

Knjižnične usluge za mlade : analiza mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije

Baričević, Ivona

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:670166>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-12**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2023./2024.

Ivona Baričević

**Knjižnične usluge za mlade: analiza mrežnih stranica
narodnih knjižnica Zagrebačke županije**

Diplomski rad

Mentorica: dr. sc. Ana Barbarić, red. prof.

Zagreb, rujan 2024.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Potpis

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Mladi kao korisnici knjižnica.....	2
3. Generacije mladih u narodnim knjižnicama: <i>generacija Z i generacija Alpha</i>	5
4. Knjižnične usluge za mlade	8
4.2. Zadaće knjižničnih usluga za mlade	10
4.3. Karakteristike knjižničara potrebne za rad s mladim korisnicima narodnih knjižnica.....	11
4.4. Programi za mlade.....	12
5. Knjižnične mrežne stranice za mlade	15
5.1 Planiranje i izrada mrežnih stranica	16
5.2 Sadržaj i oblikovanje knjižničnih mrežnih stranica za mlade	18
6. Istraživanje: Analiza mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije	24
6.1. Svrha istraživanja i pretpostavke.....	24
6.2. Uzorak i metodologija istraživanja	24
6.3 Rezultati istraživanja.....	25
6.3.1. Općinska knjižnica Bistra	26
6.3.2. Gradska knjižnica Dugo Selo	27
6.3.3. Gradska knjižnica Ivanić Grad	29
6.3.4. Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko	30
6.3.5. Knjižnica i čitaonica Križ	31
6.3.6. Općinska knjižnica Marija Gorica.....	33
6.3.7. Općinska knjižnica Pokupsko.....	34
6.3.8. Gradska knjižnica Samobor	35
6.3.9. Gradska knjižnica Sveti Ivan Zelina	38
6.3.10. Gradska knjižnica Velika Gorica	40
6.3.11. Narodna knjižnica Vrbovec	41
7. Zaključak	43
8. Literatura.....	44

9. Popis slika	46
Sažetak	47
Summary	47

1. Uvod

Narodne knjižnice su kao kulturna i informacijska središta lokalnih zajednica mjesto susreta za građane svih dobnih i socijalnih skupina. U IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice ističe se kako je jedna od važnih sastavnica djelatnosti knjižnice razvijanje osobne kreativnosti i novih interesa, a posebna je odgovornost u zadovoljavanju potreba djece i mladih. Kako bi pružile usluge svojim korisnicima, knjižnice su se oduvijek koristile različitim vrstama tehnologije, no njenim naglim razvojem u 20. stoljeću, dolazi do dubinske promijene u poslovanju knjižnica. Dolazi do promijene u načinu čuvanja građe, razvile su se nove usluge, ali tehnologija je omogućila drugačije i nove načine stvaranja, korištenja i traženja informacija. Razvojem World Wide Weba 1991. godine knjižnice su dale veliki značaj javno dostupnoj mreži kao izvoru informacija te počinju pružati usluge putem interneta. Danas internet ima ključnu ulogu u životima mladih osoba, a obuhvaća zabavnu, komunikacijsku, informacijsku ali i obrazovnu komponentu. Internet je zbog svojih karakteristika pristupačnosti, lakoće i brzine gotovo zamijenio knjižnicu kao primarni alat za istraživanje značajnih projekata dok su mrežne stranice postale nezaobilazan alat u pružanju usluga korisnicima. Zbog važnosti razvoja narodnih knjižnica i osiguravanja njihove budućnosti, narodne knjižnice trebaju biti tamo gdje su njihovi korisnici, a oni se sve više nalaze na internetu (Stropnik, 2013). Ovaj rad ima za cilj istaknuti mlade kao specifičnu korisničku skupinu u narodnim knjižnicama te identificirati i opisati njihove jedinstvene potrebe. Fokusira se na razumijevanje razvoja mrežnih mjesta narodnih knjižnica za mlade, s naglaskom na ključne informacije koje bi trebale biti zastupljene, način uključivanja mladih u kreiranje i ažuriranje mrežnih mjesta, te metode promocije knjižnica među mladima. Također, rad analizira prepreke koje je potrebno prevladati pri izradi i održavanju knjižničnih stranica za mlade. Kvalitetne mrežne stranice narodnih knjižnica, prilagođene mladima, trebale bi služiti kao izvor informacija, pružanje obrazovne podrške, popularne materijale te informacije o zajednici. U završnom djelu rada provodi se istraživanje mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije s ciljem dobivanja uvida u aktualno stanje mrežnih mjesta, te zastupljenost i prilagodbu usluga i sadržaja mladima kao korisnicima knjižnice. Kao glavna metoda istraživanja koristi se analiza sadržaja, a rezultati istraživanja temelje se na deskriptivnoj taksonomiji te su prikazani kroz tablice i grafikone.

2. Mladi kao korisnici knjižnica

Biološki i psihološki, mladost je razdoblje sazrijevanja i promjena, koje se uvelike razlikuje od djetinjstva i odrasle dobi. Odrastanje prati niz promjena koje se odražavaju u svim područjima razvoja i djeluju na društvene kompetencije te očekivanja s kojima se mladi susreću. Iz toga proizlazi kako su mladi kao korisnici narodne knjižnice specifična skupina koja ima drugačije potrebe i interese od ostalih korisnika knjižnice. Različita literatura, kao i dokumenti te zakoni, pojam mladi ili mladež definiraju drugačije. IFLA-ine smjernice za mladež (2009) definiraju svoju ciljanu skupinu kao osobe na razmeđu djetinjstva i odrasle dobi. Dok primjerice, Središnji državni ured za demografiju i mlade definira mlade kao heterogenu društvenu skupinu koju obilježavaju unutarnja socijalna rastrojenost sukladna diferenciranosti društva kojem pripadaju, dok s druge strane postoje zajedničke karakteristike po kojima se prepoznaju kao zasebna društvena skupina. Drugi pak mlade smatraju populacijskom skupinom u prijelaznoj fazi između djetinjstva i odrasle dobi, pri čemu je to tranzicijsko razdoblje obilježeno preuzimanjem trajnih društvenih uloga u sferi rada, obitelji i javnog djelovanja (Stropnik, 2013; Išlin i Spajić Vrkaš, 2015). Glavno, zajedničko obilježje mladih, upravo je njihova životna dob. Ipak, ne postoji jedinstvena odluka u određivanju granica mladosti. Istraživanje Išlin i Spajić Vrkaš (2015) kaže da kada je riječ o donjoj granici, najčešće se određuje petnaesta godina života, dok se gornja granica određuje teže, ali najčešće pada između dvadeset i pete te trideset i pete godine života. Suprotno tome, Schmitt (2004) navodi kako bi donja granica trebala biti i niža, na dobi od dvanaest godina. Nadalje, sve češće podizanje gornje granice, uvjetovano je produživanjem životnog vijeka stanovništva općenito, sve duljim zadržavanjem mladih u obrazovnom sustavu te posljedično produljenjem razdoblja u kojem se pripremaju za ulazak u svijet rada. Odnosno, ovisno o kulturi i zemlji raspon se može proširiti.

Suvremena generacija mladih u Hrvatskoj odrasta u uvjetima značajno različitim od onih s kojima su se suočavale ranije generacije. Ilišin i Spajić Vrkaš (2015) navode kako su te razlike prvenstveno posljedica višegodišnje gospodarske krize koja je zahvatila i druge sfere javnog i društvenog života. Dodatnim izazovom za mlade u Hrvatskoj smatra se odrastanje u tranzicijskom društvu s tek dva desetljeća u izgradnji demokratskog društvenog i političkog poretka, kao i nasljeđe rata koji je ostavio trajne materijalne, društvene i političke posljedice. Dalekosežnim promjenama osobito doprinosi i globalizacija, praćena razvojem informacijsko-komunikacijske

tehnologije, ekonomskim promjenama, krizom stanovanja, povećanim migracijama stanovništva, a što uključuje povećanje rizika i pritiska za modernizacijom te reducira dosadašnje oblike socijalne reprodukcije. Sukladno tome, razdoblje individualnog sazrijevanja opterećeno je specifičnim teškoćama integracije u društvo i prihvaćanja inovacija koje nova generacija donosi. Mladi, prolazeći intenzivan proces socijalizacije, izloženi su različitim utjecajima te njihovi stavovi i obrasci ponašanja podložni su promjenama. Osim toga, oni balansiraju između potrebe za stabilnošću i zahtjeva za kreativnim doprinosom. U konačnici, mladi se pokazuju kao vrlo ranjiv segment populacije, i to iz više razloga, a promjene koje se zbivaju u suvremenom svijetu, prije i više od drugih pogađaju upravo njih (Ilišin i Spajić Vrkaš, 2015). Dok se istodobno suvremeno društvo ubrzano mijenja što ga čini rizičnim mjestom odrastanja i okruženjem u kojem se mijenjaju obrasci konstrukcije mladosti kao životne etape prijelaza u odraslost.

Prethodno navedene okolnosti i trendovi u društvu i među mladima, čine izradu i provedbu adekvatnih programa i usluga za mlade jednim od prioritarnih zadataka hrvatskih društvenih aktera, a među njima se nalaze i narodne knjižnice. Osnovni ciljevi knjižničnih usluga za mlade jesu: održavanje pismenosti među mladima i razvoj čitalačkih navika, čitanje za potrebe obrazovanja, informiranja i zabave i slobodnog vremena (McDonald, 1986). Schmitt (2004) navodi kako je polazna točka razmišljanja o promjenama u radu knjižnica za mladež bilo zamjetno izostajanje, odnosno nestanak mladih osoba iz narodnih knjižnica. Neki mladi ljudi lakše prelaze u knjižnicu za odrasle, no istraživanja pokazuju kako mladi najčešće odlaze iz knjižnice u dva ključna momenta, kada uđu u tinejdžersku dob te tako postanu prestari za korištenje dječjeg odjela, ali previše zbunjeni odjelom za odrasle; kada završe srednju školu te uđu u svijet rada ili fakultet (McDonald, 1986). Ovakvi rezultati istraživanja potvrđuju kako mladi nikako ne izostaju iz knjižnica jer ne čitaju, ono svakako ima značajno mjesto među njihovim svakodnevnim aktivnostima. Međutim građa koju čitaju obično je posve drugačija od one koju knjižnice tradicionalno nude. Osim toga, dio mladih još nije dovoljno zreo kako bi uživali u konceptima namijenjenima za odrasle, dok onima koji jesu, potrebno je vodstvo te prihvatljivi naslovi beletristike i publicistike. Ovakva tvrdnja svakako se može ogledati jer podaci pokazuju da mladi i dalje koriste knjižnice za potrebe školovanja, odnosno obrazovanja. Mladi posjetitelji knjižnice iako usidreni u digitalno dobu, zadržavaju snažnu vezu s tiskanim medijima i afinitet prema knjižnicama. Oni će tako knjižnicu koristiti kao prostor za sjedenje i pripremu, učenje, korištenje računala ili konzumiranje medija. Važno je da takav prostor bude namijenjen isključivo tim

grupama, kako bi imali osjećaj neovisnosti, vlasništva bez promatranja i nadziranja. Također, knjižnica svojim uslugama i programima može omogućiti mladima da se razviju, sazriju i lakše prožive to burno razdoblje svoga života (Stropnik, 2013). U procesu stvaranja usluga i programa za mlade u narodnim knjižnicama, svakako valja imati na umu kako su mladi izrazito dinamičan segment populacije. Promijene koje se događaju u društvu bivaju sve brže, zbog čega osmišljavanje i ostvarivanje mjera koje trebaju pridonijeti optimalnom razvoju mlade osobe trebaju biti utemeljene u znanstveno verificiranim empirijskim podacima o položaju, interesu, problemima, aspiracijama i potencijalima današnjih naraštaja mladih.

3. Generacije mladih u narodnim knjižnicama: *generacija Z* i *generacija Alpha*

Današnje generacije mladih sazrijevaju u razdoblju kulturnih različitosti i globalizacije, vremenu pojave novih vrsta pismenosti i novih načina komunikacije što utječe na njihove navike i načine provođenja slobodnog vremena. Generaciju se obično definira kao grupu ljudi koji su rođeni u istom vremenskom razdoblju i dijele neke zajedničke karakteristike, iskustva ili vrijednosti. Dakle to su osobe koje su prošle kroz slične socijalne, kulturne i povijesne događaje tijekom života. Generacija se može definirati prema godini rođenja, ali također može uključivati zajedničke vrijednosti, stavove, iskustva i kulturne utjecaje koji su oblikovali živote i perspektive mladih. Važno je napomenuti kako generacijske podjele nisu uvijek strogo definirane i da se osobne karakteristike pojedinaca mogu značajno razlikovati unutar iste generacije. Ipak, ovaj koncept koristi se u sociološkim, demografskim i marketinškim istraživanjima kako bi se bolje razumjelo ponašanje, stavovi i potrebe različitih skupina ljudi u društvu. Osim toga, definiranje generacija pomaže u razumijevanju razlika u stavovima, ponašanjima i preferencijama između različitih skupina ljudi te omogućuje prilagođavanje marketinških strategija, politika i drugih društvenih inicijativa. Stričević i Jelušić (2010) navode kako se brojni autori bave analizom generacijskih značajki kako bi otkrili zajedničke obrasce ponašanja i sukladno tome odredili kakve organizacije i usluge ih mogu privući. Unutar-generacijske razlike povezane su s različitim stupnjem individualne i socijalne zrelosti, socijalnim porijeklom, subkulturnim obilježjima i sl. Iz tog razloga unutar svake generacije mladih pojavljuju se zajednički i partikularni interesi, problemi, potrebe i potencijali. Opisujući karakteristike mladih generacija koje su trenutno prisutne u narodnim knjižnicama, govorimo o dvije generacije, popularno nazvanih *generacija Z* i *generacija Alpha*. To su generacije rođene usred tehnološkog razvoja, upoznate s tehnologijom i *gadgetima* novog vremena. Kako bi se uopće mogao pokrenuti proces mijenjanja i prilagođavanja generaciji koja dolazi u knjižnice i učiniti ju što uspješnijom, potrebno je upoznati karakteristike generacije te uočiti i razumjeti njihove generacijske strukture, što ujedno zahtijeva i spremnosti izlaska iz tradicionalizma i uhodanog načina rada.

