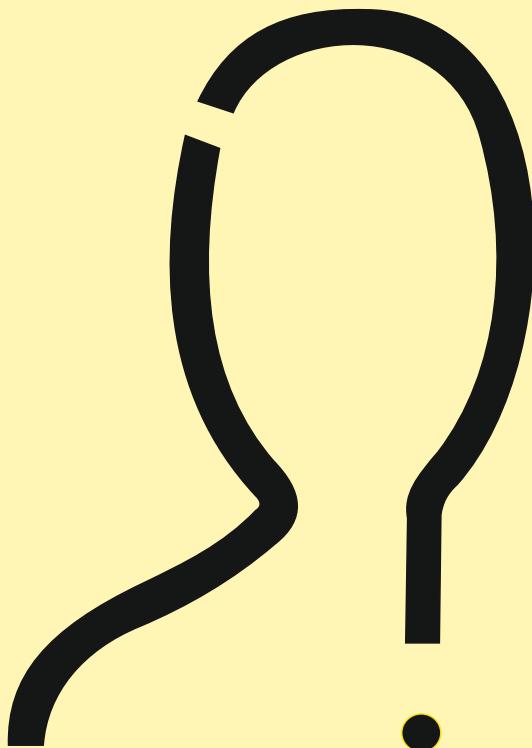


Online stručno-znanstveni skup s međunarodnim sudjelovanjem

## **INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI – TRADICIJA, SADAŠNOST I BUDUĆNOST**

Platforma Zoom uz podršku Hrvatskoga knjižničarskog društva

Petak, 25. 11. 2022.



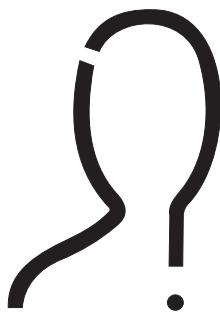
Online Conference with International Participation

## **LIBRARY INFORMATION AND REFERENCE SERVICE – ITS TRADITION, PRESENT AND FUTURE**

Zoom platform with the support of the Croatian Library Association

Friday, 25 November 2022

Online stručno-znanstveni skup s međunarodnim sudjelovanjem  
*Online Conference with International Participation*



## **INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI - TRADICIJA, SADAŠNJOST I BUDUĆNOST**

Platforma Zoom uz podršku Hrvatskoga knjižničarskog društva  
Petak, 25. 11. 2022.

## ***LIBRARY INFORMATION AND REFERENCE SERVICE – ITS TRADITION, PRESENT AND FUTURE***

*Zoom platform with the support of the Croatian Library Association  
Friday, 25 November 2022*

Program i sažeci / Program and Abstracts



**Knjižnica  
i čitaonica  
*Fran Galović*  
Koprivnica**



**Organizator / Organizer:**

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica / Public Library “Fran Galović” Koprivnica

**Suorganizator / Co-organizer:**

Hrvatsko knjižničarsko društvo - Sekcija za narodne knjižnice / Croatian Library Association - Section for Public Libraries

**Finacijska potpora / Financial support:**

Ministarstvo kulture i medija Republike Hrvatske, Grad Koprivnica, Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica / Ministry of Culture and Media of the Republic of Croatia, City of Koprivnica, Public Library “Fran Galović” Koprivnica

**Programski i organizacijski odbor / Program and Organizing Committee:**

Matea Bakmaz, Dunja Marija Gabriel, Željka Miščin, dr. sc. Ljiljana Sabljak, dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina (predsjednica / chair), Jelena Stipetić Šušak, Josipa Strmečki, Lidija Šajatović, Kristian Ujlaki, prof. dr. sc. Daniela Živković

**Uredništvo Programske knjižice sa sažecima / Program and Abstract Book Editorial Board:**

Dunja Marija Gabriel, Željka Miščin, dr. sc. Ljiljana Sabljak, dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina (glavna urednica / editor-in-chief), prof. dr. sc. Daniela Živković

**Lektura i korektura / Proofreading:**

Amelia Kovačević

**Logo stručno-znanstvenog skupa / Conference logo:**

Maja Čabrijan

**Grafička priprema i tisk / Layout and printing:**

Tiskara Rihtarić

**Nakladnik / Publisher:**

Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica / Public Library „Fran Galović“ Koprivnica

**Za nakladnika / For the publisher:**

Karlo Galinec, dipl. oecc.

Koprivnica, 2022.

**Naklada:** 150 primjeraka

ISBN 978-953-8255-06-9

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001154295.

## O stručno-znanstvenom skupu

Informacijska služba jedan je od temelja rada u knjižnici. Nakon niza godina ponovno je središnja tema jednog stručnog skupa u Hrvatskoj. Knjižničari informatori temelj su informacijske službe, a knjižničarski suradnici i knjižničarski tehničari neophodna pomoć u ponudi širokog opsega informacijsko-referalnih usluga – od pretraživanja informacija o knjižničnoj građi, preko pružanja pomoći korisnicima pri odabiru knjižnične građe, izrade tematskih popisa informacijskih izvora, do uvida u različite vrste informacija na osnovi raspoloživih izvora te upućivanja na ostale, vanjske izvore informacija, dokumente ili ustanove.

### Opći cilj

Poboljšati znanja o suvremenim načinima organiziranja informacijske službe u svrhu pružanja kvalitetnih informacijsko-referalnih usluga u svim vrstama knjižnica u Hrvatskoj.

### Specifični ciljevi

- osvijestiti potrebu za promjenama rada informacijskih službi kao odgovorom na nove životne navike i potrebe knjižničnih korisnika koje su uzrokovane, kako informacijsko-komunikacijskom tehnologijom, tako i promjenama u društvu (aktualna krizna stanja – bolest COVID-19, potresi, ratovi, migracije, starenje stanovništva, potrebe osjetljivih skupina stanovništva i dr.)
- upoznati najnovija međunarodna iskustva u organizaciji informacijskih službi i modelima pružanja informacijsko-referalnih usluga
- potaknuti dijalog i suradnju između akademske zajednice koja obrazuje knjižničare kao i knjižničare-informatoreza knjižnice svih vrsta, odnosno povezati teorijski diskurs problematike organiziranja informacijskih službi i pružanja informacijskih usluga s neposrednim saznanjima i uvidima stručnjaka u praksi
- razmotriti ulogu neformalnog obrazovanja i stalnog stručnog usavršavanja u razvoju kompetencija potrebnih za rad u informacijskoj službi
- vrednovati sadašnja postignuća te razmijeniti iskustva u organizaciji informacijskih službi i pružanju informacijsko-referalnih usluga u različitim vrstama knjižnica u Hrvatskoj
- predložiti tijelima Ministarstva kulture i medija, kao i hrvatskim knjižnicama, perspektive i konkretne mjere suradnje u svrhu unapređenja i daljnog razvoja informacijsko-referalnih usluga.

### Struktura stručno-znanstvenog skupa

- pozvana izlaganja teoretičara i praktičara o informacijskoj službi i pružanju informacijsko-referalnih usluga
- prijavljena izlaganja s primjerima dobre prakse u organizaciji, programima i projektima informacijske službe
- panel rasprava stručnjaka i publike uz donošenje zaključaka i preporuka za daljni rad.

### Ciljane skupine

Knjižničari informatori, knjižničarski suradnici i knjižničarski tehničari, ravnatelji knjižnica, članovi akademske zajednice u području informacijsko-komunikacijskih znanosti, posebice knjižnične znanosti, studenti i svi zainteresirani.

## **About the conference**

*The reference service is one of the foundations of library work. After a number of years, it is once again the central topic of a professional conference in Croatia. Reference librarians create the basis for the reference service, and library assistants and library technicians are necessary to help in providing a wide range of information and reference services – from searching for information about library materials, through providing assistance to users in selecting library materials, creating subject lists into different types of information based on available sources and referring to other, external sources of information, documents, or institutions.*

## **General goal**

*To improve knowledge about modern ways of organizing reference services in order to provide quality information and reference services in all types of libraries in Croatia.*

## **Specific goals**

- *to raise awareness of the need for changes in the work of reference services as a response to new lifestyles and user needs caused both by information and communication technology, and changes in society (current crisis situations – COVID-19, earthquakes, wars, migration, population aging, needs of sensitive population groups, etc.)*
- *to learn about the latest international experiences in the organization of reference services and models of providing information and reference services*
- *to encourage dialogue and cooperation of the academic community that educates librarians as well as reference librarians in all types of libraries, i.e., to connect the theoretical discourse of the issues of organization and provision of reference services with direct knowledge and insights of experts working in libraries from practice*
- *to consider the role of nonformal education and continuing professional development of competencies required for work in the reference service*
- *to evaluate past achievements and exchange experiences in the organization and the provision of information and reference services in different types of libraries in Croatia*
- *to propose to the bodies of the Ministry of Culture and Media, as well as Croatian libraries, the perspectives and specific means of cooperation to improve and develop information and reference service.*

## **Structure of the conference**

- *invited presentations by theoreticians and practitioners about the reference service and the provision of information and reference services*
- *contributed presentations with examples of good practice in the organization, programs and projects of the reference service*
- *panel of experts and audience with conclusions and recommendations for further work.*

## **Target groups**

*Reference librarians, library assistants and library technicians, librarians in general, library directors, members of the academic community in the field of information and communication sciences, especially library science students and all interested parties.*

**Online stručno-znanstveni skup s međunarodnim sudjelovanjem  
INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI - TRADICIJA, SADAŠNOST I BUDUĆNOST**

**PROGRAM**

**9.00 - 17.00 sati**

**9.00 – 9.30 POZDRAVNI GOVORI I UVOD U STRUČNO-ZNANSTVENI SKUP**

**9.30 – 10.30 MEĐUNARODNA ISKUSTVA U INFORMACIJSKOJ SLUŽBI** (moderator: dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina)

