

Evgenia Arh  
earh@svkri.hr

УДК 027.7(497.5 Ријека):024.1/.7  
027.7(497.5 Ријека):004.9

Lea Lazzarich  
llazz@svkri.hr  
Sveučilišna knjižnica Rijeka, Hrvatska

# Korisnički servisi Sveučilišne knjižnice Rijeka

## Sažetak

Sveučilišna knjižnica Rijeka sastavnica je Sveučilišta u Rijeci i njezina misija jest procjena i distribucija svih vrsta informacija važnih korisnicima knjižnice. Autorice u ovom radu daju prikaz korisničkih servisa Sveučilišne knjižnice Rijeka, stvarajući platformu za efikasnu usporedbu i moguću poziciju knjižnice u okruženju. Što činimo i kuda idemo u svjetlu digitalnog doba, predmet je ovog rada. Korisnički servisi nisu više klasične usluge knjižnice, korisnički servisi znače upravljanje znanjem, korištenje digitalnih izvora i upravljanje njima, virtualni referentni servis i dostupnost usluga bilo gdje u svijetu. Korisnički orijentirane usluge knjižnice znače da niti jedna knjižnica nije otok za sebe.

## Ključne riječi:

sveučilišna knjižnica, korisnički servisi, digitalizacija, virtualni referentni servis

## Uvod

Sveučilišna knjižnica Rijeka središnja je, ali i matična knjižnica svih fakultetskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci. Sveučilište u Rijeci broji devet fakulteta koji u svojim okvirima imaju knjižnice kao samostalne jedinice. Misija Sveučilišne knjižnice Rijeka jest prikupljanje, evaluiranje i diseminacija svih vrsta informacija potrebnih sveučilišnoj zajednici, odnosno znanstvenom, stručnom i istraživačkom radu.

Djelatnost knjižnice obavlja se unutar tri odjela: Odjel obrade i nabave, Opći odjel i Odjel rada s korisnicima. Pri uredu ravnatelja obavlja se djelatnost matično-razvojne službe koja se odnosi na programe razvoja knjižnično-informacijskog sustava sveučilišta. Knjižnični fond danas okuplja građu preuzetu od povijesnih zbirki i riječkih knjižnica, cjelokupnu hrvatsku publiciranu građu od 1949. godine do danas, referentnu građu iz svih znanstvenih područja, te udžbeničku literaturu. Sveučilišna knjižnica svoje fondove otvara u prvom redu članovima sveučilišne zajednice: studentima i znanstveno-nastavnom osoblju, ali i svima drugima koji u svrhu stjecanja znanja imaju potrebu za njezinim uslugama.

Građa u fondove dolazi uglavnom obveznim primjerkom svega izdanog u Republici Hrvatskoj, a u maloj mjeri nabavom. Sveučilišna knjižnica kao matična knjižnica ne kupuje naslove, jer sredstva od države nisu predviđena.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa predviđa u Sveučilišnim knjižnicama samo obvezni primjerak kao jedini način punjenja fondova. Dakako da je u ovim uvjetima posve osobno i stihiji prepušteno kupovanje stranih naslova ili časopisa, te nabava baza podataka prema osobnim željama, isključujući ovdje kupnju baza Centra za online baze podataka.

U eri digitalizacije i sve veće prisutnosti interdisciplinarnih studija, otvarajući se Europi i prihvaćajući pravila

Bolonjske deklaracije (*Bologna process*), potreba za koordinacijom i integralnim pristupom sve je snažnija. Sveučilišna knjižnica Rijeka ovdje mora ostvarivati svoju misiju i svojim uslugama postati centralna knjižnica sveučilišta, ne samo formalno.

## Korisnički servisi

Sve usluge koje se ostvaruju s ciljem zadovoljenja korisničkih upita čine korisničke servise jedne knjižnice. U engleskom jeziku *user services* podrazumjeva korisničke usluge, sve ono što knjižnica čini da bi informacija stigla do krajnjeg korisnika.

Korisničke usluge pri tom dijelimo na tradicionalne i elektroničke. Tradicionalne su sve ono što knjižničarstvo poznaje do pojave novih tehnologija (upisi, pretraživanja kataloga, upute za korištenje fondova knjižnica, itd), a elektroničke usluge, prema ISO2789:2006(E) dijele se na:

- online katalog,
- mrežne stranice knjižnice,
- elektroničke zbirke (e-zbirke),
- elektronička međuknjižnična posudba (dobava dokumenata mrežnim putem),
- elektronički referentni servis,
- edukaciju korisnika za korištenje e-usluga,
- pristup Internetu.