Pripadnici generacije Z rođeni su između 1995. i 2010. godine, a nazivaju ih još i *novi milenijalci* ili *Google generacijom*. Oni su rođeni u digitalnom okruženju, vole interaktivne medije

i uglavnom ne poznaju svijet bez mobitela, osobnih računala i interneta. U konačnici konstanta ove generacije jest da doživljava konstantne tehnološke promijene. Oni su stoga vješti u korištenju tehnologija i društvenih medija, te osim toga posjeduju jedinstvene karakteristike poduzetnosti, društvene osviještenosti, pragmatičnosti i raznolikosti. Razvoj mobilne tehnologije, WiFi-a, brze mobilne mreže omogućili su generaciji Z pristup internetu i društvenim mrežama s bilo kojeg mjesta i bilo kada. Stalna dostupnost informacija i komunikacija je oblikovala način na koji generacija Z komunicira sa svijetom i međusobno. Obično se koriste svim izvorima informacija, od časopisa i knjiga do mrežnih stranica, društvenih mreža i bloga, očekujući da im informacije uvijek budu dostupne. Pripadnici generacije Z rade, zaljubljuju se, socijaliziraju, uče i kupuju online, a za većinu informacija vole prvo otići online. Iz tog razloga je važno da knjižnice budu prisutne na internetu, jer ono što nije na mreži za pripadnike ove generacije ne postoji (Stropnik, 2013).

Pripadnici generacija Alpha ili *digitalni domorodci*, rođeni su (i roditi će se) između 2011.-2025. godine, smatraju se i prvom pravom generacijom dvadeset i prvoga stoljeća. Rođeni su u eri rapidnog razvoja naprednih tehnologija na globalnoj razini tako da ne poznaju svijet bez interneta, društvenih mreža i umjetne inteligencije. U literaturi se često spominje kako za ovu generaciju tehnologija znači svijet (Jha, 2020). Zabava, igra, povezivanje s vršnjacima, čak i obrazovanje, odvija se putem novih tehnologija. Ovakav način života utječe na psihološke i fiziološke aspekte njihovog života. Više od uživanja u aktivnostima na otvorenom ili igri u stvarnom životu, oni uživaju u mobilnim igrama, Xbox-u, Playstation-u u udobnosti svoga doma. Ovakve su aktivnosti toliko raširene da su dovele do toga da Svjetska zdravstvena organizacija priznaje i klasificira poremećaje igranja videoigara u DSM-5. Pokazuje se kako djeca i mladi ove generacije u prosjeku provode sedam do osam sati na mobilnom telefonu provodeći vrijeme pretražujući mrežne stranice, društvene mreže, igrajući igrice i šaljući poruka. Tehnologija im pruža pristup rješenjima na njihove probleme dvadeset četiri sata dnevno, svakoga dana u godini. Apaydin i Kaya (2020, prema Smolić Batelić i Jančec, 2022) proveli su studiju s ciljem utvrđivanja karakteristika djece generacije Alpha, a rezultati su pokazali kako su emotivniji, svjesniji i sigurniji u osobne karakteristike, sposobni brže pristupiti većim količinama znanja zbog pretjerane ovisnosti o tehnologiji koja ih čini slobodnijima i kreativnijima, brže uče i obrađuju vizualne i dinamičke informacije. Iako samo jedan dio rođenih u ovoj generaciji trenutno pripada u skupinu mladih, važno je uzimati u obzir i njihove potrebe. Smatra se da s obzirom na to da je riječ o generaciji koja je gotovo rođena

prikvačena na virtualni svijet, njihovi će roditelji, više nego ijedna generacija prije, paziti na način na koji konzumiraju nove medije i kako taj sadržaj utječe na njihovo mentalno zdravlje. Drugim riječima bolje će ih pripremiti na virtualni život, što su generacije Y i Z učile u hodu.

4. Knjižnične usluge za mlade

Knjižnične usluge obuhvaćaju široki spektar aktivnosti i resursa koje knjižnice pružaju korisnicima kako bi zadovoljile njihove informacijske, edukativne, kulture, ali i rekreativne potrebe. Ove usluge omogućuju pristup informacijama, edukativnim materijalima, kulturnim sadržajima i rekreativnim aktivnostima. Ključne su za podršku u obrazovanju, istraživanju i kulturnom razvoju zajednice, kao i za unaprjeđenje informacijske pismenosti i slobodnog pristupa informacijama. Mladi kao korisnička skupine predstavljaju izazov za knjižnice zbog svojih različitih interesa i promjenjivih potreba, međutim dopiranje do njih u ovom razdoblju života može činiti trenutačnu i dugoročnu razliku, kako za korisnika tako i za knjižnicu. Aplin (2013) navodi kako uspješne usluge za mlade počinju u knjižnici uz dobro planiranje, osiguran prostor koji pruža pristup tehnologiji i učinkovite knjižničare. Aplin (2013) stavlja imperativ na to da današnje knjižnične usluge nadilaze fizičku knjižnicu i trebaju pokušati doprijeti do mladih kroz tehnologiju: web stranice, društvene mreže, mobilne uređaje i e-čitanje. Prema Jenkins (2000) postoji pet glavnih elemenata knjižničnih usluga za mlade: specijalizirane zbirke, zasebne prostorije, osoblje educirano za rad s mladima te usluge koje su umrežene s drugim organizacijama i pružateljima usluga, u konačnici posljednjim elementom smatra upravo mlade ljude. Osim toga, Jenkins (2000) navodi kako je od samih početaka krajnja svrha knjižničnih usluga za mlade u narodnim knjižnicama promocija čitanja i pismenosti. Mladi su motivirani da koriste narodne knjižnice zbog raspoloživih izvora u njoj, kao što su knjige, oglasne ploče, brzine dostupnosti informacija, specijaliziranih programa i aktivnosti, pristupa internetu, društvenih i kompjuterskih igara (Higgins, 2009). Jedna od ključnih komponenti uspješnosti usluga i programa za mlade jest prostor knjižnice osiguran isključivo njima. Taj prostor treba biti mjesto gdje se mladi osjećaju udobno, gdje mogu biti svoji i raditi zajedno. Ovaj prostor također bi trebao imati računala i drugu tehnologiju, poput kamera ili video kamera, koja je privlačna mladima, kako bi ne samo čitali i istraživali, već i stvarali te dijelili (Aplin, 2013). Realizacija knjižničnih usluga za mladež iziskuje suradnju s mladima, ali i njihovu edukaciju. Schmitt (2004) navodi kako se sudjelovanje mladih u radu knjižnice treba jasno odrediti kako bi došlo do raspodjele nadležnosti bez gubitka općenite odgovornosti same knjižnice.

4.1. Povijest knjižničnih usluga za mlade

Najdulju povijest u razvijanju knjižničnih usluga za mlade u narodnim knjižnicama, imaju Sjedinjene Američke države. Stropnik (2013) navodi kako ta povijest započinje krajem 19. stoljeća sa nastojanjima u organizaciji zbirke dobrih i kvalitetnih knjiga koje bi mlade učinile boljim građanima te se odvijaju u suradnji s učenicima srednjih škola. Sve do drugog svjetskog rata radilo se na razvoju usluga za mlade, a težište je na suradnji s školama, promicanju čitanja obrazovanju i društvenim vrijednostima. U zemljama diljem svijeta prijelomni trenutak početka intenzivnog rada s djecom i mladima je početak 20. stoljeća (Stropnik, 2013). U drugoj polovici 20. stoljeća započinje intenzivniji razvoj knjižničnih usluga za mlade, osim toga prepoznajući mlade kao posebnu skupinu korisnika, objavljuje se sve više smjernica i priručnika namijenjenih unaprjeđivanju rada s mladima u narodnim knjižnicama (Jenkins, 2000). Prvi priručnik za knjižničare koji rade s mladima, sastavila je Amelia Munson 1950. godine, a prije svega usmjeren je na važnost knjiga i čitanja (Stropnik, 2013). Sedam godina kasnije, UNESCO izdaje priručnik za rad s djecom u narodnoj knjižnici, s posebnim naglaskom na mlade, a ubrzo nakon toga Američko knjižničarsko društvo izdaje Standarde za usluge za mlade korisnike u narodnim knjižnicama. Intenzivniji rad u ovom području događa se u posljednjem desetljeću dvadesetog stoljeća, paralelno sa pojavom novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija, kada mnoge narodne knjižnice, a posebice njemačke pokreću raznovrsne projekte kako bi osmislile rad s mladima (Stričević i Jelušić, 2010). Velik utjecaj na zbivanja u knjižničarstvu imale su Smjernice za knjižnične usluge za mladež, objavljene 1996. godine, a u hrvatskom izdanju 2001. godine. Stričević, Čičko i Križanić Delač (2005) navode kako su upravo one potaknule na osmišljavanje posebnih usluga, programa i odjela za mlade u narodnim knjižnicama te istovremeno omogućile da se veća pozornost posveti ovoj, do tada zanemarenoj skupini. Zbog najdužih iskustava i sustavnog uvođenja usluga za mlade koncepti knjižničnih usluga za mlade američkih i njemačkih narodnih knjižnica, izvršili su najjači utjecaj na narodne knjižnice u svijetu.

Stričević i Jelušić (2010) navode kako sustavno osmišljene usluge za posebnu korisničku skupinu- mlade, u hrvatskim narodnim knjižnicama nemaju dugu povijest. U narodnim knjižnicama u Hrvatskoj od 2000. godine postoji podjela na dječje odjele i odjele za odrasle. U tako podijeljenim odjelima javlja se problem, jer mladi nadrastaju programe i usluge na dječjem

odjelu istovremeno ne pronalaze programe prilagođene svojoj dobi jer programi za odrasle ne ispunjavaju njihove potrebe i interese. Iz tog razloga, dječji odjeli postepeno počinju uvoditi sadržaje za mlade i proširuju svoj naziv u odjeli za djecu i mlade. Nakon pojave prvog odjela za mlade, koji se otvorio u Knjižnici Medveščak u Zagrebu, u hrvatskim su se narodnim knjižnicama počele provoditi raznovrsne aktivnosti koje se provode u suradnji dječjeg odjela i odjela za odrasle, jer se pokušava premostiti jaz i nedostatak sadržaja za stariju djecu i mlade odrasle, koji postoji u tradicionalnoj podjeli na dječji odjel i odjel za odrasle (Stričević, Čičko i Križanić Delač, 2005). Većina knjižnica provodi aktivnosti s mladima u okviru dječjih odjela budući da je i u radu s mladima potreban jednak pedagoški pristup koji dječji knjižničari svakodnevno koriste u radu s djecom. Osim toga, poznato je kako su rijetke knjižnice koje knjižnične službe i usluge za mlade nude u okviru posebnog programa ili odjela za mlade.

4.2. Zadaće knjižničnih usluga za mlade

Prema IFLA-inim smjernicama za knjižnične usluge za mladež (2009), glavna je zadaća jest osiguranje prijelaza s usluga za djecu na usluge za odrasle, poticanje cjeloživotnog učenja, motiviranje na čitanje, promicanje vještina informacijske pismenosti te osiguravanje građe i usluga koje bi zadovoljile potrebe mladih za informiranjem, obrazovanjem, kulturom i razonodom.

IFLA-ine smjernice za knjižnične usluge za mladež (2009) preporučuju:

- Slobodan pristup internetu
- Osigurati referentne informacije koje pomažu u učenju i osobnom razvoju
- Ponuditi organizirane obilaske knjižnice kako bi se korisnici naučili samostalno služiti knjižnicom te da bi se u njoj ugodno osjećali
- Poučavali pismenosti i vještinama traženja informacija koristeći tiskane i elektroničke izvore
- Ponuditi čitateljima savjetodavnu službu (pojedincima i skupinama)
- Poticati korištenje svih vrsta građe
- Ponuditi pomagala za pronalaženje građe i druge popratne materijale
- Po potrebi olakšavati pristup građi koja ne postoji u fondu knjižnice te osigurati međuknjižničnu posudbu

- Predstaviti knjižnične usluge za mlade u zajednici
- Suradivati s drugim dobavljačima informacija i ponuđačima usluga u zajednici
- Ponuditi usluge posebnim skupinama kao što su mladi ljudi s posebnim potrebama, maloljetni roditelji, mladi u odgojnim zavodima ili oni koji nisu u mogućnosti posjetiti knjižnicu iz različitih razloga.

Pridržavajući se ovih zadataka, knjižnice mogu stvoriti dinamična, poticajna i obogaćujuća okruženja koja zadovoljavaju različite potrebe i interese mladih ljudi, potičući njihovu cjeloživotnu zainteresiranost prema učenju i osobnom razvoju.