*Jarkko Rikkilä*, Tampere City library, Finland (the coordinator of regional development of library services in the areas of Pirkanmaa and Keski-Suomi and the second vice president of the Finnish Library Association): *Enhancing library staff's competence in information and reference service in Finland*

*Rebecca Eve Graff*, Southern Methodist University Libraries, Dallas, Texas, United States of America (Research Librarian); American Library Association, Reference and User Services Association (Chair of the Review and Revise Task Force of the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers): *Behavioral Guidelines for Reference Interactions*

**10.30 – 10.45 STANKA**

**10.45 – 12.30 INFORMACIJSKA SLUŽBA I AKADEMSKA PRAKSA U HRVATSKOJ: KAKO PRISTUPITI SUVREMENIM KORISNICIMA TE ZADRŽATI NJIHOVU NAKLONOST I PAŽNJU** (moderator izlaganja i panel rasprave: prof. dr. sc. Daniela Živković)

*dr. sc. Sonja Špiranec, red. prof.* (Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti, Katedra za bibliotekarstvo): Uvodno izlaganje **Informacijska služba u suvremenom informacijskom prostoru - između htijenja i stvarnosti**

*dr. sc. Denis Kos, asistent* (Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti, Katedra za bibliotekarstvo): **Obrazovanje knjižničara na Filozofskom fakultetu u Zagrebu za rad u informacijskoj službi**

*dr. sc. Jelena Lakuš, red. prof., dr. sc. Snježana Stanarević Katavić, doc.* (Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske znanosti): **Obrazovanje za rad u informacijskoj službi: sprega starih i novih znanja i kompetencija**

*dr. sc. Martina Dragija Ivanović, doc., dr. sc. Alica Kolarić, poslijedoktorandica* (Sveučilište u Zadru, Odjel za informacijske znanosti): **Formalno obrazovanje knjižničara-informatora: (ne)moguća misija**

**12.30 – 13.00 STANKA**

**13.00 – 16.45 INFORMACIJSKA SLUŽBA I PRIMJERI DOBRE PRAKSE U HRVATSKOJ**

**Prva sesija 13.00 – 15.00** (moderatori: dr. sc. Ljiljana Sabljak i Željka Miščin)

*Podtema: ORGANIZACIJA INFORMACIJSKE SLUŽBE*

*Matea Bakmaz* (Gradska knjižnica Zadar), *Dunja Marija Gabriel* (NSK - Hrvatski zavod za knjižničarstvo, Centar za razvoj knjižnica i knjižničarstva), *Željka Miščin* (KGZ – Knjižnica Marina Držića), *dr. sc. Ljiljana Sabljak* (HKD – Komisija za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama), *Jelena Stipetić Šušak* (Gradska knjižnica Rijeka), *Lidija Šajatović* (Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" Karlovac), *dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina, Josipa Strmečki, Kristian Ujlaki* (Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica), *prof. dr. sc. Daniela Živković*: **Informacijska služba u nekoliko hrvatskih knjižnica: rezultati pilot anketnog istraživanja**

**Maja Čabrijan, Jelena Stipetić Šušak** (Gradska knjižnica Rijeka): **Informacijska služba Gradske knjižnice Rijeka - anketno istraživanje zadovoljstva korisnika**

**mr. sc. Ivo Tokić** (Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu): **Zašto odlaze koji odlaze, zašto ostaju koji ostaju?: motivacija knjižničara za rad u informacijskoj službi na primjeru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Knjižnica grada Zagreba - Gradske knjižnice**

**Tomislav Blažević, Igor Čolak** (Znanstvena knjižnica Zadar): **Organizacija i razvoj informacijske službe Znanstvene knjižnice Zadar**

*Podtema: KORISNICI INFORMACIJSKO-REFERALNIH USLUGA*

**dr. sc. Dora Rubinić** (Sveučilišna knjižnica Rijeka): **Studentska perspektiva uloge knjižničara u procesu traženja informacija: rezultati istraživanja**

**Milena Bušić** (Muzej grada Zagreba): **Specifičnost informacijskih upita u odnosu na vrste korisnika Knjižnice Muzeja grada Zagreba**

**Ana Bakarić, Nikolina Štrbac, Maja Zubčić Peleski** (Knjižnice grada Zagreba): **Kvantitativna analiza upita referentne usluge Pitajte knjižničare**

**15.00 – 15.15 STANKA**

**Druga sesija 15.15 – 16.45** (moderator: Dunja Marija Gabriel)

*Podtema: PRETRAŽIVANJE I VREDNOVANJE INFORMACIJSKIH IZVORA*

**Snježana Kovačević** (Osnovna škola Zlatar Bistrica): **Projektno i istraživačko učenje u školskoj knjižnici u okviru Erasmus+ projekta**

**dr. sc Marija Purgar** (Osnovna škola „Grigor Vitez“ Osijek), **dr. sc. Irena Bando** (Osnovna škola Jagode Truhelke Osijek): **Virtualne informacijsko-referalne usluge školskih knjižnica**

*Podtema: NEFORMALNO OBRAZOVANJE KNJIŽNIČARA ZA RAD U INFORMACIJSKOJ SLUŽBI*

**Sanja Bunić, Višnja Cej, Kristina Krpan** (Knjižnice grada Zagreba): **Kako komunicirati s korisnicima: radionice komunikacijskih vještina za knjižničarske tehničare u Knjižnicama grada Zagreba**

**Alka Stropnik, Arijana Herceg Mićanović** (Knjižnice grada Zagreba), **Lorena Martinić** (Knjižnica Etnografskog muzeja): **Osnaživanje knjižničara za rad u informacijskoj službi: neformalno obrazovanje knjižničara kroz ZKD forum**

*Podtema: KOMPETENCIJE KNJIŽNIČARA ZA RAD U INFORMACIJSKOJ SLUŽBI (SADAŠNJE I BUDUĆE)*

**Snježana Ercegovac, Vlasta Šolc, Ira Tuzlančić** (Knjižnice grada Zagreba): **Kompetencije za rad s korisnicima treće životne dobi: istraživanje stavova knjižničara u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreb**

**16.45 – 17.00 ZAKLJUČCI**

**Online Conference with International Participation**  
**LIBRARY INFORMATION AND REFERENCE SERVICE – ITS TRADITION, PRESENT AND FUTURE**

**PROGRAM**  
**9:00 AM – 5:00 PM**

**9:00 – 9:30 AM WELCOMING SPEECH AND INTRODUCTION**

**9:30 – 10:30 AM INTERNATIONAL EXPERIENCES IN INFORMATION AND REFERENCE SERVICE** (moderator: Dijana Sabolović-Krajina, Ph. D.)

*Jarkko Rikkilä*, Tampere City Library, Finland (the coordinator of regional development of library services in the areas of Pirkanmaa and Keski-Suomi and the second vice president of the Finnish Library Association): **Enhancing library staff's competence in information and reference service in Finland**

*Rebecca Eve Graff*, Southern Methodist University Libraries, Dallas, Texas, United States of America (Research Librarian); American Library Association, Reference and User Services Association (Chair of the Review and Revise Task Force of the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers): **Behavioral Guidelines for Reference Interactions**

**10:30 – 10:45 AM BREAK**

**10:45 AM – 12:30 PM INFORMATION AND REFERENCE SERVICE AND ACADEMIC PRACTICE IN CROATIA: HOW TO APPROACH MODERN USERS AND KEEP THEIR AFFECTION AND ATTENTION**  
(moderator of presentations and panel discussion: Prof. Daniela Živković)

*Prof. Sonja Špiranec* (University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Information and Communication Sciences, Department of Librarianship): Introduction speech **The reference service in contemporary information spaces – between aims and reality**

*Denis Kos, Ph. D., teaching and research assistant* (University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb, Department of Information and Communication Sciences, Department of Librarianship): **Education of reference librarians at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb**

*Prof. Jelena Lakuš, Asst. Prof. Snježana Stanarević Katavić* (J. J. Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Information Sciences): **Education for library information service: synergy of traditional and modern knowledge and competences**

*Asst. Prof. Dragija Ivanović, Alica Kolarić, Ph. D., postdoctoral researcher* (University of Zadar, Department of Information Sciences): **Formal education of reference librarians: mission (im)possible**

**12:30 – 1:00 PM BREAK**

**1:00 – 4:45 PM LIBRARY INFORMATION AND REFERENCE SERVICE AND EXAMPLES OF GOOD PRACTICE IN CROATIA**

**The first session 1:00 – 3:00 PM** (moderators: Ljiljana Sabljak, Ph. D. and Željka Miščin)

*Subtopic: ORGANIZATION OF THE INFORMATION SERVICE*

*Matea Bakmaz* (Zadar City Library), *Dunja Marija Gabriel* (National and University Library in Zagreb - Croatian Institute for Librarianship, Centre for Library and Librarianship Development), *Željka Miščin*

(Zagreb City Library – Public Library of Marin Držić), **Ljiljana Sabljak, Ph. D.** (Croatian Library Association – Committee for Persons with Disabilities and Persons with Special Needs), **Jelena Stipetić Šušak** (Rijeka City Library), **Lidija Šajatović** (City Library “Ivan Goran Kovačić” Karlovac), **Dijana Sabolović-Krajina, Ph. D., Josipa Strmečki, Kristian Ujlaki** (Public Library “Fran Galović” Koprivnica), **Prof. Daniela Živković**: Information and reference service in some Croatian libraries: results of pilot survey

**Maja Čabrijan, Jelena Stipetić Šušak** (Rijeka City Library): Rijeka City Library Reference Service – user satisfaction survey