Sveučilišna knjižnica Rijeka gotovo u svim segmentima udovoljava ISO standardu, prema svim navedenim parametrima.

## Što činimo?

Korisnički prostori Sveučilišne knjižnice Rijeka protežu se na 300 m<sup>2</sup> i ona raspolaže sa dvije čitaonice, posudbenim prostorom, te službom informacija. Studijska čitaonica ima 45 korisničkih mjesta i referentnu zbirku

u otvorenom pristupu. Znanstveno-istraživačka čitaonica ima 32 korisnička mjesta i namijenjena je zahtjevnijim korisnicima, a nudi i tekuću hrvatsku periodiku, te računala s pristupom Internetu, na kojima je omogućen pristup svim mrežnim informacijama i bazama podataka.

Posudba građe iz fonda knjižnice ostvaruje se na posudbenom pultu, kao i pomoć u pružanju svih ostalih usluga knjižnice (tradicionalne korisničke usluge):

- fotokopiranje,
- posudba građe (temeljno poslanje knjižnice),
- printanje,
- međuknjižnična posudba,
- skeniranje,
- izrada bibliografija na traženi zahtjev,
- tematska pretraživanja,
- pretraživanje baza,
- korištenje računala.

Korisnicima su na raspolaganju računala za pretraživanje naslova iz fonda knjižnice putem online kataloga, te osigurana stalna pomoć informacijskih specijalista.

Elektroničke usluge razvijene su zahvaljujući tehnologijama, ali i nastojanju Knjižnice da omogući korisnicima brzu, kvalitetnu i jednostavnu dostupnost informacijama.

Online katalog knjižnica razvija od 1996. godine. On je omogućio konstantnu dostupnost fondova korisnicima u vidu informacije: posjeduje li knjižnica određenu građu, u koliko primjeraka, može li se posuditi i je li građa već zadužena, te mogućnost rezervacije. Time je korisnicima otvorena mogućnost da unaprijed provjere informaciju, bez dolaska u knjižnicu.

Knjižnica već dugi niz godina sustavno razvija i radi na unaprijeđenju svojih Web stranica. Uredništvo Web stranica jest tijelo koje brine i održava mrežne stranice knjižnice, vodeći se pri tom željama i potrebama krajnjih korisnika. Konstantno upućivanje korisnika na korištenje usluga putem mrežnih stranica, te obavještanje sveučilišne zajednice o promjenama i novostima na mrežnim stranicama, rezultiralo je povećanjem broja posjeta mrežnim stranicama u 2008. godini (razdoblje prosinac 2007 – siječanj 2008) s prosječno 5.000 posjeta mjesečno, na prosječno 16.000 posjeta, a ti podaci stoje i danas.

Nabava profesionalnog Zeutchel skenera za digitalizaciju starije i vrijedne građe, prema svim pravilima o zaštiti fizičkog medija, otvorila je novo doba u knjižničnom poslovanju, te omogućila sustavnu izgradnju elektroničkih zbirki. Elektroničke zbirke koje je knjižnica razvila su:

- povijesna zbirka,
- zbirka sažetaka doktorskih disertacija Sveučilišta u Rijeci,
- zbirka povijesnih novina (u cjelovitom tekstu).

Ove se zbirke konstantno dopunjuju, prema mogućnostima ili projektnim aktivnostima knjižnice, a s ciljem trajne i potpune dostupnosti cjelovite zbirke. Izgradnja elektroničke zbirke ove vrijedne građe osigurala je pohranu izvornika s jedne strane, te konstantnu mogućnost pristupa krajnjim korisnicima s druge strane, bez oštećenja izvornika.

Edukacija korisnika za korištenje elektroničkih usluga konstanta je poslovanja Knjižnice.

