



PULMAN-XT



PULMAN-smjernice

PULMAN Digital Guideline Manuals

Koordinator hrvatskog prijevoda:
Gradska knjižnica Rijeka

1. izdanje

Prijevod na hrvatski jezik:
Gorana Tuškan

Stručna savjetnica prijevoda 1. dijela:
Koraljka Golub

Stručni savjetnik cjelokupnog prijevoda:
Zoltan Pekić

Lektura:
Gordana Ožbolt

PULMAN-XT koordinator za Hrvatsku
Marija Šegota-Novak

Zamjenik PULMAN-XT koordinatora
Andreja Silić

Rijeka, studeni 2002.

PULMAN-SMJERNICE

Sadržaj

Uvod

Prvi dio – Smjernice [socijalne politike](#)

Društvena [inkluzija](#)

[Sudjelovanje](#) građana u novim oblicima samouprave

[Pristup](#) i usluge za osobe s posebnim potrebama

Usluge narodnih knjižnica za [djecu](#) i škole

Usluge narodnih knjižnica za [obrazovanje](#) odraslih

Potpora [poduzetništvu](#) i gospodarstvu

Pristup [raznolikim](#) kulturnim sadržajima

Pristup [glazbi](#) i neknjižnoj građi

Drugi dio – Smjernice za [upravljanje](#)

Mjerenje i vrednovanje [radnog učinka](#)

[Financiranje](#) i financijske mogućnosti

[Suradnja i partnerstva](#)

Javni interes u pristupu građi zaštićenoj [autorskim pravima](#)

Rješavanje [pravnih](#) pitanja

Treći dio – [Tehničke smjernice](#)

[Digitalizacija](#)

Razvoj [integriranih](#) knjižničnih sustava

Pružanje [multimedijalnih](#) digitalnih usluga

Kanali [isporuke](#)

[Opis, pronalaženje i pretraživanje izvora](#)

[Prilagođavanje](#) usluga

Tehnička rješenja za pitanja [višejezičnosti](#)

UVOD

[Svrha PULMAN-smjernica](#)
[Društveno i gospodarsko okruženje](#)
[e-Europa](#)
[Društvena isključenost](#)
[Digitalna pismenost](#)
[Cjeloživotno učenje](#)
[e-učenje](#)

Narodne knjižnice: na digitalnom raskrižju

Europske narodne knjižnice nalaze se na raskrižju mogućnosti koje donosi združeni utjecaj:

- **društvenih izazova** koje, s jedne strane, obilježuje visoka razina europskih socijalnih programa
- a s druge, potencijal koji nudi razvoj informacijske tehnologije (**Information Society Technologies – IST**)¹, sve dostupnije u ostvarivanju novih usluga.

Kao rezultat toga, narodne se knjižnice ubrzano mijenjaju, ali bi se trebale mijenjati još brže. U pojedinim dijelovima Europe potražnja za uobičajenim uslugama narodnih knjižnica, poput posudbe beletristike odraslima, u zamjetnu je opadanju.

http://www.audit-commission.gov.uk./publications/lfair_libraries.shtml

Razlozi su za tu pojavu različiti – pristup informacijama preko Interneta, stalno rastući broj oblika i sadržaja kulturnih medija (digitalna televizija, kompjutorske aktivnosti itd.) te porast broja ljudi koji radije kupuju nego što posuđuju veći dio knjiga koje čitaju.

Ipak, narodne knjižnice zadržavaju važnost u osiguravanju pismenog informacijskoga društva. Namjena im je podržati čitanje i održati svijest o tiskanoj literaturi: za tu se svrhu može iskoristiti moć IST-a i WWW-a. To je možda posebice važno za djecu jer ima toliko mnogo konkurentnih podražaja, ali bogatstvo i doseg tiskanih sadržaja još nisu dostupni na Internetu. U dijelovima Europe koji se još nalaze u ekonomskoj tranziciji, jeftin je pristup čitanju tiskanih tekstova koji osiguravaju narodne knjižnice od vitalnog značenja, no uz to postoji potreba za pružanjem pristupa Internetu i *on-line* uslugama. Stoga se narodne knjižnice u tim zemljama istodobno suočavaju i s jednim i s drugim problemom, često uz znatno manja sredstva.

Vjerojatno će povećana dostupnost informacijskih usluga koje se pružaju na daljinu te uporaba Interneta za informacijska pretraživanja dovesti do pada broja fizičkih posjeta narodnim knjižnicama. Ipak, ostaje značajna potreba za korisnim i pristupačnim *on-line* uslugama koje odgovaraju potrebama korisnika i dostupne su svima. Narodne knjižnice imaju važnu zadaću u razvoju i ponudi takvih usluga. Mnoga europska djeca danas odrastaju s dobro razvijenim i intuitivnim znanjem kako se služiti Internetom i IST-om. No mnogo je odraslih i djece koji nemaju ni pristupa ni vještine da bi iskoristili takve usluge. Narodne bi se knjižnice možda morale još više usredotočiti na potrebe takvih skupina.

Okružje u kojem će se događati partnerstvo između narodnih knjižnica i ostalih mjesnih kulturnih ustanova, poput muzeja i arhiva, postupno postaje sve jasnije. Teži se otvaranju, otkrivanju i dostupnosti lokalnih digitalnih sadržaja koji se čuvaju u arhivima i muzejima, a mogu potaknuti osjećaj za lokalno u pretežno globaliziranom svijetu.

Interoperabilnošću i jednostavnim pristupom tom sadržaju, uz postojeće sadržaje lokalne zajednice dostupne u narodnim knjižnicama kao centrima za učenje, mogli bi se postići dodatni uspjesi u budućnosti. Jedan je od ciljeva pružanje *on-line* usluga kojima bi se unaprijedila sposobnost građana da zadovoljenje sadašnjih potreba povežu sa sviješću o svojem povijesnom kontekstu, bilo u

¹ IST– *Information Society Technologies*, tehnologije informacijskog društva.

obrazovnom, u e-vladi², rekreativnom, kućanskom ili poslovnom okruženju. Čini se da je takav razvoj bitan za razvoj zdravog i uravnoteženog društva u čitavoj Europi.

Rješavanje tih pitanja neizbježno će otvoriti nova pitanja u sljedećih deset godina, na koja se danas ne može odgovoriti – o prirodi i djelokrugu mreže narodnih knjižnica, o narodnoj knjižnici kao fizičkom pogonu i njezinoj prisutnosti u virtualnom okruženju, te o vrsti osoblja i sposobnostima potrebnima za ispunjenje te razvojne uloge.

O važnosti i utjecaju narodnih knjižnica u društvu svjedoči 122 milijuna zabilježenih korisnika narodnih knjižnica u 29 europskih zemalja ([LibEcon](#)). Da bi se ostvario njihov pun potencijal u informatičkom dobu, narodne se knjižnice moraju pripremiti za ponudu novih i inovativnih digitalnih usluga koje će omogućiti građanima uspješno doseganje osobnih ciljeva u svijetu koji se neprestano mijenja, te njihovo aktivno sudjelovanje u kohezivnom društvu i uspješnom europskomu gospodarstvu temeljenom na znanju.

Svrha PULMAN-smjernica

Svrha je ovih smjernica usmjeravanje narodnih knjižnica i – eksperimentalno – njihovih lokalnih kulturnih partnerskih ustanova u novo doba. Te će ustanove nesumnjivo trebati preciznije isplanirati svoje usluge i institucijsku osnovu u nadolazećem desetljeću. Smjernice su zamišljene kao pomoć donositeljima odluka i onima koji ih provode u praksi u promišljanju novih strategija koje će njihove usluge podržavati i načina na koji ih najbolje ostvariti. U njima se navode vrste usluga koje treba uzeti u obzir te osnovna pitanja kojima treba posvetiti pozornost u razvijanju i obavljanju novih usluga. Naposljetku, smjernice nude mnoštvo primjera i veza s već ostvarenim inicijativama diljem Europe, koje mogu pokazati što se već radi i što se sve može napraviti.

Tematska će mreža ocijeniti PULMAN-smjernice do travnja 2003. godine. Primjedbe, prijedlozi i ocjene tražit će se na više načina, uključujući nacionalne radionice u svakoj zemlji i Stratešku konferenciju u Oeirasu, Portugal, u ožujku 2003. U međuvremenu, dobrodošli su komentari narodnih knjižnica i javnosti preko elektroničke pošte.

Društveno i gospodarsko okruženje

e- Europa

Na savjetovanju u Lisabonu 2000. godine, europski su državnici odredili kao cilj stvaranje «*najprodornijeg i najdinamičnijega gospodarstva u svijetu, temeljenog na znanju*». To je poduprto i financijskom obvezom usmjerenom na socijalnu koheziju pola milijarde građana Europske unije i zemalja kandidata, i kao pravo i kao čimbenik gospodarske konkurentnosti.

http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2001/oct/i01_1395_en.html

Plan djelovanja e-Europe, osmišljen kao sredstvo u postizanju tog cilja, ponudio je širok spektar mjera za postizanje tri prvenstvena cilja:

- jeftiniji, brži, siguran Internet
- ulaganje u ljude i znanja
- poticanje služenja Internetom.

Jedna od glavnih akcija kojima bi se omogućio rad u gospodarstvu temeljenom na znanju – a koja se izravno odnosi na narodne knjižnice – jest stvaranje pristupačnih PIAP-a³ na javnim mjestima te osnivanje multimedijalnih telecentara u svim zajednicama, koji bi nudili pristup izobrazbi i elektroničkom poslovanju. Plan djelovanja prepoznao je narodne knjižnice kao najčešće korišteni već postojeći oblik PIAP-a.

² e-government

³ PIAP – *Public Internet Access Points* – Javne točke za pristup Internetu

Od ožujka 2000 prodor Interneta u kućanstva zemalja Europske unije više se nego podvostručio i iznosi 38%; prosječna cijena međugradskih telefonskih poziva značajno je pala i više od 90% svih škola zemalja EU-a ima pristup Internetu. Ali još puno toga treba postići.

Na sastanku Europskog vijeća u Barceloni 15. i 16. ožujka 2002., premijeri 15 zemalja članica EU-a obnovili su Europski plan za informacijsko društvo (European Information Society agenda). Sljedećem Europskom vijeću u Sevilli, 21. i 22. lipnja 2002., bit će predstavljen 1A plan djelovanja nove e-Europe 2005 (e-Europe Action Plan 2005). Plan teži rasprostranjenosti pristupa i korištenja širokopojsnih mreža te interaktivnih usluga diljem EU-a. Očekuje se da će se usredotočiti na pitanja kao što su sigurnost mreže i informacija, e-vlada, e-učenje, e-zdravlje, e-poslovanje i e-sadržaj. Planom će se korisnika morati smjestiti u središte.

Kakvu će zadaću imati narodne knjižnice u e-Europi i u pristupanju glavnim socijalnim pitanjima s kojima se Europa suočava danas i u razdoblju do 2010. godine?

Društvena isključenost

U Europskoj uniji danas živi 60 milijuna (18% stanovništva) siromašnih ili onih na rubu siromaštva. Razmjerno siromaštvo uvelike varira među državama članicama EU-a – od 8% u Danskoj, do 23% u Portugalu. Djeca i mladi, stariji, nezaposleni i obitelji samohranih roditelja izloženi su posebno visokom riziku siromaštva.

U društvu se događaju velike strukturalne promjene koje, iako pozitivne za većinu ljudi, mogu uzrokovati nova siromaštva i društvenu isključenost, posebno ranjivim skupinama. Promjene uključuju:

- promjene na tržištu radne snage zbog globalizacije i ubrzana razvoja društva temeljenog na znanju i IST-u
- demografske promjene – ljudi žive duže, broj novorođenih opada
- rastući trend etničkih, kulturnih i religijskih raznolikosti, kao posljedica povećanih međunarodnih migracija i pokretljivosti stanovništva unutar EU-a
- promjene u strukturi kućanstava – sve veći broj raspadnutih obitelji
- deinstitutionalizacija obiteljskog života
- mijenjanje uloga žena i muškaraca.

Kohezivna Europa mogla bi mobilizirati bogat ljudski kapital i vještine koji su sada nedovoljno iskorišteni pa se čini da je EU više usmjeren interesima krupnog kapitala nego običnim ljudima.

Informacijska tehnologija i **on-line usluge** mogu umnogome pridonijeti rušenju tradicionalnih barijera koje isključuju većinu društveno zaklinalih osoba. Nove tehnologije mogu služiti kreativnijoj i ravnopravnoj distribuciji znanja, a omogućuju brži i jednostavniji pristup javnim službama.

S razvojem tehnologije, *on-line* usluge će manje ovisiti o uporabi računala, otvarajući mogućnosti privlačenja novih skupina korisnika. Mobilni telefoni već se upotrebljavaju više nego Internet, iako se WAP-tehnologija još uvijek malo koristi. *On-line* usluge omogućuju njegovanje kulturnih identiteta i socijalne integracije. IST može aktivirati kulturne potencijale osoba s posebnim potrebama.

Moderne mobilne komunikacije poput 3G i digitalne televizije mogu naglašeno odrediti društvene mogućnosti. Važno je spriječiti nove opasnosti od isključivanja društveno zaklinalih osoba (npr. cijenu), a tome mogu pomoći narodne knjižnice pružajući pristup uslugama novim kanalima.

Narodne su knjižnice snaga u službi općeg dobra. To su pristupna mjesta otvorena svima kojima su potrebne informacije za suočavanje sa životnim izazovima. Obranom i promicanjem sudjelovanja u demokraciji, narodne knjižnice su dodatno namijenjene skupinama s posebnim potrebama te ujednačavanju spolne zastupljenosti. Suradnjom s arhivima i muzejima, primjerice tako da građa kulturne baštine i obiteljske povijesti budu dostupni javnosti, narodne bi knjižnice mogle promovirati društvenu i kulturnu inkluziju.

Narodne knjižnice imaju jedinstvenu kulturu – to su dostupna, građanska i ugodna mjesta. Pružaju jedinstvenu kombinaciju izvora i usluga i već utjelovljuju vrijednosti koje pridonose socijalno-inkluzivnom društvu – to su sigurna mjesta puna razumijevanja, gdje su dobrodošli svi pod jednakim uvjetima, te su ustanove put do znanja i raznolikosti, one su snaga koja omogućuje učenje te katalizator promjena.

Digitalno isključenje snažno se osjeća kao zapreka u životima ljudi. Taj se izazov ne odnosi samo na IT⁴ naobrazbu u poslovne svrhe, već i na osnovno znanje. Opasnosti od digitalnog isključenja obično se nastavljaju na druge oblike isključenja, a digitalne mogućnosti mogu unaprijediti kvalitetu života tradicionalno zakinutih skupina. Ljudi u opasnosti od društvenog isključenja te oni koji se boje tehnologije, moraju naučiti služiti se Internetom.

Nedostatak pristupa i naobrazbe najveće su zapreke. No ima i otpora prema Internetu – čini se da oko jedne četvrtine stanovništva EU-a nije svjesno mogućih prednosti Interneta u svom životu, iako je ta brojka mnogo niža u zemljama naprednog informacijskoga društva. Digitalna nejednakost neće nestati sama po sebi. Samo tržišna ekspanzija informacijskog društva neće biti dovoljna da privuče sve građane.

Digitalna pismenost životno je važna da bi se mogle iskoristiti prednosti e-učenja i nove prilike za zaposlenje u društvu znanja. Uporaba Interneta raste unutar svih socioekonomskih kategorija, no raste i jaz u pristupu – između muškaraca i žena, zaposlenih i nezaposlenih, onih s visokim i onih s niskim prihodima, visokoobrazovanih i niže obrazovanih, starih i mladih. Oni koji nemaju pristup Internetu, propuštaju mnoge prilike.

Upravo su narodne knjižnice pozvane da se suoče s izazovima digitalne nejednakosti unaprjeđenjem usluga, zaustavljanjem obrazovne neravnopravnosti i pomoći u suočavanju s demografskim promjenama.

Mora se obratiti pozornost i na veće digitalne nejednakosti u zemljama srednje i istočne Europe. E-inkluzija temeljna je dimenzija Plana djelovanja e-Europe, putokaza za informacijska društva koji su pokrenule zemlje kandidati u lipnju 2001. godine.

Nezaposlenima trebaju podaci o novim mogućnostima zaposlenja; mladima trebaju poticajna sastajališta; djeci trebaju napredniji programi koji se temelje na vještinama koje uče u školi; umirovljenicima treba mjesto gdje mogu pročitati novine koje si više ne mogu priuštiti; osobama s posebnim potrebama treba ustanova u kojoj će se prema njima odnositi s dostojanstvom i koja će biti prilagođena njihovu hendikepu. Upravi narodne knjižnice pogodne su za ispunjavanje takvih potreba – one mogu i moraju postati srce zajednice. ([NLP](#))

Cjeloživotno učenje postaje vodeće načelo u pružanju obrazovanja i sudjelovanja u obrazovanju u različitim okružjima učenja. U ovim smjernicama, cjeloživotno se učenje određuje kao potpun ciklus učenja od djetinjstva, formalnog obrazovanja na svim razinama do samostalnog učenja u odrasloj dobi, uključujući učenje na daljinu, s bodovima, certifikatima ili diplomama, ili bez njih.

Omogućavanje stjecanje vještina ključni je element u politici EU-a za informacijsko društvo, unutar [Europske strategije zapošljavanja](#) (European Employment Strategy) i [Plana djelovanja e-učenja](#) (eLearning action Plan). Od sada do 2006. godine, više od 12 milijuna eura iz socijalnog fonda namijenit će se inicijativama za cjeloživotno učenje, uključujući digitalnu pismenost.

E-učenje moglo bi imati odlučujući utjecaj na društvenu inkluziju pa je to vitalni dio koncepta cjeloživotnog učenja. E-učenje omogućuje obrazovanje i pruža mogućnost naobrazbe svima, posebice onima kojima je to je otežano zbog socijalnih, ekonomskih, geografskih ili drugih razloga.

U razvijanju novih struktura u obrazovnim sustavima, zemlje EU-a morat će redefinirati obrazovanje u nacionalnom i europskom kontekstu, primjerice tako da se organizacijski promijene od sustava

⁴ IT – *Information Technology* – informacijska tehnologija

usmjerenih na ponudu u sustav usmjeren na zahtjeve, od sustava temeljenog na ustanovama u sustav temeljen na procesu.

Zadaća narodnih knjižnica u cjeloživotnom učenju određena je Leuvenkom izjavom još 1998. godine. Narodne su knjižnice ključna središta neformalnog obrazovanja, spadaju u najposjećenije ustanove deinstitutionaliziranog učenja jer na jednome mjestu nude sadržaj, naobrazbu i podršku svakome građaninu. Narodne knjižnice potiču osobni razvoj unutar društvenog konteksta i blagotvorne su za kvalitetu života. Važna uloga narodnih knjižnica potpuno je u skladu s ključnim porukama [Memoranduma o cjeloživotnom učenju](#).

Uspješan prijelaz prema gospodarstvu i društvu temeljenom na znanju, mora pratiti i korak prema cjeloživotnom učenju. Programu [cjeloživotnog učenja](#) implicitno je rušenje definicija o tome gdje se učenje događa. Stoga knjižnice imaju ključnu ulogu u podupiranju učenja u najširem smislu – i kao formalne aktivnosti u ustanovi i neformalno u zajednici. Pojam cjeloživotnog učenja uključuje sposobnost traganja za informacijama te aktivno i samostalno stjecanje znanja. Stoga se učionica i tradicionalni udžbenik moraju zamijeniti arhivima, knjižnicama i muzejima, ustanovama koje nude širok izbor različitih medija i stručno vodstvo o tehnikama traženja informacija.

Povratak na [sadržaj](#)

PRVI DIO – SMJERNICE SOCIJALNE POLITIKE

DRUŠTVENA INKLUZIJA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice opisuju kako narodne knjižnice svojim djelovanjem mogu odgovoriti na probleme društvene isključenosti koja pogađa različite skupine korisnika.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Među ozbiljnim faktorima rizika od siromaštva i društvenog isključenja u Europi, nalaze se: dugotrajna nezaposlenost, dugotrajni život s niskim prihodima, niska kvaliteta zaposlenja, slabe kvalifikacije i rano napuštanje škole, odrastanje u obitelji podložnoj društvenoj isključenosti, invaliditet, loše zdravlje, zloraba droga i alkoholizam, život u višestruko nepovoljnom području, beskućništvo i rasna diskriminacija.

Osiguranjem pristupa IST-u i poticanjem narodnih knjižnica da služe kao neutralna sastajališta stanovnika, uprave narodnih knjižnica mogu umnogome pridonijeti obnovi zajednice. Poticanjem akcija kojima bi doprle do slabo povezanih i loše informiranih građana u svome mjestu djelovanja, narodne bi knjižnice mogle ojačati društvenu kohezivnost svog područja ili regije.

Mnoge europske zemlje uglavnom još nemaju nacionalne strategije u skladu sa zajedničkim europskim dokumentima koji bi ustanovili zadaću narodnih knjižnica u suzbijanju takvih rizika i promicanju društvene inkluzije.

Unutar samih knjižnica postoji potreba za kulturalnom promjenom kako bi se usvojile jasne mjere za društvenu inkluziju. To uključuje prilagodbu i proširenje spektra usluga koje knjižnice pružaju, stvaranje novih veza i partnerskih odnosa sa zajednicom, te suprotstavljanje nekim tradicionalnim knjižničnim vrijednostima i praksama. Takav proces zahtijeva aktivnu podršku zaposlenih u knjižnici.

Da bi se mogle pružiti usluge svim kategorijama građana, društveno inkluzivne aktivnosti narodnih knjižnica ne smiju se promatrati izolirano, već moraju biti integrirane unutar širih strategija lokalne uprave o društvenoj inkluziji te učinkovito povezane s drugim lokalnim službama i partnerima, poput nevladinih organizacija, školskih vlasti na nacionalnoj i lokalnoj razini.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Narodne knjižnice u Europi već pružaju usluge isključenim kategorijama građana i onima na rubu isključenja, iako takvo pružanje usluga nije usklađeno ni zemljopisno ni prema vrsti ni prema kvaliteti usluge.

Narodne knjižnice mogu pomoći u borbi protiv društvenog isključenja:

- popularizacijom društvene inkluzije kao strateškog prioriteta u svim knjižničnim i informacijskim uslugama
- stvaranjem specifičnih usluga koje bi odgovarale potrebama manjinskih skupina i zajednica u pojedinom području
- savjetovanjem i inkluzijom društveno isključenih kategorija
- smještanjem knjižnica tamo gdje postoji potreba za njima
- prihvaćanjem fleksibilnoga radnog vremena, prilagođenog potrebama i interesu zajednice
- tako što će postati jeftina (ili besplatna) mjesta pristupa IST-u i informacijama
- smještanjem objekata uz ostale usluge koje pružaju lokalne vlasti
- stvaranjem partnerskih odnosa s drugim nevladinim organizacijama (NVO) i obrazovnim organizacijama poradi osmišljavanja i ostvarenja usluga.

BUDUĆI ZADACI

U mnogim zemljama sada nastaju jasnije nacionalne i lokalne strategije, što bi trebalo pomoći narodnim knjižnicama da se učinkovito suoče s problemom društvenog isključenja. Potrebna je usklađenija i raširenija akcija:

- **obrazovnih ustanova** – kako bi njihovi kolegiji i programi bili primjenjivi u radu narodnih knjižnica vezano uz problem društvene inkluzije
- **istraživačkih i financijskih tijela** – kako bi se bolje razumjele potrebe isključenih kategorija vezane uz knjižnice te nadgledalo koliko se isključene kategorije koriste knjižnicama.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju:

[Faktore rizika](#) od društvenog isključenja

[Isključene kategorije](#)

[Imigrante, izbjeglice i azilante](#)

[Pokretne usluge](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Među ozbiljnim **faktorima rizika** od siromaštva i društvenog isključenja nalaze se: dugotrajna nezaposlenost, dugotrajni život s niskim prihodima, niska kvaliteta zaposlenja, slabe kvalifikacije i rani prekid školovanja, odrastanje u obitelji podložnoj društvenom isključenju, invaliditet, loše zdravlje, zloraba droga i alkoholizam, život u višestruko nepovoljnom području, beskućništvo i rasna diskriminacija.

Osiguranjem pristupa IST-u i poticanjem narodnih knjižnica da služe kao neutralna sastajališta stanovnika, uprave narodnih knjižnica mogu značajno pridonijeti obnovi zajednice. Dopiranjem do slabo povezanih i loše informiranih građana u svome mjestu djelovanja, narodne bi knjižnice mogle ojačati društvenu kohezivnost svog područja ili regije.

Mnoge europske zemlje uglavnom još nemaju nacionalne strategije u skladu sa zajedničkim europskim dokumentima koji bi ustanovili zadaću narodnih knjižnica u suzbijanju takvih rizika i promicanju društvene inkluzije. Izazov je knjižnicama približavanje posve različitih sastavnica – zakonodavstva, službenih stavova i inicijativa – koje ističu pitanja jednakosti i inkluzije te njihovo integriranje u knjižnične usluge, uključujući IST-usluge.

U samim knjižnicama postoji potreba za kulturalnom promjenom kako bi se usvojile jasne mjere za društvenu inkluziju. To uključuje prilagodbu i proširenje spektra usluga koje knjižnice pružaju, stvaranje novih veza i [partnerskih odnosa](#) sa zajednicom, te suprotstavljanje nekim tradicionalnim knjižničnim vrijednostima i praksama. Takav proces zahtijeva aktivnu podršku osposobljenih i motiviranih knjižničnih zaposlenika.

Da bi mogle pružiti usluge svim kategorijama građana, društveno inkluzivne aktivnosti narodnih knjižnica ne smiju se promatrati izolirano, već moraju biti integrirane u šire strategije lokalne uprave o društvenoj inkluziji te učinkovito povezane s drugim lokalnim službama i partnerima poput nevladinih organizacija, školskih vlasti na nacionalnoj i lokalnoj razini.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Narodne knjižnice u Europi već pružaju usluge niže navedenim kategorijama, iako takvo pružanje usluga nije usklađeno ni zemljopisno ni prema vrsti ni prema kvaliteti usluge:

- [Osobe s posebnim potrebama](#)
- [Djeca](#) i mladi
- Umirovljenici
- Nezaposleni
- Ovisnici o drogama
- Beskućnici
- Izbjeglice
- Zatvorenici
- [Imigranti](#)
- Etničke i kulturne manjine
- Osobe koje su rano prekinule školovanje
- Informiranje o pravima građana
- Promicanje cjeloživotnog učenja

- Ruralno stanovništvo
- Siromašni

Narodne knjižnice mogu pomoći u borbi protiv društvenog isključenja:

- popularizacijom društvene inkluzije kao strateškog prioriteta u svim knjižničnim i informacijskim uslugama
- razmatranjem specifičnih usluga koje bi se prilagodile potrebama manjinskih skupina i zajednica u pojedinom području
- savjetovanjem i inkluzijom društveno isključenih kategorija kako bi se osigurale njihove potrebe i ambicije – za organiziranje i održavanje ovih veza potrebno je vrijeme te predan rad svih djelatnika
- smještanjem knjižnica gdje god postoji potreba za njima, ali, gdje god je to moguće, na temelju postojećih objekata i službi
- prihvaćanjem fleksibilnoga radnog vremena, prilagođenog potrebama i interesu zajednice
- tako što će postati vodeća lokalna mjesta pristupa IST-u i informacijama (primjerice, o pravu na socijalnu skrb, programima zapošljavanja, usavršavanja i obrazovanja) po pristupačnim cijenama (ili besplatno)
- razmatranjem mogućnosti smještanja knjižničnih objekata uz ostale usluge koje pružaju lokalne vlasti
- stvaranjem partnerskih odnosa s drugim NVO-ima i obrazovnim organizacijama radi osmišljavanja i ostvarenja usluga.

Nerazvijene gradske četvrti, uz visok postotak stanovništva niskih prihoda i niskog stupnja obrazovanja, karakterizira i spor prodor Interneta, zbog čega su javno dostupne ustanove posebno važne.

Rastuća populacija **imigranata, izbjeglica i azilanata** u Europi često ima zajedničke druge kriterije isključenja poput niskih prihoda, jezičnih barijera ili života u nerazvijenim područjima. *On-line* usluge za imigrante, azilante i izbjeglice na njihovu materinskom jeziku mogle bi im pomoći u prilagođavanju u novoj sredini. Budući da je 75% informacija na *webu* na engleskom jeziku, pripadnicima etničkih i jezičnih manjina često nedostaju *on-line* sadržaji na njihovu jeziku. U Nizozemskoj i Danskoj mnogo se radi na tom području za izbjeglice, emigrante i etničke skupine.

Poseban je izazov osposobiti gotovo nepismene osobe da se služe Internetom. U nekim zemljama članicama EU-a, njihov broj iznosi do 10% stanovništva. Pritom će biti važni jednostavni vizualni načini pristupa kako bi postale dostupne npr. vladine inicijative. No IST može pridonijeti i opismenjavanju.

Uobičajeni proces koji bi mogla prihvatiti uprava svake lokalne knjižnice pri osmišljanju svojih strategija i usluga:

- Prepoznati društveno isključene osobe i njihov geografski razmještaj; stupiti u kontakt s njima kako bi se ustanovile njihove potrebe.
- Procijeniti i ispitati sadašnju praksu.
- Razviti strategiju i odrediti prioritete
- Osmisliti usluge i osposobiti knjižnično osoblje za pružanje tih usluga.
- Provesti i oglasiti usluge.
- Vrednovati uspjeh, revidirati i unaprijediti usluge.

Rezultati i uspjesi knjižnične službe trebali bi se redovito vrednovati prema unaprijed određenim ciljevima, kriterijima uspješnosti i [pokazateljima radne učinkovitosti](#). Time bi se knjižnicama omogućilo da pokažu kakvu važnost imaju za lokalno stanovništvo, izvuku pouke i dalje unapređuju svoje usluge.

Pokretne knjižnične usluge

Postoji potreba za osiguranjem pristupa Internetu korisnicima koji ne žive u blizini knjižnica, primjerice razvijanjem pokretnih knjižničnih usluga koje uključuju IST.

Traže se inovativni pristupi pružanju usluga, što može rezultirati dostupnošću kvalitetnih usluga svima pod jednakim uvjetima, posebice gdje veći dio lokalnog stanovništva živi u ruralnim područjima ili malim mjestima. Pokretne knjižnice mogu služiti za pružanje knjižničnih i srodnih usluga malim zajednicama poput umjetničkih aktivnosti ili informacijskih kampanja. Takve su knjižnice sve više u mogućnosti iskoristiti napredak IST-a, npr. [bežičnih mreža](#).

BUDUĆI ZADACI

U mnogim zemljama sada nastaju jasnije nacionalne a potom i lokalne strategije, što bi trebalo pomoći narodnim knjižnicama da razviju smjernice i uspostave [suradnju](#) kako bi se učinkovito suočile s problemom društvenog isključenja. Potrebna je usklađenija i raširenija akcija:

Obrazovne ustanove, posebice informacijski i knjižnični studiji, moraju osigurati da njihovi kolegiji i programi budu relevantni za rad narodnih knjižnica vezano uz problem društvene inkluzije.

Istraživačke ustanove i financijska tijela moraju potaknuti detaljna istraživanja o knjižničnim potrebama isključenih kategorija te potanko statistički nadgledati koliko se isključene kategorije koriste knjižnicama.

Knjižničnom osoblju, ne samo onom koje izravno sudjeluje u pružanju usluga, potrebna je **konstantna naobrazba** kako bi razvili osjetljivost za socijalnu i kulturološku raznolikost te usvojili visok stupanj brige za korisnike.

HIPERVEZE

Regionalne

Knjižnica kao lokalno središte

Objavlivanjem natječaja za prijedloge 1999., 2000. i 2001. godine, Institut Otvoreno društvo – Program za mrežu knjižnica utjecao je na knjižnice u zemljama srednje i istočne Europe da postanu svjesne važne društvene uloge koju mogu imati u tranzicijskom društvu, u kojem vlade nisu provele sredstva za izbjegavanje društvene isključenosti mnogobrojnih kategorija stanovništva pogođenih kolapsom socijalnih službi.

<http://www.osi.hu./nlp/>

Danska

FINFO – Informacije za etničke manjine u Danskoj

Općeniti je cilj FINFO-a ponuditi predstavnicima etničkih manjina bolji pristup informacijama o njihovim pravima, obvezama i prilikama u danskom društvu.

<http://www.finno.dk/>

Mreža pokretnih knjižnica

<http://www.filibussen.dk/>

Finska

Pokretne knjižnice

U Finskoj su pokretne knjižnice sastavni dio svakoga lokalnog knjižničnog sustava.

http://www.minedu.fi/minedu/culture/public_libraries.html

<http://www.lib.hel.fi/auto/english>

Bibliobus općine Muonio

Posjećuje i općine u Švedskoj i Norveškoj.

<http://www.muonio.fi/kirjasto/kirjastoauto.html>

Neti-Nylsse (Internet bibliobus)

Gradska knjižnica u Tampereu stavlja *web* na kotače i vozi ga korisnicima.

<http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinsyssa/index.htm>

Informacijska crpka

Knjižnica u kojoj korisnici mogu pitati bilo što putem bilo čega.

<http://igs.kirjastot.fi/idex3.html>

Irska

Grananje

Izvještaj koji je pripremila skupina koju je posebno za tu svrhu imenovao ministar okoliša i lokalne uprave, s ciljem revidiranja politike narodnih knjižnica u Irskoj. Izvještaj definira dva ključna prioriteta: osigurati da Irska ubrzano prihvati mogućnosti informacijskog društva kao potporu gospodarskom i socijalnom napretku te participativnijoj demokraciji; utemeljiti inkluzivno društvo u kojem svi građani mogu maksimalno sudjelovati u socijalnom i gospodarskom životu zemlje.

<http://www.librarycouncil.ie/branching.html>

Pokretne knjižnične usluge

U ruralnim krajevima, srednjim gradovima i seoskim gospodarstvima.

Knjižnica okruga Kerry <http://www.kerrycountylibrary.com/>

Knjižnica okruga Mayo <http://www.mayococo.ie/library/mobillib.html>

Knjižnice okruga Fingal <http://www.iol.ie/~fincolib/>

Web Smart – program internetskog savjetnika

Narodne knjižnice grada Dublina zaposlile su internetskog mentora da održi niz praktičnih predavanja osobama koje su se kasno upoznale s tehnologijom. Koristeći se slobodnim javnim pristupom Internetu koji pružaju sve narodne knjižnice, skupine, uglavnom, umirovljenika naučile su osnovne vještine za uporabu računala i Interneta.

<http://www.iol.ie/dublincitylibrary/>

Italija

Udruženje zatvorskih knjižnica

Osnovano 2000. s ciljem pružanja potpore svim osobama koje su bilo kako uključene ili rade na upravljanju zatvorskim knjižnicama. Udruženje je smješteno u Milanu, pri Državnom sveučilištu .

<http://ospiti.cilea.it/abc/index.htm>

Litva

Knjižnični ogranci za umirovljenike i osobe s posebnim potrebama

Gradska knjižnica u Aytusu smještena je u dijelu grada nastanjenom društveno zakinutim kategorijama, s naglaskom na inkluziju djece iz društveno zakinutih obitelji.

Informacijski i obrazovni centar za žene (WITC)

Organiziran je pri narodnoj knjižnici u Kretingi. Okuplja žene različite dobi, nacionalnosti, religija i stavova.

<http://www.women-employment.lt./databases/kmimc.htm>

Nizozemska

Knjižnica u multikulturalnom okruženju «Schilderswijk», Haag

Nudi posebne tečajeve u jutarnjim satima, slobodna računala za domaće zadaće u poslijepodnevnom te za lokalne organizacije u večernjim satima. Nude se i predavanja i rasprave o različitim temama, npr. islamski zakon za žene.

<http://www.dobdenhaag.nl/>

Multikulturalni književni kružoci u knjižnicama u Flevolandu

U pokrajini Flevoland, narodne su knjižnice pokrenule multikulturalne književne kružoke za čitatelje, posebice za žene migrante i izbjeglice.

<http://bibliotheken-flevoland.nl>

Norveška

EPOS – plutajuća knjižnica

Ovaj bibliobrod plovi uza zapadnu norvešku obalu s fjordovima i otocima. Brod je zajednička služba triju okružnih knjižnica.

<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/141-175e.htm>

<http://www.aa.fylkesbibl.no/pegabuss/>

Poljska

Lokalna informacijska baza podataka

Ova služba omogućava pristup svim vrstama informacija o pokrajinama Warmia i Mazury, uključujući pronalaženje ljudi ili mjesta.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl>

Svako dijete može nešto učiniti

Općinska narodna knjižnica u Dobro Miastu organizira redovite susrete, posebice za djecu iz disfunkcionalnih obitelji tijekom zimskih praznika.

<http://www.wbp.olsztyn.pl/~mgbpdm>

Rusija

Javni pravni informacijski centar

Regionalna znanstvena knjižnica V.D. Fyodorov Kemerovo pruža ovu uslugu uz pomoć volontera, studenata prava.

http://www.rsl.kemsu.ru/proekt/volont_e.htm

Knjižnica – društveni centar

Središnja gradska knjižnica Rubtsovsk izradila je sustav za pružanje pravnih, socijalnih, regionalnih i drugih informacija građanima, društvenim organizacijama i lokalnim vlastima.

<http://www.rubtsovs.ru/~bibl/>

Slovačka

Informacijski centar za nezaposlene

Organiziran u knjižnici Hornozemplinska u Vranovu i Toplou.

<http://www.vranov.sk/kultura/kniznica/projekt.htm>

Slovenija

Informacijski centar za mlade

Ova usluga nudi mladima od 15 do 25 godina mjesto gdje mogu učiti, tražiti zanimljive podatke ili se jednostavno opustiti, listati časopise i sastajati se s prijateljima. Dobrovoljci pomažu u učenju i pisanju domaće zadaće. Ovaj je centar dio ljubljanske informacijske mreže za mlade L'MIT.

<http://www.lmit.org>

Sveučilište za treću dob

Sveučilište za treću dob organizirano je u nizu programa za umirovljenike i osobe s posebnim potrebama i pokušava ponuditi produktivno i ugodno provođenje slobodnog vremena, spriječiti usamljenost i osnažiti pozitivnu sliku osobe.

Gradska knjižnica Celje <http://www.ce.sik.si>

Narodna knjižnica Maribor <http://sikmb.mb.sik.si>

Život bez predrasuda

Narodna knjižnica Novo mesto organizira program koji potiče međusobno poštovanje i razumijevanje između Roma i lokalne zajednice.

Velika Britanija

Knjižnice za sve: društvena inkluzija u narodnim knjižnicama

Odjel za kulturu, medije i sport (DCMS – Department for Culture, Media and Sport) izradio je izvještaj koji postavlja program i navodi izazove knjižnicama kako bi poboljšale društvenu inkluziju.

<http://www.culture.gov.uk/heritage/lib1.html>

Društvena inkluzija i knjižnice – vodič izvora

Izvori namijenjeni stručnjacima u narodnim knjižnicama, posebice onima koji politiku provode u djelo. Cilj je pružiti pogled u nova izdanja, istraživanja i mrežne izvore o društvenoj inkluziji, koji su primjenjivi u narodnim knjižnicama.

<http://www.la-hq.org.uk/groups/csg/si/si.html>

Walsall – veza za knjižnicu

Ova je služba smještena u Bloxwichu na jednom imanju, uz Službu kućne knjižnice i Urbanu pokretnu knjižnicu. Služba posjećuje prihvatilišta, stambene kuće, domove za njegu, mjesta za dnevni boravak i centre za obrazovanje odraslih diljem Walsalla.

http://www.walsall.gov.uk/cultural_services/library/branches/special.htm

Povratak na [sadržaj](#)

SUDJELOVANJE GRAĐANA U NOVIM OBLICIMA SAMOUPRAVE

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove su smjernice namijenjene osvještavanju važnosti knjižnica u promicanju građanskog društva, podupiranju demokratskih programa i političkog sudjelovanja.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Postoji mnoštvo dokaza da građani u Europi misle kako su udaljeni od donošenja odluka. Taj se osjećaj može očitovati kao apatija, zbunjenost ili ljutnja prema vladama, njihovim ustanovama i političari na europskoj ili nacionalnoj razini. Zabrinjava pad broja glasača na lokalnim, državnim i europskim izborima. Ta očita nezainteresiranost uvelike je raširena među mladima te nižim socioekonomskim kategorijama društva.

Općenito je priznata potreba za različitim načinima na koje bi građani mogli pridonijeti boljem upravljanju i radu vlade tako da vide dobrobit svog rada, što je jasno izraženo u Bijeloj knjizi Europske komisije o upravljanju i Laekenskoj deklaraciji iz prosinca 2001. godine.

Plan djelovanja e-Europe stavlja naglasak na korištenje IST-a u svrhu boljih i reprezentativnijih oblika upravljanja, i ističe potrebu osiguranja *on-line* pristupa javnim službama i javnim ustanovama. No sprječavanje isključenja iz e-vlade tek je jedan aspekt tog pitanja. *On-line* pristup mogao bi podignuti kvalitetu javne službe i njezinih sadržaja i učiniti je privlačnijom društveno zakinitima, potičući društvenu inkluziju.

Narodne knjižnice oduvijek se bore za intelektualnu slobodu i pravo slobodnog pristupa informacijama. Te ustanove već djeluju i šire od svoje tradicionalne zadaće. Zamisao knjižnica kao društvenih središta zajednice te pohranitelja duhovnog naslijeđa zajednice, u mnogim je zemljama već ostvarena. Kao glavne pristupne ustanove, narodne knjižnice mogu i moraju biti aktivno uključene u lokalnu socijalnu suradnju i inicijative kako bi osmislile i ponudile nove IST-usluge koje podupiru demokratsko sudjelovanje.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Narodne knjižnice moraju razviti svoj sadašnji položaj da bi:

- djelovale kao mjesta pristupa e-vladi i elektroničkom glasanju pružanjem internetskih usluga i poduke
- poduprle građansko sudjelovanje u novim oblicima upravljanja izložbenim programima, interaktivnim računalnim uslugama i raspravama
- ponudile pristup podacima i planovima lokalne i državne uprave
- savjetovanjem, ponudom kvalitetnih informacija i prilagodbom novih tehnologija pripremile članove zajednice da pridonesu odlučivanju.

BUDUĆI ZADACI

U budućnosti će pristup Internetu i e-vladi biti personaliziran i organiziran prema profilima potražnje, a ne prema strukturi ponude usluga. Narodne će se knjižnice morati odazvati ovoj zadaći tako što će pomoći razvoju IST-sustava za personalizirani pristup unutar okvira lokalne uprave.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju sljedeća pitanja:

Borba protiv [nesudjelovanja](#)
[Demokracija i građansko pravo](#)
[Ključni pristup](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Postoji mnoštvo dokaza da građani u Europi misle kako su udaljeni od donošenja odluka, posebice na razini Europske unije. Taj se osjećaj može očitovati kao apatija, zbunjenost ili ljutnja prema vladama, njihovim ustanovama i politici na europskoj ili nacionalnoj razini. Zabrinjava pad broja glasača na lokalnim, državnim i europskim izborima diljem Europe. Ta očita nezainteresiranost uvelike je raširena među mladima te nižim socioekonomskim kategorijama društva. Taj je problem zamijećen u većini europskih država.

Nesudjelovanje sve veće skupine društva jasan je izazov. Općenito je priznata potreba za različitim načinima na koje bi građani mogli pridonijeti boljem radu vlade tako da vide dobrobiti svog rada. Potreba za relevantnijim i inkluzivnijim upravljanjem te za većim političkim sudjelovanjem jasno je izražena u Bijeloj knjizi Europske komisije o upravljanju i Laekenskoj deklaraciji iz prosinca 2001. [Plan djelovanja e-Europe](#) stavlja naglasak i na korištenje IST-a u svrhu boljih i reprezentativnijih oblika upravljanja.

- **Informacija** se može definirati kao jednosmjerni odnos u kojem vlada daje informaciju građanima. Suvremeni trendovi pokazuju da je doseg informacija umnogome povećan te da je pružanje informacija zajednički cilj svih zemalja EU-a. Sve zemlje članice EU-a nude vladine podatke *on-line* (npr. preko *web*- stranica i portala), a neke imaju ciljeve i smjernice politike. Ali brojnost, kvaliteta i spektar ponuđenih podataka varira, a *web*-stranice i ponuđeni podaci gotovo se uopće ne vrednuju.
- **Savjetovanje** je dvosmjerni odnos u kojem građani daju povratnu informaciju o pitanjima koje je odredila vlada. Savjetovanje je u porastu, ali sporije i s velikim razlikama među europskim zemljama. Malo zakonodavnih tijela potpuno iskorištava Internet za savjetovanje s građanskim društvom i građanima.
- **Aktivno sudjelovanje** je partnerski odnos u kojem građani aktivno oblikuju političke opcije, ali vlada zadržava odgovornost za konačne odluke. Napori da se građani uključe u kreiranje politike su rijetki i ograničeni na malen broj zemalja, poput Estonije.

Prva procjena javnih službi u zemljama članicama EU-a, predstavljena u [Benchmarking izvještaju e-Europe](#)⁵ (e-Europe Benchmarking Report), pokazala je nisku interaktivnost *on-line* usluga i, u nekoliko slučajeva, nedostatak razumljivih građanskih *web*-stranica.

IST ima potencijala za smanjenje zapreka poput troška, vremena ili udaljenosti, no to ovisi o pristupu građana IST-u (tj. svladavanju digitalne neravnopravnosti) i sposobnosti vlada da se učinkovito koriste IST-om pri kreiranju politike. Narodne knjižnice imaju odlučujuću ulogu u osiguranju pristupa i informatičke pismenosti.

Na lokalnoj i državnoj razini postoje primjeri novih oblika socijalnog [partnerstva](#) i savjetovanja u područjima kao što su zapošljavanje, [društvena inkluzija](#), obrazovanje i upravljanje općenito, što traži veće sudjelovanje isključenih kategorija u procesu upravljanja. U nekim slučajevima, statutarne reforme te prepoznavanje potrebe za razmjenom iskustava i doprinosa vratile su živost lokalnoj upravi, podržavajući suradnju zajednice s lokalnim vlastima u participativnijoj lokalnoj demokraciji. Narodne bi knjižnice trebale imati važnu ulogu u ovom procesu.

⁵ Benchmarking – metoda istraživanja.

Smanjenje administrativne udaljenosti i izbjegavanje lutanja i gužvanja u zgradama javne uprave posebno je važno za ljude ograničene pokretljivosti – poput umirovljenika, ljudi koji se brinu o djeci ili osoba s [posebnim potrebama](#).

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

U izvještajima poput onoga Mirje Ryyänen, MEP⁶, [Sad imamo temelj za strategiju knjižnica u Europi](#), narodne knjižnice prepoznate su kao ključne ustanove građanske samouprave. Rezolucija koju je usvojio Europski parlament na temelju ovog izvješća, sadrži mnoge osvrte na građansko pravo. Kopenhaška deklaracija PubliCA iz listopada 1999. isto je tako prepoznala ključnu ulogu knjižnica u **demokraciji i građanskom pravu**.

Narodne knjižnice priznaju svoju odgovornost u osposobljavanju građana za aktivno sudjelovanje u zajednici učenjem novih IT-znanja, dostupnošću stručnog mišljenja u raznim oblicima ili pružanjem mjesta za sastajanje i organiziranje. To će dovesti do pozitivnih i važnih doprinosa u upravljanju. Tu bi zadaću trebalo jasno odrediti, uobličiti i izraziti kroz nove digitalne usluge te osigurati sredstva za provođenje svih zadaća koje znanje i iskustvo narodnih knjižnica zaslužuju.

Kao **ključne ustanove** koje pružaju pristup informacijama, narodne knjižnice mogu i moraju biti aktivno uključene u lokalnu socijalnu suradnju i inicijative kako bi osmislile i ponudile nove IST-usluge koje podupiru demokratsko sudjelovanje. Narodne su knjižnice oduvijek bile veoma važne u razvoju informatički pismene populacije koja, kao informirano građanstvo, može sudjelovati u demokratskom društvu. One, isto tako, zagovaraju i brane intelektualne slobode i pravo slobodnog pristupa informacijama.

U svakodnevnom radu knjižnice već djeluju i šire od svoje tradicionalne zadaće. Koncept knjižnica kao društvenih središta zajednice te pohranitelja duhovnog naslijeđa zajednice, u mnogim je zemljama već ostvaren.

Narodne knjižnice važne su ustanove za građansko sudjelovanje zbog mnogih razloga, no uglavnom zato što mogu:

- predstavljati javnost lokalne uprave
- katkad biti jedine građanske ustanove u lokalnoj zajednici
- imati radno vrijeme više prilagođeno korisnicima nego vladini uredi
- strateški biti smještene u lokalnim zajednicama kako bi, pružanjem internetskih usluga i poduke, djelovale kao mjesta pristupa e-vladi
- biti prava mjesta za poticanje građanskog sudjelovanja u novim oblicima samouprave preko izložbenih programa, interaktivnih računalnih usluga i rasprava
- ponuditi pristup podacima i planovima lokalne i državne uprave
- biti napredne i pokušati predvidjeti potrebe korisnika
- savjetovanjem, ponudom kvalitetnih informacija i prilagodbom novih tehnologija pripremiti članove zajednice da sudjeluju u odlučivanju.

BUDUĆI ZADACI

- **Marketing.** Knjižnice, muzeji i arhivi često se doživljavaju kao statični i nesuvremeni. Do sada je njihov marketing uglavnom bio lokalnog značenja i usmjeren na pojedine aktivnosti. U budućnosti, marketing će trebati istaknuti pozitivnu ulogu koju knjižnice imaju u približavanju upravljanja građanima.
- **Stručnost.** Projektima demokracije često se pristupa s vladinog stajališta, a da se ne razmotri što se zapravo očekuje od građana. Knjižnice mogu pomoći u izbjegavanju tog problema na temelju svoga bogatog iskustva i bliskosti s korisnicima te razmjenom informacija s drugim agencijama, u procesu osmišljavanja usluga.

⁶ MEP – *Member of European Parliament* – zastupnik Europskog parlamenta.

- **Učinkovitost.** Novi načini interakcije sa središtem vlasti moraju biti učinkoviti. Ako se smatra da povećane mogućnosti sudjelovanja ne vode promjeni, građani bi mogli izgubiti vjeru i zanimanje. Knjižničari moraju pokazati dužnosnicima i javnosti koliko knjižnice mijenjaju na stvari, moraju dokazati da knjižnice mogu pridonijeti razvoju građanskog društva te angažirati građane u životu zajednice.
- **Personalizacija.** U budućnosti će pristup Internetu i e-vladi biti [personaliziran](#) i organiziran prema profilima potražnje, a ne prema strukturi ponude usluga. Narodne knjižnice morat će se odazvati toj zadaći tako što će pomoći razvoju IST-sustava za personalizirani pristup unutar okvira lokalne uprave.

HIPERVEZE

Primjeri koji slijede, prikazuju sadašnju praksu u narodnim knjižnicama zemalja članica EU i u zemljama kandidatima za ulazak u EU. U procjeni tih primjera treba imati na umu da se odgovornost i moć lokalnih vlasti razlikuje od države do države te da se knjižnični sustavi nalaze na različitim stupnjevima razvoja.

Regionalne

Program mreže knjižnica, središnja i istočna Europa i bivši SSSR

Program mreže knjižnica (NLP – Network Library Program) pomaže u preobrazbi knjižnica u mladim demokracijama u istinska javna, uslužna središta. Vidi i Informacijski program.

<http://www.osi.hu/nlp/>

Bugarska

Motivacija za izbor: Informacijski centar Središnje knjižnice u Sofiji (Bugarska)

Zadatak je ovog projekta stvaranje novih usluga za građane, važnih za IST.

<http://libsofia.pi.digsys.bg/>

Hrvatska

Gradska knjižnica Zadar

Projekt *Knjižnica kao mjesno obavijesno središte*

<http://www.gkzd.hr/new/en/html/users/lcc.html>

Irska

Lokalni plan 21 i narodne knjižnice u Gradskom vijeću Dublina, Irska

Doprinos narodnih knjižnica Dublina Lokalnom planu 21 (Local Agenda 21), usmjeren je na važnost knjižnice kao posrednika u obrazovanju i postavljanju ključnih pitanja o održivosti.

<http://www.iol.ie./dublincitylibrary/la21.htm>

Elektroničko glasovanje

Irska vlada ispituje elektroničko glasovanje, obraćajući posebnu pozornost iskustvima Njemačke i Nizozemske. Predlaže se da se irske narodne knjižnice koriste kao čimbenik koji će olakšati uvođenje tog sustava u javnost tako što bi ljudima dale priliku da se upoznaju sa sustavom prije nego se započne službeno upotrebljavati.

<http://www.viron.ie/electindex.html>

Italija

Iperbole, Bologna, Italija

Iperbole, građanska mreža Bologne djeluje od 1995. godine i koristi se Internetom za razvoj teledemokracije, transparentnog upravljanja, prava na informaciju, interakcije s građanima te sudjelovanje u donošenju odluka. Knjižnice su mjesta s kojih se može pristupiti Iperboleu.

<http://www.comune.bologna.it/>

Litva

Zona za mlade

Ogranak Antakalnio Gradske knjižnice Vilnius utemeljio je Zonu za mlade u knjižnici, opremljenu suvremenom IST-opremom i internetskom vezom, a pruža i neovisan prostor za razne građanske inicijative te aktivnosti za mlade u dobi od 14 do 21 godinu.

Njemačka

On-line usluge u Bremenu, Njemačka

Bremenska narodna knjižnica sudjeluje u projektu koji financira država, a uključuje i državnu upravu Bremena – BOS (Bremen Online-Services). Narodna knjižnica djeluje kao mjesto pristupa usluzi te kao mjesto distribucije sigurnosnih čip-kartica za transakcije.

<http://www.bos-bremen.de/english/index.html>

Poljska

Lokalna informacijska baza podataka (LID)

Ova je usluga dostupna preko Interneta. Osigurava jednostavan pristup informacijama o pokrajini.

<http://www.wojwwodztwo-wm.pl/>

Velika Britanija

Elektroničko glasovanje

U veljači 2002 Vlada Velike Britanije najavila je pilot-planove za elektroničko glasovanje, u što će biti uključene i knjižnice.

<http://www.local-regions.detr.gov.uk/egov/modem/>

Seamless UK

Projekt koji financira Lutrija; pruža portal za građanske informacije s jednostavnim pristupom za javnost informacijama provjerene kvalitete o lokalnoj zajednici i lokalnoj upravi, uz podatke na državnoj razini. Podaci se mogu pretraživati prema predmetu i mjestu.

<http://muckle.hostedbyfdi.net:8080/seamlessuk.info/index.html>

UKonline

Interaktivni portal za usluge britanske Vlade, uključujući i hiperveze na stranice Vlade.

<http://www.ukonline.gov.uk/>

Povratak na [sadržaj](#)

PRISTUP I USLUGE ZA OSOBE S POSEBNIM TJELESNIM I OSJETILNIM POTREBAMA TE ZA OSOBE S OTEŽANIM ČITANJEM TISKANE GRAĐE

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju pitanje pristupa informacijama što ga knjižnice pružaju osobama s posebnim potrebama i ograničenom sposobnosti da se koriste objektima za širu javnost. U to su uključene i osobe koje su privremeno onesposobljene, npr. u nesrećama, te osobe sa starosnim hendikepima.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Osobe s posebnim potrebama glavni su cilj e-inkluzije. IST daje mnogo nade takvim osobama jer im pomaže u svladavanju njihovih hendikepa. Ipak, iskorištenje toga potencijala ovisi o temeljnom uvjetu: uklanjanju fizičkih zapreka za korištenje IT- opreme, tehničkih pomagala, računalnih programa i *web*-sadržaja.

Studije ističu tvrdokornost *jaza* koji stvara invalidnost. Prodor računala i Interneta bitno je niži među osobama s posebnim potrebama, a korištenje *on-line* usluga nije tako intenzivno. Do danas, nigdje u Europi nema jedinstvene vladine politike koja bi se bavila tim problemom, iako su smjernice Inicijative za dostupnost *weba* (Web Accessibility Initiative – WAI) polazište za usporedbu pristupa osoba s posebnim potrebama s općeprihvaćenim načelima pristupačnosti.

U velikoj većini narodnih knjižnica pristup i usluge invalidima nedovoljne su. Korisnici s posebnim potrebama neće se koristiti uslugama narodne knjižnice ako nije osiguran primjeren fizički i intelektualni pristup.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Usluge narodnih knjižnica, njihova pristupačnost i prikladnost za osobe s posebnim potrebama, mogu se kategorizirati u tri glavna područja:

- fizički pristup (zgradama, pultovima, terminalima, čitaonicama, policama itd.)
- intelektualni pristup (sadržaju nositelja informacija, uključujući dostupnost građe alternativnih formata, prilagođenih terminala i posebnih računalnih programa)
- obrazovanje knjižničnog osoblja za pružanje usluga osobama s posebnim potrebama.

Većina problema koji se i najmanje tiču fizičkog pristupa i obučavanja osoblja, jednako vrijede i za muzeje i arhive.

Osobe s posebnim potrebama moraju prikladnim strategijama i planovima biti uključene kao puni korisnici usluga; moraju imati pravedan pristup i uslugama općenito i informacijskim uslugama; moraju moći pristupiti i koristiti se uslugama samostalno, bez posrednika.

BUDUĆI ZADACI

Budući da digitalna inkluzija postaje društveni imperativ, jedna od glavnih odgovornosti i izazova za narodne knjižnice u sljedećem desetljeću bit će sprječavanje stvaranja podređenog sloja *informacijski siromašnih* pružanjem prikladnog pristupa elektronički obrađenim informacijama svim članovima zajednice.

Da bi narodne knjižnice ostale konkurentne, od temeljne je važnosti da računaju na potencijalne korisnike s posebnim potrebama: starenjem europske populacije, veći broj starijih osoba bit će s oslabljenim vidom ili će imati druge smetnje. Ako se ne poduzmu određeni koraci, narodne knjižnice u Europi riskiraju da kao potencijalne korisnike isključe 10% Europljana.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Problemi obrađeni u ovim smjernicama:

[Fizički pristup](#)

[Intelektualni pristup](#)

[Posebna oprema](#)

[Obučavanje osoblja](#)

[Suradnja](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Ove smjernice obrađuju probleme pristupa informacijama koji knjižnice pružaju osobama s posebnim potrebama i ograničenom sposobnosti da se koriste objektima za širu javnost. U to su uključene i osobe koje su privremeno onesposobljene, npr. u nesrećama, te osobe sa starosnim hendikepima.

Pojam fizičkog invaliditeta odnosi se na smanjenu pokretljivost, dohvat, ravnotežu, snagu i/ili visinu. Osjetilni invaliditet odnosi se na oslabljeni vid i/ili sluh. Pojam osobe s otežanim čitanjem tiskane građe obuhvaća vizualno, mentalno i fizički hendikepirane osobe te disleksičare koji imaju poteškoća s čitanjem običnog tiska.

Osobe s posebnim potrebama glavni su cilj svih dimenzija e-inkluzije. IST daje mnogo nade ljudima s poteškoćama jer im može pomoći u svladavanju njihovih hendikepa.

Ipak, iskorištenje ovog potencijala ovisi o temeljnom uvjetu: uklanjanju fizičkih zapreka za korištenje IT-opreme, tehničkih pomagala, računalnih programa i *web-* sadržaja. Taj se potencijal ne može realizirati ako si osobe s posebnim potrebama ne mogu priuštiti tehnička pomagala ili nije osigurana pristupačnost IST-opreme ili *web-* sadržaja.

Studije u nekim zemljama članicama EU (npr. Švedska i Portugal) ističu tvrdokornost *jaza* koji stvara invalidnost. Prodor računala i Interneta bitno je niži među osobama s posebnim potrebama, a korištenje *on-line* usluga nije tako intenzivno. Do danas, u Europi nema jedinstvene vladine politike koja bi se bavila tim problemom (za regionalne, nacionalne i međunarodne dokumente i smjernice vidi [Dodatak](#)). Ipak, pokrenut je određen broj inicijativa koje osobama s posebnim potrebama nude posebne *on-line* usluge i poticaje za korištenje novih IST-mogućnosti zapošljavanja, IST-načina obrazovanja te planove potpore javnom i privatnom IST-pristupu.

Pristup internetskim stranicama i njihovu sadržaju stvara niz problema osobama s fizičkim, osjetilnim ili kognitivnim oštećenjima. Primjerice, *web-*stranice nisu kompatibilne s čitačima i drugim tehničkim pomagalima, sadrže suviše složene multimedijalne prikaze ili su teške za snalaženje. Javne *web-*stranice trebale bi biti primjer u pružanju usluga u obliku kojemu svi mogu pristupiti i učinkovito ga koristiti. To je temeljni uvjet za, primjerice, jednako obraćanje svim građanima preko [e-vlade](#).

Mnoge zemlje članice EU već su pokrenule akcije u tom smjeru, no smjernice Inicijative za dostupnost *weba* (WAI) polazište su za usporedbu pristupa osoba s posebnim potrebama s općeprihvaćenim načelima pristupačnosti. Ove [smjernice](#), koje je sastavio Konzorcij World Wide Web (World Wide Web Consortium) uz financijsku potporu Europske komisije, *de facto* su priznate kao globalni standard za izradu pristupačnih *web-*stranica.

Usluge narodnih knjižnica, njihova pristupačnost i prikladnost za osobe s posebnim potrebama, mogu se kategorizirati u tri glavna područja:

- fizički pristup (zgradama, pultovima, terminalima, čitaonicama, policama itd.)
- intelektualni pristup (sadržaju nositelja informacija, uključujući dostupnost građe alternativnih formata, prilagođenih terminala i posebnih računalnih programa)
- obučavanje knjižničnog osoblja za pružanje usluga osobama s posebnim potrebama.

Većina problema koji se i najmanje tiču fizičkog pristupa i obučavanja osoblja, jednako vrijede i za muzeje i arhive. Ipak, kad se radi o intelektualnom pristupu, problemi i moguća rješenja za muzeje i arhive uvelike se razlikuju od onih za narodne knjižnice i ne obrađuju se u ovim smjernicama.

U velikoj većini narodnih knjižnica pristup i usluge osobama s posebnim potrebama nedovoljni su. To se često opravdava nedovoljnim brojem korisnika s posebnim potrebama. No korisnici s posebnim potrebama neće se koristiti uslugama narodne knjižnice ako nije osiguran primjeren fizički i intelektualni pristup. Narodne knjižnice moraju *djelovati*, a ne *reagirati*.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Potreba za napretkom

Budući da je djelovanje narodnih knjižnica iznutra povezano s njihovom društvenom odgovornošću, knjižnice će optimalno raditi ako budu imale katalitičku ulogu u životima osoba s posebnim potrebama, olakšavajući njihovo puno sudjelovanje u društvu.

Da bi narodne knjižnice ostale konkurentne, od temeljne je važnosti da računaju na potencijalne korisnike s posebnim potrebama: starenjem europske populacije, veći broj starijih osoba bit će s oslabljenim vidom ili će imati druge smetnje. Ako se ne poduzmu određeni koraci, narodne knjižnice u Europi riskiraju da isključe 10% Europljana kao potencijalne korisnike.

Područja koja treba unaprijediti

- Prvo, fizički pristup treba biti omogućen svakom članu svake zajednice, od onih (privremeno) smanjenih sposobnosti kretanja i orijentacije do onih koji se kreću u invalidskim kolicima.
- Drugo, knjižnice moraju jamčiti intelektualni pristup ponudom građe alternativnih formata ili posebne tehničke opreme, kako bi tiskane publikacije bile dostupne ljudima s oštećenjima vida ili poteškoćama u čitanju i učenju.
- Treće, mora se razvijati kultura svijesti o invalidnosti, a knjižnično osoblje treba razumjeti potrebe osoba s posebnim potrebama. Obučavanje o svijesti o posebnim potrebama korisnika mora biti sastavni dio početnog obrazovanja knjižničara te element kasnijeg obučavanja osoblja.

Pristup i usluge narodnih knjižnica trebaju se temeljiti na tri osnovna načela: inkluzivnost, pravednost i samostalnost. «*Prikladnim strategijama i planovima, osobe s posebnim potrebama moraju biti uključene kao ravnopravni korisnici usluga; moraju imati pravedan pristup i uslugama općenito i informacijskim uslugama; moraju moći pristupiti i koristiti usluge samostalno, bez posrednika. Upravitelji koji ne uspiju odgovoriti tom izazovu, mogu isključiti osobe s posebnim potrebama iz korištenja knjižničnih i informacijskih usluga.*» [Strategija i upravljanje knjižničnim uslugama](#), prof. Andrew McDonald.

Za tri područja obrađena u ovim smjernicama to znači:

Fizički pristup

Iako je u mnogim slučajevima uklanjanje svih fizičkih zapreka teško, ako ne i nemoguće, temeljno je da se zapreke uklone tamo gdje se to može lako postići. To uključuje:

- ulaze s prikladnim, čistim otvorima ili automatskim vratima (preporučena širina vrata 900mm)
- rampe izvan i unutar zgrade; ako postoje stubišta – bez otvorenih stuba, s rukohvatima s obje strane; idealno – dizala
- hodnici bez zapreka (bez namještaja i prostirki na podovima)
- kontrasti boja na tepisima i zidovima (mogu djelovati i kao upozorenja blizu stuba i vrata)
- djelotvorna rasvjeta
- dostupni stolovi, računala i pultovi (visina i širina stolova, mjesta za okretanje, ergonomske stolice, osvjetljenje)
- pristupačne javne površine kao što su toaleti i telefonske govornice
- police – idealno bi trebale biti smještene 750–2000mm od razine poda

- oznake – jednostavni tip slova (*sans serif*⁷, kao što su Helvetica, Univers ili Arial) na natpisima i *web*-stranicama
- pristupačno parkiralište
- alarmni sustavi s vizualnom signalizacijom.

Kućne usluge moraju imati istu kvalitetu pristupa informacijama o fondu kao i usluge koje se nude u samoj zgradi knjižnice, te jednake mogućnosti zahtjeva i rezervacija knjiga. Za pretraživanje kataloga mogu se koristiti laptop-računala, a mobilni telefoni mogu osigurati brz odgovor na upite.

Izvedivost i troškovi tih mjera bit će vrlo različiti i ovisit će o postojećoj infrastrukturi i sredstvima te demografiji postojećih ili potencijalnih korisnika koji će imati dobrobiti od ovih mjera. U ovim smjernicama ne mogu se sastaviti kontrolni popisi onog što se treba napraviti.

Intelektualni pristup

Pristup mora biti olakšan na raznim razinama te zahtijeva i tehnička i ljudska rješenja. Dio rješenja je građa alternativnog formata poput Brailleovog pisma, uvećanog tiska, audiokaseta i digitalnih datoteka (detaljan opis vidi: [Građa alternativnog formata](#) ; P. Craddock i Wallace M.). Iako je postotak objavljenih djela proizvedenih u alternativnim formatima žalosno malen (2–5% u većini razvijenih zemalja), stabilan napredak digitalizacije otvara nove mogućnosti takvim materijalima.

Uz pomoć posebne opreme (vidi dalje), može se pristupiti digitalnim dokumentima (npr. [e-knjige](#)) i preraditi ih u formate prilagođene individualnim potrebama čitatelja, kao što su Brailleovo pismo ili uvećana slova. Digitalni dokumenti omogućuju knjižnicama da nađu, učitaju⁸ i reproduciraju građu posebnog formata. Treba obratiti pažnju na direktivu Europske komisije o autorskom pravu [2001/29/EC](#), koja bi mogla dovesti do donošenja važnih zakona za povećanje proizvodnje građe alternativnih formata i pristupa za osobe s posebnim potrebama.

Posebna oprema potrebna za dostupnost digitalnih dokumenata

Općenito za računalni pristup:

- prilagođene tipkovnice
- alternativne tipkovnice
- alternative mišu
- glasovni unos
- programi za tehnička pomagala.

Za slijepe ili slabovidne (mnoga su od ovih rješenja prikladna i za disleksične osobe i osobe s poteškoćama u učenju):

- snimljena građa
- zaštitni filtri za monitore, visoka razlučivost i veliki zasloni
- sistemske mogućnosti koje bi dopustile korisniku da promijeni kontrast zaslona, veličinu slova i boje
- uređaji za uvećavanje ispisa
- programi-čitači zaslona
- čitač teksta (ili oprema za pretvaranje teksta u govor)
- sustav optičkog prepoznavanja znakova (pregledava tekst i ima mogućnost ponovnog čitanja)
- programi za transkripciju Brailleovog pisma
- hardver i softver koji omogućuju direktan unos Brailleovog pisma u računalo.

Za detaljne opise pojedinih točaka i cijene vidi <http://www.abilityhub.com/> ili <http://www.abledata.com/Site2/search.htm>. Preporučamo narodnim knjižnicama da se savjetuju u svojim nacionalnim knjižnicama za slijepe i raspitaju se o tehničkoj opremi i računalnim programima u svojoj zemlji.

Svaka knjižnica koja rukuje digitalnim dokumentima i/ili pruža *on-line* podatke (npr. katalogi, općenite informacije za korisnike) mora biti svjesna da je [dostupnost weba](#) od vitalnog značenja. Time se

⁷ *Sans serif* – vrsta slova bez crtica, ukrasa i sl. na rubovima, jednostavnih linija.

⁸ *Download* – učitati (podatke, softver i sl.) u računalo s Interneta.

osigurava da svatko tko se koristi bilo kakvom tehnologijom za pretraživanje Interneta mora moći posjetiti bilo koju stranicu i potpuno razumjeti informacije koje se tamo nalaze, te imati mogućnost potpune interakcije sa stranicom. Neprilagođene *web*-stranice ozbiljan su problem ne samo ljudima s određenim invaliditetom, posebice s oštećenjima vida, već i onima koji se koriste tekstualnim pretraživačima, imaju spore modemske veze ili nemaju audiovizualne aplikacije. '[Bobby](#)' je dobar alat za brzu i djelotvornu provjeru stupnja pristupačnosti pojedinih *web*-stranica.

Obučavanje osoblja

Sve osoblje, bez obzira na to gdje radili u knjižnici, mora imati osjećaj i temeljna znanja o:

- različitim oblicima invaliditeta
- načinima na koje različiti uvjeti pogađaju mogućnost korištenja uslugama i fizičkim okruženjem osmišljenima za širu populaciju.

Posebno obrazovanje mora se pružiti kao sastavni dio početnog obrazovnog programa knjižničara te u obliku povremenih programa za obuku osoblja, i treba sadržavati znanja o ophođenju s osobama s posebnim potrebama (posebno s osobama s oštećenjima vida, gluhanima ili gluhoslijepim osobama), pravila ponašanja, korištenje prikladnog jezika i deskriptivnih tehnika s korisnicima oštećena vida. Alternativne komunikacijske vještine, kao što su znakovni jezik, bile bi velika prednost.

