioteci
- vrijeme korištenja računarske opreme
- iznajmljivanje računarske i druge bibliotečke opreme

Dodatne usluge

- vremenska prognoza
- dnevne novine
- zabava
- događaji i novosti
- razvoj karijere studenta
- razvoj karijere nastavnog osoblja
- takmičenja i nagrade
- donacije/pokloni
- izložbe
- savjetodavne usluge za studente
- informacije o uslugama organiziranja skupova i drugih zbivanja
- odnosi s medijima
- Ankete o zadovoljstvu korisnika o pružanju informacijskih usluga.

7. Zaključak

Razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologija visokoškolske biblioteke su svoje aktivnosti preusmjerile i u virtuelno okruženje, te su njihove web prezentacije postale bitan način promocije bibliotečko-informacijskih usluga. S tim u vezi, cilj ovog završnog diplomskog rada je bio analizirati web prezentacije visokoškolskih biblioteka Univerziteta u Sarajevu i utvrditi zastupljenost informacijskih usluga na pomenutim web prezentacijama. Analizom su obuhvaćene dvadeset i dvije web prezentacije visokoškolskih biblioteka UNSA.

Poglavlje *Visokoškolske biblioteke* tematiziralo je glavne ciljeve i ulogu visokoškolskih biblioteka u akademskom okruženju, kao i informacijske zahtjeve savremenih korisnika visokoškolskih biblioteka.

U poglavlju *Informacijske usluge u visokoškolskim bibliotekama* definirale su se informacijske usluge, te donijela njihova tipologija, dok se poglavlju *Web prezentacije visokoškolskih biblioteka* argumentirala potreba za strukuiranjem web prezentacija visokoškolskih biblioteka, te prikazale faze oblikovanja web prezentacija visokoškolskih biblioteka.

U petom poglavlju završnog diplomskog rada pod nazivom *Zastupljenost i analiza informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih ustanova UNSA* analizirale su se sve informacijske usluge koje su zastupljene na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA.

Analizom su obuhvaćene sljedeće informacijske usluge: *digitalne referentne usluge, usluge pretraživanja i prebiranja, usluga Pitajte bibliotekara*, ali i ostale osnovne usluge: *usluge edukacije korisnika, usluge o bibliotečkoj opremi i ostale usluge*. Analizom je utvrđeno da su digitalne referentne usluge zastupljene na osamnaest web prezentacija, usluge pretraživanja i prebiranja su zastupljene na devetnaest web prezentacija visokoškolskih biblioteka UNSA, dok su ostale informacijske usluge nešto manje zastupljene na analiziranim web prezentacijama.

Analiza web prezentacije visokoškolskih biblioteka otkrila je brojne propuste u prezentaciji sadržaja informacijskih usluga, te poražavajuće odsustvo web prezentacija

visokoškolskih biblioteka kod čak četiri visokoškolske institucije. Ni jedna analizirana web prezentacija ne zadovoljava sve elemente koje bi kategorija sadržaja informacijskih usluga trebala imati.

Tragom sprovedene analize u poglavlju *Preporuke za struktuiranje sadržaja informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka* navedeni su svi potrebni elementi ove kategorije sadržaja, a koji bi trebali biti zastupljeni na jednoj dobro struktuiranoj web prezentaciji visokoškolske biblioteke.

Preporuke su donešene u skladu sa realiziranom analizom i moguće ih je mijenjati ili dopunjavati u skladu sa potrebama kako korisnika, tako i biblioteka odnosno bibliotekara koji bi se trebali svojim zalaganjem potruditi da na web prezentacijama biblioteka budu zastupljene sve informacijske usluge koje su potrebne njihovim korisnicima.