**Ivo Tokić** (National and University Library in Zagreb): Why do those who leave leave, why do those who stay stay?: motivation of librarians to work in the information service on the example of the National and University Library in Zagreb and the Zagreb City Library

**Tomislav Blažević, Igor Čolak** (Research Library of Zadar): Organization and development of Reference Service in the Research Library of Zadar

*Subtopic: USERS OF INFORMATION AND REFERENCE SERVICES*

**Dora Rubinić, Ph. D.** (Rijeka University Library): Students' perspective on the librarian's role in the information seeking process: research results

**Milena Bušić** (Zagreb City Museum): The specificity of information needs and requests in relation to the types of users of the Library of the Zagreb City Museum

**Ana Bakarić, Nikolina Štrbac, Maja Zubčić Peleski** (Zagreb City Libraries): Quantitative analysis of reference service inquiries Ask Librarians

3:00 – 3:15 PM      BREAK

The second session 3:15 – 4:45 PM (moderator: Dunja Marija Gabriel)

*Subtopic: RETRIEVAL AND EVALUATION OF INFORMATION SOURCES*

**Snježana Kovačević** (Zlatar Bistrica Elementary School): Project and research learning in a school library within the Erasmus+ project

**Marija Purgar, Ph. D.** (“Grigor Vitez” Elementary School in Osijek), **Irena Bando, Ph. D.** (Jagoda Truhelka Elementary School in Osijek): Virtual information and reference services of school libraries

*Subtopic: NONFORMAL EDUCATION OF LIBRARIANS FOR WORK IN THE REFERENCE SERVICE*

**Sanja Bunić, Višnja Cej, Kristina Krpan** (Zagreb City Libraries): How to communicate with users: communication skills workshops for library technicians in the Zagreb City Libraries

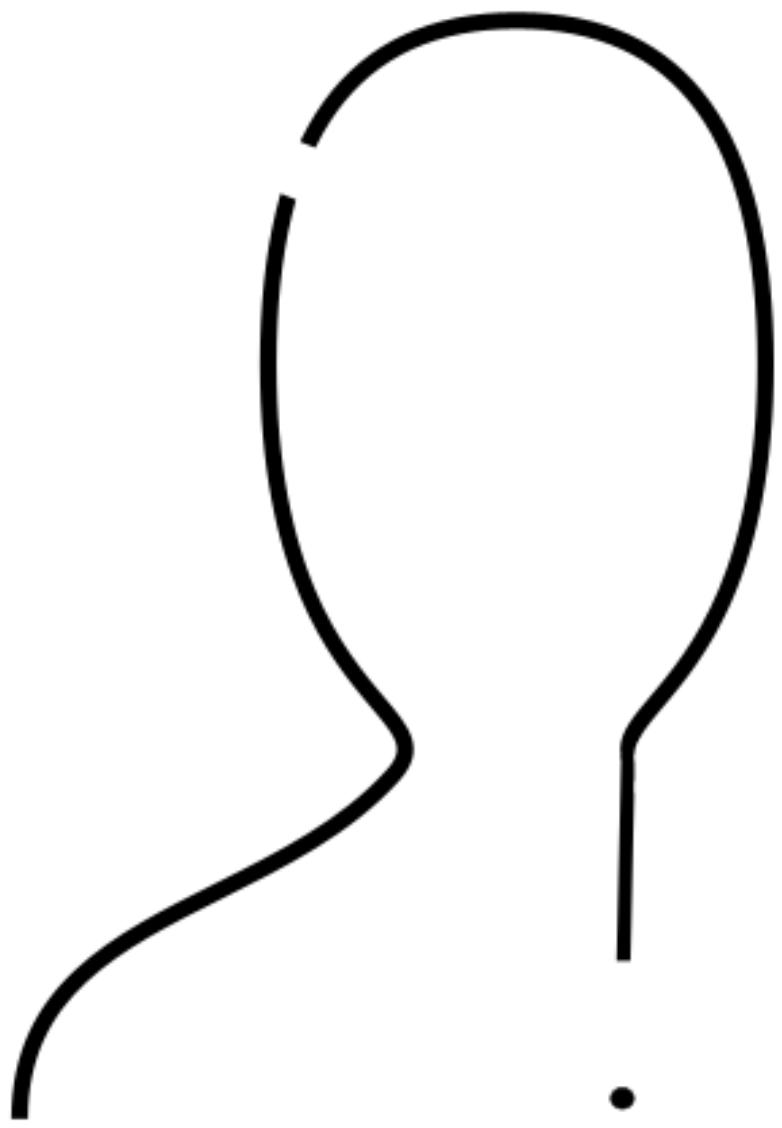
**Alka Stropnik, Arijana Herceg Mićanović** (Zagreb City Libraries), **Lorena Martinić** (Library of the Ethnographic Museum in Zagreb): Empowering librarians in reference service: nonformal education of librarians through ZKD forum

*Subtopic: COMPETENCES OF LIBRARIANS FOR WORK IN THE REFERENCE SERVICE (CURRENT AND FUTURE)*

**Snježana Ercegovac, Vlasta Šolc, Ira Tuzlančić** (Zagreb City Libraries): Librarian competencies for working with senior citizen users in the Zagreb City Libraries reference service: A study of librarians' attitudes

4:45 – 5:00 PM      CONCLUSIONS

## **SAŽECI / ABSTRACTS**



## ***Enhancing library staff's competence in information and reference services in Finland***

Poboljšanje stručnosti knjižničnog osoblja u informacijskoj službi u Finskoj

Jarkko Rikkilä  
jarkko.rikkila@tampere.fi

City Library Tampere, Finland

### ***Abstract***

***From information to customer service? Ideas of service development and staff training in Finnish libraries. In the presentation, Jarkko will explain how customer service is provided in Finnish libraries, how we can approach the development of customer service with staff training, and our meaning of the term multichanneled services.***

According to the new Finnish Library Act, the public libraries in Finland are tasked with 1) providing access to materials, information and cultural contents; 2) maintaining versatile and up-to-date collections; 3) promoting reading and literature; 4) providing information services, guidance and support in the acquisition, use of information and in versatile literacy skills; 5) providing premises for learning, recreational activities, working and civic activities; 6) promoting social and cultural dialogue.

*Customer or information service is connected to the job description of almost every library professional. Librarians serve customers in many ways, both physically in libraries and virtually online. Our experience shows that it is these customer contacts that inspire professional development and motivate staff to learn new skills. The regular visitors of Finnish libraries give very high ratings for service on customer satisfaction surveys. However, our vision states that targeting new user groups in particular challenges libraries to provide better user experience in digital channels.*

*In 2018, we asked the staff how they meet users in different channels. We also conducted customer insight workshops and a large representative public survey with both libraries and non-users. Based on the results, we developed a special training program for the staff based on the survey. In 2020, we innovated a special drivers' license related to this process. This educational program consists of different modules of the skills librarians need when working with customers. The modules include topics like encountering young customers, information retrieval, recommendations, co-creating with customers, and managing the library service.*

*The future of the information service is linked to the concept of multichanneled library services. In the digital world, the customers' expectations or user experience affects also the development of library services. Different users prefer different channels, so the libraries are faced with a choice: What services are provided virtually and how would they be organized? What services are provided and developed by the library professional in the physical library space?*

**Keywords:** customer experience, information service, Finland, staff training, social media

*Jarkko Rikkilä is the coordinator of regional development of library services in the areas of Pirkanmaa and Central Finland. His work is concentrating on the professional development of library workers, including staff training, organizing platforms for co-operation, and making colleague support available. Previously, he worked as a service manager, department head and as a librarian. He is also the second vice president of the Finnish Library Association and a section member in IFLA's CDPWL section. He is the father of 12-year-old twin daughters and they keep him fairly busy in the spare time. His other interests include design, music, photography and ice hockey, especially in outdoor rinks.*

## Sažetak

**Od informacija do korisničke službe? Ideje za razvoj usluga i osposobljavanje osoblja finskih knjižnica. U izlaganju će se predstaviti usluge korisnicima u finskim knjižnicama, kako možemo pristupiti razvoju usluga korisnicima uz obuku osoblja i što podrazumijevamo pod pojmom višekanalne usluge.**

Prema novom finskom Zakonu o knjižnicama zadaće finskih narodnih knjižnica su: 1) osigurati pristup građi, informacijama i kulturnom sadržaju; 2) održavati raznovrsne i suvremene zbirke; 3) promicati čitanje i književnost; 4) pružati informacijske usluge, smjernice i potporu u pronalaženju i korištenju informacija te u sveobuhvatnom opismenjavanju; 5) osigurati prostor za učenje, rekreaciju, rad i građanske aktivnosti; 6) promicati društveni i kulturni dijalog.

Korisnička ili informacijska služba vezana je uz opis posla gotovo svakog knjižničara. Knjižničari pružaju usluge korisnicima na mnoge načine, fizički u knjižnicama i virtualno online. Naše iskustvo pokazuje da upravo ti kontakti s korisnicima potiču profesionalni razvoj knjižničara i motiviraju ih za usvajanje novih vještina. Redoviti posjetitelji finskih knjižnica vrlo visoko ocjenjuju usluge u anketama o zadovoljstvu korisnika. Međutim, prema našoj viziji, usmjeravanje na nove korisničke skupine postavlja izazov knjižnicama u pružanju boljeg korisničkog iskustva kroz digitalne kanale.