Suradnja: Narodne knjižnice koje planiraju usavršiti bilo koji od navedenih aspekata, moraju razmotriti mogućnosti bliske [suradnje](#) s lokalnim specijaliziranim ustanovama (udruge invalida, škole za djecu s posebnim potrebama, centri za njegu, posebne interesne skupine itd.). Tako bi knjižnice mogle dobiti vrijedne stručne savjete o postojećim i očitim fizičkim i intelektualnim zaprekama, prikladnom komuniciranju, senzitivnosti itd. Povrh toga, zajednički prostor, sredstva i osoblje s drugim srodnim ustanovama omogućili bi pokretanje zajedničkih projekata koje ne bi mogla organizirati sama knjižnica ili ustanove.

Oglašavanje: Budući da je cilj privući u knjižnicu korisnike s posebnim potrebama, svaki napredak u pristupu ili uslugama te svi organizirani inkluzivni događaji moraju se oglasiti, primjerice, u lokalnim dnevnim novinama, na razglasu u knjižnici te među ustanovama i organizacijama poput prije navedenih. Više podataka o tome vidi u: [Stvaranje i prilagodba knjižnica i usluga](#) dr. Gilliana Burringtona.

Trenutačno stanje

Da bi se ustanovili stupanj svijesti o invalidnosti te nova poboljšanja pristupa i usluga u europskim narodnim knjižnicama, PULMAN je proveo anketu u knjižnicama 12 zemalja. Uz iznimku ograničenog broja knjižnica u kojima su pokrenuti relevantni projekti, još uvijek nedostaju pristup i usluge za osobe s posebnim potrebama. Ako uzmemo u obzir da oko 10% Europljana svih dobi ima neki postotak invalidnosti, prosječan postotak od oko 1% knjižničnih korisnika s posebnim potrebama (okvirni prosjek svih popunjenih anketa) jasno pokazuje da narodne knjižnice u Europi još uvijek ne ispunjavaju svoju društvenu obvezu pružanja prikladnog pristupa i usluga za osobe s posebnim potrebama.

Zanimljivo je da se u svim narodnim knjižnicama koje su pokrenule posebne usluge za osobe s posebnim potrebama povećao postotak tih korisnika; u nekim ustanovama, primjerice u Pazardzik pokrajinskoj knjižnici u Bugarskoj, za čak 600% u četiri godine!

Fizički pristup

Većina narodnih knjižnica koje su sudjelovale u anketi, zadnjih je godina poboljšalo pristup do zgrade i unutar zgrade. U većini slučajeva to znači da su zamijenjena zastarjela okretna vrata ili su ugrađena dizala. Sve su knjižnice svjesne da i dalje postoje fizičke zapreke. Najčešće se spominju previsoke ili preniske police.

Narodne knjižnice u Nijmegenu i Ossu u Nizozemskoj poduzele su velik korak u prikupljanju relevantnih podataka putem suradnje. Njihove nove zgrade osmišljene su uz pomoć Udruge za integraciju osoba s posebnim potrebama (Werkgroep Integratie Gehandicaptten) i Zaklade za

društvenu integraciju osoba s posebnim potrebama (Stichting Integratie Gehandicaptten in de Maatschappij).

Intelektualni pristup

U većini narodnih knjižnica pristup sadržaju trenutno je ograničen ljudima s oštećenjima vida, poteškoćama u čitanju i učenju te onima koji ne mogu pomicati ruke ili šake.

Kao posljedica razmjerno malobrojne ciljane skupine i velikih troškova proizvodnje, građa alternativnih formata u većini zemalja dostupna je preko centraliziranih sustava proizvodnje i distribucije. Dok povelik broj knjižnica nudi skroman odabir uvećanog tiska i zvučnih knjiga, malo njih ima u fondu knjige na Brailleovom pismu ili prilagođene terminale. Ipak, u nastojanjima da prevladaju taj jaz, neke knjižnice pokazale su domišljatost i kreativnost (vidi Hiperveze). Iako se većina takvih projekata lako može primijeniti u knjižnicama drugih zemalja i regija, treba istaknuti da će [digitalizacija](#) imati sve važnije mjesto u sličnim inicijativama.

Obučavanje osoblja

Anketa je pokazala da to nije središnja briga većine narodnih knjižnica, uz iznimku onih koje su pokrenule posebne projekte. Malo knjižničara poznaje alternativno komuniciranje poput znakovnog jezika. U većini zemalja (osim u Mađarskoj) ni fakulteti, instituti i sveučilišta na kojima se obrazuju knjižničari, ne nude nikakav oblik posebnih programa koji se bave problemima invalidnosti. Pa ipak, mnoge knjižnice javljaju da zaposlenici nailaze na probleme u usluživanju osoba s posebnim potrebama, uglavnom u komunikaciji (posebice s gluhim ili mentalno hendikepiranim osobama) ili zbog nedostatka vremena da pomognu korisnicima u kolicima ili slijepim osobama.

Danska knjižnica za slijepce ([DBB](#)) ostvarila je zanimljiv projekt, primjenjiv na narodne knjižnice. Projekt se sastojao od pet poludnevničkih programa za obučavanje osoblja, na koje je DBB pozvala liječnike, znanstvenike, socijalne radnike i predstavnike raznih korisničkih skupina s različitim vrstama invalidnosti. Svi su se sudionici složili da su rasprave o izazovima i promjenama, o željama i važnim pitanjima, te o značenju za praksu i ljude, i rješenjima bile iznimno korisne.

K tome, Odjel pristupnosti na Bristolskom sveučilištu (Access Unit, Bristol University) u Velikoj Britaniji planira, uz suradnju mnogih ustanova, napraviti videofilm o široku spektru invalidnosti namijenjen osvještavanju knjižničnog osoblja.

BUDUĆI ZADACI

Nastojanja da se poveća dostupnost IST-opreme i *web*-sadržaja osobama s posebnim potrebama mora se ubrzati provedbom akcija e-Europe povezanih s prihvaćanjem [Smjernica inicijative za dostupnost weba \(WAI\)](#), usklađivanjem zakonodavstva s načelima e-dostupnosti, širenjem ovlasti programa *Dizajn za sve* (Design for all) i srodnih programa, te objavljivanjem Standarda dizajna za sve (Design-for-all Standards).

Pružanje usluga osobama s posebnim potrebama mora se obraditi u kontekstu širenja sudjelovanja, jednakih mogućnosti, cjeloživotnog učenja i dopiranja do lokalne zajednice. Budući da se očekuje porast broja potencijalnih knjižničkih korisnika s problemima pokretljivosti, vida i sluha zbog starenja europskih društava, prikladne usluge bit će od ključne važnosti za buduću konkurentnost knjižnica. Planovi moraju uzeti u obzir tu povećanu potražnju za dostupnim objektima i uslugama.

Fizički pristup

Iako knjižnice moraju dati sve od sebe da osiguraju jednostavan pristup zgradi i unutar zgrade, bit će nemoguće stalno rješavati svačije probleme, a može doći i do suprotstavljenih zahtjeva. Bitan čimbenik u olakšavanju fizičkog pristupa bit će dovoljan broj osoblja koje će moći posvetiti korisniku dovoljno vremena kada je god takva pomoć potrebna.

Intelektualni pristup

Istraživanje Odjela za knjižničnu i informacijsku statistiku Sveučilišta Loughborough u Velikoj Britaniji pokazalo je da se prosječno 23% osoba s oštećenjima vida u Velikoj Britaniji koristi računalima za traženje informacija. Postotak korisnika računala mnogo je viši među mlađim dobnim skupinama (98% mlađih od 25 godina, 53% od 25 do 64 godine). Treba očekivati ubrzan porast broja korisnika diljem Europe i treba udovoljiti njihovim zahtjevima.

Velik porast broja informatički pismenih osoba s posebnim potrebama (posebice s oštećenjima vida) rezultirat će dalekosežnim investicijama u [digitalizaciju](#). Budući da se skenirani materijal uz pomoć posebne opreme može pretvoriti u format koji najbolje odgovara potrebama tih korisnika (uvećani tisak, Braille, audio itd.), digitalizacija bi knjižnice djelomično oslobodila hitne potrebe prilagođavanja politike sastavljanja fonda i dodatnih investicija za nabavku građe alternativnih formata.

Povećanje broja elektronički obrađenih informacija nosi i dodatni izazov. Osobe s posebnim potrebama i osobe koje se koriste tekstualnim pretraživačima, imaju spore modemske veze ili nemaju audiovizualne aplikacije u opasnosti su da postanu podređen socijalni sloj isključen iz pristupa informacijama i učenju. To je paradoks, pogotovo kad se radi o osobama s posebnim potrebama, jer «tehnologija može olakšati njihovu društvenu integraciju» (Erkki Liikanen, član Europske komisije, [Budućnost Plana djelovanja e-Europe](#), veljača 2002.). Kako digitalna inkluzija bude postajala «društveni imperativ i dužnost socijalne države», jedan od glavnih zadataka i izazova za narodne knjižnice u idućem desetljeću bit će sprječavanje nastajanja podređenog sloja *informacijski siromašnih* pružanjem prikladnog pristupa elektronički obrađenim informacijama svim članovima zajednice.

Obučavanje osoblja

Ako narodne knjižnice žele ostati konkurentne, od vitalne će važnosti biti stvaranje kulture svijesti o invalidnosti. To je odgovornost i ustanova koje se bave početnim obrazovnim programima za knjižničare, i samih narodnih knjižnica. S obzirom na sve veću važnost računalne tehnologije, treba se osigurati i redovito obrazovanje osoblja na svim pomagalima i opremi. Ako samo osoblje nije sigurno kako da se koristi opremom, možda neće htjeti ponuditi pomoć korisnicima i vjerojatno neće poticati korištenje opreme.

Druga pitanja

Napredak je moguć, čak i u knjižnicama u kojima nedostatak financija sprječava bilo kakve velike strukturalne ili tehničke promjene. Od udruga osoba s posebnim potrebama, ustanova za brigu o osobama s posebnim potrebama ili škola za djecu s posebnim potrebama mogu se dobiti procjene sadašnje fizičke pristupačnosti i prijedlozi za ostvariva poboljšanja. Izvrсни su primjeri jeftinog pružanja posebnih usluga intelektualnog pristupa aktivnosti Regionalne knjižnice u Varni i narodne knjižnice u Kolumbiji. Prvi je korak prema stvaranju kulture svijesti o invalidnosti bez troška prihvaćanje primjera DBB-a u obrazovanju osoblja.

Važno je spomenuti da će knjižnice koje su fizički dostupne i senzibilizirane za potrebe osoba s posebnim potrebama, biti pristupačnije i jednostavnije za korištenje i svim ostalim korisnicima.

HIPERVEZE

Kriteriji za uvrštenje bili su: opseg poboljšanja fizičkog i intelektualnog pristupa, količina osigurane obuke osoblja te mogućnost primjene informacija i zaključaka projekta u drugim knjižnicama. Gdje su god bile dostupne, navedene su i hiperveze.

Bugarska

Regionalna knjižnica Pazardzik

Unutar projekta posebno usmjerenog na osobe s posebnim potrebama, 1995. godine pokrenut je *Centar za knjižnične i informacijske usluge za osobe s posebnim potrebama* koji pruža jednostavan fizički pristup, dostupne kataloge, prilagođene terminale, zvučne knjige i besplatan pristup Internetu. Devet knjižničara koji rade na posebnim uslugama, sudjelovalo je u dodatnom obrazovanju. Od 1995. broj korisnika invalida šesterostruko je povećan!

Regionalna knjižnica u Varni

U organiziranju dostave knjiga, književnih večeri i foruma s pjesnicima i piscima za osobe s raznim oblicima invalidnosti blisko surađuje s Nacionalnim centrom za socijalnu rehabilitaciju i s Centrom za osobe s posebnim potrebama u Varni.

<http://www.libvar.bg/>

Danska

Narodna knjižnica Ringsted

Knjižnica u Ringstedu nudi poseban prostor s računalima i pristupom Internetu mladima, starijima i osobama oštećena vida. U prostoru za starije osobe nalazi se i prilagođeni terminal. Knjižnica ima i fond alternativne građe. Sve je osoblje obrazovano za pružanje usluga osobama s posebnim potrebama u sklopu projekta *Internet za sve*, koji se održao u 2001. godini.

<http://www.ringstedbib.dk/>

Francuska

Narodna knjižnica Bordeaux

Potpuno pristupačan *Espace Diderot* sastoji se od 4 kabine za čitanje s opremom za okretanje stranica, povećanje zaslona, skenerima, posebnim softverom, uređajima za sintezu govora i prilagodljivom rasvjetom. Nudi se i građa alternativnih formata. Osoblje se redovito usavršava, a jedan zaposlenik poznaje znakovni jezik. Knjižnica u Bordeauxu preuzela je savjetodavnu ulogu za ostale narodne knjižnice u Francuskoj.

Grčka

Knjižnica Makedonskog sveučilišta, Thessaloniki

Intelektualna pristupačnost zajamčena je prepisivanjem sve građe za učenje u digitalni format i prilagođenim terminalom (čitač zaslona, uređaj za sintezu govora, zaslon i Brailleov pisač, uređaj za povećanje zaslona, skener) te pristupačnim *web*-stranicama. Svi su zaposlenici prisustvovali dvama seminarima o svijesti i senzibilitetu i prošli su obuku na prilagođenoj opremi.

<http://www.libuom.gr/english/index.html>

Kolumbija

Posudite nam svoje oči

Projekt koji je pokrenula narodna knjižnica, a u koji je uključeno 170 dobrovoljaca koji čitaju osobama oštećenog vida.

Mađarska

Regionalna knjižnica Verseggy Ferenc, Szolnok

Od 1998. knjižnica je nabavila 1000 zvučnih knjiga, katalog na Brailleovom pismu, plan knjižnice na Brailleovom pismu, pristup Internetu i računalo koje tekst pretvara u govor. Organizira se usavršavanje za knjižničare koji rade na posebnim uslugama, a zaposlen je i knjižničar koji zna znakovni jezik. Točke pristupa dostupne su osobama u invalidskim kolicima. Cilj je osnovati Centar za visoku kvalitetu knjižnica u Szolnoku.

Nizozemska

Anders Lezen Punten (mjesta «Drugi način čitanja»)

Ova usluga narodnih knjižnica u Eindhovenu, Hellendoornu, Maastrichtu i Nijmegenu sastoji se od prilagođene građe za čitanje (zvučne knjige, novine i časopisi, pomagala za čitanje, računalo s uređajem za sintezu govora i povećanje zaslona). Tim se prostorima sve više koristi i šira javnost, posebice disleksičari, starije osobe i osobe s kroničnim bolestima.

Stadsbibliotheek Haarlem

Djeca s poteškoćama u čitanju uskoro će moći uživati u *Makkelijk Leze Plein* (prostoru za lako čitanje), novom projektu koji se pokreće.

Zeeuwse Bibliotheek

Knjižnica je pokrenula odjel BEZIG (Knjižnica za starije i bolesne osobe te osobe s posebnim potrebama), usmjeren na usluge za osobe s posebnim potrebama, i pruža mnoštvo građe alternativnih formata.

<http://www.zebi.nl/>

Portugal

Nacionalna knjižnica

Nudi katalog i časopis na Brailleovom pismu, u tiskanom obliku i na disketi, besplatno.

Švedska

Projekt otvoreni mediji/ otvoreno učenje

Projekt su sastavili Klinika za slabovidne Gotheborg, Institut za unaprjeđenje zapošljavanja, Gradska knjižnica Gotheborg, 18 proizvođača opreme za knjižnice i posebne opreme, a cilj mu je stvaranje radnih mjesta za poslovno nesposobne osobe, otvaranje knjižnica za osobe s otežanim čitanjem tiskane građe i povećanje njihova broja kao korisnika knjižnica. U knjižnice koje sudjeluju u projektu postavljena je prilagođena oprema, a osobe s posebnim potrebama zaposlene su kao savjetnici za otvorene medije. Nakon obrazovanja, svaka je knjižnica zaposlila jednog savjetnika i postavila stol za čitanje za osobe oštećena vida.

<http://www.stadsbiblioteket.goteborg.se/avdelning6/openmedia2.html>

Regionalna knjižnica Härnösand

Potaknuta Nacionalnom knjižnicom za djecu s posebnim potrebama u Londonu, Regionalna knjižnica Härnösand stvorila je Jabuku, knjižnicu za djecu s posebnim potrebama. Knjižnica nudi knjige za slijepe, prilagođene terminale i stručnu pomoć gluhima, gluhoslijepima itd.

<http://www.sambiblioteket.bib.mh.se/>

Velika Britanija

Knjižnica okruga Essex

Knjižnica u Essexu nudi uslugu vraćanja posuđene građe poštom te besplatan pristup zvučnim knjigama, videofilmovima i CD-ima za osobe s otežanim čitanjem tiskane građe. Osobe oštećena vida uključuje u Booktalk aktivnosti. Redovito se održavaju kratki sastanci za knjižnično osoblje o invalidnosti. Trenutačno se u mnoge knjižnice uvodi pristupna tehnologija, uz sveobuhvatno usavršavanje osoblja.

<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html#17.6>

Knjižnice u Manchesteru

Knjižnica ima opremu za pretvaranje teksta u govor i jedinice za osobe oštećena vida. Organiziraju se stalni poludnevni programi za obučavanje osoblja o osobama oštećena vida, koji obuhvaćaju osoblje na svim razinama.

<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html#17.6>

DODATAK

Državni i međunarodni zakoni, preporuke i smjernice o pristupu i uslugama za osobe s posebnim potrebama:

Belgija

- Informacije o pristupu Vzw Toegankelijkheidsbureau, Koorstraat 1, Hasselt
- Steunpunt Toegankelijkheid Vlaanderen je u pokretanju

Bugarska

- Pravilnik br. 1, 10. siječnja 1995.
- Odluka o zaštiti, rehabilitaciji i društvenoj integraciji osoba s posebnim potrebama, 1995., dopunjeno 2001.

Estonija

- Odluka o socijalnoj pomoći u Republici Estoniji, Dodatak Zakonskim propisima 94, 1158, 1999.

Njemačka

- Barrierrefreies Bauen, DIN 18024-2, studeni 1996.

Grčka

- Zakon 2831/2000., <http://www.tee.gr/info.htm>
- *Razvijanje knjižničnih usluga za osobe oštećena vida – vodič za grčke knjižnice*
- Posebne smjernice *Planiranje pristupačnog transporta i samostalnog života osoba s posebnim potrebama*, Ministarstvo okoliša, fizičkog planiranja i javnih radova 1986.–2000. <http://www.minenv.gr/1/162/16203/g1620300.html>

Mađarska

- Zakon iz 1998. (br. 26)
- Ministarstvo kulture: Zakon o knjižnicama iz 1997.

Irska

- Odjel za okoliš i lokalnu upravu – Grananje: nova usluga narodnih knjižnica, prosinac 1998. <http://www.viron.ie/press/publib.html>

Nizozemska

- NBLC *Statuut voor de Openbare Bibliotheek*
- Priručnik *Geboden Toegang*, Wijk, M. et al (1995.) <http://www.bk.tudelft.nl/d-arch/dfa/publi.htm>

Poljska

- Direktiva Ministarstva prostornog upravljanja i izgradnje od 15. prosinca 1994. – tehnički uvjeti zgrada i njihovih lokacija
- Povelja prava osoba s posebnim potrebama; Odluka Sejma Republike Poljske od 1. kolovoza 1997.
- Odluka br. 212/99 Uprave javnog fonda za rehabilitaciju osoba s posebnim potrebama od 26. svibnja 1999.

Portugal

- Zakon 123/97. (22. svibnja), 95/99. (25. kolovoza), 96/99. (26. kolovoza), 97/99. (26. kolovoza)

Rumunjska

- Hitna uredba br. 102, 29. lipnja 1999.
- Hitna uredba br. 40, 25. travnja 2000.
- Hitna uredba br. 47, 29. ožujka 2001.
- Naredba 649, 25. travnja 2001.

Velika Britanija

- Resource – Vijeće za muzeje, arhive i knjižnice: Vodič za invalidnost (smjernice za muzeje i galerije o unaprjeđenju svojih usluga za sve invalidne osobe) <http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>
- Resource – Vijeće za muzeje, arhive i knjižnice: Strategija učenja i pristupa (smjernice za muzeje, arhive i knjižnice, podrška cjeloživotnom učenju, društvenoj promjeni i razvoju zajednice) <http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>
- Odjel za kulturu, medije i sport (Odsjek za knjižnice, informacije i arhive): Sveobuhvatne, učinkovite i moderne narodne knjižnice – standardi i procjena, 12. veljače 2001. http://www.culture.gov.uk/heritage/libraries_papers.html

- Zakon o zaštiti osoba s posebnim potrebama 1995. <http://www.nlbuk.org/bpm/chapter3.html>
- Resource – Vijeće za muzeje, arhive i knjižnice: Knjižnične usluge za osobe oštećena vida – priručnik iz prakse <http://www.natlib.co.uk/bpm/>
- *Daleko od očiju, ali ne i od srca*. Gledište osoba oštećenog vida o knjižničnim i informacijskim uslugama, LISU Occasional Papers br. 29, studeni 2001.

Wales

- Narodna skupština Walesa: Sveobuhvatne, učinkovite i moderne narodne knjižnice za Wales. Standardi i nadgledanje, rujan 2001.

Reference:

EU

- Uredba 2001/29/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 22. svibnja 2001. o usklađivanju određenih stajališta o autorskim i srodnim pravima u informacijskom društvu <http://www.eurorights.org/eudmca/CopyrightDirective.html>

Kanada

- Kanadske smjernice o knjižničnim i informacijskim uslugama za osobe s posebnim potrebama, veljača 1997. <http://www.cla.ca/about/disabils.htm>

IFLA

- Smjernice za razvoj – služba narodne knjižnice, IFLA Publications Vol. 97, 2001, ISBN 3-598-21827-3

SAD

- Zakon o Amerikancima s posebnim potrebama. P.L. 101-336, 1990., naslovi II. i III.
- Ulomak 508 Zakona o rehabilitaciji iz 1998
- Smithsonian-program dostupnosti, Ured predstojnika: Smithsonian-smjernice za oblikovanje izložbe dostupne osobama s posebnim potrebama.

Povratak na [sadržaj](#)

USLUGE NARODNIH KNJIŽNICA ZA DJECU I ŠKOLE

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju IST-aktivnosti i usluge narodnih knjižnica koje pomažu djeci u razvijanju pozitivnog stava prema učenju, u skladu s ciljem e-Europe, i pridonose razvoju djece kao ljudskih bića koja mogu preuzeti svoje mjesto u društvu, gradeći građansko pravo i osjećaj za zajednicu.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Djeca trebaju usluge koje će pridonijeti njihovom razvoju na različite načine: intelektualne i emocionalne, jezične, društvene, obrazovne i motoričke vještine. Narodne knjižnice mogu promicati razvijanje vještina kroz zabavu. Mogu djeci pružiti mogućnosti za razvoj društvenih vještina, stjecanje osjećaja za lijepo i potaknuti njihovo zanimanje za književnost i umjetnost.

Kao nove temeljne vještine na sastanku Europskog vijeća u Lisabonu 2000., određene su: IT-znanja, strani jezici, tehnološka kultura, poduzetništvo i društvene vještine. Postoji potreba daljnjeg razvijanja IST-usluga namijenjenih djeci, uključujući usluge narodnih knjižnica, kako bi se razvijao pozitivan stav prema učenju.

Za to je potrebna učinkovita suradnja između narodnih knjižnica i drugih organizacija na lokalnoj razini. Iako se narodne knjižnice, arhivi i muzeji sve više smatraju dijelom mreže za potporu učenju, veće sudjelovanje u raspravi o školskom programu moglo bi narodnim knjižnicama, muzejima i arhivima dati priliku za stvaranje čvršće strategije suradnje i potpore školskom obrazovanju.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Usluge se mogu pružati u knjižnici, *on-line* preko *web*-stranica ili drugih digitalnih mreža. Može ih osmisliti sama knjižnica ili narodne knjižnice u suradnji s drugim kulturnim i obrazovnim organizacijama, kako bi se, dijeljenjem zbirki i sredstava, pružila učinkovita potpora formalnom i neformalnom učenju na svim razinama, uključujući učenje na daljinu. U korisničke skupine za knjižnične usluge za djecu spadaju djeca, roditelji i skrbnici obitelji.

Narodne knjižnice mogu ponuditi:

- mjesto sastajanja lokalnih zajednica koje su prirodno povezane sa školama, obiteljima i ostalim skupinama u zajednici
- umreženo obrazovno okruženje koje potiče i osigurava vještine za cjeloživotno čitanje i učenje te IST-vještine koje se mogu proširiti na škole, domove i gotovo sva mjesta putem *web*-usluga
- napredne uvjete za domaće zadaće
- modele zajedničke zabave za odrasle i djecu, koji uključuju knjige, računala i IST, glazbu, kazališne, filmske i ostale kulturne aktivnosti
- važan doprinos razvoju svih vrsta pismenosti, uključujući: funkcionalnu pismenost, digitalnu pismenost, vizualnu pismenost i medijsku pismenost
- potporu društvenoj inkluziji i jačanju kulturnog identiteta.

BUDUĆI ZADACI

Donositelji odluka, profesionalna tijela, narodne knjižnice, muzeji, arhivi, škole i ostale kulturne i obrazovne ustanove moraju surađivati u izgradnji sljedećeg stupnja razvoja politike dječjih usluga kao pripreme za društvo temeljeno na znanju i učenju.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju:

Ponuđene [usluge](#)

[Korisničke skupine](#)

Djeca s [posebnim potrebama](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Ove smjernice obrađuju IST-aktivnosti i usluge narodnih knjižnica koje pomažu djeci da razviju pozitivan stav prema učenju, u skladu s ciljem e-Europe, i pridonose razvoju djece kao ljudskih bića koja mogu preuzeti svoje mjesto u društvu, gradeći građansko pravo i osjećaj za zajednicu.

[Konvencija o pravima djeteta](#) kaže: «Dijete mora biti potpuno pripremljeno za samostalni život u društvu...» i «Dijete ima pravo slobodnog izražavanja; to pravo uključuje slobodu za traženjem, primanjem i davanjem svih vrsta informacija i ideja, bez obzira na granice, bilo u usmenom, pisanom ili tiskanom obliku, u umjetničkom obliku ili putem bilo kojeg medija po djetetovu izboru.»

Narodne knjižnice, kao društveno inkluzivne ustanove, moraju osigurati pristup djeci, bez obzira na njihovu dob, imovinsko stanje, podrijetlo, spol, rasu, geografski položaj ili posebne potrebe.

Djeca trebaju usluge koje pridonose njihovom razvoju na različite načine: intelektualne i emocionalne, jezične, društvene, obrazovne i motoričke vještine. Narodne knjižnice mogu promicati razvijanje vještina kroz zabavu. Mogu pomoći djeci u odrastanju tako što će im pružiti mogućnosti za razvoj društvenih vještina, stjecanje osjećaja za lijepo i potaknuti njihovo zanimanje za književnost i umjetnost.

Narodne knjižnice imaju važnu ulogu u poticanju čitanja među djecom, u doba kada postoji mnogo konkurentnih podražaja. Općenito se smatra da rani doticaj s knjigama pomaže djeci da razviju zanimanje za čitanje. Mnogi tvrde da su prve dvije godine djetetova učenja presudne. 75% razvoja mozga događa se do druge godine života djeteta. Značenje je tih činjenica važno za organizacije koje bi trebale surađivati.

Na sastanku Europskog vijeća u Lisabonu 2000. određene su nove temeljne vještine koje bi trebale postati sastavni dio programa svih obrazovnih i kulturnih organizacija. To su: IT-znanja, strani jezici, tehnološka kultura, poduzetništvo i društvene vještine. Postoji potreba daljnjeg razvijanja IST-usluga namijenjenih djeci, uključujući usluge narodnih knjižnica, kako bi se razvijanjem informacijskih i interpretacijskih sposobnosti promicao pozitivan stav prema učenju.

Položaj narodnih knjižnica kao ustanova koje imaju povlašten odnos s lokalnim vlastima, obrazovnim i kulturnim tijelima, prilika je za veliko unaprjeđenje njihove zadaće u podupiranju školskog obrazovnog sustava i nastavnog programa. Države, regije i mjesta, posebice ruralne ili izolirane zajednice sa slabim prodorom Interneta, gdje školskim knjižnicama nedostaje sredstava za poticanje učenja i domaćih zadaća, mogu bolje iskoristiti narodne knjižnice za orijentaciju, stjecanje znanja i pristup informacijama i izvorima znanja koji su inače nedostupni.

Kao glavna mjesta kontakta s lokalnim stanovništvom i mjesta sastajanja, narodne su knjižnice pozvane da prepoznaju postojeće i potencijalne informacijske i obrazovne potrebe lokalnih zajednica. Narodne knjižnice jesu, i oduvijek su bile, pružatelji informacija. Zadnjih godina počele su ulagati u infrastrukturu i usavršavanje osoblja, što se može iskoristiti u razvijanju i poboljšanju novih usluga koje potiču obrazovanje na svim razinama.

Za to je potrebna učinkovita suradnja između lokalnih narodnih knjižnica i drugih organizacija na lokalnoj razini. Veće sudjelovanje stručnih tijela u raspravi o školskom programu moglo bi knjižnicama, muzejima i arhivima pružiti priliku za stvaranje čvršće strategije suradnje i potpore formalnom obrazovanju.

Iako su narodne knjižnice, arhivi i muzeji ustanove za pohranu i trebali bi biti dio mreže poticanja učenja, još su uvijek osamljeni u svojim stavovima. Potreban je pritisak da se te tri kulturne ustanove približe kako bi mogle odgovoriti na potrebe nove paradigme: društva u trajnom učenju.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Zemlje u kojima su trenutačno najbolje provedene IST-usluge za djecu, ne podliježu posebnom geografskom obrascu. Zajednički su im snažan osjećaj za hitnoću suzbijanja nepismenosti, potreba za promicanjem čitanja i maštovito korištenje postojeće IST-infrastrukture. Narodne knjižnice u tim zemljama često su partneri ili koordinatori većih, nacionalnih projekata.

Usluge i aktivnosti za djecu mogu se pružati

- u knjižnici
- *on-line*, preko *web*-stranica
- putem drugih digitalnih mreža.

Usluge može osmisliti sama knjižnica ili knjižnica u suradnji s drugim kulturnim i obrazovnim organizacijama. Suradnja lokalnih ustanova za pohranu (knjižnica, muzeja i arhiva) može, dijeljenjem zbirki i sredstava i iskorištavanjem prednosti IST-a, pružiti učinkovitu potporu formalnom učenju na svim razinama, uključujući obrazovanje na daljinu.

Knjižnice, arhivi i druge kulturne ustanove koje pružaju usluge na lokalnoj razini, u suradnji s obrazovnim tijelima trebaju uspostaviti i program [suradnje](#), s popisom osnovnih zajedničkih usluga i sredstava. Tako osmišljeni interdisciplinarni IST-projekti vjerojatno će lako pronaći financijska sredstva jer znače jasno nastojanje da se javnim sredstvima pridoda vrijednost i iskoristi ih se na najbolji način.

Usluge

Narodne knjižnice mogu ponuditi:

- mjesto sastajanja lokalnih zajednica koje su prirodno povezane sa školama, obiteljima i ostalim skupinama u zajednici, i tako omogućiti nastajanje partnerskih odnosa u postizanju smislenog pristupa uslugama za djecu i njihove roditelje ili skrbnike
- umreženo obrazovno okruženje koje potiče i osigurava vještine za cjeloživotno čitanje i učenje te IST-vještine. Takvo obrazovno okruženje može se proširiti na škole, domove i gotovo sva mjesta putem *web*-usluga za djecu, roditelje i skrbnike
- napredne uvjete za domaće zadaće
- modele zajedničke zabave za odrasle i djecu, koji uključuju knjige, računala i IST, glazbu, kazališne, filmske i druge kulturne aktivnosti, a povećavaju potencijal za konstruktivnije korištenje slobodnog vremena. Knjižnično okruženje mora biti zajednički uređeno tako da se djeca osjećaju sigurno i sretno
- važan doprinos razvoju svih vrsta pismenosti, uključujući:
 - funkcionalnu pismenost – putem knjiga i čitanja elektroničkih formata, kao što su priče na *webu*
 - digitalnu pismenost – uvođenjem IST-usluga za djecu, npr. snalaženje na *webu* kako bi se ojačale dječje vještine pregledavanja i pretraživanja te ocjenjivanja sadržaja i važnosti *web*-stranica
 - vizualnu pismenost – putem plakata, oglasa i računalnih slika
 - medijsku pismenost – novine, TV i radio, pristup i putem *weba*.
- stvaranje sredstava za učenje u suradnji s obrazovnim organizacijama – knjižnice nude mreže za suradnju i WWW popise potrebnih izvora i lokalne obrazovne pakete kao podršku državnom i/ili lokalnom nastavnom programu

- potporu društvenoj inkluziji usmjeravanjem na multikulturalne i multijezične sadržaje i aktivnosti, kao i usluge za djecu s posebnim potrebama
- jačanje kulturne svijesti, stvaranje osjećaja građanskog društva i kulturnog identiteta promicanjem kulturnih korijena djece.

Skupine korisnika usluga za djecu

- Djeca su korisnici narodne knjižnice, knjižnica je odgovorna čitavoj **lokalnoj dječjoj populaciji**, ne samo sadašnjim korisnicima. Osmišljavanje usluga mora biti određeno potrebama djece.
- **Roditelji i skrbnici**, odgovorni za odgoj i obrazovanje djece, glavna su ciljana publika za te usluge. Interakcija s njima ključna je u osmišljavanju usluga istinski usmjerenih prema djetetovim potrebama. Njima se može pružiti podrška za informiranje i savjetovanje u mrežnom okruženju. Za posjet knjižnici ili pristup računalu kod kuće mlađoj je djeci potrebna pomoć roditelja, skrbnika ili učitelja – ako su usluge privlačne i jednima i drugima, vjerojatnije je da će biti uspješne i često korištene.
- **Obitelji** su isto tako važna korisnička skupina koja se može poticati na čitanje i pismenost – knjižnice mogu pružati usluge koje angažiraju djecu, roditelje i djedove i bake. Knjižnice moraju prepoznati važnost obiteljskog sudjelovanja u djetetovu opismenjavanju. Da bi steklo povjerenje obitelji u knjižnične usluge za djecu, knjižnično osoblje mora blisko surađivati sa stručnjacima za djecu i osigurati usluge primjerene raznim stupnjevima djetetova razvoja i obiteljskih potreba.

Djeca s posebnim potrebama

Narodne knjižnice mogle bi biti veoma važne u pružanju usluga za djecu s fizičkim [invaliditetom](#), poteškoćama u učenju, društvenim poteškoćama i poteškoćama u ponašanju, specifičnim [jezičnim](#) ili kulturalnim potrebama, obrazovno zakinutu djecu i siromašnu djecu, tako što bi pružale IST-usluge u internetskom okruženju, koje bi se koristile u knjižnici ili s drugog mjesta.

U ruralnim i izoliranim zajednicama te tamo gdje postoji malo, ili nimalo, ustanova za pomoć djeci i obiteljima, narodne knjižnice mogle bi imati važnu zadaću u poticanju razvoja djeteta i usmjeravanja obitelji, tako što bi putem IST-a osigurale pristup izvorima znanja i zabave.

BUDUĆI ZADACI

Djelatnici narodnih knjižnica moraju obrazovanjem i iskustvom razvijati svoja IST i edukacijska znanja, odgovoriti potrebama djece i surađivati s dječjim vrtićima i osnovnim školama.

Knjižnice će morati zaposliti osobe s drugim relevantnim stručnim obrazovanjem i radnim iskustvom, primjerice učitelje, odgajatelje itd. Trebat će se tražiti savjeti roditelja i skrbnika o načinu osmišljavanja i realiziranja knjižničnih usluga.

Investicije IST-industrije u tržište za djecu do 6 godina vrlo su niske u usporedbi s drugim dobnim skupinama. Narodne knjižnice mogu ispraviti takvo stanje promicanjem IST-znanja. U suradnji sa školama, knjižnice moraju osmisliti sredstva i usluge za djecu. Postoji potreba za revidiranjem usluga za djecu općenito te posebno IST-usluga, uključujući usluge za djecu s posebnim potrebama ili društveno zakinutu djecu.

Donositelji odluka, profesionalna tijela, narodne knjižnice, muzeji, arhivi, škole i druge kulturne i obrazovne ustanove moraju surađivati u izgradnji sljedećeg stupnja razvoja politike dječjih usluga kao pripreme za društvo temeljeno na znanju i obrazovanju. Postoji potreba za kreiranjem nacionalne politike koja potiče obrazovno okruženje i opći pozitivan stav prema učenju, temeljen na uslugama

narodnih knjižnica. Treba se stvoriti zajednički program s kratko-, srednje- i dugoročnim strategijama promicanja učenja i suzbijanja svih oblika nepismenosti.

HIPERVEZE

Uvrštene su hiperveze na inovativne IST-usluge za djecu do 13 godina.

Bugarska

Općinska knjižnica Dora Gabe

Projekt knjižnice kojem je cilj predstaviti i usmjeriti djecu na mogućnosti WWW-a i istodobno ih zaštititi od negativnog utjecaja Interneta.

<http://www.libdgabe.dobrich.net>

Češka

Okružna knjižnica Karlovy Vary (DL) www.knihovna.kvary.cz ustanova je koja potiče korištenje informacijskih tehnologija (IT). U Češkoj PC i Internet kod kuće nisu uobičajeni. Opremljenost škola IT-opremom razlikuje se od mjesta do mjesta, stoga je DL odlučila ustupiti dobru opremu, posebice [hendikepiranim društvenim skupinama – 1. djeci iz obitelji s niskim primanjima, 2. starijim osobama \(uglavnom umirovljenicima\) koji nemaju prilike naučiti nove IT i posebice Internet, 3. nezaposlenima koji bi IT-znanjem dobili nove prilike, 4. knjižničarima iz malih knjižnica koje su tek u postupku kompjutorizacije. Osoba za kontakt: Jitka Banzetova, jbanzetova@email.cz .](#)

Irska

Knjižnica okruga Clare

Web-stranica knjižnice poziva djecu na čitanje i učenje uz pomoć hiperveza podijeljenih po temama, uključujući knjige, podršku nastavnom programu i zabavu.

http://www.clarelibrary.ie/eolas/kids_section/kids_section.htm

Nizozemska

Narodna knjižnica Assen

Web-stranica na kojoj se učenici potiču na samostalan rad i pristupanje novim temama – primjer uspješne suradnje s obrazovnim ustanovama na potpori *on-line* nastavnom programu.

<http://www.bibliotheekassen.nl/jongeren/frkennisnetckv.htm>

Narodna knjižnica Haag

Projekti za djecu koji potiču zanimanje za čitanje, mrežni rad u projektu *Fantazija* itd.

<http://www.mijnstempel.nl>

<http://www.fantasia.nl>

<http://www.leesplein.nl>

Osnove čitanja

Metoda *Boekenpret* uvedena je u mnogim općinama u predškolska i rana školska okruženja kako bi se unaprijedila temeljne jezične vještine i sposobnosti učenja, što posebno učinkovito za starosjedilačke ili migrantske obitelji koje nemaju naviku ili tradiciju čitanja.

<http://www.lezen.nl>

NBLC

Web-stranica za pomoć učenicima, studentima, roditeljima i učiteljima, sa svim vrstama školskih sadržaja. Uspješna suradnja stručnoga knjižničnog tijela, narodnih knjižnica i vlade, započeta sudjelovanjem 20 narodnih knjižnica u vladinom pilot- projektu.

<http://www.kennisnet.nl>

Narodna knjižnica Rotterdam

Web-stranica koja potiče i pomaže učenicima koje ne privlači čitanje – primjer suradnje s obrazovnim ustanovama u pomoći učenicima s posebnim potrebama kako bi bili uspješni u obveznom obrazovanju.

<http://b-wise.bibliotheek.rotterdam.nl>

Norveška

Troll I ord (Ostvarene riječi)

Zajednički projekt, primjer suradnje narodnih knjižnica i zajednice, cilj je promicanje čitanja, posebice među djecom i mladima.

<http://www.trolliord.org/>

Narodna knjižnica Austevoll

Web-stranica općine Austevoll o lokalnoj povijesti, na kojoj djeca i odrasli mogu saznati više o svojoj zajednici.

<http://www.hordaland.org/austevoll/>

Narodna knjižnica Haram

Web-stranica koja pomaže učenicima u pronalaženju podataka na Internetu i u pisanju referata; rezultat potrebe udruživanja narodnih i školskih knjižnica kako bi se optimizirali izvori znanja.

<http://www.haram.folkebibl.no/prosjekt>

Njemačka

InfoPlanet

Virtualna dječja knjižnica, dio projekta CHILIAS koji financira program Europske komisije Telematika za knjižnice (Telematics for Libraries Programme).

<http://www.stuttgart.de/chilias>

Portugal

Dječji projekt – Roditelji i sinovi grade budućnost

Cilj je potaknuti čitanje, pomoći u razvoju dječje kreativnosti i mašte, promicati dobre odnose između roditelja i sinova, povećati važnosti knjižnice kao mjesta na kojem se mogu podijeliti informacije i iskustva o temama koje se odnose na djetinjstvo, pomoći u stvaranju dobrih odnosa između roditelja i stručnjaka koji rade s djecom, promicati jednake mogućnosti.

<http://www.cm-oeiras.pt>

Narodna knjižnica Vila Franca de Xira

Web-stranica, postavljena uz ograničena sredstva, promiče učenje i čitanje za mlađu djecu i istodobno razvija njihove IST-vještine. Daje savjete roditeljima i skrbnicima.

<http://www.bib-municipal-vila-franca-xira.rcts.pt/>

Slovenija

Pionirska knjižnica

Web-stranica glavne dječje knjižnice u Sloveniji, promiče dječju inicijativu za čitanje. Na web-stranici djeca mogu razgovarati o knjigama koje su pročitali i izmjenjivati mišljenja. Primjer zajedničke inicijative knjižnica i škola.

<http://www.bralnaznacka.com/>

Pionirska knjižnica

Web-književni kviz (dostupan i na drugim medijima) koji potiče djecu da uče o slovenskim pokrajinama (zemljopis, povijest, etnologija itd.) dok čitaju slovenske književne klasike. Dobar primjer korištenja IST-a za promicanje kulturne svijesti uz istodobno razvijanje IST-vještina, informatičke pismenosti, čitanja i društvene inkluzije (npr. za slovenske manjine i djecu slovenskih emigranata).

<http://www.lj-oz.sik.si/kviz/>

Švedska

Narodna knjižnica Kalmar

Prva knjižnica u Švedskoj koja je ponudila IT-obrazovanje za knjižničare, u suradnji s Kalmarskim sveučilištem.

<http://www.hik.se/>

Velika Britanija

Knjižnica i informacijska služba Birminghama

Kooperativna i privlačna *web*-stranica osmišljena da potiče radost čitanja i pisanja; vodi je nekoliko različitih knjižničnih službi preko kojih djeca mogu čitati priče, slati piscima poruke elektroničkom poštom, pisati kritike ili svoje vlastite priče, igrati igre riječima i sudjelovati u čitateljskim natjecanjima.

<http://storiesfromtheweb.org>

Booktrust

Web-stranica koja poziva knjižnice na sudjelovanje u državnoj inicijativi za čitanje te potiče roditelje da upoznaju svoju djecu s knjigama od najranije dobi.

<http://www.booktrust.org.uk/bookstart/bookstart.htm>

Knjižnice Croydona

Web-stranica knjižnice nudi kritičke osvrte knjiga za djecu, koje su napisali knjižničari o novim nabavljenim naslovima, s ciljem poticanja ljubavi prema čitanju tako što će pomoći djeci, roditeljima i skrbnicima da odaberu *najbolju knjigu*.

<http://www.croydon.gov.uk/LEDept/libraries/cr-libchreviews.htm>

Državno povjerenstvo za pismenost

Web-stranica programa Državnog povjerenstva za pismenost pruža informacije o pismenosti, uključujući politiku Vlade, praktične savjete i inicijative, istraživanja, statistike i izvore, podijeljene u područja kao što su mlađa dob, osnovna škola, roditelji, knjižnice itd.

<http://www.literacytrust.org.uk/>

Program New Opportunities Fund Digitisation

Ovaj je program jedinstveni model stvaranja inovativnih *on-line* izvora znanja, stvaranjem partnerskih odnosa predstavnika zajednice i dobrovoljnog sektora – lokalne vlasti, knjižnica i arhiva, muzeja, daljnjeg i visokog obrazovanja i privatnog sektora. Materijal je namijenjen posebno korisnicima narodnih knjižnica putem Javne mreže (Peoples Network – PN) i školama putem Državne mreže za obrazovanje (National Grid for Learning – NGfL). To je dio šire NOF IST inicijative za obučavanje «*osoblja narodnih knjižnica, školskih knjižničara i učitelja*» i pomoć u troškovima infrastrukture.

<http://www.nof-digitise.org/>

Blago Irske

Web-stranica s interaktivnom igrom, osmišljena za promicanje čitanja i istodobno poučavanje raznih IT-vještina, nastala u Uredu Ujedinjenoga Kraljevstva za knjižnične mreže (United Kingdom Office on Library Networking – UKOLN).

<http://www.ukoln.ac.uk/services/treasure/>

Westminsterske knjižnice

Web-stranica s hipervezama na usluge koje potiču čitanje.

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/children/books.cfm>

Web-stranica s hipervezama na usluge koje pomažu u izradi domaće zadaće.

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/children/homeworksites.cfm>

Povratak na [sadržaj](#)

USLUGE NARODNIH KNJIŽNICA KOJE PODUPIRU OBRAZOVANJE ODRASLIH

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju IST-usluge i aktivnosti narodnih knjižnica kojima se podržava obrazovanje odraslih, uključujući usavršavanje i više obrazovanje, digitalnu pismenost i učenje na daljinu.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Da bi našle svoje mjesto u e-Europi, narodne knjižnice moraju ponuditi nove i inovativne usluge i aktivnosti koje omogućuju građanima uspješno permanentno obrazovanje, tako što će pomagati u povećanju broja kvalificiranih, obrazovanih i ispunjenih ljudi u Europi, bez obzira na dob, klasu ili spol, uključujući osobe koje pohađaju priznate tečajeve i osobe koje jednostavno žele unaprijediti svoja znanja u bilo koje doba života, zbog bilo kojeg razloga.

Korištenje novih IST-alata za cjeloživotno učenje pruža nove mogućnosti, ali i povećava rizik društvenog isključivanja i digitalne neravnopravnosti u društvu. Narodne knjižnice moraju odigrati ključnu ulogu i osigurati da se Europa ne podijeli na digitalno pismeni i nepismeni dio tako što će omogućiti pristup tehnologiji i posebice Internetu, osobito ljudima koji nemaju osobno računalo u svom domu ili na poslu.

Plan djelovanja e-Europe sadrži posebnu akciju povećanja broja javnih mjesta za pristup Internetu (PIAP), što je prvi korak prema Internetu, koji može biti odskočna daska za osobnu nabavku IST-opreme. Narodne knjižnice su već najraširenija i najposjećenija mjesta PIAP-a.

Narodne knjižnice već ulažu znatna sredstva u obrazovanje i opremu za usluge koje podupiru permanentno obrazovanje. Organizacije kao što su IFLA i EBLIDA pomažu u oblikovanju stručne i političke rasprave o međusobnoj povezanosti narodnih knjižnica i cjeloživotnog učenja.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Narodne knjižnice glavna su središta izvora za učenje. One bi trebale biti lokalno mjesto stjecanja znanja i pobornici samostalnog učenja. Razvijanje njihovih usluga zahtijeva uspostavu i održavanje čvrste suradnje s drugim organizacijama.

Postoji i zahtjev da se pruži pristup i da se učinkovito pripremi veći izbor kvalitetnog, primjenjivog i zanimljivog sadržaja lokalnog značenja, koji će se koristiti unutar novog IST-obrazovnog okruženja. Važan je izvor tih sadržaja građa koja se čuva u lokalnim knjižnicama, muzejima i arhivima.

Pri određivanju dosega i vrste usluga koje bi narodne knjižnice trebale ponuditi, treba obratiti pozornost na postojeće razlike u nacionalnim sustavima i konkurentskim okruženjima, a one uključuju:

- pružanje javnog pristupa Internetu
- pružanje mjesta za učenje i obrazovnog okruženja temeljenih na IST-u
- otvoreni i/ili strukturirani pristup tečajevima za priznate kvalifikacije, kao što je European Computer Driving Licence (ECDL)⁹
- okruženje za e-učenje, npr. kombinacija Interneta, telefona, videokonferencijske veze i TV-stanice, označen i aranžiran sadržaj i *web-* usluge
- mreža referentnih *deskova*.

BUDUĆI ZADACI

Neki knjižnični djelatnici još uvijek nisu dovoljno obrazovani za učinkovito pružanje usluga cjeloživotnog učenja. Potrebno je zahtjevno obučavanje i o tehnologiji i o sadržaju. Budući da se nove tehnologije sve brže razvijaju, vjerojatno će biti potrebna početna podrška pri korištenju novih tehnologija pa će knjižničari i dalje biti nezamjenljivi u IST-obučavanju.

⁹ *European Computer Drive Licence (ECDL)* – međunarodno priznati program za osposobljavanje za rad na računalu.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Pitanja obrađena u ovim smjernicama:

Knjižnični [program](#) podrške usavršavanju i višem obrazovanju

[Digitalna pismenost](#)

[Obučavanje osoblja](#)

[Verifikacija](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Cjeloživotno učenje odnosi se na potrebe ljudi bez obzira na dob, klasu ili spol, od onih s posebnim potrebama koji su upisani u priznate tečajeve jer žele ojačati svoje formalno obrazovanje, do osoba koje nisu upisane ni u kakve tečajeve ali žele unaprijediti svoja znanja ili steći kvalifikaciju u bilo koje doba života i zbog bilo kojeg razloga.

Da bi našle svoje mjesto u procesu u kojem bi Europa trebala postati najkonkurentnije i najdinamičnije gospodarstvo u svijetu temeljeno na znanju, narodne knjižnice moraju biti spremne ponuditi nove i inovativne usluge i aktivnosti koje omogućuju građanima uspješno cjeloživotno obrazovanje, tako što će pomagati u povećanju broja kvalificiranih, obrazovanih i ispunjenih građana Europe.

Narodne knjižnice ne prihvaćaju se uvijek kao dio obrazovnog procesa. Donositelje odluka često treba uvjeravati da su narodne knjižnice zapravo ključni činitelji u tom kontekstu.

Organizacije kao što su [IFLA](#) i [EBLIDA](#) pomažu u oblikovanju stručne i političke rasprave o međusobnoj povezanosti narodnih knjižnica i cjeloživotnog učenja.

IFLA navodi dobrobiti cjeloživotnog učenja:

«Tijekom 20. stoljeća obrazovanje (i znanje) postali su priznato pravo pojedinca; za pojedinca su obrazovanje i učenje put prema osobnom razvoju i bogatijem životu. Štoviše, općenito je veći stupanj obrazovanja nuždan preduvjet gospodarskog rasta i zapošljavanja.» [IFLA](#)

Korištenje novih IST-alata za cjeloživotno učenje pruža nove mogućnosti, ali i povećava opasnosti od društvenog isključenja i digitalne neravnopravnosti u društvu, posebice tamo gdje nedostaje stručnosti i motivacije, ili gdje ljudi nisu naučeni na učenje. Za primjenu toga fleksibilnog i individualiziranog obrazovanja potrebna su nova obrazovna okruženja koja uključuju e-učenje i povezanost elektroničkih i tradicionalnih nastavnih metoda. Često je potreban personalizirani pristup, npr. savjetovanje.

U nekim zemljama narodne knjižnice već ulažu znatna sredstva u obrazovanje osoblja – stjecanje IST-znanja te u opremu, što im omogućava razvijanje usluga koje podržavaju cjeloživotno učenje. Knjižnice moraju iskoristiti mogućnost da se uključe u proces redefiniranja obrazovanja kako bi imale najveće koristi od tih investicija.

e-Europa promiče **digitalnu pismenost** kao temeljnu vještinu svih europskih građana, jer svaki građanin mora biti osposobljen za život i rad u informacijskom društvu. Narodne knjižnice moraju odigrati ključnu ulogu i osigurati da se Europa ne podijeli na digitalno pismeni i nepismeni dio. Zbog smanjenih troškova, raširene dostupnosti i poboljšanih tehnoloških mogućnosti elektronička ponuda obrazovanja učenicima u narodnim knjižnicama postaje važna nadopuna i alternativa školskom obrazovanju. Narodne knjižnice nude pristup tehnologiji, posebice Internetu, osobito ljudima koji nemaju osobno računalo u svom domu ili na poslu. Knjižnični djelatnici, koji sve više postaju stručnjaci u korištenju IST-a, često daju poduku korisnicima.

[Plan djelovanja e-Europe](#) sadrži posebnu akciju povećanja broja javnih mjesta za pristup Internetu (PIAP) – čiji su glavni primjer narodne knjižnice – potrebnih da bi se doprlo do najšireg kruga potencijalnih korisnika, čime se potiče prvi korak prema Internetu, koji može biti odskočna daska za osobnu nabavku IST-opreme. PIAP-i su osobito korisni ljudima kojima je potrebna pomoć, poput poduke na licu mjesta.

Trenutačno u većini zemalja članica EU-a gustoća PIAP-a iznosi manje od 1 na 10.000 stanovnika, no njihov se broj širi na razne načine u svim zemljama EU-a. Narodne knjižnice najraširenija su i najposjećenija mjesta PIAP-a. Potencijal PIAP-a mnogo je veći.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Narodne knjižnice glavna su središta izvora znanja. One bi trebale biti lokalno mjesto stjecanja znanja i pobornici samostalnog učenja. U opremanju službi za neformalno i samostalno učenje, knjižnice se moraju usredotočiti na potrebe zajednice kao cjeline.

Razvijanje njihovih usluga zahtijeva uspostavu i održavanje čvrste [suradnje](#) s lokalnim, regionalnim, državnim, obrazovnim ili kulturnim vlastima i ustanovama. Suradnja treba uključiti ne samo donositelje odluka, već i pružatelje obrazovnih usluga kao što su fakulteti i sveučilišta, poslovni sektor, lokalne udruge, službe za profesionalnu orijentaciju, istraživački centri itd. Vidi [e-učenje – Osmišljavanje obrazovanja budućnosti](#).

Postoji i zahtjev da se pruži pristup i da se učinkovito pripremi veći izbor kvalitetnog, primjenjivog i zanimljivog [sadržaja](#), koji će se koristiti unutar novog IST-obrazovnog okruženja. Važan potencijalni izvor tih sadržaja čini građa koja se čuva u knjižnicama, muzejima i arhivima, a mogla bi biti podrška, primjerice, nastavnom programu zavičajnih studija, umjetnosti ili ekologije.

Prilagođavanje općih pravila strateškom okviru u koji su uključene i narodne knjižnice znači da se pri određivanju dosega i vrste usluga koje bi narodne knjižnice trebale ponuditi, treba obratiti pozornost na postojeće razlike u nacionalnim sustavima i konkurentskim okruženjima, na primjer:

- Velika Britanija napravila je [strategiju](#) koja definira ulogu knjižnica u cjeloživotnom učenju, s programima financiranja sadržaja, obuke i infrastrukture za primjenu tih usluga.
- U Portugalu narodne knjižnice već imaju ključnu ulogu u formalnom i neformalnom obrazovanju.
- Njemačka ima vrlo razvijen sustav ustanova za obrazovanje odraslih.

Među posebnim područjima razvoja koje bi narodne knjižnice trebale razmotriti u poticanju permanentnog obrazovanja, nalaze se nove usluge koje se mogu pružati u knjižnici, *on-line* na *web*-stranicama ili putem ostalih digitalnih mreža. Usluge može osmisliti knjižnica sama ili u suradnji s drugim kulturnim i obrazovnim ustanovama.

Minimalni **program** usluga koje bi narodne knjižnice trebale razmotriti uključuje:

- pružanje javnog pristupa Internetu
- prilagođavanje radnog vremena potrebama korisnika
- pružanje mjesta za učenje i obrazovnog okruženja temeljenih na IST-u
- sredstva (tehnologije, zbirke koje prate nastavni program)
- organiziranje obrazovnih centara: preuzimanje glavne zadaće kao obrazovne ustanove, uz odobrenje službenih ustanova, koja nudi otvoreni i/ili strukturirani pristup tečajevima za priznate kvalifikacije
- pružanje okruženja za e-učenje, npr. kombinacija Interneta, telefona, [videokonferencijske](#) veze i TV-stanice, unaprijed označene i pripremljene sadržaje i *web*-usluge;
- [virtualni referentni deskovi](#): može se napraviti mreža referentnih *deskova* kao podrška za pitanja koja dolaze elektroničkom poštom ili na druge unaprijed određene načine, s mogućnošću specijalizacije u distribuiranom okruženju.

Narodne knjižnice moraju se pobrinuti da svoje usluge i sredstva osmišljavaju tako da stvore učinkovite uvjete za cjeloživotno učenje. To uključuje:

- poticajno i kreativno okruženje koje pomaže učenju i obrazovanju
- adekvatna mjesta za učenje
- osoblje bez predrasuda, spremno pomoći
- pristupna mjesta za aktivno sudjelovanje u svim vrstama *e-aktivnosti*
- poduka i pomoć u korištenju IST-a

- vrednovanje i organizacija informacija
- otvoren pristup informacijskim medijima i nastavnim sredstvima, i fizičkim i virtualnim.

Knjižničari moraju postati napredniji u prilagođavanju i promicanju svojih usluga s obzirom na postojeće strategije cjeloživotnog učenja te provesti temeljito istraživanje tržišta kako bi bolje razumjele potrebe svojih korisnika. Moraju se razraditi [pokazatelji](#) koji bi procijenili učinkovitost narodnih knjižnica u ovoj ulozi.

Verifikacija

Dostupnost potvrda o obrazovanju u narodnim knjižnicama i drugim obrazovnim centrima omogućuje usporedivost formalnih i neformalnih obrazovnih postupaka, povećava transparentnost postignuća i fleksibilnost različitih obrazovnih smjerova. Potvrde su svakako poticaj učenju i dokaz znanja potrebnih za zaposlenje, posebice ako je potvrda priznata, poput European Computer Drive Licence ([ECDL](#)).

Obučavanje osoblja i razvoj uloge knjižničara

Knjižničari danas moraju kombinirati nove tehnologije s administrativnim i upravnim poslovima, baratajući širokim rasponom sredstava – papir i elektronika, te staviti korisnika u središte svojih usluga i na zahtjev pružiti pomoć. Neki knjižnični djelatnici još uvijek nisu dovoljno obrazovani za učinkovito pružanje usluga cjeloživotnog učenja. Potrebno je zahtjevno obučavanje i o tehnologiji i o sadržaju.

Upravljanje digitalnim sredstvima i uslugama zahtijeva od knjižničara nova stručna osposobljavanja, kao što su:

- znanje o globalnom komunikacijskom sustavu, sposobnost korištenja IST-a
- sposobnost razumijevanja korisničkih potreba i preobražavanje tih potreba u strategije za otkrivanje novih sredstava.

Od posebne je važnosti politika zapošljavanja i obrazovanja koja bi narodnim knjižnicama omogućila da ponude prigodna znanja (IST, pedagoška znanja). Obrazovne potrebe moraju biti:

- dostupne svim djelatnicima kojima su potrebne
- dovoljno fleksibilne da odgovaraju sve naprednijim obrazovnim potrebama
- osmišljene i ostvarene prema unaprijed određenim standardima kvalitete
- prilagođene i odabrane prema specijaliziranim potrebama djelatnika.

BUDUĆI ZADACI

Možda će doći vrijeme kada će većina europskih građana biti digitalno obrazovana pa neće biti potrebne inicijative i tečajevi digitalne pismenosti. Ipak, svijet će se sve više oslanjati na informacije, fleksibilno učenje i razmjenu ljudskog znanja. Takvim će se okolnostima knjižničari morati prilagoditi i postati *majstori informacija* te još više razviti organizaciju, filtriranje i smještaj informacija.

Ipak, budući da se [nove tehnologije](#) sve brže razvijaju, možda će ljudima i dalje trebati početna poduka u njihovu korištenju pa će knjižničari i dalje biti nezamjenljivi u davanju informacija i učenja, posebice ljudima koji su društveno ili kulturno [zakinuti](#).

HIPERVEZE

Europa

Obrazovanje na daljinu u ruralnim područjima (DERAL – Distance education in rural areas)

Ovaj projekt usklađuje Kalmar Läns Bibliotek, a financira program Telematika za knjižnice Europske komisije, kojemu je cilj potaknuti narodne knjižnice da zauzmu sve važnije mjesto u prenošenju informacija, znanja i obrazovanja korisnicima s poteškoćama u praćenju redovnih obrazovnih programa.

<http://deral.infc.ulst.ac.uk/>

ISTAR Mreže

Financirala ju je Uprava Europske komisije za socijalne poslove (DGV) unutar svog programa Regionalne inicijative za informacijsko društvo (Regional Information Society Initiatives – RISI2) 1997. godine. Pilot-projekt, koji se temeljio na narodnim knjižnicama, pokrenuo je promicanje svijesti i pružanje obrazovanja i pristupa informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji i Internetu za javnost u onim regijama Europe u kojima je slab pristup tržištima i mrežama (Grčka, Sjeverna Irska i Tiringija u Njemačkoj). Projekt je završio 2000. godine.

Obrazovni centri Instituta Otvoreno društvo

Osnovani za programe stalnoga stručnog usavršavanja knjižničara u 18 zemalja središnje i istočne Europe i bivšega Sovjetskog Saveza. Digitalna pismenost sastavni je dio tečajeva koje ti centri nude.
<http://www.osi.hu/>

Belgija

Sveučilište u Antwerpenu

Web-stranice napravljene kao rezultat projekta Interaktivno učenje na *webu*: modeli i programi. Cilj je izraditi kolegije u obliku prikladnom za WWW. Primjer interaktivnog učenja na *webu* prilagođenog studentima informacijskih znanosti.

<http://ibw-wilma.uia.ac.be/ODI/> – kolegij s općim uvodom u informacijsku znanost

<http://ibw-wilma.uia.ac.be/HRM/> – kolegij o upravljanju kadrovima u knjižnicama

Bugarska

Web-stranica Bugarskog obrazovnoga centra za permanentno obrazovanje knjižničara

<http://www.nl.otel.net/uliso/Cntr-for%20cont.ed.htm>

Češka

Izvanškolsko obrazovanje za knjižničare

Cilj je ovog programa pružiti pomoć korisnicima diljem Češke u radu s IST-om i informacijskim uslugama, obučavanjem knjižničara, uključujući i one u malim knjižnicama, koji će tako steći nova znanja i vještine prema ECDL-standardu.

http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/VISK7VISKindex.htm

Informacijske usluge u knjižnicama

Dio šireg paketa programa čiji je cilj omogućiti informatičku pismenost svim knjižničarima u Češkoj.

http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/VISK/VISK2.htm

Danska

Kraljevska škola knjižnične i informacijske znanosti

Izrađuje tečajeve, programe učenja na daljinu i poslijediplomske studije namijenjene knjižničarima.

http://www.db.dk/home_uk.htm

VUCIBIB – centri za obrazovanje odraslih u narodnim knjižnicama

Cilj je unaprijediti obrazovnu razinu u regiji Vesthimmerland u sjevernom Jutlandu.

<http://www.hf-vuc.dk/vuc-bib/english/english.htm>

Finska

FinELib – Nacionalna elektronička knjižnica (Finska nacionalna knjižnica i Sveučilišna knjižnica Helsinki)

Web-stranica koja učlanjenim organizacijama, uključujući narodne knjižnice, nudi centralizirana sredstva za podršku poučavanju, učenju i istraživanju. Odličan primjer partnerstva između nacionalne knjižnice i obrazovnih knjižnica, s ciljem centraliziranja nabave i pregovaranja o licencijama za korištenje izvora za potporu poučavanju, učenju i istraživanju.

<http://lib.helsinki.fi/finelib/>

Francuska

PAGSI

U siječnju 1998. Francuska je usvojila generalni plan za ulazak u informacijsko društvo, Programme d'Action Gouvernemental pour la Societe de l' Information (PAGSI). Knjižnice su se uključile u digitalizaciju kulturnog naslijeđa i pružanje pristupa novim informacijskim tehnologijama.

<http://www.internet.gouv.fr>

Irska

Equalskills

Cilj je što većem broju ljudi omogućiti da iskuse rad na računalima i Internetu, putem mreže lokalnih mjesta pristupa, skupina za podršku i organizacija za obuku.

<http://www.equalskills.com/>

Irska je pokrenula pilot-uslugu – vodič za odrasle, koja je usmjerena na urbana i ruralna područja. Tom inicijativom istražiti će se mogućnosti izrade nacionalne *web*-stranice o mogućnostima obrazovanja, koja bi se mogla ažurirati i kojoj bi se moglo pristupiti lokalno. Osigurale bi se posebne telefonske linije i mjesta za IST-informacije u knjižnicama.

Italija

CREMISI

Cilj je bio stvoriti mrežu multimedijalnih dvorana u 12 nacionalnih knjižnica, osigurati obuku za knjižničare, radnike i građane. Projekt je završio 2000. godine. Nastavak projekta CREMISI, projekt ABSIDE upravo je odobren u okviru EQUAL programa. Cilj je projekta provjeriti kako novi modeli obrazovnih knjižničnih usluga, koji integriraju obrazovanje i popratna sredstva, mogu podržati aktivnosti usmjerene rješavanju problema diskriminacije i isključenja. Projekt je namijenjen i knjižničarima i krajnjim korisnicima.

<http://www.cremisi.org/>

Gradsko vijeće Rima

Promiče IST-tečajeve namijenjene knjižničarima.

<http://217.59.60.53/asp/MAHome.asp?Opr=Cus>

Litva

Gradska knjižnica Klaipeda

Napravila je program sustavne digitalne pismenosti.

<http://www.biblioteka.lt/>

Narodna knjižnica Plunge

Razni projekti za formalno i neformalno obrazovanje u suradnji s lokalnim vlastima, ustanovama za obrazovanje odraslih, školama, NVO-ima itd.

<http://www.kf.vu.lt/~btmc/zitos/ndex.html>

Narodna knjižnica Utena

U knjižnici i u 11 ogranaka korisnicima nudi računala i pristup Internetu, baze podataka, elektroničke izvore, te tečajeve digitalnog opismenjavanja i za školsku djecu i za odrasle. Jedna od prvih knjižnica u Litvi koja je postala lokalni informacijski centar.

<http://www.uvb.lt>

Narodna knjižnica Zarasai

Tečajevi jezika, besplatna usluga za zajednicu.

<http://www.is.lt/zarasbiblio>

Mađarska

Okružna knjižnica Katona Jozsef u Kecskemetu <http://www.kjmk.hu/> ne podržava samo službeno i formalno obrazovanje, već nudi vrijedne usluge zainteresiranima za izvanškolsko obrazovanje ili onima koji namjeravaju samostalno učiti. Osoba za kontakt: Nehz Gyorgyi, gyorgyi@kjmk.hu .

Nizozemska

NBLC

Kennisnet je projekt Ministarstva obrazovanja za stvaranje digitalnog Interneta za obrazovne ustanove i knjižnice, sudjeluje 20 lokalnih knjižnica.

<http://ob.kennisnet.nl>

NBLC – Nizozemsko udruženje narodnih knjižnica

Pokrenulo je neke pilot-programe o *web*-obrazovanju, uz tečajeve digitalnog opismenjanja za knjižničare i građane.

<http://www.nblc.nl/>

Narodna knjižnica Venlo

Web-stranica na kojoj se nalazi digitalni alat za pomoć učenicima u obrađivanju zadataka za satove književnosti. Primjer uloge narodnih knjižnica kao savjetnika i proizvođača digitalnih alata.

<http://www.leesdossier.nl/>

Norveška

Regionalna knjižnica Hordaland

Projekt NELL (Network for Lifelong Learning – Mreža za cjeloživotno učenje) potvrđuje da su narodne knjižnice središta za cjeloživotno učenje. Korisnici su bili i pojedinci i poduzeća. Cilj je bio omogućiti odraslima da prate tečaja višeg obrazovanja na različitim stupnjevima i različitim predmetima, što bliže njihovu mjestu stanovanja, te stvoriti regionalne mreže.

<http://www.hordaland.folkebibl.no/NELL>

Pokrajinska knjižnica Hordaland, Fakultet u Bergenu

Projekt Nordijskog vijeća ministara. Osmišljavanje pedagoških radionica za samoučenje i dodatna obuka sudionika (uglavnom knjižničara) da mogu savjetovati odrasle u konkretnom učenju ili planiranju. Sudionici dobivaju bodove.

<http://www.hordaland.folkebibl.no/verkstad/index.htm>

Narodna knjižnica Sandnes

Novi projekt – informacijski centar u knjižnici, s posebnom uslugom kojom se pomaže korisnicima u određivanju njihovih kvalifikacija.

<http://www.sandnes.kommune.no/bibliotek/index.html>

Narodna knjižnica Trondheim

Nudi tečajeve o korištenju novih tehnologija.

<http://www.tfb.no>

Njemačka

Bibweb

U sklopu njemačke državne inicijative *Bibweb – internetsko obrazovanje za narodne knjižnice* napravljen je alat za učenje Interneta na daljinu kako bi knjižnično osoblje usvojilo i razvilo internetsko znanje.

<http://www.bibweb.de/>

Lernende Regionen (Regije za učenje)

U ovom projektu, koji financira država, utemeljit će se mreža ustanova za cjeloživotno učenje. Narodne knjižnice u ovom projektu sudjeluju kao točke pristupa cjeloživotnom učenju.

http://www.bmbf.de/210_3268.html

Medienkompetenzzentren in Bibliotheken (Centri za medijska znanja u knjižnicama)

Federalni projekt (2000.) za postavljanje pristupa Internetu u oko 1200 narodnih knjižnica, uglavnom manjih.

www.bdbibl.de/dbv/medienzentren/medienkomprechts.html

Narodna knjižnica Stuttgart

Narodna knjižnica Stuttgart zajedno s Njemačkim institutom za obrazovanje odraslih (DIE) radi na uspostavljanju koncepta suradnje narodnih knjižnica i drugih izvannastavnih ustanova.

<http://www.die-frankfurt.de/efil/index.htm>

Web-stranica Narodne knjižnice Stuttgart daje dobar pogled na taj problem:

<http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/druck/opencontent/index.htm>

Poljska

Narodna regionalna knjižnica u Oslztynu

Računalna obuka organizirana izvan grada – projekt u području Warmia i Mazury koji podupire OSI, Budimpešta. U obuci su sudjelovali korisnici knjižice, knjižnično osoblje, nastavnici i predstavnici lokalne samouprave.

<http://www.osi.hu/>

Rumunjska

Britanski savjet (The British Council)

Web-stranica za IST-tečajeve namijenjene knjižničarima.

<http://www.britcoun.org/romania/infoexch/romcurs.htm>

Slovenija

Narodna knjižnica Oton Župančič

U kontekstu cjeloživotnog učenja, knjižnica nudi centar za čitatelje, razmjenu znanja, centar za samostalno učenje, podatke o zaposlenju i debatni klub.

