

**Promjene: korisnici -> knjižnice -> usluge:
Evolucija i revolucija u korisničkim uslugama u knjižnicama po svijetu**

Tefko Saracevic, PhD
Sveuciliste Rutgers, SAD
tefkos@rutgers.edu
<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/>

Sazetak

Svrha predavanja je da se rasprave četiri povezane teme:

1. **Društvena vrijednost knjižnica:** pojmovi usluga koje knjižnice pružaju korisnicima kao osnova ocjene njihove društvene vrijednosti i temelj društvenih potpora.
2. **Tradicionalne usluge knjižnica:** pregled osnova na kojim su bile bazirane korisničke usluge (servisi) u prošlosti i potreba da se usklade ili čak potpuno promjene u novijim okolnostima.
3. **Utjecajni tehnološki i društveni faktori:** analiza glavnih promjena koji djeluju na knjižnice, knjižničke resurse i izvore, korisnike, informacije i na društvo generalno.
4. **Promjene i inovacije u uslugama knjižnica:** evolucionarne i revolucionarne promjene u uslugama koje knjižnice pružaju po svijetu i načinima na kojim korisnici koriste knjižnice i šta očekuju od knjižnica. Ovaj zadnji dio je najopsirniji. Ostale teme su pozadina za raspravu i razumjevanje promjena.

Oduvijek, jedan od glavnih svrha i misija knjižnica, kako narodnih tako i akademskih, skolskih, specialnih, i drugih, jeste da pružaju niz usluga orijentiranih prema korisnicima. Knjižnice uglavnom postoje za korisnike i korištenje; to je jedan od glavnih razloga zašto društvo potpomaze knjižnice po cijelom svijetu. Sa uslugama koje su prihvacene i cijenjene po korisnicima knjižnice potvrđuju svoju društvenu i ekonomsku vrijednost. Tradicionalno knjižnice su pružale usluge na osnovu svojih resursa u razno raznoj gradnji od knjiga do dokumenata, do časopisa, medija, referentnih materijala i slično. Također, jedan od glavnih izvora usluga je profesionalno znanje knjižničara kako i upravljanje (management) usluga. Mnogi od tih usluga se nisu promijenile u biti, ali mnoge su se duboko promijenile u načinima pristupa i dostave. To se može usporediti sa starim vinom u novim flasama.

Brojni faktori i društvene promjene utječu na promjene kao u uslugama tako i u korisnicima. Informacijska i komunikacijska tehnologija igra ogromnu, ako ne i presudnu, ulogu. To uključuje web i internet te njihovu upotrebu u pucanstvu, a pogotovo u mlađim generacijama. Dobar dio knjižničke gradje je pristupan u digitalnom obliku, digitiziran po knjižnicama a i po masovnom digitizacijom u suradnji sa knjižnicama. Mnoga poduzeća i servisi omogućuju knjižnicama, uz prikladnu cijenu, da nude pristup digitalnim resursima svojim korisnicima. U mnogim slučajevima korisnici koriste knjižnice bez da ikad stupe u knjižnicu, i to očekuju.

Velik broj knjižnica u raznim zemljama i pod raznim okolnostima prilagođuju svoje usluge promjenama u gradnji, društvu, tehnologiji i korisnicima. Mnogi primjeri su dani u predavanju. Neke usluge su povezane sa novom vrstom e-gradje – e-knjige, audio knjige, razni e-mediji, video, i slično. Druge su povezane sa tehnologijom: pružanje na raspolaganje kompjutere za dostup internetu, besplatni wi-fi, raznim bazama podataka,

i slicno. Mnoge uslogue su usmjerene prema definiranim grupama korisnika, na pr. djeci, mladim, seniorima, useljenicima, djacima i studentima, i slicno. Onda ima usluga koje su posvecene unapredjenju i edukaciji, kao razvoj informacijskih sposobnosti (information literacy), tecajevi za upotrebu kompjutera, i slicni servisi namjenjeni opcem obrazovanju. Takoddjer ima usluga drustvene pomoci koje su postale popularne, na pr. pomoc u nalazenju zaposlenja, sastavljnja rezime-a, sluzbenom predstavljnju i slicno. Posljedice tih novih i inovacionih usloga u knjiznicama je ohrabrujuca: mnoge knjiznice imaju povecani broj korisnika i koristenja, postajuci sve znacaajnji i vidljiviji dio svojih zajednica.