Godine 2018. pitali smo djelatnike kako komuniciraju s korisnicima kroz različite kanale. Također smo proveli radionice s korisnicima i opsežnu javnu anketu kroz knjižnice, ali i izvan njih. Na temelju dobivenih rezultata izradili smo poseban program osposobljavanja djelatnika. U 2020. smo osmislili tzv. vozačku dozvolu vezanu uz ovaj proces. Ovaj obrazovni program sastoji se od različitih modula brojnih vještina koje su knjižničarima potrebne u radu s korisnicima. Moduli uključuju teme kao što su upoznavanje mladih korisnika, pronalaženje informacija, upućivanje, zajedničko stvaranje s korisnicima i upravljanje knjižničnim uslugama.

Budućnost informacijskih usluga povezana je s konceptom višekanalnih knjižničnih usluga. U digitalnom svijetu korisnička očekivanja ili iskustva također utječu na razvoj knjižničnih usluga. Različiti korisnici preferiraju različite kanale, pa se knjižnice suočavaju s izborom: koje se usluge pružaju virtualno i kako ih treba organizirati? Koje usluge knjižničar pruža i razvija u fizičkom prostoru knjižnice?

**Ključne riječi:** korisničko iskustvo, informacijske usluge, Finska, osposobljavanje osoblja, društvene mreže

Jarkko Rikkilä koordinator je regionalnog razvoja knjižničnih usluga u području Pirkanmaa i središnjoj Finskoj. Njegov rad usmjeren je na profesionalni razvoj knjižničara, uključujući obuku, organiziranje platformi za suradnju i pružanje međusobne podrške. Ranije je radio kao voditelj službe, voditelj odjela i knjižničar. Drugi je potpredsjednik Finskog knjižničarskog društva i član IFLA-ine sekcije CDPWL. Otac je 12-godišnjih blizanki koje ga prilično zaokupljaju u slobodno vrijeme. Njegovi ostali interesi uključuju dizajn, glazbu, fotografiju i hokej na ledu, posebno na otvorenim klizalištima.

## ***Behavioral Guidelines for Reference Interactions***

### **Smjernice za ponašanje tijekom rješavanja informacijskih upita**

Rebecca Eve Graff  
regraff@smu.edu

Southern Methodist University Libraries  
American Library Association, Reference and User Services Association  
Dallas, Texas, SAD

#### ***Abstract***

*How should we evaluate reference interactions? Historically, the library profession assessed reference assistance by whether a question was answered correctly. This method centered the interaction on the provision of information by the library worker and presumed that a correct answer could be given. While it is important to share accurate information, this is not the only way to consider success. If, instead, we focus on the experience of the library user, then a different approach is necessary. Library help is often judged by library users according to how library workers respond generally, rather than by a clearly delineated answer.*

*The Reference and User Services Association (RUSA) division of the American Library Association (ALA) created “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers” to assist in improving the quality of our help. Research shows a strong correlation between certain behaviors and positive impressions of service by library users. For example, the information provider must appear approachable in order for someone to consider asking them a question. Yet, what does “approachable” mean? How can it be operationalized? RUSA suggests behaviors include that a library worker: “Maintains visibility and encourages the user to interact with them. Monitors the service to determine if users are waiting for assistance and acknowledges users in a timely manner. Directs their full attention on the user, putting aside all other activities. Focuses their attention on the user by initiating eye contact, using welcoming body language, or offering a greeting. Encourages use of all reference services modes via the library’s website, signage, and other media.”*

*Learn more about the history of “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers” and how it is getting updated in order to provide even better service for tomorrow’s library user.*

**Keywords:** RUSA Behavioral Guidelines, Reference Service, Qualitative Assessment, Reference Evaluation

*Rebecca Eve Graff, Research Librarian, Southern Methodist University Libraries, Dallas, Texas, United States. She is a Chair of the Review and Revise Task Force of the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (the Reference and User Services Association of American Library Association). She is interested in: reference work, including chat and video reference; the assessment and evaluation of services, especially qualitative evaluation; and determining standards for academic library practice.*

## Sažetak

Kako bismo trebali vrednovati interakciju knjižničara s korisnikom tijekom rješavanja informacijskih upita? Povjesno gledano, knjižničarska struka je ocjenjivala informacijsku pomoć korisnicima s obzirom na točnost odgovora. Ova metoda usredotočila se na interakciju tijekom knjižničarevog pružanja informacija i prepostavljala je da odgovor koji se daje treba biti točan. Iako je važno davati točne informacije, to nije jedini način za postizanje uspjeha. Ako se, umjesto toga, usredotočimo na iskustvo knjižničnog korisnika, potreban je drugačiji pristup. Knjižnični korisnici često općenito prosuđuju pomoć koju dobivaju u knjižnici, prije nego li samo na osnovi dobivenog preciznog odgovora.

Društvo za informacijsko-referalne i korisničke usluge (Reference and User Services Association - RUSA), sekcija Američkog knjižničarskog društva (American Library Association - ALA), izradilo je Smjernice za ponašanje tijekom rješavanja informacijskih upita (Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers) kao pomoć knjižničarima u poboljšanju kvalitete pružanja pomoći korisnicima.

Istraživanje pokazuje značajnu korelaciju između određenog ponašanja knjižničara i pozitivnog doživljaja korisnika. Primjerice, pružatelj informacija mora djelovati pristupačno kako bi mu se korisnik uopće obratio s pitanjem. Međutim, što znači "pristupačan"? Kako se to može operacionalizirati?

RUSA predlaže da ponašanje knjižničara uključuje: „Biti angažiran i poticati korisnika na interakciju. Imati kontrolu nad uslugom kako bi se pravodobno pružila pomoć korisniku. Svoju punu pozornost usmjeriti na korisnika, ostavljajući po strani sve ostale aktivnosti. Usredotočiti svoju pažnju na korisnika uspostavljanjem kontakta očima, govorom tijela ili pozdravom. Poticati korištenje svih vrsta informacijskih usluga putem mrežne stranice knjižnice, signalizacijom i drugim medijima.”

Bolje se upoznajte s povješću ovog dokumenta i njegovim ažuriranjem kako biste pružali još bolju uslugu budućim korisnicima knjižnica.

Ključne riječi: RUSA-ine Smjernice za ponašanje tijekom rješavanja informacijskih upita, informacijska služba, kvalitativna procjena, vrednovanje informacija

Rebecca Eve Graff, visokoškolski je knjižničar pri Southern Methodist University Libraries, Dallas, Texas, SAD. Predsjednica je Radne skupine za revidiranje Smjernica za ponašanje pružatelja informacijskih usluga (Društvo za informacijsko-referalne usluge, ALA). Područja njezinog stručnog interesa su informacijske usluge, uključujući video chat, procjena i vrednovanje službi i usluga, posebice kvalitativno vrednovanje te utvrđivanje standarada za akademsku knjižničarsku praksu.

## Informacijska služba u suvremenom informacijskom prostoru - između htijenja i stvarnosti

*The reference service in contemporary information spaces – between aims and reality*

dr. sc. Sonja Špiranec, red. prof.

sspiran@ffzg.hr

Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

### Sažetak

Iako u knjižničarstvu i informacijskim znanostima postoji jedinstveni konsenzus o tome da su transformacije u knjižnicama rezultat preobrazbi informacijskih prostora, odnedavno se pri njihovom tumačenju polazi od modificiranih prepisa. Naime, od samih početaka spomenuta su se tumačenja temeljila na dominantno tehno-centričnom narativu, dok se danas ona usredotočuju na društvene reperkusije i probleme koje izviru iz sprege tehnološkog i društvenog. Tipični su primjeri tog pomaka interpretacijski okviri različitih postizama (npr. postistina, postdigitalnost, postindustrijalizam) koji upućuju na nove pravce u promišljanju djelovanja knjižnica i posebno informacijske službe.

Ako su knjižnice zalog i alat za ostvarenje javnog dobra, demokracije, emancipacije pojedinca i društvene dobrobiti, a posljedice digitalnih interakcija, koje su danas nužno i socijalne, uvelike podrivaju navedene vrijednosti, tada knjižnice upravo u tom socio-digitalnom sjecištu moraju tražiti polazište za svoje djelovanje koje nije samo redefinirano, već ponekad i suprotno u odnosu na dosadašnje prakse.

Osim reinterpretacije djelovanja knjižnica koje je potaknuto socio-tehnološkom uvjetovanošću informacijskih prostora, izlaganje će se posebno usredotočiti na novo poimanje korisnika te predložiti pojam postkorisnika kojeg karakteriziraju emocionalizacija i fragmentacija informacijskih interakcija. Takvo novo razumijevanje korisnika potaknulo je kritiku korisničke paradigmе (engl. user-centered paradigm) i njeno proširenje od individualne prema društvenoj razini te pomak prema angažiranom knjižničarstvu. Izlaganje će u zaključnom dijelu naznačiti primjere mogućih pravaca djelovanja knjižnica i informacijske službe u tom kontekstu, poput ekologizacije informacijskih praksi, usporenog knjižničarstva (engl. slow librarianship), odmak od izvora prema infrastrukturi ili osnaživanja korisnika za konstruktivnu sumnju (umjesto osposobljavanja za destruktivno nepovjerenje).

Ključne riječi: digitalni informacijski prostori, emocionalizacija, postkorisnik, redefiniranje korisničke paradigmе, angažirano knjižničarstvo

Dr. sc. Sonja Špiranec redovita je profesorica pri Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Objavila je nekoliko knjiga i brojne znanstvene članke u domaćim i međunarodnim publikacijama. Sudjeluje ili na partnerskoj razini vodi Erasmus+ međunarodne projekte. Supredsjeda međunarodno prepoznatljivom konferencijom o informacijskoj pismenosti (ECIL-European Conference on Information Literacy), koju je pokrenula prije deset godina sa suradnicima s nekoliko europskih sveučilišta i uz potporu UNESCO-a.