<http://www.lj-oz.sik.si>

Švedska

Knjižnica u Helsingborgu

Informacijski posrednici – informacije i obrazovanje za malo poduzetništvo u knjižnici.

<http://biblioteket.helsingborg.se/index.asp>

Velika Britanija

Knjižnično društvo (The Library Association)

Knjižnice i cjeloživotno učenje – strategija 2002-4. Usmjerena prema potrebama učenika, znanju knjižničnog osoblja te pitanjima suradnje i pristupa.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/lls.html

Netskills

Netskills nudi tečajeve knjižničnom osoblju (između ostalih) o informacijama na Internetu, od osnovnog uvoda u *web* do naprednijih tečajeva poput programiranja u HTML-u.

<http://www.netskills.ac.uk/>

Skupina za cjeloživotno učenje u Norfolku (Norfolk Lifelong Learning Group)

Osnivanje zajedničke skupine knjižnica, muzeja, obrazovanja odraslih, novih usluga i općina, kako bi se odredili prioriteta za razvoj cjeloživotnog učenja.

<http://www.lic.gov.uk/publications/policyreports/empower/index.html>

Škotska

Do 2002. sve škole bit će spojene na Internet i svi nastavnici i učenici imat će adresu elektroničke pošte. Planira se osigurati i pristup Internetu svim područjima cjeloživotnog učenja.

Cyber projekt za Južni Ayrshire

Posvećen jednakim mogućnostima pristupa IT-u za sve građane.

<http://www.south-ayrshire.gov.uk/libraries/cybercentre/cybercen.htm>

Sunderland

Pokrenuto je šest elektroničkih sela – dvorana i obrazovnih centara, koji nude razne besplatne IT-usluge, među njima pristup Internetu, obradu teksta i pristup sredstvima za cjeloživotno učenje na Internetu.

<http://www.sunderland.gov.uk/public/editable/themes/lifelong-learning/electronic-village-halls1.asp>

Ufi – Sveučilište za industriju (University of Industry)

Mreža od oko 700 IST obrazovnih centara u Engleskoj, s ciljem poboljšanja pristupa IST-u i IST-obrazovanju za odrasle u zaostalijim zajednicama. Tijekom 2002. sve knjižnice bit će povezane na mrežu cjeloživotnog učenja za cijelu zemlju.

<http://www.learndirect.co.uk>

Povratak na [sadržaj](#)

POTPORA PODUZETNIŠTVU I GOSPODARSTVU

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju potporu koju knjižnice mogu ponuditi poduzetništvu bilo digitalno ili tradicionalno.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Politika Europske komisije podržava malo i srednje poduzetništvo (SME¹⁰). Moderni informacijski izvori komercijalne vrijednosti, npr. standardi, istraživanja tržišta, preskupi su. Stoga je zadatak narodnih knjižnica da pruže pristup toj vrsti podataka.

U nekim zemljama tu podršku poduzetništvu pružaju trgovačke komore i posebne vladine agencije, i to savjetovanjem, a ne informiranjem. Knjižnice moraju znati koje agencije rade, kako bi dopunile njihova nastojanja i uputile ih na točne adrese.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

- Poslovna služba može ponuditi usluge pretraživanja stručne literature, provjeravanja kredita, traženja natječaja, izvještaje poduzeća, elektroničke poštanske liste¹¹ i obuku u korištenju baza podataka itd. za zaposlenike lokalnih kompanija.
- Izvori se mogu čuvati u digitalnom ili papirnom obliku, ovisno o potražnji, mjestu koje zauzimaju, troškovima itd.
- Zahtjevna priroda posla poslovne službe traži obrazovano i iskusno osoblje. Neki bi zaposlenici trebali imati i stručno znanje o npr. pravilnicima kompanija, poslovnom pravu, *on-line* izvorima poslovnih informacija.
- Informacije koje traže poslovni ljudi raznovrsne su, i nijedna knjižnica neće moći pružiti sve tražene podatke. Stoga će se poslovna knjižnica trebati koristiti mogućnostima specijalizirane međuknjižnične posudbe i referalnim uslugama, kako bi osigurala stručne informacije.
- Mnoge su zemlje organizirale mreže organizacija za pružanje savjeta, obuke i pomoći malom i srednjem poduzetništvu, koje rado surađuju s knjižnicama i priznaju da su knjižnice stručne u području traženja informacija, što često nedostaje poslovnoj zajednici. Takve bi organizacije mogle osigurati novac za specijalizirane usluge za lokalnu poslovnu zajednicu. Uobičajeno je da su poslovne knjižnice članovi konzorcija.
- Poslovne usluge mogu se slobodno svrstati u usluge koje knjižnica može naplatiti. Neke je usluge skupo osigurati, stoga je naplaćivanje korisno kako bi se ograničila potražnja i nadoknadili troškovi.

BUDUĆI ZADACI

Upotreba elektroničke pošte, uz softver za komunikaciju uživo, sve će se više upotrebljavati kao sredstvo komunikacije s korisnicima.

Kao rezultat europskih inicijativa za pristup podacima o javnom sektoru, narodne bi knjižnice mogle imati priliku integrirati i pružiti pristup jeftinijim informacijama na svojoj *web*-stranici.

Povratak na [sadržaj](#)

¹⁰ SME – kratica za *small and medium sized enterprise* – malo i srednje poduzetništvo.

¹¹ *Mailing list* – elektronička poštanska lista.

DJELOKRUG

Pitanja obrađena u ovim smjernicama:

[Izvori](#) poslovne knjižnice

[Usluge](#)

[Obučavanje osoblja](#)

[Međuknjižnična posudba](#)

[Suradnja i partnerski odnosi](#)

[Oglašavanje](#)

[Naplaćivanje](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Pružanje pomoći malom i srednjem poduzetništvu politika je EU-a, vidi [CORDIS](#). Manjim tvrtkama nije isplativo da si same osiguraju sve informacije koje su im potrebne da bi mogle djelovati u modernom gospodarstvu. Današnja poduzeća gotovo neprestano trebaju informacije. Neke od tih informacija isplativo je nabaviti, no većinu informacija nije ekonomično osiguravati unutar tvrtke, već im je potreban pristup s vanjskog izvora, kao što je narodna knjižnica.

Moderni informacijski izvori komercijalne vrijednosti, npr. standardi, istraživanja tržišta, preskupi su. Stoga bi narodna knjižnica trebala omogućiti pristup toj vrsti podataka. Posebice u ruralnim područjima, narodne knjižnice mogu biti jedini izvor tehničkih, pravnih i ostalih zahtjevnih informacija potrebnih tvrtkama i mogu mnogo pridonijeti lokalnom gospodarstvu.

U nekim zemljama, primjerice u Njemačkoj, trgovačke komore ([handelskammer](#)) pružaju poslovne informacije, stoga narodnim knjižnicama ne ostaje mnogo toga što bi mogle napraviti za poduzetništvo. U drugim krajevima, osim narodnih knjižnica, možda i nema drugih organizacija čija bi dužnost bila pružanje informacija te vrste. Čak se i velike kompanije koje imaju svoje istraživačke knjižnice, za određene vrste materijala mogu koristiti poslovnom službom narodne knjižnice.

Knjižnice koje pružaju poslovne usluge, morat će donijeti odluke o rasponu informacija koje će se nuditi: poslovne informacije su informacije za poslovanje i o poslovanju. Poslovne knjižnice će usluživati korisnike kojima su potrebne i jedne i druge informacije.

- Informacije za poslovanje često su pravna pitanja i tehnički podaci raznih vrsta. Poslovne usluge često se kombiniraju sa stručnim knjižnicama.
- Poslovni ljudi trebaju podatke o pravilnicima za uvoz/izvoz, tarifama, tehničkim standardima, jamstvu proizvoda.
- Osobe koje traže podatke o tvrtkama često traže posao; ali studenti ekonomije često trebaju poslovne informacije slične onima koje traže sami poslovni ljudi. Fakulteti koji organiziraju takve studije ne mogu uvijek pružiti sve izvore potrebne studentima.
- U nekim sredinama određene usluge mogu adekvatno pružiti knjižnice trgovačkih komora, službe za potporu poduzetništvu, patentni uredi, nacionalni registri kompanija, vladini uredi. Narodne knjižnice ne bi trebale duplirati te usluge, osobito ako su to specijalizirane usluge. Knjižnice se ne bi trebale međusobno natjecati ili duplirati postojeće izvore o javnom trošku. Najbolje što poslovne službe knjižnice mogu učiniti za korisnike često je upućivanje na najprikladniji izvor. Poslovna knjižnica mora aktivno [suradivati](#) s drugim službama za poslovne informacije, trgovačkim komorama, vladinim agencijama itd. kako bi osigurale najširi mogući pristup svojim uslugama.

Dostupna je golema količina podataka o tvrtkama, no većina njih je za prodaju po visokim cijenama. Narodne bi knjižnice mogle biti pod pritiskom da nadoknade dio svojih troškova tako što će naplaćivati korisnicima. Trebat će se donijeti odluke o politici naplaćivanja, ovisno o proračunu knjižnice, volji korisnika da plate usluge, administrativnim troškovima i pravilniku prema kojem knjižnica radi.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Izvori

Službe narodnih knjižnica za poslovne informacije obično nude sljedeće vrste građe:

- Imenici nacionalnih i internacionalnih tvrtki. Imenici mogu sadržavati samo podatke za kontakt ili mogu biti opširniji i sadržavati popise proizvoda za prodaju i proizvođače (npr. [Kompas](#)), istraživanja tržišta i druge podatke za marketing, npr. službenu statistiku, kao što su podaci o popisu stanovništva.
- Nacionalne i internacionalne zbirke statistika koje su izdala službena i druga tijela.
- Tehnički podaci, uključujući standarde kao što su [DIN](#), [BSI](#) ili [ASTM](#), pravni podaci, kao što su lokalne odredbe i pravila te direktive EU-a.
- Podaci o patentima, proizvodnji i trgovini.
- Podaci o kreditnoj sposobnosti tvrtki, lokalnih ili nacionalnih.
- Novinski izvještaji o trgovačkim i poslovnim subjektima.
- Popisi organizacija koje mogu koristiti poslovanju, kao što su vladini uredi, trgovačke komore, stručne organizacije, trgovačka društva, organizacije lokalnih vlasti itd.
- Informacije za one koji pokreću novi posao, npr. imena proizvoda, imena kompanija, financijska potpora, registracija itd., te za one koje zanima tehnički aspekt upravljanja postojećom tvrtkom.
- Podaci o uvozu i izvozu, s carinskim tarifama.

Ove jedinice mogu biti ili u tiskanom obliku ili u elektroničkom obliku – na izbor će utjecati čimbenici kao što su:

- cijena
- dostupnost
- predviđen stupanj korištenja
- koliko mjesta zauzima
- čimbenici vezani uz elektronički format, npr. potrebna obuka osoblja, kolika je vjerojatnost da će se korisnici moći samostalno koristiti tehnologijom
- ograničenja upotrebe koje traži izdavač
- koliko često treba ažurirati
- dostupnost računalnog hardvera.

(Vidi primjere elektroničkih izvora koje upotrebljava Odjel znanstvene tehnologije i poslovanja [Britanske knjižnice](#) – British Library's Science Technology and Business section)

Korisnici koji prvi put dolaze, često ne znaju naći ono što im treba i moraju zatražiti pomoć. Treba pažljivo razmotriti vrste i opseg pomoći koju korisnici mogu očekivati od knjižničnog osoblja i način pružanja pomoći (npr. elektroničkom poštom).

Usluge

Mogu se ponuditi i druge usluge, kao:

- Pretraživanje literature, uključujući traženje relevantnih tehničkih standarda, patenata ili propisa.
- Provjeravanje kreditne sposobnosti kompanija ili, manje vjerojatno, pojedinaca. Ti su podaci često dostupni *on-line*, uz određenu cijenu, koja se može naplatiti od korisnika koji zahtijevaju provjeravanje baze podataka. Za primjer takve usluge vidi [ICC](#).
- Traženje [natječaja u EU](#). Europska unija oglašava ugovore javnog sektora iznad određenog iznosa u *S-seriji Službenoga glasnika (S series, Official Journal)*, koji je dostupan i *on-line*.
- Detaljni izvještaji o zadnjim godinama rada odabranih kompanija, uključujući nedavne godišnje rezultate, zaposlenike, direktore, kreditnu sposobnost. Ti su podaci dostupni *on-line*, a troškove može platiti korisnik.
- Elektroničke poštanske liste kompanija, za marketinške svrhe. To mogu biti jednostavno popisi imena i adresa kompanija, ispisani ili poslani elektroničkom poštom u npr. Excel datoteci, ili u obliku naljepnica koje će se lijepiti na omotnice.

- Obuka za poslovne ljude o korištenju besplatnih elektroničkih izvora informacija, npr. na Internetu.

Obučavanje osoblja

Rad je poslovne službe složen i zahtijeva znatan stupanj stručnosti osoblja koje vodi službu i osoblja koje radi neposredno s korisnicima. Ta stručnost zahtijeva kombinaciju iskustva i spretnosti. U nekim je zemljama obučavanje o nekim aspektima posla dostupno uz plaćanje (vidi [Aslib](#) i [TFPL](#)). Poslovna knjižnica mora znati da će se određeno vrijeme utrošiti na interno obrazovanje, posebice na obuku za korištenje IT-a.

- Mnogo tehničkih i poslovnih podataka sada je dostupno jedino u elektroničkom formatu. Osoblje poslovne knjižnice mora, više nego u drugim odjelima, biti upoznato s korištenjem specijaliziranih elektroničkih izvora.
- Elektronički izvori informacija neprestano se mijenjaju, kako se proizvodi osuvremenjavaju ili prestaju proizvoditi zbog komercijalnih ili tehničkih razloga, ili se pojavljuju novi proizvodi.
- Novi proizvodi ne moraju biti direktne zamjene za stare proizvode, što može dovesti do promjena u preciznosti usluge koja se pruža te promjena u vremenu koje je potrebno za obuku nekog od osoblja ili cjelokupnog osoblja.
- Osoblje mora poznavati besplatne izvore poslovnih informacija na Internetu.

Druga područja koja osoblje mora poznavati:

- [Autorsko pravo](#) i zakoni o intelektualnom vlasništvu. Znanje mora biti dovoljno barem za upozorenje korisnicima da ta pravila postoje i da korisnici ne mogu posve slobodno fotokopirati korisne informacije.
- Značenje i resursi drugih službi u tom polju, poput vladinih agencija, patentnih ureda, ureda za registraciju tvrtki, lokalnih i nacionalnih programa za poslovno savjetovanje itd., kako bi se korisnici mogli uputiti na točna mjesta koja im mogu biti od pomoći.
- Pravo društava, posebice zakoni koji se odnose na registraciju tvrtke i izvještaje tvrtke. Poželjno je da osoblje bude upoznato s metodama traženja pravnih informacija, posebice državnih propisa te propisa i zakona Europske unije.
- Ograničenje korištenja izvora izvan autorskih prava primijeniti na sve izvore podataka koji se koriste u knjižnici.
- Pravila i uvjeti koji se odnose na naplaćivanje raznih usluga korisnicima i cijene usluga.

Međuknjižnična posudba

Obično jedna knjižnica ne može ponuditi sve izvore koje korisnici traže. Ako poslovna knjižnica želi ponuditi sveobuhvatnu uslugu, morat će se koristiti međuknjižničnom posudbom i referalnim uslugama.

Općenita međuknjižnična posudba koju koriste narodne knjižnice vjerojatno neće odgovarati potrebama poslovnih korisnika koji često traže usko specijaliziranu građu u kratkom vremenskom roku. Zahtijeva se pristup specijaliziranim brzim izvorima. Posebice za rješavanje niže navedenih zahtjeva potrebno je koristiti posebne usluge međusobne posudbe:

- standardi
- patentni
- članci iz stručnih časopisa.

Osoblje mora razumjeti način korištenja vanjskih usluga i izvora – informacije koje nude, način naplate, zahtjeve za arhive itd. Treba donijeti odluke i o opsegu troškova koji će se naplatiti od korisnika.

Suradnja i partnerski odnosi

Mnoge zemlje organizirale su mreže organizacija za pružanje savjeta, obuke i pomoći malom i srednjem poduzetništvu, koje rado surađuju s knjižnicama i priznaju da su knjižnice stručne u području traženja informacija, što često nedostaje poslovnoj zajednici. Takve organizacije mogle bi biti voljne osigurati novac za specijalizirane usluge za lokalnu poslovnu zajednicu. Same knjižnice često udružuju svoje resurse u tom polju (vidi [hiperveze](#)).

Oglašavanje

Poslovna zajednica i šira javnost možda neće odmah prihvatiti knjižnicu kao izvor poslovno vrijednih informacija i možda će biti potrebno neko vrijeme oglašavati usluge i ponuđene izvore. Poslovna će knjižnica u tome morati biti posebno proaktivna, te će trebati:

- poštom obavijestiti potencijalne korisnike usluga
- pripremiti letke
- uvrstiti pojedinosti na *web*-stranicu knjižnice
- objaviti popis fonda
- posjetiti lokalne kompanije i provjeriti da li znaju za usluge
- objavljivati glasnik
- razgovarati sa skupinama lokalnih poslovnih ljudi, npr. lokalnim trgovačkim komorama.

Poslovna knjižnica može pomoći u reklamiranju područja koje joj gravitira kao prikladnog mjesta za lokaciju tvrtki. Za takve primjere na Internetu vidi [Essex](#), [NYPL](#), [Stoke](#).

Naplaćivanje

Neke vrste poslovnih informacijskih usluga su skupe i zahtijevaju puno vremena pa bi trebalo razmotriti naplaćivanje po usluzi ili uvesti godišnju pretplatu. Primjerice, poslovna služba narodne knjižnice može od tvrtki naručiti pregledavanje baza podataka za traženje određenih vrsta natječaja. Naplata usluge može se odrediti prema pristojbama koje je knjižnica morala platiti za pretraživanje baze podataka, uz cijenu za vrijeme koje je stručno osoblje u to utrošilo.

Da bi se od tvrtki ili pojedinaca zatražilo plaćanje godišnje pretplate za dodatne usluge, potrebno je odlučiti što uključiti u temeljnu uslugu. Pretplata, npr., ne mora sadržavati pristup *on-line* uslugama koje knjižnica skupo plaća.

Licencije

- Zbog troškova u prikupljanju poslovnih informacija, često postoje pravila o njihovu korištenju u narodnim knjižnicama, izvan uobičajene zaštite zajamčene autorskim pravom.
- Knjižnice će možda morati pristati na razna ograničenja, što će biti uvjet pristupa određenoj bazi podataka. Knjižnica će morati odlučiti koji će uvjeti korištenja biti prihvatljivi korisnicima i spojivi s dosadašnjom praksom knjižnice.

BUDUĆI ZADACI

- Knjižnice će sve više primati i odgovarati na upite elektroničkom poštom.
- Narodne bi knjižnice mogle imati priliku integrirati i pružiti pristup jeftinijim informacijama na svojoj *web*-stranici, kao rezultat europskih inicijativa za pristup podacima o javnom sektoru, uključujući nedavno predloženu Direktivu. <http://www.cordis.lu/en/home.html>
- Korištenjem sofisticiranih sustava identifikacije, kao što su članske čip-kartice, mogao bi se omogućiti pristup skupljim bazama podataka preko *web*-stranica knjižnice.
- Suradnja između poslovnih knjižnica u budućnosti bit će olakšana softverom za komunikaciju uživo. Pitanja korisnika mogu se prenijeti drugim, specijaliziranim knjižnicama dok su korisnici *on-line*.

HIPERVEZE

Danska

BiziGate

Internetski portal koji sadrži linkove provjerene kvalitete o temama kao što su poslovanje, strategija i upravljanje, organizacija i upravljanje ljudskim potencijalom¹², statistika, poslovni jezik, trgovačko pravo, tvrtke i financije. Zajednički projekt 4 danske istraživačke knjižnice: Poslovna škola Kopenhagen, Poslovna škola Aarhus, Danska statistika i Sveučilišna knjižnica Južne Danske.

<http://www.bizigate.dk>

¹² U originalu: HRM – *Human Resources Management* – upravljanje ljudskim potencijalom, tj. kadrovima.

Nizozemska

ADIC (Centar za najnovije informacije i dokumentaciju)

Informacijska služba za poslovne subjekte (i vladu) pokrenuta kao inicijativa Narodne knjižnice u Apeldoornu, čiji je još uvijek sastavi dio.

<http://www.adic.nl>

Njemačka

Narodna knjižnica Köln

Ova knjižnica, koja već 10 godina pruža sveobuhvatne informacijske usluge malom i srednjem poduzetništvu i privatnim osobama, izvrstan je primjer narodne knjižnice koja pruža poslovne informacije. Neke se usluge naplaćuju.

<http://www.stbib-kolen.de/angebote/info.htm>

Poljska

Pomeranijski centri mreže za trgovačke i pravne informacije

Sadrži pravne podatke. Visokokvalificirano osoblje (knjižničari, ekonomisti i pravnici) korisnicima daju tradicionalne i elektroničke materijale iz ekonomije (bankarstvo, poslovanje, financije, burza vrijednosnica, *leasing*, novac, Europska unija itd.) i iz djelokruga građanskoga, trgovačkoga i kaznenog prava.

<http://www.ksiaznica.szecin.pl/>

SAD

Narodna knjižnica Queensborough, New York

Organizira *Centar za informacije o zapošljavanju* koji ima zbirku specijaliziranih izvora o zaposlenjima i obrazovanju, kao što su knjige, periodika, novine, brošure, obrasci i katalozi. Centar izdaje Resurse za traženje posla, *on-line* vodiče za odabrane izvore za popularna zanimanja.

<http://www.queenslibrary.org/programs/jic/>

Velika Britanija

Poslovne informacijske usluge u britanskim narodnim knjižnicama

Britanske knjižnice niz godina pružaju besplatne informacijske usluge namijenjene poslovnoj zajednici. Primjeri su dobre prakse službe u Essexu, Westminsteru i Londonskoj poslovnoj knjižnici (City Business Library). Poslovna služba knjižnica u Essexu (IBIS) provodi obrazovne tečajeve za poslovne ljude o poslovnim informacijama dostupnima na Internetu.

Essex www.essexcc.gov.uk/libraries/ibis/index.html

Westminster <http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/business.cfm>

The British Library

Služba za patente

<http://www.bl.uk/services/information/patents.html>

BROADNET

Mreža internetskih usluga za regiju West Midlands, namijenjena podupiranju lokalne poslovne zajednice. Pruža niz usluga, od verificiranih *on-line* obrazovnih programa Sveučilišta u Wolverhamptonu do informacija na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.

<http://www.broadnet.co.uk/>

Služba poslovnih informacija

Ima jednu od najvećih zbirki poslovnih informacija u Velikoj Britaniji

<http://www.bl.uk/services/information/business.html>

Hatrics

Skupina knjižnica i tvrtki, pruža poslovne informacije u južnoj Engleskoj.

<http://www.hatrics.org.uk/>

Služba za malo poduzetništvo (Small Business Service - SBS)

Agencija u sklopu Ministarstva trgovine i industrije koja brani interese malog poduzetništva tako što razvija i održava službu za potporu poslovanju, podupire poduzetništvo, posebice među nedovoljno zastupljenim i zaklutim skupinama, te umanjuje teret propisa.

<http://www.sbs.gov.uk/>

Businesslink

Savjetodavna usluga SBS-a

<http://www.businesslink.org/>

UK on-line za poslovanje

Pokrenut kako bi britanskim tvrtkama pružio opširan izvor u kojem mogu saznati kako informacijska i komunikacijska tehnologija mogu unaprijediti konkurentnost.

<http://www.ukonlineforbusiness.gov.uk/gateway/home/index.jsp>

Povratak na [sadržaj](#)

PRISTUP RAZNOLIKIM KULTURNIM SADRŽAJIMA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju pružanje pristupa kulturnom sadržaju u narodnim knjižnicama preko elektroničkih izvora, posebice Interneta. Uključuju izradu sadržaja za *web*-stranice s informacijama važnim za lokalnu zajednicu, te upravljanje partnerstvom u stvaranju sadržaja.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Pružiti pristup kulturnom bogatstvu Europe, politika je Europske komisije i mnogi programi promiču taj cilj. Ustanove se potiču na suradnju izvan nacionalnih granica. Narodne knjižnice mogu javnosti ponuditi pristup tim izvorima, no imaju zadaću i u stvaranju sadržaja.

Muzeji, arhivi i druge ustanove koje čuvaju baštinu, sve više digitaliziraju svoje zbirke. Sve više se digitalizacija provodi i na lokalnoj razini. Dostupno je sve više sofisticiranih metoda pretraživanja slika.

U velikim gradovima, mjestima i regijama često postoje centralizirani odjeli lokalnih vlasti koji sponzoriraju kulturne ustanove i imaju strateški interes u njihovu radu.

Narodne knjižnice pozvane su pokazati kako imaju znanja da budu predvodnici u ovom polju, u ime lokalne vlasti, te u suradnji s drugim agencijama i lokalnim organizacijama pružiti pristup kulturnoj baštini.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Aktivnosti knjižnica, arhiva i muzeja moraju se uskladiti na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Primjer je dobre prakse Resource u Velikoj Britaniji.

- Knjižnice moraju ostati ključni kulturni centri u svojoj zajednici, ta je zadaća već tradicionalna.
- Narodne knjižnice mogu proizvesti i uskladiti razne vrste sadržaja, među njima i informacije o lokalnoj zajednici i izradu digitaliziranih verzija posebnih zbirki.
- Pristup lokalnim kulturnim i društvenim informacijama nije dobro riješen drugim portalima ili općim pretraživačima, stoga su narodne knjižnice prava mjesta za ključni doprinos u tom polju.

BUDUĆI ZADACI

Budućnost pristupa kulturnim izvorima ovisit će o razvoju opisa izvora, pružanju pristupa Internetu, napretku u digitalizaciji kulturnih dobara i razvoju multimedije.

Digitalizacija kulturnih zbirki nastavit će se dok znatan dio europske kulturne baštine ne bude dostupan digitalnim sredstvima. Lokalni sadržaji bit će sve veći dio te slike. Muzeji, arhivi, narodne knjižnice, društvene i dobrovoljne organizacije trebat će zajednički raditi kako bi ta građa bila dostupna.

Stvaranje sadržaja u knjižnicama, kao što su informacije o zajednici, postat će sofisticiranije, uključivat će suradničke projekte izvan granica ustanove i stvarat će se sve snažnije i brže baze podataka, koje će postati vrijedna društvena imovina.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Pitanja obrađena u ovim smjernicama:

[Digitalni sadržaj](#)

[Internet](#)

[Narodne knjižnice i partnerski odnosi](#)

[Informacije](#) o lokalnoj zajednici i izrada sadržaja

Proces digitalizacije knjižničnog fonda obrađen je u poglavlju [Digitalizacija](#).

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Vidi i [glazbu](#) i pitanja [višejezičnosti](#).

Europska kulturna politika temelji se na poštivanju kulturnog identiteta i raznolikosti i podržava aktivnosti koje potiču očuvanje, razvoj i promicanje kulture. To je očito iz inicijativa Europske unije (vidi: Ugovor o Europskoj uniji iz Maastrichta – [Članak 151.](#) i [Vijeće Europe](#)).

Da bi se primijenili navedeni ciljevi, pokrenute su brojne europske aktivnosti, među njima:

- [CULTURE 2000](#) – program koji je izglasao Europski parlament 14. veljače 2000., a napravljen je za godine 2000. i 2004. Program promiče zajedničku europsku kulturnu zonu suradnjom, kulturnim dijalogom, učenjem o kulturama i povijesti europskih naroda, i tako podržava kulturnu raznolikost, razvija nove oblike izražavanja, omogućuje bolji pristup i sudjelovanje u kulturi najvećemu mogućem broju građana Europske unije.
- Program [eContent](#) (e-sadržaji), pokrenut 2001., usmjeren je na izravnu potporu proizvodnji, distribuciji i korištenju europskih digitalnih izvora (uključujući one u knjižnicama, muzejima i arhivima), te promicanje jezične raznolikosti u globalnim mrežama.

Sve je više kulturnih resursa i informacija dostupno elektroničkim putem i na Internetu. Narodne knjižnice trebaju ponuditi mnogo širi izbor kulturnih usluga te pomagati njegovanje raznolikosti europskih lokalnih kultura.

Narodne knjižnice moraju surađivati s drugim ustanovama koje se bave očuvanjem baštine, kao što su arhivi i muzeji, kako bi zajednički izradili nove izvore o lokalnoj povijesti, kulturnim događanjima, lokalnome kulturnom sadržaju i informacijama o zajednici. Najnaprednije su u tom području zemlje sjeverne Europe, posebice Skandinavije. U SAD-u, Irskoj i Velikoj Britaniji, duga tradicija migracija potaknula je zanimanje za obiteljsku povijest i genealogiju.

Aktivnosti knjižnica, arhiva i muzeja moraju se uskladiti na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Primjer je dobre prakse [Resource](#) u Velikoj Britaniji.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Narodne knjižnice diljem Europe već dugo sudjeluju u nizu aktivnosti koje podupiru pristup kulturi, a temelje se na promicanju čitanja, knjiga i sakupljanju književne baštine pojedine regije. Tradicionalne aktivnosti, kao što su susreti s piscima, natjecanja, igre, izložbe, pričanje priča, namijenjene su uglavnom djeci i osmišljene su kako bi potaknule djecu da započnu svoju avanturu s književnosti i knjigom te da se koriste knjižnicom (vidi i [djeca](#)).

Digitalni sadržaj

Muzeji, arhivi i druge ustanove koje se bave očuvanjem baštine, sve više digitaliziraju svoje zbirke. Dostupno je sve više sofisticiranih metoda [pretraživanja prikaza](#).

Web-stranice nacionalnih muzeja odnose se na stvarne muzeje, npr. [Hermitage](#) u St. Petersburgu, [Metropolitan](#) u New Yorku, [Tate Modern](#), [Louvre](#), Pariz, [Design Museum](#), London, [Public Record Office](#), te na virtualne muzeje, npr. [Scottish Cultural Resource Network](#) (SCRAN).

Digitalizacija se sve više provodi u lokalnim ustanovama koje se bave očuvanjem baštine.

Internet i kulturni resursi

Knjižničari moraju biti stručni u procjeni opće kvalitete internetskih stranica, ali ne moraju nužno imati stručno znanje kako bi procijenili *web*-stranicu iz određenoga stručnog područja.

Trenutačno dostupni pretraživači za traženje kulturnih resursa na Internetu imaju svoje prednosti i mane (vidi [Phil Bradley](#) i [Searchenginewatch](#); vidi i [pretraživači](#) u smjernicama o opisu izvora informacija).

Na WWW-u postoji mnogo kvalitetnih predmetnih vodiča. Narodne knjižnice trebaju razmotriti kojim područjima pridonose sastavljanjem vodiča za Internet i pritom imati na umu koji su izvori uključeni, a treba ih ažurirati.

Pristup lokalnim kulturnim i društvenim informacijama nije dobro riješen drugim portalima ili općim pretraživačima, stoga su narodne knjižnice prava mjesta za ključni doprinos u tom području.

Narodne knjižnice i njihovi partneri – kulturne ustanove

Pristup kulturnim izvorima zahtijeva [suradnju](#) narodnih knjižnica i drugih ustanova, među njima ustanova koje se bave očuvanjem baštine, knjižnica, kulturnih udruženja, kulturnih centara, zaklada, društvenih udruženja, udruženja umjetnika, povijesnih društava, religijskih organizacija, drugih NVO-a, škola te lokalnih i državnih vlasti.

Suradnja je važna i na međunarodnoj razini, npr. s ustanovama u područjima blizu državnih granica u slučaju pružanja usluga višezjezičnim zajednicama (vidi pitanja [višezjezičnosti](#)), ili pružanja usluga za etničke skupine čija područja često prelaze državne granice.

Informacije o lokalnoj zajednici, vidi i [opis izvora informacija](#)

Javnost treba najnovije informacije o djelokrugu organizacija civilnog društva u sve složenijim i usitnjenijim urbanim područjima i ruralnim zajednicama s često niskom razinom usluga u suvremenoj Europi. Ta je vrsta informacija svakako pogodna za digitalizaciju i uobičajeno je da narodne knjižnice na svojim *web*-stranicama ponude podatke o svim vrstama lokalnih organizacija.

Narodne knjižnice moraju se usredotočiti na lokalne organizacije – nacionalne organizacije su dobro obrađene u komercijalnim ili središnjim imenicima. Vrste ponuđenih informacija mogu uključivati:

- lokalne događaje
- lokalne dobrovoljne skupine, među njima i organizacije za razne društvene manjine kao što su starije osobe, djeca, osobe s određenom bolesti, dobrotvorna društva, organizacije stanovnika, sportski klubovi, udruge hobista itd.
- skupine za samopomoć
- seksualne manjine
- političke organizacije i grupe za pritisak
- administrativna tijela
- političke predstavnike
- škole i fakultete, privatne učitelje
- turističke informacije
- lokalne novine
- informacije o lokalnoj vlasti, npr. tko što radi u kojem uredu
- informacije o prijevozu, npr. vozni red autobusa i vlakova
- popis tvrtki, iako nema potrebe duplirati žute stranice.

Baze podataka informacija o lokalnoj zajednici moraju se dati pretraživati prema predmetu, vremenu i imenu organizacije, te trebaju imati hiperveze na druge stranice informacija o lokalnim zajednicama u toj regiji.

Pristup informacijama o lokalnoj zajednici sve više organiziraju konzorciji ili skupine organizacija koje udružuju svoje izvore (vidi [suradnja](#)) i tako osiguravaju šire i pristupačnije praćenje svih oblika života lokalne zajednice.

Vrste organizacija koje sudjeluju u tome mogu uključivati:

- odjele za socijalne usluge
- zdravstvene službe
- fakultete i sveučilišta
- građanska savjetodavna tijela
- organizacije etničkih manjina
- organizacije privatnog sektora, kao što su IT-tvrtke i lokalni mediji
- organizacije za financijsku potporu.

Narodne knjižnice trebaju razmotriti i opseg suradnje s takvim organizacijama u pružanju usluga, npr. koordinirano sakupljanje podataka od dobrovoljnih i društvenih organizacija.

U velikim gradovima, mjestima i regijama često postoje centralizirani odjeli lokalnih vlasti koji sponzoriraju kulturne ustanove i imaju strateški interes u njihovu radu. Narodne knjižnice pozvane su pokazati da imaju znanja za preuzimanje prvenstva na ovom polju, u ime lokalne vlasti, te suradnjom s drugim agencijama i lokalnim organizacijama održavati precizne i ažurirane informacije, ponuđene u obliku koji je kompatibilan dogovorenim standardima.

BUDUĆI ZADACI

Budućnost pristupa kulturnim izvorima ovisit će o razvoju [opisa izvora informacija](#), [pružanju](#) pristupa Internetu, napretku u [digitalizaciji](#) kulturnih dobara i razvoju [multimedije](#).

Digitalizacija kulturnih zbirki nastaviti će se dok znatan dio europske kulturne baštine ne bude dostupan digitalnim sredstvima. Lokalni sadržaji činit će sve veći dio te slike. Muzeji, arhivi, narodne knjižnice, društvene i dobrovoljne organizacije trebat će zajednički raditi kako bi ta građa bila dostupna.

Stvaranje sadržaja u knjižnicama, kao što su informacije o zajednici, postat će sofisticiranije, uključivat će suradničke projekte izvan granica ustanove i stvarat će se sve snažnije i brže baze podataka koje će postati vrijedna društvena imovina.

HIPERVEZE

Europa

CULTIVATE

IST-mjera namijenjena pokretanju mreže čvorova europske kulturne baštine, koji bi uključili arhive, knjižnice, muzeje, galerije i druge kulturne ustanove zainteresirane za interdisciplinarnu suradnju.

<http://www.cultivate-europe.org>

ACTIVATE

Projekt koji isprobava upotrebu nove tehnologije u novim otvorenim načinima pristupa kulturnim sadržajima.

<http://www.librarycouncil.ie/activate.html>

Australija

Državna knjižnica Queensland – multikulturalni most: knjižnične informacije na vašem jeziku

Povijest, genealogija, kulturni identitet

<http://www.slq.qld.gov.au/bridge/HomeFlash/HomeFlash.htm>

Bugarska

Projekt Stara Varna

Digitalna izložba koja sadrži stotine fotografija iz zbirke Povijesnog muzeja u Varni, Javnog arhiva, Narodne knjižnice Varna i privatnih zbirki.

<http://www.libvar.bg>

Danska

Centar za istraživanje prosvijećenosti života i kulturnog identiteta

Nornesalen provodi istraživanje radom u arhivu i knjižnici, vezano uz narodne običaje, slobodne škole (de frie skoler) i grundtvigovsku tradiciju i povijest.

<http://www.nornesalen.dk/>

CultureNet

<http://www.kulturnet.dk>

FINFO 2000

Informacije za izbjeglice i imigrante

<http://www.aakb.bib.dk/finfo/>

Silkeborg Bibliotek <http://www.silkeborg.bib.dk/>

KulturNaut

<http://www.kulturnaut.dk>

Finska

Muisti (Sjećanje)

Zajednički projekt organizacija koje se bave očuvanjem baštine. Projekt usklađuje Nacionalna knjižica. Cilj je projekta digitalizacija nacionalne baštine – knjiga, rukopisa, karata i slika.

<http://www.linnea.helsinki.fi/memory/etusivue.html>

Francuska

Popis digitalnih umjetničkih inicijativa na webu

Popis su izradili AEC i lokalna agencija Ministarstva kulture.

<http://www.aecom.org/netart/portail.html>

Knjižnica Valenciennes

Nudi digitalizirane mikrofilmove starih rukopisa.

<http://www.ville-valenciennes.fr/bib/fondsvistuels/microfilms/accueil.asp>

Projekt Charette

Suradnja između grada Poitiers i Sveučilišta Princeton. Multimedijalni digitalni arhiv koji sadrži srednjovjekovne rukopise.

<http://www.princeton.edu/~lancelot/>

Irska

Umjetnost i knjižnica

Serijski pilot-projekata koji istražuju nove načine promicanja čitanja i sudjelovanja u književnosti i umjetnosti putem narodnih knjižnica.

<http://www.librarycouncil.ie/projects.html>

Knjižnica Dundalk

U okrugu Louth, koji graniči sa sjevernom Irskom, knjižnica vodi projekt Knjige preko granice kako bi, poticanjem odraslih na čitanje kvalitetne irske beletristike, promicala mir i razumijevanje.

<http://www.louthcoco.ie/louth/html/initivs.htm>

Knjižnica okruga Waterford

Knjižnica je sakupila brojne izvore o zavičajnim studijima i obiteljskoj povijesti, uključujući maticu umrlih.

<http://www.familia.org.uk/services/eire/waterford.html>

Nizozemska

Cultuurpunt Breda

Temeljem Plana djelovanja kulturnog dosega, Općina Breda želi uključiti više ljudi u kulturne i umjetničke projekte u gradu. U sklopu projekta koji dotira Ministarstvo kulture, knjižnica je postavila *infodesk* za sve kulturne aktivnosti.

<http://www.cultuur.breda.nl/>

Lombok Mondiaal

Multikulturalni obrazovni centar u Utrechtu

<http://www.utrecht.nl/bibliotheek/lombokmondiaal/index.cfm>

Norveška

Umreženje lokalne povijesti

Projekt koji je pokrenula Norveška uprava za narodne knjižnice, s ciljem razvijanja suradnje muzeja, knjižnica i arhiva te organizacije mreže u razvoju narodnih knjižnica.

<http://samson.bibtils.no/Tilskudd/prosjekter/skjerm/about.htm>

Kulturnett Norge

<http://www.kulturnett.no/>

Njemačka

Narodna knjižnica Stuttgart

Izvrstan primjer izrade i pristupa raznolikim kulturnim sadržajima – knjižnica je napravila i stvarni i virtualni *književni salon* koji svojim kreativnim pristupom literaturi nadahnjuje posjetitelje, bilo u knjižnici ili na Internetu.

<http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/kinderbuecherei/>

Poljska

Beskidy bez granica

Knjižnica Beskidzka u Bielsko Biali sudjeluje u programu prekogranične suradnje s knjižnicama u Frydek-Misteku u Češkoj i Zylini u Slovačkoj.

<http://www.um.bilesko.pl/mbp/>

Knjižnica «pod Atlantima» u Walbrzychu

Organizira čitav niz kulturnih aktivnosti, među ostalim Galeriju pod Atlantima čiji je dio i Umjetnički odjel – galerija knjiga.

<http://www.atlanty.walbrzych.pl>

Pomorska knjižnica

Izložbena i urednička aktivnost, uključuje *Književni salon* i čitaonicu ogranka studija budističkih i dalekoistočnih kultura, na temelju *Projekta poljske budističke knjige*.

<http://www.bbpp.eu.org>

<http://www.ksiaznica.szczecin.pl/>

Šleska knjižnica

Ima bogate povijesne izvore iz Šlezije, sa slikama znamenitih osoba iz kulture i umjetnosti na internetskoj stranici knjižnice.

<http://www.bs.katowice.pl/>

Narodna regionalna knjižnica Olsztyn

Projekti

<http://www.wbp.olsztyn.pl>

- *BIL – baza podataka lokalnih informacija*

Sudjeluju lokalne vlasti i narodne knjižnice pokrajina Warmia i Mazury, cilj je izraditi Internet bazu podataka, uključujući kulturne informacije o regiji.

<http://www.wojwodztwo-wm.pl>

- *Obiteljski vikendi uz kulturu*
Projekt primijenjen 2000. godine zahvaljujući financijskoj potpori Ministarstva kulture, u suradnji s lokalnim muzejom, drugim knjižnicama u Olsztynu i kulturnim ustanovama.
- *PLACCAI – Public Libraries as Centres for Culture and Information (Narodne knjižnice kao kulturni i informacijski centri)*
<http://www.placc.ai.pl>

Portugal

Životne priče

Projekt Narodne knjižnice Camilo Castelo Branco i općine Vila Nova de Famalicao, cilj je pridonijeti boljem poznavanju lokalne povijesti i baštine.

http://212.55.147.59/historias_de_vida/INTRO.html

SAD

Knjižnica za obiteljsku povijest u Salt Lake Cityju

Najveća svjetska genealoška knjižnica.

<http://www.familysearch.org>

Švedska

Kultunät Sverige

<http://www.kultur.nu/>

Kungsbacka bibliotek

Dobar primjer knjižnice koja je i kulturni centar.

<http://www.kungsbacka.se/texter/kultur/bibliotek/starttext.htm>

Velika Britanija

Cambridgeshirske knjižnice

Povijest Cambridgeshira na Internetu zbirka je slika i tekstova koji prikazuju Cambridgeshire s početka 20. stoljeća.

<http://www.camcnty.gov.uk/library/history/home1.htm>

Culture Online

Vladino tijelo sa zadatkom proširenja *on-line* pristupa kulturnim izvorima.

<http://www.cultureonline.gov.uk/>

EdWeb

Web-stranica za informacije o zajednici grada Edinburgha.

<http://www.ebs.hw.ac.uk/faq.html>

Familia

Izvori za obiteljsku povijest koji se nalaze u narodnim knjižnicama Velike Britanije i Irske. Pokrenuto pod pokroviteljstvom EARL-a.

<http://familia.org.uk/main.html>

Manchester

Stranice informacija o lokalnoj zajednici.

<http://www.mcin.net/>

NEMLAC

Regionalno strateško razvojno tijelo za muzeje, knjižnice i arhive u sjeveroistočnoj Engleskoj.

<http://www.nemlac.co.uk/>

NOF program digitalizacije

Ambiciozan program kojim bi se osiguralo 50 tisuća funti za izradu *on-line* obrazovnih izvora koji bi se objavili preko Javne mreže, uključujući narodne knjižnice. Važan sastavni dio bit će digitalizacija izvora lokalne baštine, pod nazivom *Dojam mjesta*.

<http://www.nof-digitise.org/>

Phil Bradley

Uspoređuje mogućnosti različitih internetskih pretraživača.

<http://www.philb.com/compare.htm>

SCRAN

Projekt digitalizacije škotskih kulturnih izvora, nudi usluge obrazovnim ustanovama.

<http://www.scran.ac.uk/homepage/>

SeamlessUK

Projekt koji financira NOF-projekt digitalizacije kako bi se omogućio izravan pristup nacionalnim i lokalnim informacijama za građane.

<http://www.seamless-uk.info/>

Povratak na [sadržaj](#)

PRISTUP GLAZBI I NEKNJIŽNOJ GRAĐI

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju pristup glazbi u svim formatima, standardima izvora, osoblju.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Osobno korištenje glazbe i filma preko različitih fizičkih nosača (CD-ROM, DVD, video itd.) i sve više preko Interneta, važan je sastavni dio svakodnevice, slobodnog vremena i obrazovanja većine Europljana. Narodne knjižnice važna su sastavnica u ponudi takve građe. Velike su razlike u veličini glazbenog fonda i usluga. Samo jedna europska zemlja (Danska) navodi glazbu u vladinom zakonodavstvu o narodnim knjižnicama.

Snimanje glazbe i filma odavno je s analognog prešlo na digitalno. Internet pruža nove načine distribucije. Glazbene datoteke mogu se lako učitati u MP3 formatu. Putem *weba* dostupno je i mnoštvo *streaming* videoizvora iz Europe i cijelog svijeta.

Zbog veće dostupnosti glazbenog materijala na Internetu, veoma je važno da narodne knjižnice izrade smjernice kako bi dopustile korisnicima pristup glazbenim materijalima na Internetu, a da ne prekrše prava intelektualnog vlasništva, u sklopu novog europskog i svjetskog zakonodavstva o autorskim pravima.

Obučavanje glazbenih knjižničara ograničeno je na samo nekoliko dobrih primjera inovacije i razvoja.

POZITIVNA PRAKSA

Narodne bi knjižnice trebale:

- iskoristiti prednosti Interneta i pobrinuti se za proizvodnju nacionalnih vodiča usluga i *on-line* kataloga fondova audiovizualne građe
- pobrinuti se da mogu ponuditi najbolje moguće usluge etničkim manjinama i osobama s posebnim potrebama
- obratiti posebnu pozornost na probleme traženja informacija u njihovu polju djelovanja. Da bi se odgovorilo na potrebu interoperabilnosti, potrebno je pridržavati se postojećih standarda u područjima bibliografskog opisa i identifikacije primjerka
- razmisliti o dodavanju novih informacija *on-line* katalogu, poput zvučnih datoteka, te stvaranju više materijala dostupnog *on-line*, možda i preuzeti ulogu proizvodnje materijala.

BUDUĆI ZADACI

- Tehnički, knjižnice će uskoro moći pružiti korisnicima usluge bilo kakva snimanja. No računica je za to složena, kao i pitanja autorskih prava i naknade za autorska prava.
- Neku glazbenu i videograđu digitalizirat će, isto kao tekst, zvukove i slike, isključivo knjižnice, muzeji i arhivi, posebice građu koja je nastala u lokalnom ili regionalnom kontekstu.
- Treba istražiti načine kako poboljšati izravno traženje glazbenih izvora na Internetu te izvedivost zajedničkog europskog portala za glazbene izvore na Internetu.
- Treba napraviti i primijeniti potpuniji program tehničkog istraživanja.
- Trebat će osmisliti paket temeljnih tečajeva za glazbeno knjižničarstvo u elektroničkom dobu.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

U ovim smjernicama obrađena su pitanja:

[Zakonodavstvo i smjernice](#) koji se odnose na glazbene knjižnice

[Glazbena autorska prava](#)

[Povezanost s tržištem](#)

[Suradnička nabava](#)

[Glazba i Internet](#)

[Posebne usluge](#)

[Osoblje i obučavanje](#)

[Pretraživanje](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Projekt [Harmonica](#) Europske unije mnogo je učinio kako bi dokumentirao glavne probleme glazbe u knjižnicama diljem Europe.

Osobno korištenje glazbe i filma preko različitih fizičkih nosača (CD-ROM, DVD, video itd.) i sve više preko Interneta, važan je sastavni dio svakodnevice, slobodnog vremena i obrazovanja većine Europljana. Narodne knjižnice važna su sastavnica u pružanju takve građe. Audiovizualna građa čini oko 5% fondova europskih narodnih knjižnica (više od 60 milijuna primjeraka). Uglavnom su to glazbene i filmske snimke na CD-u, DVD-u, videokasetama itd.

Zakonodavstvo i smjernice. Samo jedna europska zemlja (Danska) navodi glazbu u vladinu zakonodavstvu o narodnim knjižnicama. Velike su razlike u veličini glazbenog fonda i usluga; primjerice u Grčkoj ima malo glazbenih knjižnica, dok su u narodnim knjižnicama većine skandinavskih gradova uobičajeni glazbeni odjel ili čak zasebna glazbena knjižnica.

Smjernice o ponudi glazbe postoje u nekim zemljama na regionalnoj ili lokalnoj razini, no pružanje tih usluga obavlja se prema odredbama lokalnih vlasti. U Francuskoj, na primjer, iako je vladinim statutom određena ponuda i pristup nacionalnoj i regionalnoj kulturi u knjižnicama, konkretan napredak prema tom cilju u mnogim gradovima i regijama tek se mora provesti u praksu.

Mnogi glazbeni odjeli u narodnim knjižnicama čuvaju tiskane muzikalije u obliku knjiga o snimkama, izvođačima, predstavama, stilovima itd. Ne tako često, takva izdanja opremljena su i vokalnim i instrumentalnim partiturama. Ponegdje postoji napredovanje prema ideji fonoteke ili medijateke, u kojima bi naglasak bio na snimljenoj i multimedijalnoj građi, i gdje neće biti dostupne tiskane muzikalije, ili će biti dostupne u manjem broju.

Nacionalno ili regionalno planiranje glazbene ponude u narodnim knjižnicama postupno se ukorijenilo u nekoliko zemalja. Tamo gdje se to dogodilo, npr. u Velikoj Britaniji, već su vidljivi rezultati. Neke zemlje imaju sofisticirane načine posuđivanja izvora, dok druge nemaju, a međuknjižnična posudba snimljene građe još je u povojima unatoč većoj izdržljivosti kompaktnih diskova i ostalih modernih nosača zvuka i slike. [Suradnja](#) i zajednički dogovori isto se tako razlikuju, posebice na interdisciplinarnim razinama.

Financiranje glazbenih usluga knjižnice u zadnjem desetljeću općenito je umnogome smanjeno, u korist drugih područja koja financira lokalna vlast ili drugih knjižničnih usluga i investiranja u tehnologiju. U nekim zemljama tom je procesu pridonio i dojam da su usluge klasične glazbe samo za *elitu*.

Porast audiovizualnih zbirki potaknuo je nadu da bi se one mogle početi same financirati, posebice ako se **naplati** iznajmljivanje snimki. U središnjoj i istočnoj Europi, gdje se gospodarstva nalaze u tranziciji, financiranje jednostavno nije bilo moguće u iznosima koji su bili osigurani u prošlosti. U drugim zemljama, poput Finske, sve usluge, uključujući glazbu i neknjižnu građu, nude se besplatno.

Obučavanje glazbenih knjižničara ograničeno je na samo nekoliko dobrih primjera inovacije i razvoja. Općenito je priznata važnost postojanja međunarodnoga profesionalnog udruženja (Međunarodno udruženje glazbenih knjižnica, arhiva i dokumentacijskih centara – International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres) i na međunarodnoj i na nacionalnim razinama. Udruženje služi kao središte suradnje i stručnog napretka.

Standardi za glazbeni i neknjižni fond, internetske usluge, osoblje i katalogizaciju u nekim su zemljama jasno određeni, dok drugdje standardi uopće ne postoje. Složenost glazbe, s čitavim spektrom različitih formata i jezika, bezbrojnim aranžmanima istog djela ili nekoga njegova dijela, i međunarodni doseg glazbe, znače da je veoma važno držati se standarda, posebice ako se planira razmjena podataka. Veća suradnja u postojećim standardima i veća podjela posla proizvodnje podataka neposredna su budućnost.

Društvena inkluzija. Usluge za etničke manjine i osobe s posebnim potrebama različite su, gdje uopće i postoje, uz iznenađujuće propuste u ponudi tih usluga u zemljama gdje je manjinska populacija razmjerno brojna. Čini se da se o pristupu i pomoći osobama s posebnim potrebama razmišlja samo u onim zemljama koje imaju zakone o diskriminaciji. Vidi i [društvena inkluzija](#).

Digitalne tehnologije. Snimanje glazbe i filma odavno je s analognog prešlo na digitalno, i tehnologija je sada dostupna kao kućna oprema. Digitalna tehnologija i Internet pružaju nove načine distribucije. Glazbene datoteke mogu se lako učitati u [MP3](#) formatu. Slijedeći primjer NAPSTER-a, veći proizvođači mogli bi i sami započeti distribuciju tog ili sličnih formata, iako ostaju neriješeni problemi sigurnosti na Internetu i modela e-trgovine. Kad se ti problemi riješe i kad bude dostupna dovoljna brzina veze, vrlo će vjerojatno kupnja preko Interneta izravno od distributera i/ili proizvođača postati raširena pojava.

Autorska prava. Knjižničari i proizvođači slažu se oko malo toga u interpretaciji autorskih prava. Zbog veće dostupnosti glazbenog materijala na Internetu, veoma je važno da narodne knjižnice izrade smjernice kako bi dopustile korisnicima pristup glazbenoj građi na Internetu, a da ne prekrše prava intelektualnog vlasništva, u sklopu novog europskog i svjetskog zakonodavstva o autorskim pravima. Vidi i [autorska prava](#).

Povezanost s tržištem. Uloga narodnih knjižnica razlikuje se od tržišnih zakonitosti ponude. Glazbeni fondovi većine narodnih knjižnica ne odražavaju stanje prodaje u tržišnom svijetu. Korisnici narodne knjižnice nešto su stariji od kupaca u prodavaonici CD-a, te se više zanimaju za klasičnu i posebnu glazbu nego za *pop* glazbu, kao u komercijalnoj prodaji.

Tvrđi se da se neki ljudi koriste fondom narodne knjižnice kako bi pregledali ponudu prije nego što se odluče na kupnju. Glazbena industrija skeptična je prema tom argumentu – za neke je narodna knjižnica mjesto koje nudi građu koja se nelegalno kopira. Narodne knjižnice obično kupuju samo određeni izbor novih izdanja i građu čuvaju mnogo duže (tj. sve dok se posuđuje) nego prodavaonice CD-a.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Politika i zakoni

- U [danskom Zakonu o narodnim knjižnicama](#) kaže se da bi sve narodne knjižnice trebale «*promicati informacijske, obrazovne i kulturne aktivnosti tako što će ustupiti... snimljenu glazbu*» Zakon nije samo postavio obvezu knjižnicama da osiguraju glazbu i video među ostalim uslugama, već je donio i odredbe o financiranju (vidi dalje obrazovanje).
- *Zakon o narodnim knjižnicama, 1992., revidiran 1998.*, Talin, Estonija. Estonski zakon opisuje narodnu knjižnicu kao «*općinsku knjižnicu koja nabavlja, čuva i ustupa tiskanu građu, audiovizualnu građu i druge dokumente...*»
- *Temeljna pravila za otvaranje kompleksnih odjela u narodnim knjižnicama, prema Rezoluciji Odbora za kulturu, 1975.* Bugarska pravila za knjižnice, uključujući i glazbu.

- Stručne povelje za knjižničare u narodnim knjižnicama mogu isto tako pomoći, kao npr. u Nizozemskoj, gdje povelja kaže: «*Pojam informacije ovdje uključuje sve zabilježene izražaje kulture, u riječi, slici i zvuku.*»

Pristup

Internet

Sve više pojedinih glazbenih knjižnica izrađuje svoje *web*-stranice, ili su spomenute na početnim *web*-stranicama narodnih knjižnica. *On-line portali* koji vode do zbirki i direktorija osiguravaju mnogo brži pristup određenim informacijama svim korisnicima, i neprocjenjivi su za korisnike u udaljenim krajevima ili osobe koje su vezane za kuću. Od ključne su važnosti *on-line* nacionalni popisi fondova, s hipervezama na knjižnice. Važne su i *on-line* hiperveze na usluge i kataloge lokalnih glazbenih knjižnica, kako bi lokalni fondovi postali pristupačni i na nacionalnoj razini i kako bi lokalno stanovništvo znalo što jest a što nije lokalno dostupno. Vidi [hiperveze](#) i [pronalaženje izvora](#).

Putem *weba* dostupno je i mnoštvo *streaming* videoizvora iz Europe i cijelog svijeta, među njima emitirani pregledi vijesti, drama, glazba, *arhivska* televizija (npr. događaji i stare serije), obrazovni izvori, parlamentarna i sudska TV, financijske i poslovne usluge, religijske emisije, cjelovečernji komercijalni filmovi ili njihovi kratki isječci; vidi [Ariadne](#). Za gledanje [streaming-videa](#) potreban je poseban softver koji se obično može besplatno učitati s Interneta. Narodne knjižnice mogle bi pružiti pristup onima koji nemaju odgovarajuću vezu u svom domu.

Veća dostupnost digitalnih i mrežnih tehnologija omogućuje sličan pristup zbirkama u samoj zgradi i vanjskom svijetu. Lokalni je katalog jednako dostupan kao i katalogi drugih knjižnica na Internetu; lokalne digitalne zbirke jednako su dostupne kao i one daleke.

Narodne knjižnice trebale bi razmotriti sljedeće mogućnosti:

- Dodavanje novih podataka, kao što su zvučne datoteke, tradicionalnom katalogu.
- Građu, novu i staru, ponuditi *on-line*.
- Preuzeti stvaranje i objavljivanje građe.

Knjižnični sustavi (vidi [integrirani knjižnični sustavi](#)) uglavnom su napravljeni za knjige pa je potrebno malo originalnosti da bi se prilagodili potrebama glazbene i neknjižne građe. Sustavi narodnih knjižnica trebali bi integrirati elektroničke podatke, internetske i metapodatke za sve (fizičke i elektroničke) dokumente i izvore na istom stupnju pristupa. Glazbeni knjižničari moraju utjecati na dobavljače sustava da ugrade rješenja koja uzimaju u obzir njihove potrebe.

Suradnički planovi nabave mogu unaprijediti ponudu građe i osigurati ekonomičnost korištenja knjižničnog proračuna. Organiziranjem mješovitih zbirki medija, bilo unutar osnovnih zbirki ili preko [konzorcija](#) knjižnica koje djeluju u srodnim područjima, moglo bi se izbjeći dupliranje i omogućiti međuknjižnična posudba građe, kao i dobivanje prava korištenja i licencija za elektroničku (i ostalu) građu.

- Regionalne knjižnice mogle bi biti središte za nabavu građe i stručno vodstvo, kao što je to u sustavu okružnih glazbenih knjižnica u Velikoj Britaniji i regionalnim knjižnicama u Francuskoj i Njemačkoj.
- Različite narodne knjižnice mogu se usmjeriti na snimke različitih skupina kompozitora kako bi osigurale najširu moguću dostupnost građe, npr. GLASS – Londonski plan audiospecializacije (Greater London Audio Specialisation Scheme).

Najbolji primjeri iz prakse ovise o suradnji od predmeta do predmeta.

Posebne usluge

Tamo gdje se nosači zvuka ne posuđuju, važne su usluge slušanja. Knjižnice često mogu imati i mjesta za izvedbu te biti lokalni centri umjetnosti, posebice u udaljenim krajevima. Knjižnice mogu ponuditi korištenje klavijatura ili računala s programima za obradu glazbe (Sibelius ili drugi), koji omogućuju korisnicima stvaranje glazbe.

Ponuda osobnih računala i pristupa Internetu sve je važnija. To je posebno važno za knjižnice s malim fondovima jer *web* omogućuje pristup informacijama o drugim zbirkama te samim informacijama *per se*.

Lokalna knjižnica može biti društveni centar s multifunkcionalnom dvoranom, s rasporedom rasprava, poezije i glazbe. Takve događaje može organizirati knjižnica ili druge ustanove. Narodne glazbene knjižnice mogu organizirati koncerte i druge glazbene događaje, što se potvrdilo kao vrijedan način privlačenja korisnika u te ustanove.

Glazbene zbirke i usluge trebale bi se ponuditi i prilagoditi interesima **etničkih zajednica** u svakome mjestu.

Resource, Britansko vijeće za muzeje, arhive i knjižnice, u prosincu 2001. objavilo je rezultate istraživanja o ponudi za korisnike s posebnim potrebama (vidi i [osobe s posebnim potrebama](#)). Utvrđena je trenutačna ponuda, zapreke pristupu, nedavna istraživanja, program primarnih i aktivnih istraživanja te izrada [smjernica](#) za praksu.

Informacijski standardi, vidi i [opis izvora informacija](#)

Velik je broj glazbenih naslova za koje ne postoji dobar katalog u elektroničkom formatu. Uz to, opća potreba da se automatiziraju glazbeni knjižnični katalogi, znači da se moraju dogovoriti standardi kako bi se posao suradnički obavio.

Međunarodno udruženje glazbenih knjižnica, arhiva i dokumentacijskih centara ([IAML](#)) i Međunarodno udruženje zvučnih i audiovizualnih arhiva (International Association for Sound and Audiovisual Archives – IASA) pripremile su standard za temeljni bibliografski opis. [Ensemble](#), konzorcij glazbenih knjižnica u Velikoj Britaniji, na svojoj *web*-stranici ima svoj način temeljnoga bibliografskog opisa notnih zapisa, koji se temelji na IAML opisu, ali je prilagođen. Taj projekt ima dogovore za daljnji rad s mnogim narodnim knjižnicama. Jedinstveniji standardi katalogizacije unaprijedili bi pristup informacijama u računalnim katalogima dostupnima na Internetu. Ova tehnologija nudi širok raspon netradicionalnih mogućnosti. Tiskana građa i rukopisi mogu se digitalizirati.

Za glazbu se nijedna postojeća klasifikacija ne može preporučiti kao idealna. Ekonomski čimbenici povezani s reklasifikacijom velikih zbirki stvaraju konkretnu prepreku značajnijoj promjeni. Unatoč tome, zahtjevi glazbe se i dalje moraju podvrgavati pažnji priređivača klasifikacijskih kataloga i tražiti njihovo daljnje usavršavanje.

Pretraživanje

Arhivi i zbirke objavljene građe sve su više dostupni u digitalnom obliku, uz pridružene metapodatke, vidi i [opis izvora informacija](#). Neke knjižnice već nude zbirke koje kombiniraju, jednako pristupačnu, objavljenu građu (npr. snimke) i arhivske dokumente (npr. neobrađene snimke glazbenih događaja). To omogućuje primjenu naprednijih alata za informacijsko pretraživanje glazbe, analogne uobičajenom pretraživanju tekstualnih informacija, ali s tom razlikom što se glazba ne može svesti na tekst.

- [Dublin Core](#) koji sponzorira OCLC, potrebe glazbene katalogizacija tek mora praktično primijeniti (iako se na tome radi), što se odnosi i na XML (extensible mark-up language).
- U Velikoj Britaniji, [projekt](#) Glazbene knjižnice *on-line* napravio je korak da se dokaže izvedivost povezivanja kataloga glazbenih knjižnica upotrebom ANSI Z39.50 protokola (sada ISO 203950), iako se tek trebaju riješiti neki problemi minimalnih standarda.
- Projekt [Encore!](#) Donekle je pokazao pristup koji uzima podatke iz brojnih izvora i pokušava ih svrstati u isti format u jednoj bazi podataka.
- Treba razmotriti izradu digitalnog višejezičnoga glazbenog tezaurusa koji bi olakšao korisničko pretraživanje.

Autorska prava i dogovori s trgovačkim sektorom, vidi i [autorska prava](#).

Zakonodavstvo o autorskim pravim umnogome se razlikuje diljem Europe, unatoč zakonima Europske unije, zbog različitih tumačenja. Neke zemlje dogovorile su posebne sporazume za prava; druge nisu i

prednost daju dobrovoljnim dogovorima. Neke zemlje imaju neformalne dogovore s izdavačima, kao npr. Velika Britanija gdje Music Publishers Association u dogovoru s raznim organizacijama izdaje vodiče o kodeksu pravedne prakse.

- Iako je [MusiC@py](#), nizozemska organizacija, ustanovljena kako bi štitila autorska prava vlasnika, ona pomaže narodnim knjižnicama pružanjem legalnog fotokopiranja i posuđivanja tako što plaća kompenzaciju vlasnicima autorskih prava.
- Njemačke države plaćaju naknadu za autorska prava društvu [VG Wort](#), što osigurava pravo na posuđivanje tiskanih i neknjižnih djela, uključujući notne zapise, ali isključujući nosače zvuka. Do sada su pojedine knjižnice same morale pregovarati za potpisivanje ugovora.

Za digitalne knjižnice temeljno je korištenje standardnih procedura digitalnog označivanja¹³, i standardi se trebaju primijeniti čim se definiraju.

Osoblje i obučavanje

Glazbenu knjižnicu treba voditi kvalificirani knjižničar s dobrim poznavanjem glazbe ili glazbenim kvalifikacijama, ili glazbenik s knjižničnim iskustvom ili kvalifikacijama. U nekim su zemljama glazbeni knjižničari nastojali riješiti taj problem tako što su osigurali obuku za djelatnike koji rade s glazbenom građom i informacijama u knjižnicama, ali nemaju iskustva u tome.

Sljedeći pristupi su korisni modeli:

- Posebni [tečajevi](#) za obuku neglazbenih stručnjaka iz knjižnica u glazbenom knjižničarstvu; financiranje je posljedica novoga danskog Zakona o narodnim knjižnicama, kako bi se povećala stručnost.
- Podaci na samostalnom CD-ROM-u za učenje glazbenog knjižničarstva i program za obrazovanje na daljinu. Vidi i: Ian Ledsham, *Obrazovanje na daljinu, tečaj za glazbeno knjižničarstvo u Velikoj Britaniji. Fontes Artis Musicae*, vol.47/1,2000. <http://www.aber.ac.uk/olu/>
- [Godišnja izvješća](#) britanskog ogranka IAML-a sadrže podatke o obrazovanju o glazbenim knjižnicama, koje dobrovoljno provode iskusni glazbeni knjižničari.
- Obuku muzejskih djelatnika uvelike pomažu [smjernice](#) o svim aspektima muzejskog rada.

BUDUĆI ZADACI

Digitalna distribucija ne smije se ograničiti samo na komercijalne snimke *pop* zvijezda. Tehnički, knjižnice će uskoro moći pružiti korisnicima usluge bilo kakva snimanja. No računica je za to složena, kao i pitanja autorskih prava i naknade za autorska prava.

Narodne knjižnice mogu služiti kao informacijski kanali koji korisnike vode do glazbe koju traže i potom je ponude na posudbu ili prodaju. To pokreće problem konkurencije s trgovcima. No neku glazbu i slike digitalizirat će, isto kao tekst ili zvukove, jedino knjižnice, muzeji i arhivi, posebice građu koja je nastala u lokalnom ili regionalnom kontekstu.

Promicanje [distribuiranog pretraživanja](#), pregledavanja i [personalizacije](#) među glazbenim i filmskim knjižnicama, te omogućavanje specifičnih glazbenih upita, unaprijedit će lokalni i daljinski pristup preko mrežnih usluga (personalizacije i pregledavanja). Treba istražiti izvedivost zajedničkog europskog portala za glazbene izvore na Internetu.

Treba napraviti i primijeniti potpuniji program tehničkog istraživanja glazbe koji bi obradio ključna pitanja, kao što su:

- automatsko snimanje glazbeno značajnih osobina s *on-line* partitura i snimki (melodija, opažajne osobine)
- sažeci glazbe, kako bi se omogućio razvoj inteligentnih alata za pretraživanje glazbe

¹³ U originalu: *watermarking* – označivanje vodenim žigom; ovdje se radi o digitalnoj zaštiti, tj. digitalnom označivanju.

- alati za prezentaciju, opremljeni za glazbu (prezentacije partitura, analiza, video)
- simultane prezentacije partitura i snimki itd.

Trebat će osmisлити paket temeljnih tečajeva za glazbeno knjižničarstvo u elektroničkom dobu, posebice za posrednike za napredno *hibridno* (fizičko i elektroničko) pretraživanje kao pomoć korisnicima.

HIPERVEZE

Europa

WedelMusic

IST-projekt [WedelMusic](#) pokrenut je u siječnju 2000., obrađuje IPR-probleme digitalnog označavanja, rješenja za siguran pristup i obradu/pretraživanje, što su testirali glazbeni izdavači (Ricordi, Suvini, BMG).

MIRACLE

Projekt koji financira EU – Music Information Resources Assisted Computer Library Exchange, partneri su u Nizozemskoj, Španjolskoj, Velikoj Britaniji, Švicarskoj, Italiji i Danskoj. *Web*-stranica nudi hiperveze na knjižnice za slijepe u navedenim zemljama.

<http://www.svb.nl/project/Miracle/miracle.htm>

Australija

Australska nacionalna knjižnica

Uz razmjerno skromnije izvore nego u nekim drugim zemljama, australske glazbene knjižnice su osmislile projekt sličan britanskom projektu Cecilia, ali šireg značenja, s hipervezama na cjelokupan glazbeni svijet, potpuno prilagođen potrebama korisnika.

Picture Australia

Ova *web*-stranica sadrži više od pola milijuna slika iz muzejskih zbirki, galerija, arhiva, sveučilišta, narodnih knjižnica i povijesnih društava.

<http://www.pictureaustralia.org/>

Češka

Okresni knihovna, Olomouc

Jedna od mnogobrojnih narodnih knjižnica koje pružaju *on-line* informacije o svojim glazbenim zbirkama.

<http://www.ok-olomouc.cz/index.html>

Danska

Knjižnica Silkeborg

Lako dostupna multikulturalna knjižnica koja nudi hiperveze na kulturu i glazbu zbirki mnogih zemalja.

<http://www.silkeborg.bib.dk/>

Roskilde

<http://www.roskilde.dk/>

Finska

Imenik glazbenih knjižnica

Model nacionalnog imenika glazbenih knjižnica s hipervezama na pojedine glazbene knjižnice.

www.kaapeli.fi/~musakir/engdir

Helsinki <http://www.lib.hel.fi/musko>

Međuknjižnična posudba

Za svu građu, uključujući notne zapise, glazbene snimke i ostalu neknjižnu građu. Ova *web*-stranica nudi pristup katalozima knjižnica koje su u mreži narodnih knjižnica, s mogućnošću pretraživanja svih kataloga.

<http://www.publiclibraries.fi/>

Francuska

AIBM

Web-stranica koju uređuju glazbeni knjižničari s dobrim hipervezama na knjižnice, bibliografije, glazbenu ikonografiju itd.

<http://aibm-france.org>

Smjernice

Francuski zakon osigurava čvrste smjernice o tome što organizira vlada, a što se očekuje od lokalnih vlasti.

<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-charter.html>

Mediatheque

Uzorna multimedijalna web-stranica i portal za izvore – snimke, video, glazbene analize i audio isječki.