4.3. Karakteristike knjižničara potrebne za rad s mladim korisnicima narodnih knjižnica

Knjižničari za mladež su specijalizirani stručnjaci unutar knjižničnog sustava koji su odgovorni za planiranje, provođenje i evaluaciju programa i usluga namijenjenih mladima. Oni obično posjeduju formalno obrazovanje u području informacijsko-komunikacijskih znanosti ili srodnih područja. Aplin (2013) navodi kako je dodatna edukacija osoblja nužna kako bi postavili čvrste temelje za knjižnične interakcije te imali potrebna znanja i vještine u radu s mladima. U kontekstu usmjerenom na korisnike posebnu ulogu imaju djelatnici knjižnice (Vogt, 2004). Knjižnice se ubrajaju u područje uslužnih djelatnosti gdje postoji intenzivan dijalog između korisnika i ponuđača usluga koji se može pozitivno, ali i negativno odraziti na zadovoljstvo stranaka. Promjene u pristupu korisnicima i građi te razvoj aktivnosti za mlade odrazili su se i na knjižničare, javila se potreba za nizom socijalnih, profesionalnih i osobnih vještina koje knjižničar treba posjedovati (Stropnik, 2013). Idealna osobnost i ponašanje knjižničara za mlade odnose se na vedro raspoloženje, bezgranično strpljenje te neumoljivo pozitivan stav (Jenkins, 2000). Aplin (2013) kao jedan od najvažnijih čimbenika također izdvaja strpljivost, pristupačnost i pozitivan stav. Iz toga proizlazi kako se osobine uspješnih knjižničara za mladež odnose se na komunikacijske vještine, kreativnost i inovativnost, strpljenje i empatiju te u konačnici organizacijske vještine. Sposobnost komuniciranja s mladima osnovna je karakteristika bibliotekarstva za mlade (Higgins, 2009). Mladi su osjetljivi na ono što se govori i kako se to govori. Mladi ne očekuju da se s njima postupa drugačije nego sa starijima, ali su mnogo kritičniji prema tonu glasa. Prilikom komunikacije s mladima iznimno je značajno izravno obraćanje, poštivanje njihovog dostojanstva i pokazivanje

suosjećanja. Način komunikacije koji knjižničari koriste u odnosu prema odraslima može za posljedicu imati da mladi neće imati potrebu za povezivanjem (Higgins, 2009). Higgins (2009) navodi kako će mladi knjižničaru doći s dvije vrste pitanja, onima koji se zasnivaju na akademskim zadacima i ona koja ih osobno okupiraju. Suosjećajna komunikacija s mladima može učiniti razliku između toga hoće li oni ili neće prihvatiti dostupne informacije. Kreativnost i inovativnost odnosi se na sposobnost osmišljavanja i provedbe inovativnih i zanimljivih programa koji privlače i angažiraju mlade, te sposobnost prilagodbe programa i aktivnosti prema povratnim informacijama i promjenama u interesima mladih. Strpljenje i empatija su neophodni za razumijevanje i suosjećanje s izazovima i problemima s kojima se mladi suočavaju, čak i u zahtjevnim situacijama. U konačnici organizacijske vještine uključuju sposobnost učinkovitog planiranja, organiziranja i provođenja različitih programa i aktivnosti, te upravlja knjižničnim resursima i materijalima na način koji je učinkovit i koristan. U kontekstu razvoja tehnologija, tradicionalne vještine knjižničara, kao što su prikupljanje, organiziranje, pretraživanje i vrednovanje informacija potrebne su i dalje, samo što se one primjenjuju u novom okruženju. Stropnik (2013) navodi kako dobar primjer upotrebe tradicionalnih vještina organizacija znanja na mrežnim stranicama knjižnice, jednako kao i na društvenim mrežama.

4.4. Programi za mlade

Programi za mlade odnose se na organizirane aktivnosti, usluge i resurse koje knjižnice pružaju s ciljem angažiranja, obrazovanja i zabave mladih. Ovakvi programi trebali bi biti pažljivo osmišljeni kako bi zadovoljili specifične interese, potrebe i izazove s kojima se mladi susreću u pojedinim periodima života i usmjereni prema informacijskim interesima i sklonostima korisnika. Prvobitno, izrada programa za mlade, kao i ponuda zbirki bila je zamišljena kao alternativa interesima povezanih sa školom (Higgins, 2009). Međutim programi za mlade ne bi trebali biti isključivo edukativni već i socijalno inkluzivni, potičući socijalne interakcije i kreativno i kritičko razmišljanje. Komponente knjižničnih programa za mlade uključuju obrazovni aspekt, kreativnost i izražavanje, tehnološka pismenost, kulturne i društvene aktivnosti, zabavu i slobodno vrijeme. Metode odabira programa razlikuju se od zemlje do zemlje, pa čak i unutar zemlje iz razloga što narodna knjižnica služi zajednici, a svaka zajednica ima vlastite karakteristike prema kojima mora oblikovati svoje usluge. Međutim, svaka knjižnica bi trebala analizirati svoju zajednicu, odnosno

u ovom slučaju mlade korisnike, to je nužna aktivnost prethodnog planiranja. McDonald (1986) navodi pitanja koje bi narodna knjižnica trebala postaviti kako bi pravilno planirala svoje programe:

- Koliki je postotak ljudi u dobi od 15 do 25 godine u lokalnoj populaciji?
- Kakav je etnički/jezični sadržaj mlade populacije?
- Nalaze li se mladi u određenim geografskim područjima zajednice?
- Koliki je postotak mladi u školi/fakultetu/zaposlen/nezaposlen?
- Koje obrazovne institucije za mlade postoje u lokalnoj zajednici, te ukoliko postoje imaju li knjižnice?
- Kojim prijevoznim sredstvom mladi dolaze do narodne knjižnice?
- Koje organizacije za mlade postoje u zajednici?
- Koji sadržaji za provođenje slobodnog vremena za mlade postoje u zajednici?
- Koji drugi izvori informacije za mlade postoje u zajednici?
- Koliki postotak mladih osoba koristi narodnu knjižnicu i u koje svrhe?

Tek u trenutku kada utvrdimo postojanje, veličinu i prirodu mlade populacije unutar zajednice, možemo okrenuti pozornost prema knjižnici. Jenkins (2000) navodi neke od popularnijih programa usmjerenih prema mladim korisnicima, a koji se već tradicionalno koriste u knjižnicama: ljetni programi čitanja, programi za mlade autore, audiovizualni programi, pripovijedanje i predstave. Pripovijedanje se smatra jednim od najstarijih oblika knjižničnih programa za mlade. Programi za mlade trebali bi biti usmjereni prema interesima i sklonostima korisnika te bi se trebali provoditi u prostoru namijenjenom samo za njih.

IFLA-ine smjernice za knjižnične usluge za mladež (2009) preporučuju sljedeće programe:

- Razgovori o knjigama, pričanje priča i predstavljanje knjiga
- Debatne skupine i klubovi
- Informativni programi s temama koje zanimaju mlade ljude
- Posjeti poznatih osoba (pisci, sportaši i značajne osobe iz zavičaja)
- Kulturne priredbe (glazba, likovna umjetnost, kazalište)
- Programi nastali u suradnji s ustanovama i skupinama koje djeluju u zajednici
- Stvaralačke aktivnosti mladih (dramske skupine, pisano stvaralaštvo, TV, video)
- Radionice na kojima se podučavaju različite vještine ili kreativne radionice

- Čitateljske debate
- Predstavljanje knjiga.

Izrada programa za mlade prvobitno je zamišljeno kao alternativa interesima povezanih sa školom. Oni također trebaju biti usredotočeni na obogaćivanje znanja, stjecanje društvenih i kulturnih sposobnosti. Istraživanje Zickuhr i Rainie (2013) pokazuje kako su mladi zainteresirani u sljedeće programe i usluge: online servis gdje bi mogli postavljati pitanja knjižničarima, program u kojem bi mogli isprobavati najnovije tehnologije koje su dostupne na tržištu, personalizirane online račune koji bi im davali preporuke za knjige bazirane na njihovoj prethodnoj posudbi unutar knjižnice, mobilnu aplikaciju koja bi omogućila pristup knjižničnim uslugama i dala uvid u programe koji se odvijaju u knjižnici s mogućnošću prijave na iste, posudbu e-čitača za knjige, aplikaciju putem koje bi kreirali vlastiti digitalni sadržaj poput svojih filmova i priča, edukacije o tome kako koristiti e-čitače i tablete namijenjene za čitanje te kako preuzeti sadržaj na iste

Knjižnični programi za mlade imaju ključnu ulogu u obrazovanju i razvoju mladih ljudi. Oni ne samo da pružaju pristup informacijama i resursima, već i stvaraju prostor za socijalnu interakciju, kreativnost i osobni rast. Kroz raznolike aktivnosti, knjižnice pomažu mladima da razviju širok spektar vještina koje su važne za njihovu budućnost, čineći ih aktivnim i informiranim članovima zajednice.

5. Knjižnične mrežne stranice za mlade

Mrežna stranica knjižnice je online platforma koja pruža informacije o knjižnici, njenim uslugama, resursima i događajima putem interneta. To je virtualni prostor gdje korisnici mogu pristupiti različitim informacijama i resursima koje knjižnica nudi, bez potrebe da fizički posjete knjižnicu. Svrha mrežnih stranica narodne knjižnice nalazi se u predstavljanju i pružanju usluga i programa narodne knjižnice na internetu, odnosno ponudom dodatnih usluga koje su isključivo dostupne putem weba te u konačnici predstavljanje knjižnice potencijalnim korisnicima. Korisnici žele pogledati što knjižnica nudi, što im je dostupno i koje usluge mogu koristiti kada posjete knjižnicu. Mrežne stranice knjižnica imaju ulogu virtualnog portala pomoću kojeg se zamjenjuju fizički dijelovi knjižnice, ali i njeni djelatnici. Stropnik (2013) navodi kako je razvoj knjižničnih mrežnih stranica omogućio korisnicima pristup informacijama i korištenje online usluga neovisno o radnom vremenu knjižnice te da je upravo na taj način korist pružanja virtualnih usluga dvostruka. Dakle može se reći kako su poticaji za oblikovanje mrežnih stranica su mnogobrojni, a uključuju komunikaciju u sinkrono i asinkrono vrijeme između knjižničara i korisnika, predstavljanje knjižničnih usluga i aktivnosti korisnicima i široj javnosti, dopuna knjižničkog fonda mrežnim izvorima znanja i informacijama, mogućnosti stvaranja vlastitih digitalnih materijala ili repozitorija. Mrežne stranice su tako postale nezaobilazne u pružanju usluga korisnicima jer pružaju praktičan, pregledan, bogat sadržaj i interaktivne mogućnosti koje olakšavaju pristup informacijama i resursima te poboljšavaju korisničko iskustvo. Mrežne stranice, zajedno s društvenim mrežama i e-poštom postaju osnovno sredstvo komunikacije sa zajednicom.

Knjižničari moraju raditi na uspostavljanju odnosa s mladima unutar knjižnice, ali također trebaju prepoznati kako mnogi mladi više vole biti online, nego u knjižnici (Aplin, 2013). Prema Stropnik (2013) mladi se koriste internetom u razne svrhe koje se mogu podijeliti u tri glavne kategorije: obrazovanje, zabave i druženja. Prema Aplin (2013) mladi kao primarnu svrhu za korištenje interneta navode druženje i uspostavljanje veza, a kao primarno prijateljski vođeni korisnici tehnologije zabrinuti su da će propustiti nešto važno te koriste tehnologiju kako bi ostali u stalnom kontaktu. Osim toga mladi također koriste Internet kako bi shvatili tko su i gdje se uklapaju, odnosno za samootkrivanje. Internet također koriste kao izvor informacije te distribuciju svoga rada. Mlade osobe vole koristiti društvene mreže, posebice za interakciju s prijateljima i

obitelji, no istraživanja pokazuju kako ih ne vole koristiti kada žele naučiti nešto o tvrtki, instituciji, sveučilištu ili organizaciji (Loranger, Moran i Nielsen, 2017). U tom slučaju obraćaju se tražilicama te nastoje pronaći službenu web stranicu te organizacije. Stropnik (2013) navodi kako nove generacije korisnika koje se koriste uslugama za mlade imaju drugačije zahtjeve kojima se knjižnice žele prilagoditi koristeći takozvane web 2.0. usluge za društveno umrežavanje u kojima korisnik postaje aktivan sudionik u stvaranju mrežnog sadržaja. Internet i web 2.0. znatno je promijenio način na koji možemo surađivati s drugima. Stropnik (2013) navodi kako postoje tri tipa mrežnih stranica s obzirom na sudjelovanje mladih u njihovu stvaranju: stranica za korisnike, koju stvaraju knjižničari na osnovi onog što pretpostavljaju da mladi žele; stranice za koje mladi korisnici daju savjete pri dizajniranju i djelomično sudjeluju u stvaranju sadržaja te stranice za koje skupina mladih korisnika sama osmišljava dizajn i stvara sadržaj.

Knjižnične mrežna stanica, sa sobom nosi i izazove digitalne informacijske okoline. Kreiranje i održavanje mrežne stranice izazovan je i dugotrajan postupak, glavni izazovi s kojima se suočavaju knjižničari koji žele stvarati i održavati online prisutnost su: nedostatak vremena, osoblja, obuke te ograničenja dizajna i održavanje- dodavanje novog sadržaja, uklanjanje ili popravak zastarjelih poveznica i redizajniranje stranice na temelju potreba mladih korisnika samo su neki od problema s kojima se susreću narodne knjižnice. Mladi također imaju manju toleranciju na spore, neintuitivne, neprivlačne mrežne stranice, te se, ukoliko knjižnične stranice ne ispune njihova očekivanja, brzo okreću drugim izvorima informacija (Stropnik, 2013).

5.1 Planiranje i izrada mrežnih stranica

Oblikovanje mrežnih stranica narodne knjižnice je proces koji zahtijeva promišljanje i pomno planiranje, koji za konačni cilj treba imati kvalitetnu, vjerodostojno i profesionalnu mrežnu stranicu, koja će biti početna točka u potrazi za potrebnim informacijama i znanjem. Planiranje mrežnog mjesta odnosi se na određivanje svrhe mrežne stranica, sadržaja i usluge. U kontekstu izrade mrežnih stranica za mlade, knjižnica prvo treba razmotriti vlastitu zajednicu. Aplin (2013) navodi kako uključivanje mladih u planiranje bilo koje online opcije će dramatično povećati uspješnost tih programa. Prema Stropnik (2013) proces stvaranja mrežne stranice sastoji se od šest faza: definiranje i planiranje, informacijske arhitekture, dizajna, izrade, promidžbe te praćenja, vrednovanja i održavanja. Definiranje i planiranje se odnosi na određivanje svrhe, sadržaja i usluga

koje će biti ponuđene, kao i utvrđivanje odgovornosti za samu izradu stranice. Knjižničari bi ovu odluku trebali temeljiti na onome što mladi žele i očekuju od mrežne stranice. Nakon određivanja svrhe web stranice, potrebno je posvetiti se dizajnu, sadržaju i upravljanju. Izrada web stranica može se ostvariti na jedan od dva načina: zapošljavanjem vanjske tvrtke koje će izraditi web mjesto ili angažiranjem internog osoblja koje će napraviti taj posao. Informacijska arhitektura podrazumijeva organizaciju informacija na mrežnom mjestu kako bi bio pretraživ i lako dostupan korisnicima. Dizajn se odnosi na izgled, ali i stvaranje sadržaja te navigaciju. U konačnici promidžba, praćenje i vrednovanje omogućava pomoć pri održavanju stranice, promjene u strukturi i sadržaju kako bi informacijske potrebe korisnika bile zadovoljene.