Kako bi korištenje online kataloga bilo što transparentnije i prihvatljivije, organizirani su tečajevi svakog tjedna, koji članove upućuju na efikasno korištenje kataloga u elektroničkom obliku, kao i tečajevi za pretraživanje baza podataka. Unatoč ustrajnosti knjižničara i marketinškoj pripremi, tečajevi imaju vrlo slabu posjećenost. Putem mrežnih stranica knjižnice (<http://www.svkri.uniri.hr>) korisnici mogu u svakom času dobiti informacije o svim našim uslugama, pristupiti katalogu ili postaviti pitanje knjižničaru. Na mrežnim stranicama osiguran je i kratak vodič kroz usluge pod sloganom *Do knjižnice u papučama*. Vodič je priređen za brzo i jednostavno upoznavanje s uslugama knjižnice, a koje dugoročno stvaraju samostalno i informacijski suverenog korisnika knjižničnih kataloga i informacija.

Knjižnica je osigurala i e-zahjeve, odnosno oblikovala elektroničke obrasce kojima korisnici mogu pojedine usluge zatražiti online: zaduženje građe, fotokopiranje, skeniranje, zahtjev za međuknjižničnu posudbu, te zahtjev za najam prijenosnog računala. Pristup Internetu osiguran je na svim računalima u knjižnici, a mrežne stranice dostupne su svakom korisniku koji koristi Internet. Elektronička međuknjižnična posudba, odnosno dostava dokumenata elektroničkim putem, usluga je knjižnice koja se redovito obavlja. Knjižnica vrši međuknjižničnu posudbu sa svim knjižnicama u RH, te ostalim knjižnicama u EU, a razvijena je i elektronička aplikacija na velike sustave poput British Library Supply Center, te središnju službu njemačkih knjižnica Subito. U ove se sustave ulazi šiframa, prati se broj zahtjeva, brzina njihove obrade i dostava knjižnici koja potražuje. Sveučilišna knjižnica Rijeka uvela je i uslugu dostave članaka iz časopisa ili zbornika u elektroničkom obliku drugim knjižnicama, u roku do 48 sati od primitka zahtjeva, čime je omogućila korisniku da prosudi koliko brzo želi uslugu i na koji način.

Elektronički referentni servis je razvijen kroz mrežu e-mail komunikacije s korisnicima. Korisnik može postaviti upit, a informacijska služba odgovorit će u roku 24 sata, te omogućiti razvoj i realizaciju usluge na razini koju korisnik očekuje. Razvoj virtualnog informacijskog pulta tek je zadaća postavljena pred knjižnicu.

Od svih navedenih elektroničkih korisničkih usluga, prema ISO2789:2006(E) jedino virtualni referentni servis nije posve realiziran. Možemo zaključiti da knjižnica sustavno prati potrebe korisnika i razvija usluge, ostvarujući time mogućnost za kontrolu kvalitete, prema ISO standardu.

### Gdje smo sada?

U kreiranju i osmišljavanju kvalitete usluga, u svijetlu promjena digitalnog doba, usluge Knjižnice smo modificirali i poboljšali uvodeći neke promjene, ali i ukazujući na sebe neprestano, kako studentima, tako i fakultetima i njihovim knjižnicama.

U čitaoničkom radu uvedena je mogućnost korištenja čitaonice noću. Isprva kao pilot projekt, noćni rad se „udomaćio“ u studentskoj populaciji, koja prihvaća rad noću i redovito koristi knjižnicu. U studijsku čitaonicu uvedena su dva računala s pristupom Internetu. Noćnim radom

postali smo jedina knjižnica u RH, koja u nena-mjenskoj zgradi (knjižnice koje posjeduju nove zgrade, prilagođene knjižničnim potrebama, provode noćni rad) osigurava otvorenost knjižnice 22 sata: čitaonica je otvorena od 9.00 ujutro do 7.00 ujutro.

U posudbi građe najčešća i glavna zamjerka Sveučilišnoj knjižnici Rijeka, dugi niz godina, bila je sporost i čekanje na knjige sa spremišta do 30 minuta. Razlozi su za to realni: smještaj građe u neadekvatnoj zgradi, na tri nivoa i fizičko donošenje u katalog (spremišta nisu vertikalno povezana). Ova je zamjerka posve opravdana s gledišta korisnika, koji se kroz svoje školovanje susreću s narodnom, fakultetskom i školskom knjižnicom koje pripadaju skupu knjižnica s otvorenim pristupom. Sveučilišna knjižnica Rijeka, kao najveća regionalna knjižnica, sasvim sigurno ne može udovoljiti ovom zahtjevu, ali može puno učiniti i čini u unaprijeđenju svojih usluga (bitno će se situacija promijeniti kad knjižnica preseli u Kampus na Trsatu, čime dobiva posve novu namjensku zgradu).