Njeni su istraživački interesi primarno usmjereni na informacijsku pismenost i srodne pismenosti, informacijsko ponašanje i znanstvenu komunikaciju. Recentno se u znanstvenom radu posebno bavi relevantnošću informacijske pismenosti u kontekstu fenomena postistine ili algoritamske kulture, kao i pitanjima procjene informacija i gradnje povjerenja u naznačenom kontekstu.

### **Abstract**

*Despite the consensus in LIS that transformations in libraries and librarianship are triggered by transformations of information spaces, recently there has been a shift in interpreting the assumptions and premises of these transformations. From the very beginnings dominant interpretations have been based on a techno-centric narrative, whereas today they are focused on societal influences and problems resulting from the convergence of the technical and the social. A typical example of these transformations are analytical frameworks of different post-isms (e.g. posttruth, postdigital, postindustrial) which point to new directions and practices in the context of libraries and reference services.*

*If libraries are a tool for accomplishing ideas of public interest, democracy, emancipation of individuals and social wellbeing, while the consequences of digital interactions, which inevitably are also societal in nature, undermine these values, then libraries have to posit their actions at exactly the socio-digital junction. This shift will not only redefine, but to a certain extent even contradict traditional professional thinking.*

*Beside the reinterpretation of library functions provoked by socio-technical shifts in information spaces, the presentation will in particular focus on a new understanding of the user who is characterised by the emotionalisation and fragmentation of his information interactions. Such new understandings have prompted a critique of the traditional user-centered paradigm and its expansion from an individual to a societal level and a shift toward engaged librarianship. In conclusion, the presentation will outline possible lines of actions in the new context, like the ecological metaphor in information practices, slow librarianship, the shift from sources towards the infrastructure or empowering the user for constructive scepticism as opposed to (destructive) distrust.*

**Keywords:** *digital information spaces, emotionalization, postuser, user-centered paradigm redefinition, engaged librarianship*

*Sonja Špiranec is a full professor at the University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Information & Communication Sciences. She has published several books and numerous articles in Croatian, as well as in international forums. Currently, she participates or leads at partner level several international Erasmus+ projects. Sonja Špiranec is the cofounder of the European Conference on Information Literacy (ECIL), which she has initiated with colleagues from several European universities and with the support of UNESCO.*

*Her work primarily concerns information literacy and other related literacies, information behaviour and scientific communication. More recently her research focuses on the relevance of information literacy within contemporary socio-technological configurations, specifically concerning phenomenons of post-truth or algorithmic cultures, as well as issues of information discernment or trust-building in such contexts.*

## Obrazovanje knjižničara na Filozofskom fakultetu u Zagrebu za rad u informacijskoj službi

*Education of reference librarians at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb*

dr. sc. Denis Kos  
dkos@ffzg.hr

Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti  
Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

### Sažetak

Obrazovanje knjižničara na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu za rad u informacijskoj službi ima bogatu tradiciju. Kontinuitet i razvoj te tradicije može se pratiti a) u radu nastavnice Odsjeka dr. sc. Dore Sečić koja je objavom knjige *Informacijska služba u knjižnici* 1995. godine ocrtala temelje suvremene informacijske službe u Hrvatskoj, b) implementaciji bibliografske paradigmе u sadržajima kolegija preddiplomskog i diplomskog studija informacijskih znanosti, c) stručnom, istraživačkom i mentorskom radu nastavnika Odsjeka te d) pripremama za aktualnu reformu studijskog programa smjera Bibliotekarstvo na diplomskom studiju informacijskih znanosti.

Izlaganje će nastojati konceptualizirati povijest, sadašnjost i budućnost obrazovanja knjižničara na Filozofskom fakultetu u Zagrebu za rad u informacijskoj službi u okvirima četiriju programskih odrednica, tj. sveobuhvatno definiranih uloga knjižničara-informatora:

- informator-stručnjak
- informator-poučavatelj
- informator-istraživač
- informator-transformator.

Konceptualizacije informatora kao stručnjaka i poučavatelja bit će predstavljene kao tradicionalni pristupi u osmišljavanju kompetencijskog okvira knjižničara koji rade u informacijskoj službi. Istraživačka orijentacija razmotrit će se kao aktualna obrazovna orijentacija, dok će se transformacijska perspektiva uzeti kao moguća i potrebna buduća orijentacija programiranja obrazovanja knjižničara, kako u kontekstu obrazovanja za rad u informacijskoj službi, tako i strukovnog obrazovanja knjižničara općenito.

Opisane uloge koje knjižničar-informator u tijeku rada zauzima nadahnute su klasičnom literaturom o informacijskoj službi i uslugama, ciljevima kritičkog knjižničarstva kao i biltenima i izvještajima o bogatom životu hrvatskih knjižnica koji dokumentiraju rad knjižničara informatora. Razrađene uloge bit će razmotrene i komentirane u odnosu na popise i rasprave o knjižničarskim kompetencijama u inozemnom i nacionalnom kontekstu (e.g. RUSA, 2008; Barbarić, 2009; Machala, 2015; CILIP, 2021).

Ključne riječi: informacijska služba, obrazovanje knjižničara, Filozofski fakultet u Zagrebu

Dr. sc. Denis Kos asistent je na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Sudjeluje u izvođenju nastave obveznih i izbornih kolegija diplomskog studija informacijskih i komunikacijskih znanosti, smjer bibliotekarstvo (Epistemologija informacijske znanosti, Sustavi za označivanje i pretraživanje 1 i 2). Istražuje područja organizacije znanja, kritičkog knjižničarstva, informacijske i podatkovne pismenosti te sadržajne analize.

## **Abstract**

*The education of reference librarians in the Department of Information and Communication Sciences (i.e., Department) of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb (i.e., FHSS) has a long and rich tradition. The continuity and development of this tradition can be traced a) in the work of faculty such as professor Dora Sečić whose book *Informacijska služba u knjižnici*, published in 1995., drew up the foundations for contemporary reference service in Croatia, b) in the implementation of the bibliographic paradigm in course content of undergraduate and graduate information science study programs, c) in the professional, research and mentoring work of the Departments' teachers, and d) in the ongoing reform preparations of the Library and information science graduate study program offered by the Department.*

*This presentation will conceptualize the past, present and future of reference service librarians education at the FHSS in terms of four study program dimensions encompassing the roles of reference service librarians:*

- *reference librarian as an expert*
- *reference librarian as a teacher*
- *reference librarian as a researcher*
- *reference librarian as a transformative actor*

*The first two roles (expert and teacher) will be presented as traditional approaches to competency framework definitions for reference services. The research orientation will be considered as the contemporary educational orientation, while the transformational perspective will be taken as a possible and necessary future orientation in curriculum development for reference service and librarianship in general.*

*Described roles are inspired by classical works in the field, goals of critical librarianship, as well as bulletins and reports on the rich life of libraries across the country which document the work done in reference and information services. Developed roles will also be considered in relation to competency lists and discussions in the national and international contexts (e.g. RUSA, 2008; Barbarić, 2009; Machala, 2015; CILIP, 2021).*

**Keywords:** *reference services, library education, Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb*

*Denis Kos, Ph. D., is a teaching and research assistant at the Department of Information and Communication Sciences of the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb. He is involved in teaching of mandatory and elective courses of the Library and information science graduate study program at the Department (Epistemology of information science, Indexing and retrieval systems 1 and 2). His research focuses on areas such as knowledge organization, critical librarianship, subject analysis, information and data literacy.*

## Obrazovanje za rad u informacijskoj službi: sprega starih i novih znanja i kompetencija

*Education for library information service: synergy of traditional  
and modern knowledge and competences*

dr. sc. Jelena Lakuš, red. prof.

jlakus@ffos.hr

dr. sc. Snježana Stanarević Katavić, doc.

sstanare@ffos.hr

Odsjek za informacijske znanosti

Filozofski fakultet Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku

### Sažetak

Poznati indijski knjižničar Ranganathan još je sredinom prošloga stoljeća ustvrdio da su knjige, ako se ne koriste, zapravo beskorisne, gotovo mrtve, pri čemu je isticao da bi u njihovu približavanju korisnicima/čitateljima veliku ulogu trebala odigrati upravo informacijska služba u knjižnici. Informacijska služba jedan je od najvažnijih stupova na kojima počiva rad u knjižnici kao ustanovi u kojoj se knjižnična građa ne samo odabire, prikuplja, stručno obrađuje, pohranjuje i zaštićuje, već i priprema i daje na korištenje korisnicima, bilo za njihovo stručno i/ili znanstveno istraživanje, bilo za učenje ili čitanje u slobodno vrijeme. Iz toga je razloga poučavanje studenata o radu informacijske službe u knjižnicama iznimno važno. U ovom će se izlaganju predstaviti znanja, vještine i kompetencije koje studenti Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku mogu i trebaju usvojiti unutar obveznog kolegija Informacijski izvori i službe koji se izvodi na preddiplomskoj razini studija. Cilj je kolegija studente upoznati s relevantnim tiskanim i mrežnim izvorima kako bi ih mogli kritički vrednovati, sa sigurnošću odabrat i upućivati korisnike na njih, potom s vrstama informacijskih usluga u knjižnicama i drugim informacijskim ustanovama (arhivima, muzejima), teorijom i praksom njihove organizacije i pružanja, vrstama djelatnosti i modelima informacijskih službi u knjižnicama, vještinama vođenja informacijskog intervjeta, kao i raznovrsnim tehnikama i strategijama pretraživanja relevantnih baza podataka itd.