Prilikom izrade stranice usmjerene prema mladim korisnicima pristup bi trebao biti personaliziraniji i usmjeren na korisnika, uključujući želje koje izraze korisnici. Informacije koje se nalaze na mrežnoj stranici knjižnice moraju biti pravilno organizirane, pravovremene, obavijesne i redovno ažurirane. Dostupna i lako pretraživa mrežna stranica, čiji sadržaj i dizajn odgovaraju potrebama korisnika, odnosno upotrebljivost i zadovoljstvo korisnika, preduvjet su za ostvarivanje pozitivnog korisničkog iskustva i prihvaćanje stranice. Stropnik (2013) navodi kako mladi korisnici, ne žele stranice prenatrpane sadržajem, raspršene izvore informacija, ograničenje načina komuniciranja, katalog koji je preslika tradicionalnog kataloga na listićima. Svi sudionici istraživanja inzistirali su na tome da je izgled stranice temeljan za njihovo zadovoljstvo istom (Stugill, Pierce i Wang, 2010). Mlade osobe imaju veća očekivanja od mrežnih stranica, a postoje tri glavne komponente koje utječu na interpretaciju korisnika: riječi, vizualni dizajn i interakcija (Loranger, Moran i Nielsen, 2017). Korisnici često sude stranicu prema tome kako izgleda, dobar vizualni dizajn oživljava stranicu i daje joj karakter, međutim ukoliko stranica ne zadovoljava njihove standarde, odustati će od korištenja. Karakteristike generacije Z i Alpha čine ih vizualnim tipovima koji zahtijevaju individualni pristup u stvaranju mrežnih stranica. Sastavni dio dizajna čine grafički elementi koji vizualiziraju sadržaj i čine ih dopadljivima, no previše takvih elemenata može pružiti suprotan učinak. Osim toga, važno je da mrežna stranica ima dizajn prilagođen mobilnim uređajima, odnosno da je provedena optimizacija za mobilne uređaje.

Prema istraživanjima, mladi gravitiraju prema vrlo jednostavnom korisničkom sučelju, a kao najvažnije ističu polje za pretraživanje (Loranger, Moran i Nielsen, 2017). Potrebno je implementirati intuitivnu navigaciju s jednostavnim pristupom svim uslugama i resursima.

Istraživanje Sturgill, Pierce i Wang (2010) pokazalo je kako mladi korisnici mrežnih stranica žele raznolikost sadržaja, značajke koje će omogućiti brzo pretraživanje stranice i jednostavniju kontrolu nad stranicom, mogućnost obavljanja više zadataka na jednome mjestu. Istovremeno, mladi su skloni izbjegavanju elemenata sučelja koje doživljavaju kao nepoznate iz straha od gubljenja vremena te ne vole učiti nove obrasce korisničkog sučelja (Loranger, Moran i Nielsen, 2017). Ukoliko mrežno mjesto ne radi na očekivani način, većina mladih brzo izgubi strpljenje te često kritiziraju mrežne stranice koje od njih zahtijevaju dekodiranje teškog dizajna korisničkog sučelja. Dakle, izuzetno je važna jasna organizacija sa jednostavnim pristupom, kratki opisi, grupiranje najpopularnijih sadržaja i jasno prikazani resursu visoke potražnje, poveznice na srodne sadržaje i interaktivnosti, kvalitetna navigacija su najčešći zahtjevi mladih korisnika (Loranger, Moran i Nielsen, 2017, Sturgill, Pierce i Wang, 2010, Courage i Baxter, 2005).

5.2 Sadržaj i oblikovanje knjižničnih mrežnih stranica za mlade

Mrežne stranice ne mogu postojati bez vlastitog sadržaja, a njega je potrebno je oblikovati i prilagoditi informacijskim potrebama korisnika na način da se održi kvaliteta i posjećenost stranice. Knjižnica bi sadržaj na svojim stranicama trebala grupirati, odnosno logički organizirati u određene kategorije kako bi se omogućio jednostavniji pristup traženim informacijama. Stropnik (2013) navodi kako upotrebljivo sučelje treba imati sljedeće karakteristike: laku savladljivost, djelotvornost u korištenju, lakoću pamtljivosti, a treba uzrokovati što manje pogrešaka i biti ugodno za korištenje. Postoji više podjela na različite skupine sadržaja koje bi knjižnica trebala ponuditi na svojim mrežnim stranicama. Primjerice sadržaj može biti organiziran u sljedeće kategorije: opće informacije, novosti, katalog, elektronički izvori, baze podataka, usluge knjižnice, sadržaj za posebne skupine korisnika, ostalo. Opće informacije trebale bi obuhvaćati informacije o knjižnici poput adrese, broja telefona, e-mail adresu, radno vrijeme, poslanje, povijest knjižnice, informacije o pravilima i načinima korištenja knjižnice, podatke o osoblju knjižnice, statističke podatke i sl. Kategorija novosti trebala bi uključivati aktualna događanja unutar knjižnice i biti redovno ažurirana kako bi korisnici imali uvid u događaje, ali i promijene poput promjena radnog vremena te novosti u virtualnim uslugama poput dostupnosti novih baza podataka. Usluge knjižnice odnosi se na opis usluga koje knjižnica nudi tradicionalno te putem mrežnih stranica — posudba građe, rezervacija građe, fotokopiranje, načini korištenja zbirke, međuknjižnična posudba, pristup

internetu, provjera posuđene građe, produživanje roka posudbe građe. Mrežne stranice knjižnica često se usredotočuju na ono što same knjižnice imaju za ponuditi, no trebale bi također omogućiti i pristup informacija izvan toga. Elektronički izvori i baze podataka ubrajaju digitalne i digitalizirane zbirke, elektroničke časopise i knjige, informacijske izvore prilagođene određenim skupinama korisnika. Osim toga, valja istražiti koje druge web stranice mladima mogu biti zanimljive. Katalog treba omogućiti pregled knjižne i neknjižne građe koju knjižnica posjeduje. Prije postavljanja sadržaja valja promisliti o zahtjevima koje je potrebno ispuniti kako bi usluga mogla funkcionirati, sastaviti smjernice i pravila izražavanja na mreži i tek onda započeti s uslugom. Prije samog postavljanja sadržaja na stranice potrebno je provjeriti sve informacije, njihovu točnost dok je tekst potrebno gramatički ili pravopisno oblikovati. U slučaju objave cjelovitih tekstova ili digitaliziranih dokumenata potrebno je poštivati intelektualno vlasništvo te ukoliko je potrebno zatražiti odobrenje autora ili nositelja prava. Sadržaj knjižničnih mrežnih stranica treba biti dostupan svim korisnicima (uključujući slijepu i slabovidne osobe, gluhe i nagluhe, osobe s kognitivnim poteškoćama, osobe ograničene pokretljivosti, starije osobe), stoga valja imati na umu prikladna rješenja za oblikovanje mrežnih stranica. *Smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja 2.1.* (2023) preporučuju osiguranje jednakovrijednih auditivnih i vizualnih sadržaja, omogućavanje prikladnog prikaza boje, omogućavanje prikladnog prikaza stranice pri korištenju stare i nove tehnologije, omogućavanje nadzora nad animiranim promjenama sadržaja, osiguravanje jasnih navigacijskih mehanizama, osiguravanje dosljednog rasporeda prepoznatljive grafike i lako razumljivog jezika. Istraživanje Sturgill, Pierce i Wang (2010) pokazalo je da su mladi skloniji čitanju sadržaja ukoliko imaju fotografiju koja prati tekst uz njega, dok su dijaprojekcije poželjne kada prikazuju dramatiku događaja ili u situacijama gdje se predstavljaju razne teme. Loranger, Moran i Nielsen (2017) navode kako mladi cijene multimediju, ali istovremeno ne žele da ih cijelo vrijeme zasipa pokret i zvuk, automatska reprodukcija zvuka i videa posebno im je neugodna. Sadržaj stranice potrebno je redovito ažurirati, provjeravati i mijenjati. Datum posljednje promjene sadržaja treba biti vidljiv jer ukazuje na ozbiljnost u pristupu ažuriranju stranica.

Internet je omogućio pristup velikom broju informacija, obrazovnim i zabavnim sadržajima, ali i međusobnu komunikaciju mladih te pružio mogućnost za njihovo aktivno sudjelovanje u kreiranju sadržaja. Stropnik (2013) navodi kako se sadržaj na knjižničnim mrežnim stranicama za mlade, bez obzira na tehnologiju koja se pri izradi upotrebljava, može podijeliti u tri skupine: informacije,

komunikaciju i sadržaj nastao kreativnim izražavanjem mladih. Dok se s obzirom na interaktivnost sadržaja s korisnicima, može govoriti o tri mogućnosti mrežnih stranica: statičke stranice, stranice koje omogućavaju interakciju s djelatnicima knjižnice i interaktivne stranice kojima se osim komunikacije s djelatnicima knjižnice omogućava i interakcija s drugim korisnicima (Stropnik, 2013). Informacije koje se nalaze na knjižničnim mrežnim stranicama odnose se na tradicionalne ili virtualne usluge. Informacijske usluge predstavljaju osnovu knjižnične djelatnosti. U informacije koje se odnose na tradicionalne usluge knjižnice ubrajaju se: podaci o ustanovi, poslanje, plan razvoja i strategije knjižnice, povijest knjižnice, pravila posudbe i članstva, kontakti, radno vrijeme, popis djelatnika, često postavljena pitanja, predstavljanje opće ili posebne zbirke i upute za njihovo pretraživanje. Virtualne usluge odnose se na organizirane tematske zbirke poveznica, informacijsku službu, savjetodavan rad, unaprijeđene tradicionalne usluge, pristup digitalnim zbirkama, virtualne pričaonice, poveznice na druga mrežna mjesta knjižnice u ovu vrstu usluga ubrajaju se i mrežni sadržaji kao što su prijedlozi za čitanje, kutak za čitatelje i sl. (Stropnik, 2013). Dakle, sadržaj virtualnih usluga najčešće je posvećen određenoj vrsti građe ili je namijenjen određenoj skupini korisnika. Komunikacijske mogućnosti koje pruža internet omogućavaju bržu, izravniju i bolju komunikaciju, u mediju koji je mladima blizak i dostupan svakodnevno (Stropnik, 2013). Medij kojim će knjižničari komunicirati s korisnicima potrebno je odabrati u razgovoru s mladima, razmotriti kojim medijem se najčešće koriste te žele li dobivati informacije. Najčešće korišteni način komunikacije jest u obliku korištenja elektroničke pošte dostupne na mrežnoj stranici ustanove. Elektronički bilten predstavlja jednosmjernan način komuniciranja s korisnicima u čijem stvaranju mogu sudjelovati oni sami, obično sadrži novosti o događanjima u knjižnici, novim knjigama, podsjetnike na događanja u knjižnici. Virtualna komunikacija može se vršiti i putem interaktivnih platformi za diskusiju poput foruma ili chat soba, a pristup im može biti anonimn ili s registracijom, s moderatorom ili bez njega. Mnoge se knjižnice u komunikaciji s mladima koriste blogom, koji može služiti jednosmjernoj ili dvosmjernoj komunikaciji. Sadržaj bloga ili vloga može stvarati pojedinac ili skupina, odnosno knjižničar ili sami mladi korisnici. Organiziranje online radionica i webinar a o raznim temama, od kreativnog pisanja do programiranja, sve je češći način online komunikacije s različitim dobnim skupinama, a posebno mladima, te im omogućuju da uče i sudjeluju iz udobnosti doma. Kreativno izražavanje može se definirati kao proces korištenja mašte, originalnih ideja i emocija za stvaranje nečeg novog ili unikatnog. To može uključivati različite oblike umjetnosti kao što su pisanje, slikanje, glazba,

fotografija, film, dizajn, ali i obavljanje svakodnevnih aktivnosti na drugačije načine. Kreativno izražavanje je važno jer omogućava mladim osobama da istražuju i dijele svoje unutarnje svjetove, povezujući se s drugima na dubljoj razini, potičući osobni rast i razvoj, te doprinoseći kulturnom i društvenom bogatstvu. Mnogi od ranije navedenih načina izražavanja mogu se omogućiti i na mrežnim stranicama. Uključivanje kreativnog izražavanja na mrežne stranice narodnih knjižnica može povećati angažman korisnika, potaknuti uključenost zajednice i promovirati kulturnu i obrazovnu ulogu knjižnice. Neki od načina kreativnog izražavanja na mrežnim stranicama narodne knjižnice za mlade su: virtualne galerije, virtualne radionice kreativnog pisanja, interaktivni odjeljci za pripovijedanje, virtualni knjižni klubovi i grupe za raspravu.

Sadržaj i usluge koje mrežne stranice pružaju trebaju biti usmjerene na individualne potrebe, trenutne, bez čekanja ili kontaktiranja knjižnice. Sadržaj koji se objavljuje treba biti zanimljiv i relevantan za korisnike, važno je da to nisu isključivo informacije koje su interno zanimljive. Hughes-Hassell i Thickman Miller (2003) navode kako mrežne stranice za mlade trebaju pružati referentnu pomoć, obrazovnu podršku i informacijske o zajednici, odnosno rješavanje zahtjeva prilagodbe mladih na nove i povećane kognitivne zahtjeve, širenje njihovih verbalnih vještina i osposobljavanja mladih u odgovorne odrasle osobe te u konačnici podupiranje njihovih profesionalnih ciljeva. Schmitt (2004) naglašava važnost informativnih i savjetodavnih izvora dostupnih online putem, na jednostavan način bez gubitka vremena i suvišnog ispitivanja, no i dalje smatra relevantnim dovođenje stručnjaka u redovitim terminima u knjižnice. Valja naglasiti kako mladi koriste web primarno kao društveni alat- za trenutnu komunikaciju s prijateljima te kao izvor zabave. Mrežne stranice knjižnica za mlade također bi trebale pružiti informacije o mogućnostima koje su mladima dostupne unutar knjižnice, te informacije o posebnim aktivnostima za mlade unutar lokalne zajednice u kojoj se nalaze (Aplin, 2013). Ovakve aktivnosti važne su iz razloga što na taj način mladi otkrivaju metode za pozitivno povezivanje s vršnjacima, ali i odraslima, utvrđuju vlastiti sustav vrijednosti te uče o novim vještinama ili temama. Sve ove komponente spadaju u razvojne zadatke koje su nužno potrebne za razvoj mlade osobe.