<http://mediatheque.ircam.fr/index-e.html>

Paris Cité de la Musique

<http://www.cite-musique.fr/>

Litva

Classicalmusic

Ovaj vodič za glazbene usluge u Litvi nudi drukčiji model, s mnogo komercijalnih sadržaja, ali ima mnoštvo informacija i hiperveze na knjižnice.

<http://www.classicalmusic.lt/>

Nizozemska

Centrale Discotheek, Rotterdam

Središnja nizozemska služba za međuknjižničnu posudbu zvučnih snimki u Rotterdamu. Uslugama posudbe često se koriste druge narodne knjižnice u Nizozemskoj. Postoji i [elektronička inačica](#).

<http://www.muziekweb.nl/>

Musica

Vodič širokog raspona za glazbu u Nizozemskoj, prvotno ga je pokrenuo glazbeni informacijski centar – model za predmetno-glazbeni portal, uključuje dobre hiperveze na sve vrste glazbenih knjižnica.

<http://www.musica.nl/html/default.php>

Njemačka

Narodna knjižnica Bremen

Nudi neobičan *on-line* vodič kroz svoju umjetničku zbirku, uključujući i slikovni sadržaj.

<http://www.graphotek.bremen.de/>

Portugal

Fonoteka u Lisabonu, jedina takve vrste u Portugalu, nudi portal za mnoge glazbene usluge u Portugalu.

<http://www.cm-lisboa.pt/fonoteca/>

Švedska

Švedska glazbena knjižnica

<http://www.muslib.se/>

Velika Britanija

Backstage

Web-stranica koju financiraju akademske ustanove, a koja već uključuje neke zbirke narodnih knjižnica i kazališta i nudi opise na razini zbirki te za oko polovicu zbirki opise na razini primjeraka.

<http://www.backstage.ac.uk/>

Birmingham

Izjava o poslanju glazbene knjižnice uključuje usluge za etničke zajednice, a pojedine knjižnice dokumentiraju svoj fond te pozivaju lokalne poznavaoce da pomognu u odabiru.

<http://www.birmingham.gov.uk/epislive/libpages/nsf/docids/9098BB9264465CD08025663D00424584?OpenDocument>

Cecilia

Novi britanski projekt za pokretanje *on-line* imenika izvora britanskih glazbenih knjižnica i ostalih glazbenih izvora, s hipervezama na pojedine knjižnice i organizacije.

<http://www.cecilia-uk.org/>

Knjižnični i informacijski plan za glazbu u Velikoj Britaniji i Irskoj, IAML (UK).

Od objavljivanja plana 1993. godine i njegovih uspjeha u napretku suradnje, priznati su brojni projekti i odobreno im je financiranje.

Služba podataka scenskih umjetnosti (The Performing Arts Data Service)

Usmjerena prema visokoobrazovnim ustanovama, nudi portal za digitalne zbirke filmskih, televizijskih i emitiranih izvora, glazbe, kazališta i plesa. Mogla bi se proširiti i uključiti više građe narodnih knjižnica i lokalnih arhiva.

<http://www.pads.ahds.ac.uk/>

Kraljevski državni institut za slijepe (Royal National Institute for the Blind)

Ima *web*-stranicu koja navodi usluge za osobe s oštećenjima vida, što uključuje informacije i savjete, pitanja obrazovanja, usluge za ponudu muzikalija na Brailleovom pismu te građe i informacija vezanih uz glazbu.

Westminster

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/music/index.cfm>

Služba podataka likovnih umjetnosti (The Visual Arts Data Service)

Namijenjena zaštiti, očuvanju i promicanju pristupa digitalnim izvorima različitih zbirki u Velikoj Britaniji. Iako je usmjerena na akademsku zajednicu, postoji i interdisciplinarno sudjelovanje.

<http://vads.ahds.ac.uk/>

Povratak na [sadržaj](#)

DRUGI DIO – SMJERNICE ZA UPRAVLJANJE

MJERENJE I VREDNOVANJE RADNOG UČINKA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obuhvaćaju sljedeće teme: statistika u narodnim knjižnicama, mjerenje radnog učinka u narodnim knjižnicama, nove statističke mjere i druga sredstva za vrednovanje elektroničkih usluga, benchmarking-metoda (metrička i procesna), mjerenje vrijednosti i utjecaja, standardizirani upitnici i standardi.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Temeljna pitanja koja treba razmotriti u programima mjerenja radnog učinka knjižnica u međunarodnim okvirima jesu:

Čemu služe narodne knjižnice?

- Tko nadzire program rada narodne knjižnice? Je li to državno, regionalno ili lokalno pitanje? Trebaju li narodne knjižnice biti opće službe koje pružaju svoje usluge cijelom društvu, ili pak svoje marketinške aktivnosti trebaju usmjeriti na to da pokažu svoju vrijednost za određene korisničke skupine i svoj utjecaj na njih?
- Modernizacija otvara pitanja koja se odnose na Internet i elektroničke informacije i povezuje programe rada narodnih knjižnica s pitanjima kao što su e-vlada, društvena inkluzija, sloboda informacija, zapošljavanje, obrazovanje i ekonomsko blagostanje.

Što je dobra narodna knjižnica i koliko stoji?

- Ako se današnja dobra narodna knjižnica razlikuje od nekadašnjeg koncepta dobre narodne knjižnice, potrebne su i nove mjere. Razvojem usluga temeljenih na Internetu, to je postalo neizbježno.
- Ako se konkurencija za javnim fondovima povećava, narodnim su knjižnicama potrebni argumenti kako bi dobile svoj dio sredstava ili obranile ono što već troše. Argumentacija je katkad potpuno politička i obično se temelji na dokazima, a tada su potrebni pokazatelji radnog učinka.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Vanjski se promatrači često iznenade kada čuju koliko je rada bilo potrebno za sastavljanje pokazatelja radnog učinka u knjižnicama – za to čak postoje i službeni Međunarodni standardi. LibEcon raspolaže velikom zbirkom raznovrsnih statistika o knjižnicama.

Narodne knjižnice u Europi uglavnom imaju dobre statistike, ali ovo pitanje uključuje:

- Pravodobnost – često se statistike objavljuju *kasno*.
- Potpunost – mogu nedostajati završni pokazatelji, zbog čega je nemoguće pratiti trendove tijekom vremena.
- Međunarodna standardizacija – može se dogoditi da ne poštuju međunarodne standardne definicije.
- Predstavljanje i pristup – mogu biti slabo predstavljene i teško ih je pronaći.
- Svrishodnost – može se dogoditi da ne pokrivaju teme potrebne zainteresiranim stranama.

BUDUĆI ZADACI

Mjerenje utjecaja – važno, no iznimno složeno područje rada. Nije lako prepoznati doprinos knjižnica, ali rani pokazatelji pokazuju da je postignut značajan utjecaj na politiku temeljnih područja, kao što je društvena inkluzija. Stoga se trenutačno u mnogim europskim zemljama radi na pronalaznju pouzdanih načina mjerenja utjecaja.

Vrednovanje novih usluga temeljenih na IT-u. Tradicionalne pokazatelje radnog učinka, npr. broj izdanih knjiga po jednom stanovniku, treba dopuniti mjerama koje se odnose na usluge temeljene na informacijskoj tehnologiji. Poseban je pritom problem što se mnoge takve usluge isporučuju izvan zgrade knjižnice – npr. na računala u kućama.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju:

[Statistika narodnih knjižnica](#)

[Mjerenje radnog učinka u narodnim knjižnicama](#)

[Nove statističke mjere](#)

[Benchmarking-metoda](#) (metrička i procesna)

[Mjere vrijednosti i utjecaja](#)

[Standardizirani upitnici i standardi](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Politika na visokoj razini

Angažman EU-a

Europska unija nema zakonsku osnovu za upletanje u rad narodnih knjižnica pa ih dotiče samo onoliko koliko knjižnice pokazuju svoju važnost za političke inicijative za koje EU ima legalni mandat. Primjeri:

- E-Europa
- Zapošljavanje
- Kultura
- Istraživanje
- Međunarodna suradnja
- Trgovina (npr. prava intelektualnog vlasništva)
- Društveni razvoj
- Strukturni razvoj

Uvod

Mjerenje radnog učinka može biti zanimljivo mnogim stranama:

- Prikupljanje podataka o radu može biti vladina politika, kao što je to slučaj u Velikoj Britaniji.
- Donositelji odluka i financijeri žele znati ostvaruju li narodne knjižnice uspješno svoje ciljeve.
- Upravitelji knjižnica žele iskoristiti sredstva koja su im dodijeljena najbolje što se može.
- Javnost – i kao korisnici i kao financijeri.
- Zagovornici narodnih knjižnica
- Istraživači koji rade za jednu ili nijednu od ovih kategorija

Ova se problematika može razmatrati na tri razine: lokalnoj, nacionalnoj/regionalnoj i međunarodnoj.

Poslanje i svrha narodnih knjižnica

Temeljna pitanja u programima mjerenja radnog učinka u međunarodnim okvirima jesu:

Čemu služe narodne knjižnice?

- Tko nadzire program rada narodne knjižnice? Je li to državno, regionalno ili lokalno pitanje? Trebaju li narodne knjižnice biti opće službe koje pružaju svoje usluge cijelom društvu, ili svoje marketinške aktivnosti trebaju usmjeriti na to da pokažu svoju vrijednost za određene korisničke skupine i svoj utjecaj na njih?
- Modernizacija sa sobom donosi pitanja koja se odnose na Internet i elektroničke informacije i povezuje programe rada narodnih knjižnica s pitanjima kao što su e-vlada, društvena inkluzija, sloboda informacija, zapošljavanje, obrazovanje i ekonomsko blagostanje.
- Što je dobra narodna knjižnica i koliko stoji?
- Ako se današnja dobra narodna knjižnica razlikuje od nekadašnjeg koncepta dobre narodne knjižnice, potrebne su i nove mjere.
- Ako se konkurencija za javnim fondovima povećava, narodnim su knjižnicama potrebni argumenti kako bi dobile svoj dio sredstava. Argumentacija je katkad potpuno politička. Obično se ta argumentacija temelji na dokazima i tada su potrebni pokazatelji radnog učinka koji bi trebali predstavljati jezik za vođenje racionalne debate.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Statistika narodnih knjižnica

Statistika narodnih knjižnica ima veliku vrijednost u poboljšavanju standarda ili dobivanju financijske potpore. Narodne knjižnice u Europi uglavnom imaju dobre statistike, no ipak, ovo pitanje uključuje:

- Pravodobnost (često se statistike objavljuju *kasno*).
- Potpunost (mogu nedostajati završni pokazatelji, zbog čega je nemoguće pratiti trendove tijekom vremena).
- Međunarodna standardizacija (može se dogoditi da ne poštuju međunarodne standardne definicije).
- Predstavljanje i pristup (mogu biti slabo predstavljene i teško ih je pronaći).
- Svršishodnost (može se dogoditi da ne pokrivaju teme potrebne zainteresiranim stranama – trenutačno su problem elektroničke usluge).

Mjerenje radnog učinka u narodnim knjižnicama

Mjerenje radnog učinka pomaže upraviteljima da statističke podatke sažmu u smislene pokazatelje stvarnog rada – prednost se daje terminu *pokazatelj*, možda zato jer ispravno sugerira da je u interpretaciji rezultata potrebna procjena. Međutim, da bi bili korisni, pokazatelji moraju imati jačinu i smisao. Moraju se precizno odnositi na ciljeve određene usluge. Ako se upotrebljavaju za međusobnu usporedbu dviju knjižnica, treba obratiti posebnu pažnju na njihovu usporedivost. Konačno, trud koji je uložen da bi se prikupili podaci za izračunavanje radnog učinka, mora biti proporcionalan mogućim blagodatima koje će proizaći iz poboljšanog procesa odlučivanja.

Novе statističke mjere i drugi alati za vrednovanje elektroničkih usluga

U Europi i drugim dijelovima svijeta radi se na kreiranju pokazatelja za usluge temeljene na informacijskoj tehnologiji. Neke od tih mjera nisu potpuno dorađene, ali ipak mogu biti korisne: primjerice, broj javno dostupnih osobnih računala postavljenih u ograncima narodnih knjižnica i broj posjeta *web*-stranicama.

U brojnim projektima ispituju se sofisticiraniji pristupi, uglavnom usmjereni na akademske knjižnice. Projekt Europske komisije [EQUINOX](#), dio programa Telematika za knjižnice, osmišljen je tako da obradi sve sektore. U SAD-u glavni posao obavljaju [McClure](#) i [Bertot](#).

Benchmarking-metoda ispitivanja (metrička i procesna)

Benchmarking zapravo znači usporedbu s ciljem poboljšanja. Dva su tipa te metode:

- Metrička (statistička usporedba pri kojoj se upotrebljavaju ili postojeće objavljene statistike ili podaci prikupljeni posebno za tu svrhu)
- Procesna (pri kojoj knjižnice ispituju kako drugi postižu svoje rezultate).

Mjerila se mogu usporediti s drugim narodnim knjižnicama ili drugim vrstama organizacija za ispitivanje srodnih funkcija kao što su nabava ili upravljanje kadrovima.

U Velikoj Britaniji i Njemačkoj postoje primjeri benchmarking-metode ispitivanja na nacionalnoj razini (vidi Hiperveze). Oba bi se modela lako mogla prilagoditi za upotrebu u drugim zemljama.

Mjere vrijednosti i utjecaja

Mjerenje vrijednosti i utjecaja iznimno je složeno. Taj je problem najbolje razmotriti kao dio kontinuuma mogućih mjera:

Ulaz	→	Obrada	→	Izlaz	→	Ishod	→	Utjecaj
------	---	--------	---	-------	---	-------	---	---------

- **Ulaz** uključuje sva sredstva koja organizacija upotrebljava da bi proizvela određenu uslugu ili proizvod koji želi prodati (termin *prodati* upotrebljava se u najširem smislu). To su financije, zgrade, sirovine, strojevi, osoblje i informacije, koje se sve više smatraju važnim ulaznim podatkom. Mjerenje se uglavnom sastoji od brojanja, iako se sve veća važnost pridaje mjeranju kvalitete. Ne može se, međutim, pretpostaviti da je knjižnica s većim sredstvima nužno i bolja knjižnica.

- **Obrada** je sve ono što se učini s ulaznim podacima da se napravi nešto novo. Obradu obično mjerimo ako želimo vidjeti koliko dobro funkcioniraju procesi. Tako i knjižnica može mjeriti vrijeme obrađivanja novih knjiga kada želi provjeriti da li se postupak konačni cilj kojega je da građa bude brzo dostupna, teče onako kao što bi trebalo.
- **Izlaz** su stvari koje organizacija proizvodi. Primjerice, to su *posuđene knjige, odgovori na referentna pitanja i zauzeta mjesta u čitaonici*. Mjerenje se često sastoji od zbrajanja broja izlaza. Međutim, kvaliteta ponude bit će jednako važna kao i kvantiteta.
- **Ishodi** su svi kratkoročni ili dugoročni rezultati primjene izlaza. Broj stvarno pročitanih posuđenih knjiga može biti primjer za ishod posuđenih knjiga.
- **Utjecaj** je učinak ishoda na okruženje – u najširem smislu uključivanje ljudi i društva u cjelini – i obično je dugoročan. Primjer je utjecaja povećanje pismenosti, kao rezultat čitanja knjiga iz knjižnice.

Mjerenje utjecaja uvelike otežava mnoštvo različitih čimbenika pa je teško izdvojiti samo jedan (npr. doprinos knjižnica). Obično se najviše postiže kada se korisnici pitaju kakvi su njihovi stavovi i/ili se promatra njihovo ponašanje.

Standardizirani upitnici za korisnike

Upitnici su sredstvo za ispitivanje tržišta i imaju veliku potencijalnu vrijednost za narodne knjižnice. Smatraju se donekle skupima, a odabir pitanja, izbor uzoraka i obrada podataka traže znanja, što malim knjižnicama može biti pravi izazov. Upotrebom standardiziranog upitnika smanjuju se troškovi, a dodaje vrijednost.

U Velikoj Britaniji upotrebljava se [PLUS](#) (Public Library User Survey – Anкета za korisnike narodne knjižnice). Uporabom istog alata knjižnice ne samo da štede uloženi trud već i rezultate unose u zajedničku bazu podataka, što im omogućuje usporedbe među knjižnicama i vremenske nizove (benchmarking). Rezultati se prihvaćaju kao pokazatelji radne učinkovitosti za Britanske standarde za narodne knjižnice. Trenutačno postoje četiri upitnika kojima je obuhvaćena osnovna uporaba knjižnice, dječja uporaba, mišljenja nekorisnika i uporaba elektroničkih usluga.

Standardi

Postoje dva relevantna međunarodna standarda:

- ISO 2789:1991 Informacije i dokumentacija – međunarodna knjižnična statistika. Ovaj standard propisuje kako se broje knjižnice, knjižničari, knjige, kasete, diskete itd. radi uključivanja u statistiku koja se odnosi na djelatnost knjižnice.
- ISO 11620:1998 Informacije i dokumentacija – pokazatelji radnog učinka knjižnice. Ovaj standard definira skup od 29 pokazatelja razvrstanih u sljedeća područja: a) zadovoljstvo korisnika; b) javne usluge; i c) tehničke usluge.

U toku je (2002. godine) revizija obaju standarda. I jedan i drugi standard su mjerodavni, ali nisu dovoljno poznati i ne podržavaju dovoljno mjere za elektroničke usluge, za vrijednost i utjecaj.

Mjerenje upotrebe elektroničkih izvora

Upotreba licenciranih elektroničkih izvora informacija i dalje će se povećavati, a u pojedinim slučajevima postat će jedini ili prevladavajući način pristupa sadržaju. Elektroničko okruženje, izraženo globalnom mrežom *World Wide Web*, pruža prigodu za usavršavanje mjerenja upotrebe tih izvora.

Ima mnogo alata za analizu uključivanja na *web*. Tipični je primjer [Analog](#). Ta stranica sadrži i *on-line* obuku. Preporučuje se da se svi koji razmišljaju o upotrebi statistika sa servera, upoznaju s nekim problemima vezanim uz interpretaciju takvih podataka, npr. [Vrijednost web-statistika](#) i [Zašto su web-statistike \(više nego\) besmislene](#).

Nove statističke mjere i drugi alati za vrednovanje elektroničkih usluga

Razvoj modela prikupljanja nacionalnih podataka za statistiku mreže narodnih knjižnica i mjerenje radnog učinka

Ova [studija](#) (2000.–2001.) bavi se načinima izrade i primjene nacionalne zbirke podataka, analiza i sustava izvještavanja za točnu i pravodobnu statistiku i mjerenje radnog učinka mreže narodnih knjižnica. Temelji se na starijem radu (vidi sljedeću jedinicu) koji je izradio temeljni komplet statistika i mjera radnog učinka za narodne knjižnice (vidi dolje). Direktori projekta su J. C. Berlot i C. R. McClure.

Razvoj statistika i mjerenja radnog učinka za nacionalnu mrežu knjižnica

Ova [studija](#) razradila je skupinu temeljnih nacionalnih statistika i mjera radnog učinka kojima se knjižničari, istraživači i donositelji odluka mogu koristiti pri opisivanju upotrebe Interneta i *web*-usluga te izvora u narodnim knjižnicama i državnoj knjižničnoj mreži.

Mjere za elektroničke izvore (E-metrika)

[Projekt E-metrika](#) ima za cilj istražiti izvedivost prikupljanja podataka o upotrebi elektroničkih izvora.

[Vijeće gradskih knjižnica](#) (SAD). Utjecaj Interneta na uporabu narodnih knjižnica. Istraživanje je obavljeno u proljeće 2000. godine telefonskim anketiranjem 3.097 slučajno odabranih odraslih građana iz cijele zemlje. Anketiranje se provodilo na engleskom i španjolskom jeziku.

Knjižnice se mogu međusobno uspoređivati uporabom [Alata](#) za usporedbu srodnih narodnih knjižnica ili [verzije](#) za akademske knjižnice.

BUDUĆI ZADACI

Ovo je područje opterećeno problemima koje treba riješiti:

- Imati najviše standarde za utjecaj stav je koji se mora prihvatiti i primijeniti na nacionalnoj razini.
- Troškovi prikupljanja i analiziranja podataka veći su nego što si neke knjižnice mogu priuštiti.
- Problematika se smatra *teškom* i nije općenito razumljiva.
- Dobra praksa polako putuje i polako se prihvaća (među državama i npr. od akademskih do narodnih knjižnica).
- Mjerenje aktivnosti u mrežnom okruženju osobito je teško, no to će svakako biti ključ buduće upotrebe statistika i mjerenja radnog učinka.
- Organizacije koje se bave tim pitanjima mogu biti slabe na nacionalnoj razini. Na međunarodnoj razini su vrlo slabe.

Positivna praksa u ovom području uglavnom je malo poznata. Istraživački naponi u Europi raznoliki su i kratko traju (npr. EQUINOX inicijativa Europske komisije da se izrade mjere radnog učinka za elektroničke knjižnice, financirala se samo dvije godine, no SAD financiraju dugotrajnija istraživanja). Da bi se takvo stanje uistinu promijenilo, bit će potrebna ne samo bolja promidžba pozitivne prakse, nego i razvijanje alata i metodologija koje se mogu primijeniti širom svijeta na dobrovoljnoj osnovi.

HIPERVEZE

Uvod

Namjera je ovog poglavlja prikazati pozitivnu praksu, a sadrži građu koja je:

- dostupna jezično i preko *weba*
 - afirmirana i upotrebljiva (ne mali pilot-programi).
- Istodobno smo uključili:
- neke projekte za koje smatramo da mogu biti utjecajni
 - građu na ne-engleskim jezicima ako služba/aktivnost ima značajan potencijal.

Naglasak smo stavili na europsku građu, ali smo uključili i drugu važnu građu bez obzira na podrijetlo. Primjerice, [stranica](#) Joea Ryana o knjižničnoj statistici je američka, ali je izvrstan izvor informacija i mjera za knjižnične statistike. Ta stranica sadrži hiperveze, opširnu bibliografiju i izvore u statistikama

akademskih, muzejskih i školskih knjižnica te brojne hiperveze na europske izvore za knjižničnu statistiku.

Europa

LIBECON

Stranica za europsku knjižničnu statistiku za sve vrste knjižnica, uključujući narodne knjižnice.

www.libecon.org

EQUINOX

EQUINOX je bio projekt koji se financirao u okviru programa Europske komisije Telematika za knjižnice. Ovim se projektom ističe potreba da sve knjižnice razvijaju i upotrebljavaju metode za mjerenje radnog učinka u novom umreženom, elektroničkom okruženju, usporedno s tradicionalnim mjerenjem radnog učinka, te da ove metode djeluju unutar okvira upravljanja kvalitetom. Projekt je definirao grupu pokazatelja radnog učinka za elektroničke knjižnične usluge.

<http://equinox.dcu.ie/>

CAMILE Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe (Zajednički pothvat u upravljanju informacijama za knjižnice u Europi)

CAMILE je bio zajednički pothvat koji je podržao program Telematika za knjižnice, dio programa Europske komisije Telematics Applications (Primjena telematike). CAMILE je osmišljen kako bi diseminirao i promovirao zajedničke rezultate četiri projekta koje je financirala Europska komisija: [DECIDE](#), [DECIMAL](#), [EQLIPSE](#) i [MINSTREL](#). Cilj svih tih projekata bio je razvijanje modela i alata za pomoć u procesu odlučivanja u europskim knjižnicama te pružanje jedinstvenog uvida u probleme i izazove s kojima se knjižničari u Europi moraju danas suočiti.

<http://www.dmu.ac.uk/~camile/>

ISTAR

Standardizirani upitnici za vrednovanje usluga obrazovanja i osvještavanja koje pružaju narodne knjižnice.

<http://www.istar.org/>

Danska

Uprava Danske nacionalne knjižnice

Ova stranica stavlja na raspolaganje (najnovije, besplatne, bez registracije i bez *cookies*, odnosno bilježenja informacija na računalu korisnika) sažetke nacionalne statistike o narodnim knjižnicama. Stranice su na engleskom jeziku. Uzor svima.

<http://www.bs.dk/index.ihtml>

Norveška

Norwegian Statens Bibliotekstilsyn

Statistika narodnih knjižnica detaljnija je nego u danskom primjeru. Nema sažetka na engleskom jeziku.

<http://samson.bibtils.no/>

Njemačka

Njemačka knjižnična statistika

Postoji nacionalna shema za mjerenje radnog učinka svih vrsta knjižnica. Ova statistička shema razmjerno je stara te se kritizira kao neučinkovita i zastarjela. Još uvijek nije prihvaćeno neko drugo rješenje na nacionalnoj razini.

<http://www.bibliotheksstatistik.de/>

Fundacija Bertelsmann

Fundacija je 1999. godine pokrenula praksu *benchmarking*-usporedbe narodnih knjižnica. Uskoro će biti proširena i na istraživačke knjižnice.

<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

Bertelsmann Stiftung Bix

Benchmarking (metričko i procesno)
<http://www.stiftung.bertelsmann.de/>

SAD

Na mnogobrojnim *web*-stranicama obrađene su narodne knjižnice i druga područja.
<http://nces.ed.gov/surveys/libraries/>

ARL Statističke stranice

Ovo je interaktivna *web*-stranica na kojoj možete izabrati varijable, redoslijed knjižnica, stopu proizvodnje i pokazatelje te grafički predstaviti podatke. Podaci s te stranice mogu se preuzeti u ASCII formatu.

<http://fisher.lib.virginia.edu/newarl/>

Opisano u članku *Interactive Peer Group Comparison* na adresi:

<http://www.arl.org/newsltr/197/peergroup.html>

Međunarodna koalicija knjižničnih konzorcija (ICOLC)

Smjernice za statističko mjerenje upotrebe *web*-izvora koji su indeksirani, imaju sažetke i puni tekst (studen 1998.)

<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>

Program knjižnične statistike

<http://www.nclis.gov/libraries/lsp/statist.html>

NCLIS statistike i ankete

<http://www.nclis.gov/statsurv/statsurv.html>

Velika Britanija

CIPFA – Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (Ovlašteni institut za javne financije i knjigovodstvo)

Na ovoj stranici pretplatnici mogu pristupiti i učitati statistiku britanskih narodnih knjižnica. Upitnici i komentari dostupni su besplatno.

<http://www.ipf.co.uk/sis/leisure/publiclibraryactuals/default.asp>

Standardi za narodne knjižnice u Engleskoj Odjela za kulturu, medije i sport

Većina standarda za unos mjerit će se s pomoću statistika koje se godišnje dostavljaju CIPFA-i. Postoje i standardi za izlazne podatke o zadovoljstvu korisnika, koji će se mjeriti redovnim ispitivanjem i diskretnim testiranjem.

http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf

IPF klub za benchmarking narodnih knjižnica

Benchmarking (metričko i procesno)

<http://www.ipf.co.uk/benchmarking>

LISU – Library & Information Statistics Unit (Odjel za knjižničnu i informacijsku statistiku)

LISU izdaje kompilaciju statističkih podataka o knjižnicama i za knjižničare. Verzija godišnjega statističkog izvještaja iz 2001., knjižnične i informacijske statističke tablice, dostupni su *on-line*. Obuhvaća narodne, akademske, specijalne, nacionalne i školske knjižnice. Dostupna su i izdanja za 2000., 1999., 1998. i 1997. godinu.

<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lisuhp.html>

MIEL: Management Information for the Electronic Library (Upravljanje informacijama za elektroničku knjižnicu)

Prikazani tekući trendovi u razvoju knjižnica, relevantna literatura i predloženi pokazatelji radnog učinka za elektroničku, umreženu knjižnicu. Jedno poglavlje sažima ranije tekstove i priručnike. Uglavnom se temelji na akademskim knjižnicama.

<http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/>

Mjerenje radnog učinka

Ove matrice rezultat su komparativnih ispitivanja mnogobrojnih ključnih dokumenata o pokazateljima radnog učinka za knjižnice. Ispitivanje je naručio DECIDE-projekt, a proveo ga je John Sumsion.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/~camile/matrices/intro.htm#top>

People's Network (Javna mreža)

Ovaj projekt će svih 4.300 britanskih narodnih knjižnica spojiti na Internet, gdje je to moguće do kraja 2002. godine. Projekt vrijedan 170 milijuna funti, vodi se kao partnerstvo između New Opportunities Fund (NOF) i Resource – Vijeće za muzeje, arhive i knjižnice. Web-stranica služiti će za objavljivanje rezultata dobivenih ispitivanjem.

Javna mreža: priče o uspjehu obuke

Sada kad su gotovo sve uprave krenule s NOF IST obukom, na ovoj su stranici prikazane povratne informacije, napredak i zanimljive anegdote koje se odnose na ovaj program.

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Standardizirani upitnici

PLUS Public Library User Survey (Anketiranje korisnika narodne knjižnice)

<http://www.ipf.co.uk/plus/>

VITAL: The Value and Impact of IT Access in Libraries (Vrijednost i utjecaj pristupa IT-u u knjižnicama)

Postavlja pitanje *Kakva je vrijednost i utjecaj pružanja korisnicima usluga temeljenih na IT-u u narodnim knjižnicama?* Cilj projekta nije bio samo prikupljanje podataka o tome kakvi bi odgovori mogli biti, već razvijanje prijenosnih metodologija koje knjižnice mogu upotrijebiti za procjenu vrijednosti i utjecaja svojih usluga. Završni izvještaj projekta te radni podaci dostupni su na web-stranici.

<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/vital.html>

Važne publikacije

Moore, N. *Measuring the Performance of Public Libraries: a Draft Manual*. Paris, General Information Programme and UNISIST, UNESCO, siječanj 1989.

Ovo je vrijedan i opsežan rad; napisan jasnim i razumljivim jezikom.

Ward, Suzanne; Sumsion, John; Fuegi, David; Bloor, Ian. *Library Performance Indicators and Library Management Tools*. Luxembourg, European Commission DG-XIII-E3, 1995

Završni izvještaj o PROLIB-projektu, poznatom i kao *Kutija za alat*. Cilj je studije *raščišćavanja terena* bio (1) ispitati mjerenje radnog učinka u knjižnicama diljem Europe, (2) preporučiti prioritete za daljnji razvoj i (3) izraditi alate za mjere i pokazatelje radnog učinka, koji će biti primjenjivi i važni za sve vrste knjižnica u Europi.

Bertot, J. C., McClure, C. R., and Ryan, J., *Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services*. Chicago, IL: American Library Association, 2001.

Predstavlja problematiku mjerenja radnog učinka u novim elektroničkim uslugama.

Van House, Nancy A; Lynch, Mary Jo; McClure, Charles R; Zweizig, Douglas L; Rodger, Eleanor Jo. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. Second edition. Chicago, America Library Association, 1987.

Izvrstan i inventivan tekst preko kojega su se upravitelji knjižnica diljem svijeta upoznali s mjerenjem rezultata rada.

Van House, Nancy A; Weil, Beth T; McClure, Charles R. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago, American Library Association, 1990.

Ovaj priručnik, koji je izašao godinu dana nakon priručnika za narodne knjižnice, izvrstan je i inventivan tekst preko kojega su se upravitelji knjižnica diljem svijeta upoznali s mjerenjem rezultata rada.

Povratak na [sadržaj](#)

FINANCIRANJE I FINANCIJSKE MOGUĆNOSTI

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju izvore za financiranje knjižnica koje ne spada u osnovno financiranje lokalne ili središnje vlade. Posebna je pažnja posvećena prikupljanju sredstava, stvaranju prihoda i traženju dotacija za posebne projekte.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Što se tiče financijskih sredstava, narodne knjižnice uglavnom ovise o godišnjim dotacijama svojih lokalnih ili središnjih vlada. U većini zemalja, to se osnovno financiranje zadnjih godina povećava razmjerno polako, u vrijeme kada se ova djelatnost mijenja dolaskom novih medija i Interneta, kao i zahtjeva za raznovrsnijim informacijskim uslugama.

Mnoge narodne knjižnice smatraju da će teško izaći na kraj s povećanim troškovima, oslanjajući se samo na zakonsko financiranje, a da pritom ne žrtvuju svoje *temeljne* ili tradicionalne funkcije. Zbog toga knjižnice moraju odlučiti da li će tražiti dodatno financiranje, gdje će ga pokušati tražiti i koliko truda će posvetiti tom traženju.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Osnovni se proračun knjižnice može dopuniti na različite načine, ovisno o različitim zakonskim sustavima koji su na snazi u europskim zemljama. Knjižnice do novca mogu doći naplaćivanjem svojih usluga, natjecanjem za sredstva organizacija koje nude financijske nagrade za realizaciju projekata.

Pokušavajući osigurati financiranje, te su vrste knjižnice prihvatile različite strategije, uključujući stvaranje partnerskih odnosa i zapošljavanje osoba čiji je cjelodnevni posao istraživanje mogućnosti za financiranje i pripremanje ponuda za natječaje.

BUDUĆI ZADACI

Nejasno je kakav će dugoročni učinak imati tendencija da narodne knjižnice postanu više ovisne o vanjskom financiranju. Organizacije s dobrim poslovnim rezultatima, iskusnim osobljem i uspostavljenim partnerskim odnosima vjerojatno će i dalje pobjeđivati. Možda se ravnoteža treba uspostavljati posebnim programima koji će slabijim ponuđačima pomoći da *održe korak*. Međutim, želja jedne lokalne vlasti i knjižnice da nadmaše uspjeh drugih, može biti jaka sila koja je u stanju otvoriti blagajnu lokalnih vlasti.

Postoji opasnost da bi vlade i lokalne uprave mogle povući sredstva za osnovno financiranje iz knjižnica koje su donacijama dobile velika financijska sredstva. S vremenom će trebati ispitati posljedice tog rizika.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju sljedeće teme:

[Financiranje iz proračuna javnog sektora](#)

[Stvaranje prihoda](#)

[Vanjsko financiranje](#)

[Partnerstvo](#)

[Profesionalci koji prikupljaju financijska sredstva](#)

[Budućnost natječaja](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Ove smjernice obrađuju izvore financijskih sredstava narodnih knjižnica, uključujući državna sredstva (javni sektor), sredstva koja je knjižnica zaradila (naplaćivanje usluga, članarina) i vanjske izvore (subvencije, donacije, natječaji). Ti se izvori financiranja razmatraju u kontekstu:

- zakonodavnih odredaba koje uređuju pružanje knjižničnih usluga
- utvrđivanja utjecaja modela financiranja na ponudu usluga
- razvijanja zadaće narodnih knjižnica u digitalnom dobu.

Narodne knjižnice još uvijek uglavnom ovise o financiranju iz proračuna **javnog sektora** (lokalna ili središnja vlada), ali taj se obrazac postupno mijenja. Financiranje iz proračuna javnog sektora, koji se stvara ubiranjem poreza, uglavnom je statično, dok postoji mnoštvo prilika za traženje dodatnog financiranja iz dotacija ili naplaćivanjem netradicionalnih usluga.

Istodobno, narodne se knjižnice pozivaju da procijene svoj *raison d' être* i usluge koje nude; vidi [vrednovanje](#).

U razdoblju od 1991. do 1998. godine povećanje osnovnoga zakonskog financiranja narodnih knjižnica u Europi iznosilo je samo 16% (vidi [LibEcon](#)). U istom razdoblju:

- prihod od naplate usluga porastao je za 134%
- prihod iz posebnih fondova za 133%.

Iz ovih je podataka vidljivo koliko se mijenjaju izvori financiranja narodnih knjižnica u čitavoj Europi.

Knjižnicama je potreban ustaljen temeljni proračun kako bi mogle planirati svoje osnovne aktivnosti kao što su nabava knjiga, održavanje zgrade i broja zaposlenika. Uobičajeno je da ta financijska sredstva dostavlja središnja vlada preko lokalne uprave, kao dio šireg financiranja za realizaciju njihovih obveza. Iznos koji se treba potrošiti obično ne podliježe nikakvim propisanim standardima, iako se provođenje zakonskih obveza u nekim zemljama nadgleda i provjerava (vidi [Audit Commission](#)).

Možda je iznos zakonskih financijskih sredstava nekad bio dovoljan za financiranje tradicionalnih usluga, ali zahtjevi se i očekivanja javnosti mijenjaju. Troškovi uvođenja novih informacijskih i nekknjižnih usluga kao što je pristup Internetu, uvećali su troškove u vrijeme kada je osnovni proračun bio statičan. Dodatni troškovi izrade *web*-stranica i digitalnog sadržaja povećavali su raspon usluga koje se očekuju od narodnih knjižnica, ali i visinu pratećih troškova.

Narodne knjižnice moraju razvijati i implementirati nove programe i usluge kako bi zadovoljile novonastale potrebe zajednica koje opslužuju. To vrijedi i za program socijalne politike, vidi [socijalna inkluzija](#); [obrazovanje](#); [participacija](#); [poduzetništvo](#); [osobe s posebnim potrebama](#); [djeca](#); npr. cjeloživotno učenje, društvena inkluzija, a za osmišljavanje usluga za digitalno doba vidi [otkrivanje izvora](#); [digitalizacija](#); [multimedija](#); [prilagođavanje](#). Narodne knjižnice moraju ponuditi nove digitalne usluge i osigurati osoblju znanje i sposobnosti za rad u tom okruženju.

Narodne knjižnice moraju raditi u okviru zakona koji uređuje njihovo osnivanje i definira knjižnične usluge. U nekim zemljama narodne knjižnice su zakonski obvezne korisnicima besplatno pružati

određene *osnovne* usluge. Ne postoji propisana, univerzalno prihvaćena definicija osnovnih usluga. Zakoni mnogih zemalja napisani su prije digitalnog doba.

Knjižnice bi trebale razmotriti da li trebaju povećati svoje temeljno financiranje nekim od ovih načina:

- dotiranje
- prepuštanje poslova dobavljačima
- lobiranje državnih ili lokalnih dužnosnika
- utjecaj na javno mišljenje
- osnivanje klubova prijatelja narodne knjižnice
- zajednička isporuka usluga
- stvaranje prihoda ili naplata usluga.

[LibEcon](#) milenijsko istraživanje ilustrira trendove u ostvarivanju prihoda knjižnica.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Stvaranje prihoda

Knjižnice pružaju svoje usluge javnosti, a katkad i komercijalnim organizacijama, kojima se usluge mogu naplatiti. Usluge kao što su pružanje tehničkih informacija, informacija o tvrtkama, posuđivanje određenih vrsta građe, npr. audiovizualnih izvora, ponekad se naplaćuju.

Zakon ne dopušta naplaćivanje članarine, npr., u Velikoj Britaniji i Grčkoj, ali dopušta, npr., u Njemačkoj, Litvi, Nizozemskoj, Slovačkoj i Sloveniji. Zemlje koje dopuštaju naplaćivanje članarine, dopuštaju i naplaćivanje posudbe knjiga, iako su uobičajene iznimke ili popust za osobe s nižim primanjima.

Ti izvori prihoda rijetko pokrivaju troškove ponude usluga koje se naplaćuju, ako uzmemo u obzir sve troškove. Većina korisnika vjerojatno ne bi htjela platiti pune troškove neke usluge, npr. posuđivanje knjige preko međuknjižnične posudbe ili pretraživanje *on-line* baza podataka.

Londona [knjižnica](#), isključivo komercijalna, samofinancirajuća posudbena knjižnica u Londonu, svojim članovima godišnje naplaćuje 150 £ (240 EUR). Usporedbe radi, godišnja članarina u narodnim knjižnicama u Bremenu i Kölnu iznosi 20 EUR, odnosno 21 EUR, a obje knjižnice nude popust ili besplatno članstvo raznim kategorijama korisnika kao što su djeca ili studenti. Bremenska knjižnica naplaćuje 3 EUR, a Köln 1,5 EUR za posuđivanje audiovizualne građe.

Narodne knjižnice osnivane su s idealnom zamisli o pružanju besplatnog pristupa knjigama i drugoj građi za čitanje, osobito onima koji nemaju novca da ih sami nabave. To i dalje ostaje velika želja mnogobrojnih knjižničara iz narodnih knjižnica i demokratski izabраниh tijela koja financiraju knjižnice.

Metode stvaranja prihoda obično obuhvaćaju naplaćivanje za neke od navedenih vrsta usluga:

- Naplata za učlanjenje ili godišnja pretplata.
- Naplata za posudbu knjiga.
- Naplata za posudbu audiovizualne građe uključujući videokasete, DVD, čitače e-knjiga.
- Naplaćivanje dječjih priručnika, postera, mapa, šalica, pisaćeg pribora, disketa, karata, naočala za čitanje itd.
- Prodaja stare građe.
- Naplata za fotokopiranje i ispise s računalnog pisača.
- Zakasnina, kazne za izgubljene i oštećene knjige.
- Naplata pristupa internim projektima digitalizacije.
- Posjet posebnim događanjima koje organizira knjižnica.
- Prodaja publikacija, posebice o zavičajnoj povijesti, karata, informacija o lokalnoj zajednici.
- Iznajmljivanje prostorija i zgrade.
- Kopije i fotografije iz zavičajnih zbirki.
- Naplata za poslovne (i druge?) usluge.
- Pristup Internetu.

- Naplaćivanje međuknjižnične posudbe drugim knjižnicama.
- Naplata za hranu i piće, koji se prodaju u prostorijama knjižnice.

Prepuštanje poslova privatnim dobavljačima (npr. internetske obuke i komercijalnih aktivnosti) može isto tako biti izvor prihoda.

Malo je knjižnica kojima su dostupne sve te metode stvaranja prihoda. Prepreke mogu biti zakonske prirode ili se mogu odnositi na raspon usluga koje knjižnica nudi. Novčani iznos tako prikupljen, iako značajan, mora se usporediti s troškovima pružanja tih usluga. Etika javne službe i postojanje osnovnog proračuna sprečavaju knjižnice da svojim čitateljima naplate pune troškove usluga. Naplaćivanje određenih usluga može biti i zakonom zabranjeno.

Danski [zakon](#) o narodnim knjižnicama dopušta knjižnicama da naplaćuju svoje usluge, ali ih obvezuje da naplaćuju po trenutačnim komercijalnim cijenama i ne dopušta im da zloupotrebljavaju svoj položaj tako što će nižim cijenama konkurirati komercijalnim tvrtkama. Knjižnicama nije dopušteno naplaćivati članarinu ili posuđivanje knjiga. Osnovana je [Fundacija](#) za tržišnu knjižnicu kako bi pomogla danskim narodnim knjižnicama da djeluju u novoj gospodarskoj klimi. *Web*-stranica Fundacije sadrži relevantno poglavlje Zakona o narodnim knjižnicama (na engleskom jeziku).

Vanjsko financiranje

Zadnje desetljeće u mnogim je zemljama oživjela *kultura natječaja* u knjižnicama, muzejima i arhivima. Vlade, Europska unija i druga tijela ili fundacije, odlučile su novac usmjeravati preko natječaja ili podnošenjem ponuda s određenim prijedlozima za aktivnost, u skladu s uputama koje izdaje tijelo koje financira projekt. Obično se financiranje takvih projekata provodi na temelju natječaja.

Jedna od prednosti takva načina financiranja u tome je što se tako često mogu dobiti sredstva dovoljna za primjenu politike promjene i razvojnih ciljeva službe, što se ne može priuštiti iz osnovnog proračuna.

Vlade smatraju da takvo nadmetanje za novac vodi prema inovativnijoj, više poduzetničkoj, tržišno-orijentiranoj kulturi u lokalnoj upravi. Organizacije javnog sektora susreću se s dva problema: prepoznavanje prilika za ponudu i pripremanje valjanih ponuda.

Nacionalno istraživanje koje je provelo sveučilište Nothumbria u Velikoj Britaniji 2001. godine, ustanovilo je da:

- 73% knjižnica, muzeja i arhiva podnijelo je ponude za jedan ili dva velika projekta između 1997. i 2000. godine.
- U istom razdoblju samo 3% knjižnica nije podnosilo ponude za projekte vrijedne više od 150.000 EUR.
- Mnogi su bili ponukani tražiti takav način financiranja zbog nedostatnosti osnovnog proračuna.
- Manje organizacije, s ograničenim brojem osoblja i stručnosti, mogu se osjećati isključenima iz ovog sustava financiranja pa postoji rizik da će zaostati za drugima.
- Uspjeh u kulturi natječaja može ovisiti o kvaliteti upravljanja organizacijom.
- U planiranju ovih projekata veoma je važna povezanost službe s nadređenom organizacijom (lokalna uprava).
- Organizacije koje su sudjelovale na natjecajima izjavile su da su pojačale veze s partnerskim organizacijama i unutar sebi nadređene organizacije i izvan nje, iako se istodobno [partnerstvo](#) smatra izvorom problema.
- Organizacije koje su davale ponude, izrazile su zabrinutost zbog nerealnih rokova za podnošenje prijave, kvalitete i stručnosti odbora koji obavlja odabir, slabo definiranih kriterija, promjena ciljeva, složenih obrazaca za prijavu i nedostatka povratnih informacija.
- Kultura natječaja općenito može imati tendenciju da oslabi veze između organizacije i tijela koje joj osigurava osnovno financiranje.

Prepoznavanje prilika za podnošenje ponuda

Ove smjernice ne pokušavaju popisati sve moguće izvore financiranja u svim zemljama Europe. Financiranje je uglavnom nacionalno ili regionalno pitanje, ne međunarodno. Nacionalna udruženja knjižnica ili državna ministarstva koja ih financiraju, trebali bi savjetovati knjižnice koje traže izvore financiranja. Veće lokalne uprave imaju urede ili odjele koji su se specijalizirali za traženje izvora financiranja i pripremanje ponuda. Popis hiperveza nalazi se na kraju ovih smjernica. Britansko udruženje knjižnica, primjerice, objavljuje *web*-stranice i programe [financiranja](#) Europske komisije.

Pripremanje valjanih ponuda

Stručno usavršavanje treba knjižničarima omogućiti da steknu znanja potrebna za pripremanje uspješnih prijedloga za financiranje ili za sklapanje ugovora o financiranju s privatnim sektorom. Prijedlog će se naći u konkurenciji s mnogim drugim ponudama, a na mnoge pozive za dostavljanje ponuda stignu prijedlozi za iznose i do deset puta veće od dopuštenih sredstava.

Da bi ponuda bila uspješna, mora:

- isticati se među ostalima
- jasno i koncizno utvrditi ciljeve
- opisati kako udovoljava kriterijima navedenima u natječaju
- osigurati temeljit plan projekta i pokazati kako će se njime upravljati.

Knjižnicama koje podnose prijedloge za financiranje ustanovama koje daju dotaciju, mogle bi pomoći sljedeće opće smjernice:

- Pobjednički prijedlozi uvijek pokazuju da je autor ponude pažljivo i temeljito pročitao natječaj.
- Uspješna ponuda treba pokazati dobre ideje o rješavanju jednog ili više ključnih pitanja određenih u natječaju. Ta će pitanja uvijek biti razrađena do najsitnijih detalja pa se natječaj za dostavljanje ponuda mora pročitati temeljito i pažljivo.
- Prijedlozi projekata ocijenit će se u skladu s kriterijima navedenima u natječaju. Primjeri kriterija za vrednovanje:
 - Dokaz razumijevanja problema.
 - Prikladnost metodologije i odabranih metoda za vrednovanje.
 - Iskustvo predlagača.
 - Izvedivost i detaljan plan rada i raspored rokova.
 - Vrijednost za novac.
- Projekt se prije svega mora temeljiti na dobroj ideji. Treba biti usklađen sa zahtjevima natječaja, originalan, ponuditi stvarne blagodati za ustanovu i širu ili ciljanu zajednicu ako bude prihvaćen, i pokazati dobro poznavanje problematike i drugih poslova koji su već završeni.
- Ocjenjivač mora biti uvjeren da knjižnica može provesti projekt. Prijedlog treba ponuditi skicu plana projekta, s ostvarivim rezultatima. Treba opisati članove tima, njihovo radno iskustvo i dopunske funkcije, uz predočenje dokaza da će se projektom ispravno upravljati.
- Upravljanje projektom osobito je važno ako u njemu sudjeluje nekoliko partnera. Koristan će biti dokaz o ranijem uspješnom radu s istim partnerima, ili u sličnim konzorcijima.
- Natječaj za dostavljanje ponuda može upućivati na određene standarde pa se u ponudi mora objasniti kako će se projekt pridržavati tih standarda.
- Neki će natječajni tražiti ponude za velike projekte (više od 150.000 EUR na godinu) u dužim razdobljima (obično do tri godine). Drugi će nuditi skromnije financiranje –10.000 do 15.000 EUR za šest mjeseci ili jednu godinu. Trud uložen u pripremanje prijave na natječaj treba biti proporcionalan raspoloživim financijskim sredstvima.

Partnerstvo, vidi i [upravljanje](#)

Općenito, u kulturi natječaja, njegovanje i održavanje šireg spektra partnerskih odnosa postaje sve važnije za prikupljanje financijskih sredstava.

- Zajednički rad s velikim brojem suradnika velika je prednost. Partneri mogu biti iz neprofitnog sektora, privatnog sektora, iz drugih lokalnih uprava ili iz različitih odjela iste uprave.
- Knjižnice, muzeji i arhivi mogu dobro surađivati u traženju financijskih sredstava, te bi mogli predstaviti strateški i sustavan pristup projektu, što bi moglo ostaviti snažan dojam na tijelo koje daje dotaciju.

- Partnerstvo zasnovano zbog određene ponude, treba održati i ponovno iskoristiti za buduće ponude.
- Njegovanje veza s korisničkim skupinama može biti korisno jer se time jamči da projekt ima pouzdane korijene u potrebama lokalne zajednice.
- Partnerstvo može povećati poteškoće kada ponude treba predati do točno određenog roka ili kad treba osigurati sufinanciranje.

Profesionalci koji prikupljaju financijska sredstva

U nekim lokalnim upravama zaposleni su stručnjaci s punim radnim vremenom, čiji je posao otkrivanje prilika za financiranje i pomaganje knjižničarima u pripremanju ponuda. Takvi su stručnjaci zaduženi za ponude i nadgledanje svih faza postupka podnošenja ponuda.

- Njihov uspjeh na poslu ovisi o iznosima koje prikupe, a troškove svoga radnog mjesta pokrivaju kada prikupe iznos jednak svojoj plaći. Obično prikupe mnogo više od toga.
- Ti stručnjaci najbolje rade u kontekstu općih napora za prikupljanje sredstava koje čine vlasti u cjelini, a ne samostalan rad knjižnica.

BUDUĆI ZADACI

Knjižnice će se morati pobrinuti da sve buduće definicije osnovnih usluga vezanih uz zakonsko financiranje budu prikladne za sadašnji i budući koncept digitalne knjižnice koja odgovara potrebama zajednice i građana koje opslužuje.

Nema univerzalno prihvatljive definicije osnovnih usluga; postojeći opisi funkcija narodne knjižnice nisu precizni i mogu se odnositi i na digitalne i na tradicionalne izvore. Osnovne usluge u budućnosti bit će digitalne usluge. To je već postala stvarnost u nekim zemljama.

U današnje vrijeme, narodne se knjižnice posvuda financiraju iz javnog sektora, što će se vjerojatno nastaviti. Bogate zemlje mogu priuštiti besplatne narodne knjižnice i širiti spektar ponude usluga. Mnogo je teže financirati nove i inovativne usluge u zemljama s nižim prihodima.

Kad bi se narodne knjižnice oslobodile svih zakonskih ograničenja i kad bi im se dopustilo slobodnije prikupljanje novca nego dosad, nije sigurno koliko bi novca mogle prikupiti. Cijena članarine za potpuno pokrivanje troškova bila bi mnogo viša nego što bi mnogi ljudi mogli platiti. Morale bi se odrediti puno više cijene za mnoge usluge za koje ljudi sada plaćaju simbolične iznose, npr. za rezervaciju. Mnoge manje knjižnice nesumnjivo bi se morale zatvoriti, što bi izazvalo niz posljedica na mnoge lokalne zajednice i rast društvene isključenosti. Narodne knjižnice izgubile bi dobru volju i sposobnost da rade za društvo u cjelini, što sada cijene i korisnici i vlasti.

Nije lako predvidjeti da li će se financiranje narodnih knjižnica od strane vlasti i poreznih obveznika u budućnosti povećati. Mnogo toga ovisit će o utjecaju koji narodne knjižnice imaju na društvene, gospodarske i kulturne probleme i potrebe. Vrlo je vjerojatno da će i u doglednoj budućnosti narodne knjižnice morati tražiti dodatne izvore financiranja.

Budućnost natječaja

Prije opisana kultura natječaja ne može sama po sebi osigurati način financiranja službe u cjelini. Njezina je temeljna vrijednost u tome što potiče promjene kroz posebne projekte. U nekim zemljama natječaji su tako rašireni i predstavljaju golem dio raznih načina financiranja, da to može imati neočekivane posljedice za službu narodnih knjižnica. Natječaji nagrađuju one koji su dobri u traženju financijskih sredstava, ali im ne dodjeljuje sredstva neposredno, na temelju potreba.

Osobito manje uprave možda nemaju sredstava koja bi usmjerile na istraživanje mogućnosti, pripremanje ponuda, izvođenje specijalnih projekata i, posebno, sredstava za održavanje projekta nakon prve, izvana financirane, faze.

Završeni specijalni projekti moraju biti održivi: to znači da oni zahtijevaju financijsko održavanje kada se faza vanjskog financiranja završi. U kontekstu statičkog osnovnoga proračuna, treba pažljivo razmisliti o mijenjanju prioriteta i potrebi da se novac preusmjeri s postojećih usluga na održavanje

novih. U novije vrijeme, sve veći broj izvana financiranih projekata vjerojatno rezultira prebacivanjem financija s knjiga na IT-usluge.

Organizacije s dobrim poslovnim rezultatima, iskusnim osobljem i uspostavljenim partnerskim odnosima vjerojatno će i dalje pobjeđivati. Možda se ravnoteža treba uspostaviti posebnim programima koji će slabijim ponuđačima pomoći da *održe korak*. Međutim, želja lokalne vlasti i knjižnice da nadmaše uspjeh drugih, može biti jaka sila koja je u stanju otvoriti blagajnu lokalnih vlasti.

Postoji opasnost da bi vlade i lokalne uprave mogle povući sredstva za osnovno financiranje iz knjižnica koje su donacijama dobile velika financijska sredstva. S vremenom će trebati ispitati posljedice tog rizika.

HIPERVEZE

Europa

EBLIDA

Održava *web*-stranicu koja sadrži popis mogućnosti za financiranje knjižnica u Europi, uključujući one koje pruža Europska komisija.

<http://www.eblida.org/funding/funding.html>

Europa

Ova *web*-stranica vodič je za financiranje koje nudi Europska komisija.

http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/sgc/info_subv/index_en.htm

The Gates Foundation

Dotira knjižnice koje opslužuju ekonomski zakinita područja.

<http://www.gatesfoundation.org/>

EUCLID

Ova *web*-stranica sadrži vijesti o mogućnostima financiranja kulturnih organizacija u Europi. Europski informacijski centri (European Information Centres – EIC) svojim bi savjetima mogli pomoći u mogućem financiranju i izvorima informacija.

<http://www.euclid.co.uk/>

LIBECON

<http://www.libecon.org/default.asp>

LibEcon2000 Millennium Study – Knjižnična ekonomika u Europi

<http://www.libecon.org/millenniumstudy/default.asp>

Danska

Centar za tržišne knjižnične usluge, Aarhus.

Fundacija koja pomaže knjižnicama u Danskoj da svladaju nove ovlasti za naplaćivanje svojih dodatnih usluga.

<http://www.cby.dk/marketablelibrary.htm>

Finska

Izveštaj o financiranju narodnih knjižnica u Finskoj.

http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html

Njemačka

Web-stranica Narodne knjižnice Köln, s cjenikom pretplata i posudbe.

<http://www.stbib-koeln.de/nutzung/mitglied.htm>

Web-stranica narodnih knjižnica u Bremenu s cjenikom.

<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/service/home.php3?service=preise>

Velika Britanija

Kultura natječaja i lokalna uprava.

Izvještaj sveučilišta u Northumbriji.

http://online.northumbria.ac.uk/faculties/art/information_studies/imri/rarea/im/pubsec/bidcul/Bidding_Culture_Final_Report.pdf

'The Heritage Lottery Fund' financira organizacije kulturne baštine i projekte koji mogu uključiti knjižnice, muzeje i arhive.

<http://www.hlf.org.uk/>

Londonska knjižnica

Samofinancirajuća knjižnica u središtu Londona, s podacima o uslugama i cijenama pretplate.

<http://webpac.londonlibrary.co.uk/>

Program NOF digitise

Koristi se dijelom prihoda Nacionalne lutrije za financiranje projekata digitalizacije u Velikoj Britaniji.

<http://www.nof-digitise.org/>

Resource

Jedna stranica posvećena organizacijama koje se bave dotiranjem.

<http://www.resource.gov.uk/information/funding/00grants.asp>

The Wolfson Public Library Challenge Fund.

Program koji djelomice financira vlada, a koji financira projekte narodnih knjižnica.

<http://www.resource.gov.uk/action/dcmswolf/00dcmswo.asp>

Povratak na [sadržaj](#)

SURADNJA I PARTNERSTVO

SAŽETAK

DJELOKRUG

Upravljanje suradničkim sporazumima, konzorciji i partnerstvo s drugim vladinim agencijama, lokalnim upravama i poslovnim organizacijama.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

U nekim je zemljama kultura razvijanja partnerskih odnosa postala važan dio vladine politike. Potreba za razmatranjem javnih potreba u više *holističkom* kontekstu, koju podržavaju mnoge vlade i EU, znači da narodne knjižnice trebaju surađivati s drugim odjelima lokalne uprave, agencijama i lokalnim i regionalnim uredima središnje vlade, te sa svojim partnerima iz područja kulture kao što su muzeji i arhivi.

Pojava umreženih usluga i priroda digitalnog sadržaja u *cyber*-prostoru još su jedna jaka sila koja može ukloniti organizacijske prepreke, a narodne knjižnice potaknuti da prihvate otvoren i inovativni pristup suradnji i partnerstvu.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Za ostvarenje različitih ciljeva korisni su različite vrste partnerstava, uključujući:

- Strateška partnerstva na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Na regionalnoj razini, partnerstva se mogu sklapati poradi osnivanja razvojne agencije za muzejske, knjižnične i arhivske ustanove.
- Partnerstva između narodnih i drugih knjižnica.
- Partnerstva s neprofitnim sektorom.
- Partnerstva s industrijom.

Vrste partnerstva

Nekoliko je vrsta i ciljeva partnerstva:

- **regionalna ili lokalna**, kada organizacije iz jednog područja sklope sporazum o suradnji
- **prema području rada**, kada grupe ili organizacije specijalizirane za posebno područje, bez obzira na lokaciju, sklope sporazum o zajedničkom radu
- **prema aktivnosti**, npr. isporuka usluga, zaštita, obuka, razvoj informacijske tehnologije i nabava.

BUDUĆI ZADACI

Razvojem digitalne tehnologije knjižnice i druge ustanove sve su manje izolirane, a sve više međusobno ovisne. Budućnost partnerstava usko je povezana s budućnošću financiranja. Mogu se pojaviti novi modeli kao što su regionalni centri za usluge iz kulture, koji će za lokalne kulturne ustanove osiguravati nove programe, rješenja i usluge.

Mora se izgraditi zakonski i administrativni okvir za sklapanje partnerstava i suradnje, unutar kojega će djelovati knjižnice i druge kulturne ustanove. Treba uzeti u obzir činjenicu da službe lokalne uprave, kao što su narodne knjižnice, više nisu same sebi dovoljne kao što su nekad bile i da su sada dio globalne mreže koja uključuje javni, privatni i dobrovoljni sektor.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Teme obrađene u ovim smjernicama:

[Strateška partnerstva](#)

[Vrste partnerstva](#)

[Pokretanje partnerstva](#)

[Organizacija partnerstva](#)

[Održavanje partnerstva](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

U nekim je zemljama kultura razvijanja partnerskih odnosa postala važan dio vladine politike. Potreba za razmatranjem javnih potreba u više *holističkom* kontekstu, koju podržavaju mnoge vlade i EU, znači da narodne knjižnice trebaju surađivati s drugim odjelima lokalne uprave, agencijama i lokalnim i regionalnim uredima središnje vlade, te sa svojim partnerima iz područja kulture kao što su muzeji i arhivi.

Sve je veća potražnja za uslugama koje u određenom geografskom području ne može pružiti samo jedna ustanova: potrebna su partnerstva kako bi se na ekonomičan način povećao spektar usluga dostupnih javnosti ili osiguralo održavanje i poboljšanje usluga tamo gdje proračun nije dovoljan.

Pojava umreženih usluga i priroda digitalnog sadržaja u *cyber*-prostoru još su jedna jaka sila koja može ukloniti organizacijske prepreke, a narodne knjižnice potaknuti da prihvate otvoren i inovativni pristup suradnji i partnerstvu. Ulaskom u partnerstvo, narodne knjižnice mogu naći financijska sredstva za inovacije i razvoj te steći znanja koja nisu uobičajena među knjižničnim osobljem.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Partnerstvo je sredstvo za postizanje određenog cilja. Partnerstva obično nastaju jer ih sudionici vide kao učinkovit način za unapređenje svojih ciljeva. Partnerstva su uspješna kada svi sudionici od toga imaju koristi i daju svoj doprinos. Za narodne knjižnice, učinkovito je ono partnerstvo koje rezultira jasnim i mjerljivim prednostima za njihove korisnike.

Potencijalni partneri narodnih knjižnica

Za realizaciju različitih ciljeva, korisne su različite vrste partnerstava:

Strateška partnerstva mogu se zasnovati na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Na nacionalnoj razini strateška se partnerstva mogu sklapati radi izvođenja važnih nacionalnih programa s određenim ciljem, npr. People's Network u Velikoj Britaniji projekt je čija je namjera sve narodne knjižnice u Velikoj Britaniji spojiti na Internet, u skladu s odlukom vlade da svakoj osobi u Velikoj Britaniji pruži mogućnost za *on-line* pristup.

Na regionalnoj razini, strateška partnerstva mogu se sklapati za:

- Osnivanje razvojne agencije za muzejske, knjižnične i arhivske organizacije, koja bi unaprijedila razvoj ovog sektora u regiji vođenjem, promicanjem, savjetovanjem, traženjem financija, novim natječajima i oglednim projektima, te isporukom usluga.
- Realizaciju ciljeva kao što je stvaranje širokopojasne mreže narodnih knjižnica; razvoj i isporuka elektroničkog sadržaja; obučavanje knjižničnog osoblja; promicanje književnosti i kulture čitanja, stvaranje prilika za [cjeloživotno učenje](#) u lokalnim i regionalnim zajednicama.
- Predstavljanje interesa tih triju domena (muzeji, knjižnice, arhivi) unutar regionalnog i strateškoga konteksta, ostvarujući kontakte sa: vladama i vladinim agencijama; regionalnim političkim i izvršnim tijelima; nacionalnim i regionalnim stručnim tijelima; obrazovnim tijelima; lokalnim vlastima; dobrovoljnim udrugama.

Da bi bila uspješna, regionalna strateška tijela trebaju raditi u partnerstvu s organizacijama-članicama i drugim zainteresiranim stranama, uvažavajući prioritete i potrebe individualnih službi i lokalne autonomije.

Partnerstvo između narodnih i drugih knjižnica

[Skupine](#) knjižnica, obično narodnih i akademskih, mogu sklopiti sporazum o suradnji u područjima kao što su zajednička nabava izvora (osobito elektroničkih izvora), digitalizacija najvažnijih izvora i osiguravanje pristupa preko zajedničke *web*-stranice, portala ili pretraživača, npr. ujedinjavanjem njihovih kataloga.

Partnerstvo s dobrovoljnim udrugama

Narodne knjižnice mogu imati koristi od partnerstva s dobrovoljnim udrugama i nevladinim organizacijama vezano uz njihovo razumijevanje i angažiranost oko potreba posebnih ciljanih skupina, npr. starijih osoba, osoba s posebnim potrebama, lokalnih zajednica i etničkih manjina.

Partnerstvo s industrijom

Da bi prodali svoje usluge, telekomunikacijske tvrtke moraju upotrebljavati infrastrukturu u koju su investirali i koja će im omogućiti da zarade sredstva potrebna za njihovu održivu komercijalnu budućnost. Često lokalne i regionalne uprave ili konzorciji zakupe određeni frekvencijski opseg za isporuku raznovrsnih usluga. Treba istražiti mogućnost da narodne knjižnice i telekomunikacijske tvrtke zajednički [investiraju](#) u takve usluge, na osnovi podjele dobiti i rizika.

Vrste partnerstava

Nekoliko je vrsta i ciljeva partnerstava:

- **regionalna ili lokalna**, kada organizacije iz jednog područja sklope sporazum o suradnji
- **prema području rada**, kada skupine organizacija specijaliziranih za određeno područje, bez obzira na lokaciju, sklope sporazum o zajedničkom radu
- **partnerstva po aktivnosti** uključuju:
 - **isporuka usluga** – zajedničko natjecanje i razvijanje projekata informacijskog društva, usluga koje podržavaju program cjeloživotnog učenja itd.
 - **obuka** – npr. IT-obuka, obuka o upravljanju. Mogu se obuhvatiti: prepoznavanje i implementiranje mogućnosti za suradničke pothvate u vezi s obukom i usavršavanjem osoblja; rasprava o zajedničkim problemima i rješenjima te promicanje pozitivne prakse; organiziranje zajedničkih seminara i mentorskih aktivnosti; prepoznavanje mogućnosti za zajedničko korištenje i nabavu izvora znanja; uspostavljanje razmjene kadrova.
 - **partnerstva za razvoj informacijske tehnologije** mogu unaprijediti niz usluga koje knjižnica nudi, npr. zajedničkim elektroničkim izvorima i ponudom elektroničkog pristupa katalogima i bazama podataka – radeći zajedno u smjeru razvoja virtualne knjižnice.
 - **partnerstva za nabavu i konzorciji** postali su popularni i utjecajni, osobito u sektoru akademskih knjižnica. Smatraju se važnim sredstvom kojim se za novac iz knjižničnih proračuna dobiva veća vrijednost raznim popustima za nabavu na veliko i zajedničkim licencijama, osobito za elektroničke publikacije. Izdavači i dobavljači isti tako ostvaruju korist od konzorcija uštedom na marketingu, osiguranim tržištem i predstavljanjem njihovih proizvoda. Pomažu u poboljšanju politike razvoja zajedničkih zbirki i izbjegavanju nepotrebnog usitnjavanja u nabavnoj politici. Konzorciji mogu stupiti u pregovore s dobavljačima s pozicije svoje jačine. Prema djelokrugu mogu biti međunarodni (vidi [EIFL](#)).
 - **zaštita** jedinstvene građe, može se obavljati u suradnji radi ujedinjavanja stručnosti i izbjegavanja udvostručavanja rada. Program zaštite zahtijeva zainteresirano i obaviješteno osoblje, točne podatke, dostatno financiranje, odgovarajuće standarde, strategiju i metode zaštite te mehanizme za dijeljenje informacija i pristupa. Vidi i [digitalizacija](#).

- **partnerstva za projekte** često su potrebna kada se traži vanjsko financiranje preko natječaja, npr. istraživački programi Europske komisije koji često kao uvjet postavljaju minimalni broj partnera koji moraju potjecati iz minimalnog broja članica ili država kandidata.
- **partnerstva za financiranje** vidi [financiranje](#).

Pokretanje partnerstva

Neformalni kontakti i razgovori između donositelja odluka iz potencijalnih partnerskih organizacija često su prvi korak iza kojega slijede prve rasprave o mogućnostima usklađivanja ciljeva svih uključenih partnera. Prirodu dogovorene suradnje treba definirati pismeno, te navesti ciljeve i odgovornosti svakog od partnera. Pitanja koja treba razmotriti jesu: financiranje, prostori i oprema, vrijeme, osoblje, publika, marketing i uporaba medija.

Izjava o misiji

Kada se partnerstvo formalizira, potrebna je i izjava o njegovoj misiji, na primjer:

- *«da pomaže i podržava jedinstvenu ulogu sektora u poboljšanju kulturnog, društvenog, obrazovnog i gospodarskog života regije»*
- *«da modernizira, obnavlja i transformira narodne knjižnice te da potpuno iskorištava njihove potencijale za učenje, za društvenu inkluziju, za kreativnost te za gospodarsku i društvenu obnovu».*

Temeljne vidljive aktivnosti

Aktivnosti koje partnerstvu daju život i vanjsku vidljivost te potencijalno povećavaju njegov utjecaj jesu:

- Strateški plan koji ističe strateške ciljeve.
- Objavljeni planovi djelovanja za određena vremenska razdoblja.
- Radne skupine koje će provesti te planove djelovanja.
- Glavni izvještaji i dokumentacija koja pokazuje rezultate planova djelovanja.

Organizacija i struktura partnerstva

Partnerstvo treba biti odgovorna organizacija. Partnerstva mogu imati formalno-pravni status ili pravni identitet kao što je registrirana tvrtka ili zaklada u službi javnog interesa. Partnerstvu je često potreban korporativni identitet, uključujući ime, logo itd. Partnerstvo može odlučiti da li će stupiti u drugo partnerstvo kao korporativno tijelo.

Partnerstvo treba funkcionirati prema jasnim pravilima upravljanja, npr. pravila za sastajanje odbora i donošenje odluka; za primjer vidi [konzorcij](#) Kalifornijska državna elektronička knjižnica.

Upravni odbor treba odabrati tako da predstavlja sve uključene strane, a može se izabrati, primjerice, iz lokalne uprave; političkih tijela ili udruženja; akademskog sektora; nezavisnih organizacija; stručnih dužnosnika iz narodnih knjižnica, muzeja i arhiva. U odbor mogu biti uključeni i promatrači iz nacionalnih i regionalnih agencija i drugih zainteresiranih tijela.

Financiranje partnerstva može se zatražiti iz raznih programa:

- osnovne dotacije iz nacionalnih i regionalnih programa za financiranje
- pretplata za članstvo
- pomoćni fondovi lokalne uprave
- ostvareni prihod
- financiranje projekata iz vladinih fondova za inicijative, Europskoga socijalnog fonda i RTD-programa, npr. IST

U nekim slučajevima, za održavanje daljnjeg financiranja, partnerstvo će možda trebati pronaći vlastiti izvor sufinanciranja.

Održavanje uspješnog partnerstva

U održavanju uspješnog partnerstva treba riješiti nekoliko bitnih elemenata:

- uprava knjižnice i lokalna uprava trebaju biti uključeni u svaki sporazum o partnerstvu
- iz svake organizacije treba odabrati odgovornog pojedinca odgovarajućeg statusa; projekti partnerstva visokog profila mogu uključiti najviše rukovodstvo partnerskih organizacija
- dobro međusobno razumijevanje institucionalnih običaja partnerskih organizacija, područja rada i ciljeva
- realna očekivanja
- strategija izlaska – ugovor za napuštanje partnerstva u određenim okolnostima, koji točno određuje raspodjelu potraživanja i dugovanja. Treba dogovoriti metodu zaključivanja partnerstva kada se njegov rad završi.