I koliko god su čekanja na građu u ovakvom tipu knjižnice realna, lokalno zbog usamljenog primjera u našem gradu, moramo se boriti s vremenom. S obzirom da nismo mogli mijenjati zgradu, prilagodili smo uslugu. Za povrat knjiga postavljen je knjigomat ispred ulaza u zgradu knjižnice, gdje se knjige mogu vraćati 24 sata. Promidžbenim materijalom knjižnice ukazali smo na mogućnost narudžbe knjiga od kuće: online zadužnicom, telefonom s telefonskom sekretaricom, gdje se u svakom trenutku može ostaviti poruka, e-mailom ili faxom, tako da dolazak u knjižnicu predstavlja samo podizanje naručenog i bitno skraćuje vrijeme. A način brže posudbe integriran je i u prezentaciji *Do knjižnice u papučama*. U mrežnoj verziji elektroničkog kataloga software dozvoljava da korisnik može u svakom trenutku provjeriti svoje podatke: zaduženje, broj knjiga i rok posudbe.

Pri upisu korisnika, u bazu podataka upisuje se e-mail adresa i njima se cirkularno šalju obavijesti o svim promjenama i novostima u knjižnici. E-mail liste korisnika napravljene su prema predmetima iskazanih interesa pri upisu i složene unutar UDK klasifikacije, te se ciljane obavijesti o novim naslovima ili bazama podataka šalju unutar stručne grupe. Liste su napravljene u svrhu selektivne diseminacije, posebno mrežnih informacija.

Sveučilišna knjižnica sustavno radi na unaprijeđenju svojih usluga, pomičući granice mogućeg s obzirom na ograničenja koja pred suvremeno knjižnično poslovanje postavljaju zgrada, smještaj, lokacija.

Veliki broj korisnika je ovom vrstom informiranja po prvi puta saznao za dostupnost nekim bazama podataka, mogućnosti free trial ulaska u baze, čime stječe mogućnost odlučivanja treba li Sveučilišna knjižnica kupiti bazu podataka ili ne. Time je poboljšana i kvaliteta usluga: česte provjere aktivnih mrežnih izvora, ciljana deziderata u nabavi, učestalija međuknjižnična posudba s gotovo svim knjižnicama Europe.

Bez obzira na brojnost informacija i dostupnost, korisnici postaju pasivni, mnoštvo informacija uvjetuje po-



vršnost u primanju. S druge strane, knjižničar koji stalno ponavlja načine korištenja svoje knjižnice, vjeruje da svi već sve znaju. Nužno je i potrebno konstantno ponavljanje i ciljano usmjeravanje svake informacije, potrebno je biti ustrajan.

### Informacijski servis i edukacija korisnika

Zahtjevi korisnika za tematskim pretraživanjem naj-snažnija je usluga informacijske službe.

Tu uslugu koriste studenti, ali i maturanti, učenici završnih razreda srednjih škola, te postdiplomanti. Zahtjev se knjižničaru upućuje osobno u kontaktu, te se ispunjava obrazac u koji se uz osobne podatke upisuje naslov teme, znanstveno područje kojem tema pripada, te svrha (diplomski rad, seminar...), čime se određuje razina pretraživanja. U obrasce smo uveli i vrijeme zaprimanja zahtjeva, te vrijeme izvršenja korisničkog zahtjeva, čime je postignuta kontrola kvalitete, praćenje brzine usluge.

Kako su korisnici relativno slabo upućeni u korištenje elektroničkog kataloga knjižnica, unatoč svim naporima u traženju građe putem online kataloga, a što je objašnjivo činjenicom da se tijekom školovanja nisu susreli s elektroničkim katalogom knjižnice u kojoj su posuđivali građu, osmišljen je plan edukacije u njihovim sredinama: fakultetima i srednjim školama. Edukacijski plan je napravljen kao informativno upoznavanje sa stranicama i elektroničkim katalogom Sveučilišne knjižnice Rijeka u trajanju od 45 minuta, a izvodi se u elektroničkim učionicama. Edukacija se može produljiti na 90 minuta, ukoliko zainteresirani žele edukaciju o korištenju ostalih kataloga knjižnica na mreži u Hrvatskoj i izvan nje. Edukacijski plan je jednoobrazan, izrađen u formi prezentacije, s praktičnim primjerima pretraživanja, u cilju boljeg snalaženja, te razvijanja kompetencije samostalnog pretraživanja kataloga knjižnica.