8. Literatura

1. Anić, Vladimir., at. al. Hrvatski enciklopedijski rječnik: Tar-Viš. Zgreb: Novi Liber, 2004.
2. Aparac - Gazivoda, Tatjana. Sveučilišni bibliotečni sustav u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, god. 33, 1990.
3. Best Practices in Library and Information Services, 2005. URL: <http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/1944/1223/1/1.pdf> (09-03-2017)
4. Bosančić, Boris. Online referentne usluge: pregled razvoja u teoriji i praksi. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53,1. 2010.
5. Brophy, Peter. Biblioteka u dvadeset prvom veku. Beograd: Clio, 2005.
6. Craford, John. Evaluation of Library and Information Services. Aslib: Information Management, 2005.
7. Dizdar, Senada. Informacijaka pismenost – metakompetencija za cjeloživotno učenje. Sarajevo: Filozofski fakultet,2011.
8. Hasenay, Sanda;Lukačević Š.,Mirna;Mokriš, Svjetlana. E-edukacija korisnika u visokoškolskim knjižnicama.Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56.,2013. URL: file:///C:/Users/Downloads/VBH_56_1-2_hasenay_susak-lukacevic_mokris.pdf (2016-03-31)
9. Jovović, Vasilj. Uloga biblioteke u bolonjskom procesu. Nikšići: Filozofski fakultet, 2010.

URL:<http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic,%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (06-03-2017)

10. Kodrić, Lejla. Digitalne informacijske usluge u baštinskim ustanovama. Sarajevo: Biblioteka Sarajevo, 2010.
11. Lanning, Scott, Reference and Instructional Services for Information Literacy Skills in School Libraries/Third edition. England: Libraries Unlimited, 2014.
12. Njobvu, Benson; Koopman, Sjoerd. Libraries and Information Services Toward the Attainment of the UN Millenium Development Goals: IFLA Publications 134. K-G-Saur Munchen, 2008.
13. Petrić, Tatjana. Mrežne stranice sveučilišnih knjižnica: Knjižničarske usluge i strukovna etika. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2, 2013.
14. Researches Use of Academic Libraries and their services: A report commissioned by the Researches Informatin Nerwork and the Consortium of Researches Libraries, 2007.
15. Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja, 2006.
16. Serdarević, Tanja. Informacijske usluge na mrežnim stranicama srednjoškolskih knjižnica: Završni diplomski rad. Zadar, 2015.
17. Standardi i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj: prijedlog nacrt, 2008.,str. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/473> (26-03-2017)
18. Stojanovski, Jadranka. Analiza sadržaja web stranica visokoškolskih knjižnica s pokazateljima razvoja digitalnih knjižnica. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2011.

19. Stojanovski, Jadranka. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? *Kemija u industriji* 62, 11-12. 2013. URL: <http://hrcak.srce.hr/110411> (06-03-2017)
20. Špiranec, Sonja. Model organizacije informacija u elektroničkoj obrazovnoj okolini: doktorska disertacija. Zagreb, 2007.
21. The eLearning Action Plan: designing tomorrow's education. Commission of the European Communities, Bruxelles, 2001. URL: http://www.aic.lv/bologna/Bologna/contrib/EU/e-learn_ACPL.pdf (06-03-2017)
22. Zubac, Andreja; Tominac, Andreja. Digitalna knjižnica kao podrška sveučilišnoj nastavi i istraživačkom radu na daljinu: Elektronički izvori za elektroničko učenje na hrvatskim sveučilištima. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 2, 2012.
23. Wilson, A. Paula. *Library web sites: creating online collections and services*. Chicago: American Library Association, 2004.

9. Dodaci

9.1. Spisak slika

Slika br. 1: Prikaz članica Univerziteta u Sarajevu

Slika br. 2: Prikaz zastupljenosti digitalnih referentnih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Slika br. 3: Pojavljivanje usluga koomunikacije na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNS

Slika br. 4: Prikaz zastupljenosti Usluga pretraživanja na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka

Slika br. 5: Zastupljenost usluge Pitajte bibliotekara na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Slika br. 6: Prikaz zastupljenosti Usluga edukacije korisnika na web prezentacijam visokoškolskih biblioteka UNSA