BUDUĆI ZADACI

Razvojem digitalne tehnologije knjižnice i druge ustanove sve su manje izolirane, a sve više međusobno ovisne. Mogu se pojaviti novi modeli kao što su regionalni centri za usluge iz kulture, koji će za lokalne kulturne ustanove osiguravati nove programe, rješenja i usluge.

Budućnost partnerstava usko je povezana s budućnošću financiranja. Nepovoljne financijske okolnosti čine partnerstva poželjnima i važnima za određene svrhe; promjene vrijednosti proračuna ili uvjeta za dobivanje financijskih nagrada utječu na opstanak konzorcija i partnerstava.

Mora se izgraditi zakonski i administrativni okvir za sklapanje partnerstava i suradnje, unutar kojega će djelovati knjižnice i druge kulturne ustanove. Treba uzeti u obzir činjenicu da službe lokalne uprave, kao što su narodne knjižnice, više nisu same sebi dovoljne kao što su nekad bile i da su sada dio globalne mreže koja uključuje javni, privatni i dobrovoljni sektor.

Povratak na [sadržaj](#)

HIPERVEZE

Međunarodne

Fundacija Bertelsmann

Na ovoj *web*-stranici nalaze se dva zanimljiva rada.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/holt6en.pdf>

eIFL – Electronic Information for Libraries (Elektroničke informacije za knjižnice)

Cilj je knjižnicama iz zemalja u tranziciji omogućiti jeftin pristup elektroničkim akademskim izvorima. Projekt je započeo u listopadu 1999. godine kao zajednička inicijativa Instituta otvoreno društvo i tvrtke EBSCO Publishing. U originalnom obliku nudi pristup elektroničkim časopisima, ponajprije iz društvenih i humanističkih znanosti te iz ekonomije, u gotovo 40 zemalja u kojima je aktivna mreža Fundacije Soros.

<http://www.eifl/net/>

Danska

Bibliotek.dk daje izravan pristup danskim knjižnicama.

Od kraja 2000. godine bibliotek.dk daje široj javnosti pristup središnjemu danskom nacionalnom katalogu. U taj su katalog uključeni fondovi gotovo svih danskih narodnih knjižnica i većine javno dostupnih istraživačkih knjižnica.

<http://www.bibliotek.dk>

DEFF (Danska elektronička knjižnica)

Konzorcij za licenciranje koji obuhvaća narodne i istraživačke knjižnice iz cijele zemlje.

<http://www.deff.dk/?lang=eng>

Finska

FinELib, Nacionalna elektronička knjižnica, nabavlja finske i međunarodne izvore s ciljem pružanja potpore nastavi, učenju i istraživanju. FinELib sklapa ugovore o licencijama za uporabu elektroničkih izvora u ime svojih organizacija članica. Sveučilišna knjižnica Helsinki, Finska nacionalna knjižnica, odgovorna je za rad i razvoj FinELiba. Nacionalna knjižnica surađuje sa sveučilištima, fakultetima, istraživačkim institutima i narodnim knjižnicama i uključena je u glavne nacionalne projekte.

<http://www.lib.helsinki.fi/finelib/english/index.html>

Gradska knjižnica Helsinki

Pitaj što želiš – ideja za radio program. Knjižnica zajedno s malom medijskom tvrtkom razvija ideju o promicanju stručnog znanja knjižničara. Osnovni je model odgovaranje na telefonski postavljena pitanja, a tijekom traženja objašnjava se zašto se upotrebljavaju određeni izvori informacija u ovom slučaju, a neki drugi u drugom slučaju. Ako se pokaže uspješnim, ovaj će program poslije prijeći na televiziju.

<http://www.uwasa.fi/~sukkula/einformation.php3>

Viikki, Helsinki

Suradnja između narodne knjižnice i istraživačke knjižnice, a obje ustanove su smještene u istoj zgradi.

<http://helix.helsinki.fi/infokeskus/english/index.html>

Italija

ICCU

Razvija projekt SBN međuknjižnična posudba, u koji je uključena 51 knjižnica na nacionalnoj razini, pristup bibliografskim katalogima preko WWW-a, *on-line* SBN- indeks, oko 4,5 milijuna bibliografskih opisa.

<http://sbnonline.sbn.it/>

Nizozemska

Biblioplaza: praktična i digitalna suradnja u Overijsselu

Narodne knjižnice udružile su snage u raznim oblicima suradnje, npr. osnivanje upravnih timova te timova informacijskih stručnjaka, a mnoge se kulturne ustanove predstavljaju na Biblioplazi, što omogućuje istodobno pretraživanje raznih lokalnih kataloga.

<http://www.biblioplaza.nl/>

Info-chat u Flevolandu

Bibliofoon je bila zajednička usluga pokrajinskih knjižničnih središta. Posebni telefonski broj poslije je zamijenjen digitalnom uslugom: <http://www.probiblio.nl/probiblio/bibliof.htm>. Druge knjižnice (kao Oss) uvele su svoga vlastitog digitalnog knjižničara. Narodne knjižnice u pokrajini Flevoland smjenjuju se u *on-line* razgovoru s klijentima svakog poslijepodneva.

<http://www.digitalebibliotheekflevoland.nl/chatten.html>

Knjižnična propusnica u Sjevernoj Holandiji

U pokrajini Sjeverna Holandija knjižnice surađuju od 1992. godine u obliku zajedničke knjižnične propusnice, pokrajinske članske iskaznice koja vrijedi u svim narodnim knjižnicama u pokrajini.

www.nblc.nl

Višestruka suradnja u RotterdamNet-u

Suradnja knjižnica i informacijskih centara nekoliko muzeja koji u mreži RotterdamNet nude 4 milijuna knjiga, 5 tisuća časopisa i tisuću elektroničkih datoteka o Rotterdamu.

<http://www.rotterdamnet.nl/>

Suradnja po mjeri: projekt Bureau Maatwerk, Haag

Poseban ured za projekte Narodne knjižnice Haag (Maatwerk = po mjeri) stvara kontakte s multikulturnim skupinama, stručnjacima, umjetnicima, nastavnicima, filozofima, autorima, pjesnicima i glazbenicima. Rezultat su te suradnje predavanja i prezentacije u svim knjižničnim ograncima.

<http://www.dobdenhaag.nl>

Njemačka

Augsburg

U Augsburgu se svake godine organizira književna kampanja, svaki put o drugome piscu. Partneri su Ured za kulturu iz Augsburga, knjižnice iz Augsburga, knjižare, škole pa čak i restorani.

http://www.augsburg.de/Seiten/augsburg_d/frames/kbuero.shtml (na njemačkom jeziku)

BINE (Knjižnica + Internet = Navigacija + Indeksiranje)

Namjera je ovog projekta bila uključiti druge njemačke narodne knjižnice u izradu virtualne internetske knjižnice poput FNG u Danskoj, Internetske narodne knjižnice u SAD-u. Novo ime je ILEKS (Internetske usluge predmetnih knjižničara). Uz bremensku, u ILEKS – konzorciju je samo još šest drugih narodnih knjižnica.

<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/start.html>

Deutsche Internetbibliothek

Ovaj novi projekt, pod nazivom *Njemačka Internet knjižnica*, započeo je 1. siječnja 2002.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/project.cfm?lan=de&nid=581&aid=5383>

Digitalna knjižnica NRW

Pilot-projekt u suradnji s narodnim knjižnicama Kölna, Dortmunda i Düseldorfa. Te knjižnice imaju pristup bazama podataka koje istraživačkim knjižnicama u pokrajini Sjeverna Rajna-Vestfalija nudi HBZ (visokoškolski knjižnični centar), i mogu se njima koristiti u svome referentnom radu.

www.hbz-nrw.de/digioeb

Dresden

Popis projekata u kojima su kao partneri sudjelovale drezdenske knjižnice.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/devision.cfm?lan=en&nId=420> (posebno vidi Training)

Phantastische Bibliothek, PB, Wetzlar

PB je istraživačka knjižnica specijalizirana za bajke, znanstvenu fantastiku, fantaziju i utopiju, a održava je grad Wetzlar vrlo malim proračunom. Njezin se fond uglavnom temelji na donacijama izdavača iz tih područja.

<http://www.wetzlar.de/phbiblwz/index.html> (na njemačkom jeziku)

SAD

Politička su partnerstva rijetka u Europi, ali ih ima u SAD-u gdje knjižnice katkad uživaju mnogo veću neovisnost s obzirom na lokalnu vlast, vidi: kampanju *@your library*, koju je pokrenulo Američko udruženje knjižnica, a pokrenuta je u svijetu na bostonskoj konferenciji IFLA-e 2001. godine. Ta je kampanja međunarodni pokušaj da se pomogne knjižnicama kako bi postale vidljivije u društvu.

<http://www.ifla.org/@yourlibrary/index.htm>

Institut muzejskih i knjižničnih službi

Agencija u SAD-u koja osigurava financiranje knjižničnih aktivnosti i ohrabruje sklapanje partnerstava.

<http://www.ims.gov/>

Narodne knjižnice kao partneri u zajedničkom pružanju informacija: ovdje se nalazi popis [partnerstava](#) američkih knjižnica.

Španjolska

Pitaj knjižničara

Cilj je pokretanja usluge *Pregunte, Las bibliotecas responden (Pitaj, knjižnice odgovaraju)* uspostava službe javnih informacija preko Interneta putem elektroničke pošte i *web*-stranice koju će zajednički održavati knjižnice raznih autonomnih zajednica, a usklađivati Ministarstvo obrazovanja, kulture i sporta.

<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub06.html>

Vidi i <http://www.ifla.org/VII/s8/annual/country.htm#spain>

Švedska

Seniorski dan za surfanje

Prvi ovakav dan organizirali su u Švedskoj 1999. godine zajedno 300 narodnih knjižnica, nevladine organizacije SeniorNet i nekoliko komercijalnih sponzora. Bilo je oko 30.000 sudionika, a ovaj uspješni pothvat ponovno je organiziran 2000. i 2001. godine. Danas se slične kampanje organiziraju u svim nordijskim zemljama.

http://www.seniornet.se/browse.jsp?id=01_03&cikid=401

Velika Britanija

Pitaj knjižničara, suradnička usluga upita preko e-pošte.

<http://www.ask-a-librarian.org.uk/before.html>

Co-East

Konzorcijska uprava 10 narodnih knjižnica iz istočne Engleske, s ciljem primjene ICT-rješenja koja će korisnicima omogućiti jednostavan prilaz izvorima informacija iz knjižnica u cijeloj regiji, ili preko računala u knjižnicama ili preko Interneta.

<http://www.co-east.net/>

Partnerske knjižnice – West Midlands (TLP-WM)

TLP-WM pruža strateško predstavljanje i promicanje, vodi razvojne projekte i djeluje kao komunikacijski centar za sve knjižnice, muzeje i arhive u regiji West Midlands, s hipervezama na WM Arts, te druge važne kulturne agencije. Namjera je poboljšati pristup učenju, kulturi, podržati poduzetništvo te izvore informacija.

<http://www.tlp-wm.org.uk/>

Knjižnice zajedno: liverpulsko obrazovno partnerstvo.

Web-stranica konzorcija pet knjižnica u Liverpoolu.

<http://www.tlp-wm.org.uk/>

Londonski arhivi, muzeji i knjižnice (LMAL)

Partnerstvo između Regionalnog vijeća londonskih arhiva, Agencije za razvoj londonskih knjižnica i Agencije za londonske muzeje. Cilj je LMAL-partnerstva promicanje učinkovite suradnje između muzeja, arhiva i knjižnica glavnoga grada Velike Britanije.

<http://www.lmal.org.uk/>

Prakse u upravljanju i modeli za suradnju i partnerstvo u isporuci usluga.

Rad u ovom području događa se pod sponzorstvom *Resource* koji je proveo istraživanja i objavio izvještaje o upravljanju muzejima, arhivima i knjižnicama u Velikoj Britaniji, pri čemu su ustanovljene slabosti u organizaciji i osoblju tih ustanova. Vidi izvještaj *Capacity to Change* na *web*-stranici *Resource*.

<http://www.resource.gov.uk/information/policy/captochnge.asp>

NEMLAC

NEMLAC je regionalno strateško tijelo i razvojna agencija za muzejske, knjižnične i arhivske organizacije na sjeveroistoku Engleske.

<http://www.nemlac.co.uk/>

Peoples' Network

Financira je New Opportunities Fund iz dobiti nacionalne lutrije, a vodi je *Resource*; više od 4.000 knjižničnih centara bit će aktivno uključeno do kraja 2002. godine.

Povratak na [sadržaj](#)

JAVNI INTERES U PRISTUPU GRAĐI ZAŠTIĆENOJ AUTORSKIM PRAVIMA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice namijenjene su donositeljima odluka u narodnim knjižnicama kako bi ustanovili relevantna pitanja i odredili najbolje metode poštivanja autorskih prava, te stručnim knjižničnim udrugama kako bi uputile svoje članove u ovu problematiku i imale argumente kada lobiraju u vladi i uspostavljaju vezu s vlasnicima autorskih prava zbog odgovarajućih promjena.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

- Pravo na izdavanje ili autorsko pravo (droit d'auteur) pravo je intelektualnog vlasništva koje se daje stvarateljima intelektualnih radova (piscima, umjetnicima itd.) na određeno vremensko razdoblje tijekom kojega su zaštićeni od neovlaštene uporabe svojih radova. Nacionalni zakoni o autorskim pravima temelje se na načelima sadržanima u međunarodnim ugovorima i konvencijama. Mnogobrojni ugovori itd. odnose se na ovu problematiku. Imajući na umu jedinstveno tržište, Europska komisija od 1988. godine provodi program usklađivanja zakona o autorskim pravima u zemljama Europske unije, postigavši to da su zakoni o autorskim pravima u zemljama članicama, iako ne identični, veoma slični.
- Bitno je, i u javnom je interesu, da knjižničari dobiju iznimno pravo na fotokopiranje kako bi zaštitili izvornik, a sačuvanu kopiju mogli ustupiti za konzultacije i druge vrste uporabe jednako kao izvorni oblik.
- Nekomercijalno javno posuđivanje nije djelatnost tradicionalno pod kontrolom zakona o autorskim pravima.
- Vlasnici autorskih prava zabrinuti su što njihovi radovi u digitalnom okruženju nisu potpuno zaštićeni zakonom. Oni nastoje dodatno zaštititi svoje radove s pomoću tehnoloških rješenja.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Uspjeh knjižnične mreže ovisi o sadržaju koji je dostupan široj javnosti. U knjižničnim fondovima bit će mnogo nedigitaliziranih djela koja se smatraju idealnima za uključivanje na mrežu.

Autorsko pravo u slučaju zaštićenih radova treba razjasniti prije digitalizacije i umrežavanja. Zbog toga knjižničari moraju biti spremni na pregovaranje s vlasnicima autorskih prava. To može biti izdavač, agencija za naplatu autorskih prava, agencija za licenciranje, ili možda sam autor ili autorova ostavština ako je autor umro.

Prije razmatranja javno dostupne mreže, bilo bi dobro da se narodne knjižnice upoznaju s važećim i predstojećim zakonodavstvom o autorskim pravima, zatraže pravni savjet i osmisle strategiju za autorska prava, ističući ciljeve svoje službe. Djela za koja knjižnica nema autorska prava, morat će se razjasniti prije uključivanja u projekt. Jedan od glavnih problema bit će kako nadvladati otpor vlasnika autorskih prava, obično izdavača, i privoljeti ih da dopuste digitalizaciju tiskanih djela.

BUDUĆI ZADACI

Knjižnične organizacije trebaju pratiti međunarodno i nacionalno zakonodavstvo kako bi se znale založiti za prikladan pristup informacijama za sve građane i dati upute o najboljoj praksi.

Europski knjižničari trebaju biti svjesni i drugih pitanja i tema povezanih s autorskim pravima i pravima intelektualnog vlasništva te spremno reagirati na svaki dogovor ili direktivu koju im uputi EU.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Pitanja obrađena u ovim smjernicama:

[Upoznajte se sa značenjem autorskog prava](#)

[Koja prava postoje?](#)

[Razlike u pravnoj tradiciji](#)

[Usklađivanje u Europskoj uniji](#)

[Autorsko pravo i pristup](#)

[Autorsko pravo i zaštita](#)

[Autorsko pravo i sustavi tehničke zaštite](#)

[Smjernice za planiranje knjižnične mreže](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Ove smjernice namijenjene su donositeljima odluka u narodnim knjižnicama kako bi ustanovili relevantna pitanja i odredili najbolju metodu za poštivanje autorskih prava.

- Namijenjene su i stručnim knjižničnim udruženjima kako bi uputila svoje članove u ovu problematiku i imala argumente kada lobiraju u vladi i uspostavljaju vezu s vlasnicima autorskih prava zbog odgovarajućih promjena. Mogu poslužiti i kao podsjetnik za vlasti da ne zaborave autorska prava pri planiranju mreža narodnih knjižnica.
- To su samo smjernice, ne i pravni savjet, a nisu ni zamišljene kao zamjena za njega. Takvi se savjeti moraju tražiti kada i gdje je to potrebno.
- Autorska su prava složeno područje pa je veoma važno da se knjižničari u narodnim knjižnicama što bolje upoznaju sa svojim zakonima o autorskim pravima.
- Kada se koriste radovi iz knjižničnih zbirki, koji su zaštićeni autorskim pravima, treba paziti na nekoliko bitnih pitanja.
- Ta su pitanja istaknuta u ovim smjernicama, uz još neke točke koja treba uzeti u obzir pri planiranju digitalne knjižnične mreže. Nedvojbeno je da će formuliranje politike o autorskim pravima biti puno izazova za svaku mrežu narodnih knjižnica.

Upoznajte se sa značenjem autorskog prava

Pravo na izdavanje ili autorsko pravo (*droit d'auteur*) pravo je intelektualnog vlasništva koje se daje stvarateljima intelektualnih radova (piscima, umjetnicima itd.) na određeno vremensko razdoblje tijekom kojega su zaštićeni od neovlaštene uporabe svojih radova. Nacionalni zakoni o autorskim pravima temelje se na načelima sadržanima u međunarodnim ugovorima i konvencijama. Ugovor koji čini temelj današnjega međunarodnog zakona o autorskim pravima je *Bernska konvencija za zaštitu književnih i umjetničkih djela* (Berne Convention for Protection of Literary and Artistic Works). Od svog pojavljivanja, ta se konvencija revidirala nekoliko puta, a postoji još nekoliko drugih ugovora koji se odnose na druge vrste djela. Godine 1996. prihvaćena su još dva ugovora koji zaštitu autorskih prava uvode u digitalno doba – *Ugovor o autorskom pravu Svjetske organizacije za intelektualno vlasništvo* (WIPO Copyright Treaty – WCT) i *Ugovor o izvedbama i fonogramima Svjetske organizacije za intelektualno vlasništvo* (WIPO Performances and Phonograms Treaty -WPPT). Uz jačanje prava izvođača i proizvođača snimki, pojavila su se i nova prava. U WCT-ugovoru dodano je i pravo na javni pristup, poznato i kao internetsko pravo. (Vidi [Hiperveze](#)).

Koja prava postoje?

Autori su dobili niz ekskluzivnih prava da eksploatiraju (prodaju, prenose, licenciraju) kako žele: pravo na reprodukciju, pravo na objavljivanje, pravo na adaptaciju, prava na iznajmljivanje i javno posuđivanje, prava na javno izvođenje, emitiranje i stavljanje na raspolaganje javnim mrežama. Uz ta, postoje i moralna prava, osobito pravo da se osoba identificira kao autor djela (pravo na autorstvo) i pravo da se djelo ne smije nedolično upotrebljavati (pravo na integritet). Fondovi u narodnim knjižnicama u Europi, bilo u tiskanom, analognom ili digitalnom obliku (uključujući baze podataka, Intranet i *web*-stranice) zaštićeni su zakonom o autorskim pravima.

Razlike u pravnoj tradiciji

Zemlje u kontinentalnoj Europi slijede građansko pravo, dok Velika Britanija i Republika Irska te ostale zemlje engleskoga govornog područja (SAD, Australija, Južna Afrika itd.) slijede običajno pravo. Prema građanskome pravu, autori imaju neotuđivo pravo na svoje intelektualno vlasništvo. Drugim riječima, to je dio njihovih građanskih prava. Prema običajnom pravu, autorsko pravo nije apsolutno pravo: dodjeljuje se samo prema zakonu. To je važna razlika i razlog zašto usklađivanje autorskih prava u zemljama Europske unije može biti teško. Britansko i irsko *poštenje* i američka *poštena uporaba* primjeri su takvih razlika. Zemlje koje slijede građansko pravo nemaju takav koncept.

Usklađivanje u Europskoj uniji

Imajući na umu jedinstveno tržište, Europska komisija od 1988. godine provodi program usklađivanja zakona o autorskim pravima u zemljama Europske unije, postigavši to da su zakoni o autorskim pravima u zemljama članicama, iako ne identični, veoma slični. Razlike se uglavnom odnose na iznimke i ograničenja (vidi dolje). Svaka država ima svoju tradiciju kada se radi o dozvoli kopiranja i uporabe. Međutim, nakon primjene Direktive [2001/29/EC](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 22. svibnja 2001. o usklađivanju određenih aspekata autorskih i srodnih prava u informacijskom društvu na kraju 2002.godine, te će tradicije biti ukroćene propisanim ograničenjima iznimaka.

Autorsko pravo i njegov utjecaj na pristup/iznimke i ograničenja

Autorska prava nisu apsolutna prava i većina zemalja u svijetu uviđa potrebu da u određenim okolnostima ograniči ekskluzivna prava autora. Ta ograničenja i iznimke osiguravaju da pristup informacijama kojima je namjena jačanje javnog interesa za istraživanje, obrazovanje i druge važne strateške ciljeve, ne bude podložan nepotrebnim ograničenjima zbog autorskih prava. Knjižničari širom svijeta vjeruju da su određene iznimke nužne kako bi se osigurao ravnopravan i nesmetan pristup informacijama i kulturnoj baštini. Vidi [IFLA Rasprava o autorskim pravima u digitalnom okruženju](#).

Bez takvih iznimaka, autorsko bi pravo postalo monopol. Samo će uravnoteženi zakoni o autorskim pravima potaknuti napredak društva u cjelini tako što će autorima i vlasnicima autorskih prava osigurati jaku i učinkovitu zaštitu, a korisnicima omogućiti razuman pristup kako bi se potaknula kreativnost, inovativnost, istraživanje, obrazovanje i učenje.

Autorsko pravo i zaštita

Kopiranje radi arhiviranja ili zaštite djela u knjižničnoj zbirci, smatra se odgovornošću knjižnice i informacijske struke. Bitno je, i u javnom je interesu, da knjižničari dobiju iznimno pravo na fotokopiranje kako bi zaštitili izvornik i kako bi sačuvanu kopiju mogli ustupiti za konzultacije i druge vrste upotrebe jednako kao izvorni oblik. Direktiva o autorskim pravima EU-a omogućuje zemljama članicama EU-a da dobiju dozvolu kako bi određena djela arhivirale i zaštitile te stavile na raspolaganje pod strogo određenim uvjetima. Ako takva iznimka nije uključena u nacionalni zakon o autorskim pravima, mora se tražiti odobrenje. (Vidi članak 5.3n [Direktive o autorskim pravima](#), op. cit.). Vidi i [digitalizacija](#). To bi moglo izazvati poteškoće u nastojanju da se sačuva nacionalna kulturna baština jer bi traženje takve dozvole moglo biti administrativno neugodno i skupo.

Autorsko pravo i njegov utjecaj na javno posuđivanje

Nekomercijalno javno posuđivanje nije aktivnost tradicionalno pod kontrolom zakona o autorskim pravima. Javno posuđivanje oduvijek je bilo osnova za pružanje pristupa kulturi i obrazovnoj građi koja treba biti dostupna svima. Informacije u svim formatima bile su i postat će dijelom fonda za posudbu. Međutim, nakon Direktive o iznajmljivanju i posuđivanju EU-a, europske se knjižnice ravnaju prema pravilima o posuđivanju. (Vidi [Direktiva Vijeća 92/100/EEC o pravima na iznajmljivanje i posuđivanje te o određenim pravima koja se odnose na autorsko pravo u području intelektualnog vlasništva](#)). Ta pravila određuju da građa koju posuđuju narodne knjižnice treba biti odobrena ili licencirana. To znači da za određenu građu autori mogu zahtijevati naknadu.

Autorsko pravo i sustavi tehničke zaštite

Vlasnike autorskih prava zabrinjava to što njihovi radovi u digitalnom okruženju nisu potpuno zaštićeni zakonom pa nastoje dodatno zaštititi svoje radove s pomoću tehnoloških rješenja. Tehnička zaštita, čija je svrha kontrola ili sprječavanje kopiranja i/ili pomicanja njihovih radova, može biti sustav upravljanja digitalnim pravima (DRM) ili sustav upravljanja elektroničkom kontrolom (ECMS).

U Direktivi o autorskim pravima EU-a (*članak 6.*) tim sustavima tehničke zaštite dana je zaštita od nezakonita izbjegavanja. Međutim, to izaziva zabrinutost onih koji žele kopirati rad prema odredbama o zakonskom izuzeću. Primjerice, ako izuzeće dopušta da osobe oštećena vida mogu izmijeniti format djela kako bi ga mogli čitati, to će biti nemoguće ako je djelo zaštićeno s pomoću sustava ECMS koji sprečava svaki oblik kopiranja i promjene formata bez dozvole. U tom slučaju izuzeće postaje bezvrijedno. To je istaknuto u Direktivi tako što se vladama dopušta posredovanje kod takvih problema. Knjižničari i druge korisničke skupine morat će pratiti učinke ove Direktive.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Smjernice za planiranje knjižnične mreže

Uspjeh knjižnične mreže ovisi o sadržaju koji je dostupan široj javnosti. U knjižničnim fondovima bit će mnogo nedigitaliziranih djela koja se smatraju idealnima za uključivanje na mrežu.

- Važno je uočiti da iako knjižnica može biti jedini vlasnik djela u materijalnom obliku, ne mora nužno imati i autorska prava. Malo je vjerojatno da će zakon dopustiti iznimku knjižnicama da digitaliziraju tiskana djela kako bi ih stavile na raspolaganje korisnicima na javno dostupnoj mreži.
- Autorsko pravo u slučaju zaštićenih radova treba razjasniti prije digitalizacije i umrežavanja. Zbog toga knjižničari moraju biti spremni na pregovaranje s vlasnicima autorskih prava. To može biti izdavač, agencija za naplatu autorskih prava, agencija za licenciranje ili možda sam autor ili autorova ostavština, ako je autor umro.
- Knjižničari će isto tako morati pregovarati o nabavi pristupa postojećim djelima u digitalnom obliku. Stoga je poznavanje ugovora i zakona o autorskim pravima poželjno da bi obje strane pregovarale na istoj razini.
- Mnogo je zamki na koje bi knjižnice mogle naići kad se radi o ugovorima i licenciranju, a koje ih mogu izložiti riziku od skupih parnica pa je nužno da se pregovarači iz knjižnica upoznaju s predloženim uvjetima i troškovima. Vidi [Giavarra, Licensing Digital Resources: How to avoid the legal pitfalls 2nd ed. 2001.](#) (Licenciranje digitalnih izvora: Kako izbjeći pravne zamke).

Prije razmatranja javno dostupne mreže, bilo bi dobro da narodne knjižnice:

- Upoznaju važeće i predstojeće zakonodavstvo o autorskim pravima i zatraže pravni savjet. (Opće informacije o autorskom i srodnim pravima mogu se naći na *web*-stranicama WIPO, www.wipo.int, a pojedinih o nacionalnim zakonodavstvima o autorskom pravu, koji pokrivaju većinu zemalja, mogu se naći na *web* -stranicama [UNESCO](#)-a. Vidi i [Direktiva o autorskim pravima EU-a](#))
- Osmisle strategiju za autorska prava ističući ciljeve svoje službe. Ti će ciljevi pokazati koju vrstu upotrebe treba dopustiti. Npr. utvrditi tko će imati pristup i za koju svrhu, odlučiti o sigurnosti mreže i kako će se nadzirati kopiranje i upotreba. Hoće li to biti sustav tehničke zaštite ili će pristup biti praćen kontrolom identifikacije, registracije i lozinkom? Hoće li se ponuditi daljnjski pristup zaštićenim djelima?
- Odluče o sadržaju koji će se uključiti i utvrde tko je vlasnik autorskih prava na zaštićenim djelima. Za djela za koja knjižnica nema autorska prava, morat će se tražiti dozvola. Možda su neka djela već objavljena u digitalnom obliku pa će biti potrebna dozvola izdavača za davanje pristupa preko hiperveze.
- Odrede mehanizme plaćanja i pregovaraju o licenciji, ako je potrebno. Ako je moguće, uključiti pravne savjetnike.
- Uzmu u obzir pregovaranje o pristupu postojećim elektroničkim djelima preko konzorcija. Ako udruže informacije i znanje te osnuju konzorcij, knjižničari će biti bolje pripremljeni za dogovor s

izdavačima. U [licenciranju za konzorcije](#) mnoge knjižnice vide odgovor na moć izdavača i drugih vlasnika autorskih prava. U nekim zemljama uspjelo se nagovoriti vladu da financira takve konzorcijske ugovore. Mnoge grupacije nacionalnih konzorcija udružuju snage da bi podijelili podatke o licenciranju i izradili skup načela licenciranja. Vidi *ICOLC izvještaj i IFLA Načela licenciranja pod Relevantna dodatna objašnjenja – međunarodna*.

- Izdavači su naviknuli da rade s konzorcijima, ali su oprezni zbog *licencija po modelu*. Unatoč tome, takve licencije postoje. Vidi [LIB-LICENCE](#) i [NESLI](#) u hipervezama.
- Treba znati da će jedan od glavnih problema biti kako nadvladati otpor vlasnika autorskih prava, obično izdavača, i privoliti ih da dopuste digitalizaciju tiskanih djela. Treba ih uvjeriti da se njihova djela neće zloupotrebjavati ili upotrebljavati u pogrešne svrhe te da neće biti financijski oštećeni. Autor ili izdavač teško će dati neograničeno ovlaštenje da djelo bude elektronički dostupno ako ne dobije određena jamstva da se neće zloupotrebjavati ili poslati mrežom tamo gdje bi (oni se boje) moglo biti dostupno i zemljama s neodgovarajućom zaštitom autorskih prava. Stoga treba dobro promisliti o svim tim problemima i tek tada razmišljati o upotrebi mreže. Primjerice, ako se dopusti daljinski pristup *web*-stranici, treba razmisliti kako će se to nadzirati. Dobar je primjer SCRAN. Vidi u hipervezama o najboljoj praksi u Velikoj Britaniji. Vidi i TECUP-projekt, u hipervezama o najboljoj europskoj praksi.
- Treba imati na umu ugovorna ograničenja i odgovornost knjižnice. Ugovori mogu zabraniti određen oblik korištenja. U ugovoru često može stajati da je dopušteno samo kopiranje za nekomercijalnu upotrebu. Ako se knjižnica složi s tim, treba pažljivo razmotriti kako će se pridržavati tih uvjeta i koji su rizici nepridržavanja. Onima koji rade u komercijalnom sektoru, katkad će zatrebati pristup knjižničnoj mreži, ili u samoj knjižnici ili iz daljine. Hoće li tada biti lako napraviti razliku između komercijalne i nekomercijalne upotrebe?
- Bilo bi idealno da knjižnica bude jedini vlasnik autorskog prava na *web*-stranicu knjižnice. Ako stranicu izrađuje treća osoba ili organizacija, iznimno je važno da knjižnica od njih pribavi sve relevantne dozvole (prijenos prava ili licencije za radove zaštićene autorskim pravima) prije aktiviranja *web*-stranice. Tada se knjižnica može slobodno koristiti njihovim autorskim pravima. Svaka digitalizirana knjižnična zbirka ujedno će biti i baza podataka, i bit će zaštićena autorskim pravom i pravima koja se odnose na baze podataka, a bit će u vlasništvu knjižnice, bez obzira na prava na sadržaje koji su već zaštićeni autorskim pravima koja mogu, ali i ne moraju, pripadati knjižnici. Vidi Direktiva Europskog vijeća br. [96/9/EC](#) o zakonskoj zaštiti baza podataka.

Povratak na [sadržaj](#)

BUDUĆI ZADACI

Knjižnične organizacije trebaju pratiti međunarodno i nacionalno zakonodavstvo kako bi se znale založiti za prikladan pristup informacijama za sve građane i dati upute o najboljoj praksi.

Europski knjižničari trebaju biti svjesni i drugih pitanja i tema povezanih s autorskim pravima i pravima intelektualnog vlasništva te spremno reagirati na svaki dogovor (zelena knjiga) ili direktivu koju im uputi EU. Primjerice, vjerojatno će biti nekih aktivnosti povezanih s učinkovitošću agencija za naplatu autorskih prava, sa sustavima upravljanja digitalnim pravima (DRMS) i upotrebom informacija javnog sektora.

- Knjižničari iz narodnih knjižnica trebali bi se pripremiti za prikupljanje dokaza o slučajevima u kojima ograničenja zbog autorskih prava postaju prepreka za obavljanje njihove djelatnosti, te o tome izvijestiti svoja nacionalna knjižnična udruženja i ustanove. Direktive Europske unije revidiraju se i mogu se (teoretski) izmijeniti ako za to postoji valjan razlog.
- Treba ohrabriti svaku inicijativu koja potiče knjižničare i vlasnike autorskih prava da se sastanu i zajednički riješe sporna pitanja, kao što su ECUP i TECUP-projekti. Vidi hiperveze [Europa](#).

- Donosioci odluka u narodnim knjižnicama trebaju podržati i uspostaviti vezu s EBLIDA-om (Europski ured knjižničnih, informacijskih i dokumentacijskih udruženja osnovan je 1992. godine kao nevladina, neprofitna krovna organizacija koja predstavlja knjižnice na europskoj razini i zalaže se da zakonodavstvo o autorskim pravima ne utječe negativno na ciljeve europskog informacijskoga društva). EBLIDA ima dobro organiziranu skupinu stručnjaka za autorsko pravo, u koju sačinjavaju predstavnici iz većine zemalja Europske unije.

HIPERVEZE

Međunarodne

ICOLC

Izvještaj o sadašnjoj perspektivi i praksama koje se preporučuju za odabir i nabavu elektroničkih informacija Međunarodne koalicije knjižničnih konzorcija (ICOLC), 1988.

<http://www.library.yale.edu/consortia/statement.html>

IFLA

Korisna su i IFLA-ina Načela licenciranja.

<http://www.ifla.org/V/ebpb/copy.htm>

LIBLICENSE

Projekt koji financira američko Vijeće za knjižnične i informacijske izvore (CLIR), započet 1996. s ciljem da informira i obrazuje članove lanca dobavljanja informacija kako uspješno sklopiti ugovore za elektroničke informacijske izvore. *Web*-stranice sadrže model licencije, pojmove iz ugovora s objašnjenjima, inicijative za nacionalnu licenciju i popis adresa.

[LIBLICENSE](http://www.liblicense.org/)

Koalicija za umrežene informacije (*Coalition for Networked Information – CNI*)

Američka organizacija koja pruža potporu umreženoj informacijskoj tehnologiji za napredak akademske komunikacije i obogaćenje intelektualne produktivnosti. Uključuje i nacrt za sklapanje ugovora za umrežene informacije i licencije projekta Pravo na elektronički pristup i isporuku informacija.

<http://www.cni.org/>

Svjetska organizacija za intelektualno vlasništvo (*WIPO*)

Opće informacije o svim aspektima intelektualnog vlasništva, uz tekstove i potpisnike Bernske konvencije i drugih konvencija o pravima intelektualnog vlasništva.

www.wipo.int

UNESCO

Informacije o aktivnostima u vezi s autorskim pravima, uključujući hiperveze za pristup zakonima o autorskim pravima UNESCO-vih članica.

<http://www.unesco.org/culture/copyright>

Europa

Direktiva o autorskim pravima EU-a

Direktiva [2001/29/EC](http://www.europa.eu.int/comm/press/pr20010222.htm) Europskog parlamenta i Vijeća od 22. svibnja 2001. o usklađivanju određenih aspekata autorskog i srodnih prava u informacijskom društvu. Vidi i pojedinosti te lobiranja na *web*-stranicama [EBLIDA](http://www.eblida.org/).

Europska platforma za korisnike autorskih prava (*ECUP*)

Žarište autorskih prava – također TECUP (Probna primjena ECUP-okvira). Cilj je ovog projekta bio analizirati praktične mehanizme za distribuciju, arhiviranje i upotrebu elektroničkih proizvoda različitih vrsta vlasnika sadržaja i različitih vrsta knjižnica.

<http://www.eblida.org/ecup/>

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/>

TECUP Memorandum o razumijevanju 2001 (TECUP projektni izvještaj D6.4)

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/mou.pdf>

Frankfurtski forum za skupni konsenzus za akademske i istraživačke informacije nastavak je TECUP-projekta.

<http://www.sub.uni-goettingen.de/frankfurtgroup/>

Profesor Thomas Dreier

Prema konsenzusu o elektroničkoj upotrebi publikacija u knjižnicama – strateška pitanja i preporuke. 2001 (TECUP projektni izvještaj D6.6).

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/towacons.pdf>

Vijeće Europe/EBLIDA

Smjernice o knjižničnom zakonodavstvu i politici u Europi.

<http://culture.coe.fr/books/eng/ecubook%20r.3.htm>

Emanuella Giavarra, Licensing Digital Resources: How to avoid the legal pitfalls

2nd ed. 2001

<http://www.eblida.org/ecup/publica/>

Francuska

Primjeri ugovora potpisanih s izdavačima kako bi se olakšalo posuđivanje i upotreba digitaliziranih dokumenata u knjižnicama.

<http://www.addnb.org/fr/docs/convent2.htm>

Primjeri konkretnih rješenja za posudbu licencirane građe i popis informacija o pravima i posudbi:

<http://www.addnb.org/fr/docs/prelogi.htm>

<http://www.abf.asso.fr/dossiers/droitdepret/>

<http://www.addnb.org/fr/docs/borzeix.htm>

Nizozemska

FOBID

NBLC se bavi i prijenosom novinskih isječaka na CD-ROM, proizvodnjom CD-ROM-ova o književnicima, obrazovanju o kulturi itd. Zajedno s akademskim knjižnicama pod okriljem FOBID-a, pravne komisije, analizira i radi na povoljnim ugovorima za knjižnice.

<http://www.surfbureau.nl/fobid/home.html>

Krantenbank

Dosadašnji je rezultat dostupnost baze podataka s izvorima iz šest dnevnih novina u narodnim knjižnicama. Pokrajinska knjižnična središta mogu ugovarati pristup IT- proizvodima za knjižnice povezane na njihovu mrežu.

www.krantenbank.nl

NBLC

Primjer komisije za ugovaranje i nabavu licencija i sadržaja na novim medijima po nižoj cijeni.

www.nblc.nl

Švedska

Švedski arhivi

Rad koji opisuje utjecaj Direktive EU-a na švedske arhive nalazi se na www.dik.se

Velika Britanija

NESLI – National Electronic Site Licensing Initiative (Nacionalna inicijativa za licenciranje web-stranica)

Program za dostavljanje nacionalnih elektroničkih časopisa zajednici za visoko obrazovanje i istraživanje. NESLI potiče izdavače da prihvate standardni model nacionalne licencije.

<http://www.nesli.ac.uk/>

PA/JISC smjernice

Rezultat sporazuma između britanskog sektora visokog obrazovanja i izdavača o tome što je prihvatljivo za elektroničko kopiranje, a da se ne mora dobiti dozvola – poštena upotreba.

NESLI. <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/pa/clearance/study.doc>

SCRAN (Mreža za pristup škotskim kulturnim izvorima)

Projekt čiji je cilj stvaranje *umrežene multimedijske izvorne osnove za poučavanje i veličanje ljudske povijesti i materijalne kulture u Škotskoj*. Korisnici moraju imati licenciju i prihvatiti stroge uvjete upotrebe.

<http://www.scran.ac.uk>

Povratak na [sadržaj](#)

RJEŠAVANJE PRAVNIH PITANJA U TEHNIČKOM OKRUŽENJU

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju niz temeljnih pravnih pitanja, npr. zaštita podataka i privatnosti; kodiranje; elektronička trgovina, autorizacija i digitalni potpisi, upotreba softvera za filtriranje; prava intelektualnog vlasništva u metapodacima.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

- Ova područja zahtijevaju dodatno obrazovanje i publicitet. Ta je potreba osobito izražena u određenim područjima kao što je softver za filtriranje, gdje će narodne knjižnice neizbježno biti uvučene u sukobe između onih koji žele cenzurirati i onih koji žele slobodan protok informacija, te politika kriptografije, gdje tenzije između vlada koje žele imati ovlaštenje za dešifriranje kodiranih materijala i onih koji traže privatnost, postaju sve napetije. To su politička pitanja pa knjižnice moraju razviti svoju strategiju da bi mogle braniti svoj položaj.
- Prazninu na tržištu mogle bi popuniti narodne knjižnice, to jest mogle bi ući kao treća povjerljiva strana u ime onih koji se koriste kodiranim komunikacijama.
- Razvoj elektroničke trgovine i digitalnih potpisa vjerojatno će uskoro početi utjecati na narodne knjižnice, stoga knjižnice trebaju uhvatiti korak s tehničkim i komercijalnim implikacijama takva razvoja.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

U sektoru narodnih knjižnica u Europi prepoznato je svega nekoliko inicijativa, kodeksa službe ili primjera najbolje prakse. SAD, Kanada i Australija nude neke uzore i korisne smjernice, ali zbog razlika u zakonodavstvu i kulturi, trebalo bi ih nadopuniti kako bi se mogle koristiti i u Europi.

BUDUĆI ZADACI

- Potrebno je obrazovati knjižnično osoblje, osobito u područjima kao što su zaštita podataka, tehnologija i politika kodiranja, autorizacija i digitalni potpisi, direktive za e-trgovinu i njihove implikacije, alternative softveru za filtriranje i prava intelektualnog vlasništva u metapodacima.
- Treba vršiti pritisak na vlade kako bi izmjene u zakonodavstvu uzele u obzir i potrebe knjižnica.
- Upravitelji knjižnica trebaju biti svjesniji mnogobrojnih odgovornosti koje proizlaze iz upotrebe novih tehnologija, i što se tiče korisnika i što se tiče zaposlenih.
- Knjižničari u narodnim knjižnicama moraju pratiti sve inicijative koje se odnose na zaštitu manjina i drugih ranjivih građana od štetnih sadržaja na Internetu.
- Narodne knjižnice mogu iskoristiti tržišnu priliku pružanjem usluge *treće povjerljive strane* korisnicima šifriranih komunikacija.
- Potrebno je napraviti model ugovora za zajedničke razvojne poslove koji obuhvaćaju stvaranje metapodataka.
- Narodne bi knjižnice trebale razmjenjivati primjere najbolje prakse u ovim područjima, prije svega o softveru za filtriranje.
- Škole za knjižničare trebaju obraditi sva pitanja postavljena u ovim smjernicama.
- EBLIDA ili druge odgovorne organizacije trebaju organizirati savjetovanja i seminare, objaviti primjere najbolje prakse iz Europe i drugih dijelova svijeta i pružati referalne usluge i usluge ažuriranja o novim postignućima.
- Narodne knjižnice koje pokreću inicijative ili imaju razvijene kodekse službe, trebale bi ih podijeliti sa svima.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Obrađena pitanja:

[Politika Europske komisije](#)

[Zaštita podataka i privatnost](#)

[Kodiranje i autorizacija](#)

[Softver za filtriranje](#)

[Prava intelektualnog vlasništva u metapodacima](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Čitatelji trebaju imati na umu da gotovo nema objavljenih primjera najbolje prakse ili strategija iz ovih područja, unatoč tome što su to veoma važni problemi. O tome će biti riječi i na kraju ovog izvještaja.

EU je usvojila velik broj direktiva kako bi podržala razvoj informacijskog društva. Uz to, EU je objavila rasprave i organizirala niz konferencija i važnih sastanka.

Važnost inicijativa EU-a ne može se podcijeniti. U svakom pogledu, EU prednjači u svijetu u stvaranju zakonodavnog okvira za informacijsko društvo, a mnoge od tih inicijativa važne su za narodne knjižnice.

Direktiva o e-trgovini

Direktiva o e-trgovini [00/31/EC](#) navodi da će države članice osigurati da njihovi pravni sustavi dopuste sklapanje ugovora elektroničkim putem. Direktiva isto tako ograničava obveze dobavljača internetskih usluga (ISP – Internet Service Providers) pod određenim okolnostima, gdje ISP djeluje samo kao prenositelj i nema kontrolu nad sadržajima poslanih poruka.

Direktiva se može primijeniti na sve vrste e-trgovine, te je stoga primjenjiva u svim slučajevima kada knjižnica sudjeluje u komercijalnim aktivnostima s trećom stranom elektroničkim putem. To uključuje, primjerice, pružanje usluga elektroničkog dostavljanja dokumenata te primanje narudžaba za dokumente i drugu građu preko elektroničke pošte. Pravila ISP-a imat će veliku važnost one narodne knjižnice koje održavaju svoje *web*-stranice. Direktiva će utjecati na mnoge knjižnice, ali nije opće poznata. Direktiva je trebala biti primijenjena u državama članicama EU-a do siječnja 2002. Mnoge države su već usvojile tu direktivu.

Gljučni politički uspjeh – Vlade su odlučne podržati dodatno zakonodavstvo i inicijative za podršku e-trgovini.

Direktiva o elektroničkom potpisu

Direktiva o elektroničkom potpisu (Direktiva [1999/93/EC](#)) stupila je na snagu u siječnju 2000. Sve države članice trebale su je primijeniti do 19. srpnja 2001. Svrha je direktive olakšati uporabu e-potpisa i pridonijeti njihovu zakonskom priznavanju. Određuje minimum standarda za autorizaciju prije nego što e-potpisi budu zakonski prihvaćeni. Prema tim standardima, potpis je:

- vezan isključivo za potpisnika
- može se identificirati potpisnika
- izrađen sredstvima koja potpisnik može držati isključivo pod svojom kontrolom
- povezan s podacima na koje se odnosi tako da se svaka sljedeća promjena tih podataka može otkriti.

U praksi, to se može postići jedino metodom kriptografije javnog ključa. Malo je knjižnica koje se trenutačno koriste takvim metodama. Zato je malo vjerojatno da će Direktiva o elektroničkom potpisu odmah imati učinka.

Prema toj direktivi, elektronički potpisi imaju istu zakonsku vrijednost kao i tradicionalni rukom pisani potpisi u svim zemljama članicama. Strahuje se da bi sigurnost mogla biti ugrožena u svim vrstama

poslovanja, ali stručnjaci tvrde da je mnogo teže krivotvoriti elektronički potpis nego rukom pisani. Vidi i [prilagođavanje usluga](#).

Ključni politički stav – prema odluci vlada, elektronički potpis treba imati isti status kao i rukom pisani potpis.

Zaštita podataka

Vjeruje se, opravdano ili ne, da vlade i mnoge organizacije privatnog sektora rutinski prikupljaju podatke o pojedincima za različite svrhe, od službenih do zlonamjernih. Mnogi od tih podataka prikupljaju se lako i jednostavno s pomoću elektroničkih sredstava. Zakonodavstvo o zaštiti podataka bavi se rukovanjem svih podataka o pojedincima. Rukovanje takvim podacima može se obavljati u računalnom ili kojem drugom obliku, kao što su sustavi ručnog arhiviranja, magnetofonsko snimanje, snimanje internom televizijom i slično.

Zakon o zaštiti podataka primjenjuje se na podatke o pojedincima, bilo da su potpuno bezopasni, kao što su autorske odrednice u knjižničnim katalozima, umjereno osjetljivi podaci kao što su kućna adresa i broj telefona, ili vrlo osjetljivi podaci poput kriminalne, medicinske ili seksualne prošlosti ljudi. Direktiva EU-a o zaštiti podataka odredila je iznimno stroga pravila za rukovanje osjetljivim osobnim podacima.

Zakonodavstvo o zaštiti podataka nalaže da se organizacije koje nadziru evidencije s osobnim podacima o živim osobama koje se mogu identificirati, moraju registrirati kod mjerodavne vlasti. Prema zakonu, osobama koje su predmet takvih baza podataka, dopušteno je znati koji dosjei o njima postoje i kakav je njihov sadržaj. Bit će i iznimaka koje će vladi i njezinim tijelima dopuštati da obrađuju takve podatke poradi sprečavanja kriminala, nacionalne sigurnosti, naplaćivanja poreza itd., a da ne moraju o tome obavijestiti građane.

Nasuprot EU, koji je uputio Direktivu (Direktiva EU 95/46/EC) koja zahtijeva zaštitu podataka, SAD se razlikuje po tome što ima samo ograničenu zaštitu na saveznoj razini. EU Direktiva zahtijeva:

- Korisnici podataka moraju se registrirati ako upotrebljavaju osobne podatke.
- Osoba na koju se odnose podaci ima pravo znati da postoje podaci o njoj i provjeriti koji su to podaci.
- Osoba na koju se odnose podaci može podnijeti tužbu zbog štete prouzročene netočnim podacima.
- Korisnici podataka moraju se pridržavati određenih općih načela i kodeksa službe.
- Postoje iznimke za slučajeve kada se radi o sprečavanju kriminala, nacionalnoj sigurnosti itd.
- Mora biti osiguran sustav za sprečavanje neovlaštenog pristupa, brisanja ili ispravljanja podataka.
- Korisnici podataka moraju tražiti dozvolu od osoba na koje se podaci odnose prije no što se počnu koristiti njihovim osobnim podacima.
- Osobe na koje se podaci odnose mogu u određenim okolnostima tražiti brisanje podataka o sebi.
- Odredbe se odnose na ručne i na računalne sustave.
- Osobe na koje se podaci odnose imaju pravo znati kome se prenose podaci o njima.
- Nikakve odluke o osobama na koje se podaci odnose ne smiju se donositi oslanjajući se samo na podatke iz osobnih dosjea.

Direktiva Europske unije trebala je biti provedena u svim zemljama članicama do 24. listopada 1998. godine, iako to neke članice nisu učinile.

Ova direktiva zabranjuje prenošenje osobnih podataka u zemlje izvan europskoga gospodarskog područja, koje nemaju *odgovarajući stupanj zaštite*. Tako je Direktiva EU-a prisilila zemlje izvan europskoga gospodarskog područja da prihvate standarde za privatnost slične europskim standardima. To osobito vrijedi za SAD koji, praktično, nema nikakvo zakonodavstvo o zaštiti podataka. Iz ovoga proizlaze dva pitanja – što je *prijenos* i u čemu se sastoji *odgovarajući stupanj zaštite*?

Prijenos je ili iznošenje podataka ili dozvola pristupa podacima osobama iz drugih država. Stavljanjem osobnih podataka na Internet, osobama izvan europskoga gospodarskog područja dopušta se da pristupe podacima. Putovanje administrativnog osoblja iz Velike Britanije u zemlje izvan europskoga

gospodarskog područja, ili intranetske mreže pojedinih tvrtki koje dopuštaju pristup korisnicima izvan europskoga gospodarskog područja, jednako su problematični kao i uočljiviji oblici prijenosa.

Mogu se izdvojiti tri ključna elementa koji će vjerojatno upozoriti na postojanje odgovarajućeg stupnja zaštite. To su:

- Postojanje zakona o zaštiti podataka.
- Pravo osoba na koje se podaci odnose da pregledaju dosjee, zatraže ispravke i podnesu tužbu zbog štete prouzročene netočnim podacima.
- Postojanje nadzornog tijela.

Još uvijek nije jasno kako će se, uz ta tri osnovna elementa, definirati odgovarajući stupanj zaštite. Procjena će vjerojatno ovisiti o specifičnom statusu podataka koji se prenose.

SAD sada nemaju savezni zakon o zaštiti podataka. Da bi se prebrodio taj problem, razvila se ideja o *sigurnim lukama* u zemljama izvan europskoga gospodarskog područja (a osobito u SAD-u). To su tvrtke koje se pridržavaju načela privatnosti. Svaki preneseni podatak pohranjuje se u sigurnoj luci i ne smije se prenijeti ni na koje drugo mjesto u toj državi. Sigurne luke dobrovoljno prihvaćaju obvezna pravila zaštite podataka, koje je odobrila Europska unija, i onda sklapaju ugovore s kontrolorima podataka unutar Europske unije. Osobni podaci ne mogu se prenijeti iz tih sigurnih luka ako nije provedena i potvrđena posebna zaštita.

Zbog svega toga, narodne knjižnice moraju biti veoma oprezne kada se radi o građi koju postavljaju na Internet.

Ključni politički stav – rasprava između SAD-a i Europske unije znači da knjižnice koje imaju svoju *web*-stranicu moraju biti veoma oprezne ako na nju stavljaju osobne podatke.

Kodiranje i autorizacija

Budući da se danas svakodnevne transakcije obavljaju elektroničkim putem, ljudi moraju vjerovati da njihove privatne komunikacije neće biti prekinute ili izmijenjene dok se kreću kroz globalnu mrežu. Ako se ljudi ne budu mogli pouzdati u povjerljivost i autentičnost elektroničkih informacija, možda će se vratiti tradicionalnijim metodama komunikacije i poslovnih transakcija, a tada se pun potencijal informacijskog društva možda ne bi mogao postići.

Na ovakvoj pozadini, nove i usavršene kriptografske tehnike sve su prihvaćenije. Kriptografija se upotrebljava za sakrivanje ili ovjeravanje sadržaja elektroničkog dokumenta te za zaštitu datoteka od neovlaštenog pristupa, promjena i krađe. Kodiranje podrazumijeva šifriranje teksta tako da se ne može pročitati ako naiđe na zapreku. Upotrebljava se kada podatak treba ostati povjerljiv. Međutim, kodiranje se može primijeniti i u nezakonite svrhe. Ta je mogućnost prisilila zakonodavne ustanove da zatraže ograničenja nad šiframa koje se ne mogu razbiti. Oni koji zagovaraju privatnost i poslovne interesne skupine, opiru se pokušajima ograničenja kodiranja tvrdeći da bi se tako kompromitirala privatnost pojedinaca i ugrozio razvoj informacijskog društva. Vidi i [prilagođavanje usluga](#).

SAD se tradicionalno opire izvozu kriptografskog softvera i zahtijeva da savezne agencije dobiju pravo pristupa ključevima potrebnima za dešifriranje komunikacija. Protivljenje SAD-a da se kriptografijom koristi treća strana, postalo je još žešće nakon terorističkih napada na Washington i New York 11. rujna 2001. godine.

Autorizacija je elektronička potvrda da vi jeste osoba za koju tvrdite da jeste. Odobrenje je potvrda da primljena poruka nije bila ni na koji način modificirana na putu od pošiljatelja do primatelja. Građani danas moraju znati da se mogu upustiti u elektroničke transakcije s istim stupnjem povjerenja koje imaju i transakcije na papiru.

Kriptografija javnog ključa (Public Key Cryptography – PKC) upotrebljava dva ključa – opće dostupan javni ključ i drugi privatni ključ poznat samo osobi, aplikaciji ili službi koja posjeduje ključeve. Javni ključ može se prenositi nekodiran kroz sigurne linije, ali privatni se ključ mora čuvati u tajnosti. Tako je distribucija ključeva uvelike pojednostavnjena.

Glavni predmet političkih rasprava su pitanja vezana uz pravo vlada da traže ključeve od njihovih vlasnika kako bi mogli dešifrirati poruke, organiziranje trećih povjerljivih strana koje će rukovati ključem u ime treće strane i njihov zakonski položaj. Opća [pozadina](#) pitanja o kodiranju.

Autorizacija ne mora uključivati kriptografiju. Uspješan sustav ATHENS, proizveden u Velikoj Britaniji, temelji se na identifikacijskim znakovima i lozinki. Uskoro bi trebao biti poboljšán kao novi sustav i u načelu bi se njime mogla koristiti svaka knjižnica.

Ključno političko pitanje – tenzije oko prava na dešifriranje poruka između vlada i građana koji zagovaraju načelo slobodne volje. Koji stav će zauzeti narodne knjižnice?

Softver za filtriranje

Narodne su knjižnice zabrinute jer bi korisnici s internetskog terminala mogli ili primati ili slati sadržaje koji se smatraju neprikladnima. Ta se zabrinutost odnosi prije svega na pornografski sadržaj, ali i na druge sadržaje kao što su rasna mržnja, slike nasilja, poticanje uzimanja droga, proteroristička propaganda itd. EU je objavio niz izjava koje se odnose na zaštitu maloljetnika i drugih ranjivih kategorija građana od zloupotrebe Interneta. Ovaj se problem može riješiti na više načina, no najveću pozornost privlači upotreba softvera za filtriranje. Takav softver (a više je takvih programa na tržištu) odbija sve pokušaje da se prikažu ili prime *web*-stranice koje sadrže određene neprihvatljive riječi ili, u nekim slučajevima, određene vrste slika (što se temelji na količini tonova ljudskog tijela).

Brojne knjižnice postavile su takve programe u nastojanju da otklone pritisak kojem su izložene zbog pristupa neprikladnim sadržajima. Na žalost, istraživanja (neka od njih financirao je EU) su pokazala da svi postojeći programi nisu dovoljno usavršeni; zbog određenih riječi upotrijebljenih u tekstu, odbijaju stranice koje su potpuno prihvatljive, a prihvaćaju mnoge neprikladne stranice jer slučajno u njihovim tekstovima nisu upotrijebljene problematične riječi. U svijetu je već bilo slučajeva, i službenih sudskih slučajeva i neformalnih odluka, koji se odnose na odgovornost narodnih knjižnica u pogledu pružanja pristupa Internetu. Zabrinute skupine ili pojedinci ili su tužili narodne knjižnice sudu ili su vršili pritisak ako su narodne knjižnice nudile slobodan pristup Internetu pa su korisnici mogli vidjeti neprikladne sadržaje. U nekim se slučajevima tražilo ili da se potpuno ograniči pristup ili da se naredi primjena softvera za filtriranje sadržaja. Američko knjižnično udruženje osobito je energično u obrani narodnih knjižnica od takvih pritisaka, i vrlo je uspješno u tom nastojanju. Vidi i [multimedija](#).

Pravni položaj narodnih knjižnica ovisi o pravnoj tradiciji pojedinih država i spremnosti knjižnica da se energično odupru svakom pokušaju vanjske cenzure. EU razvija strategije koje se odnose na sigurnu upotrebu Interneta, pa je veoma važno da se narodne knjižnice uključe u razvoj i primjenu takvih strategija. Ta je tematika osobito problematična, pa bi narodne knjižnice trebale međusobno surađivati na razvijanju strategija i procedura.

Ključno političko pitanje – tenzije između onih koji žele cenzurirati i onih koji žele slobodan protok informacija. Narodne knjižnice nalaze se na vatrenoj liniji.

Pravo intelektualnog vlasništva i metapodaci

Opća pitanja prava intelektualnog vlasništva raspravit će se u drugom poglavlju. U načelu, metapodaci su u Europskoj uniji zaštićeni u sklopu prava na zaštitu baza podataka i/ili autorskim pravom. Prema Direktivi o bazama podataka, baza podataka sadrži sistematičnu zbirku podataka ili druge građe, od kojih je svaki individualno dostupan elektroničkim ili kojim drugim putem. Svaka zbirka metapodataka nesumnjivo je baza podataka. Zaštita koja se daje toj bazi podataka ovisi o tome ima li u njoj intelektualnog ili kreativnog rada.

Ako je osoba koja je provela indeksiranje upotrijebila svoje iskustvo i znanje kako bi označila metapodatke u dokumentu, tada i metapodaci trebaju biti zaštićeni autorskim pravom. Čak iako bi sud odlučio da metapodaci ne mogu dobiti takvu zaštitu, zbog ljudskih i financijskih ulaganja u označavanje, metapodaci bi bez sumnje uživali pravo na zaštitu baza podataka. Prema tome, narodne knjižnice se prema metapodacima moraju odnositi kao prema svakome drugom djelu zaštićenom autorskim pravima, a ako su knjižnice izradile svoje vlastite metapodatke, imaju pravo tužiti treću stranu koja bez dopuštenja kopira značajne dijelove materijala. Vidi [metapodaci](#).

Ključno političko pitanje – ovo je zanemarena tematika, ali može izazvati ozbiljne probleme u budućnosti ako se prava ne razjasne prije početka zajedničkih razvojnih projekata.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Glavne aktivnosti narodnih knjižnica obrađene u ovim smjernicama:

Zaštita podataka i privatnost

Problemi nastaju osobito u vezi s održavanjem i upotrebom zapisa o korisničkoj posudbi i praćenjem njihove upotrebe elektroničkih izvora. To su često osjetljiva pitanja pa je katkad čak i policija tražila od lokalnih narodnih knjižnica da odredi čitateljske navike određenih pojedinaca. Drugo je problematično područje prosljeđivanje podataka o čitateljima komercijalnim organizacijama. Manje je problematično održavanje zapisa o autorima u knjižničnim katalozima, ili objavljivanje podataka o knjižničnom osoblju na *web*-stranici knjižnice. Etički kodeks ili kodeks službe za osoblje narodne knjižnice trebalo bi usavršiti tako da osoblje ima smjernice za ponašanje u slučaju da se pojavi kakav specifičan problem. Treba potražiti i pravni savjet o zakonskoj odgovornosti u vezi sa zaštitom podataka i privatnosti.

Kodiranje

Trenutačno se narodne knjižnice ne bave puno prijenosom ili primanjem kodiranih poruka. No kako raste vjerojatnost da će se financijski poslovi knjižnice, npr. naručivanje knjiga, prije ili poslije obavljati metodom e-trgovine, narodne će knjižnice morati tome prilagoditi. Važno je znati da zakon pruža slab okvir za kodiranje i da primjena najboljih i najpouzdanijih dostupnih tehnika ovisi jedino o knjižnici.

Kodiranje se primjenjuje u transakcijama od tvrtke prema klijentu (*B2C* – Business to Customer), od klijenta prema klijentu (*C2C* – Customer to Customer) i od tvrtke do tvrtke (*B2B* – Business to Business), a u budućnosti se mogu primijeniti različita pravila za različite vrste komunikacija. Narodnim je knjižnicama najvažnija komunikacija *B2C*, jer se problemi javljaju ponajprije u komunikaciji s korisnicima elektroničkim putem. Važno je uvidjeti da kodiranje ima značajne političke konotacije i da bi se narodne knjižnice mogle naći na čelu rasprava u korist odobravanja kodiranja. Danas europske narodne knjižnice nemaju jednaku tradiciju političkog lobiranja kao što ga ima Američko knjižnično udruženje. To će se u budućnosti možda morati promijeniti. Vidi i [prilagođavanje usluga](#).

Postupak s nezakonitim djelima

Mnogi korisnici Interneta ne znaju za zakon o autorskom pravu ili druge srodne zakone, ili se prema njima odnose neprijateljski. To uglavnom ovisi o individualnim slučajevima, ali općenito, ako su odgovorni znali za nezakonita djela, ili su trebali znati, može se tražiti njihova odgovornost.

Općenito, poslodavci su odgovorni za nezakonita djela koja počine njihovi zaposlenici, čak iako je nezakonito djelo počinjeno samovoljno. Stoga knjižnice moraju znati što njihovo osoblje radi i na Internetu. Međutim, to vrijedi samo ako je djelo bilo jedno od onih za koje se i očekuje da ih zaposlenici obave u okviru svojih dužnosti. Tako, ako je zaposlenik, primjerice, zadužen za slanje elektroničke pošte u ime svog poslodavca, i to redovito radi, odgovornost za svaku nezakonitu poruku može snositi i knjižnica i zaposlenik. Slično tome, ako se od zaposlenika očekuje da se koristi softverom, a on se koristi piratskim softverom na računalu poslodavca, i poslodavac i zaposlenik smatraju se odgovornima. Budući da je poslodavca (obično) lakše identificirati, a ima i više novca za kaznu, on će najvjerojatnije biti meta oštećene strane.

Knjižnice se stoga moraju pobrinuti da pruže prikladno obrazovanje i obuku. Moraju imati i jasno određenu poslovnu politiku o nelegalnom sadržaju, uza sankcije za kršenje te politike. U takvoj poslovnoj politici treba, primjerice, navesti da korisnici ili zaposlenici ne smiju slati ili pregledavati nelegalne sadržaje. Osoblje i korisnici trebaju se upozoriti da se sve vrste poruka trebaju poslati samo primateljima kojima su i namijenjene. Treba ih upoznati s postupkom koji trebaju provesti ako prime nelegalnu ili neprikladnu poruku.

Podrazumijeva se da upravitelji knjižnica moraju brzo djelovati ako od treće strane prime službenu žalbu zbog nelegalnog djela treće strane. Odmah moraju ustanoviti činjenično stanje i zatražiti pravni savjet prije nego što odgovore. Ako se pokaže da postoji bilo što potvrđuje navode, knjižnica treba odmah pristupiti rješavanju problema, primjerice brisanjem uvredljivog materijala i/ili zabranom pristupa opremi određenim zaposlenicima ili korisnicima. Ako se tako ne postupi, odgovornost knjižničara bit će znatno veća. Sve dokaze treba kopirati i pohraniti na sigurno mjesto.

Prema Direktivi Europske unije o e-trgovini, tamo gdje je pružena usluga pohranjivanja informacija koje je pribavila treća strana, države članice EU-a moraju pružatelju usluge pohranjivanja osigurati da NE bude odgovoran za sadržaj informacija pohranjenih na zahtjev treće strane, pod uvjetom da:

- pružatelj usluge ne zna za nelegalne aktivnosti
- ako je primio pritužbu na sadržaj, a nema činjenica ili detalja koji su mu potrebni kako bi točno utvrdio što je nelegalno
- ako, nakon pribavljanja potrebnih činjenica, brzo djeluje na uklanjanju uvredljive informacije, ili onemogućavanju pristupa takvoj informaciji.

Autorizacija i digitalni potpisi

Jasno je da će se knjižničari trebati upoznati s kriptografijom i njezinim implikacijama. Danas malo knjižnica ima iskustva u upotrebi kriptografije, a kriptografija će vjerojatno biti u širokoj upotrebi u zemljama članicama Europske unije u sljedećih nekoliko godina. Narodne knjižnice moraju prepoznati sva temeljna tehnička, upravljačka i pravna pitanja povezana s kriptografijom. Narodne knjižnice među građanima uživaju veliko povjerenje i blagonaklonost. Narodne knjižnice imaju priliku da se pojave na tržištu kao povjerljive treće strane, koje će u ime drugih organizacija čuvati ključeve, ako nacionalne vlade budu inzistirale da se javni ključevi moraju pohraniti kod povjerljive treće strane prije nego što se budu mogli upotrijebiti. Rijetkost je da narodne knjižnice mogu profitabilno iskoristiti mjesto na tržištu koje je nastalo mijenjanjem zakonskog okruženja, a zbog primjene informacijske tehnologije. Vidi i [prilagođavanje usluga](#).

Autorizacija je važna za narodne knjižnice jer većina elektroničkih izdavača neće knjižnicama davati licencije za svoju građu ako nisu sigurni da će pristup njihovoj građi biti dopušten samo autoriziranim korisnicima. Čini se da su elektronički izdavači zadovoljni razinom autorizacije koju nudi [ATHENS](#), ali možda će u budućnosti tražiti još više standarde. Taj je problem osobito akutan za udaljene korisnike koji knjižničnoj građi žele pristupiti iz daljine pa ih se mora pravilno autorizirati. Jedan od razloga zbog kojih elektronički izdavači trenutačno ne žele dopustiti pristup korisnicima iz daljine jest strah izazvan problemom autorizacije; zato će visoki standardi pomoći u intenzivnijem razvoju digitalnih izvora u narodnim knjižnicama.

Softver za filtriranje

Iako se većina slučajeva vezanih za sporove između narodnih knjižnica i predstavnika javnosti oko uporabe ili neuporabe softvera za filtriranje događa u SAD-u, nekoliko je takvih slučajeva bilo i u Europi. Važno je da narodne knjižnice izbjegnju besmisleni akciju da bi se zadovoljila glasna manjina. Trenutačno nema softvera za filtriranje koji bi osigurao takvu vrstu zaštite koju zabrinuti građani žele, a da se ne eliminiraju nedužni sadržaji. Svakako, dužnost je narodnih knjižnica osigurati otvoren pristup građi koju građani traže; knjižnice se već tradicionalno opiru zahtjevima za cenzuru. Uz softver za filtriranje, postoji još nekoliko strategija za ovakve slučajeve:

Prihvatljiva politika upotrebe: može se zabraniti upotreba knjižnične opreme korisnicima koji se ne pridržavaju utvrđenih pravila. Vidi i [prilagođavanje usluga](#).

Zahtijevati da svi roditelji potpišu izjavu kojom će potvrditi kako znaju da njihova djeca mogu pristupiti neprikladnom sadržaju dok se koriste knjižničnom opremom, te da prihvaćaju taj rizik. Ako roditelji odbiju potpisati, njihovoj djeci ne treba dopustiti pristup računalima. Koristiti se sustavima ocjenjivanja, kao što je dobro poznati [PICS](#)- sustav, kako bi se odlučilo što je pristupačno. Upozoriti korisnike da će se njihova uporaba Interneta provjeravati i tražiti od njih pristanak za to (kao što zahtijeva zakon o zaštiti podataka).

Pravo intelektualnog vlasništva u metapodacima, vidi i [opis izvora](#)

Glavno je pitanje obučiti knjižnično osoblje kako bi potpuno razumjeli svoja prava i dužnosti prema odredbama zakona o autorskom pravu i pravu baza podataka. Izrada metapodataka koju zajedno obavlja više knjižnica, posebno je težak problem. Takav je oblik rada sve uobičajeniji i često započinje bez jasna razumijevanja implikacija. Vlasništvo nad tako zajednički stvorenom kolekcijom, ostaje pri različitim partnerskim ustanovama. To znači da se nijedna knjižnica ne može koristiti tim materijalima bez pristanka ostalih partnera. U takvim slučajevima najbolje je sklopiti partnerski ugovor prije nego što zajednički rad započne. I to je stvar obrazovanja, i to osoba koje upravljaju takvim projektima.

Još jedno važno pitanje je zaštita metapodataka koje je izradila knjižnica. Ovisno o važnosti i vrijednosti zbirke metapodataka, to može zahtijevati aktivnu strategiju upravljanja Internetom. Brojni komercijalni servisi nude te usluge za druge organizacije, uz naplatu. U većini slučajeva, metapodaci nisu dovoljno vrijedni ili važni da opravdaju takav pristup, ali tada se mora znati da stavljanjem metapodataka na neku javnu domenu, knjižnica riskira da treće strane iskoriste te metapodatke za svoje vlastite svrhe.

Malo se radilo na razvoju modela ugovora za odnos prema pravima intelektualnog vlasništva u metapodacima, iako je u nekim prethodnim istraživanjima ustanovljeno da taj problem postaje sve veći. Vidi [metapodaci](#).