Edukacija je u prvom redu ponuđena profesorima srednjih škola, kako bi oni sami lakše upoznali svoje učenike, i tu je napravljen najbolji odaziv. Osobito se dobrim pokazalo upoznavanje profesora (individualne radionice), jer su oni ciljano slali učenike po određene, prethodno is-

tražene naslove i teme i time znatno pomogli u traženju građe. Također je ponuđeno profesorima na fakultetima da u okviru nastave odaberu jedan ili dva školska sata za upoznavanje studenata s fondom knjižnice i mrežnim mogućnostima, dakako sat održavaju informacijski specijalisti.

Odaziv sa fakulteta također je doprineo vidljivosti knjižnice u zajednici, te češćem i kvalitetnijem korištenju knjižnica, ali i boljoj suradnji sa knjižnicama pri odabiru ispitne literature, te provjeri dostupnosti iste. Evaluacija studijskog programa nužno mora obuhvatiti i dostupnost ispitne literature, što je jedan od temeljnih kriterija i u procjeni, ali i u strategiji Sveučilišta u Rijeci.



Zgrada Sveučilišne knjižnice Rijeka

Sve ove aktivnosti i naponi učinili su Sveučilišnu knjižnicu Rijeka prepoznatljivom u sveučilišnoj zajednici, što je bio važan čimbenik aktiviranja kolegija Osnove bibliotekarstva i informacijskih znanosti pri Odsjeku za kulturalne studije Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Iz redova studenata kulturologije, Knjižnica je organizirala studentsku praksu u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka na bazi 80 sati rada mjesečno, kao preduvjet za upoznavanje s knjižničarskim poslovanjem, te s obzirom na činjenicu da Rijeka nema studij knjižničarstva. Studenti se izmjenjuju tijekom akademske godine (u prosjeku ih praksu obavlja 6 do 8 istovremeno), na raznim knjižničarskim, stručnim poslovima, te se uz redoviti studij pripremaju za radni proces. Studentska praksa jedno je od važnih polazišta za uvođenje studenata u proces rada.

Kolegij Osnove bibliotekarstva i informacijskih znanosti, koji formira studente polaznike studentske prakse, a koji aktivno sudjeluju u procesu knjižničnog rada, od akademske godine 2008/2009. predložen je i prihvaćen od Odsjeka za kulturalne studije kao kolegij u C-segmen-

tu (izborni kolegij za sve studentske grupe), čime je omogućen pristup obrazovanju za temeljna knjižničarska znanja i svim studentima drugih odsjeka i studija.

### Digitalizacija

Znanstveno-istraživačka čitaonica je korisnicima ponudila pretraživanje mrežno dostupnih informacija putem osam računala, korištenje novinske i časopisne građe, te timski rad u manjim grupama, kao i mogućnost snimanja ili digitalizacije građe. Digitalizacija jest stvarnost, i u tom smislu knjižnica je učinila odista mnogo. Ona se vrši za potrebe vanjskih korisnika i osobne potrebe knjižnice u svrhu dostupnosti, zaštite i pohrane stare i vrijedne građe. Digitalizacija za vanjske korisnike dijeli se na onu za individualne upite i institucije. Individualni zahtjevi dalje se dijele na zahtjeve pojedinačnih korisnika za digitaliziranjem sadržaja, te zahtjeve nastavnog osoblja za digitalizacijom ispitne literature (poglavlja, odabranih dijelova) za potrebe e-kolegija.

Zahtjev za digitalizacijom sadržaja dostupan je u online obliku, putem mrežnih stranica knjižnice, a unutar knjižnice uhodano je poslovanje s digitalizacijom građe za zahtjev korisnika.

### Kuda idemo?

Sveučilišna knjižnica Rijeka sigurno se u svjetlu europskih integracija i provedbi Bolonjskog procesa kreće prema integriranom knjižničnom sustavu koji će omogućiti i opravdati centralno mjesto knjižnice na Sveučilištu, onako kako misija knjižnice i nalaže.