Prema Aplin (2013) knjižnice trebaju ići dalje od samih referentnih informacija i uključiti društvene mogućnosti na svojim mrežnim stranicama, kako bi obuhvatili primaran razlog zbog kojih mladi koriste Internet. Uz tradicionalne usluge koje bi knjižnična web stranica trebala ponuditi, mladima su svakako poželjne i web 2.0 aplikacije, kao što su blogovi, odjeljci za

komentare i multimedija (videozapisi, audio zapisi, fotografije i dijaprojekcije). To je dodatak tradicionalnoj tehnologiji World Wide Weba koji konstantno napreduje. Internetske usluge web 2.0 stvorene su radi korisnika i korisničkog sadržaja, a usmjerene su na razmjenu iskustva, znanja, misli, ideja, i mišljenja među pojedincima (Stropnik, 2013). Knjižnice bi trebale koristiti web 2.0 kao način dijeljena informacija, kako bi potaknule povratne informacije od svojih korisnika, da bi istaknule svoje usluge i dobile povratne informacije i mišljenja korisnika. Korištenje weba 2.0. u knjižničnom kontekstu stoga podrazumijeva sudjelovanje korisnika u preoblikovanju knjižničnih usluga, čime postaju njihovim sastavim djelom jer aktivno doprinose stvaranju, uređivanju, i održavanju knjižničnih stranica. On je tako fokusiran na korisnike i na načine privlačenja korisnika kao potrošača informacija i suradnika (Kumar Verma i Kumar Verma, 2014). Za uspješnu primjenu weba 2.0 u kontekstu knjižničnih mrežnih stranica potrebna je suradnja između korisnika i djelatnika knjižnice. Stropnik (2013) navodi nekoliko usluga weba 2.0 koje su knjižnice već integrirale u svoje mrežne stranice: blog, trenutnu razmjenu poruka, podcast i društveno umrežavanje. Aplin (2013) ide korak dalje i navodi kako su mladima potrebe i poveznice na rekreacijske aktivnosti vezane uz hobije, popularne televizijske emisije, filmove, internetske časopise. Smatra kako bi ovakve poveznice stvorile mjesto za izražavanje mladih stvarajući vlastite recenzije. Pružajući priliku mladima za dijeljenje vlastitog kreativnog rada online pomaže im u nastojanju da razviju vlastiti glas. S novim i interaktivnijim uslugama knjižnice mogu lako pružiti bolje usluge, stvoriti nove mogućnosti i privući veći broj korisnika. Veća količina sadržaja, generirana od strane korisnika može biti nepredvidiva, te ju je iz tog razloga potrebno moderirati, posebice kada je riječ o sadržaju namijenjenom za mlade korisnike. Moderiranje sadržaja odnosi se na provjeru sadržaja i moderaciju od strane djelatnika radi neprikladnog ili uvredljivog sadržaja. Ovakav postupak je potreban kada je na mrežnoj stranici omogućena interakcija između korisnika. Postoji nekoliko vrsta moderiranja stranice korisnički generiranog sadržaja: predmoderiranje, postmoderiranje, reaktivna moderacija, distribuirana moderacija te automatizirano moderiranje. Predmoderiranje je vrsta moderiranja u kojemu se sadržaj prvo pregleda i ocijeni prikladnim za upotrebu, a tek zatim objavljuje na stranici. Postmoderacija je metoda moderiranja sadržaja gdje je korisnicima dopušteno objavljevati, a ukoliko je sadržaj označen, pregledava se i uklanja. U reaktivnom moderiranju, zajednica korisnika se potiče da označi neprikladan sadržaj, no prilikom ovakvog moderiranja neprikladan sadržaj može ostati na stranici duže vrijeme. Distribuirana moderacija uključuje online zajednicu koja može pregledati, označiti i ukloniti sadržaj koji smatra

neprikladnim. U konačnici automatizirano moderiranje koristi različite alate i sustave za označavanje riječi ili fraza, djeluje tako da pomoću algoritama strojnog učenja filtrira određene riječi, slike i videozapise.

6. Istraživanje: Analiza mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije

6.1. Svrha istraživanja i pretpostavke

U radu su opisane i predstavljene knjižnične usluge za mlade. Shodno tome provedeno je istraživanje čija je svrha bila dobiti uvid u aktualno stanje mrežnih mjesta narodnih knjižnica Zagrebačke županije te zastupljenost i prilagodbu usluga i sadržaja mladima kao korisnicima knjižnice. Prema prethodno postavljenom cilju istraživanja osmišljene su različite pretpostavke. U istraživanju se polazi od pretpostavke da mrežne stranice narodne knjižnice Zagrebačke županije:

- Nisu na razini trendova mrežnog oblikovanja i ponude informacija.
- Imaju programe i usluge namijenjene mladima, no na mrežnom mjestu uglavnom nemaju zasebnu stranicu namijenjenu toj skupini korisnika te ne postoji jasna diferencijacija usluga i programa za mlade od ostalih usluga koje knjižnica nudi.
- Na mrežnim stranicama ne omogućuju kreativno izražavanje.

6.2. Uzorak i metodologija istraživanja

Uzorak istraživanja je namjeran, a se sastoji od jedanaest mrežnih stranica knjižnica na području Zagrebačke županije prikupljenih od strane Matične i razvojne službe Knjižnica grada Zagreba: Bistra, Dugo Selo, Ivanić Grad, Jastrebarsko, Križ, Marija Gorica, Pokupsko, Samobor, Sveti Ivan Zelina, Velika Gorica i Vrbovec.

Metoda istraživanja biti će analiza sadržaja knjižničnih mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije na kojima se istražuje prisutnost unaprijed određenih skupina sadržaja:

- Prva skupina obuhvaća opće informacije i tradicionalne usluge koje se odnose na radno vrijeme, adresu, pravila članstva, upute za pretraživanje zbirki i elektroničkog kataloga, kalendari i najave događanja.
- Druga skupina obuhvaća virtualne usluge, odnosno informacijske usluge koje knjižnica pruža putem elektroničke pošte poput referentnih usluga ili podrške, knjižničarske i

korisničke recenzije, popise preporučene literature, pristup istraživačkim bazama podataka, digitalni arhivi, tematske poveznice, poveznice na društvene platforme knjižnice, digitalne zbirke e-knjiga i audio knjiga, interaktivne platforme za učenje, virtualni knjižni klubovi i sl.

- Treća skupina obuhvaća načine na koje se omogućuje izražavanje mladih na knjižničnim mrežnim stranicama, kao što su primjerice blogovi, forumi za raspravu na kojima korisnici mogu raspravljati o knjigama, dijeliti recenzije i sudjelovati u razgovorima, digitalne kutije za prijedloge korisnika, .

6.3. Rezultati istraživanja

Od ukupno jedanaest narodnih knjižnica Zagrebačke županije, njih deset imaju vlastite mrežne stranice, jedina iznimka je knjižnica Pokupsko koja osnovne informacije o knjižnici daje putem mrežnih stranica općine. Na temelju provedenog istraživanja, može se zaključiti kako mrežne stranice narodnih knjižnica Zagrebačke županije generalno zadovoljavaju osnovne standarde u pogledu pružanja općih informacija i tradicionalnih usluga. Međutim, detaljnija analiza ukazuje na značajne nedostatke kada je riječ o prilagođenosti sadržaja mladima. Većina knjižnica nema zasebne dijelove mrežnih stranica namijenjene mladim korisnicima. Nadalje, veliki je nedostatak u pružanju virtualnih, interaktivnih usluga, kao i onih za kreativno izražavanje. Kao što je već navedeno u radu mrežne stranice knjižnica namijenjenih mladima trebale bi biti platforme za interakciju, kreativno izražavanje i digitalno učenje. Ovakvi rezultati sugeriraju kako postoji prostor za značajna poboljšanja u uslugama namijenjenim mladima. U nastavku rada predstaviti ću rezultate istraživanja za svaku od analiziranih mrežnih stranica knjižnica zasebno.

6.3.1. Općinska knjižnica Bistra

Općinska knjižnica Bistra ima vlastitu mrežnu stranicu, modernog oblikovanja i jednostavnog izgleda, koja nudi mogućnosti oblikovanja pristupačnosti, odnosno prilagodbe tekstualnog sadržaja i prikaza zaslona stranice prema specifičnim potrebama korisnika.



Slika 1 Početna stranica Općinske knjižnice Bistra

Sadržaj mrežne stranice organiziran je u nekoliko kategorija: Početna stranica, Povijest knjižnice, Dokumenti knjižnice, Katalog knjižnice, Novosti i objave, Događanja, Kontakti i lokacija, Pristupačnost, Pravila privatnosti, Pristupnice, Čitateljski klub Bistra. Niti jedna od navedenih kategorija, nema padajući izbornik što zasigurno olakšava preglednost i navigaciju stranicom. Iz toga proizlazi kako navedena knjižnica nema zasebnu poveznicu na stranicu za mlade korisnike. Osim toga, uvidom u kategoriju *Katalog knjižnice* vidljivi su posljednje dodani naslovi koji su raspoređeni u naslove za odrasle te naslove za djecu. Dok su pristupnice za korisnike podijeljene na pristupnice za odrasle i pristupnice za djecu i maloljetne osobe. Uvidom u kategoriju *Događanja*, vidljivo je kako knjižnica nudi različite programe uglavnom namijenjene djeci i odraslima. Potencijalni izuzetak je događaj pod nazivom „Kreativne radionice tijekom ljeta“ gdje se navodi kako su djeca i mladi proveli dio ljetnih praznika umjetnički se izražavajući i učili o osnovama keramike. Mrežna stranica Općinske knjižnice Bistra tako zadovoljava prvu skupinu analiziranog sadržaja koja se odnosi na opće informacije i tradicionalne usluge, međutim druga i

treća skupina, koje se odnose na virtualne usluge i načine izražavanja mladih nisu prisutne na web stranici knjižnice.

Tablica 1. Sažeti pregled analiziranih skupina za Općinsku knjižnicu Bistra

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija o knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Općinska knjižnica Bistra	Da	Ne	Da	Ne	Ne

6.3.2. Gradska knjižnica Dugo Selo



Slika 2 Početna stranica Gradske knjižnice Dugo Selo

Gradska knjižnica Dugo Selo posjeduje vlastitu mrežnu stranicu na kojoj je vidljivo iz jednog od čak tri ponuđena izbornika podjelu na dva odjela- odjel za odrasle i dječji odjel. Prvi

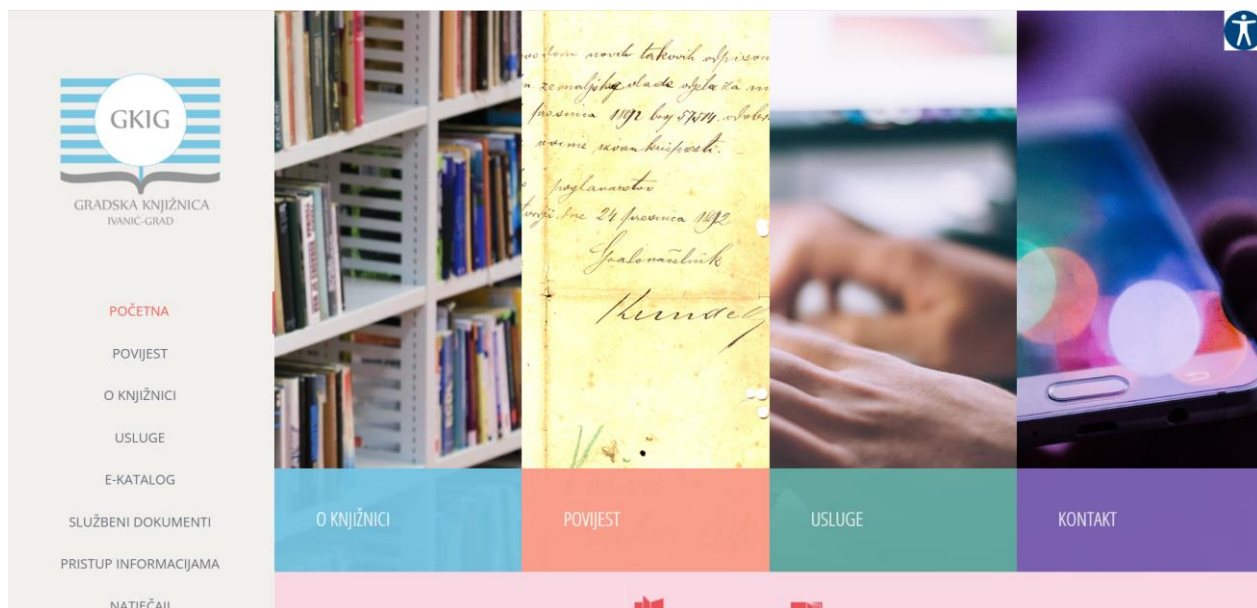
izbornik nudi sljedeće mogućnosti: Čitaonica, Cjenik i pravila posudbe, Dokumenti, Katalog, Kontakt, O dječjem odjelu, O odjelu za odrasle, Povijest gradske knjižnice Dugo Selo, Radni Kalendar i Zavičajna Zbirka i lokalna povijesna građa. Drugi izbornik prikazuje šest kategorija: Naslovna, Odjel za odrasle, Dječji odjel, Zavičajna Zbirka, Naša izdanja i Kontakt. Treći izbornik nalazi se na samom dnu stranice i nudi gotovo iste mogućnosti kao i prvi, a to su: Cjenik i pravila posudbe, Dokumenti, Katalog, Kontakt, Povijest Gradske knjižnice Dugo Selo i Radni kalendar. Vidljivo je kako je dizajn stranice zastario, poveznica je previše, a često vode na iste sadržaje. Prikazi aktualnih novosti prikazani su u obliku automatskog slideshow-a koji se kreće prebrzo i posjetitelju ne daje dovoljno vremena da pročita novost o kojoj je riječ. Ovdje je također zadovoljena prva skupina analiziranog sadržaja, međutim zasebni sadržaji za mlade korisnike ne postoji, jednako kao i virtualne usluge te načini izražavanja. Ipak istaknula bih kako su uvidom u kategoriju *Odjel za odrasle*, zatim *Događanja* vidljiva različita gostovanja koja knjižnica nudi. Iako su okarakterizirana kao događanja za odrasle, kao potencijalno zanimljiva događanja mladim korisnicima izdvojila bih sljedeća: Predstavljanje knjige *Depra* novinara Aleksandra Stankovića, predstavljanje knjige *Azrini svjedoci* umjetnika Borisa Leinera, *Mračni srednji vijek*-predavanje prof. Silvije Križan, Predstavljanje knjige *Autostopom po svijetu* putopisca Tomice Kristića, predstavljanje romana *Početak: Sjena* autora Roka Belegića učenika iz Dugog Sela te predstavljanje knjige *(P)ostati zdrav* autora, psihologa i sociologa Brune Šimleše.