BUDUĆI ZADACI

Jasno je da postavljena pitanja treba različito rješavati, a mogu se sažeti ovako:

- Potrebno je obrazovati knjižnično osoblje, osobito vezano za zaštitu podataka, tehnologiju i politiku kodiranja, kodiranje javnog ključa za autorizaciju i digitalne potpise, direktive za e-trgovinu i njihove implikacije, alternative softverima za filtriranje i prava intelektualnog vlasništva u metapodacima. Obrazovanje mora biti i tehničko, kako bi knjižnično osoblje znalo što je danas moguće, socijalno, kako bi se upoznao s onim što je danas popularno i što će možda postati popularno, te pravno, kako bi znalo što se smije a što ne smije raditi i koja su njegova prava i odgovornosti.
- Treba vršiti pritisak i na vlade kako bi izmjene u zakonodavstvu uzele u obzir i potrebe knjižnica.
- Upravitelji knjižnica trebaju biti svjesniji mnogobrojnih odgovornosti koje proizlaze iz upotrebe novih tehnologija, i što se tiče korisnika i što se tiče zaposlenih.
- Knjižničari u narodnim knjižnicama moraju pratiti sve inicijative koje se odnose na zaštitu maloljetnika i drugih ranjivih građana od štetnih sadržaja na Internetu. Te inicijative mogu biti novi softver, novi zakoni, novi kodeksi službe te novi klasifikacijski sustavi.
- Treba razmotriti tržišne mogućnosti koje proizlaze iz ovog razvoja, osobito za treću povjerljivu stranu. Narodne knjižnice bi trebale iskoristiti veliku blagonaklonost i ugled koji uživaju kod vlade i u javnosti.
- Američko knjižnično udruženje izradilo je korisne smjernice o softveru za filtriranje te strategije koje se mogu prilagoditi uporabi u europskim narodnim knjižnicama.
- Potrebno je napraviti model ugovora za zajedničke razvojne poslove koji obuhvaćaju izradu metapodataka.
- Potrebno je utemeljiti smjernice za najbolju praksu u mnogima od ovih područja. Paul Sturges izrađuje takve smjernice za narodne knjižnice u ime Vijeća Evrope. Te će smjernice biti izvrsno polazište.
- Narodne knjižnice trebale bi razmjenjivati primjere najbolje prakse iz svih navedenih područja, a softver za filtriranje trebao bi postati prioritet.

- Škole za knjižničare trebaju obraditi sva pitanja postavljena u ovim smjernicama.
- EBLIDA ili druge odgovorne organizacije trebaju nastaviti organizirati savjetovanja i seminare, objaviti primjere najbolje prakse iz Europe i iz drugih dijelova svijeta. Na taj će način narodne knjižnice iz EU-a slijediti najbolju praksu iz drugih krajeva. Ipak, nadamo se da će mnoge inovativne ideje nastati unutar EU-a, i da će ostatak svijeta kopirati EU, a ne obrnuto.
- EBLIDA i druge odgovorne organizacije trebale bi i dalje pružati referalne usluge i ažurirane podatke o napretku u tim područjima.

Veoma je važno sjetiti se da se tehnički i komercijalni razvoj iznimno brzo događa pa sve te aktivnosti treba češće preispitati.

Najbolji je način da EBLIDA ili pojedina knjižnična udruženja postignu napredak izrada nužnih kodeksa službe, i/ili vršenje pritiska na vlade kada je to potrebno. U nekim je područjima potrebno istraživanje, a treba se približiti i ustanovama koje omogućuju financiranje, ali u većini područja potrebno je razvijati svoju praksu i učiti iz najbolje prakse. Istraživanja vezana za ovaj rad pokazala su da narodne knjižnice nisu objavile gotovo ništa o pozitivnoj praksi u ovim područjima. *Možda je stoga najvažnija poruka ohrabriti narodne knjižnice da pokreću inicijative ili da već razvijene kodekse službe podijele sa svima.*

HIPERVEZE

Međunarodne

Centar za privatnost elektroničkih podataka (EPIC – Electronic Privacy Information Center)

Kriptografija i sloboda 2000: međunarodno ispitivanje politike kodiranja 2000. Procjena nacionalnih i međunarodnih politika kodiranja iz perspektive građanskih sloboda.

<http://www2.epic.org/reports/crypto2000/>

Međunarodni savez knjižničarskih društava i institucija (IFLA)

Izjava o knjižnicama i intelektualnoj slobodi. Izjava krovne organizacije za knjižničarsku struku – navodi načela intelektualne slobode. Oslanja se na Deklaraciju o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda.

<http://www.ifla.org/V/press/pr990326.htm>

Međunarodni savez knjižničarskih društava i institucija (IFLA)

Stav IFLA-e o autorskom pravu u digitalnom okruženju. Kolovoz 2000. Određenija izjava, s pojedinostima o stavu IFLA-e o autorskom pravu u digitalnom okruženju. Sadrži i skup načela koji služe kao smjernice.

<http://www.ifla.org/V/press/copydig.htm>

OECD

Smjernice za zaštitu potrošača u kontekstu elektroničke trgovine. Primjer međunarodnih smjernica koje su rezultat suradnje između privrede i potrošačkih skupina. Upotrijebljene kao osnova za neke nacionalne smjernice (vidi prije). Dokument je dostupan u pdf-formatu na više različitih jezika.

<http://www.oecd.org>

Politika privatnosti OECD- a.

Temelji se najvećim dijelom na poslovnom aspektu.

<http://www.oecd.org/oecd/pages/document/displaywithoutnav/0,3376,EN-document-589-17-no-21-17091-0,00.html>

Politika kriptografije: Smjernice i pitanja.

Jedna od starijih (1997.) međunarodnih strategija kriptografije namijenjena globalnim organizacijama. OECD je preporučio ove smjernice koje mogu biti koristan temelj za politiku.

<http://www.epic.org/crypto/OECD/>

UNCITRAL

Komisija UN-a za Zakon o međunarodnoj trgovini (UNCITRAL).

Model zakona o elektroničkoj trgovini s uputom za ozakonjenje. Godine 1996. Uputa UN-a za zakonodavstvo o e-trgovini. Zanimljiv primjer globalne politike o tom pitanju. Model zakona zaista je vrlo jasan.

<http://www.uncitral.org/english/texts/electcom/ml-ec.htm>

Model zakona o elektroničkim potpisima. 2001.

Kao gore, ali ovaj put o elektroničkim potpisima.

http://www.kisa.or.kr/policy/sub3/data/pdf/PD_00_01_UNCITRAL.pdf

Europa

Vijeće Europe

Smjernice za javni pristup i slobodu izražavanja u umreženim informacijama: Smjernice za europsku kulturnu politiku. Jedan od najvažnijih dokumenata u ovom poglavlju. Primjer međunarodnih smjernica namijenjenih ustanovama kao što su knjižnice, muzeji i arhivi.

http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/freedom_expression.asp/

Vijeće Europe/EBLIDA.

Smjernice za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi. Studeni 1998. Doprinos mnogih zemalja, uključujući Veliku Britaniju, Francusku, Mađarsku, Nizozemsku i Norvešku. Žarište je na slobodi izražavanja, pristupu i autorskom pravu.

http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/ecubook_R3.asp

INDECS (Interoperabilnost podataka u sustavima e-trgovine).

Sažetak završnog izvještaja. Kolovoz 2000. Dobar primjer projekta o metapodacima koji je financirala Europska komisija. Cilj mu je razvoj metapodataka na način koji dopušta automatsku e-trgovinu u području intelektualnog vlasništva u mrežnom okruženju.

<http://www.indecs.org/project.htm#finalDocs>

Potpuni koncept upravljanja knjižnicom (TOLIMAC).

Uređen završni izvještaj. Dobar primjer sadašnjih istraživanja o sigurnim knjižničnim sustavima. TOLIMAC je bio istraživački projekt koji je financirala EU, a cilj mu je bio razvoj sustava knjižničnog upravljanja koji omogućuju sigurnu razmjenu elektroničkih informacija između korisnika knjižnice i dobavljača informacija preko Interneta.

<http://tolimac.ulb.ac.be/>

Irska

Irsko knjižnično udruženje

Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima iz 1999. godine. Izjava o politici autorskih prava (najnovija na *web*-stranici) s obzirom na zakonodavne inicijative u Irskoj i Europskoj uniji.

<http://www.libraryassociation.ie/policy/copyright.htm>

Velika Britanija

Knjižnično udruženje (Velika Britanija)

Upute stručnih organizacija o problemima e-trgovine u knjižnicama. Korisni opći temelji iz ovog područja, ali bez stvarnih uputa.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ity2525.html

Knjižnično udruženje (Velika Britanija)

Savjeti o upotrebi softvera za filtriranje u knjižnicama. Kratke upute ističu dužnosti i obveze knjižnica pri upotrebi softvera za filtriranje. Obuhvaća zakonodavnu situaciju u Velikoj Britaniji, povjerljivost i privatnost, obrazovanje korisnika, djecu, radni prostor knjižnica, odgovornost koja proizlazi iz upotrebe softvera za filtriranje.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/filter2.html

Knjižnično udruženje (Velika Britanija)

Upotreba softvera za filtriranje u knjižnicama. Kratak izvodi iz stava Knjižničnog udruženja o upotrebi softvera za filtriranje.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/filter.html

Knjižnično udruženje (Velika Britanija)

Intelektualna sloboda i cenzura, 1998. Opširna izjava o nezavisnosti knjižničara u određivanju zbirke informacija i pristupu informacijama. Korisno kao pogled britanske knjižničarske struke na to pitanje.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ifac.html

Knjižnično udruženje – savez za autorsko pravo (Library Association Copyright Alliance – LACA)

Stav organizacije LACA o autorskom pravu u digitalnom okruženju. Glavno britansko tijelo koje utječe na knjižničarsku, informacijsku i arhivsku struku i njihove korisnike kako bi poštovali autorska prava. Snažno se oslanja na stav IFLA-e o autorskom pravu u digitalnom okruženju.

<http://www.cilip.org.uk/committees/laca/laca.html>

Nacionalno vijeće potrošača

Štiti osobnu privatnost – smjernice za prikupljanje i upotrebu osobnih podataka ljudi. Lipanj 2001. Smjernice je napravila skupina potrošača, a namijenjene su svima koji *prikupljaju, obrađuju i upotrebljavaju* osobne podatke – od poslovnih organizacija do vladinih odjela i izravnih marketinških organizacija. Vrijedi pročitati i može pomoći.

http://www.ncc.org.uk/pubs/personal_privacy.htm

Nacionalna knjižnica Walesa

Politika zaštite podataka. Detaljna i promišljena politika zaštite podataka za ovu malu nacionalnu knjižnicu, uklapa se u britanski Zakon o zaštiti podataka iz 1998. To bi mogao biti dobar model za razne vrste knjižnica.

http://www.llgc.org.uk/gwyb/dpa/dp_policy.pdf

Ured e-izaslanka

E-vlada: okvir za autorizaciju. Prosinac 2000. Dio strategije britanske vlade za informacijsko doba, ovaj dokument uspostavlja okvir za autorizaciju *on-line* poslova s pružateljima javnih usluga.

<http://www.e-envoy.gov.uk/publications/frameworks/authentication/authentication.htm>

Tribe, A.

UKOLN prezentacija: *web*-stranice narodnih knjižnica i Zakon o zaštiti podataka iz 1998. Obrađuju se pitanja najbolje prakse koja trebaju imati na umu voditelje *weba* u narodnim knjižnicama kako bi osigurali usklađenost sa zakonom.

<http://www.ukoln.ac.uk/public/events/managing/tribe/plwmw2000/>

Sveučilište Leicester, Sveučilišna knjižnica.

Izjava o zaštiti podataka. 20. veljače 2001. Primjer pristupa akademske knjižnice zaštiti podataka uz uvažavanje britanskog Zakona o zaštiti podataka iz 1998. Prilično mala, ali dobra polazna točka za model.

<http://www.le.ac.uk/li/libservices/dataprot.html>

Povratak na [sadržaj](#)

TREĆI DIO – TEHNIČKE SMJERNICE

DIGITALIZACIJA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obuhvaćaju pitanja vezana uz digitalizaciju, uključujući: inicijative koje proizlaze iz politike vlade, planiranje, prava intelektualnog vlasništva, formate datoteka, računalnu opremu i programe, opis izvora, zaštitu prikaza, proces rada, troškove, kadrovska pitanja, sustave za dostavljanje dokumenata, vrednovanje, optičko prepoznavanje znakova.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Digitalizacija *tradicionalne* građe – tiskane, slikovne itd. – proces je koji potpomaže sveeuropske napore da se obuhvati i stvori digitalna kulturna baština i, u tom smislu, bitno pridonosi e-Europi. U suradnji s drugim ustanovama za pohranu kao što su muzeji i galerije, knjižnice sve više rade na stvaranju digitalne građe i njihovoj širokoj dostupnosti korisnicima. Od toga mogu imati koristi sve kategorije stanovništva. Razvojem programa digitalizacije narodne će knjižnice moći privući građane koji se možda prije nisu koristili njihovim uslugama, ohrabrujući ih da postanu aktivni i obučeni sudionici u iskorištavanju prednosti umreženog svijeta u kojemu živimo. Može se zaključiti da su vlasništvo nad sadržajem i vještine stvaranja novih sadržaja temelji za napredak u novom svijetu.

Zbog pitanja kao što su složenost, skalabilnost (masovna uporaba) i održivost (dugoročna održivost i, u skladu s tim, isplativost investicije), postaje sve očitije da će u budućnosti biti prijeko potrebno osmisliti i održavati mrežne informacijske usluge, barem na nacionalnoj razini. Planiranje takvih usluga veoma je razvijeno u nekim zemljama (Danska, Velika Britanija, npr.). Osnovno je osigurati javnim knjižnicama potpuno sudjelovanje u tom razvoju; zbog njihove važnosti, svojim će digitaliziranim fondovima iznimno pridonijeti nacionalnome digitalnom bogatstvu.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Proces digitalizacije naoko je jednostavan jer je za stvaranje digitalnog primjerka bilo kakva dokumenta potrebno samo jeftino osobno računalo, skener i standardni računalni program. Ali kada se razmotre pitanja kao što su kvaliteta nastalog prikaza, format u kojem će se snimiti, njegov opis, namjena i zaštita, proces postaje mnogo složeniji. Sama jednostavnost osnovnog procesa može navesti donositelje odluka i neiskusne praktičare na pogrešno uvjerenje da će program digitalizacije biti jednostavan i jeftin. Ali neće biti ni jedno ni drugo. Program digitalizacije mora ponajprije biti pravilno planiran i stručno vođen od početka do kraja.

Digitalna građa može se krajnjim korisnicima dostavljati donekle izravno jer su razvoj Interneta i *World Wide Weba* osigurali potrebnu infrastrukturu, softver i tehničke standarde. Pa ipak, sama jednostavnost pristupa *webu* prikriva neke osnovne teškoće. Primjerice, ako digitalni prikazi nisu besplatni, potrebne su složene procedure i softver za prikupljanje naknada za uporabu i zaštitu od kršenja prava intelektualnog vlasništva. Štoviše, čim broj prikaza postane velik, organizacija digitalne zbirke postaje glavni problem – kao što knjižnica mora osigurati da knjige na policama budu svrstane prema nekom redu, tako i digitalizirani prikazi moraju biti kategorizirani i sustavno opisani uz uporabu standardne terminologije, kako bi korisnici mogli pronaći određeni prikaz.

BUDUĆI ZADACI

Budući zadaci oko digitalizacije u narodnim knjižnicama uvelike će ovisiti o akcijama koje će se poduzeti kao odgovor na pitanja knjižnične politike. Konkretno, suradnja bi trebala rezultirati širim usvajanjem standarda koji će omogućiti praktičnu interoperabilnost između zbirki. Idealna situacija bit će ona u kojoj će krajnji korisnik moći tražiti bilo koji digitalizirani prikaz, pregledati ga, učitati i koristiti se njime, a da ne mora znati gdje se nalazi fond niti mora raditi bilo kakve prilagodbe na svom računalu. Uz usvajanje tehničkih standarda, to podrazumijeva i usklađivanje pitanja raznih prava.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Pitanja obrađena u ovim smjernicama:

[Inicijative vladine politike](#)

[Planiranje](#)

[Prava intelektualnog vlasništva](#)

[Formati datoteka](#)

[Hardver i softver](#)

[Opis izvora](#)

[Tijek rada](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Digitalizacija *tradicionalne* građe - tiskane, slikovne itd. – je proces koji potpomaže sveeuropske napore da se obuhvati i stvori digitalna kulturna baština. U ovim smjernicama naglasak je na digitalizaciji prikaza (uključujući prikaze teksta), ali većina rečenog odnosi se i na druge digitalizirane oblike informacija (kao što su zvučne datoteke).

Inicijative vladine politike

Europa se usuglasila da digitalizacija pruža strateške prilike i da je treba energično provesti. Europska je komisija objavila da će djelovati kao usklađivač za tu aktivnost od vitalnog značenja. Primjerice, rečeno je: »*Digitalizacija je temeljni prvi korak prema stvaranju digitalnog sadržaja koji će tvoriti temelj potpuno digitalne Europe. Digitalizacija je osnovna aktivnost u očuvanju kolektivne europske kulturne baštine, građanima je, zahvaljujući njoj, poboljšan pristup toj baštini, unaprijeđeno obrazovanje i turizam te razvoj industrije e-sadržaja.*« Presudna zadaća digitalizacije priznata je i u Planu djelovanja e-Europe ([eEurope 2002 Action Plan](#)), koji su na Europskom vijeću u Feiri, u lipnju 2000., poduprle države članice Europske unije. Digitalizacija se postavlja kao središnje postignuće u [konceptu e-Europe](#). Opisan je poseban niz aktivnosti vezano uz [digitalni sadržaj](#).

Glavni događaj bio je sastanak održan u Lundu, Švedska, u travnju 2001., na kojem je dogovoreno da je usklađivanje nacionalnih aktivnosti poželjno i nužno. Rečeno je da »*digitalizacija nudi temeljni mehanizam za uporabu jedinstvene europske baštine i potporu kulturnoj raznolikosti, obrazovanju i stvaranju industrije sadržaja*«. Iako su države članice već ulagale u pristup svojoj kulturnoj baštini, još je mnogo prepreka do kratko- i dugoročnijeg uspjeha tih inicijativa. Prepreke uključuju raznolikost pristupa digitalizaciji, rizike zbog uporabe neodgovarajuće tehnologije i standarda, izazove koje postavljaju dugotrajno očuvanje i pristup digitalnim objektima, nedostatak dosljednog pristupa [pravima intelektualnog vlasništva](#) (Intellectual Property Rights – IPR) te nedostatak zajedničkog djelovanja kulturnih i novih tehnoloških programa.

Na sastanku u Lundu zaključeno je da se te prepreke trebaju svladati te da se države članice mogu okoristiti ciljevima [Plana djelovanja e-Europe](#) ako:

- osnuju stalni forum za koordinaciju
- podrže europsko stajalište o politici i programima
- razviju mehanizme za promicanje pozitivne prakse i dosljednosti u napretku prakse i znanja
- budu surađivale kako bi digitalizirana kulturna i znanstvena baština Europe postala vidljiva i pristupačna.

Načela dogovorena u Lundu i drugi prateći dokumenti dostupni su na [CORDIS](#), službenim *web*-stranicama Europske komisije. Postoje i nacionalne stranice s dodatnim izvorima informacija, primjerice [The People's Network](#).

Točke koje treba uzeti u obzir:

- Svim ustanovama za pohranu (knjižnice, muzeji, arhivi, galerije, uredi u kojima se čuvaju različiti dosjei itd.) zajedničko je zanimanje za digitalizaciju.
- Digitalizacija bi trebala biti važan čimbenik u planiranju nacionalne i međunarodne informacijske infrastrukture.
- Narodne knjižnice trebale bi paziti da ne prekrše propise o autorskim pravima digitalizacijom građe za koju nemaju prava, ali isto tako trebaju zaštititi i svoja ulaganja. Vidi [autorska prava](#).
- Treba riješiti pitanje obveznog primjerka digitalizirane građe.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Proces digitalizacije naoko je jednostavan jer je za stvaranje digitalnog primjerka bilo kakvog dokumenta potrebno samo jeftino osobno računalo, skener i standardni računalni program. Ali kad se razmotre pitanja kao što su kvaliteta nastalog prikaza, format u kojem će se snimiti, njegov opis, namjena i zaštita, proces postaje mnogo složeniji. Sama jednostavnost osnovnog procesa može navesti donositelje odluka i neiskusne praktičare na pogrešno uvjerenje da će program digitalizacije biti jednostavan i jeftin. Ali neće biti ni jedno ni drugo.

Digitalna građa može se krajnjim korisnicima dostavljati donekle izravno jer su razvoj Interneta i *World Wide Weba* osigurali potrebnu infrastrukturu, softver i tehničke standarde. Pa ipak, sama jednostavnost pristupa *webu* prikriva neke osnovne poteškoće. Primjerice, ako digitalni prikazi nisu besplatni, potrebne su složene procedure i softver za prikupljanje naknada za uporabu i zaštitu od kršenja prava intelektualnog vlasništva.

Važno je istaknuti da se pod digitalizacijom često razumijeva samo izrada digitalnih *prikaza* originala. Mogu se upotrijebiti i mnogo složeniji procesi koji teže obuhvaćanju *značenja* teksta (ili slike, ili bilo kojega drugog oblika) – kao što je optičko prepoznavanje znakova (Optical Characters Recognition - OCR) – i to se ukratko razmatra u daljnjem tekstu.

Planiranje

Nužno je najprije razjasniti **zašto** se digitalizacija smatra potrebnom, te definirati precizne **kriterije odabira** i ciljanu **publiku**. Iako nisu strogo tehnička, ta su pitanja bitna za uspješan projekt. Ona vode do odluke o tome **što** bi se trebalo digitalizirati. Vidi i [raznoliki kulturni sadržaji](#).

Kao primjer kriterija odabira, vidi *web*-stranicu Kalifornijskog sveučilišta, [Selection criteria for digitization](#). Lee (vidi dolje) sažima nužna pitanja i predlaže upotrebu *matrice odlučivanja*. Coletovo [Planning an Imaging Project](#) isto će tako biti korisno.

Opseg projekta treba pažljivo razmotriti – lako je podcijeniti napore koje zahtijeva digitalizacija tradicionalne građe, a gotovo je neizbježna činjenica da se mogu obraditi samo dijelovi fonda. Na te odluke utjecat će troškovi, kadrovska i druga pitanja (vidi dolje).

Prava intelektualnog vlasništva, vidi i [autorsko pravo](#)

Dva su aspekta tih prava:

- Ima li knjižnica prava za izradu digitalnih primjeraka? Bude li potrebno osigurati prava na građu, to će neizbježno biti dugotrajan i vjerojatno skup proces.
- Kakva prava knjižnica namjerava polagati na digitalne prikaze? Hoće li svi prikazi biti dostupni besplatno, ili će se na *web* postaviti pregledni prikaz, a za primjerke veće razlučivosti naplaćivati nadoknada?

Formati datoteka

Rezultat je digitalizacije prikaz ili druga informacija u digitalnom obliku. Ipak, u upotrebi je mnogo različitih formata pa treba pažljivo odabrati odgovarajući format. Imajte na umu da je uobičajeno čuvati i matricu i primjerke za dostavljanje, a prikladno je da budu u različitim formatima. U procesu digitalizacije obično se upotrebljava TIFF (za visokokvalitetne matrice) te JPEG ili GIF format (za primjerke koji se dostavljaju), ali pripazite na različite inačice svih tih formata. Treba razmotriti sljedeće kriterije (prema: C. V. Brown i B. J. Sheperd, *Graphics File Formats, References and Guide*.

Greenwich, Connecticut, SAD, Prentice Hall, 1995., kao što je opisano u: Franziska Frey, *File Formats for Digital Masters*, u američkoj zbirci [Guides to Quality in Visual Resource Imaging](#)).

Iako postoji velik broj različitih formata, u praksi će izbor vjerojatno biti bitno ograničen. Preporučuje se usvajanje iskustva drugih projekata i stručnih savjeta.

Hardver i softver

Općenito, izbor hardvera svodi se na:

- **Skenere.** Treba spomenuti da obični horizontalni *flat-bed* skeneri nisu pogodni za uvezane sveske te mogu prouzročiti prilična oštećenja. Ako se original može razdijeliti na pojedinačne stranice, koristan će biti *feeder* jer može ubrzati proces i poboljšati preciznost. Za digitalizaciju dijapozitiva i mikrooblika postoje posebni skeneri. Don Williams je napisao [vodič](#) za izbor skenera u američkoj zbirci *Guides to Quality in Visual Resource Imaging*.
- **Digitalne fotoaparate.** Ako se knjiga ne može posve rastvoriti, ili ako je građa osjetljiva, fotoaparat je mnogo prikladnije rješenje jer se izbjegava fizički dodir između opreme i originalnog predmeta. U tom slučaju trebalo bi nabaviti postolje za knjigu te osigurati odgovarajuću hladnu rasvjetu.

Za **nevizualnu građu**, kao što su zvučne snimke, može se nabaviti oprema za digitalni izlaz iz analognog medija.

Softver koji se upotrebljava za digitalizaciju, isto tako treba pažljivo odabrati. Treba uzeti u obzir tri procesa: snimanje, obradu i dostavljanje – ovaj posljednji obrađen je posebno dalje u tekstu. Program za snimanje često dolazi zajedno s opremom, i to može biti dobro rješenje. Program mora podržavati uobičajene standarde (npr. TWAIN) te ponuditi osnovne mogućnosti za rukovanje snimljenim materijalom, kao što je preliminarni pregled – što osigurava obavljanje prilagodbi prije samog skeniranja. Program, naravno, mora podržavati odabrane formate datoteka. Program za obradu prikaza može varirati od jednostavnog do vrlo sofisticiranog, ovisno o planiranoj namjeni datoteke. Neki projekti ne moraju uopće zahtijevati obradu slika. Drugi će projekt, možda, odrediti da se prikazi *očiste* od ogrebotina ili mrlja koje se pojavljuju na originalu, da se ručno prilagodi ravnoteža boja itd.

Izbor odgovarajućeg hardvera i softvera odredit će i niz drugih čimbenika kao što su troškovi nabave i održavanja, jednostavnost upotrebe (hoće li biti potrebna posebna obuka), zahtjevi sustava, prilagodljivost i mogućnost proširivanja, kapacitet (kvaliteta i izbor izlaznih proizvoda), usklađenost sa standardima, pouzdanost i tako dalje.

Opis izvora informacija

Iznimno je važno pravilno katalogizirati digitaliziranu građu te učiniti dostupnima metapodatke. Knjižničari moraju biti svjesni i kataloške tradicije drugih struka (kao što je upotreba Encoded Archival Description (EAD) – Kodirani arhivistički opis u arhivistici), i rastućega broja različitih pristupa pitanjima metapodataka u elektroničkom okruženju (osobito Dublin Core). Lee posvećuje velik prostor tim pitanjima, a postoje i smjernice u britanskim *Tehničkim standardima i smjernicama* uz NOF-projekt. Vidi i [opis izvora informacija](#). Uz opisne metapodatke, vjerojatno će trebati razviti ili preuzeti sheme za jezik, geografsku lokaciju, prava, procjenjivanje, inačice i obrazovnu razinu.

Zaštita prikaza

U ovom ulomku treba razmotriti dva glavna pitanja:

- Dugoročna zaštita prikaza, ili digitalno očuvanje. O tome postoji obilje literature. Polazište bi trebalo biti [European Commission on Preservation and Access](#).
- Zaštita prava na prikaz, da bi se, primjerice, spriječila neovlaštena upotreba prikaza. Za to postoji mnoštvo tehnika, kao što je **digitalno označivanje (watermarking)** ili **kodiranje**. Postoji mnogo komercijalnih sustava, kao što je [Digimarc](#), a postoji i [objašnjenje](#) ove tehnologije.

Vidi i [autorska prava](#).

Tijek rada

Unutar ustanove ili vanjski suradnici?

Osnovno pitanje u vezi s tijekom rada jest da li projekt treba realizirati unutar ustanove ili bi trebalo angažirati vanjske suradnike. Odluku često diktiraju lokalni uvjeti, ali treba obvezno razmotriti sljedeće:

Prednosti rada unutar ustanove:

- Potpuna kontrola nad građom i obradom.
- Izbjegnuta opasnost od oštećenja građe u prijenosu.
- Brza procjena kvalitete izlaznog proizvoda.
- Brza povratna informacija o procjeni vrijednosti formatiranja (vidi dolje).
- Može biti jeftinije, ali je teško izvesti precizan troškovnik.
- Osoblje ustanove razvija svoju stručnost.
- Vlasništvo nad hardverom i softverom.
- U slučaju poteškoća, nema ugovorne obveze prema trećoj strani.

Prednosti vanjskih suradnika:

- Detaljno upravljanje procesom obveza je druge ugovorne strane.
- Nije potreban hardver, softver i prostor unutar ustanove (osim onoga što je potrebno za prikazivanje digitalizirane građe).
- Oslanjanje na iskustvo i stručnost izvršitelja.
- Ušteda vremena za obuku osoblja.
- Troškovnik je jasan od samog početka.
- Uporaba najmodernijeg hardvera i softvera.

Ako ustanova odluči razmotriti angažman vanjskih suradnika, postoji sveobuhvatan adresar: [Document Management Guide and Directory : a comprehensive guide to document management and a comprehensive directory of products and services for imaging and document management](#) , 11. izdanje, 2000. ISBN 0-9537954-0-3, ISSN 1366-6584.

Opći tijek rada

Tijek rada za postupak digitalizacije mora biti pažljivo isplaniran. Lee se detaljno bavi ovom temom.

Troškovi

Nemoguće je dati bilo kakvu opću procjenu troškova zato što ima mnogo različitih čimbenika koji na to utječu. Gould i Ebdon su u svojem svjetskom pregledu iz 1999. izračunali da je prosječni trošak digitalizacije po stranici iznosio 7,72 USD (varirao je od 0,12 USD do 15 USD), po knjizi je bio 70,66 USD (od 28 USD do 154 USD), a po serijskoj publikaciji 14 USD (od 14 USD do 14 USD). [Članak](#) o troškovima S. Tannera i J. Lomax-Smitha nudi korisne savjete.

Osoblje

Neke knjižnice su sretne što imaju na raspolaganju iskusno osoblje, ali u mnogim drugima poslovi digitalizacije tek se trebaju naučiti.

Sustavi za dostavljanje dokumenata

Danas je najrasprostranjeniji sustav za dostavljanje dokumenata *World Wide Web*. Knjižnice mogu održavati vlastite *web*-stranice, mogu ih za njih održavati lokalne vlasti ili im tu uslugu može pružiti treća strana. Obično je najbolje prikaze čuvati u bazi podataka. Za veće zbirke, ili tamo gdje su metapodaci ili drugi zahtjevi složeni, možda je najbolje rješenje profesionalni programski paket. (Za primjer, vidi [InVisage](#), proizvođača [iBase](#), koji trenutačno na tržištu zastupa dobavljač knjižničnih sustava [Talis](#).)

Vrednovanje

Procjena kvaliteta prikaza (i ekvivalenta za nevizualne medije) još je jedno vrlo složeno pitanje koje zahtijeva mišljenje stručnjaka. Preporučuje se da se prouči neki stručni izvor, kao što je [Measuring Quality Of Digital Masters](#) Franziske Frey, u američkoj zbirci *Guides to Quality in Visual Resource Imaging*.

Optičko prepoznavanje znakova (OCR)

Mnoge se knjižnice koriste optičkim prepoznavanjem znakova za digitalizaciju kataloških zapisa, te primarnog sadržaja. Moderni računalni programi mogu točno interpretirati čak i originale loše kvalitete, iako je još uvijek nužna ljudska provjera. Očito, ako je potrebno sačuvati osobine predloška – kao što je, na primjer, odnos između dijelova teksta ili teksta koji je uobičen u tablice – program ima složeniji zadatak. Među tipičnim su programskim paketima za optičko prepoznavanje znakova [OmniPage Pro](#), proizvođača Scansoft i [TypeReader Pro](#), tvrtke ExperVision.

Trenutačno stanje u narodnim knjižnicama je raznoliko. Neke su pokrenule, i nastavljaju provoditi, vrlo složene programe digitalizacije. Druge nemaju nikakva iskustva u tome. Stoga postoji velik broj mogućnosti za razmjenu stručnosti i primjera dobre prakse.

Narodne knjižnice uključile su se u rasprave na europskoj razini i sudjeluju na savjetovanjima i radionicama o knjižničnoj politici. Najviše su se financirale aktivnosti u okviru DGXIII programa i programa kulturne baštine. Manje je primjera zajedničkog angažmana knjižnica iz različitih krajeva Europe, u kojima je pažnja usmjerena na druga područja (kao što je obrazovanje).

U cijelom svijetu događaju se velike aktivnosti vezane uz digitalizaciju. Knjižnice u SAD-u vrlo su aktivne u tome (vidi Hiperveze).

BUDUĆI ZADACI

Budući zadaci vezani uz digitalizaciju u narodnim knjižnicama uvelike će ovisiti o akcijama koje će se poduzeti kao odgovor na pitanja knjižnične politike. Konkretno, suradnja bi trebala rezultirati širim usvajanjem standarda koji će omogućiti praktičnu interoperabilnost između zbirki. U idealnoj situaciji krajnji će korisnik moći tražiti bilo koji digitalizirani prikaz, pregledati ga, učitati i koristiti se njime, a da ne mora znati gdje se nalazi fond niti mora raditi bilo kakve prilagodbe na svom računalu. Uza usvajanje tehničkih standarda, to podrazumijeva i usklađivanje pitanja raznih prava.

Tehnički razvoj u ovom području vjerojatno će se koncentrirati oko (a) još sofisticiranijih skenera i digitalnih fotoaparata, uz pad cijena, i (b) međunarodnih dogovora o standardima (kao što je opisano na drugome mjestu u ovom dokumentu) kako bi se olakšala interoperabilnost.

U organizacijska pitanja spadaju: razvoj formalnih spremišta (koja mogu biti koncentrirana u narodnim knjižnicama – pohraniteljima za lokalnu zajednicu) i, u vezi s tim, suradnja na očuvanju digitalnih objekata. ([Digital Preservation Coalition](#) primjer je takva pristupa). Još nema prihvatljivog dogovora o prikladnom *trajnome* mediju za dugotrajno očuvanje, ali to bi se trebalo riješiti u srednjeročnom razdoblju.

HIPERVEZE

Međunarodne

UNESCO-ov [Memory of the World program](#).

http://www.unesco.org/webworld/mdm/index_2.html

UNESCO-ov «Memory of the World» program.

Skladištenje i pristup podacima: Rješenja za složene dokumente

http://www.unesco.org/webworld/mdm/czech_digitization/doc/intro.htm

Bibliotheca Universalis

Ovom inicijativom, pilot-projektom G-7 za stvaranje globalnog informacijskoga društva, popisane su najvažnije nacionalne projekte digitalizacije

<http://www.kb.nl/gabriel/bibliotheca-universalis/digit.htm>

IFLA

Aktivna je u dva programa: Program za zaštitu i konzervaciju (Preservation and Conservation – [PAC](#)) i Program za univerzalnu dostupnost publikacija (Universal Availability of Publications – [UAP](#))

Osnovne nacionalne studije

U skladu s dogovorom iz Lunda (vidi gore), sve države članice Europske komisije pripremaju pregled nacionalnih i regionalnih politika i programa digitalizacije kulturnog i znanstvenog sadržaja.

Primjeri iz država članica

Danska

Danske Billeder

Zbirka starih fotografija Danske.

<http://www.danskebilleder.dk/>

Francuska

Lion

Projekti digitalizacije lionske narodne knjižnice i opis realizacije tog posla.

<http://www.addnb.org/fr/docs/numlyon.htm>

Putokazi i zadaci za projekte digitalizacije u knjižnicama, na francuskom:

<http://www.addnb.org/fr/docs/numproj.htm>

http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/f_04.htm

<http://www.culture.fr/culture/mrt/numerisation/fr/dll/index.htm>

Njemačka

Ulm

Web-stranica narodne knjižnice iz Ulma s pristupom digitaliziranim dokumentima.

<http://www.stadtbibliothek.ulm.de/>

Velika Britanija

Postati digitalan: pitanja digitalizacije u narodnim knjižnicama.

<http://www.ukoln.ac.uk/public/earl/issuepapers/digitisation.htm>

Gould, Sara i Ebdon, Richard

IFLA/UNESCO Survey on Digitisation and Preservation (Ispitivanje digitalizacije i očuvanja)

http://www.unesco.org/webworld/mdm/survey_index_en.html

Lee, Stuart D.

Digital imaging: a practical handbook, London: Library Association Publishing, 2000. (Digitalni prikazi –praktični priručnik) ISBN 1-85604-353-3

Leeds

Zbirka povijesnih zavičajnih fotografija

<http://www.leodis.org/>

Program nof-digitise

<http://www.nof-digitise.org/>

i njegovi tehnički standardi i smjernice

<http://www.ukoln.ac.uk/nof/support/manual/>

Powys

Projekt digitalne povijesti

<http://history.powys.org.uk/>

Povratak na [sadržaj](#)

RAZVOJ INTEGRIRANIH KNJIŽNIČNIH SUSTAVA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Funkcije dostupne u modulima integriranih knjižničnih sustava i utjecaj nove tehnologije na osnovne funkcije.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Upravitelji knjižnica moraju razmotriti troškove usavršenih vrsta integriranih knjižničnih sustava u odnosu na ostale troškove iz proračuna. Nova je tehnologija skupa, osobito u ranim fazama, ali može umanjiti troškove za osoblje. Možda će tehnologija koja se sada upotrebljava, ubrzo zastarjeti.

Integrirani knjižnični sustavi u mnogim dijelovima Europe nisu novost. Moduli koji se sada najčešće upotrebljavaju jesu:

- javno dostupni elektronički katalog
- podaci o cirkulaciji, uključujući bazu podataka o korisnicima
- katalogizacija i normativna kontrola
- [evidencija nabave](#).

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Inovacije u području integriranih knjižničnih sustava odnose se na razvoj funkcija koje idu dalje od *osnovnih modula*, kao što su:

- telefonsko produžavanje zaduženja i automatizirana telefonska razmjena poruka
- kruženje fonda i razmjena
- automatizirano skladištenje i pretraživanje
- međuknjižnična posudba i dostava dokumenata
- upravljanje lokalnim podacima
- pretraživanje OPAC-a s pomoću Z39.50 protokola
- sustavi za upravljanje informacijama.

Knjižničari bi trebali biti svjesni tehnološkog razvoja u području identifikacije s pomoću radiofrekvencije (Radio Frequency Identification – RFID), što bi moglo radikalno utjecati na osnovne funkcije integriranih knjižničnih sustava i drugih rutinskih knjižničarskih poslova, kao što su:

- [nabava](#)
- [izdavanje i vraćanje publikacija](#)
- [sprečavanje krađe](#)
- [pronalaženje primjeraka koji nedostaju](#).

[Ove inovacije prvi put omogućuju korisnicima da uzmu i vrate knjigu bez pomoći službenika. To može utjecati na obrasce zapošljavanja i odabira osoblja u narodnim knjižnicama, ali uvođenje ove tehnologije još je na toliko ranom stupnju da se ne mogu davati kvantitativne procjene.](#)

BUDUĆI ZADACI

Nova se tehnologija dalje razvija i vjerojatno će u bliskoj budućnosti postajati sve jeftinija i moćnija. Ima mogućnost da utječe na mnoge aspekte knjižničnog rada, uz već navedene. Može se, na primjer, kombinirati s tehnologijom čip-kartica kako bi se ubrzalo plaćanje manjih dugova i knjižnice se riješile teškoća s identifikacijom i utvrđivanjem statusa čitatelja.

[Povratak na sadržaj](#)

DJELOKRUG

U ovim se smjernicama obrađuje:

[Telefonsko produžavanje zaduženja i automatizirana telefonska razmjena poruka](#)

[Upravljanje fondom](#)

[Sustavi za automatizirano skladištenje i pretraživanje](#)

[Međuknjižnična posudba i nabava dokumenata](#)

[Upravljanje digitalnim podacima o lokalnoj zajednici](#)

[Istražuje se i primjena RFID](#) u tradicionalnim modulima.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

U ove su smjernice uključena pitanja održavanja djelovanja knjižnica, a uglavnom nisu predmet nacionalne vladine politike ili politike koju oblikuju međunarodne organizacije, kao što je Europska unija, osim onoliko koliko je glavna dužnost svih tijela koja se financiraju iz proračuna kako bi osigurala najbolju vrijednost za novac koji im je dodijeljen za pružanje javnih usluga.

Vezano uz to, knjižnice se suočavaju s teškim izborima:

- Najnoviji integrirani knjižnični sustavi jesu učinkoviti, ali i skupi za uvođenje i uporabu. Kada se jednom pokrenu, vjerojatno će uštedjeti troškove za osoblje, ali to očekivanje može biti i pretjerano – nisu uvedeni u dovoljnom broju knjižnica da bi se sa sigurnošću znali njihovi potencijali.
- Knjižnični sustav mora biti veći od određenog minimuma kako bi se iskazale prednosti barem nekih modula koji se sada nude kao dio paketa integriranoga knjižničnog sustava.
- Knjižnice često imaju skučen manevarski prostor. Mogu birati između različitih komercijalnih sustava, ali imaju malo utjecaja na to što će se proizvoditi.
- Tehnološki razvoj pokreću potrebe trgovine, a ne knjižnica. Knjižnice se, kao čimbenici bez utjecaja, obično koriste samo minimalno prilagođenim sustavima koji su prvobitno proizvedeni za potrebe sasvim različitih organizacija. Knjižnice ne mogu spriječiti zastarijevanje tehnologije, primjerice barkodova, čak iako ona odgovara njihovim potrebama.
- Komercijalne organizacije procjenjuju da li je neka tehnologija prikladna na osnovi njezine profitabilnosti ili kako drukčije; kojim bi se kriterijima trebale koristiti knjižnice?

Koncept integriranoga knjižničnog sustava nije nov, neke se knjižnice njime služe već drugu ili treću generaciju sustava, no možda će kratak pregled ovdje biti koristan. U integriranom sustavu postoji jedan zapis za knjigu, koji se stvara kada se knjiga naruči, a proširuje se pri katalogizaciji. Kada se ta knjiga posudi, zapis o korisniku povezuje se sa zapisom o knjizi.

Obično se smatra da su osnovni moduli sustava sljedeći:

- Javno dostupan elektronički katalog.
- Evidencija cirkulacije, uključujući bazu podataka o korisnicima.
- Katalogizacija i normativna kontrola.
- Evidencija nabave.

Ovakav sustav ima mnoge prednosti:

- [Nije potrebno kreirati i ažurirati višestruke zapise za isti primjerak.](#)
- [Smanjuje se broj pogrešaka.](#)
- [Korisnici sustava, osoblje i javnost na jednome mjestu imaju sve informacije koje su im potrebne.](#)

[Ove smjernice obradit će neka pitanja vezana uz skoro veliko poboljšanje u integriranim knjižničnim sustavima. Iako su dostupni na tržištu, ti su sustavi još uvijek u razvojnoj fazi. To se odnosi na:](#)

- [dodatne module koji se mogu dodati integriranom knjižničnom sustavu](#)
- [radikalna tehnološka poboljšanja koja utječu na tradicionalne module kao što je identifikacija s pomoću radiofrekvencije \(RFID\).](#)

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Tradicionalne funkcije integriranoga knjižničnog sustava istaknute su prije, ali mnoge knjižnice sada traže i očekuju sljedeće dodatne module:

- [Web OPAC](#).
- Telefonsko produžavanje zaduženja i automatiziranu telefonsku razmjenu poruka.
- Upravljanje fondom.
- Sustave za automatizirano skladištenje i pretraživanje.
- Međuknjižničnu posudbu i nabavu dokumenata.
- Kontrolu periodičkih publikacija.
- [Upravljanje lokalnim podacima u digitalnom obliku](#).
- [Pretraživanje OPAC-a s pomoću Z39.50 protokola](#).
- [Sustave za upravljanje informacijama](#).

Web OPAC

Većina integriranih knjižničnih sustava ima OPAC (javno dostupni elektronički katalog) modul, a ako još ne postoji, njegova bi nabava trebala biti prioritet. Mnoge knjižnice omogućile su pristup svojim katalozima preko [weba za daljinsko pretraživanje, a većina dobavljača integriranih knjižničnih sustava nudi takav modul](#). [Vidi i opis izvora informacija](#).

Telefonsko produžavanje zaduženja/automatizirana telefonska razmjena poruka

Napredak u području telefonije, uporaba snimljenih poruka i povezanost telefona i računala, znači da telefoni sada mogu davati i primati poruke od korisnika bez ljudske intervencije.

[Ulaznim pozivima može upravljati sustav za telefonsko produžavanje zaduženja](#). Korisnici primaju snimljenu poruku koja od njih traži da za određene opcije pritisnu odgovarajuće tipke na svojim tonskim telefonima. Na taj način sustav ih vodi kroz postupak kojim se produžuje zaduženje i traži od njih da, u odgovarajućim fazama postupka, utipkaju identifikacijski broj posuđenog primjerka te vlastiti identifikacijski broj.

[Izlaznim porukama za čitatelje upravlja sustav automatizirane telefonske razmjene poruka](#). Taj sustav obavlja redovito skeniranje modula za cirkulaciju građe kako bi odredio korisnike koje treba kontaktirati. Sustav poziva telefonski broj korisnika i isporučuje odgovarajuću snimljenu poruku, primjerice, može se upotrijebiti za obavijesti o primjercima kojima je isteklo vrijeme zaduženja ili rezerviranim primjercima. Izlazne telefonske poruke upućivat će se s osobnog računala koji će biti povezan s mrežom knjižnice i onoliko telefonskih linija koliko je potrebno. Ako bi pri takvoj isporuci poruka došlo do kašnjenja, morala bi postojati mogućnost automatskog slanja poruke poštom.

[Zbog zakonodavstva koje se odnosi na zaštitu osobnih podataka, katkad se korisnici knjižnice trebaju izjasniti hoće li biti korisnici takvog sustava](#). Postoji kratak prikaz jednoga takvog sustava koji se već upotrebljava. Primjeri komercijalnih sustava s modulom te vrste jesu: Galaxy, proizvođača DS Ltd., Dynix, proizvođača Epixtech, i Talismessage.

Upravljanje fondom

Moderni integrirani knjižnični sustavi prikupljaju podatke o performansama fonda, tj. o posudbi; tako se može ustanoviti da li fond knjiga postiže predviđeni stupanj posudbe tijekom svog života na policama. Vidi i [mjerjenje radnog učinka](#).

- [Informacije se mogu poredati prema određenim granama ili tematici, što omogućuje detaljni uvid u korištenje određene publike, na određenim mjestima](#). To uvelike smanjuje subjektivnost koja je prije bila neizbježna u nabavi i upravljanju fondovima.
- [Može se vidjeti koji se fond često upotrebljavao, a koji se nedovoljno upotrebljava te se prema tome mogu poduzeti odgovarajuće aktivnosti](#).

Da bi se osigurala najveća moguća uporaba fonda, možda će biti potrebno rotirati ili izmijeniti fond u ograncima.

- Bolje je da se knjige već pri narudžbi prepoznaju kao odgovarajuće za posudbu, iako se to, naravno, može učiniti u bilo kojoj fazi.
- Bilo bi dobro da se dio financijskih sredstava namijenjenih nabavi knjiga odredi za nabavu fonda koji će se posuđivati.
- Katkad se knjižnice spajaju, ili se napravi krug cirkulacije tako da se za taj krug kupi samo jedan primjerak knjižnične jedinice koji će se poslije razmjenjivati. Uobičajeno se smatra da je dovoljno da knjiga u knjižnici provede šest mjeseci prije nego što krene u razmjenu.
- Ograncima se šalju izvještaji i savjetuje im se što će se od fonda povući s polica i preseliti. Primjerci koji su trenutačno posuđeni, preusmjeruju se po povratku u knjižnicu.

Integrirani knjižnični sustavi komercijalnih proizvođača većinom imaju i modul za upravljanje fondom kako bi se omogućila identifikacija knjiga koje pripadaju fondu koji kruži i olakšao ovaj proces koji katkad može biti naporan. Na primjer, softver za kontrolu cirkulacije sustava Galaxy ima modul za kruženje fonda, kao i Dynix.

Sustavi za automatizirano skladištenje i pretraživanje (ASRS)¹⁴

Korisnici traže primjerak u *on-line* katalogu, robot ga pronalazi u automatiziranom skladištu i donosi korisniku u knjižnicu; čitav je proces automatski i trebao bi biti vrlo brz. Ti su sustavi slični mehanizmima za automatizirano skladištenje i traženje proizvoda u supermarketima i skladištima. Identifikacija s pomoću radiofrekvencije (RFID) može ih pretvoriti u stvarnost. Imaju sljedeće prednosti:

- Budući da osoblju i korisnicima nije potreban pristup spremištu, temperatura, vlažnost i tlak zraka mogu se više prilagoditi knjigama i dokumentima nego ljudima.
- Nepotrebni su: rasvjeta, zidne obloge i spuštene stropovi.
- ASRS može vraćati knjige na odgovarajuća mjesta brže nego osoba koja radi u spremištu.
- Sustav bilježi uporabu pojedinačnih svezaka, što je korisno upravljanje fondom; malo rabljeni svesci mogu se otpisati, a često rabljeni mogu se vratiti u otvoreni pristup.

Ovakav bi sustav bio koristan knjižnici s velikim fondom, a neke su narodne knjižnice dovoljno velike da bi takav trošak bio opravdan. Raspravu o prednostima ovakva sustava vidi na adresi www.ala.org/acrl/kirsch.pdf. Ne treba posebno isticati primjenjivost ASRS-a u arhivima.

Međuknjižnična posudba i nabava dokumenata

Međuknjižnična posudba, ili posudba ili nabava knjiga ili druge građe, postupak je kojim se knjižnice služe da bi došle do građe koju ne posjeduju. Većina knjižnica koristi se ovim postupkom na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj ili međunarodnoj razini. Standard ISO 10160 navodi specifikacije za međuknjižničnu posudbu, zahtjeve, slanje zahtjeva, slanje i obavještanje, otpremu, uvjetni odgovor, otkazivanje itd. Taj je standard dopunjen kako bi regulirao i elektroničko dostavljanje dokumenata. Integrirani knjižnični sustavi komercijalnih proizvođača često sadrže i modul koji upravlja međuknjižničnom posudbom, primjerice Galaxy, proizvođača DS Ltd., ili Talis.

Kontrola periodičkih publikacija

Kontrola ulaza periodičkih publikacija može se ubrzati. Sustavi na tržištu obrađuju predviđanje obrazaca, slanje zahtjeva i konverziju valute. Otkrivanje nerealiziranih narudžaba obavlja se automatski, a evidencija primljenih ili zaostalih primjerala dostupna je i *on-line*.

Komercijalni prodavači integriranih knjižničnih sustava za kontrolu periodičkih publikacija, kontrolu sve više temelje na MARC21 formatu za fondove. Knjižnice se moraju upoznati tim formatom i razumjeti kako služi njihovim potrebama za predviđanje sljedećeg očekivanoga broja, slanje zahtjeva i unošenje zapisa u OPAC i središnji katalog.

Informacije o lokalnoj zajednici Vidi i raznoliki kulturni sadržaji

¹⁴ Automated Storage and Retrieval Systems – ASRS.

Integrirani knjižnični sustavi trebali bi podržavati sustave informacija o lokalnoj zajednici, namijenjene javnoj uporabi, možda preko *web*-stranica.

- Pristup sustavu treba se osigurati i za osoblje i za javnost; to je korisno za knjižnične usluge koje odgovaraju na telefonske upite.
- Sustavi trebaju imati mogućnost pretraživanja, uključujući pretraživanje s pomoću indeksa, riječi prirodnog jezika, predmeta ili lokacije.
- Automatsko pisanje pisama i poruka elektroničke pošte osobama koje traže ažurirane podatke iz baze podataka.
- Zastarjele [informacije trebale bi se brisati automatski](#).

Pretraživanje OPAC-a s pomoću Z39.50 protokola

Z39.50 protokol omogućuje pretraživanje bilo kojega kataloga ili bibliografske datoteke, a da se ne moraju poznavati različita sučelja za pretraživanje, koja nude razni proizvođači softvera. Taj je dodatak potreban knjižnicama koje su članice suradničkih skupina.

Vidi [opis izvora informacija](#)

Sustavi za upravljanje informacijama

Sada postoji mogućnost da integrirani knjižnični sustavi uključe i module za upravljanje podacima. Modul generira izvještaje na temelju podataka zabilježenih u sustavu. Upravljanje informacijama može se održavati usporedno s glavnim serverom, a glavna baza podataka [preslikana je na bazi podataka za upravljanje informacijama, čime je omogućeno da se složena pretraživanja obave u realnom vremenu, bez utjecaja na vrijeme odgovora. Mogu se odrediti različite dozvole za pristup korisnika. Vidi i mjerenje radnog učinka.](#)

Utjecaj novih tehnologija na tradicionalne module integriranih knjižničnih sustava

Najnovija je tehnologija u ovom području **RFID** – identifikacija s pomoću radiofrekvencije. U knjižnicama se primjenjuje tek odnedavno. RFID-sustav sastoji se od tri osnovne komponente:

- Naljepnice ili etikete koja se stavlja unutar svakoga knjižničnog primjerka. Naljepnica ima ugraviranu antenu i maleni čip s bibliografskim podacima te jedinstveni broj koji određuje svaki primjerak.
- Antene koja stvara polje radiofrekvencije.
- Čitača koji napaja antenu energijom. Čitač dekodira podatke pohranjene na čipu i šalje ih osobnom računalu ili serveru.
- Neke se naljepnice mogu reprogramirati, neke ne.
- Neke se naljepnice ne mogu upotrijebiti u sigurnosne svrhe, a neke mogu.
- Naljepnice imaju različite količine memorije. Što naljepnica ima više memorije, veća je i cijena. Kupci trebaju znati koliko im memorije treba.

Sustavi temeljeni na bar-kodu koji su trenutačno u upotrebi, prouzrokuju kašnjenja jer zahtijevaju pravilno pozicioniranje bar-koda na liniju *pogleda* optičkog čitača bar-koda. Sami po sebi, bar-kodovi ne skladište nikakvu informaciju o primjerku, već se moraju povezati s bazom podataka.

RFID-naljepnice imaju sljedeće prednosti:

- Naljepnice skladište oko 90 bita podataka o svakom primjerku.
- Neke naljepnice imaju memoriju koja se može nadograđivati.
- Mogu se očitati kroz korice knjiga, u pokretu, nekoliko istodobno te dok su nekoliko centimetara udaljene od antene.
- RFID-sustavi trebali bi biti kompatibilni s računalnim katalogima koji se sada upotrebljavaju, ali to ni u kojem slučaju nije sigurno, pa treba obaviti provjere.

Uz to, korisničke iskaznice mogu biti čip-kartice koje bi bilježile i automatski ažurirale podatke. Kad korisnik s karticom prođe pored antena, knjige bi se razduživale ili zaduživale, izračunavali bi se iznosi zakasnina i nadoknada za rezervacije. Svi ti podaci nalazili bi se na korisničkim iskaznicama, a ne u bazi podataka kao što je sada slučaj.

Među poslovima koji se s pomoću RFID-a obavljaju brže i učinkovitije nego prije, [nalaze se:](#)

Nabava. [Vjerojatno će izdavači stavljati vlastite RFID-naljepnice na sve nove knjige, iako se trenutno raspravlja o tome koliko podataka treba staviti na naljepnice.](#)

- [Podaci pohranjeni na naljepnicama izdavača trebaju biti pogodni i za uporabu u knjižnicama jer bi se time uštedjelo vrijeme i sredstva za obradu.](#)
- [RFID-naljepnice izdavača trebaju biti nenametljive, na njima bi se možda mogao nalaziti izdavačev logotip.](#)
- [Naljepnica bi djelovala kao jedinstveni identifikator svakog primjerka, pa bi se s pomoću nje mogle obrađivati fakture.](#)
- [Zahvaljujući sposobnosti RFID-a da istodobno radi s više primjeraka, umnogome bi se ubrzala obrada knjiga prije no što se pojave na policama knjižnice.](#)

Samostalno zaduživanje, vraćanje i ubacivanje knjiga. Budući da lako može rukovati većim brojem primjeraka istodobno i ne zahtijeva da knjige budu na određenim mjestima, RFID je idealan za samoposluživanje.

- [Korisnici mogu vratiti zadužene primjerke tako što će ih ubaciti u predviđen sandučić ili ih staviti na pokretnu vrpcu.](#)
- [Korisnici se mogu sami zadužiti na aparatu koji se može postaviti na bilo koje mjesto u knjižnici, ne nužno pored izlaza.](#)
- [RFID će, naravno, identificirati sve rezervirane primjerke.](#)

Sprečavanje krađe. RFID-tehnologiji i [tehnologiji koja se sada upotrebljava zajedničko je to što korisnici moraju proći kroz izlaz koji se zvukovno oglašava ako je nešto nelegalno izneseno.](#)

- [RFID djeluje čak i ako je korisnik sam sebe zadužio, deaktiviranjem alarma protiv lopova ako je knjiga pravilno zadužena.](#)
- [Kada se alarm uključi, osoblje zna ne samo da se neki primjerak nedopušteno iznosi, već i o kojem je primjerku riječ.](#)

Pronalaženje primjeraka koji nedostaju ili su neispravni. U opremi knjižnice koja se koristi RFID-om, nalazi se [štapić koji skenira naljepnice dok se njime prolazi duž polica ili naslaganih knjiga.](#)

- [Štapići se mogu opremiti identifikacijskim brojevima nestalih ili traženih primjeraka, a knjige se mogu pretražiti mnogo lakše nego prije i s većom vjerojatnošću da će se stvari pronaći ako su zaista prisutne. Kada štapić skenira traženi identifikacijski broj, oglašava se zvuk.](#)

[Mnoge tvrtke nude proizvode namijenjene knjižničnom tržištu integriranih sustava: Texas Instruments, 3M, Checkpoint Systems and Gemplus.](#)

BUDUĆI ZADACI

RFID

Ova se tehnologija još uvijek ubrzano razvija pa se može očekivati da će u doglednoj budućnosti postati još moćnija, snažnija, svestranija i jeftinija. Naljepnice se već sada mogu čitati s prilične udaljenosti, vjerojatno veće nego što je potrebna u zatvorenom prostoru zgrade knjižnice, ovisno o snazi odašiljača i naljepnice. Ova tehnologija nesumnjivo će preobraziti knjižnice.

Ako izdavaštvo bude u svaku novu knjigu ugrađivalo RFID-naljepnice koje će služiti kao jedinstveni identifikatori, knjižnice će se vjerojatno morati prikloniti ovoj tehnologiji, osobito stoga što je laserska tehnologija koja se trenutno upotrebljava zastarjela i možda je proizvođači neće razvijati unedogled. Te će promjene pogoditi obrasce zapošljavanja u knjižnicama, bit će manje posla za nekvalificirane radnike i promijenit će se mnogi rutinski poslovi koji oduzimaju puno vremena. Novoj je tehnologiji potrebno vrijeme da se ustali; knjižnice koje je sada isprobavaju, pioniri su u tome.

HIPERVEZE

Međunarodne

Ova *web*-stranica nudi hiperveze do najvećih prodavača programa za automatizaciju knjižnica.
<http://www.libraryhq.com/automation.html>

Nizozemska

Narodna knjižnica Hoogezand-Sappemeer

Ova je knjižnica isprobavala RFID tijekom šest mjeseci, zaključno s prosincem 2001. Isprobavao se sustav 3M.

<http://www.mikro-vayla.fi/did/hogezand.html>

Singapur

Nacionalni odbor za knjižnice

Primjena RFID-a u narodnim knjižnicama.

<http://carl.org/news/nlblive.html>

Povratak na [sadržaj](#)

PRUŽANJE MULTIMEDIJALNIH DIGITALNIH USLUGA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obuhvaćaju knjižnične usluge koje uključuju multimedijalne digitalne izvore informacija.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Politikom Europske unije i nacionalnih vlada sve se više osigurava snažno okruženje knjižnicama kako bi što bezbolnije prihvatile digitalizaciju i multimedijalne usluge.

Donositelji odluka i upravitelji narodnih knjižnica diljem Europe moraju procijeniti u kojem će opsegu pružati multimedijalne usluge koje se djelomično ili potpuno elektronički isporučuju u dom korisnika, te u skladu s tim razviti strategije.

Knjižnice moraju iznaći način kako uklopiti nove formate u tradicionalni model knjižničnih usluga, jer ti formati nisu fizičke jedinice pa se, primjerice, ne uklapaju u postojeće modele nabave ili cirkulacije. Osoblju će biti potrebna dodatna obuka i trebat će se osmisliti novi modeli za upravljanje sredstvima.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Područja u kojima se postavljaju pitanja pozitivne prakse uključuju:

- internetske izvore i njihovu porabu
- elektroničke knjige i periodiku te softver za njihovu proizvodnju
- [streaming-video](#)
- [videokonferencije](#)
- [sustave za zemljopisne informacije.](#)

BUDUĆI ZADACI

Elektroničke knjige i drugi elektronički izvori informacija potpuno će se integrirati u uporabu knjižnice, bit će jednostavniji korisnicima za uporabu, a knjižnicama za provjeravanje.

Narodne knjižnice će možda primijetiti da njihovi korisnici sve manje posjećuju mjesta na kojima se pružaju usluge i sve manje kontaktiraju s osobljem. Velik postotak usluga posudbe automatizirat će se i događati se jedino preko kataloga. Poput banaka, knjižnice će uvidjeti da takva automatizacija nameće potrebu za racionalizacijom i ponovnim planiranjem.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju:

[Filtriranje i blokiranje](#)

[Chat-linije](#)

[Elektroničke knjige](#)

[Elektronička periodika](#)

[Streaming-video](#)

[Videokonferencije](#)

[Sustavi zemljopisnih podataka](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Program Tehnologija informacijskog društva ([IST](#)) eksplicitno podržava pomak prema uslugama koje su visokokvalitetne, imaju pristupačne cijene i od općeg su interesa, a Plan djelovanja e-Europe promiče pristup takvim uslugama.

[Izveštaj Radne grupe Europske komisije za obrazovni softver i multimediju](#) sadrži i preporuku da sve narodne knjižnice trebaju ponuditi slobodan pristup multimedijalnim izvorima informacija, tako da građani imaju koristi od informacijskih usluga, umjetničkih i kulturnih aktivnosti te mogućnost za obrazovanje i obučavanje.

[Ovaj je pristup prihvaćen i primjenjuje se kroz pojedinačne nacionalne strategije, kao što je People's Network](#) u Velikoj Britaniji.

[Narodne knjižnice imaju jaku modernu tradiciju u pružanju pristupa neknjižnoj građi. Milenijski pregled LibEcon2000](#) pokazuje da je 1998. kompletan fond audiovizualne građe u europskim narodnim knjižnicama imao 1,233 milijuna primjeraka (5,2% od ukupnog fonda).

Otada se ravnoteža između tiskanog i multimedijalnog fonda i pristupa izvorima na Internetu ubrzano mijenja, postavljajući pitanja o budućoj zadaći knjižnica u osiguravanju i upravljanju više *virtualnim* nego fizičkim izvorima. [Pomak prema digitalnim sadržajima utjecat će i na prostorni raspored u knjižnicama jer će korisnicima trebati osobna računala i druga oprema kako bi se tim sadržajima mogli koristiti na licu mjesta.](#)

[Donositelji odluka i upravitelji narodnih knjižnica diljem Europe moraju procijeniti u kojem će opsegu pružati multimedijalne usluge koje se djelomično ili potpuno elektronički isporučuju u dom korisnika te u skladu s tim razviti strategije.](#)

[Narodne knjižnice, muzeji i arhivi i sami čuvaju i stvaraju digitalne i multimedijalne sadržaje, često u posebnim zbirkama koje mogu sadržavati novine, fotografije, zemljopisne karte, rukopise, zvučne zapise \(tzv. usmenu povijest\), lokalne umjetničke zbirke te filmske i videozapise. Za smjernice o digitalizaciji vidi digitalizacija. Zbirke *virtualnih* internetskih izvora \(npr. o lokalnim temama ili tematski sortiranih\) mogu se oblikovati i predstaviti uz niske troškove. To je jedan od načina za proširivanje uobičajenih funkcija knjižnice \(za više informacija o tome vidi poglavlje 2.1\).](#)

[Zemljama s velikom, dugotrajnom i bogato dokumentiranom kulturnom baštinom može biti zanimljivo usmjeriti se na stvaranje zbirke koje ne podliježu autorskim pravima, jer bi se time potreba za rješavanjem problema vezanog uz prava intelektualnog vlasništva svela na minimum. Svakako, ako će se narodne knjižnice, muzeji i arhivi dugoročno natjecati kao dobavljači sadržaja pružanjem usluga preko širokih mreža, morat će uspostaviti potpunu suradnju s vlasnicima prava u vezi s dobivanjem licencija i ponovne uporabe i preoblikovanja sadržaja koji podliježu autorskim pravima \(vidi i autorsko pravo i pravna pitanja\).](#)

Knjižničar ima važnu zadaću kao izbornik i organizator multimedijalnih izvora i kao savjetnik korisnicima. Dio zadaće knjižničara u narodnim knjižnicama bit će uređivanje bogatog nereda Interneta, osmišljavanjem i stvaranjem kvalitetnih usluga koje se mogu upotrijebiti [na daljinu](#).

[Knjižnice će morati iznaći način kako uklopiti nove formate u tradicionalni model knjižničnih usluga, jer ti formati nisu fizičke jedinice i tako se, primjerice, ne uklapaju u postojeće modele nabave ili cirkulacije. Osoblju će biti potrebna dodatna obuka i trebat će se osmisлити novi modeli za upravljanje sredstvima.](#)

[Narodne knjižnice će možda primijetiti da njihovi korisnici sve manje posjećuju mjesta na kojima se pružaju usluge i kontaktiraju s osobljem. Velik postotak usluga posudbe automatizirat će se i događati samo preko kataloga. Poput banaka, knjižnice će uvidjeti da takva automatizacija nameće potrebu za racionalizacijom i ponovnim planiranjem.](#)

[Napлата multimedijalnih usluga – vidi financiranje](#)

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Veoma je važno osigurati pristupačnost multimedijalnih izvora svim korisnicima, uključujući osobe s posebnim potrebama, vidi [osobe s posebnim potrebama](#). [Narodne knjižnice moraju osigurati upotrebljivost izvora, uključujući jednostavnu navigaciju, pretraživanje, upute i ispravne hiperveze.](#)

Infrastruktura

Da bi narodne knjižnice mogle pružati učinkovite multimedijalne usluge, potrebna je suradnja s telekomunikacijskim tvrtkama jer se time osigurava odgovarajuća propusnost veza i pružanje usluga. Vidi [kanali isporuke](#). [Knjižnice moraju osigurati odgovarajući broj osobnih računala, pisača i druge opreme kako bi omogućile korisnicima pristup multimedijalnim izvorima unutar knjižnice.](#)

Formati i standardi

Određivanje i primjena standarda područje je od temeljne važnosti. Standardi za digitalizaciju postoje ili se razvijaju u mnogim područjima, npr. tehnički standardi za unos i čuvanje podataka, standardi za opis, katalogizaciju i indeksiranje, [standardi za metapodatke, za interdisciplinarno otkrivanje izvora te standardi za zaštitu](#). [Vidi opis izvora informacija i digitalizacija \(uključujući formate datoteka za digitalne prikaze\)](#). Potpunu obradu relevantnih standarda daje Služba za difuziju (Diffuse service) [IST-programa](#).

[U multimedijalne usluge koje bi knjižnice mogle pružiti spadaju:](#)

Internetski izvori

Internet pruža multimedijalno okruženje za zabavu, razonodu i umjetnost, razvijanje mašte i istraživanje ideja te za uporabu informacija, novosti i obrazovnih izvora. Internet ima što ponuditi svakoj službi u narodnoj knjižnici, ne samo referentnoj i informacijskoj. Otkako su knjižnice počele nuditi javni pristup Internetu, suočavaju se s mnogobrojnim operativnim problemima:

Tradicionalno su knjižnice izbjegavale nuditi građu pornografskog ili rasističkog sadržaja. Knjižnice moraju biti svjesne opasnosti da djeca mogu naići na takve sadržaje na Internetu.

[Filtriranje ili blokiranje postupak je sprečavanja pristupa određenim web-stranicama. Softver za filtriranje upotrebljava se u knjižnicama kako bi se korisnicima onemogućio pristup pornografskim ili drugim uvredljivim stranicama te kako djeca ne bi mogla slučajno naići na takve stranice. Internet Services: the range available to library users. Filtering. Dobar pregled svih postupaka filtriranja i ocjenjivanja stranica nalazi se na web-stranici službe Diffuse. Na tržištu ima mnogo komercijalnog softvera za filtriranje. Mnoge web-stranice sadrže popise takvih proizvoda, vidi npr. <http://www.electronic-school.com.%20netprotect/>, projekt za izradu programa za filtriranje sadržaja i na drugim jezicima, uz engleski.](#)

Prema pravnoj regulativi nekih zemalja, oglašavanje uporabe programa za filtriranje uključuje ugovor između knjižnice i korisnika, prema kojemu korisnici, a osobito njihova djeca, neće biti izloženi štetnim ili uvredljivim sadržajima na Internetu. Ni jedan knjižničar ne može to jamčiti pa se korisnicima terminala na kojima je takav program instaliran, trebaju razjasniti njegovi nedostaci. S druge strane, neki pravni sustavi u Europi, slično nekima u SAD-u, ne dopuštaju cenzuriranje Interneta. Politika prihvatljive uporabe (Acceptable Use Policy – AUP) daleko je od toga da obrađuje ta pitanja u vezi s knjižnicama; ta politika mora biti poznata i osoblju i publici, te treba biti u skladu s postojećom politikom na nacionalnoj razini, kao što je ona koju određuje nacionalno knjižničarsko udruženje. Vidi Earl issue paper: Politika prihvatljive uporabe Interneta.

Učitavanje s Interneta

Učitavanje građe s *weba* na hard-diskove računala pokreće pitanja sigurnosti, npr. opasnosti od virusa. Mnoge knjižnice dopuštaju samo snimanje na diskete koje prodaju i koje su prethodno formatirane i provjerene na viruse, ili zahtijevaju od korisnika da svoje diskove podvrgnu provjeri na viruse.

Ispis

Mnoge knjižnice naplaćuju ispis sa svojih javno dostupnih osobnih računala. Najlakši način za kontrolu ispisa i naplatu nadoknade jest ugradnja neke vrste softvera na serveru za ispis te ograničavanje ispisa na pisane koji su pod nadzorom osoblja.

Softver

Za neke usluge, kao što je učitavanje sadržaja ili računalne igre, možda će biti potreban dodatni softver. Takvi su dodaci, primjerice, Acrobat, Flash, Macromedia, VRML i Real Audio. Neki od njih moraju se često ažurirati novim inačicama, drugi, osobito oni koji služe za učitavanje zvučnih i video sadržaja, opterećuju kapacitete veze i često ih treba dugo učitavati. Ako je dopušteno učitavanje zvučnih datoteka, potrebno je osigurati slušalice.