U izlaganju će poseban naglasak biti na razvojnem putu informacijske službe od vremena njezina nastanka, kada je još bila prilično ograničenoga doseg, pa do danas, kada se uslijed razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologija morala mijenjati i prilagođavati promjenama koje su nastupile. Rezultat toga je, dakako, i potreba za usvajanjem novih znanja, vještina i kompetencija koje knjižničari-informatori moraju, uz ona tradicionalna, usvojiti kako bi mogli brzo i učinkovito zadovoljiti informacijske potrebe svojih korisnika. Zbog toga se i sadržaj kolegija Informacijski izvori i službe nužno morao mijenjati. Obrazovanje za rad u informacijskoj službi podrazumijeva poučavanje starih/tradicionalnih, ali i novih znanja, kompetencija i vještina. Tek će njihovim usvajanjem knjižničar-informator biti osposobljen svojim korisnicima osigurati kvalitetnu uslugu i ispuniti glavni cilj postojanja informacijske službe.

Ključne riječi: informacijska služba u knjižnici, obrazovanje knjižničara informatora, kompetencije

knjižničara informatora, Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku

Jelena Lakuš je redovita profesorica na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku na kojem predaje niz kolegija, uključujući i Informacijske izvore i službu. Od 2021. godine glavna je urednica znanstveno-stručnog časopisa Libellarium: časopis za istraživanja u području informacijskih i srodnih znanosti. Objavila je tridesetak izvornih znanstvenih radova i jednu knjigu.

Snježana Stanarević Katavić, diplomirana knjižničarka i profesorica hrvatskog jezika i književnosti, zaposlena je kao docentica na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Njezini istraživački interesi uključuju informacijsko ponašanje, zdravstvene informacijske potrebe i informacijsko ponašanje, informacijsku pismenost te ulogu knjižnica u post-činjeničnom društvu.

### **Abstract**

*In the middle of the last century, the famous Indian librarian Ranganathan claimed that books, if they are not used, are in fact useless, almost dead, and he emphasized that the library information service should play a major role in bringing them closer to the users/readers. The library information service is one of the most important pillars of the implementation of libraries' mission as institutions where library materials are not only selected, collected, processed, stored and protected but also prepared and made available to users, either for their professional and/or scientific research or for study or leisure reading. For this reason, teaching students about library information services is extremely important. In this presentation, we will present the knowledge, skills, and competencies that students of the Department of Information Sciences at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek can and should acquire within the mandatory course Information sources and services, taught at the undergraduate level. The aim of the course is to familiarize students with relevant print and online scholarly sources so that they can critically evaluate them, select, search and refer users to them. In addition, the aim is to acquaint them with the types of information services in libraries and other information institutions (archives, museums), then with the theory and practice of their organization and service provision, types of activities of library information services, models of library information services, skills of conducting information interviews, as well as various techniques and strategies for searching relevant databases, etc. In this presentation, special emphasis will be placed on the developmental stages of the library information service from the time of its formation, when it was still quite limited in reach, until today, when, due to the development of information and communication technologies, it had to alter and adapt to the changes that occurred. Education for work in the library information service implies the teaching of old/traditional, as well as new knowledge, competences and skills. Only with their adoption will the reference librarian be able to provide their users with quality service and fulfill the mission of the library information service.*

**Keywords:** library information service, education of reference librarians, competences of reference librarians, Department of Information Sciences at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek

*Jelena Lakuš is a full professor at the Department of Information Sciences of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek, where she teaches several courses, including Information Sources and Services. Since 2021, she has been the editor-in-chief of the scientific and professional journal Libellarium: journal for research in the field of information and related sciences. She published about thirty original scientific papers and one book.*

*Snježana Stanarević Katavić, librarian and professor of Croatian language and literature, is employed as an assistant professor at the Department of Information Sciences at the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. Her research interests include human information behavior, health information needs and information behavior, information literacy and the role of libraries in post-truth society.*

## Formalno obrazovanje knjižničara informatora: (ne)moguća misija

*Formal education of reference librarians: mission (im)possible*

dr. sc. Martina Dragija Ivanović, doc.  
mdragija@unizd.hr

dr. sc. Alica Kolarić, poslijedoktorandica  
akolaric20@unizd.hr

Odjel za informacijske znanosti  
Sveučilište u Zadru

### Sažetak

U izlaganju autorice promišljaju promjene koje su nastupile u programima obrazovanja knjižničara, informacijskih stručnjaka, posredstvom tehnologija i korisničkih zahtjeva. Jedan od temeljnih kolegija na samom početku obrazovanja knjižničara u Zadru 2006. godine bio je Informacijski izvori i službe I i II. Bio je usredotočen na važnost obrazovanja korisnika, a posebna pažnja bila je posvećena raznim oblicima usmjeravanja i poučavanja. Također, studenti su upoznati s tipologijama korisnika i istraživanjima korisničkog ponašanja. Dio kolegija bio je usmjeren na organizaciju i djelatnosti informacijske službe kao što su informacijski upiti, komuniciranje s korisnikom te kriteriji i načela vrednovanja mrežnih informacijskih usluga. Do današnjih dana došlo je do velikih promjena u kolegijima i strukturi studija. Nastavnici na Odjelu za informacijske znanosti u Zadru 2013. godine izradili su novi program uvažavajući velike promjene koje su se dogodile u organizaciji i poslovanju informacijskih ustanova, a napose knjižnica. Tehnologija koja je postala neizostavni dio našeg društva u području knjižničarstva dobiva posebno mjesto. Međutim, promjene u poslovanju nastale su prvenstveno zbog sve profinjenijih i kompleksnijih korisničkih zahtjeva te promjena u ponašanju. Kolegij Informacijski izvori i službe zahtijevao je temeljitu promjenu. S obzirom na veliki broj važnih, ključnih tema za knjižničarstvo koje su se poučavale u okviru tog kolegija, odlučeno je da će pojedine teme koje su dotad bile okupljene u ovom kolegiju dobiti svoje mjesto u novom programu kao zasebni kolegiji. Tako su se u novom programu našli kolegiji kao što je Pretraživanje informacija, Organizacija i poslovanje informacijskih ustanova, Informacijski sustavi u obrazovanju, Uvod u studije o korisnicima informacija, Informacijsko ponašanje korisnika, Interakcija čovjek i računalo.

Cilj takvog pristupa obrazovanju razumijevanje je korisničkih potreba i ponašanja te savladavanje vještina i kompetencija za kvalitetan rad u lepezi poslova koja se tradicionalno smatraju poslovima informatora. Današnji korisnici informacija žive u složenom informacijskom okružju koje je dominantno digitalno i obilježeno stalnim promjenama u raznolikim načinima stvaranja, prijenosa i stjecanja informacija. Novi oblici interakcije s informacijama utječu na informacijsko ponašanje korisnika, posebno mladih. Generacije odrasle uz osobne prijenosne digitalne uređaje lako i brzo dolaze do informacija u različitim formatima, poput zvučnih zapisa i video uradaka. Sadržaji stvoreni u zajednicama korisnika društvenih medija dodaju novu dimenziju digitalnim informacijama. U takvom okružju posjećivanje knjižnice može se činiti manje potrebnim i privlačnim. S druge strane, sve su snažniji glasovi koji zagovaraju kritički odnos prema informacijama u javnosti, dok se knjižničarska zajednica već dugo bavi pitanjima pristupa, vrednovanja i korištenja informacija. Dokumenti posvećeni mladim korisnicima ističu da je pomaganje mladima u

razvoju vještina informacijske pismenosti za korištenje digitalnih medija važna zadaća suvremenog knjižničara. Postavlja se pitanje kakvo obrazovanje može osigurati potrebne kompetencije i omogućiti budućim informacijskim stručnjacima da odgovore na ove izazove.

Ključne riječi: formalno obrazovanje, knjižničarsko obrazovanje, korisničko ponašanje, informacijska služba, informacijska pismenost

Doc. dr. sc. Martina Dragija Ivanović radi na Odjelu za informacijske znanosti na Sveučilištu u Zadru. Predaje kolegije koji se bave organizacijom i poslovanju informacijskih ustanova, izgradnjom knjižničnih zbirk, vrednovanjem poslovanja te sociologijom knjige i čitanja. Znanstveni interesi usmjereni su joj na istraživanja čitanja, razumijevanju socioloških promjena u današnjem društvu pokrenutih posredstvom tehnologije, informacijsku i medijsku pismenost te poslovanje informacijskih ustanova.

Dr. sc. Alica Kolarić radi na Odjelu za informacijske znanosti na Sveučilištu u Zadru. Surađuje na kolegijima koji se bave organizacijom i poslovanjem informacijskih ustanova, školskom knjižnicom, knjižničnim uslugama za djecu i mlade te informacijskim ponašanjem korisnika i informacijskom pismenošću. Znanstvenim interesom usmjerena je na istraživanja informacijskog ponašanja korisnika i informacijsku i medijsku pismenost.