Tablica 2. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Gradsku knjižnicu Dugo Selo

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Gradska knjižnica Dugo Selo	Da	Ne	Da	Ne	Ne

6.3.3. Gradska knjižnica Ivanić Grad

Gradska knjižnica Ivanić Grad posjeduje vlastitu mrežnu stranicu, modernog izgleda kojemu doprinosi odabir raznolikih blagih boja i pažljivo odabranih fotografija za glavne kategorije izbornika. Zanimljivo je kako otvaranjem kategorije Povijest knjižnice, kao jedan od bitnih segmenata istaknuto je kako „...Svaka godina bilježi povećavanje ukupnog broja članova, od čega je velik dio učenika i studenata.“. Ipak, niti jedna od kategorija izbornika ne vodi na zasebnu stranicu za mlade korisnike knjižnice, međutim u kategoriji *Usluge* između ostalog knjižnica ističe kako nudi informacijsko-referalne usluge u pronalaženju i pretraživanju informacija pri izradi domaćih zadaća, referata, seminara, završnih i diplomskih radova, magisterija kao i drugih informacijskih upita; uslugu međuknjižnične posudbe koja se naplaćuje prema stvarnim troškovima za potrebe obrazovanja, znanstvenih i stručnih radova koja se može zatražiti putem e-maila, telefona ili direktno u knjižnici. Prema kontekstu navedenom na stranici, može se zaključiti kako su ove usluge više orijentirane prema mladim korisnicima, iako to nije eksplicitno navedeno.



Slika 3 Početna stranica Gradske knjižnice Ivanić Grad

Događanja koja bih izdvojila kao relevantna za mlade korisnike su sljedeća: kviz znanja u suradnji s Mozaik knjigom na temu Harry Potter u sklopu Noći knjige, radionica *blackout* poezije za srednjoškolce, radionicu razvoja digitalnih vještina i usmjeravanja na STEM područja,

predavanje Vesne Bosanac Prehrana mladih sportaša te Modna revija projekta „Odielo za čitanje“ u partnerstvu sa Školom za modu i dizajn.

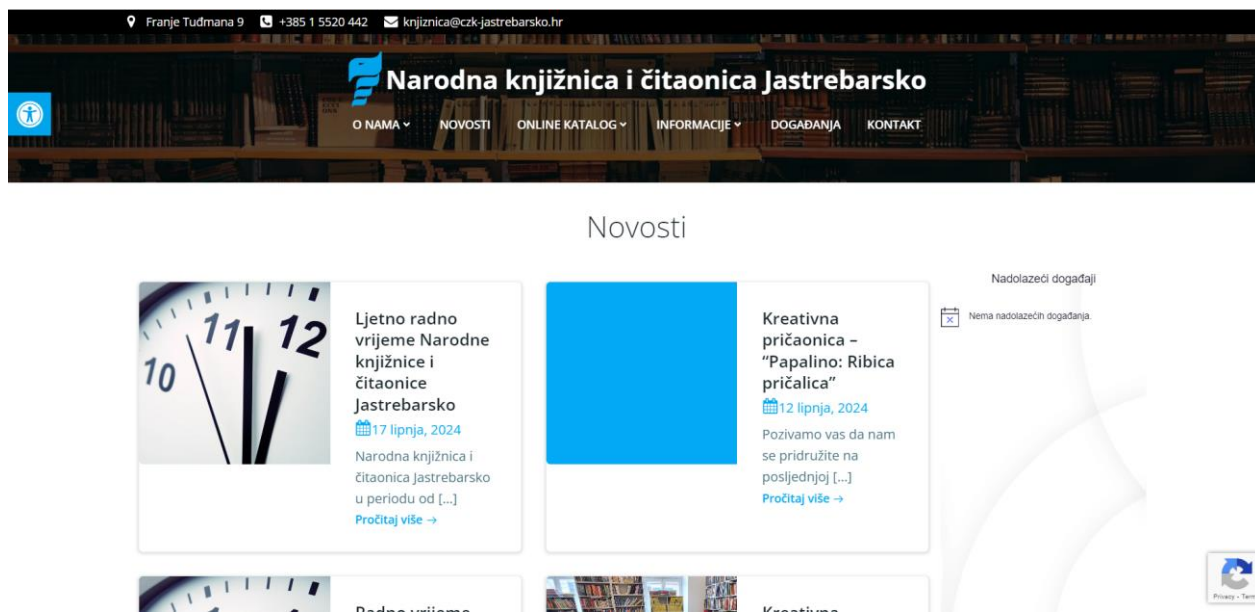
Gradska knjižnica Ivanić Grad tako je zasigurno zadovoljila prvu skupinu koja se odnosi na opće informacije i tradicionalne usluge. U drugoj skupini koja se odnosi na virtualne usluge postoji informacijsko-referalna usluga i međuknjižnična posudba, dok treća skupina nije zadovoljena.

Tablica 3. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Gradsku knjižnicu Ivanić Grad

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Gradska knjižnica Ivanić Grad	Da	Ne	Da	Da	Ne

6.3.4. Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko

Mrežna stranica Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko pruža svojim korisnicima osnovne informacije i usluge na jednostavan i pregledan način. Stranica je jednostavna, s jasnom navigacijom, a korišteni su neutralni tonovi s osnovnim vizualnim elementima. Naslovna stranica sadrži osnovne informacije o knjižnici, uključujući najnovije vijesti i obavijesti. Glavni izbornik nudi kategorije: O nama, Novosti, Online katalog, Informacije, Događanja i Kontakt. Mrežna stranica knjižnice pruža osnovne informacije i usluge, ali sadržaj za mlade korisnike izostaje. Zaključno, prva skupina analiziranog sadržaja je zadovoljena, međutim druga i treća skupina sadržaja nisu zadovoljene.



Slika 4 Početna stranica Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko

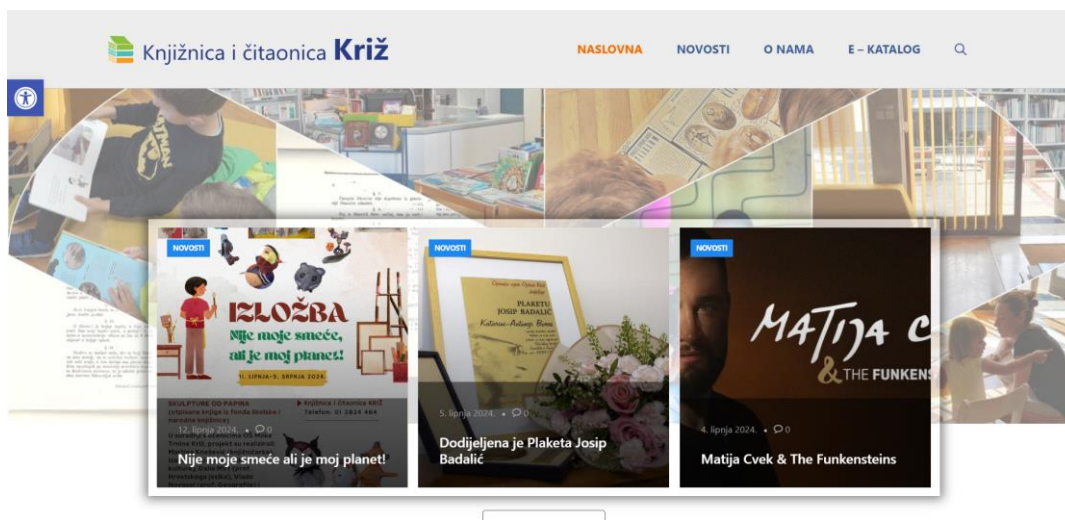
Tablica 4. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Narodnu knjižnicu i čitaonicu Jastrebarsko

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko	Da	Ne	Da	Ne	Ne

6.3.5. Knjižnica i čitaonica Križ

Knjižnica i čitaonica Križ ima vlastitu mrežnu stranicu s intuitivnom navigacijom i dobro organiziranim sadržajem. Stranica omogućava prilagodbu sadržaja stranice pomoću alata za pristupačnost. Glavni izbornik sastoji se od sljedećih kategorija: Naslovna, Novosti, O nama, E-katalog. Pomoćni izbornik sastoji se od kategorija: Usluge, Povijest, Dokumenti, Galerija,

Zanimljivosti, Virtualna knjižnica, Nove knjige i Naše preporuke. Pretraživanjem stranice može se zaključiti kako ne postoji zasebna stranica za mlade korisnike i mogućnosti za kreativno izražavanje. Međutim, mrežna stranica sadrži kategoriju pod nazivom *Zanimljivosti* i *Virtualna knjižnica* koje valja izdvojiti kao potencijalno relevantne za mlade korisnike knjižnice. Kategorija *Zanimljivosti* nudi kratke tekstove o aktualnim temama, a svaki od njih daje poveznicu na izvor o kojemu tekstovi govore. Virtualna knjižnica nudi multimedijski sadržaj poput kratkih filmova, emisije obiteljskog radija i poveznice na video reportažu napravljenu od strane učenika. Ipak sadržaj u ovim kategorijama, iako relevantan, nije redovito ažuriran. Posljednji datum objave je u kategoriji virtualne knjižnice jest siječanj 2023. dok posljednji datum objavljivanja u kategoriji zanimljivosti je lipanj 2021. godine. Događanja u samoj knjižnici koja se izdvajaju kao relevantna za mlade poetsko-glazbeni performans „Salon za uljepšavanje duše“, promocija knjige i predavanje autora Krunoslava Nujića *Burnout, priča o nama*. Osim događanja koja se mogu pronaći u kategoriji Novosti, knjižnica informira svoje korisnike o novostima iz lokalne kulture poput muzejskih izložbi i koncertnih događanja.



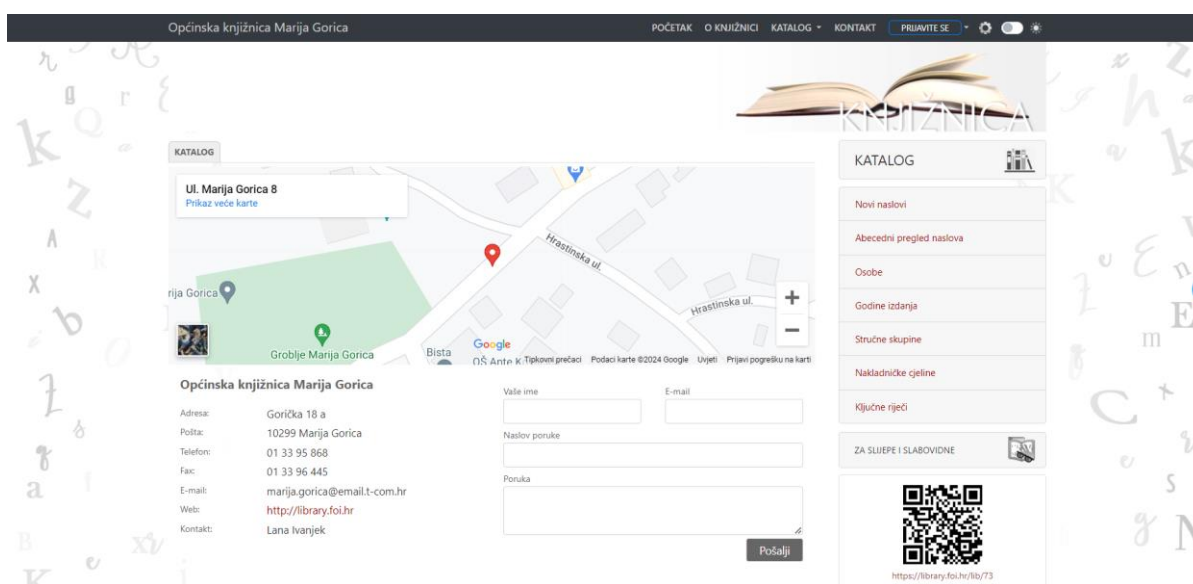
Slika 5 Početna stranica knjižnice i čitaonice Križ

Tablica 5. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Knjižnicu i čitaonicu Križ

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Knjižnica i čitaonica Križ	Da	Ne	Da	Ne	Ne

6.3.6. Općinska knjižnica Marija Gorica

Metelgrad je pružatelj usluga za mrežnu stranicu općinske knjižnice Marija Gorica. Glavni izbornik sastoji se od kategorija: O knjižnici, Katalog i Kontakt. Stranica nudi osnovne podatke o knjižnici i kontakte. Mrežna stranica Knjižnice Marija Gorica pruža osnovne informacije i mogućnosti kontakta koje korisnici mogu očekivati, međutim postoji prostor za daljnje poboljšanje, posebno u smislu prilagodbe sadržaja i funkcionalnosti za mladež te uvođenje naprednijih digitalnih sadržaja. Općinska knjižnica Marija Gorica, tako zadovoljava analizirani sadržaj iz prve skupine, no druga i treća skupina analiziranog sadržaja izostaje.