Svakako treba sve korisničke servise uvesti u domove korisnika, omogućiti pristup s bilo koje lokacije u svijetu i učiniti knjižnicu nezaobilaznom stanicom u traženju informacija.

Za ostvarenje ovog cilja neophodno je započeti:

- koordiniranu nabavu na razini Sveučilišta, jedinstvenu akcesiju za sve i samim time racionalniju potrošnju novaca;
- izradu zajedničkog (skupnog) elektroničkog kataloga svih knjižnica Sveučilišta u Rijeci, čime bi traženje informacije bilo znatno olakšano krajnjem korisniku;
- pokretanje virtualnog referentnog deska odakle bi se pitanje knjižničaru distribuiralo pojedinim predmetnim knjižničarima i vraćali odgovori krajnjem korisniku, bez obzira da li se taj knjižničar nalazi u sveučilišnoj ili nekoj fakultetskoj knjižnici;
- komunikaciju putem društvenih mreža;
- online tečajeve za pretraživanje elektroničkih izvora.

Sveučilišna knjižnica Rijeka ima dovoljno prostora za daljnji razvoj svojih usluga:

- uvođenje radionica u radu s korisnicima kao posebnim oblicima rada s čitateljima; teme koje su se pokazale neophodne u edukaciji su: obrana teze pred auditorijem kao mogućnost pripreme za diplomski rad, izrada prezentacije u Power Pointu (predstavljanje pisanog rada u prezentacijskoj formi), parlamentarno pregovaranje;

- osnivanje Sveučilišnog čitateljskog kluba, čime se trajno promiče vrijednost čitanja, promišljanja i evaluacije teksta.

### Zaključak

Ravnatelj Public library New York jednom je rekao: „Do pojave Interneta mi bibliotekari smo mirno radili svoj posao, sad se situacija mijenja dnevno gotovo kao na New York burzi“.

U ovoj činjenici prepoznamo knjižnice diljem svijeta.

Sveučilišna knjižnica Rijeka mogla je mirovati do pojave Interneta, no promjene u okruženju konstanta su, ali i putokaz našeg rada. I knjižnice su sada na tržištu, i to opasnom i osjetljivom tržištu informacija. Korisnički servisi nisu više dostatni u vidu dobro uređenog abecednog ili UDK kataloga; danas informaciju trebate imati prije nego se knjiga pojavi u knjižnici.

Korisnički servisi, bez obzira na podjelu na tradicionalne i elektroničke, danas znače:

- upravljanje znanjem,
- uporabu digitalnih servisa i njihov razvoj,
- edukaciju u svim oblicima.

Koliko Sveučilišna knjižnica uspješno ostvaruje svoje usluge, koliko dobro dopire do korisnika i omogućuje pristup informacijama, moguće je valorizirati konstantnim praćenjem kvalitete usluga, oslanjajući se pri tom na dostupne ISO standarde, ali i imajući na umu promjenjivost razine korisničkih upita.

Knjižničar je osoba u stalnom kretanju, uronjen u nepregledno globalno more informacija i informacijskih promjena. Na knjižnicama jest prepoznati promjene i pravovremeno reagirati, pretvarajući izazove u svoje prednosti, to je njihova najvažnija zadaća.

---

## User Services in the University Library in Rijeka

### Abstract

University library of Rijeka is a part of University of Rijeka and its mission is evaluation and dissemination of any information important for library users. Authors will present an actual user services existing in University library of Rijeka. What we do, and where we are going in a light of digital era. User services are not only classic library services, not anymore. User services are knowledge management, digital resources and education how to use them, virtual referent desk which is oriented not only for library users, but also for any potential user somewhere in the world. User oriented services mean: library isn't an island at all.

### Key words:

university library, user services digitalization, virtual referent desk

---

### LITERATURA

1. Bender, L. J. "Team organization learning organization". *Information Outlook* vol. 1, no. 9 (1997): 19-22.
2. Peterson, M. "Internet based service delivery – making it work". *The Electronic library* vol. 19, no. 1(2001): 19-25.
3. Shaughnessy, T. W. "Lessons from restructuring the library". *Journal of Academic Librarianship* vol. 22, no. 4(1994): 251-256.
4. Shin, Eun-Ja i Young-Seok Kim. "Restructuring library organizations for the twenty-first century". *Aslib Proceedings* vol. 54, no. 4 (2002): 260-266.