Predbilježba

Većina knjižnica morat će primijeniti nekakav sustav predbilježbi. Treba razmotriti dužinu trajanja termina, broj dnevnih/tjednih termina za koje se može predbilježiti jedna osoba, sustav predbilježbi unaprijed te ustanoviti tko je ovlašten za predbilježbe.

Pomoć

Podrazumijeva stupanj pomoći koji će knjižnica ponuditi korisnicima računala. Knjižnice se mogu odlučiti za pakete za otvoreno učenje, za javno postavljene on-line udžbenike, za pružanje uvodnih uputa za početak, ili za organiziranje potpunih tečajeva, bilo besplatnih, bilo uz plaćanje. [http://www.istar.org.](http://www.istar.org)

Elektronička pošta

Elektronička pošta važno je sredstvo za traženje informacija i uspostavu kontakata, na primjer osobama koje su uključene u cjeloživotno učenje. Ako se korisnicima dopusti otvaranje osobnih korisničkih računa elektroničke pošte, to pokreće administrativna i financijska pitanja. Kako bilo, mnoge knjižnice dopuštaju pristup besplatnim uslugama elektroničke pošte na *webu*, kao što je Hotmail.

Chat-linije

Te linije rade u stvarnom vremenu. Poruke primaju i na njih odgovaraju ljudi koji su istodobno prisutni na Mreži, na *chat*-kanalima. Te linije mogu biti koristan izvor informacija, iako se katkad povezuju s potencijalno štetnim materijalima i *ovisnošću o računalu*, što povećava potrebu za kontrolom kvalitete ili posredovanjem na linijama za razgovaranje. Slična razmatranja mogu se primijeniti i na pristup računalnim igramama na Internetu.

Elektroničke knjige

E-knjiga je termin kojim se opisuje tekst ili knjiga dostupna u elektroničkom obliku, primjerice roman objavljen na nekoj *web*-stranici, ili kratka priča koja se može učitati kao datoteka kojega od programa za obradu teksta.

E-knjige objavljuju mnoge organizacije, poznati, ali i novi izdavači specijalizirani za elektroničko izdavaštvo. Knjige koje su dostupne u elektroničkom obliku variraju od besplatnih do onih čija je cijena jednaka cijeni tiskane knjige. Knjige se mogu kupiti kod velikih *on-line* prodavača knjiga kao što su Amazon i Barnes & Noble.

Termin e-knjiga sve više se posebno odnosi na tekstove za koje je potreban neki čitač elektroničkih knjiga, oprema isključivo za tu namjenu. Trenutačno su na raspolaganju tri velike grupe čitača:

- **Prijenosni čitači.** Za čitanje e-knjiga mogu se koristiti neki tipovi prijenosnih računala, osobni digitalni asistenti (Personal Digital Assistents – PDA), vidi kanali isporuke, te palmtop-računala.
- **Čitači namijenjeni isključivo čitanju e-knjiga.** Napravljeni su samo za čitanje e-knjiga, npr. <http://www.ebook-gemstar.com/>. Elektroničke knjige za takve čitače kupuju se *on-line* i njihov sadržaj se prebacuje na čitač preko osobnog računala ili samog čitača. Svaka kupljena knjiga može se čitati samo na čitaču za koji je registrirana. S povećanjem njihova prodora na tržište, cijena će takvih čitača vjerojatno padati.
- **Zaslonski čitači.** To je softver koji pretvara standardno stolno ili prijenosno računalo u čitač elektroničkih knjiga. Takvi su programi Glassbook i Microsoft Reader.

Svaki od ovih tipova čitača e-knjiga rabi različite tehničke standarde. Zbog toga se e-knjige sada objavljuju u većem broju različitih formata. Otvoreni forum e-knjige <http://openbook.org/> bavi se ovim pitanjem i pokušava razviti univerzalni standard za e-knjige.

Jedan je od načina da se korisnicima knjižnice ponudi pristup elektroničkim knjigama uporaba čitača e-knjiga koji sadrže određen broj tekstova katalogiziranih u OPAC-u, vidi integrirani knjižnični sustavi i prilagođavanje usluga. Čitači e-knjiga imaju rok zaduženja u kojem se moraju vratiti. Korisnik knjižnice ne može sam učitavati knjige s Interneta na čitač, niti na svom osobnome čitaču čitati knjige koje su u vlasništvu knjižnice.

Kako čitači e-knjiga budu postajali sve dostupniji, knjižnice će jednostavno iznajmljivati e-knjige koje će korisnici čitati na svojim čitačima. Korisnici možda više neće morati posjetiti knjižnicu da bi zadužili ili vratili knjigu. Model koji je sve više u upotrebi, model licenciranja između izdavača i knjižnice, vidi i [pravna pitanja](#), temelji se na načelu *jedna kupnja, jedno iznajmljivanje*: e-knjiga može se posuđivati mnogo puta, ali samo jedan čitatelj može posuditi jedan *primjerak* u određenom trenutku.

Narodne knjižnice često većinu knjiga kupuju za *svaki slučaj*. Zbirka e-knjiga mogla bi dovesti do prelaska na *pravodobni model*, prema kojemu se čitateljevima udovoljava za nekoliko minuta. Druge su moguće prednosti vjerojatno smanjenje troškova, jer će izdavači uštedjeti na distribuciji i materijalnim troškovima, što će se odraziti na niže cijene za knjižnice. Za razliku od tiskanih, e-knjige ne moraju se istodobno kupovati i u tvrdom i u mekom uvezu, ne moraju se nabavljati posebna izdanja s uvećanim tiskom i ne moraju se zamjenjivati dotrajali primjerci.

No e-knjige su još u povojima. Mnoge knjižnice koje su ih isprobale, nalaze ih problematičnima te je moguće da su e-knjige primjer tehnologije koja nije zanimljiva široj publici. Ponuda e-knjiga može izazvati i probleme vezane za zaštitu privatnosti, vidi [pravna pitanja](#).

Elektronička periodika

Elektronička periodika može se definirati vrlo široko kao svaki časopis, revija, *e-zine*, *Webzine*, bilten ili elektronička serijska publikacija dostupna preko Interneta. E-periodika već je dio fonda narodnih knjižnica preko slobodnog pristupa novinama i časopisima objavljenima na *webu* te preko pristupa publikacijama u punom tekstu koje postoje na CD-ROM-u ili su objavljene na *webu*, a za čiju se uporabu plaća nadoknada. Trenutačno postoje dva glavna oblika:

- E-periodika dostupna preko elektroničke pošte; najčešće se koriste običnim tekstom i često se zovu bilteni. Korisnici se na biltene *pretplaćuju* putem poruke elektroničke pošte, a bilten im se dostavlja izravno u elektronički poštanski sandučić.

- Periodika na *webu*. Trenutačno, najveći broj e-periodike dostupan je na *web*-stranicama u HTML ili PDF formatu. Tu spadaju i elektronička izdanja dnevnih novina. [Sve ih više nema svoj tiskani ekvivalent.](#)

[E-periodiku dostavljaju izravno izdavači ili službe koje ih prikupljaju, kao što su OCLC ili EBSCO. Takve službe osiguravaju pristup i upravljaju velikim zbirkama e-periodike u korist knjižnica, čime nestaje potreba za pojedinačnim razgovorima s izdavačima o licencijama i cijenama.](#)

[Ako je e-časopis pohranjen na serveru dobavljača, ugovori s izdavačem o autorskom pravu mogu ograničavati pristup i uporabu. Važno je razmotriti model plaćanja: neki dobavljači traže pretplatu i za tiskano i za elektroničko izdanje. Postoje modeli licencija koje knjižnice mogu upotrijebiti kao temelj za pregovore, vidi i autorsko pravo i pravna pitanja.](#)

Prijelaz na e-periodiku može prouzročiti probleme u vezi s očuvanjem. Što se tiče tiskane periodike, knjižnice općenito imaju pravo čuvanja starih brojeva. To obično nije slučaj s e-periodikom te se knjižnice moraju pobrinuti da njihove licencije obuhvaćaju i čuvanje *starih* izdanja, ako ih žele zadržati.

Knjižnice će možda biti prisiljene racionalizirati svoje fondove tiskanih izdanja kako bi opravdale/omogućile sebi prelazak na elektroničke verzije. To katkad može biti iznenađujuće teško, osobito ako su elektronički [fondovi dio raznih drugih dogovora koji se obavljaju u paketu.](#)

[Komisija za udružene informacijske usluge \(Joint Information Services Committee – JISC\) u Velikoj Britaniji provodi nekoliko zajedničkih modela nabave za akademske knjižnice, a neke narodne knjižnice počinju međusobno surađivati u vezi s licenciranjem elektroničkih sadržaja, na lokalnoj i regionalnoj razini, ili temeljem tematske srodnosti \(vidi skupine\).](#)

[Neke narodne knjižnice počinju izrađivati vlastite multimedijalne sadržaje – e-knjige, e-časopise itd. – koji su korisnicima dostupni na daljinu, preko *web*-stranica knjižnice. Da bi se koristili tom građom u skladu s ograničenjima koja nameće licenciranje, korisnici obično moraju biti članovi knjižnice i moraju se na neki način identificirati, primjerice s pomoću PIN-broja, vidi autorizacija.](#)

Streaming-video

Iako kvaliteta digitalnog videozapisa izravno ovisi o odgovarajućoj propusnosti veza, oni koji imaju dobre internetske veze već mogu pronaći gledljive videosnimke. Širokopojasna veza može se definirati kao bilo što protječe ulaznom brzinom od 56 kbs, ali brzine mogu ići i do 700 kbs, ili više. Izravan pristup Internetu preko ISDN-veze, kabelski modem ili T3 veza (ili bolja) trebali bi omogućiti pristup većini videomaterijala.

Videozapisi mogu se kreirati, spremati i isporučivati u ovim formatima:

- odgovarajući MPEG (Moving Picture Experts Group) format (MPEG-1, MPEG-2 ili MPEG-4)
- vlasnički formati, kao što su: [AVI – Audio Video Interleave; ASF – Advanced Streaming Format; Apple Quicktime.](#)

[Trebalo bi razmotriti upotrebu novih W3C \(WWW Consortium\) standarda koji se pojavljuju, kao što je SMIL \(Synchronized Multimedia Integration\) i WebCGM.](#)

Videokonferencije

Videokonferencije omogućuju da se dvije ili više osoba na različitim mjestima međusobno vide i čuju, katkad i zajednički rade, svaka na svojem računalu. To je već značajan doprinos rješavanju različitih problema, npr. pri učenju na daljinu, vidi i [obrazovanje. U narodnim knjižnicama videokonferencije mogu pomoći cjeloživotno učenje i osoblja i članova društvene zajednice, vidi i cjeloživotno učenje, te osigurati društveno inkluzivni pristup, vidi i društvena inkluzija. Mogu poslužiti i kao sredstvo za komunikaciju između knjižničnih ogranaka, a njima se može doprijeti i do pojedinaca u društvenoj zajednici.](#)

Da bi se ostvarila videokonferencija nužni su: hardver, softver i odgovarajuća propusnost veza. Osnovna oprema za videokonferencije jesu kamere, mikrofoni, zvučnici, terminali, veze velike brzine prijenosa, i publika. Poželjna je i ozvučena konferencijska dvorana.

Sustavi zemljopisnih podataka (GIS)¹⁵

Mnoga pitanja koja se upućuju knjižnicama i njihovim *on-line* sustavima u osnovi su zemljopisne prirode, npr. *gdje je.., gdje mogu pronaći..., ima ili ikoga...u, tko živi u...* Planovi gradova i zemljopisne karte, birački popisi, vremenske karte, satelitske slike i ekološki podaci – sve su to izvori koji se, uz druge, mogu upotrijebiti za odgovaranje na ovakva pitanja.

Sustavi zemljopisnih podataka su programi osmišljeni za snimanje, rukovanje i prikazivanje prostornih ili zemljopisnih podataka. Služe za rješavanje složenih problema u planiranju ili upravljanju te za skladištenje i zaštitu papirnatih karata. Mogućnost GIS-sustava da poboljša način organizacije, rukovanja i prikazivanja podataka postaje očit ako se zna da je 80% podataka koji su prikupljeni u ime i za potrebe vlade u Velikoj Britaniji i u SAD-u, zemljopisno-prostorne prirode.

Postoje dvije osnovne strukture za rukovanje zemljopisno-prostornim prikazima i slikama na računalu:

- Rasterski prikazi pojavljuju se kao pikseli. Svaki piksel ima određenu vrijednost – boju, visinu ili identifikacijski broj. Rasterski prikaz može se dobiti digitalnim skeniranjem.
- Vektorski podaci pojavljuju se u obliku geometrijski povezanih točaka i crta. Točke se spremaju kao parovi, upotrebom koordinata i linija. Vektorski podaci mogu se dobiti samo mjernim postupcima.

Mnogi *on-line* ili internetski izvori sada imaju i GIS-sučelja koja se mogu pretraživati. Iako je razvijanje usluga narodnih knjižnica temeljenih na GIS-u još uvijek razmjeno složeno, to postaje sve više izvedivo, osobito što se tiče proširenja usluga te tehnoloških mogućnosti i uvjeta licenciranja koji djeluju pod okriljem lokalne uprave.

Tehnologija je otišla dalje od samoga digitalnog skladištenja podataka koji se mogu pronaći i na dvodimenzionalnoj papirnatost karti. Sada postoje kompleti podataka kojih nema ni u jednom drugom obliku, osim u digitalnom. Izgradnja potpuno funkcionalnog GIS-sučelja obično zahtijeva spoj programskih komponenti i podataka (posrednički softver, obrasci karata), obraćanje pažnje na nazive mjesta (tj. rječnik zemljopisnih naziva) i povezanost s kontroliranim kompletom osnovnih podataka za ta mjesta (poštanski brojevi, zemljopisne koordinate). Neke kartografske usluge dostupne su besplatno na nacionalnoj i europskoj razini preko Interneta, npr. Multimap.

Kako se sve više zemljopisnih i kartografskih podataka nalazi ponajprije u digitalnom obliku, knjižničari će morati prihvatiti vruć kesten i početi omogućavati javni pristup GIS-u i pratećoj potrebnoj opremi. U svakom slučaju, knjižnice moraju razmotriti mnogobrojna pitanja:

- Hardver za rad GIS-a mora biti snažan jer su kompleti takvih podataka obično veliki; bržem računalu trebat će manje vremena da obradi i prikaže rezultate.
- Zbog istog razloga bit će potrebne visokopropusna mreža i veza s Internetom, vidi kanali isporuke. Poželjni su veliki monitori, a moraju se nabaviti i ploteri i pisači.
- Ubrzani napredak tehnologije zahtijevat će neprestano obnavljanje opreme pa se za to moraju predvidjeti financijska sredstva.
- Trebat će obučiti osoblje ili zaposliti specijalizirano osoblje jer će se korisnici bez pomoći moći služiti samo osnovnim opcijama GIS-a.

VRML/trodimenzionalni sadržaji

Trodimenzionalna virtualna stvarnost (Virtual Reality – VR) prodire u upotrebu, a modeli se upotrebljavaju npr. za rekonstrukciju nestalih ili srušenih spomenika, ili za simuliranje čitavih područja antičkih krajeva. Standardi u ovom području i dalje se razvijaju, a kada se jednom dovrše, vjerojatno će biti veoma važna usklađenost sa specifikacijom VRML 97 i X3D.

¹⁵ Geographic Information Systems - GIS

Zvuk

Zvučni zapisi mogu se stvarati, skladištiti i isporučivati uporabom vlasničkih [MP3, RealAudio, Wav ili SUN AU formata](#).

Isporuka na daljinu

Sada je uobičajeno da knjižnica [ima svoje web-stranice](#), ali smo još uvijek daleko od vremena kada će knjižnica [postati web-stranica](#). U svakom slučaju, knjižnice rade na tome da sve njihove usluge budu dostupne preko [web-stranice](#). Članovi knjižnice će se, primjerice, moći služiti katalogom, rezervirati knjige i pogledati vlastiti dosje u sustavu. Knjižnice sve više na svojim [web-stranicama nude pristup bazama podataka i pretplatničkim uslugama](#). Upotreba elektroničke pošte sada omogućuje korisnicima da upute svoja referentna pitanja lokalnoj knjižnici, ili čak nekoj drugoj knjižnici, [vidi prilagođavanje usluga](#). E-periodika i e-knjige isto tako mogu biti dostupni na [web-stranici](#). Može se zamisliti budućnost u kojoj će korisnici morati dolaziti u knjižnicu samo da bi podignuli dokumente koje su prethodno pronašli i rezervirali [on-line](#), ili da bi prisustvovali događajima u knjižnici. Vidi i [portali, opis izvora informacija i virtualne referentne knjižnice](#).

Upravljanje informacijama

Kao što su odgovorne za tiskanu građu koju daju na uporabu, knjižnice moraju biti sposobne pratiti i izvještavati o uporabi multimedijalnih sadržaja, [vidi mjerenje radnog učinka](#).

BUDUĆI ZADACI

U budućnosti, većina će se e-knjiga čitati s osobnih digitalnih asistenata (PDA) ili sličnih uređaja, a ne s uređaja koji bi bili namijenjeni isključivo tome. Kodirane isprave sadržavat će podatke o tome na koliko vremena se zadužuje e-knjiga, štiti će je od kopiranja na drugi čitač i automatski brisati iz korisnikova čitača e-knjiga na kraju roka zaduženja. Tada će e-knjiga ponovno postati dostupna u knjižničnom katalogu. Neće biti opomena za prekoračenje roka niti kazni za to. Čitatelji će moći zaduživati i vraćati knjige s bilo kojega mjesta preko Interneta, u bilo koje doba dana i noći. Takva usluga imat će velikog utjecaja na usluge koje se sada pružaju u samoj knjižnici te na pokretne usluge.

Sljedeći naraštaj čitača vjerojatno će reproducirati zvuk i sliku. Kako se film i zvuk sve više prebacuju u digitalne formate (DVD ili MPG), knjižnica će moći digitalnim putem iznajmljivati primjerke iz svoje audio/video zbirke. Korisnici neće morati posjećivati knjižnicu kako bi posudili najnoviji album ili film na videu, već će im jednostavno pristupiti kroz knjižnični [on-line katalog](#).

[Multimedijalni izvori bit će uklopljeni u sustave cirkulacije, što će učiniti dobavljači knjižničnih sustava ili nove vrste integratora sustava](#). U budućnosti, knjižničar će se jednostavno prijaviti na [web-stranice dobavljača, kupiti izvor informacija, učitati njegov sadržaj izravno u knjižnični katalog i zatim ga izdavati korisnicima](#).

HIPERVEZE

Francuska

Smjernice za multimedijalne dokumente i sadržaje u knjižnicama:
<http://www.addnb.org/fr/guide/index.htm>

Njemačka

Početne stranice nekih većih knjižnica u Njemačkoj koje nude multimedijalnu građu [on-line](#).

- Düsseldorf
<http://www.duesseldorf.de/kultur/buecherei/>
- Köln
<http://www.stbib-koeln.de/suche.htm>
- Dortmund
http://g2.www.dortmund.de/inhalt_externer/bibliotheken/datenbanken/index.htm

- Središnja i Regionalne knjižnice u Berlinu – zbirka hiperveza.
<http://www.zlb.de/linksammlungen/index-e.htm>

Švedska

Gradska knjižnica Mölndal

Sistematičan katalog hiperveza.

<http://www.molndal.se/bibl/subject.htm>

Velika Britanija

EARL

EARL je objavio serije radova namijenjenih narodnim knjižnicama, koji obuhvaćaju pitanja multimedije, kao što su internetske usluge, e-knjige, digitalizacija, upravljanje elektroničkim sadržajima i uslugama, naplata usluga i usluge preko mreže itd. <http://www.earl.org.uk/policy/>

Nof-program digitalizacije

Podržava stvaranje značajnog korpusa digitalnih izvora koji praktično pomažu cjeloživotno učenje u novome kulturnom umreženom prostoru. Ovaj dokument preporučuje neke provjerene pristupe stvaranju i ustupanju ovih izvora. <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/content/technical.asp>

Nacionalni okvir za zemljopisne podatke (National Geographic Data Framework –NGDF)

Nedavno utemeljen u Velikoj Britaniji, doveo je do stvaranja integratora geografskih podataka.

<http://www.askgiraffe.org.uk/index.html>

SAD

Okružna narodna knjižnica Algonquian

Primjer narodne knjižnice koja već pruža interaktivne referentne usluge. Na *web-* stranicama nalazi se koristan FAQ (najčešća pitanja) o tome kako knjižnica ostvaruje ove usluge.

<http://www.nsls.info/services/lssi.html>

Povratak na [sadržaj](#)

KANALI ISPORUKE

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju nove metode koje se pojavljuju i koje će knjižnice upotrebljavati da bi osigurale pristup [digitalnim izvorima](#).

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Upotreba Interneta i digitalne televizije u stalnom je porastu, ali se to ne događa u svim regijama podjednako brzo. Seosko stanovništvo i stanovnici nekih krajeva Europe u određenoj su mjeri ostavljeni na začelju. Ipak, očekivanja korisnika Interneta rastu i knjižničari će morati pronaći načine da im izađu u susret, a i društvena je obveza knjižničara pobrinuti se da određeni dijelovi stanovništva Europe ne budu isključeni iz ovog napretka.

Više je načina na koje će knjižnice i šira javnost moći pristupiti Internetu, koristeći se širokopojasnom vezom, metodom preuzimanja podataka s Interneta, bržom od modemske veze koja se sada najčešće upotrebljava. Pred knjižnicama su složene strateške odluke o tome koje će metode biti najučinkovitije u njihovim lokalnim sredinama.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Mnoge metode navedene u ovim smjernicama postignuća su novijeg datuma te se još ne upotrebljavaju u knjižnicama, ili se upotrebljavaju samo eksperimentalno na nekoliko mjesta. One uključuju:

- satelitski Internet
- bežične mreže
- mreže za razmjenu datoteka
- mobilne telefone
- kioske
- digitalnu i interaktivnu televiziju.

Učinak tih tehnologija sastojat će se u tome da pruže ljudima bitno slobodniji pristup digitalnim uslugama, ma gdje se nalazili. Prvi će se put stanovništvo udaljenih seoskih krajeva moći praktično opremiti brzim i kvalitetnim pristupom Internetu.

Računala se više neće morati spajati na telefonske linije, već će moći biti pokretna i smještena bilo gdje, a da ipak komuniciraju međusobno.

BUĐUĆI ZADACI

Isporuka usluga kroz niz kućnih ili osobnih uređaja prvi je korak na putu prema *ambijentalnoj sredini* koja je predviđena u Okviru br. 6 istraživačkog programa Europske komisije te prema *semantičkom webu*. [Posljedice pristupa kroz te kanale isporuke i možda neke druge koji još nisu dostupni, još nisu jasne. Čini se da će mogućnost pristupa preko prijenosnih mobilnih uređaja i digitalne televizije postati veoma važna.](#)

[Povratak na sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju:

[Širokopojasne veze](#)

[Satelitski Internet](#)

[Bežične mreže](#)

[WWAN, WLAN i PAN](#)

[Mobilni telefoni](#)

[Kiosci](#)

[Digitalna i interaktivna televizija](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Ove smjernice obrađuju nadolazeće i buduće tehnologije koje su od posebnog interesa za narodne knjižnice. Tehnologija je oduvijek utjecala na narodne knjižnice. Usvajanje tehnologije u nedavnoj prošlosti, kao što su CD, Internet, zvučne knjige, računalne baze podataka, multimedija i videokasete, donijelo je promjenu i napredak u pružanju usluga narodnih knjižnica.

Novonastale tehnologije sada pred narodne knjižnice i druge kulturne ustanove postavljaju mnogo dublji izazov, dok istodobno pružaju mogućnosti da se prošire i unaprijede usluge i da se dopre do većih skupina stanovništva. Te su tehnologije u središtu budućeg razvoja i inovacija u narodnim knjižnicama, u središtu njihove uloge pružatelja digitalnih usluga iz područja kao što su zdravlje, gospodarstvo, kultura, obrazovanje, zapošljavanje i obuka, turizam i lokalna uprava. Isto su tako presudna podrška politici e-Europe koja teži postaviti pojedinca u središte budućeg razvoja inkluzivnog društva utemeljenog na znanju diljem Europe.

Neke već dostupne tehnologije treba još prilagoditi za pružanje knjižničnih usluga; na drugima treba još raditi prije nego što se razmotri njihova primjena u knjižnicama. Stoga je značajan dio ovih smjernica posvećen *futurelogiji*. Svaka takva tvrdnja sadržava opasnost od pogrešnog predviđanja onoga što će se dogoditi!

Prodiranje Interneta u Europu i dalje se ubrzano povećava i tijekom 2000. naraslo je za 76%, tj. na 116 milijuna ljudi, što znači da se gotovo svaki treći Europljanin redovito služi Internetom. Ipak, prodiranje Interneta u različite dijelove Europe uvelike varira – od 6% korisnika na dnu ljestvice (Grčka) do 48% na vrhu (Švedska).

Unatoč tom rastu, većina ljudi još nema izravan pristup *on-line* uslugama. Mnogi od onih koji ga imaju, nemaju dovoljno znanja da bi potpuno iskoristili prednosti i mogućnosti Interneta. Sam je Internet još nezadovoljavajuće sredstvo za pronalaženje i uporabu informacijskih usluga. Javnim ustanovama ostaje velika obveza da ljudima omoguće pristup i osmisle jednostavne i korisne usluge.

Uklanjanje fizičkih prepreka, kao što je potreba da se prevale velike udaljenosti u neodgovarajuće vrijeme da bi se koristile elektroničke usluge koje pružaju narodne knjižnice, možda je jedan od najvećih dobitaka koje su omogućile nove tehnologije.

U svakom slučaju, široka prihvaćenost *weba* povećala je očekivanja ljudi što se tiče postojanja, dostupnosti i izbora usluga, osobito informacijskih usluga. Kao odgovor na to, narodne knjižnice počele su nuditi *teleusluge* koje će proširiti njihove obrazovne, društvene i rekreativne zadaće, kao što digitalne referentne usluge proširuju njihovu informacijsku zadaću. Vidi i opis izvora informacija i integrirani knjižnični sustavi.

Pored *weba*, povećava se broj sredstava – ili *kanala isporuke* – kojima se ljudi mogu koristiti za pristup tim uslugama. Mali, često prenosivi uređaji, sada mogu isporučiti informacije i integrirane osobne usluge u elektroničkom obliku. Narodne knjižnice morat će riješiti potrebu za pružanjem informacija i

usluga preko niza novih kanala isporuke, kao što su mobilni telefoni, osobni digitalni asistenti (PDA), kiosci, digitalna i interaktivna televizija te uređaji za reprodukciju digitalnih medija.

Iako u europske domove trenutačno više prodire pristup Internetu s pomoću osobnih računala nego interaktivna televizija (iTV), mogući je obrat na vidiku. Prema jednom predviđanju, do 2005. godine, 74,4 milijuna domaćinstava u Europi bit će pretplaćeno na usluge interaktivne digitalne televizije, u usporedbi s 71,6 milijuna Internetskih pretplatnika. Interaktivnost koja će biti na raspolaganju korisnicima, pomoći će knjižnicama da osmisle usluge koje će korisnicima omogućiti da naručuju, rezerviraju i plaćaju usluge te da izražavaju svoja mišljenja.

Europa se okreće prema širokopojasnoj vezi. Predviđa se da će se do 2005. godine 38% europskih *on-line* domaćinstava koristiti širokopojasnom vezom. Kabelske kompanije trenutačno osiguravaju 85% širokopojasnih veza u Europi. Suradnja s takvim telekomunikacijskim tvrtkama vjerojatno će biti važna sastavnica u sređivanju infrastrukture narodnih knjižnica.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Pristup Internetu

Mnoge knjižnice osiguravaju pristup digitalnim izvorima preko svojih knjižničnih mreža koje mogu, ali ne moraju, biti dio veće knjižnične mreže ili lokalne mreže (LAN) lokalnih vlasti. Knjižnice bi trebale razmotriti veću propusnost veza i prelazak na neku vrstu širokopojasnih veza. Brz prijenos velikih blokova podataka, uključujući slike, filmove, grafičke prikaze i računalne programe, ovisi o pristupu infrastrukturi velike propusnosti. Budući načini povezivanja korisnika s digitalnim izvorima nesumnjivo će uključivati širokopojasnu vezu. Više je načina da se ta usluga isporuči čak i u udaljene krajeve.

Širokopojasna veza

Goruće pitanje diljem Europe ostaje opseg u kojem se narodne knjižnice i druge lokalne kulturne ustanove mogu uključiti u mrežnu infrastrukturu odgovarajuće propusnosti kako bi zadovoljile strateške zahtjeve u isporuci usluga koje postavljaju glavne nacionalne, regionalne i lokalne politike i inicijative.

- Gotovo sva upotreba Interneta od kuće, kao i većina poslovne upotrebe, događa se modemsom vezom, brzinom do 56Kbps.
- Predviđa se da će modemski pristup Internetu kulminirati tijekom 2003. godine. U međuvremenu, telekomunikacijske tvrtke – kabelske, za mobilnu telefoniju, satelitske, laserske i tehnologije optičkih kabela, natječu se kako bi potrošačima ponudile što brže veze i usluge prijena podataka.
- Modemski je pristup prihvatljiv za prosječno pregledavanje sadržaja na *webu* i elektroničko dopisivanje pojedinaca i malih tvrtki, ali većim organizacijama potrebne su znatno veće brzine. Takve organizacije trebaju stalne širokopojasne veze.
- Razvojem novih *on-line* [usluga i aktivnosti, sve bi više knjižnica i drugih kulturnih ustanova trebalo nabaviti te brze usluge.](#)

Satelitski Internet

Satelitski pristup Internetu mogu razmotriti knjižnični sustavi koji opslužuju pretežno seoske zajednice jer je u tom slučaju to najbolji način pristupa. Satelitski Internet upotrebljava satelitsku antenu za dvosmjernu razmjenu podataka (predavanje i učitavanje podataka). Brzina predavanja podataka iznosi oko jedne desetine brzine učitavanja, koja iznosi oko 500 Kbps. Kabelski i DSL pristup imaju veće brzine učitavanja, ali satelitski sustavi su otprilike deset puta brži od običnog modema. Dvosmjerni satelitski Internet koristi se Internet Protocolom (IP), višeprocenom tehnologijom, što znači da jedan satelit može istodobno opslužiti do 5000 komunikacijskih kanala. Taj satelit šalje podatke u komprimiranom obliku, istodobno od jedne točke prema velikom broju točaka. Kompresija smanjuje veličinu podataka i potrebnu propusnost. Zemaljski modemski sustavi imaju ograničenja što se tiče propusnosti, koja ne dopuštaju višeprocenost takva opsega.

Satelitski Internet najbolje je rješenje za škole, knjižnice, zajednice i pojedince u udaljenim krajevima, koji žele osigurati pristup svjetskoj komunikacijskoj mreži. Takav Internet ne podliježe kontroli lokalne vlasti što se tiče pristupa ili sadržaja. Može doprijeti do ljudi do kojih ni jedan drugi medij komunikacije ne može doći po prihvatljivoj cijeni. Trenutačno se upotrebljava u pokretnim knjižnicama na otoku Wight u Velikoj Britaniji, vidi [Hiperveze](#).

Bežične mreže

Bežične mreže povezuju računala u računalnu mrežu bez žičanih instalacija. Nepostojanje fizičke veze znači da korisnici mogu šetati ili raditi gdje god žele, i da cijelo vrijeme imaju pristup mreži. Iako se troškovi rada mogu usporediti s troškovima tradicionalnih mreža, oprema za bežično slanje i primanje podataka trenutačno je mnogo skuplja od paralelnih tradicionalnih komponenata, a za održavanje sustava potrebno je i obučeno osoblje. Iako bežična veza ima kapacitet od 11 Mbps, povećanjem udaljenosti taj kapacitet može pasti i na samo 1 Mbps. Ipak, to je još uvijek gotovo 30 puta brže od tradicionalnog 56k modema.

- Neke knjižnične službe već su počele upotrebljavati bežične mreže. Prijenos podataka je, naravno, brži, a računala su donekle mobilna u odnosu jednog prema drugom, iako se otvaraju neka sigurnosna pitanja.
- Bežična povezanost možda je najjeftiniji način da se umreži zgrada knjižnice, osobito ako se radi o manjim lokalnim knjižnicama, i da se omogući fleksibilnost u pružanju usluga, tako što će se korisnicima dopustiti da sjede gdje god žele dok pristupaju Internetu ili knjižničnom OPAC-u. Korisnici mogu pristupiti bežičnoj lokalnoj mreži (LAN), koristeći se osobnim računalom (nakon što su u knjižnici iznajmili ili kupili karticu za bežično umrežavanje), ili knjižnice mogu iznajmljivati umrežena laptop-računala za uporabu [u njihovim prostorijama](#).
- [Bežično umrežavanje nudi i mogućnost uporabe knjižničnih usluga na drugim mjestima, kao što su mjesni društveni domovi, škole ili kuće te mobilne knjižnice. Vidi radovi koji je objavio EARL.](#)

Bežične mreže velikih područja, bežične lokalne mreže i osobne mreže (WWAN, WLAN, PAN)

- Bežične mreže velikih područja (Wireless Wide Area Network – WWAN) povezuju zemljopisno udaljena mjesta koristeći se satelitom ili radiodašiljačem i imaju domet do 38 km.
- Bežične lokalne mreže (Wireless Local Area Network – WLAN) imaju istu funkciju kao standardne lokalne mreže, ali se računala ne moraju povezivati fizičkim vezama. Računala u vozilu pokretne knjižnice, recimo, mogu se povezati s mrežom preko odašiljača na laptop-računalu i prijamnika/antene na zgradi knjižnice. Bežična [čvorišta dopuštaju korisnicima prijenosnih računala i laptop-računala da se spoje na Internet s javnih mjesta kao što su knjižnice](#).
- [Osobne mreže \(Personal Area Network – PAN\) omogućuju elektroničkim uređajima koji su raspoređeni u krugu od nekoliko metara, da komuniciraju i usklađuju informacije. Bluetooth, radiotehnologija malog dometa, pojednostavnjuje komunikaciju između različitih uređaja koji su opremljeni jednim čipom, ali ima slabiji protok i ograničeniji domet nego WiFi \(Wireless Fidelity\), konkurentna tehnologija.](#)

[Mreže za razmjenu datoteka omogućuju korisnicima da traže i šalju elektroničke datoteke preko računala, bivajući često istodobno klijent i server na mreži. Novije inačice računalnih i ručnih operativnih sustava objedinit će Peer-to-Peer \(P2P\) mogućnosti realizacije istodobnog korištenja iste datoteke od više korisnika, distribucije podataka i aspekata društvene upotrebe ove tehnologije. Narodne knjižnice morat će uzeti u obzir te mogućnosti u pružanju personaliziranih informacija i usluga.](#)

Mobilni telefoni i uređaji

Zbog svoga velikog prostornog dometa, omogućuju korisnicima pristup mreži. Prirodu njihova utjecaja na usluge koje pružaju knjižnice i druge kulturne organizacije, tek treba vidjeti. Nekoliko je različitih vrsta tehnologije mobilnih telefona:

WAP (Wireless Application Protocol).

- To je komplet standarda za pružanje interaktivnih internetskih usluga preko bežičnih uređaja za komunikaciju. Mobilni telefoni s WAP-opcijom omogućuju svojim vlasnicima da pregledaju *web*-stranice koje su pisane u WML-formatu ([Wireless Mark-up Language](#)).
- [Slanje poruka s mobilnog telefona ili SMS se, na primjer, može upotrijebiti za slanje informacija korisnicima. Stoga knjižnice trebaju biti fleksibilne u osmišljavanju svojih usluga i držati korak s najnovijim postignućima.](#)
- [Neke knjižnice već razvijaju web-stranice koje podržavaju WAP. WAP-stranice pojavile su se početkom 2000., ali tržište nije najbolje prihvatilo WAP-telefone, pa će ih možda istisnuti GPRS-sustav.](#)

GPRS (General Packet Radio Services)

- Idealan sustav za pristup Internetu. Povezivanje se obavlja preko laptop-računala s priključenom komunikacijskom karticom ili mobilnim telefonom. Taj sustav ima brži protok od WAP-a i veći postotak uspješnog povezivanja s Internetom. Europski GPRS (2.5G) pojavio se na tržištu 2001. godine.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications – 3G)

- [Pojavio se na tržištu 2001. godine. To je novi konkurent GPRS-standardu i obećava brže veze i videoprikaze.](#)
- [GPRS i UMTS će konačno omogućiti da GSM WAP-telefoni i osobni digitalni asistenti \(PDA ili 2G\) koji se trenutačno upotrebljavaju, pristupaju WAP- stranicama koje sadrže fotografije u boji, video- i zvučne zapise, a ne samo običan tekst. Imat će stalnu internetsku vezu.](#)

Osobni digitalni asistenti (Personal Digital Assistant - PDA)

- PDA su mala prijenosna računala. Neka od njih imaju ugrađene mobilne telefone i bežični pristup Internetu, drugi se pojavljuju s modemom koji se može rabiti u kombinaciji s mobilnim telefonom.
- PDA služe za čitanje elektroničke pošte i pregled sadržaja na Internetu, ili za reprodukciju MP3 zvučnih datoteka.
- Vjerojatno će postati vrlo rasprostranjeni i možda će biti glavna tehnologija koja će se upotrebljavati za bežično povezivanje s računalnim mrežama.
- PDA će postati uređaji [sve-u-jednom, manji i jeftiniji, ali trebaju se riješiti pitanja upotrebljivosti, kao što su mali zaslon i tipkovnica. Mnogi mladi ljudi već su naviknuli na male zaslone i sitne tipke.](#)

Kiosci

Mjesta za javni *on-line* pristup i internetski kiosci postoje već nekoliko godina i sada su važan dio informacijske i uslužne strategije lokalnih vlasti u mnogim europskim gradovima. Strateški postavljeni kiosci mogu privući nove korisnike, one koji inače možda nemaju vremena redovito dolaziti u knjižnicu i nemaju pristup Internetu.

Ipak, uspješnom razvoju kioska ispriječili su se značajni problemi, kao što su:

- veliki početni troškovi
- loše lokacije i slaba uporaba
- prekidi u radu zbog kvarova na opremi
- problemi sa softverom ili vandalsko ponašanje
- konkurencija u obliku dostupnijih kanala pristupa, npr. laptop-računala, PDA ili mobilnih telefona
- nedovoljna propusnost veza
- dugačko vrijeme odaziva.

Izvučene su sljedeće pouke:

- kioske treba postaviti na mjesta gdje ljudi provode slobodno vrijeme, kao što su trgovački centri i kavane
- odustati od jedne funkcije – pristupa Internetu, i obogatiti ponudu, na primjer, pristupom elektroničkoj pošti i mogućnošću obavljanja financijskih transakcija, kao što je npr. plaćanje računa.

U svakom slučaju, dobro osmišljen kiosk u knjižnici može obavljati veći broj zadataka, kao što su: učlanjenje u knjižnicu, obrada zahtjeva za knjige, istraživanja radi pronalaženja odgovora na referentna pitanja i pružanje pristupa *on-line* informacijama za građane, te pristupa Internetu.

Pri osmišljavanju kioska treba pažljivo razmotriti da li će podaci biti smješteni lokalno, na osobnom računaru u svakom kiosku, ili će se ažurirati na daljinu; da li će kiosk raditi *off-line*, ili će biti povezan na mrežu i/ili Internet; da li će imati telefonsku vezu sa službom za pomoć; kakve će se sigurnosne metode primijeniti za sprečavanje barbarskog ponašanja.

Digitalna i interaktivna televizija

11% stanovnika Europe, 33% stanovnika Velike Britanije upotrebljava digitalnu televiziju. Neka istraživanja pokazuju da će do 2005. to postati najraširenije sredstvo pristupanja Internetu u Europi, iako je prema podacima OECD-a za 2000., manje od polovice pretplatnika na digitalnu televiziju u Europi dobilo mogućnost korištenja elektroničke pošte, a manje od 10% od te polovice ima pristup *web*-uslugama.

- Još se ne može predvidjeti potražnja za *on-line* uslugama preko digitalne televizije, te koliko bi digitalna televizija mogla zamijeniti pristup Internetu preko računala.
- Digitalna televizija temelji se na dobro poznatoj tehnologiji i ne suočava se s psihološkim preprekama kao računalo.
- Omogućuje pristup većem broju kanala nego prijašnji sustavi te omogućava dostavu više lokalnih usluga izravno u kuću.
- Iskorak digitalne televizije u Europi počeo je doživljavati svoj zamah s Francuskom, Španjolskom i Velikom Britanijom kao zemljama predvodnicama. Više od 40% domaćinstava u Velikoj Britaniji ima pristup digitalnoj televiziji.
- Narodne knjižnice trebaju voditi računa o mogućnostima i prednostima ovog medija, možda emitirati informacije koje se nalaze na *web*-stranicama njihova osnivača (lokalne uprave), npr. pojedinosti o lokalnim javnim službama, vijećnicima i parlamentarnim zastupnicima, obrazovanju, zdravlju i njezi, razonodi, sportu i lokalnim organizacijama.

Načini predstavljanja digitalnih informacija stalno će se usavršavati, a narodne knjižnice moraju pratiti taj razvoj kako bi ponudile svojim korisnicima moderno *privlačno* okruženje. Vidi multimedija.

Ostala važna pitanja:

- *Sadržaj i usluge:* određivanje izvora podataka, formata i vrsta usluga pogodnih za emitiranje preko televizije i drugih kanala isporuke.
- *Autorska prava:* organiziranje modela prema kojem će se određivati i poštovati prava i obavljati plaćanja. To bi, na primjer, omogućilo knjižnicama i tvrtkama koje pružaju telekomunikacijske usluge da zajednički razvijaju sadržaje i usluge. Vidi autorska prava i pravna pitanja.

BUDUĆI ZADACI

Predmet je ovih smjernica zapravo futuristički. Neka od ovdje opisanih tehnoloških rješenja možda će postati stvarnost za deset ili više godina. Neka će se uklopiti u knjižnične usluge posredstvom postojećih tvrtki za automatizaciju knjižnica, ili će ih razviti tvrtke koje će se tek pojaviti. Druge tehnologije možda će se ugraditi kao dio prilagođenih lokalnih projekata.

Krajnji cilj – stvaranje i uporaba sadržajno bogatih knjižničnih, muzejskih i arhivskih usluga, s pomoću Interneta i tehnologije mobilnih telefona, digitalne televizije i drugih, na personaliziranoj, jednostavnoj i univerzalnoj osnovi, zahtijevat će više od jednog – uistinu, više od svih ovdje opisanih – tehnoloških postignuća.

HIPERVEZE

Kriterij za izbor usvajanje je neke od opisanih tehnologija za upotrebu u knjižnici, pa makar u preliminarnoj fazi.

Austrija

Gradska narodna knjižnica Beč

Od 8. svibnja 2000. *web*-stranice su dostupne sa svakog WAP kompatibilnoga mobilnog telefona ili osobnoga digitalnog asistenta.

<http://wap.wstlb.at/>

Danska

Korisnici mogu naručiti knjigu bilo gdje iz Danske, i bit će im poslana u lokalnu knjižnicu. Postoji i formular za referentna pitanja koja se upućuju elektroničkom poštom.

<http://www.bibliotek.dk/>

Referentne usluge kroz razgovor

Danska referentna služba koja se temelji na *sobama za chat*:

www.biblioteksvagten.dk

Finska

Sonera Oyj

Finski telekomunikacijski operater koji je otvorio svoju **3G** mrežu mobilne telefonije u četiri gradska središta u Finskoj. Očekuje se da će usluge 3G biti šire dostupne do 2004.–2005. u gradskoj zoni Helsinkija i u gradovima Oulu, Tampere i Turku.

<http://www.sonera.fi/>

Kanada

Narodna knjižnica Toronto

Sadrži dobar popis internetskih stranica i portala u kombinaciji s uslugom postavljanja pitanja preko elektroničke pošte

<http://vrl.tpl.toronto.on.ca>.

Njemačka

RABE

Neke njemačke narodne knjižnice uspostavile su uzajamnu internu referentnu službu preko Interneta, koju održava regionalni kataloški centar u Kölnu (HBZ).

http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/set_rabe.html

SAD

Kongresna knjižnica

Sustav suradničke digitalne referentne službe preusmjerava pitanja drugim knjižnicama u realnom vremenu na adresi

<http://lcweb.loc.gov/rr/digiref>

Info Connect adresar knjižničarstva i informatike

Predstavlja WAP-stranice koje mogu zanimati knjižničare i informacijske stručnjake i kojima se može pristupiti s pomoću WAP-mobilnih telefona ili preko osobnih digitalnih asistenata (PDA).

WAP adresa je <http://www.geocities.com/infolibrary/wap.wml>.

Kraći je oblik ove adrese <http://wappy.to/infoconnect>

Singapur

eLibraryHub, javna knjižnična služba Nacionalne knjižnice Singapura pruža mobilne usluge preko SMS-a.

<http://www.elibraryhub.com/frontpage.asp>

Velika Britanija

Knjižnična služba Derbyshire

Uspostavila je bežične veze u tri pokretne knjižnice.

<http://www.derbyshire.gov.uk/librar/libindex.htm>

Vijeće okruga Hertfordshire

Od prosinca 2001. pruža stanovništvu informacije o svojim službama, uključujući pojedinosti o lokalnim javnim službama, preko digitalne kabelaške televizije.

<http://www.hertsdirect.org/infobase/docs/archived/10921491>.

Knjižnična služba Isle of Wight

Pokretna knjižnica ima satelitski Internet, vidi

<http://www.iwight.gov.uk/library/libraries/default.asp>

Knjižnična služba Walsall

Ima *Library Link* vozilo koje omogućuje *on-line* pristup preko mobilnog telefona ljudima koji žive u stambenim kućama i prihvatilištima na 56 lokacija.

http://www.walsall.gov.uk/cultural_services/library/default.htm

Knjižnični kompjuter@utobus Okruga Worcester

Vozilo sa satelitskom vezom, poduke o uporabi računala, pristup za osobe s posebnim potrebama i pristup tečajevima za cjeloživotno učenje.

<http://www.worcestershire.gov.uk/home/index/cs-index/cs-computa-bus-index.htm>

Povratak na [sadržaj](#)

OPIS, PRONALAŽENJE I PRETRAŽIVANJE IZVORA INFORMACIJA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju pitanja koja se postavljaju zbog sve većeg opsega digitalnog sadržaja dostupnog knjižnicama i drugim ustanovama, uključujući metapodatke, rječnike kontroliranih termina i tezaure, pretraživače, portale, XML format i Z39.50 standard.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Pojava Interneta znači da knjižnice sada imaju pristup stalno rastućoj količini distribuiranih digitalnih informacija koje postoje na *webu*. Knjižnice bi trebale znati kako mogu pomoći svojim korisnicima da u digitalnom okruženju pronađu i pretražuju informacije koje su im potrebne. Društvo utemeljeno na znanju te cjeloživotno učenje i sve snažniji poticaji za komunikaciju sa središnjom vlasti elektroničkim sredstvima, pretraživanje informacija čine sve važnijim za sve građane. Temeljno je pitanje interoperabilnost digitalnih informacija.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Ovo poglavlje podijeljeno je u tri dijela:

Opis izvora informacija: različita sredstva kojima se opisuju izvori da bi se poboljšala preciznost pretraživanja: npr. metapodaci, opisi fonda, sustavi rječnika kontroliranih termina, kao što su tezaursi, te jedinstveni identifikatori.

Pronalaženje i pretraživanje izvora informacija: sredstva s pomoću kojih se pronalaze i pretražuju izvori: npr. pretraživači, portali, skupine (clumps), registri informacija o lokalnoj zajednici. U logičnom slijedu, pronalaženje izvora je drugi stupanj; ako je neka jedinica metodično opisana, pretraživač koji se služi određenom metodom ima veće šanse da je pronađe. To je područje u kojemu knjižnice mogu djelovati u suradnji s drugim organizacijama, na primjer, fakultetima, sveučilištima itd., kako bi se osigurao bolji pristup do njihovih izvora. Partneri se obično mogu dogovoriti da uzajamno omoguće pristup korisnicima do svojih usluga i pruže zajednički pristup do svojih kataloga.

Temeljne tehnološke pretpostavke: kao što je XML, RDF, Z39.50, pretraživanje prikaza, uključujući CBIR (Pretraživanje prikaza prema sadržaju), ontologije i mape tema koje podržavaju ovo područje.

BUDUĆI ZADACI

U budućnosti, ljudi će biti okruženi inteligentnim, prijemljivim i pouzdanim strojevima koji će moći reagirati na ljude kao pojedince. Ovdje navedena tehnološka postignuća već postoje, ali njihova zrela interakcija može se samo zamisliti. Ta će tehnološka postignuća utjecati na domove, škole, hotele, automobile, avione – ukratko, na sve aspekte života. Njihov utjecaj na knjižnice i druge ustanove u kulturi bit će dalekosežan.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju sljedeća pitanja:

[Opis izvora informacija](#)

[Metapodaci](#)

[Opis fonda](#)

[Rječnici kontroliranih termina i tezaursi](#)

[Jedinstveni identifikatori](#)

[Pronalaženje izvora informacija](#)

[Knjižnični katalozi](#)

[Portali](#)

[Skupine \(clumps\)](#)

[Informacije o lokalnoj zajednici](#)

[Potpora učenju](#)

[XML](#)

[RDF](#)

[Z39.50](#)

[Sustav Harvest](#)

[Pretraživanje prikaza](#)

[Budući zadaci](#)

[Semantički web](#)

[Ontologije](#)

[Digitalni potpisi](#)

[Web-usluge](#)

[Pozitivna praksa – hiperveze](#)

Napomena: Pretpostavlja se da će knjižnice pristupiti opisu, pronalaženju i pretraživanju izvora s različitim početnih pozicija i da će mnoge, ako ne većina, morati prihvatiti postupni pristup ovom poslu. Pretpostavlja se da će ove smjernice pomoći knjižnicama u nabavi knjižničnih sustava ili pri odabiru izvođača poslova ili konzultanta.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Relevantnost za knjižnice

Knjižnice rade u okruženju umreženih informacija. Pojava Interneta znači da sada i najmanji knjižnični ogranak može imati pristup neprekidno rastućoj količini distribuiranih digitalnih informacija dostupnih na [webu](#). [Knjižničari bi trebali znati kako mogu pomoći svojim korisnicima da u digitalnom okruženju pronađu i pretražuju informacije koje su im potrebne. Društvo utemeljeno na znanju te cjeloživotno učenje i sve snažniji poticaji za komunikaciju sa središnjom vlasti elektroničkim sredstvima, pretraživanje informacija čine sve važnijim za sve građane.](#)

Mnoge knjižnice i same stvaraju nove digitalne sadržaje – bilo svoje [web-stranice ili nove multimedijalne sadržaje, koje katkad financiraju posebni programi digitalizacije \(vidi digitalizacija i financiranje\)](#). [Taj bi novi sadržaj knjižničari trebali opisati tako da ga korisnici lako mogu pretraživati, a da istodobno bude interoperabilan s drugim digitalnim sadržajima.](#)

[Tehnologija i standardi u ovom području tek su u fazi nastajanja te će se s vremenom mijenjati i razvijati. Knjižnice moraju biti u toku s novim postignućima, kako bi izbjegle primjenu neodgovarajućih ili zastarjelih tehnologija i standarda.](#)

[Knjižnice moraju biti upoznate s ovim pitanjima kako bi mogle planirati i odrediti prioritete u svom radu, osobito kada nabavljaju nove sustave ili ugovaraju razvojne poslove s vanjskim konzultantima/izvođačima određenih poslova.](#)

Što je interoperabilnost?

Kada se govori o digitalnom sadržaju, to znači da on treba biti široko upotrebljiv, prenosiv, npr. kroz različite mreže, sustave i organizacije, i što trajniji. Za postizanje tog cilja ključni su standardi – kodificirana pravila i smjernice za stvaranje, opis i upravljanje digitalnim [izvorima informacija \(za više informacija vidi Reinventing the Wheel Časopis D-Lib, siječanj 2002.\)](#)

Zašto je interoperabilnost važna?

Da bi korisnici mogli lakše tražiti i pretraživati informacije iz različitih izvora – kroz različite kataloge, domene (knjižnice, muzeji i arhivi) i različite vrste izvora (knjige i muzejski predmeti).

Nove usluge i različiti radni zadaci

Omogućavanje pristupa izvorima na Internetu, bilo da su ih napravile knjižnice ili su nekako nabavljeni (suradnjom, plaćanjem/licenciranjem itd.), utjecat će na to kakvo će se osoblje zapošljavati, kakva će im obuka biti potrebna, kakve će se usluge pružati i kako će te usluge biti realizirane, vidi [multimedija. Knjižnice će morati donijeti strateške odluke na lokalnoj razini o tome koji su im prioriteti, koliko će potrošiti i što žele postići.](#)

Rastuća upućenost na digitalne sadržaje

Knjižnice će morati rukovati sve većom količinom građe koja je veoma važna njihovim korisnicima, a postojat će u isključivo elektroničkom obliku. Možda će ta građa biti skuplja od svoje papirnate inačice i podložna nadzoru i kontroli izdavača ili distributera. Pitanja licenciranja postat će veoma važna. Vidi i [skupine.](#)

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE: OPIS IZVORA INFORMACIJA

Knjižnice bi trebale razmotriti uključivanje [metapodataka](#) u izvore i na *web*-stranice koje stvaraju. Trebale bi, isto tako, razmotriti upotrebu [XML-formata](#).

Metapodaci

Kratko se definiraju kao *strukturirani podaci o podacima*. Kataloški zapis je, na primjer, metapodatak koji opisuje određenu knjigu. Metapodaci su izbili u prvi plan kao sredstvo za poboljšanje učinkovitosti i djelotvornosti u pronalaženju digitalnih izvora na *webu*, usvajanjem dosljedne strukture za opis *web*-stranica i drugih digitalnih izvora. Elementi metapodataka o određenoj knjizi mogu biti: autor, naslov, izdavač, godina izdanja, ISBN, klasifikacijska oznaka itd., a elementi za *web*-stranicu mogu biti: naslov, tvorca izvora, predmet, opis itd. Na *web*-stranici [Diffuse nalazi se koristan uvod.](#)

[Metapodaci se mogu upotrijebiti u različite svrhe:](#)

- **Metapodaci koji opisuju izvore** – za opisivanje izvora informacija i olakšavanje pretraživanja. [Nekoliko je različitih vrsta pravila, od kojih su Marc i Dublin Core vjerojatno najpoznatiji: Marc](#), ili strojnočitljiva katalogizacija, bibliografska je shema za metapodatke, koju održava Kongresna knjižnica. Najnovija je verzija MARC 21. [Dublin Core](#) – sustav za opisivanje *dokumenata kao objekata*; [sastoji se od 15 elemenata metapodataka: 1. naslov 2. autor 3. predmet 4. opis predmetnih ključnih riječi 5. izdavač 6. suradnik 7. datum 8. vrsta izvora 9. format 10. identifikator izvora 11. izvor 12. relacija 13. opseg 14. upravljanje pravima intelektualnog vlasništva.](#)
- **Metapodaci za zaštitu** – [pomažu aktivnosti zaštite i arhiviranja. Projekt CEDARS](#) bavi se pitanjima zaštite digitalnih izvora.
- **Metapodaci o pravima** – [navode prava intelektualnog vlasništva nad izvorom. Vidi, npr., Indecs Project.](#)

- **Metapodaci o obrazovanju** – [pomažu obrazovnim ustanovama u pretraživanju izvora i upravljanju virtualnim obrazovnim okruženjem, npr. dosjeima studenata i opisom kolegija. Više pojedinosti o metapodacima koji potpomažu e-učenje, vidi na *web*-stranici Diffuse.](#)
- **Zemljopisno-prostorni metapodaci** [koriste se za digitalne karte i sustave zemljopisnih podataka \(vidi *web*-stranicu Diffuse za više informacija o standardima za razmjenu zemljopisnih podataka\).](#)

Metapodaci određene domene [razrađeni su da bi se zadovoljili posebni zahtjevi određenih djelatnosti, na primjer:](#)

- **Arhivi** [se obično služe EAD-om](#) (Encoded Archival Description – Kodirani arhivski opis) ili [ISAD\(G\)-om](#) (General International Standard Archival Description – Opći međunarodni standardni arhivski opis). Više informacija [o standardima u arhivistici vidi na *web*-stranici Diffuse.](#)
- **Muzeji** – [CIMI](#) međunarodni je konzorcij ustanova za očuvanje kulturne baštine, koje međusobno surađuju [kako bi potaknule razvoj i primjenu standarda za muzejske podatke. Više informacija o muzejskim standardima vidi na *web*-stranici Diffuse.](#)
- **Vlade** – [GILS](#) (Government Information Locator Service – Služba za lociranje vladinih informacija/Global Information Locator – Globalni lokator informacija) široko se primjenjuje za [vladine informacije, iako izgleda da se mnoge vlade odnedavno prebacuju na Dublin Core. DCMI \(Dublin Core Metadata Initiative – Dublin Core Inicijativa za metapodatke\) osnovala je Radnu skupinu za vlade.](#) Vlade mnogih zemalja, kao što su britanska, australska, kanadska i danska te vlada Sjedinjenih Američkih Država, [izradile su smjernice koje će biti obvezne za organizacije iz javnog sektora, uključujući knjižnice. Vidi e-gif \(Electronic Government Interoperability Framework – Okvir za interoperabilnost elektroničkih vlada\) i e-gms \(Electronic Government Metadata Standard – Standard za metapodatke elektroničkih vlada\), koje je izradila e-Envoy's Office u Velikoj Britaniji. Prva verzija e-gms temeljila se izravno na Dublin Coreu, dok je druga napredovala do preinačenog Dublin Corea s nekoliko dodatnih elemenata za upravljanje dokumentima.](#)

Opis fonda

U velikim suradničkim projektima možda će trebati razmotriti upotrebu metapodataka na razini fonda, kako bi se opisali fondovi knjižnica sudionica (opseg, razina, dubina obrade tematike, jezik itd.). Kako se opis fonda primjenjuje u području britanskoga visokog i dodatnog obrazovanja, vidi, npr., [UKOLN Collection Description Focus](#), te [NOF-smjernice](#) kao primjer kako ga primjenjuje financijer narodnih knjižnica.

Rječnici kontroliranih termina i tezaursi

Metapodaci su samo dio rješenja. Da bi korisnici mogli sami obavljati korisna pretraživanja kroz pakete distribuiranih podataka, proizvođači tih paketa moraju dosljedno unositi ulazne vrijednosti elemenata metapodataka. Da bi to postigli, moraju prihvatiti neku vrstu poznatih kodnih shema ili kontroliranih rječnika za indeksiranje. Dobar su primjer Predmetne odrednice Kongresne knjižnice.

Tezaurus je kontrolirani rječnik u kojemu su termini uređeni hijerarhijski, tako da se vide veze kao što su uži i širi pojmovi, istoznačnost ili djelomična istoznačnost, i gdje su definirani usvojeni i neusvojeni oblici pojmova (za kontrolu sinonima). Obično sadrže i bilješke o obujmu pojmova i druge korisne informacije. Postoje dva ISO- standarda za tezaurse: [ISO 2788, Vodič za izradu i razvijanje jednojezičnih tezaurusa, iz 1986.](#) i [ISO 5964, Vodič za izradu i razvijanje višejezičnih tezaurusa iz 1985. godine.](#)

[Web-stranica Getty muzeja sadrži nekoliko tezaurusa, uključujući Gettyjev Tezaurus umjetnosti i arhitekture i Tezaurus zemljopisnih naziva.](#) Traugott Koch je sastavio [dobar popis rječnika kontroliranih termina, tezaurusa i klasifikacijskih shema.](#)

Jedinstveni identifikatori

Da bi se mogao pronaći na [webu](#), svaki izvor mora imati jedinstven identifikator, kao što je URL (Uniform Resource Locator – Jedinstven lokator izvora, tj. jedinstvena adresa izvora na [webu](#)). Problem s URL-om, što zna svaki korisnik [weba](#), u tome je to što se s vremenom obično mijenjaju, a to otežava pretraživanje. DOI (Digital Object Identifier – Identifikator digitalnih objekata) postojani je identifikator kojim se rješava taj problem. Paul Miller napisao je pregledan [članak](#) u kojem objašnjava jedinstvene identifikatore.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE: OTKRIVANJE I PRETRAŽIVANJE IZVORA INFORMACIJA

Pretraživači

Knjižnični katalog je ključ za fond svake pojedine knjižnice. U svakom slučaju, mnoge knjižnice, ako ne i sve, svojim korisnicima nude pristup Internetu. Knjižnice moraju pronaći načine da svojim korisnicima otvore te umrežene izvore. Najlakši je način da jednostavno upute korisnike na neki od mnogobrojnih postojećih pretraživača. Postoje sljedeće vrste:

- Pretraživači koji u **slobodnom tekstu** traže ključne riječi. Takvi su [Altavista](#), [Google](#).
- Pretraživači koji traže po **registrima/adresarima**; korisnik u njima pronalazi svoj put s pomoću niza izbornika koji neprestano sužavaju njegovo pretraživanje, npr. [Yahoo!](#)
- **Meta/Multipretraživači** koji jedno pretraživanje obavljaju na više pretraživača, npr. [ixquick](#).

U pretraživačima koji pretražuju na temelju **riječi prirodnog jezika**, traženje se može formulirati u obliku pitanja, npr. [Ask Jeeves](#).

Opsežan popis svih vrsta pretraživača, kao i dodatne informacije o njima, nalaze se na [www.philb.com](#) i <http://searchenginewatch.com>. Ove [web](#)-stranice sadrže informacije o pretraživanju na [webu](#), analize industrije pretraživača i pružaju pomoć vlasnicima [web](#)-stranica koji žele povećati vjerojatnost njihova pronalazjenja na [webu](#).

Popis preporučenih [web](#)-stranica

Knjižnice mogu razmisliti o pomoći svojim korisnicima tako što će sastaviti popise korisnih [web](#)-stranica. Stranice se procjenjuju prema određenim kriterijima (projekt [Desire](#) izradio je korisnu procjenu), i obično se tematski grupiraju. RDN ([Resource Discovery Network](#) – Mreža za pronalaženje izvora) dobar je primjer za to. U svakom slučaju, održavanje i ažuriranje takva popisa može zahtijevati prilično vremena. Knjižnice će možda htjeti međusobno surađivati u stvaranju i održavanju takvih popisa. CORC (Co-operative Online Resource Catalog Service – Služba zajedničkog *on-line* kataloga izvora), iz OCLC-a, dobar je primjer suradničke inicijative za stvaranje opisa [web](#)-stranica (vidi i [portali](#)).

Pristupnici i portali

Razlika između pristupnika i portala prilično je nejasna, ali pristupnik se obično sastoji od kompleta objašnjenih hiperveza do drugih [web](#)stranica koje su sastavljači pristupnika kritički ocijenili. Korisniku će se prikazati niz izbornika koji ga vode od općih do posebnih pojmova. Takve su stranice veoma korisne istraživačima koji žele sačuvati pregled većeg broja stranica o određenoj temi, dok su u potrazi za jednom ili dvije pristojne kvalitete. Portali načelno imaju za cilj da, uz komplet linkova, pružaju i usluge korisnicima. Na primjer, mogu nuditi usluge raznih novčanih transakcija ili *on-line* [trgovine itd.](#) [Omogućavaju i integralno pretraživanje sadržaja svih stranica s kojima su povezani.](#)

[Nemoguće je navesti sve pristupnike, ali evo nekoliko primjera:](#)

- **Opći** [www.yahoo.com](#) sadrži niz izbornika koji pokrivaju cijeli WWW.
- **Vladini** [www.ukonline.gov.uk](#) sadrži tematski i abecedni popis stranica britanske vlade i lokalnih uprava; [www.premier-ministre.gouv.fr](#), pristupnik do [agencija francuske vlade](#).
- **Akademski** [www.rdn.ac.uk](#) Mreža za otkrivanje izvora napravljena da podrži zahtjeve visokog i dodatnog obrazovanja u Velikoj Britaniji. RDN je zapravo mreža predmetnih pristupnika ili čvorišta (hubs), od kojih svaki pokriva određenu tematiku.
- **Knjižnični** [UNESCO-ov knjižnični portal](#)
- **Muzejski** [24 Hour Museum](#)
- **Arhivski** [UNESCO-ov arhivski portal](#)
- **Kulturni** [novi Portal europske kulture](#) Europske komisije

- **Drugi** www.teldir.com, komplet hiperveza do *on-line* [telefonskih imenika](#).

Poseban softver podržava razvoj i održavanje predmetnih pristupnika, na primjer [ROADS](#) (Resource Organization and Discovery in Subject based services – Organizacija i pronalaženje izvora za predmetno profilirane usluge). Komercijalne tvrtke nude i računalne programe za portale, npr. [Vignette](#), [SAP Portal](#), [Plumtree](#) itd. Neke knjižnice počinju postavljati vlastite pristupnike i portale, primjerice za podržavanje skupina (clumps), usluga lokalnih informacija i za potporu učenju.

Skupine (clumps)

[Skupine su grupe organizacija, obično narodnih knjižnica, akademskih knjižnica i drugih organizacija \(primjerice muzeja i arhiva\), koje su dogovorile suradnju u područjima kao što su konzorcijska nabava izvora \(osobito elektroničkih izvora informacija\), međusobna posudba i povezivanje kataloga. Važan element većine skupina je pristupnik ili portal koji one postavljaju, a koji korisnicima nudi mogućnost da istodobno pretražuju kataloge i/ili baze podataka svih članica. Da bi to postigle, članice moraju prihvatiti zajednički profil metapodataka, u koji se mogu uklopiti različiti profili kojima se služe članice konzorcija. Da bi se podržala takva vrsta aktivnosti, posebno je napravljeno nekoliko profila, primjerice \[Bath i One-2. Z39.50\]\(#\) ili \[XML\]\(#\) upotrebljavaju se da bi se olakšalo pretraživanje kroz različite kataloge i/ili baze podataka. Kod različitih elektroničkih izvora koji postaju dostupni preko skupina, mogu se pojaviti problemi u vezi s licenciranjem i \[autorskim pravima\]\(#\).](#)

Informacije o lokalnoj zajednici

Vijeće okruga Essex u Velikoj Britaniji predvodi razvoj distribuiranog sustava informacija o lokalnoj zajednici. Umjesto tradicionalne središnje baze podataka o lokalnoj zajednici, [Essex Online](#) (koji je izrastao iz projekta SEAMLESS), upotrebljava Z39.50 i softverski sustav [Harvest](#) za pretraživanje baze podataka i *web*-stranica organizacija članica jednim integralnim pretraživanjem, što je poznato i kao *duboka integracija*. [Trenutačno više od 30 lokalnih organizacija \(vijeća, sveučilišta, fakulteta, poslovnih agencija, uprava za zdravstvo, komunalnih poduzeća, lokalnih novinskih grupacija, volonterskih agencija itd.\) omogućuje ovim sustavom pristup svojim podacima, a broj članica brzo se povećava.](#)

[Da bi ovaj sustav mogao pretraživati kroz distribuirane pakete podataka, partneri su usvojili zajednički profil metapodataka, temeljen na e-gms, koji se, opet, temelji na Dublin Coreu, te zajednički tezaurus za pripisivanje predmetnih deskriptora. Essex je nedavno dobio nagradu \[New Opportunities Fund\]\(#\) \(NOF\). Iz tog fonda financirat će se širenje sustava na nacionalnoj razini tako što će u njega biti uključeni podaci velikih nacionalnih pružatelja informacija kao što je \[nhsDirect Online\]\(#\). Omogućit će se i korištenje tih olakšica za pretraživanje u još 8 područja lokalnih vlasti, čime će biti obuhvaćeno 6 milijuna ljudi. Opširnije o tome na \[web-stranici seamlessUK\]\(#\).](#)

Potpoma učenju

Neke knjižnice počinju surađivati s drugim organizacijama, fakultetima, sveučilištima itd., kako bi ponudile bolju potporu osobama koje uče. Obično se partneri usuglase oko uzajamnog otvaranja svojih knjižnica (i usluge) za korisnike, a mogu uvesti i zajedničku člansku iskaznicu. Oni često osmisle sustave koji omogućuju da se svi njihovi katalogi i/ili baze podataka pretražuju jednim traženjem (vidi gore [skupine](#) za objašnjenje). Primjeri: [Libraries Access Sunderland schEme](#) i [Digital Library Project u Glasgowu](#).

[U Velikoj Britaniji, JISC \(Joint Information Services Committee – Komisija za udružene informacijske usluge\) razvija DNER \(Distributed National Education Resource – Distribuirani nacionalni obrazovni izvor informacija\) za pružanje informacija i izvora za podršku istraživanju i učenju. To je velik i inovativan projekt koji se temelji na konceptu predmetnih RDN-portala i utire put nabavi izvora u svijetu umreženih informacija.](#)

Mnoge akademske knjižnice angažirane su i u razvijanju upravljanih ili virtualnih edukativnih okruženja (Managed/Virtual Learning Environment – MLE, VLE). [U Velikoj Britaniji, UKOLN predvodi i projekt Metapodaci za obrazovnu skupinu \(Metadata for Education Group – MEG\), u svrhu proučavanja uloge metapodataka u podržavanju ovakvih sustava. I narodne knjižnice mogu imati svoje mjesto u tome, osobito s obzirom na svoju zadaću u podržavanju formalnih procesa učenja i cjeloživotnog učenja.](#)

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE – TEMELJNE TEHNOLOGIJE

XML

XML (Extensible Mark-up Language) format je nasljednik HTML-formata. S obzirom na HTML ima niz prednosti, a glavna je razlika ta što dopušta razdvajanje sadržaja i njegova predstavljanja. Standard W3C (WWW Consortium) napravio je [sažetak u 10 točaka](#), koji pokriva glavne karakteristike XML-formata. Za više tehničkih informacija vidi [xml sekciju na web-stranicama W3C](#) ili [web-stranicu xml.com](#). Na XML su usmjerene mnogobrojne istraživačke i razvojne aktivnosti – za najnovije alate za obrasce upitnika u XML-u, kao što je [xpath](#), vidi [web-stranicu W3C XML Query Group](#). Knjižnice mogu razmotriti [prelazak na XHTML](#). U UKOLN [izvještaju](#) ukratko je opisana razmjena metapodataka i XML, njegova ograničenja i način na koji XML podržava učinkovitu razmjenu informacija u različitim kontekstima.

RDF

Okvir za opis izvora (Resource Description Framework – RDF) omogućuje kodiranje, razmjenu i ponovnu uporabu strukturiranih metapodataka, upotrebom XML-formata kao sintakse za međusobnu razmjenu. Tako RDF pomaže integraciju mnoštva aplikacija, od knjižničnih kataloga i svjetskih adresara preko poslovnog udruživanja i prikupljanja vijesti, računalnih programa i sadržaja do osobnih zbirki glazbe, fotografija i događaja itd.

RDF omogućava da se [izjave o izvorima](#) naprave kao paketi [svojstava prilagođenih navedenoj shemi](#). [Izjave su snimljene u rdf: Opis XML-elemenata](#).