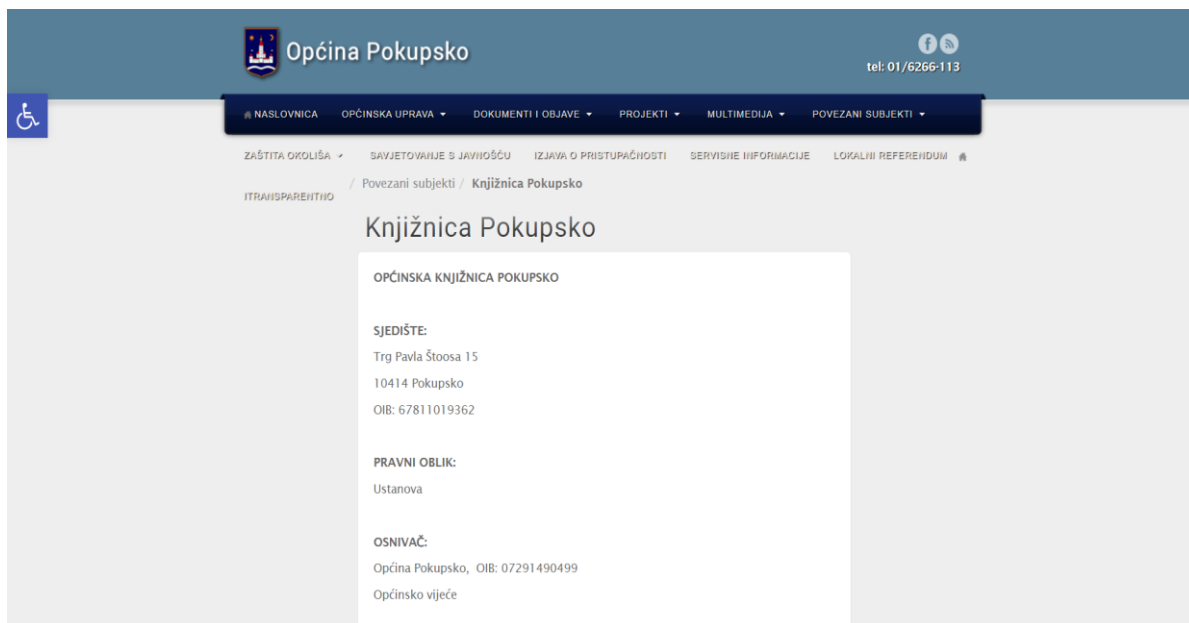
Slika 6 Početna stranica Općinske knjižnice Marija Gorica

Tablica 6. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Općinsku knjižnicu Marija Gorica

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Općinska knjižnica Marija Gorica	Da	Ne	Da	Ne	Ne

6.3.7. Općinska knjižnica Pokupsko

Općinska knjižnica Pokupsko nema vlastitu mrežnu stranicu, već osnovne kontaktne informacije, katalog i iznose godišnje članarine korisnici mogu pronaći na mrežnim stranicama Općine Pokupsko. Knjižnica je tako zadovoljila samo jednu od tri analizirane kategorije, stavivši svojim korisnicima na raspolaganje samo opće informacije.



Slika 7 Općinska knjižnica Pokupsko- informacije dostupne na web stranicama Općine Pokupsko

Tablica 7. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Općinsku knjižnicu Pokupsko

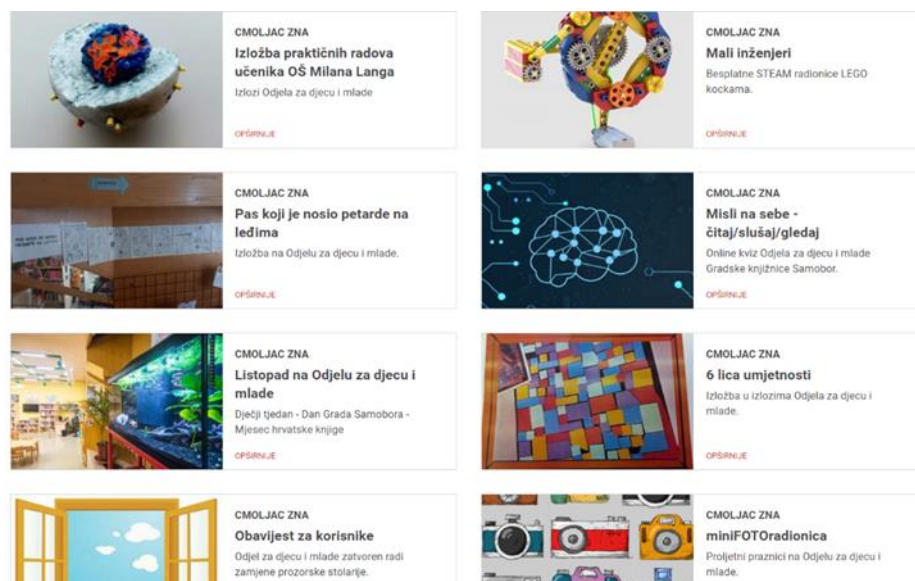
Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Općinska knjižnica Pokupsko	Ne	Ne	Da	Ne	Ne

6.3.8. Gradska knjižnica Samobor



Slika 8 Početna stranica Gradske knjižnice Samobor

Mrežna stranica Gradske knjižnice Samobor pruža korisnicima bogate informacije i razne usluge na moderan i pregledan način. Dizajn je prilagođen kako bi bio privlačan i lako pregledan. Početna stranica prikazuje aktualne vijesti, obavijesti, najave događanja i brze poveznice na najvažnije dijelove stranice. Glavni izbornik sastoji se od Kalendara događanja, Predstavljamo, Novosti, Knjigomat, Upisi i usluge, O knjižnici, Produžite knjigu, Dječji odjel, Katalog. Ne postoji zasebna stranica namijenjena mladim korisnicima knjižnice. Iako ulaskom na poveznicu Dječjeg odjela i pregledom službenih obavijesti može se vidjeti kako je puni naziv dječjeg odjela, Odjel za djecu i mlade (vidi sliku 9). Ovakva diferencijacija nije napravljena na glavnoj poveznici što potencijalno može djelovati konfuzno korisnicima knjižnice.



Slika 9 Obavijesti odjela za djecu i mlade

Ukoliko uzmemo u obzir da se poveznica Dječji odjel, odnosi i na mlade korisnike, možemo vidjeti kako na vrhu stranice stoji skup poveznica: Književna RoKlijada, Video, Cmoljac zna, GOST(ionica), 10brzopoteznih, Najava, Pišem ti priču, Što čitaš?, Knjižničarije, Samoborskim ulicama, Obavijest o radnom vremenu, Događanja, Ljetno štivo, Zavičarije petkom, Gramatiziranje i Slušaj glasnije.



Slika 10 Brze poveznice Odjela za djecu i mlade Gradske knjižnice Samobor

Književna Roklijada za cilj ima da knjižničari prenesu dojmove o pročitanoj literaturi. Kategorija *Video* nudi kratke članke koji uključuju video sadržaje učitane na Youtube kanalu Gradske knjižnice Samobor koji obuhvaćaju najrazličitije teme. Teme članaka i video uradaka obuhvaćaju: zabavno-poučne kvizove, predstavljanja knjiga, ali i autora, razgovore s poznatim sumještanima o temi čitanja, tjedan strane kulture, humoristične uratke, snimke sa lokalnih kulturnih događanja, kratke filmove o djelatnicima knjižnice, podcaste o glazbi, edukativne snimke te snimke događanja na samome odjelu. Kategorija *Cmoljac zna* predstavlja novosti i događanja i usluge na odjelu za djecu i mlade, kao što su radionica pisanja priča, STEM radionice, online kviz, fotografska radionica, poveznice na stranice na kojima se mladi mogu kreativno izraziti, mogućnosti korištenja 3D printera i slično. Kategorija *GOST(ionica)* nudi poveznice na intervjuje

koje provode knjižničari s gostima knjižnice, neki od njih su: Štef Bartolić, Alis Marić i Đurđa Vuković. Kategorija *10brzopoteznih* odnosi se na deset kratkih pitanja koja se postavljaju različitim osobama, tako su 10 brzopoteznih pitanja knjižničari postavili Nikoli Plečku (Nik Titanik), Jeleni Vojvodi, Domagoju Kneževiću, Mateju Meštroviću i drugima. *Pišem ti priču* je poveznica na natječaj gradske knjižnice Samobor koji poziva sve građane da napišu kratku, ranije neobjavljenu priču na određenu temu i pošalju je anonimno od čega je 10 najuspješnijih priča objavljeno u online i tiskanom obliku te nagrađeno. U ovoj kategoriji korisnici mogu pronaći ranije objavljene i nagrađene priče te upute za sudjelovanje u natječaju. Kategorija *Što čitaš?* Sadrži različite članke koji govore o top listama najčitanijih autora i naslova, preporuke i recenzije za knjige. *Knjižničarije* je kategorija u kojoj knjižničari govore o novostima unutar knjižnice i knjižničarskom životu na humorističan način upoznavajući tako korisnike s osobljem i radom u struci. Kategorija *Samoborskim ulicama* predstavlja različite autore i govori o trenucima koje se proveli u Samoboru. *Zavičarije* *Petkom* obuhvaća niz članaka koje korisnike upoznaju o lokalnoj kulturi i povijesti koristeći zavičajnu literaturu dok kategorija *Gramatiziranje* nudi kratke poduke iz hrvatskog jezika. U konačnici kategorija *Slušaj glasnije* daje različite glazbene prijedloge i kritike. Dakle, uvidom u sve kategorije koje web stranica Odjela za djecu (*i mlade*) pruža, možemo vidjeti kako iza skupa tematskih poveznica stoji zanimljiva misao koja svakako može biti privlačna djelu mladih korisnika.

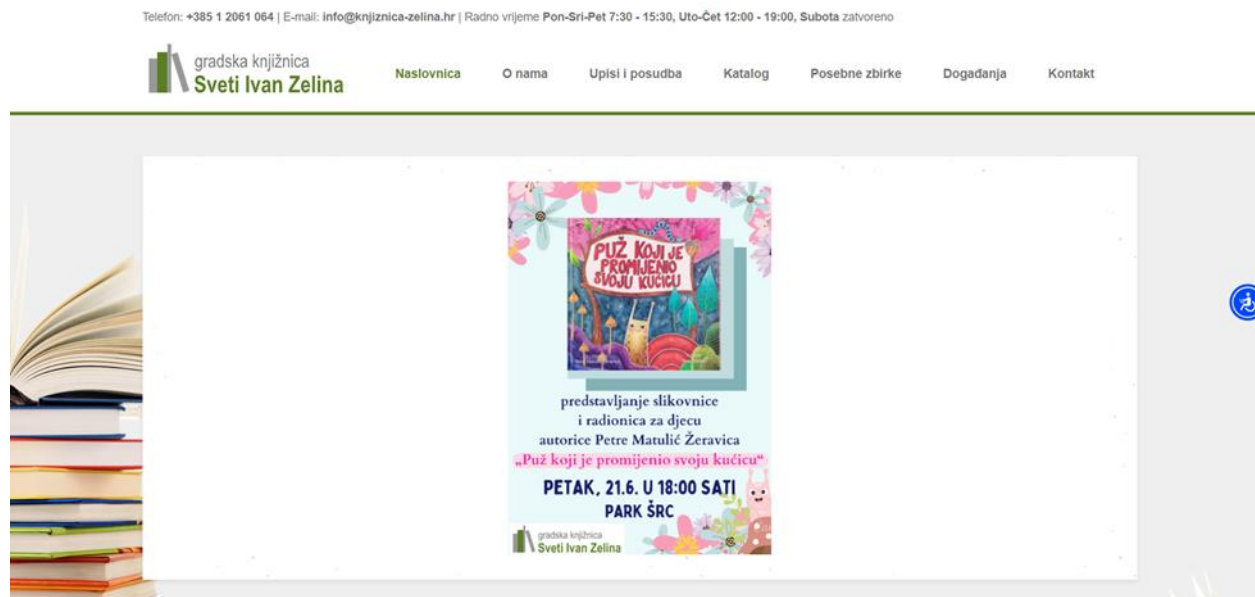
Slika 11 Stranica za ispunjavanje digitalnih kvizova za korisnike odjela djece i mladih

Mrežna stranica Gradske knjižnice Samobor pruža sveobuhvatne informacije i usluge, pored osnovnih informacija, nudi i dodatne funkcionalnosti koje omogućuju bolju interakciju s korisnicima. Važno je istaknuti kako na mrežnim stranicama knjižnice nije jasno istaknuto da Dječji odjel obuhvaća i mlade korisnike, ipak prema obavijestima možemo utvrditi da je potpuni naziv Odjel za djecu i mlade te ga sukladno tome i analiziramo.

Tablica 8. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Gradsku knjižnicu Samobor

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Gradska knjižnica Samobor	Da	Ne	Da	Da	Ne

6.3.9. Gradska knjižnica Sveti Ivan Zelina



Slika 12 Početna stranica Gradske knjižnice Sveti Ivan Zelina

Mrežna stranica Gradske knjižnice Sveti Ivan Zelina pruža osnovne informacije i usluge namijenjene korisnicima. Glavni izbornik otvara kategorije: Naslovnica, O nama, Upisi i posudba, Katalog, Posebne zbirke, Dogadjanja, Kontakt. Mrežna stranica knjižnice daje poveznicu na *Kutak*

za mlade gdje mladi korisnici mogu pronaći najave za predstavljanje knjiga i druženja s autorima, putopisna predavanja, natjecanja i kvizove i preporuke za čitanjem (vidi sliku 13).



Slika 13 Kutak za mlade

Međutim, ulaskom na stranicu „Kutak za mlade“ vidljive su isključivo preporuke literature za čitanje (vidi sliku 13). Iako su osnovne funkcionalnosti dobro pokrивene, postoji prostor za daljnje poboljšanje, posebno u smislu prilagodbe sadržaja i funkcionalnosti za mlade korisnike knjižnice te uvođenja naprednijih digitalnih sadržaja. Dodatak dodatnih elemenata mogao bi poboljšati korisničko iskustvo i privući veći broj korisnika.