## **Abstract**

*The speakers will reflect on the changes that have occurred in the educational programs for librarians and information professionals due to changes caused by the advancement of technology and changed user behavior. One of the fundamental courses at the beginning of librarian education at the University of Zadar in 2006 was *Information Sources and Services I and II*. Its focus was the importance of user education, and special attention was devoted to various forms of guidance and teaching. Moreover, students were learning about user typologies and user behavior research. A part of the course was focused on the organization and activities of the information service, such as information inquiries, communication with users, and criteria and principles of evaluation of online information services. Up to the present day, there have been significant changes in the course and structure of studies. The teachers at the Department of Information Sciences in Zadar created a new program in 2013, taking into account the significant changes that had taken place in the organization and operation of information institutions, especially libraries. A special place was given to technology in the field of librarianship, as it had become an indispensable part of our society. However, organizational changes were made primarily due to increasingly sophisticated and complex user requirements and changes in user behavior. The course of *Information Sources and Services* required a complete change. Some important topics, which had been parts of the course previously, now became independent courses. Thus, the new program included courses such as *Information Search, Organization and Management of Information Institutions, Information Systems in Education, Introduction to Studies on Information Users, User Information Behavior, and Human-Computer Interaction*.*

*The goal of this approach to creating new courses was to understand user needs and behavior, and improve the skills and competencies for work in various jobs traditionally performed by reference librarians. Today's information users live in a complex, dominantly digital environment characterized by continuous changes in the diverse ways of creating, transmitting, and acquiring information. New forms of interaction with information affect users' information behavior, especially the behavior of young people. The generations which grew up using mobile digital devices can easily and quickly access information in various formats, such as audiorecordings and videos. Contents created in social media by user communities add a new dimensions to digital information. Visiting the library may seem less necessary and appealing in such an*

*environment. On the other hand, while we can hear some strong voices that advocate for a critical attitude towards information in public, the library community has been dealing with issues of access, evaluation, and use of information for a long time. Documents dedicated to young users point out that helping youth to develop information literacy skills for using digital media is an essential task of the modern librarian. The question which needs the answer is: What kind of education can provide the necessary competencies and enable future information professionals to respond to these challenges?*

*Keywords:* formal library education, user behavior, information sources and services, information literacy

*Martina Dragija Ivanović, assistant professor, works at the Department of Information Sciences of the University of Zadar. She teaches courses dealing with the organization and operations of information institutions, building library collections, evaluating operations, and the sociology of books and reading. Her scientific interests are focused on reading research, understanding sociological changes in today's society driven by technology, information and media literacy, and the operation of information institutions.*

*Dr Alica Kolarić works at the Department of Information Sciences of the University of Zadar. She collaborates on courses that deal with the organization and work of information institutions, the school library, library services for children and young people, and the information behavior of users and information literacy. Her scientific interest is focused on the research of users' information behavior, and information and media literacy.*

## Informacijska služba u nekoliko hrvatskih knjižnica: rezultati pilot anketnog istraživanja

*Reference service in several Croatian libraries: results of a pilot survey*

Matea Bakmaz, matea.bakmaz@gkzd.hr, Gradska knjižnica Zadar

Dunja Marija Gabriel, dgabriel@nsk.hr, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu - Hrvatski zavod za knjižničarstvo, Centar za razvoj knjižnica i knjižničarstva

Željka Miščin, zeljka.miscin@kgz.hr, Knjižnice grada Zagreba – Knjižnica Marina Držića

dr. sc. Ljiljana Sabljak, lili.sabljak@gmail.com, Hrvatsko knjižničarsko društvo – Komisija za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama

dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina, dijana@knjiznica-koprivnica.hr, Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica

Jelena Stipetić Šušak, jelena.stipetic-susak@gkri.hr, Gradska knjižnica Rijeka

Josipa Strmečki, josipa@knjiznica-koprivnica.hr, Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica

Lidija Šajatović, lidija@gkka.hr, Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" Karlovac

Kristian Ujlaki, kristian@knjiznica-koprivnica.hr, Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica

prof. dr. sc. Daniela Živković, daniela.zivkovic1@zg.htnet.hr

### Sažetak

Problematika informacijske službe kao jednog od temelja knjižničnog poslovanja godinama je neopravданo zanemarivana i marginalizirana u hrvatskom knjižničarstvu. Stoga su članovi Programskog i organizacijskog odbora stručno-znanstvenog skupa "Informacijska služba u knjižnici: tradicija, sadašnjost i budućnost" (ujedno predstavnici organizatora i suorganizatora ovog stručnog skupa - Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica i Sekcije za narodne knjižnice Hrvatskoga knjižničarskog društva) proveli pilot (probno) anketno istraživanje u nekoliko narodnih knjižnica u kojima neki od njih rade kao informatori. Cilj je istraživanja osvijestiti potrebu stalnog i sustavnog razvoja informacijske službe i informacijsko-referalnih usluga u hrvatskim knjižnicama, kao i stručnog usavršavanja knjižničara u ovom području kako bi imali zadovoljne korisnike i zadržali njihovu naklonost i pažnju. Svrha je istraživanja detektirati probleme koji se javljaju u radu ovog temelja funkciranja knjižnica, bilo da je oformljen kao posebna organizacijska jedinica u ustanovi ili da funkcioniра u okviru pojedinih knjižničnih odjela.

Rezultati su dobiveni metodom anketiranja korištenjem online upitnika (Google obrazac). Uzorak čini stručno osoblje na pružanju informacijsko-referalnih usluga (knjižničari informatori kao nositelji informacijske službe, te knjižničarski suradnici i knjižničarski tehničari kao neophodna pomoć u ponudi širokog opsega informacijsko-referalnih usluga) u nekoliko hrvatskih knjižnica: Knjižnicama grada Zagreba – Knjižnici Marina Držića, Gradskoj knjižnici Rijeka, Gradskoj knjižnici "Ivan Goran Kovačić" Karlovac te

## Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica.

Iako je uzorkom obuhvaćeno svega nekoliko hrvatskih narodnih knjižnica, stavovi stručnog osoblja o načinima pružanja informacijsko-referalnih usluga, obrazovanju i kompetencijama potrebnima za obavljanje tih poslova kao i organizaciji informacijske službe ukazuju na trenutne trendove u funkcioniranju informacijske službe u hrvatskim narodnim knjižnicama. Dobiveni rezultati izražavaju prije svega potrebu sustavnog stalnog stručnog usavršavanja i upoznavanje novina u informacijsko-referalnom radu s knjižničnim korisnicima, građom i izvorima.

Istraživanje se može primijeniti na veći broj hrvatskih knjižnica te imati praktičnu primjenu u osuvremenjivanju organizacije informacijskih službi i razvijanju novih poslovnih modela u njihovom radu. Također može potaknuti: (1) međusobnu suradnju i razmjenu iskustva u pružanju informacijsko-referalnih usluga između knjižničara praktičara u hrvatskim knjižnicama, (2) suradnju knjižničara praktičara i akademske zajednice u cilju obostranog prijenosa informacija o novinama u informacijsko-referalnom radu s korisnicima, (3) zanimanje za nove pristupe organizaciji informacijske službe i pružanju informacijsko-referalnih usluga, (4) sustavno organiziranje stalnog stručnog obrazovanja knjižničara u području organizacije informacijske službe i pružanja informacijsko-referalnih usluga.

**Ključne riječi:** anketno istraživanje, informacijska služba u knjižnici, informacijsko-referalne usluge, stavovi knjižničara, stalno stručno obrazovanje knjižničara, knjižničarske kompetencije

Matea Bakmaz, mag. bibl., radi u Odjelu za odnose s javnošću Gradske knjižnice Zadar. Područje stručnog interesa: rad na projektima i programima koji imaju za cilj promidžbu knjižnica i kulture općenito.

Dunja Marija Gabriel, knjižničarska savjetnica za narodne knjižnice, radi u Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo (Centar za razvoj knjižnica i knjižničarstva) u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. Primarno područje stručnog interesa: razvoj i promocija djelovanja i rada knjižničara u Hrvatskoj u području narodnog knjižničarstva te knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama i osobama s invaliditetom.

Željka Miščin, viša knjižničarka, zaposlena je u Knjižnicama grada Zagreba – Knjižnici Marina Držića kao koordinatorica Odjela za odrasle te neprekidno radi u informacijskoj službi. Članica je HKD-ove Komisije za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama od 2012. te voditeljica Kampanje „I ja želim čitati!“ (2016-2023.). Područje stručnog interesa je provođenje programa za osobe s posebnim potrebama i osobe s invaliditetom.

Dr. sc. Ljiljana Sabljak, knjižničarska savjetnica, više od dvadeset godina bavi se suodnosom knjižničar – knjiga – korisnik, vođenim (biblioterapijskim) čitanjem te poticanjem kreativnosti čitanja.

Dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina, knjižničarska savjetnica, radi kao informator u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica. Područje stručnog interesa: knjižnični menadžment i marketing, socijalno-inkluzivne knjižnične usluge, novi načini rada s korisnicima, poticanje čitanja i pismenosti, znanstveno-istraživački rad u knjižnici.

Jelena Stipetić Šušak, knjižničarka, koordinatorica je poslovanja Gradske knjižnice Rijeka. Područja stručnog interesa: rad korisničkih odjela knjižnice s posebnim naglaskom na poticanje informacijske pismenosti, praćenje društvenih promjena, prilagodba knjižnica i knjižničara na njih te komunikacijski kanali u poslu knjižničara.

Josipa Strmečki, viša knjižničarka, skoro cijeli radni vijek provela je na poslovima informatora u Studijskom, odnosno Stručno-znanstvenom odjelu Knjižnice i čitaonice "Fran Galović" Koprivnica. To je umnogome odredilo i usmjerilo njene interese prema radu s učenicima i studentima kao glavnim korisnicima odjela, koje svakodnevno podučava u korištenju informacijskih izvora.

Lidija Šajatović, viša knjižničarka, radi kao informator u Informativno-posudbenom odjelu Gradske knjižnice "Ivan Goran Kovačić" Karlovac. Predsjednica je Društva knjižničara Karlovačke županije. Područja interesa uključuju rad s osobama treće životne dobi kroz radionice Digitalni kutak, organizaciju knjižničnih programa i stručnih skupova, rad s korisnicima i stalno stručno usavršavanje.

Kristian Ujlaki, viši knjižničar, radi kao informator u Knjižnici i čitaonici "Fran Galović" Koprivnica. Područje interesa uključuje aktivnosti na pozicioniranju knjižnice kao lokalnog informacijskog središta s razvijenim uslugama potpore formalnom i neformalnom obrazovanju, izgradnji partnerstava knjižnice s institucijama, udrugama i pojedincima u cilju razvijanja socijalno-inkluzivnih knjižničnih usluga.