Slika br. 7: Informacije o korištenju prostora i opreme na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Slika br. 8: Prikaz zastupljenosti Ostalih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Slika br. 9: Sekcija za biblioteku na web prezentaciji Muzičke akademije

Slika br. 10: Biblioteka kao podsekcija sekcije Dokumentacioni centar na web prezentaciji biblioteke Akademije scenskih umjetnosti

Slika br. 11: Prikaz zastupljenosti informacijskih usluga na web prezentacijama visokoškolskih biblioteka UNSA

Slika br. 12: Prikaz e-alata za istraživače na web prezentaciji biblioteke Filozofskog fakulteta

Slika br. 13: Prikaz online kataloga na web prezentaciji biblioteke Ekonomskog fakulteta

Slika br. 14. Sučelje za pretraživanje prilagođeno slabovidnim osobama na web prezentaciji Mašinskog fakulteta

Slika br. 15: Prikaz poveznicama Baza podatnika i Otvorenom repozitoriju na web prezentaciji Stomatološkog fakulteta

Slika br. 16: Prikaz poveznica bazana podataka na web prezentaciji Stomatološkog fakulteta

Slika br. 17: Prikaz korisnih linkova na web prezentaciji biblioteke Građevinskog fakulteta

Slika br. 18: Prikaz usluge Pitajte bibliotekara na web prezentaciji Katoličkog bogoslovnog fakulteta

Slika br. 19: Prikaz dobro strukturane usluge Pitajte bibliotekara na web prezentaciji biblioteke Filozofskog fakulteta (I dio)

Slika br. 20: Prikaz dobro strukturane usluge Pitajte bibliotekara na web prezentaciji biblioteke Filozofskog fakulteta (II dio)

Slika br. 21: Prikaz Informatičkog centra na web prezentaciji biblioteke Veterinarskog fakulteta

9.2. Spisak skraćenica

FAQ – Frequently Asked Questions

ICT – Information and Communication Tehnology

IM – Instant messaging

RSS – Realy Simply Syndication

UNSA – Univerzitet u Sarajevu

URL – Uniform Resource Locator

WoS – Web of Science

WWW - World Wide Web

9.3. URL adrese visokoškolskih biblioteka UNSA

1. Akademija likovnih umjetnosti <http://www.alu.unsa.ba/>
2. Akademija scenskih umjetnosti <http://www.asu.unsa.ba/>
3. Arhitektonski fakultet <http://www.af.unsa.ba/>
4. Ekonomski fakultet <http://www.efsa.unsa.ba/ef/bs>
5. Fakultet za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije <http://www.fkn.unsa.ba/>
6. Fakultet političkih nauka <http://fjn.unsa.ba/b/>
7. Fakultet za saobraćaj i komunikaciju <http://www.fsk.unsa.ba/>
8. Fakultet zdravstvenih studija <http://www.fzs.unsa.ba/>
9. Filozofski fakultet <http://ff.unsa.ba/index.php/bs/>
10. Građevinski fakultet <http://www.gf.unsa.ba/>
11. Mašinski fakultet <http://www.mef.unsa.ba/opsti/index.aspx>
12. Muzička akademija <http://www.mas.unsa.ba/>
13. Pedagoški fakultet <http://www.pf.unsa.ba/>
14. Poljoprivredno prehrambeni fakultet <http://www.ppf.unsa.ba/>
15. Pravni fakultet <http://www.pfsa.unsa.ba/pf/>
16. Prirodno matematički fakultet <http://pmf.unsa.ba/>
17. Stomatološki fakultet <http://sf.unsa.ba/en/welcome/>
18. Šumarski fakultet <http://sfsa.web.ba/v2/>
19. Veterinarski fakultet <http://vfs.unsa.ba/web/>
20. Fakultet islamskih nauka <http://www.fin.unsa.ba/>
21. Katolički bogoslovni fakultet <http://www.kbf.unsa.ba/>
22. Fakultet za upravu <http://fu.unsa.ba/>