RDF je toliko moćan zato što nameće strukturalna ograničenja kao podršku dosljednom i jednoznačnom kodiranju i razmjeni standardiziranih metapodataka, čime je omogućena međusobna razmjenjivost pojedinačnih paketa metapodataka koje su definirala različita tijela koja se bave opisivanjem izvora informacija. Uz to, RDF omogućuje ispis strojnočitljivih i ljudski čitljivih rječnika koji su napravljeni kako bi se u raznovrsnim informacijskim zajednicama potaknula daljnja upotreba i proširivanje semantike metapodataka; za više informacija, vidi [uvod u RDF](#). Opisima RDF-a knjižnice se katkad koriste kao [analogijom](#). Za tehničke informacije, vidi [W3C RDF web-stranice](#). SeamlessUK je primjer sustava informacija o zajednici [koji se koristi RDF-om za kodiranje svojih metapodataka](#).

Protokol Z39.50

Z39.50 je međunarodni protokol za traženje i pretraživanje (ISO 23950, iz 1998.), koji omogućuje traženje (obično udaljenih) heterogenih baza podataka i pretraživanje podataka u njima preko jednoga korisničkog sučelja. Z39.50 definira standardni način na koji dva računala komuniciraju i dijele informacije. Stvoren je da bi podržao traženje i pretraživanje informacija – tekstualnih dokumenata, bibliografskih podataka, prikaza i multimedijalnih sadržaja, a zasniva se na klijent-server arhitekturi i potpuno je funkcionalan preko Interneta. Omogućuje korisnicima da pretražuju nekoliko kataloga ili drugih baza podataka jednim integriranim pretraživanjem. Napomena: dok se XML- jezici za upitnike ne razviju, Z39.50 će biti prvi izbor za sustave koji omogućuju složena distribuirana pretraživanja.

Sustav Harvest

Softverski sustav Harvest sredstvo je za prikupljanje metapodataka s popisa prethodno utvrđenih *web*-izvora, primjerice *web*-stranica organizacija članica. U projektu Seamless (vidi prije), Harvest stvara registarsku datoteku koju sustav pretražuje pokušavajući odgovoriti na upit korisnika. Rezultati se zatim spajaju s rezultatima pretraživanja s pomoću Z39.50, i prikazuju se korisniku kao jedna lista pogodaka. Odabirom bilo kojeg rezultata otvara se odgovarajuća *web*-stranica ([kod zapisa pronađenih Harvestom](#)), ili [zapis iz baze podataka \(kod zapisa pronađenih pomoću Z39.50\)](#).

[Harvest predstavlja osnovu Inicijative otvorenih arhiva \(Open Archives Initiative – OAI\)](#), što je zajednički pothvat namijenjen lakšem pronalaženju informacija na [webu, putem razvoja i primjene standarda interoperabilnosti](#). [Neke su mogućnosti zanimljive muzejima](#).

Pretraživanje prikaza

Donedavno, prikazi su se morali pretraživati s pomoću tekstualnih deskriptora ili klasifikacijskih kodova, što su u pojedinim slučajevima podržavali paketi za pretraživanje teksta posebno prilagođeni za rukovanje prikazima. Getty [AAT](#) (Art and Architecture Thesaurus – Tezaurus za umjetnost i arhitekturu) sadrži 120.000 pojmova za opisivanje predmeta, tekstura, prikaza, arhitektonskih djela i građe kulturne baštine. Prikazi se mogu klasificirati i s pomoću sustava kao što je [ICONCLASS](#) za umjetnička djela i muzejske izložbe; [TELCLASS](#) za televizijska i videoostvarenja te [Klasifikacije za društvenu povijest i industriju, za muzejske predmete](#).

[Većina modernih sustava sada može pretraživati prikaze koji ne moraju biti opisani riječima.](#)

CBIR ([Content Based Image Retrieval – pretraživanje prikaza prema sadržaju](#)) ne koristi indeksiranje s pomoću ključnih riječi. Umjesto toga, prikazi se pretražuju na temelju njihovih svojstava, kao što su [boja, tekstura ili oblik, npr. scena na plaži bila bi plava na vrhu i žuta na dnu](#). Trenutačno se vodi [tehnička rasprava](#) o različitim vrstama CBIR-a. Postoje i komercijalni sustavi kao što je [QBIC](#) (Query by Image Content), proizvod tvrtke IBM; prikaz se opisuje u smislu obojenih površina i oblika, a program za pretraživanje obavlja traženje tako što uklapa opis s prikazima. Nije nužno navesti temu prikaza. Demonstracija programa Image retrieval Ware, proizvođača Excalibur, može se vidjeti na [web-stranicama muzeja Ermitaž](#).

U časopisu [Cursus](#) vodi se rasprava na francuskom jeziku o opisu prikaza i njihovoj klasifikaciji. Tehnička rasprava o vrstama pretraživanja prikaza postoji na [web-stranicama Diffuse](#); rasprava se bavi [gubitničkim, nasuprot negubitničkim pretraživanja: datoteke koje pomiču elektroničke prikaze ne gubeći pritom definicije, glomaznije su i sporije od onih koje uključuju neku vrstu gubitka](#).

BUDUĆI ZADACI

Semantički web vizija je opisana u naslovnoj priči časopisa *Scientific American* u svibnju 2001. godine. Prema Timu Berners-Leeu, direktoru World Wide Web Konzorcija (W3C), »*semantički web je mreža podataka unekoliko slična globalnoj bazi podataka*«. Počiva na ideji da »*cilj WWW-a nije samo da bude koristan u međuljudskoj komunikaciji, već da u tome mogu sudjelovati i pomagati i strojevi*«. Ali semantički web mora prijeći još dug put do ostvarenja tog sna. Izgrađivat će se parcijalno, gradit će ga osobe različitih interesa. Prava moć semantičkog weba ostvarit će se kada ljudi stvore mnoštvo programa koji će prikupljati web-sadržaje iz različitih izvora, obrađivati informacije i razmjenjivati rezultate s drugim programima.

U zamišljenoj sljedećoj fazi, semantički će web prodrijeti iz virtualne stvarnosti i proširiti se na fizički svijet. Vizija web-mikrovalnih pećnica koje pretražuju web-stranice proizvođača smrznute hrane tražeći upute za pripremanje, može se proširiti i na usluge koje pružaju knjižnice, muzeji i arhivi. Virtualni okvir slike može, primjerice, potražiti savjet od lokalnog muzeja ili galerije o tome kakva bi slika najbolje stajala u njemu, a lokalnu virtualnu knjižnicu može pitati koja je najpotpunija elektronička bibliografija koju može učitati uz uokvirenu sliku, a sve to na temelju običnog zahtjeva upućenog glasom. U takvom okružju, maštu zaposlenika u narodnim knjižnicama treba ohrabrivati da se vine do najvećih [visina!](#)

[Koncepti, tehnologije, protokoli i standardi za razvijanje semantičkog weba](#) već postoje, ili je njihovo stvaranje dobro odmaknulo, uključujući [XML](#), [RDF](#) i [jedinstvenu identifikaciju](#).

Ontologije. [Ontologija se može definirati kao formalni opis objekata i njihovih međudnosa. U kontekstu semantičkog weba, cilj je da se strojevima omogući međusobna komunikacija uz malo ili nimalo ljudskog posredovanja. Vidi Ontoweb i Wonderweb.](#) U semantički bogatije pristupe oblikovanja ontologija spada:

- Popis termina – nedefiniranih veza
- [Klasifikacijska shema](#)
- [Tezaurusi](#) – veze nasljeđivanja i asocijacije

- [Mape tema](#) – novi ISO-standard za sustav koji opisuje strukture znanja i povezuje ih s izvorima informacija. Trebale bi biti moćno sredstvo za navigaciju kroz velike i međusobno povezane korpuse. Umjesto kopiranja struktura knjižnih registara, mape tema ih uopćuju tako što ih proširuju u više smjerova odjednom
- Jezik ontologije – [DAML+OIL](#) – opisuje logičke relacije

Značenje ontologija u razvoju sustava za upravljanje znanjem i semantičkog *weba* sve više raste. Primjenjuju se u sustavima za upravljanje znanjem, npr. u e-trgovini za opis proizvoda [i usluga ili za opis i organiziranje digitalnih muzejskih zbirki](#).

Digitalni potpisi, [javna infrastruktura od vitalne važnosti za obavljanje sigurnih elektroničkih transakcija i za uspostavljanje povjerenja](#), isto su tako temeljni element semantičkog *weba*. Vidi [prilagođavanje usluga](#).

[Web-usluge razmjerno su nov koncept za koji se očekuje da će se ubrzano razvijati u sljedećih nekoliko godina. Te bi usluge mogle biti prvo važnije praktično očitovanje semantičkog načina razmišljanja temeljenog na webu. Detaljne se definicije razlikuju, ali web-usluge omogućit će stvaranje primjenjivih računalnih programa, a da se unaprijed neće morati znati tko će se njima koristiti, gdje se ti korisnici nalaze, ili bilo što drugo o njima. Vidi Diffuse](#). U nekoliko sljedećih godina *web*-usluge će se razviti, čime će se automatski koristiti računalni uređaji korisnika i samih narodnih knjižnica. I vanjski će dobavljači programa (Application Services Providers – ASP) pružati ovakve usluge. *Web*-usluge temelje se na otvorenim internetskim standardima.

Skup temeljnih standarda i protokola za *web*-usluge već postoji i očekuje se da će se potpuno dovršiti tijekom 2002. godine, a obuhvaća (uz XML):

- Jezik za opis *web*-usluga (Web Services Description Language – **WSDL**), koji omogućuje standardni opis *web*-usluga.
- Indekse za univerzalni opis, pronalaženje i integraciju (Universal Description, Discovery and Integration – **UDDI**), koji pronalaze informacije o poslovnim tvrtkama ili drugim entitetima i njihovom tehničkom sučelju.
- Protokol za jednostavan pristup objektima (Simple Object Access Protocol – **SOAP**), omogućuje strukturiranu razmjenu poruka između računalnih programa.

Koncept *web*-usluga trenutačno se razvija pod okriljem e-trgovine. Ipak, čini se da postoje potencijalni programi za pružatelje usluga u javnom sektoru. Primjerice, moglo bi se pristupiti pretraživačkim sučeljima kao [web-uslugama narodnih knjižnica ili dobavljača programa u ime knjižnica](#).

[Budućnost će ubirati plodove nebrojenih razvojnih aktivnosti u području pretraživanja informacija, zbog čega će današnji sustavi izgledati primitivno. Sofisticirani personalizirani roboti neprekidno će pretraživati Internet koji će biti oblikovan tako da im pojednostavni traženje putem metapodataka, rječnika kontroliranih termina i jedinstvenih identifikatora. Dok njihovi korisnici budu zauzeti nečim drugim, roboti će pretraživati točno ono što oni žele jer će poznavati njihove navike pri pretraživanju. Neće pretraživati redundantne informacije i neće propustiti ništa što bi moglo biti relevantno, ma gdje se nalazilo.](#)

HIPERVEZE

Međunarodne

IFLA standard za bibliografski opis jedinica

http://www.ifla.org/VII/s13/pubs/isbd_m0602.pdf

Danska

BibHit

Katalog internetskih izvora koji su indeksirani uporabom metapodataka. To je suradnički projekt triju narodnih knjižnica – Narodne knjižnice Hobro, Glavne narodne knjižnice Aarhus i Narodne knjižnice Silkeborg, te jedne istraživačke knjižnice – Knjižnice Poslovne škole u Aarhusu.
<http://www.bibhit.dk/info/english.htm>

Finska

Knjižnica hiperveza

Adresar internetskih izvora koje su odabrali i opisali knjižničari u zajedničkom pothvatu. Sadrži više od 6000 hiperveza, organiziranih prema finskoj verziji Dewey decimalne klasifikacije (ykl). Adresar je objavljen na dva jezika: finskom i švedskom. Sadrži i mogućnost metapretraživanja koje istodobno pretražuje i knjižnične kataloge.

<http://www.kirjastot.fi/linkkikirjasto/selaus.asp?kieli=suomi&hid=&languageid=>

Nizozemska

OCLC PICA

Usporedno pretraživanje Središnjega nizozemskog kataloga i kataloga raznih drugih knjižnica.

<http://oclc-pica.org/?id=2&ln=uk>

Njemačka

Nacionalna shema za katalogizaciju i indeksiranje

Njemačke narodne knjižnice usvojile su ovu shemu, koja ima 25 kategorija, za opis izvora. Mnoge se knjižnice koriste centralizirano proizvedenim podacima koje sve češće *on-line* postavlja nacionalna knjižnica ili najveći dobavljač za knjižnice, EKZ iz Reutlingena.

<http://www.ekz-bibliotheksservice.de/ekz/home.nsf/pages/startseite>

SAD

Solinet

Mreža knjižnica članica koje rade na tome da poboljšaju pristup informacijama i omoguće članicama da u svojim regijama učinkovito odgovore na potrebe u obrazovanju, gospodarskom razvoju i poboljšanju kvalitete života.

<http://www.solinet.net/index.cfm>

Velika Britanija

Co-East, suradnja brojnih uprava narodnih knjižnica istočne Engleske

<http://www.co-east.net/>

Leeds muzeji, web-stranice koje nudi virtualnu šetnju kroz gradske muzeje.

<http://www.leedslearning.net/makingconnections/library/flashcheck.asp?platform=win>

Projekt digitalne knjižnice u Glasgowu

<http://gdl.cdli.strath.ac.uk/>

Libraries Access Sunderland scheme

<http://www.lash.sunderland.ac.uk/>

seamlessUK – distribuirani sustav informacija o lokalnoj zajednici

<http://www.seamless-uk.info/>

Povratak na [sadržaj](#)

PRILAGODAVANJE USLUGA

SAŽETAK

DJELOKRUG

Autorizacija korisnika, profiliranje i personalizacija, uključujući čip-kartice i magnetne kartice. Politika narodnih knjižnica u odnosu na Internet. Naplaćivanje i plaćanje te interaktivni forumi.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

U narodnim će knjižnicama uskoro biti dostupni sofisticirani oblici personaliziranih usluga. Te će se usluge vjerojatno realizirati uz pomoć magnetnih kartica koje će ljudima omogućiti pristup do njihovih personaliziranih dosjea na knjižničnim računalima.

Knjižnice moraju biti svjesne nastupajućih promjena u sustavima za autorizaciju i mogućnosti da taj postupak postane ili složeniji i skuplji, ili da izgube kontrolu nad njim. Moraju riješiti i etička pitanja vezana uz zaštitu privatnosti, možda kodeksom ponašanja.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Knjižnice oduvijek svojim korisnicima pružaju osobne usluge. Tehnološke promjene potaknut će razvoj sofisticiranih osobnih usluga onim korisnicima kojima su potrebne. Mnoge od tih usluga povezane su s upotrebom Interneta.

Javnost se počela navikavati na personalizirane elektroničke usluge koje pružaju banke i sl., što im omogućuje da se nekim uslugama koriste i iz svoga doma. Glavne su inovacije:

- sustavi koji daju preporuke
- portali
- plaćanje čip-karticama.

Sve te inovacije zahtijevaju od računala nekakav način prepoznavanja pojedinca. To se može postići na razne načine, no sve ovisi o određenom obliku autorizacije korisnika. Autorizacija traži mnogo vremena i mnogi su njezini oblici sve samo ne potpuno sigurni. Ne jamče privatnost ili identitet korisnika, a znaju se dogoditi i manji problemi kao što je gubitak lozinke i slično.

Čip-kartice riješit će mnoge od tih teškoća, no može se dogoditi da knjižnice neće moći identificirati vlastite korisnike ako se proces autorizacije prepusti privatnicima ili ako njime bude upravljao neki drugi [odjel lokalne uprave](#).

BUDUĆI ZADACI

Ova je tema u potpunosti futuristička jer veoma mali broj knjižnica nudi ovakve usluge pa je njihova primjena donekle ograničena. Knjižnice se moraju uhvatiti ukoštac s ovom tehnologijom na nov način koji će im osigurati [uspjeh](#).

[Povratak na sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju:

[Personalizacija](#)

[Čip-kartice i magnetne kartice](#)

[Portali](#)

[Autorizacija korisnika](#)

[Sustavi plaćanja](#)

[Privatnost](#)

[Interaktivni forumi](#)

[Virtualna referentna knjižnica](#)

[Agenti](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

- Plan djelovanja e-Europe ([eEurope Action Plan](#)) posvećuje prilično prostora personalizaciji, osobito s obzirom na privatnost i borbu protiv kriminala: »*sigurne mreže i siguran pristup upotrebom čip-kartica vitalni su elementi za izgradnju povjerenja među korisnicima elektroničke trgovine*«.
- Personalizacija se događa i na portalima ili [web-stranicama, uz prvu razinu, onu na osobnim računalima. Razina do koje će narodne knjižnice nuditi personalizirane usluge ovisi o njihovim sposobnostima, a donekle i o brzini kojom usvajaju nove tehnologije, uključujući čip-kartice.](#)
- Knjižnice moraju riješiti i etička pitanja vezana uz zaštitu privatnosti, možda kodeksom ponašanja.
- [S obzirom na moguće troškove, narodne knjižnice moraju odlučiti da li će pokrenuti vlastiti postupak autorizacije ili će se osloniti na one koje osigurava netko treći.](#)

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Personalizacija

Personalizirani sustav je onaj koji različito odgovara dvjema osobama koje postavljaju isti zahtjev, u skladu s njihovom ranijom interakcijom sa sustavom. Personalizacija se može izvesti na dva načina:

1. Implicitna personalizacija – sustav bilježi obrasce uporabe i odabire, te prema tome prilagođava sustav i sučelja.
2. Eksplicitna personalizacija – sustavi koji mogu čuvati podatke o korisniku ili vlasniku, s njegovim znanjem, i koji mogu korisniku omogućiti da se identificira i tako dobije [pristup uslugama koje je prilagodio sebi.](#)

[Ta se dva pristupa mogu kombinirati na brojne načine.](#)

Sustavi koji daju preporuke

Ovi sustavi prikupljaju ulazne informacije izravno od korisnika i na osnovi njihovih potreba, odabira i poznatih obrazaca uporabe, daju preporuke o proizvodima i uslugama, npr. o tome koje knjige kupiti/pročitati, koje [web-stranice posjetiti. Zamisao je da korisnik može dobiti ono što želi, a da ne mora pitati. U ovakvim se sustavima primjenjuju sljedeća tehnološka rješenja: filtriranje informacija, kolaborativno filtriranje, profiliranje korisnika, strojno učenje, pretraživanje temeljeno na konkretnom slučaju, iskopavanje podataka i pretraživanje temeljeno na sličnosti \(vidi knjižaru \[Amazon\]\(#\)\)](#)

Magnetne i čip-kartice

Ovo nisu tehnički izrazi i katkad se upotrebljavaju neprecizno, ali obično se navode sljedeće razlike:

Magnetne kartice: [plastične kartice s magnetnom vrpcom koje, kada se provuku kroz otvor, identificiraju korisnika i dopuštaju mu pristup nečemu. Te kartice, primjerice, mogu otvoriti vrata ili](#)

[dopustiti uporabu računala. Ne sadrže nikakve druge podatke osim onih koji su prijeko potrebni za autorizaciju pojedinca, pravi podaci o njemu pohranjeni su u bazi podataka.](#)

Čip-kartice mogu izgledati kao magnetne kartice i djelovati na isti način, ali, za razliku od njih, imaju mikročip koji može sadržavati podatke o određenom pojedincu i mogu obaviti izračune. Ti podaci nisu pohranjeni ni u jednoj drugoj bazi podataka.

Magnetne su kartice jeftine, a čip-kartice su mnogo skuplje za izdavanje i neekonomične samo za članstvo u knjižnici, ali su isplative ako ih izdaje lokalna uprava da bi osigurala pristup nizu lokalnih komunalnih usluga, npr. parkiranju, upotrebi javnih kupališta i dr. Tako je lokalnim vlastima u Cornwallu (sjeverozapad Engleske) ove, 2002. godine, potrebna prijava 50.000 stanovnika za čip-kartice koje bi im omogućile da se služe narodnom knjižnicom, autobusima javnog prijevoza i obrocima u školi.

[Na čip-kartice, koje se još nazivaju i identifikacijske kartice ili kartice za financijske transakcije, odnose se brojni standardi \(vidi <http://www.iso.ch/>, tražite polje ICS 35.240.15\)](#)

Vidi i [pravna pitanja.](#)

Primjena čip-kartica

Čip-kartice se u knjižnicama mogu upotrijebiti kao potencijalan način pružanja ili kontroliranja pristupa nizu usluga, bez angažiranja osoblja osim koliko je potrebno da se ažurira, personalizira i izda kartica. U akademskim se knjižnicama s pomoću njih već studentima naplaćuje fotokopiranje. Mogu se upotrebljavati i na daljinu, tako da se korisnici koji imaju pristup Internetu, mogu iz svojih domova koristiti uslugama koje se naplaćuju, kao što su [baze podataka.](#)

[Kartice omogućuju djetetu](#) uporabu Interneta i osiguravaju mu pregled samo unaprijed određene stranice, kodirane na čip-kartici. Osnovni popis *web*-stranica može sastaviti knjižnica, a roditelji ga mogu izmijeniti ako žele.

Čip-kartice mogu se upotrijebiti i za pružanje pristupa personaliziranim izborima korisnika mreže, npr. tako da se na zaslonu prikažu samo usluge na koje se korisnik pretplatio i nijedne druge, ili njegovi/njezini omiljeni fontovi, obrasci i [druge opcije.](#)

[Kartice mogu regulirati vrijeme koje troši korisnik određenih usluga, npr. Interneta, što je osoblju knjižnice inače teško nadgledati.](#)

[Ostale primjene mogu uključivati pristup fotokopirnim aparatima, plaćanje za upotrebu Interneta,](#) plaćanje za ispis s Interneta, upotrebu programa za obradu teksta, ako se ta usluga naplaćuje.

[Kako se usluge kao što su e-knjige i on-line baze podataka budu sve više širile u narodnim knjižnicama, čip-kartice možda će postati način za pružanje tih usluga, a istodobno će osigurati da dio troškova kartica ide na teret korisnika, a ne samo na teret knjižnične zajednice.](#)

Portali

Mnoge organizacije sada razvijaju pristup svojim uslugama preko portala za klijente. Banke ohrabruju svoje klijente da rukuju svojim bankovnim računima *on-line*, a supermarketi nude mogućnost automatizirane kupnje koja pamti prethodne kupčeve izbore. Ljudi će uskoro očekivati sličan pristup i knjižničnim uslugama. Svrha je prilagođenog portala da čuva informacije za korisnike, a ne da im prikazuje informacije koje im nisu potrebne.

[Knjižnični portal omogućio bi korisnicima stvaranje vlastitog informacijskog i istraživačkog okruženje. To bi moglo biti osobito korisno osobama koje nemaju pristup Internetu ni kod kuće ni na poslu. Vidi i opis izvora informacija.](#)

[Ljudi koji imaju pristup Internetu mogli bi izravno iz svojih domova pristupiti odabranim knjižničnim uslugama.](#)

[Članke o prilagođenim portalima u akademskoj sredini vidi na LITA1 i LITA2 i <http://hegel.lib.ncsu.edu/development/mylibrary/librarians-guide.shtml>.](#)

Magnetne kartice/čip-kartice u kombinaciji s portalima

Već neko vrijeme knjižničari su u nedoumici kako najbolje uputiti svoje korisnike da se služe Internetom. Korisnici knjižnica često traže pomoć u pronalaženju *web*-stranica koje ih zanimaju.

Budući da će se digitalni izvori informacija u bliskoj budućnosti sigurno umnožavati, značenje će knjižničara u upućivanju korisnika na visokokvalitetne izvore informacija u digitalnom obliku biti sve veće.

Osobni će razgovor s korisnikom uvijek će biti važan, ali proces upućivanja korisnika na prikladne *web*-stranice i druge vrste visokokvalitetnih informacija može se automatizirati s pomoću agent tehnologije.

[Korisnicima knjižnice mogu se ponuditi personalizirani portali kao pomoć u izbjegavanju preopterećenosti informacijama te u traženju samo onih vrsta informacija koje ih doista zanimaju. Za primjere vidi MYUW](#) usluge koje održava jedna američka akademska knjižnica. Upravo je završena velika studija, nazvana *Inspiral*, u kojoj se obrađuju pitanja knjižničnih portala namijenjenih studentima u britanskim akademskim knjižnicama. Riječ je o pregledu računalnih programa koji se komercijalno proizvode za obrazovno tržište, a kombinirat će dosjee o radu na kolegijima, udžbenike i interaktivne materijale koje izrađuje voditelj kolegija. Većina literature o tom predmetu napisana je s akademskog stajališta, ali nešto od toga primjenljivo je i u kontekstu narodnih knjižnica. Vidi www.lita.org/ital/1904.html.

Vidi i [opis izvora informacija](#)

Autorizacija korisnika

Autorizacija je proces kojim informacijski sustav potvrđuje i odobrava elektronski identitet korisnika, koristeći se akreditivom koji je izdan nakon registracije.

S pomoću lozinke ili biometrijske metode može se ustanoviti da li je korisnik pravi vlasnik akreditacije. Biometrijska autorizacija obuhvaća identificiranje jedinstvenog otiska prstiju, crta lica, glasovnog obrasca ili izgleda mrežnice.

Pri registraciji se podnosi neki stvarni dokument kojim se potvrđuje identitet, npr. vozačka dozvola, putovnica, rodni list i sl.

Razine su autorizacije različite; ovdje su poredane prema stupnju sigurnosti:

- [Nepoznavanje se temelji na pretpostavci da će samo ovlašteni korisnici znati naziv datoteke ili baze podataka i da su baze podataka samim time dovoljno zaštićene.](#)
- [Jednostavna autorizacija rabi tajne \(lozinke\) koje se razmjenjuju u obliku jednostavnog teksta i pružaju vrlo malo sigurnosti vezano uz identitet pošiljaoca poruke. Primjerice, lozinka se može izgubiti ili ukrasti; korisnici su skloni upotrebi očitih riječi za svoju lozinku; često moraju upamtiti veći broj lozinki i u iskušenju su da ih zapišu, podcjenjujući njihovu korisnost kao jamaca identiteta. Događa se i da grupa ljudi ima zajedničku lozinku. Postoje računalni programi koji su napravljeni da *njuškaju* i prate upotrebu ili razmjenu lozinki i da to sprječavaju.](#)
- [Zaštićena autorizacija slična je jednostavnoj, jedino su lozinke kodirane.](#)
- [Jaka autorizacija rabi kodiranu tajnu koja je poznata samo pošiljatelju poruke i koja jamči njegov identitet. Ovaj tip autorizacije može zatrebati u slučajevima kasnijeg nepriznavanja – npr. kako autorizirani pošiljatelj poruke ne bi poslije mogao poreći da ju je poslao, ako je, primjerice, naručio određenu robu ili usluge.](#)

[Članak pod nazivom Tehnologije koje podržavaju autorizaciju u visokom obrazovanju](#) opisuje različite vrste kodiranja i sigurnosne sustave.

Mogu se kupiti gotovi sustavi za identifikaciju, npr. Athens Access Management [System](#). Athens je sustav za upravljanje pristupom koji [kontrolira pristup on-line dostupnim bazama podataka](#). [Upotrebljava se u britanskim ustanovama za visoko obrazovanja, u mnogim sustavima dodatnog obrazovanja i, približno, u polovici Nacionalne zdravstvene službe. Korisnici imaju različite razine pristupa sustavu, od administratora do pojedinačnog korisnika.](#) Kerberos je mreža protokola za autorizaciju koja je napravljena da bi osigurala jaku autorizaciju za klijent-server aplikacije, upotrebom tajne kriptografije koju je razvio Institut za tehnologiju Massachusetts (MIT).

[U bliskoj budućnosti autorizaciju vjerojatno neće obavljati same knjižnice, već druge agencije lokalne ili središnje uprave koje će pojedincima izdavati jedinstveni obrazac za identifikaciju, vjerojatno u obliku čip-kartice. U privatnom sektoru već postoje takve agencije koje izdaju takav oblik autorizacije kao uslugu u rastućem sektoru elektroničke trgovine, npr. tScheme. Vidi i pravna pitanja.](#)

Upotreba autorizacije u knjižnicama

Knjižnice moraju identificirati svoje korisnike kako bi im dopustile da određeni primjerak građe iznesu iz knjižnice. Na svojim *web*-stranicama knjižnice sve više nude baze podataka na koje bi se pojedinac inače trebao pretplatiti, a za koje dobavljači mogu postaviti ograničenja pristupa.

Budući da se *web*-stranicama može pristupiti s bilo kojeg osobnoga računala, knjižnice moraju uvesti određeni način ograničavanja pristupa registriranim korisnicima. Knjižnice moraju odlučiti u kojem će opsegu i do kojeg stupnja njihovi izvori informacija biti zaštićeni. Autorizacija može biti potrebna i zbog sljedećih razloga:

- Pristup *web*-stranicama knjižnice iz daljine
- Kontroliranje pristupa ograničenim izvorima informacija
- [Naplaćivanje usluga, npr. nabave dokumenata](#)
- [Zaštita od hakera](#)
- [Čuvanje privatnosti korisnika elektroničke pošte](#)
- [Zaštita umreženih baza podataka od neovlaštene uporabe. To je često uvjet za nabavu takvih izvora.](#)

Sustavi plaćanja

Knjižnice će možda htjeti naplatiti naknadu korisnicima koji se koriste njezinim uslugama s udaljenih mjesta. Za tu vrstu pristupa bit će potrebna viša razina sigurnosti nego za ostale usluge. Knjižnice će možda naplatiti naknadu i drugim knjižnicama za troškove međuknjižnične posudbe. Postoje elektronički sustavi plaćanja koji se koriste čip-karticama i osobnim računalima, ili zamjenom za njih, npr. digitalna televizija.

- Podatak o iznosu može se čuvati u kodiranoj datoteci zaštićenoj lozinkom, na osobnom računalu ili njegovu ekvivalentu. Iznos može biti prenosiv na drugo osobno računalo ili zamjenu, kao što je digitalna televizija.
- Svi sustavi za elektroničke transakcije koji se koriste čip-karticom, u eksperimentalnoj su fazi i još nije potpuno jasno koliko će oni stajati korisnike. Dugoročno će bankama donijeti uštede.
- Dok se ta tehnologija ne ustali, mogu se javljati problemi zbog nekompatibilnosti različitih sustava plaćanja.
- Čip-kartice se teško krivotvore, iako se mogu ukrasti ili izgubiti, a takav je gubitak ravan gubitku gotovine jer vrijednost ne može biti nadoknađena.
- Na jednoj čip-kartici može se kombinirati nekoliko mehanizama plaćanja, npr. Visa, Mastercard itd.
- Novac se može prebaciti telefonskim putem – što se može primijeniti u knjižnicama, a može se [prebaciti i s jedne kartice na drugu.](#)
- [Plaćanje čip-karticama bit će brzo jer neće biti potrebno ovjeravanje, i bit će anonimno jer se podaci o kupcu neće prenositi zajedno s uplatom.](#)
- [Ovakve kartice će biti obnovljive, tj. vrijednost/kredit će se moći ponovno unijeti i kartica će se upotrebljavati beskonačno.](#)

[Pod okriljem programa Europske komisije Telematika za knjižnice](#), neki projekti obuhvaćaju i ispitivanje sustava plaćanja kojima se služe knjižnice. Na [web-stranicama Diffuse vodi se dugačka rasprava o različitim sustavima elektroničkog plaćanja](#), npr. [CEPS](#) (Common Electronic Purse Specifications – Zajednička specifikacija elektroničke lisnice) i [EEP](#) (European Electronic Purse – Europska elektronička lisnica).

Općenito, elektronički naplatni sustavi moraju zadovoljiti [brojne uvjete](#):

- [Mora postojati nekakav dokaz da je pokretač elektroničke transakcije koji se pojavljuje u dokumentaciji, doista ovlašten korisnik koji je povezan s određenim identifikacijskim brojem – u slučajevima poricanja, tj. odbijanja odgovornosti.](#)
- [Mora postojati dokaz da je primatelj kojemu je poruka upućena, stvarno i dobio tu poruku – potvrda primitka.](#)
- [Mora postojati dokaz da određena elektronička transakcija u tranzitu nije nezakonito izmijenjena.](#)

Privatnost

Čini se da je privatnost u opasnosti. Trenutačno, podaci o upotrebi računala koje evidentira knjižnični server, pokazuju jedino za što se upotrebljava pojedino računalo, ali ne i tko se njime koristi u određeno vrijeme. Vrijeme koje dolazi, vrijeme presonaliziranih i prilagođenih osobnih računala i moguća upotreba agenata, okončat će relativnu anonimnost korisnika knjižnice i postaviti pred knjižničare etičke dvojbe.

Knjižnice dovode ljude u vezu s informacijama koje traže. Stoga dosje o aktivnostima određene osobe u knjižnici može otkriti puno stvari o toj osobi, primjerice, politička i religiozna uvjerenja, težnje, vrijednosti, zdravstveno stanje, osobne interese i tako dalje – pojedinosti za koje većina ljudi ne želi da budu poznate javnosti, čak iako su sasvim bezazlene. Postoji strah da će netko treći zloupotrijebiti knjižnični dosje, a to može odvratiti ljude od uporabe knjižnice.

Predstavljanjem elektroničkom informacijskome sustavu, ljudi omogućuju da se njihove aktivnosti promatraju na način koji ne mogu zaniijekati. Knjižnice moraju omogućiti korisnicima da odaberu hoće li se uključiti u elektroničke sustave koji prate korištenje te zajamčiti da će podaci te vrste ostati privatni i da nikada neće biti objavljeni (vidi primjer knjižnične [politike](#) o ovoj temi).

Interaktivni forumi

Mnoge narodne knjižnice nude svojim korisnicima interaktivne forume na kojima mogu raspravljati o knjigama, filmovima, glazbi itd. [Web-stranice mogu čitateljima preporučiti knjige, što može biti dobar način komunikacije između knjižnice i korisnika, osobito posebnih skupina korisnika, te ih obavijestiti o događajima u knjižnici, o skoroj nabavi i sl. Za primjere vidi Hiperveze.](#) Preko tih stranica čitatelji se mogu prijaviti za [redovito obavještanje o skorim prinovama koje ujedno mogu rezervirati u automatiziranom katalogu.](#)

Virtualna referentna knjižnica

Čini se da opada upotreba referentnih knjižnica, možda zbog sve veće upotrebe Interneta. Ipak, mnogim je ljudima potrebna obuka i savjet kako najbolje iskoristiti Internet. Da bi izašle u susret takvim korisnicima, knjižnice i druge uslužne organizacije mogu ponuditi svojim korisnicima dvije različite vrste usluga:

- Elektroničku poštu i telefonske usluge koje se povezuju s [web-stranicama knjižnice i zbirkom Internetskih hiperveza, elektroničkim katalogima itd. Takvi sustavi najčešće su povezani sa sustavom upravljanja upitima koji bilježi pojedinosti o njima i o osobama koje su ih postavile. Usluga AnswersDirect](#) Knjižnica Essex (Velika Britanija) primjer je takve vrste usluga.

Postavljanje pitanja preko elektroničke pošte, uz upotrebu programa za [chat ili interakciju uživo, omogućuje korisnicima da izravno komuniciraju s knjižnicom. Knjižnice u SAD-u eksperimentiraju s računalnim programima za interakciju uživo.](#)

[Druga je vrsta usluga idealno prilagođena kako bi objasnila ljudima upotrebu digitalnih izvora informacija, kao što su on-line baze podataka i web-stranice, koji se mogu zajedno istraživati i](#)

[prosljediti izravno korisniku, a da se ne moraju opisati riječima. Upiti se mogu prosljediti drugoj knjižnici koja ima isti računalni program u realnom vremenu, dok je korisnik *on-line*. Knjižnice koje nemaju stručno osoblje, mogu tako biti povezane s centralnom referentnom knjižnicom. Određen broj komercijalnih računalnih programa za ove namjene, može se naći na 247 i \[Virtualreference\]\(#\).](#)

Agenti

Pojam *agent* trenutačno nema jasnu i određenu definiciju, ali se najčešće upotrebljava kako bi označio programe, ili robote, koji prikupljaju informacije ili obavljaju neku drugu službu bez neposredne nazočnosti korisnika. S pomoću algoritama, agenti s vremenom uče o navikama i sklonostima korisnika, i što se više upotrebljavaju, postaju sve korisnijima. Agent tehnologija nudi knjižnicama neke zanimljive mogućnosti za budućnost. Očita primjena agenta opći je zadatak pretraživanja Interneta. Agent se može usporediti s pretraživačima. Mogao bi, primjerice:

- Ne ograničiti svoje traženje na WWW.
- Koristiti se rječnikom kontroliranih termina da bi inteligentnije pretraživao WWW.
- Pamti gdje je prije uspješno tražio. Može ažurirati svoje znanje i pronaći određene dokumente, čak i ako više nisu na istome mjestu.
- Tražiti po Internetu neprestano i automatski, i kada je u stanju mirovanja.
- Obavijestiti korisnika o informacijama koje ga mogu zanimati. Mogao bi imati zapise dotadašnjih korištenja, u koje je korisnik [smjestio svoje prethodne nalaze](#).

Interakcija građana i e-vlade ([vidi i sudjelovanje građana](#))

[Jasna je namjera narodnih knjižnica da sudjeluju u programima e-vlade. Primjerice, Narodna knjižnica Bremen sudjeluje u njemačkom projektu koji se financira na saveznoj razini, a u kojem sudjeluje bremenska državna administracija – BOS \(Bremen On-line Services\). Cilj je projekta osigurati interakciju građana i administracije, te srodne transakcije. Do sada, narodna knjižnica je imala ulogu pristupne točke za usluge te distributivne točke za sigurnosne čip-kartice koje su potrebne za obavljanje transakcija. U buduću, knjižnica će ovim putem ponuditi i svoje osnovne usluge i rukovat će elektroničkom gotovinom.](#)

BUĐUĆI ZADACI

Čip-kartice vjerojatno će se sve više upotrebljavati kako njihova cijena bude padala, a javnost se na njih navikavala. Postat će standardno sredstvo pristupa službama lokalne uprave i drugim uslugama, a imat će i mnogostruku primjenu u prilagođavanju digitalnih usluga u knjižnicama. Upotrebom čip-kartica mogu se aktivirati portali, inteligentni agenti i filtrirana internetska sredina, a mogu poslužiti i kao mnogo djelotvornije sredstvo autorizacije od postojećih sustava koji se temelje na lozinkama.

Sasvim je vjerojatno da će građani u budućnosti moći, ili čak morati, posjedovati samo jednu čip-karticu koja će ih identificirati pred svim organizacijama lokalne i središnje uprave. Čip-kartice vjerojatno će postati uobičajen način plaćanja, čak i malih dugovanja lokalnim vlastima i njihovim agencijama, a možda će ovakvo plaćanje postati omiljeno zbog smanjenih troškova – neće se trebati rukovati gotovinom, bankarske će provizije biti manje, manje će biti pogrešaka itd.

Možda će upotreba biometrijskih metoda za autorizaciju korisnika postati uobičajena u javnim službama, uključujući knjižnice, osobito ako knjižnice postanu neka vrsta pristupnika koji publici služi da bi došla u vezu s elektroničkim uslugama središnje ili lokalne uprave.

Budući sustavi autorizacije imat će nekoliko slojeva; npr. pojedinac može biti ovlašten da iznosi knjige iz knjižnice, ali neće biti ovlašten za uporabu portala ili personaliziranog OPAC-a. Ili se, možda, neće moći koristiti uslugama koje se posebno naplaćuju, kao što je pristup *on-line* [bazama podataka](#).

[Mnoštvo je još mogućih primjena agent-tehnologije u knjižnicama. Razvoj te tehnologije ubrzano napreduje, pri čemu se integriraju razne vrste kako bi se stvorili visokosofisticirani roboti koji će](#)

[obavljati više složenih zadataka istodobno i uštedjeti korisniku mnoge rutinske poslove. Više o tome, u ovom pregledu](#) tehnologije i njezine moguće primjene.

HIPERVEZE

Danska

Knjižnica Aarhus

Ima sustav obavještanja koji dopušta korisnicima da odaberu područja koja ih zanimaju i potom jednom u tjednu dobivaju poruke elektroničke pošte koje ih upozoravaju na nove knjige iz odabranih područja.

<http://www.aakb.dk/>

Finska

Pitaj knjižničara (Ask a Librarian) – *on-line* služba referentnog istraživanja finskih narodnih knjižnica. Na referentna pitanja upućena ovoj službi odgovara se u Finskoj, a pitanja su obično usmjerena na knjižničnu građu i web-stranice. Knjižnični katalogi sadrže pojedinosti o knjigama i drugim vrstama knjižnične građe dostupne u finskim knjižnicama.

<http://www.publiclibraries.fi/tietopalvelu/index.asp>

Norveška

Narodna knjižnica Trondheim

Prva knjižnica u Norveškoj koja nudi novu uslugu pod nazivom *Moja knjižnica* i omogućuje korisnicima da sa svojih računala od kuće/s posla pristupe knjižnici i izvode razne operacije.

<http://www.trondheim.folkebibl.no/>

Velika Britanija

Primjeri interaktivnih foruma:

Pitajte Chrisa iz Vijeća okruga Essex

<http://askchris.essexcc.gov.uk/welcome.asp>

Narodna knjižnica Gateshead

Interaktivni forum koji se ne bavi književnošću, niti primarno knjigama.

<http://refdesk.weblogger.com>

Zona Vijeća okruga Lincolnshire

www.the-zone.org.uk

Vijeće okruga Surrey

<http://ww2.surreycc.gov.uk/lib/hooked.nsf/webpagesall/Hooked+On +Books?OpenDocument>

Povratak na [sadržaj](#)

TEHNIČKA RJEŠENJA ZA PITANJA VIŠEJEZIČNOSTI

SAŽETAK

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju tehničke strane višejezične ponude i pretraživanja izvora. Donekle se obrađuju i pitanja politike društvene inkluzije, povezana s pružanjem usluga u višejezičnim sredinama.

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

Višejezične sredine mogu se sastojati od:

1. starosjedilačke populacije u kombinaciji s jednom ili više skupina imigranata. Imigranti mogu biti novi useljenici, ili mogu biti članovi zajednica koje žive u toj zemlji i više od jedne generacije.
2. starosjedilačke populacije koja je oduvijek bila dvojezična pa dio populacije pripada jezičnoj manjini. Manjinski jezik vlada dotične zemlje može priznati ili ne, a može biti i samo usmeni jezik.

Knjižnice će morati donijeti složene odluke o politici koju će voditi u vezi s tim različitim mogućnostima.

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

- Knjižnice u područjima naseljenim imigrantima moraju osigurati djelotvornu uslugu toj zajednici. Zbog toga će možda trebati provesti istraživanja svog područja, kako bi bile sigurne da su usluge odgovarajuće.
- Zapošljavanje osoblja s odgovarajućim kvalifikacijama možda će biti najvažnija mjera koju će knjižnica poduzeti da bi se uspješno suočila s problemima etničkih manjina. Struktura osoblja trebala bi odražavati etnički sastav određenog područja. Trebalo bi zaposliti osobe kojima je manjinski jezik materinski, kako bi pomogle u različitim aspektima usluga.
- *Web*-stranice knjižnice trebaju se obraćati svim manjinskim zajednicama koje žive na području knjižnice. Stranice trebaju biti oblikovane tako da dvojezičnost bude ugrađena od samog početka.
- Da bi pretraživanje na više jezika bilo funkcionalno te da bi se riješile teškoće vezane uz obradu teksta na jezicima koji ne upotrebljavaju latinicu, veoma su važni višejezični tezaursi. To može postati praktičan problem knjižnicama koje moraju osigurati takve mogućnosti lokalnoj manjini.
- Strojno je prevođenje tehnologija koja nije opravdala očekivanja, iako može biti korisno za određene svrhe.

BUDUĆI ZADACI

U budućnosti bi se trebala unaprijediti briga za etničke manjine, prema primjeru nordijskih zemalja. Izravno glasovno prevođenje.

Povratak na [sadržaj](#)

DJELOKRUG

Ove smjernice obrađuju sljedeća pitanja:

[Usluge za imigrante](#)

[Osoblje](#)

[Višejezični tezaursi](#)

[Višejezične web-stranice](#)

[Fontovi i tipkovnice](#)

[Transliteracija i transkripcija](#)

[Strojno prevođenje](#)

[Izravno glasovno prevođenje](#)

PITANJA KNJIŽNIČNE POLITIKE

U višejezičnoj međunarodnoj zajednici kao što je Europska unija, jezična pitanja zauzimaju važno mjesto. Godina 2001. bila je [Europska godina jezika](#); cilj je bio potaknuti učenje i podučavanje jezika.

Unutar EU-a vodi se briga o statusu manjinskih starosjedilačkih i autohtonih jezika te postoji **Europski ured za slabije upotrebljavane jezike** (European Bureau for Lesser Used Languages – EBLUL), vidi www.eblul.org. Procjenjuje se da oko 40 milijuna stanovnika Europske unije govori jezikom koji je drukčiji od većinskog jezika zemlje u kojoj žive, a suvremeni društveni uvjeti nisu naklonjeni upotrebi i preživljavanju manjinskih jezika. EBLUL podržava dodatnu klauzulu **Europske povelje o osnovnim pravima** (European Fundamental Rights Charter) koja svim stanovnicima Europske unije daje «*pravo da razvijaju vlastiti jezik i kulturu u zajednici s drugim članovima svoje skupine, kao izraz kulturne i jezične raznolikosti koja je zajednička europska baština*». Europska [Povelja](#) za regionalne i manjinske jezike udružuje potpisnike »u odlučnoj akciji usmjerenoj na promicanje regionalnih ili manjinskih jezika kako bi se zaštitili«. Vidi i Mercator, na adresi www.mercator-central.org.

- Izraz **službeni jezik** [EBLUL](#) definira kao jezik koji se upotrebljava komunikaciji s javnim vlastima i u službenim dokumentima, uključujući trgovinske dokumente. Službeni i radni jezici Europske unije su španjolski, danski, njemački, grčki, engleski, francuski, talijanski, nizozemski, portugalski, finski i švedski. To znači da građanin može pisati bilo kojoj EU-ustanovi na jednom od tih jezika te dobiti odgovor na istom jeziku. Teoretski, svi su jezici jednaki, ali *de facto*, radni jezici Europske komisije su engleski i francuski.
- Manjinski starosjedilački jezici (**baštinjeni jezici**), koji su dobili neku vrstu priznanja u Europi (riječ je o jezicima koji su manjinski u jednoj državi, ali su većinski u drugoj) jesu: aragonski, asturijski, baskijski, bretonski, katalonski, korzikanski, franko-provansalski, frizijski, furlanski, galski, gagauski, irski, ladinski, makedonski, mirandeški, okcitanski, laponski, sardinijski, sorapski, vlaški i velški. To nije potpun popis.
- Zaštita nije predviđena za jezike imigranata koji govore nestarosjedilačke europske jezike, tj. čiji je jezik jedan od većinskih jezika u nekoj zemlji.

Jedan je od tri smjera akcije u okviru [e-content](#) programa Europske komisije unaprijediti stvaranje sadržaja u višejezičnim i multikulturalnim sredinama, a za to je potrebna suradnja industrije sadržaja i jezične industrije. Trenutačno stanje Interneta, medijskih i jezičnih tehnologija, što se sve smatra važnim za razvoj europskoga masovnog tržišta *on-line* usluga i proizvoda, događa se sporije nego u konkurentskim regijama. Tehnološki su aspekti tih aktivnosti svladani, ali nisu praktično primijenjeni.

Usluge za imigrante

Pružanje usluga novodoseljenim imigrantima narodnim knjižnicama stvara teškoće, a određeni se čimbenici moraju unaprijed procijeniti:

- Brojnost i postojanost imigrantske zajednice, starost, spol, bračni status i obrazovna razina njezinih članova.
- Njihovo poznavanje većinskog jezika društva u kojem žive.

- Njihovo poznavanje koncepta narodne knjižnice i onoga što može učiniti za njih.

Imigranti su često obuzeti osnovnim ekonomskim, pravnim i drugim nužnim potrebama i važno je da shvate da im, među ostalim, i u tim pitanjima knjižnica može pomoći. Knjižničari moraju poznavati svoju sredinu i njezin etnički sastav, a u velikim gradovima gdje ima mnogo promjena stanovništva, možda će trebati sustavno promatrati stanje. Možda će trebati provesti istraživanja preko upitnika, kako bi se točno ustanovile potrebe zajednice. Može se uspostaviti veza s imigrantskim organizacijama. Knjižnica će možda moći osigurati prostor za održavanje jezičnih tečajeva i kulturnih događaja. Imigrantska zajednica može se preobratiti u vjernu podršku i korisnog saveznika knjižnice, ako joj se priđe velikodušno i taktično. Ponuda građe na jezicima imigranata može izazvati teškoće zbog kojih će trebati zaposliti stručno osoblje za katalogizaciju i obradu takve građe i savjetovanje čitatelja.

Ponuda obično uključuje:

- Građu koja pomaže kulturnu prilagodbu, građu na većinskom jeziku i građu o rodnoj kulturi.
- Dvojezičnu i dječju građu.
- Informacije o pravnim pitanjima i lokalnim službama.
- Audiovizualnu građu. Vidi [glazba](#) i [raznoliki kulturni sadržaji](#).
- Obradu teksta za nelatinična pisma.

Vidi i [društvena inkluzija](#) i [cjeloživotno učenje](#).

SMJERNICE POZITIVNE PRAKSE

Knjižnice trebaju biti oprezne prema jezičnim problemima zajednice kojoj služe. Osobito trebaju svim prikladnim sredstvima zadovoljiti potrebe imigranata koji možda ne vladaju dovoljno većinskim jezikom. U velikim gradovima u kojima se stanovništvo ubrzano mijenja, knjižnica će morati aktivno pratiti jezične potrebe stanovništva.

Knjižnične usluge mogu obuhvatiti:

- Savjetodavne usluge imigrantima.
- Opremu za obradu teksta na jezicima imigranata.
- Fond knjiga, časopisa i audiovizualne građe na odgovarajućim jezicima.
- U prostorijama knjižnice mogu se događati kulturne aktivnosti.
- Možda će trebati preraditi *web*-stranice u skladu s višejezičnim potrebama.
- Neke knjižnice mogu biti određene da uslužuju pripadnike jezične manjine.
- Možda će trebati posebno zaposliti osoblje kojemu je jezik imigranata materinski.
- Ako knjižnica uslužuje starosjedilačku manjinu, možda će morati preuzeti i zaštitu i dokumentaciju ugrožene kulture, sa svime što to sa sobom nosi. Takve su manjine obično potpuno dvojezične, ali postoji potreba da se nabave sadržajne kolekcije na manjinskim jezicima, da se izrade posebni katalozi i da se odgovara na pitanja o lokalnoj kulturi.

Osoblje

- Knjižnica se najjednostavnije može suočiti sa složenom jezičnom situacijom politikom zapošljavanja. Ponuda prevodilačkih usluga ustaljenoj manjinskoj zajednici nije prikladno rješenje. Rješenja koja se temelje na tehnologiji vjerojatno neće biti od velike koristi u skoro budućnosti.
- Knjižnice će možda morati zaposliti osoblje koje dobro zna jezike i književnosti koji se upotrebljavaju u određenoj sredini, kako bi pomoglo pri katalogizaciji građe na manjinskim jezicima i pri pružanju usluga.
- Govornici manjinskih jezika cijenit će osobni kontakt s osobom kojoj je njihov jezik također materinski, a ne tek drugi jezik, ma koliko ga tečno govorio.
- Kada postoje i značajne kulturne, a ne samo jezične razlike, samo će savjet člana manjinske zajednice osigurati dobre odnose između knjižnice i njezinih čitatelja.
- Izrada reklamnog materijala, brošura i *web*-stranica knjižnice bit će jednostavnija i jeftinija ako je u njihovu izradu uključeno knjižnično osoblje.

Vidi i [društvena inkluzija](#)

Pružanje usluga starosjedilačkim jezičnim manjinama

Starosjedilačke jezične manjine ne postavljaju pred knjižnice istu vrstu izazova kao imigranti. Primjerice:

- Te su skupine obično potpuno dvojezične i ne traže podučavanje većinskom jeziku ili kulturi.
- Nema dvojbe o broju njihovih pripadnika, postojanosti zajednice niti društveno-ekonomskih okolnosti u kojima žive.
- Ipak, jezici jezičnih manjina mogu knjižnicama stvarati teškoće. Neki manjinski jezici potpuno su razvijeni kulturni jezici koji se uče u školama, s određenom ortografijom, opsežnom literaturom i razvijenim izdavaštvom. Drugima nedostaju neki ili svi ti atributi, zbog čega nabava građe na tim jezicima može knjižnici stvarati teškoće.

Višejezični tezaursi

Vidi i [opis izvora informacija](#)

Tezaurus je komplet kontroliranih termina za detaljno predmetno indeksiranje (prvobitno) tiskanih dokumenata. Tezaurus pokazuje veze među pojmovima, kao što su hijerarhija i ekvivalentnost. Glavni je problem pri izradi tezaurusa taj što termini iz jednog jezika ne moraju pokrivati isto semantičko polje kao termini iz drugoga. Primjeri:

- Engleska riječ *teenager* pokriva uže semantičko polje od francuske riječi *adolescent*.
- Njemačka riječ *Schnecke* obično se prevodi na engleski kao puž (*snail*), ali znači i puž-golač (*snag*) i puž (*snail*), te prema tome nema pravi ekvivalent u engleskom jeziku.
- Njemačka riječ *Berufsverbot* uopće nema ekvivalent u engleskom jeziku, pa se prevodi opisno, kao *onaj tko je izgubio pravo da se bavi svojom profesijom*.

O standardima za sastavljanje tezaurusa i ekvivalentnih termina u raznim jezicima, vidi *Guidelines for Forming Language Equivalents: A Model based on the Art and Architecture Thesaurus* koji je izradio Getty informacijski institut, vidi web-stranicu www.chin.gc.ca/Resources/Publications/Guidelines/English/index.html. Vidi i *ISO 5964:1985 (BS 6723:1985) Guide to Establishment and Development of Multilingual Thesauri*. Taj je standard dodatak standardu ISO 2788 koji pokriva jednojezične tezaure, tako da nije potpun sam po sebi; mnogi problemi koji se pojavljuju pri izradi, zajednički su jedno- i višejezičnim tezaurusima.

Višejezične web-stranice

Strukturu dvojezičnih *web*-stranica treba pažljivo osmisliti od samog početka, tako da višejezičnost bude njegov bitni dio, a ne naknadno domišljanje. U sklopu knjižnične politike treba donijeti razne odluke koje će imati dalekosežan utjecaj na izgled *web*-stranica.

- U dvojezičnom kontekstu može biti teško postavljati *web*-stranice unutar okvira (*frames*).
- Dvojezične stranice vjerojatno će sadržavati puno teksta pa mogu izgledati zastrašujuće.
- Neki fontovi više odgovaraju jednim jezicima nego drugima, a preporučuje se da se na svim stranicama knjižnice upotrebljava jedan font, što je bolje nego da jedan jezik izgleda čitljivije od drugoga.
- Jezik na logotipu mora biti pažljivo odabran. Upotreba jezika većine može otuđiti govornike manjinskog jezika.

Ne treba zaboraviti da dvojezične stranice nisu jeftino rješenje i da traže ažuriranje, kao i sve stranice, ali to neće biti tako jednostavan posao kao ažuriranje jednojezičnih stranica.

Dvojezične *web*-stranice mogu se upotrijebiti:

- za obraćanje čitateljstvu za koje se pretpostavlja da se sastoji od dvojezičnih pojedinaca
- za obraćanje pojedincima koji govore jedan od dva jezika
- za postizanje društvene ili političke svrhe, tako što će se članovi većinske populacije podsjetiti da postoji i manjinska.

Više je osnovnih načina za uređenje dvojezičnih stranica:

- Čitateljima se na prvoj stranici može ponuditi izbor jezika koji žele upotrijebiti pri pregledavanju svih stranica, a ako žele promijeniti jezik moraju se vratiti na početnu stranicu. To može biti

prikladno u određenim okolnostima, npr. u zemlji u kojoj se upotrebljavaju dva jezika, ali stanovništvo nipošto nije potpuno dvojezično, kao što je slučaj u Belgiji ili Švicarskoj.

- Može se ponuditi izbor jezika na svakoj stranici. Za to može poslužiti gumb ili vrpca za popunjavanje, uobičajena sredstva poznata većini korisnika Interneta. Jezične hiperveze trebaju biti na vrhu stranice, a ne na dnu, jer se taj dio stranice obvezno prikazuje, a hiperveza bi trebala korisnika izravno odvesti na istu stranicu, ali na drugom jeziku – nikako ne na drugi dio stranice. Jezik treba nazvati njegovim izvornim imenom, npr. francuski treba zvati *Français*.
- Sve stranice trebaju sadržavati isti tekst na oba jezika. Treba voditi brigu o tome da isti tekst na različitim jezicima može zauzeti različitu količinu prostora; obično je izvorni tekst kraći od prijevoda.
- Stranice mogu biti asimetrične, tj. neke se informacije mogu smatrati važnima samo za govornike jednog jezika, npr. društveni klub Velšana može imati pristupnicu samo na velškom, dok će ostatak stranica biti dvojezičan.

Izbor oblika dvojezičnosti može ovisiti i o vrsti publike kojoj su stranice namijenjene – dvojezičnim pojedincima ili pojedincima koji govore jedan od jezika, ali ne oba:

- Dvojezični pojedinci će možda željeti vidjeti oba jezika kako bi provjerili da li su dobro razumjeli tekst.
- Pitanje sličnosti dva jezika; neki su jezici donekle međusobno razumljivi, npr. španjolski i katalonski, a neki nisu, npr. engleski i velški.

Preporuke za oblikovanje dvojezičnih stranica vidi na [Welsh Language Board](#), komercijalnim [stranicama](#). Na tim se stranicama mogu naći primjeri najbolje prakse u dizajniranju *web*-stranica, one preporučuju najbolje načine ugrađivanja dvojezičnosti u *web*-stranice, ne dajući pritom nezasluženu prednost bilo kojem jeziku nad drugim i izbjegavajući upotrebu emotivno ili politički opterećenih simbola kojima je predstavljen jezik, kao što su zastave, npr. Union Jack/Stars and Stripes¹⁶ kojima su prikazane engleske inačice stranica, budući da ima puno jezika koji se govore u više od jedne zemlje i mnogo zemalja koje su dvojezične. Vidi još preporuku o izradi dvojezičnih *web*-stranica. U oblikovanju posebnih *web*-stranica i *on-line* kataloga za potrebe višejezičnih zajednica može biti važna i *touchscreen* tehnologija¹⁷.

Fontovi, tipkovnice i neeuropska pisma

ISO 8859 ili *Unicode* (ISO 10646) jedinstveni binarni kodirani broj koji se pripisuje svakome slovnem znaku u svakom jeziku, neovisno o platformi, programu ili jeziku. Unicode konzorcij je neprofitna organizacija osnovana radi razvijanja, širenja i promicanja upotrebe ovog standarda. Taj konzorcij može riješiti pitanja koja nastaju zbog dvosmjernog pisanja koje se upotrebljava u arapskom i hebrejskom jeziku, i stalno se širi pa danas uključuje i takve pojave kao što su stare abecede, npr. ogham, vidi [www.unicode.org](#).

Ovaj je sustav omiljen u industriji informacijske tehnologije jer usvajanje jedne metode ima očite prednosti, ali to nikako nije jedini standard u ovom području.

Treba obratiti pažnju i na komercijalne proizvode kao što su oni navedeni na [www.fingertipsoft.com](#), koji se temelje na Unicodeu. Mogu se kupiti kapice za pokrivanje tipki obične tipkovnice, što pomaže u tipkanju tekstova koji upotrebljavaju proširene verzije latinice, npr. ð å þ ñ ç æ ć ł itd. Ta jednostavna metoda omogućuje da se čak japansko kandži-pismo upotrebljava u programima za obradu teksta.

Meke tipkovnice, ili tipkovnice na dodirnom zaslonu, prilagodljivo su sredstvo za rješavanje problema nelatiničnih ili egzotičnih pisama.

¹⁶ Union Jack – zastava Velike Britanije ; Stars and Stripes – zastava Sjedinjenih Američkih Država.

¹⁷ Touchscreen – dodirni zaslon; odabir se umjesto tipkovnicom ili mišem vrši pritiskom na određena mjesta na zaslonu.

Jezici s tisućama znakova, kao što je kineski, traže posebne računalne programe da bi imali koristi od elektroničke obrade teksta. Uobičajena se tipkovnica upotrebljava za unos fonetskog oblika kineskih riječi, npr. feng shui, prema Pinjin-sustavu transliteracije. Program prikazuje sva slova koja se izgovaraju na određen način – može ih biti deset, ili otprilike toliko. U tekst se unosi odabrani, ispravan slovni znak ili znakovi. Pogrešan izbor bi bio kineski ekvivalent nepravilno napisanoj riječi. Ovaj je sustav vrlo prilagodljiv i omogućuje obradu tradicionalnih i pojednostavnjenih kineskih slovni znakova. Ipak, upotreba Pinjin-sustava podrazumijeva da operater poznaje mandarinski ili pekinški izgovor, što nije nužno da bi se rukom pisalo na kineskom. Može se kupiti program koji se temelji na kantonskom izgovoru. Vidi www.asiasoft.com.

Ovakvi programi zauzimaju više prostora u memoriji računala nego obrada tekstova na jezicima koji se služe latinicom, ali u gradovima u kojima živi znatan broj Kineza, bilo bi opravdano nabaviti takav program i omogućiti njegovu uporabu na jednom računalu u knjižnici.

Arapsko pismo stvara manje teškoća i postoje posebno prilagođene tipkovnice.

Transliteracija, transkripcija i normativne datoteke

U mnogim slučajevima, primjerice za izradu kataloga, registara, popisa toponima i drugih djela bibliografske prirode, koja su namijenjena osobama za koje se samo pretpostavlja da poznaju latinično pismo, ili zbog tipografskih razloga, neće biti moguće ili neće biti praktično upotrijebiti znakove nelatiničnih pisama. U takvim slučajevima bit će nužna transkripcija ili transliteracija.

Transliteracija je proces kojim se znakovi jednog pisma prepisu u znakove drugog pisma, npr. ćirilice ili grčkog pisma u latinicu. Postoje problemi koji proizlaze iz različitih sustava transliteracije, npr. Čexov se može transliterirati kao Tchehov ili Chekhov.

Transkripcija se u načelu može koristiti za glasove bilo kojeg jezika, i to je jedini sustav koji se može upotrijebiti za ne-abecedna pisma, npr. kineski znakovi mogu se transkribirati u simbole latinice ili kojega drugog abecednog sustava.

Pri transliteraciji i transkripciji očito postoje teškoće sa standardizacijom. Različiti sustavi, ili njihove varijacije u praksi, prouzrokuju poteškoće pri pretraživanju baza podataka. Trenutačno nema standardnog formata za bilježenje imena, koji je bitan za potrebe europskih kulturnih ustanova, ali se razvija kroz projekt [LEAF](#) (Linking and Exploring Authority Files – Povezivanje i istraživanje normativnih datoteka), koji je započela Europska komisija u ožujku 2001. godine.

Za tu se svrhu razvijaju međunarodni standardi za niz jezika, vidi [ISO TC46/SC2](#) i [Diffuse](#). Postoji standard za transliteraciju indijskih pisama ISO 15919:2001, *Transliteracija pisma Devanagari i srodnih indijskih pisama u latinične znakove*. Možda postoji i program koji će transliterirati grčki i ćirilčni alfabet u latinični. Vidi i [glazba](#).

Strojno prevođenje (MT)¹⁸

Svojedobno su u MT polagane velike nade, ali s obzirom na napore koji traju od 1950-ih godina, rezultati se mogu smatrati razočaravajućima. Problemi s kojima su se suočili oni koji su na tome radili i koji su se pokazali nerješivima, jesu:

- dvosmislenost značenja riječi
- razlike u redoslijedu riječi
- računalima se ne može dati znanje o stvarnom svijetu niti o čitalačkom kontekstu.

Ulaganja u MT-istraživanja odnedavno su uvelike smanjena. Učinkovitost MT-sustava ovisi o mnogobrojnim čimbenicima, npr. dokumenti ne smiju imati gramatičkih ili tipografskih pogrešaka, riječi koje se ne nalaze u rječniku sustava i složenih rečeničnih struktura. Takvi se programi zapravo mogu upotrijebiti samo za dobivanje općeg značenja dokumenta ili za pregledavanje velike količine dokumenata kako bi se pronašli oni koji zaslužuju da ih prevoditelj prevede.

Pretraživači Interneta nude strojne prijevode nekih *web*-stranica, vidi www.google.com i [babelfish](#), s mogućnošću prijevoda na japanski, korejski i kineski. Određen broj stranica na Internetu nudi strojno

¹⁸ Machine Translation - MT

prevođenje, npr. [Alittera](#). Babblefish je portal za brojne prevodilačke usluge temeljene na *webu*, www.babblefish.com.

Mnogobrojne *web*-stranice nude prevodilačke usluge besplatno i uz plaćanje. Kada se upiše URL, MT-program može prevesti *web*-stranicu, a dokumenti se mogu prevesti automatski – ove stranice nude i prijevode koje obavljaju prevoditelji, primjerice [World Lingo](#), [AlphaWorks](#), [FreeTranslation](#) ili [Systran](#).

Vidi i [prilagođavanje usluga](#)

BUDUĆI ZADACI

- Pružanje usluga strojnog prevođenja za manjinske jezike, osobito one koje govore manjine, a ne samo za glavne jezike država u Europi.
- Poboljšanje usluga za imigrantske zajednice po ugledu na dansku Indvandrerbiblioteket, osobito gdje su imigrantske zajednice ravnomjerno raspoređene u društvu i nisu koncentrirane u određenim sredinama, što bi pružanje usluga na lokalnoj razini učinilo neekonomičnim.
- **Izravno glasovno prevođenje.** Trenutačno je izravno glasovno prevođenje, tj. stroj koji prevodi govorni jezik s jednog jezika na drugi, znanstvena fantastika. Takav bi uređaj zahtijevao savršenstvo brojnih složenih tehnologija, od kojih svaka trenutačno ima mnogo nedostataka, npr.:
 - Prepoznavanje glasa, tj. stroj koji točno prebacuje govorni jezik u pisani tekst.
 - Strojno prevođenje, tj. stroj koji prevodi tekst s jednog jezika na drugi.
 - Vraćanje teksta u govor.

Komercijalni programi za prepoznavanje govora koji prebacuju govor u tekst postoje, ali rezultati koje postižu još nisu zadovoljavajući. 95% točnosti znači 5% netočnosti, ili 5 pogrešaka na svakih stotinu riječi (tj. 20 u ovom ulomku). O nedostacima tekstualnoga strojnog prevođenja već je bilo riječi; jer, da bi strojno prevođenje uopće moglo djelovati, ono što se unosi u program mora biti besprijekorno, a svi programi za prepoznavanje glasa griješe. Tekst se može razmjerno uspješno prebaciti u govor; to je tek dio potrebne tehnologije koja još nije u odgovarajućem stanju.

HIPERVEZE

Danska

Središnja danska knjižnica literature za imigrante (Indvandrerbiblioteket)

Osnovana je da bi zadovoljavala kulturne potrebe novodoseljenih imigranata, a sadrži više od 146.000 jedinica na ukupno stotinjak jezika. Održavaju se zbirke na oko 50 jezika.

www.indvandrerbiblioteket.dk

Finska

Multikulturalna knjižnica (MCL)

Zajednički pothvat nordijskih zemalja, započet 1996. sa sjedištem u Helsinkiju, ali ga zajednički financiraju Helsinki i Oslo. Cilj je da njihove multikulturalne usluge postanu dostupne manjinama i ostalima preko Interneta. www.lib.hel.fi/mcl

Gradska knjižnica Helsinki

Višejezična knjižnična služba koju vodi Grad Helsinki, ali se financira donacijom finske vlade; svrha je pružanje usluga jezičnim manjinama u Finskoj, uključujući i međuknjižničnu posudbu.

www.lib.hel.fi/ulkkirja/english.html

Norveška

Knjižnica Deichman, Oslo

Ima knjige na 37 jezika. Neposredna je namjena opskrbiti narodne knjižnice u Norveškoj mjerodavnim savjetima o potrebama imigranata i izbjeglica te postati središte za nabavu i katalogizaciju literature na stranim jezicima. 75% financira država.

<http://nyhuus.deich.folkebibl.no>

Švedska

Kurdska knjižnica, Stockholm

Pomaže je švedska vlada i Grad Stockholm, da bi zadovoljavala potrebe kurdske zajednice u tom gradu.

www.kurdishlibrary.org

Međunarodna knjižnica Stockholm ili Internationella Biblioteket

Financira je Gradsko vijeće Stockholma, sadrži 200.000 knjiga na 125 jezika. Njezine usluge nisu posebno namijenjene imigrantima, ali popis jezika nesumnjivo uključuje one koje govore imigrantske zajednice u Švedskoj.

www.ssb.stockholm.se/inva/ilc.htm

Švedska/Norveška

Suradnja u pokretnoj knjižnici u Laponiji

Pokretna knjižnica općine Muonio posjećuje i općine u Švedskoj (Kiruna) i Norveškoj (Kautokeino). To je suradnja tri općine. Pokretna knjižnica ima knjige na finskom, švedskom, norveškom i sami-jeziku.

<http://www.muonio.fi/kirjasto/kirjastoauto.html>

Velika Britanija

CILLA

Suradnički pothvat jezične uprave indijske knjižnice stručna je knjižnična služba za indijske jezike, osobito urdu, gujarati, hindu, pandžabski, tamilski i bengalski. Te usluge uključuju i specijalizirane savjete, središnji katalog i usluge izdavanja potvrda. Nedavno ga je preuzeo OCLC.

www.swrls.org.uk/National.htm

Vijeće okruga Conway

Narodna knjižnica ima *web*-stranice s dvojezičnim katalogom. Stranice nude dva načina pretraživanja kataloga: na velškom i na engleskom. Sam je katalog dvojezičan, zbog potrebe da se knjige na velškom katalogiziraju na velškom, a knjige na engleskom – na engleskom jeziku, za dvojezičnu čitateljsku publiku.

www.conwy.gov.uk

Etnička knjižnična služba Gradskih knjižnica Edinburgh

Sadrži građu na arapskom, bengalskom, kineskom, gudžaratskom, hindu, pandžabskom i urdskom jeziku, a u njoj su zaposlene osobe koje govore te manjinske jezike. Omogućena je elektronička obrada teksta na bengalskom, kineskom i urdskom jeziku.

www.edinburgh.gov.uk/Libraries (u izborniku odaberite opciju *Collections and Publications*).

Knjižnična služba Plymouth

Održava *on-line* popis prevoditelja, može se pretraživati po jezicima.

http://www.webopac.plymouth.gov.uk/cgi-bin/community_2000.sh?enqtype=TRANS&e

Povratak na [sadržaj](#)