Slika 14 Kutak za mlade Gradske knjižnice Sveti Ivan Zelina

Tablica 9. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Gradsku knjižnicu Sveti Ivan Zelina

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Gradska knjižnica Sveti Ivan Zelina	Da	Da	Da	Ne	Ne

6.3.10. Gradska knjižnica Velika Gorica

Mrežna stranica Gradske knjižnice Velika Gorica dobro je organizirana i prilagođena potrebama korisnika, s modernim dizajnom i naprednim digitalnim sadržajima. Postoji dobar balans između funkcionalnosti i vizualne privlačnosti, što je čini korisnički orijentiranom i pristupačnom. Glavni izbornik nudi mogućnosti Naslovna stranica, Fond knjiga, Katalog, Kontakti, Informacije, Odjeli, O nama, Naši programi. Uvidom u kategoriju Odjeli vidljivo je kako postoji Središnji odjel za odrasle i Dječji odjel. Ne postoji Odjel za mlade ili zasebna mrežna stranica namijenjena mladim korisnicima. Dva su sadržaja na web stranici izravno namijenjena mladim korisnicima, a to su preporuke knjiga za mlade i mogućnost pretraživanja fonda knjiga prema kategoriji za mlade.



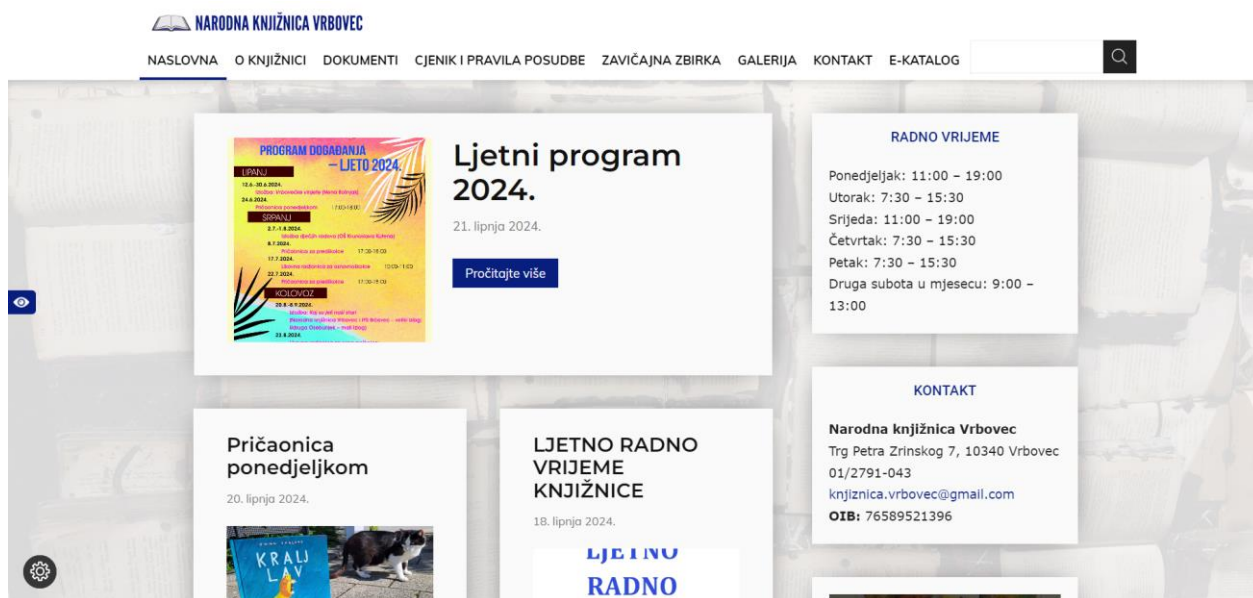
Slika 15 Početna stranica Gradske knjižnice Velika Gorica

Tablica 10. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Gradsku knjižnicu Velika Gorica

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Gradska knjižnica Velika Gorica	Da	Ne	Da	Da	Ne

6.3.11. Narodna knjižnica Vrbovec

Naslovnica mrežne stranice Narodne knjižnice Vrbovec dizajnirana je tako da korisnicima odmah pruži pregled ključnih informacija i najava. Uključuje dobrodošlicu, aktualne vijesti, najave događanja i važne obavijesti, istaknute su i brze poveznice na najvažnije dijelove stranice. Glavni izbornik sadrži O knjižnici, Dokumenti, Cjenik i pravila posudbe, Zavičajna zbirka, Galerija, Kontakt i E-katalog.



Slika 16 Web stranica Narodne knjižnice Vrbovec

Od analiziranog sadržaja, Narodna knjižnica Vrbovec zadovoljava prvu skupinu koja se odnosi na opće informacije i tradicionalne usluge, dok druga i treća skupina analiziranog sadržaja koje se odnose na virtualne usluge te mogućnosti izražavanja mladih korisnika izostaje.

Tablica 1. Sažeti prikaz analiziranog sadržaja za Narodnu knjižnicu Vrbovec

Naziv knjižnice	Postojanje vlastite mrežne stranice	Postojanje zasebne stranice za mlade	Dostupnost općih informacija u knjižnici	Dostupnost virtualnih usluga za mlade	Postojanje načina izražavanja za mlade
Narodna knjižnica Vrbovec	Da	Ne	Da	Ne	Ne

7. Zaključak

Virtualni prostor knjižnice, odnosno njihove mrežne stranice, u današnje vrijeme, podjednako su važne kao i njen fizički prostor. Za narodne knjižnice izuzetno je važno da se bave inovativnim proizvodima usmjerenima na promijenjenu životnu stvarnost korisnika kako bi nastavile ostvarivati svoje temeljne zadaće. Iz tog razloga knjižnice se moraju prilagoditi općem tehnološkom razvoju i mijenjati ili razvijati nove usluge i proizvode. Mrežne stranice narodnih knjižnica potrebno je urediti na način koji uvažava navike i potrebe korisnika te u skladu s mogućnostima koje pruža suvremena tehnologija. Nažalost, sve dok se na razini države, ali i pojedinačnih narodnih knjižnica ne prepoznaju specifičnosti i potrebe mladih kao korisničke skupine i njihovo pravo na odgovarajuće knjižnične usluge ne možemo očekivati da će knjižnice težiti prema radu i razvoju usluga. Na razini Republike Hrvatske malo je dostupnih istraživanja koji govore o mladima kao korisnicima knjižnice, kao i literature o knjižničnim uslugama za mlade. Ovaj rad pruža sveobuhvatan pregled trenutnog stanja mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije. Kroz njihovu analizu, identificirane su snage i slabosti u pristupu prema mladim korisnicima. Iako mrežne stranice pružaju osnovne informacije i tradicionalne usluge, postoji značajan prostor za poboljšanje. Preporuke koje knjižnice mogu razmotriti jesu razvoj specifičnih programa i usluga usmjerenih na poboljšanje digitalnih usluga i sadržaja za mlade te uključivanje mladih u proces kreiranja i ažuriranja knjižničnih mrežnih stranica. Povećanjem digitalne prisutnosti, knjižnice mogu postati relevantnije i pristupačnije mladima, što će doprinijeti njihovom većem angažmanu i zadovoljstvu korisnika. Tehnologija i internet neprestano se mijenjaju i stoga je potrebno pratiti njihov napredak i aktualne trendove i pronaći načine kako ugraditi iste u svoje knjižnične usluge. U konačnici, cilj je stvoriti knjižnice koje idu u korak s vremenom i koje mogu adekvatno odgovoriti na potrebe svih svojih korisnika, a posebno mladih. Prihvatanjem tehnologije koja se mijenja i spremnošću na prilagodbu, narodne knjižnice mogu nastaviti igrati vitalnu ulogu u životima mladih.

8. Literatura

Adkins, D. (2004) *Changes in public library youth services: A content analysis of youth services job advertisements*. *Public Library Quarterly*, 23(3), 59-73. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/241747453_Changes_in_Public_Library_Youth_Services_A_Content_Analysis_of_Youth_Services_Job_Advertisements [18. lipnja 2024]

Aplin, S. (2013) Using Technology to Connect Public Libraries and Teens. *School of Information*, 2(2), 1-25. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/350592943_Using_Technology_to_Connect_Public_Libraries_and_Teens [24. lipnja 2024.]

Brunac, A. (2010) *Smjernice za knjižnične usluge za mladež*. U: Barbarić, A. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 135-142. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/82968> [10. ožujka 2024.]

Courage, C., Baxter, K. (2005) *Understanding Your Users: A Practical Guide to User Requirements Methods, Tools and Techniques*. Boston: Morgan Kaufman.

Higgins, S. I. (2009) *Javne biblioteke i službe za mlade*. Beograd: Narodna biblioteka Srbije.

Hughes-Hassell, S., Thickman Miller, E. (2003) *Public Library Websites for young adults: Meeting the needs of today's teens online*. *Library & Information Science Research*, 25(2), 143-156. Dostupno na: doi:10.1016/S0740-8188(03)00004-5 [10. ožujka 2024.]

IFLA (2009) *Smjernice za knjižnične usluge za mlade*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Ilištin, V., Spajić, V. (2015) *Potrebe, problemi i potencijali mladih u Hrvatskoj: istraživački izvještaj*. Zagreb: Ministarstvo socijalne politike i mladih.

Jayatissa, D. (2023) *Generation Z-A New Lifeline: A Systematic Literature Review*. *Sri Lanka Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(2), 179-186. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/373320000_Generation_Z_-_A_New_Lifeline_A_Systematic_Literature_Review [10. ožujka 2024.]

Jenkins, C. (2000) *The history of Youth Services Librarianship: A Review of the Resarch Literature*. *Libraries & Culture*, 35(1), 104-140.

Jha, A.K. (2020) *Understanding Generation Alpha*. ResearchGate [online], 1-14. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/342347030_Understanding_Generation_Alpha [10 ožujka 2024.]

Kumar Verma M., Kumar Verma N. (2014) *Web 2.0 tools and their use in libraries*. ResearchGate [online], 146-150. Dostupno na:

https://www.researchgate.net/publication/301215310_WEB_20_TOOLS_AND_THEIR_USE_IN_LIBRARIES [26. lipnja 2024.]

Loranger, H., Moran, K., Nielsen, J. (2017) *Designing for Young Adults (Ages 18-25)*. Fremont: Nielsen Norman group.

McDonald, M. (1986) *Public Library Service to Young Adults*. IFLA Journal, 12(2), 104-108.

Schmitt, R. (2004) *Knjižnice za mladež u Njemačkoj*. U: Nebesny, T. (ur.), *Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica: Njemačka iskustva*. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, Goethe-Institut Zagreb, str. 13-31.

Smolić Batelić, A., Jančec, L. (2022) *Needs of Generation Alpha and activities of self-actualisation through music in early childhood education institutions*. ResearchGate [online] Dostupno na: [26. svibnja 2024.]

Stričević, I., Čičko, H., Križanić Delač, Đ. (2005) *Knjižnične službe i usluge za djecu u Hrvatskim narodnim knjižnicama: razvoj, stanje i perspektive*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 49 (1), 23-36.

Stričević, I., Jelušić, S. (2010) *Knjižnične usluge za mlade: modeli i koncepti*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53(1), 1-34. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/81288> [10. ožujka 2024.]

Stropnik, A. (2013) *Knjižnica za nove generacije: virtualni sadržaji i usluge za mlade*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Sturgill, A., Pierce, R., Wang, Y. (2010) *Online Websites: How Much Content Do Young Adults Want?*. Journal of Magazine Media, 11(2), 1-19. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/228396889_Online_News_Websites_How_Much_Content_Do_Young_Adults_Want [3. lipnja 2024]

Zickuhr, K., Rainie, L. (2013) *Younger Americans' Library Habits and Expectations: New services and innovations*. Dostupno na: <https://www.pewresearch.org/internet/2013/06/25/part-4-new-services-and-innovations/> [1. lipnja 2024]

9. Popis slika

Slika 1 Početna stranica Općinske knjižnice Bistra	26
Slika 2 Početna stranica Gradske knjižnice Dugo Selo.....	27
Slika 3 Početna stranica Gradske knjižnice Ivanić Grad.....	29
Slika 4 Početna stranica Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko	31
Slika 5 Početna stranica knjižnice i čitaonice Križ	32
Slika 6 Početna stranica Općinske knjižnice Marija Gorica	33
Slika 7 Općinska knjižnica Pokupsko- informacije dostupne na web stranicama Općine Pokupsko	34
Slika 8 Početna stranica Gradske knjižnice Samobor	35
Slika 9 Obavijesti odjela za djecu i mlade	36
Slika 10 Brze poveznice Odjela za djecu i mlade Gradske knjižnice Samobor.....	36
Slika 11 Stranica za ispunjavanje digitalnih kvizova za korisnike odjela djece i mladih	37
Slika 12 Početna stranica Gradske knjižnice Sveti Ivan Zelina	38
Slika 13 Kutak za mlade.....	39
Slika 14 Kutak za mlade Gradske knjižnice Sveti Ivan Zelina	39
Slika 15 Početna stranica Gradske knjižnice Velika Gorica.....	40
Slika 16 Web stranica Narodne knjižnice Vrbovec	41

Knjižnične usluge za mlade: analiza mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije

Sažetak

Virtualni prostor knjižnice, danas je podjednako važan kao i njezin fizički prostor. Potrebno ga je uskladiti s navikama i potrebama korisnika te u skladu s mogućnostima koje pruža suvremena tehnologija. Ovaj diplomski rad bavi se knjižničnim uslugama za mlade u kontekstu narodnih knjižnica fokusirajući se na analizu mrežnih stranica narodnih knjižnica Zagrebačke županije. Cilj rada je istražiti koliko su knjižnice prilagođene mladim korisnicima i u kojoj mjeri koriste digitalne alate za pružanje usluga.

Ključne riječi: knjižnične usluge, usluge za mlade, mrežne stranice narodnih knjižnica, narodne knjižnice, Zagrebačka županija

Library services for young adults: analysis of the web pages of public libraries in Zagreb County

Summary

The virtual space of the library is as important today as its physical space. It needs to be harmonized with the habits and needs of users and in accordance with the possibilities provided by modern technology. This graduate thesis deals with library services for young people in the context of public libraries, focusing on the analysis of the web pages of public libraries in Zagreb County. The aim of the paper is to investigate how adapted libraries are to young users and to what extent they use digital tools to provide services.

Keywords: library services, youth services, public library websites, public libraries, Zagreb County