Prof. dr. sc. Daniela Živković redovna je profesorica u miru. Na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu predavala je od 2002. do 2021. godine kolegij Informacijska služba u knjižnici i nekoliko drugih kolegija. Objavila je knjige Elektronička knjiga (2001.); engl. izd. The Electronic Book (2005.) i Matija Smodek (2001.) te u koautorstvu s Aleksandrom Horvat Knjižnice i autorsko pravo (2009.) i Između javnosti i privatnosti: knjižnice u vremenu e-knjige (2012.); njem. izd. Zwischen öffentlich und privat: Bibliotheken in der Zeit des e-books (2015, 2016.). Voditeljica je projekta Biblion – hrvatsko knjižničarsko nazivlje (Struna 09-2017) Hrvatske zaklade za znanost koji je rezultirao e-rječnikom knjižničarskoga nazivlja, odnosno zbirkom knjižničarskog nazivlja unutar šire Strunine terminološke baze i tiskanim izdanjem Rječnik hrvatskoga knjižničarskog nazivlja (2022.).

## **Abstract**

*The problems of reference service as one of the foundations of library work have been unjustifiably neglected and marginalized by years in Croatian librarianship. Therefore, the members of the Program and Organization Committee of the conference LIBRARY INFORMATION AND REFERENCE SERVICE – ITS TRADITION, PRESENT AND FUTURE (also representatives of the organizers and co-organizers of the conference – Public Library "Fran Galović" Koprivnica and the Section for Public Libraries of the Croatian Library Association) conducted a survey in several public libraries where some of them work as reference librarians.*

*The goal of the research is to raise awareness for the necessity of constant and systematic development of reference service in libraries, as well as professional training of librarians in this area in order to have satisfied users and keep their attention. The purpose of the research is to detect problems that arise in the work of this fundamental of library functioning, whether it is formed as a separate organizational unit in the institution or whether it functions within individual library departments.*

*The results were obtained by the survey method using an online questionnaire (Google form). The sample consists of professional staff providing reference services (reference librarians as information service providers, library assistants and library technicians as essential help in offering a wide range of information and reference services) in several Croatian libraries: Libraries of the City of Zagreb - Library of Marin Držić, Rijeka City Library, City Library "Ivan Goran Kovačić" in Karlovac and the Public Library "Fran Galović" in Koprivnica.*

*Although the sample included only a few Croatian public libraries, the obtained results indicate trends in the attitudes of professional staff about the type and method of providing information and reference services, the education and competences required to perform these tasks, and the organization of the information and reference services. Primarily, the results express the need for systematic professional development and introduction of emerging trends in information work with library users, materials and sources.*

*The research can be applied to a large number of Croatian libraries and have practical application in modernizing the organization of reference service and developing new business models in their work. It can also encourage: (1) cooperation between information specialists in Croatian libraries, (2) cooperation between practicing librarians and the academic community, (3) interest in new approaches to information work in libraries and reference services, (4) the systematic organization of continuous education of librarians in this area.*

**Keywords:** reference service in the library, reference service survey, the librarians' attitudes, the librarians' competences, the librarians' continuous education

*Matea Bakmaz, MLS, works at the Public Relations Department of the Zadar City Library. Area of professional interest: work on projects and programs aimed at promoting libraries and culture in general.*

*Dunja Marija Gabriel, library advisor for public libraries, works at the Croatian Library Institute (Center for the Development of Libraries and Librarianship) at the National and University Library in Zagreb. Primary area of her professional interest: development and promotion of activities and work of Croatian librarians in the field of public librarianship, and library services for persons with special needs and persons with disabilities.*

*Željka Miščin, senior librarian, is employed in the Zagreb City Libraries, the Marin Držić Library as the coordinator of the Department for Adults and works in the reference service. She has been a member of the Croatian Library Association's Committee for Library Services for People with Disabilities and People with Special Needs since 2012, and the manager of the Campaign "I Wish to Read, too!" (2016-2023). The area of professional interest is the implementation of programs for people with special needs and people with disabilities.*

*Ljiljana Sabljak, Ph.D., library advisor, has been dealing with the librarian-book-user relationship for more than twenty years, with guided (bibliotherapy) reading, and encouraging reading creativity.*

*Dijana Sabolović-Krajina, Ph. D., library advisor, is a reference librarian at the Public Library "Fran Galović" Koprivnica. Area of professional interest: library management and marketing, socially inclusive library services, new ways of working with users, encouraging reading and literacy, scientific research work in the library.*

*Jelena Stipetić Šušak, librarian, is a business coordinator at the Rijeka City Library. Areas of professional interest: the work of library user departments with a special emphasis on encouraging information literacy, monitoring social changes, the adaptation of libraries and librarians to them, and communication channels in the work of librarians.*

*Josipa Strmečki, senior librarian, has spent almost her entire working life as a reference librarian at the Study, i.e. Professional-Scientific Department of the Public Library "Fran Galović" Koprivnica. This significantly determined and directed her interests towards working with pupils and students as the main users of the department, which she teaches daily to use information resources.*

*Lidija Šajatović, senior librarian, is a reference librarian at the Reference and Loan Department of the City Library "Ivan Goran Kovačić" Karlovac. She is the president of the Karlovac County Library Association. Areas of interest are work with the elderly through Digital Corner workshops, organization of library programs and professional conferences, work with users and continuous professional development.*

*Kristian Ujlaki, senior librarian, is a reference librarian at the Public Library "Fran Galović" Koprivnica. Areas of interest include activities on the positioning of the library as a local reference centre, with developed support services for formal and informal education, building the library's partnership with institutions, associations and individuals to develop socially inclusive library services.*

*Prof. Daniela Živković is a retired full-time professor. From 2002 to 2021, she taught the course Library Reference Service and several other courses at the Department of Information and Communication Sciences of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb. She wrote the books Elektronička knjiga, Croatian ed. (2001); The Electronic Book, English ed. (2005) and Matija Smodek (2001). She co-authored with Aleksandra Horvat Knjižnice i autorsko pravo (Libraries and Copyright) (2009) and Između javnosti i privatnosti: knjižnice u vremenu e-knjige (Between the Public and the Privat: Libraries in the Age of e-Books) (2012); German ed. Zwischen öffentlich und privat: Bibliotheken in der Zeit des e-books (2015, 2016.). She has been the Biblion project manager - Croatian Library Terminology (Struna 09-2017) financed by the Croatian Science Foundation, which resulted in an e-dictionary of library terminology, i.e. a collection of library terminology within a broader Struna database of Croatian Special Field Terminology, and with a printed edition Rječnik hrvatskoga knjižničarskog nazivlja (Croatian Dictionary of Librarianship) (2022).*

## Informacijska služba Gradske knjižnice Rijeka – anketno istraživanje zadovoljstva korisnika

*Rijeka City Library Reference Service - user satisfaction survey*

Maja Čabrijan  
maja.cabrijan@gkri.hr

Jelena Stipetić Šušak  
jelena.stipetic-susak@gkri.hr

Gradska knjižnica Rijeka

### Sažetak

Cilj rada je, na temelju anketnog upitnika provedenog među korisnicima, pokazati način na koji Središnji odjel struke i publicistike Gradske knjižnice Rijeka rješava složene informacijske zahtjeve korisnika te dobiti uvid u zadovoljstvo korisnika ponuđenom uslugom.

U sustavu Gradske knjižnice Rijeka djeluju četiri mješovita ogranka, dvije područne knjižnice, tri središnja odjela, jedan dječji odjel i dva bibliobusa. Informacijsko-referalne usluge pružaju knjižničari, knjižničarski suradnici i knjižničarski tehničari, ovisno o vrsti upita. Složene informacijsko-referalne usluge u Odjelu struke i publicistike rješavaju isključivo knjižničari i knjižničarski suradnici. Provedeni upitnik odnosi se na složena informacijska pretraživanja.

Metoda provedenog istraživanja je anketa putem upitnika na Google obrascu, odabirom ponuđenih odgovora ili upisivanja vlastitog odgovora na pojedina pitanja.

Korisnici su najprije ocijenili zadovoljstvo uslugom i brzinu rješavanja upita. Uoči samog upita iznimno je važan informacijski intervj u s korisnikom i čini kvalitetnu komunikaciju. Poželjna je usmena komunikacija, ali uslijed promjena korisničkih navika sve češće je vrlo štura. Poželjno je imati obrazac u pisanom obliku s konkretnim pitanjima koja traže kratke odgovore da korisniku ne oduzimaju puno vremena, a knjižničaru daju dovoljno informacija u kojem smjeru krenuti za dobrim izvorima. Dobro razumijevanje teme drugi je važan korak prije pretraživanja informacija i ključno je u pripremi za informacijsko pretraživanje.

Nadalje, ispitanici su ocijenili zadovoljstvo relevantnošću pronađenih izvora informacija. Informacijski izvori koji se koriste pri pretraživanju informacija od velike su važnosti za uspjeh informacijskog pretraživanja. Otvoreni pristup svakoga dana nudi sve više sadržaja. Izvori informacija u otvorenom pristupu mijenjaju se stalno i njihov popis treba neprekidno osvremenjivati. Portal elektroničkih izvora za hrvatsku akademsku i znanstvenu zajednicu Nacionalne i sveučilišne knjižnice javno je dostupan, a postoje još neki kvalitetni izvori otvorenog pristupa koji će biti navedeni u izlaganju.

Ispitano je predznanje ispitanika o izvorima informacija te njihove želje i potrebe za ponovnim korištenjem ove usluge.

Rezultati ispitivanja pokazali su zadovoljstvo korisnika načinom pružanja usluge složenog informacijskog pretraživanja u Gradskoj knjižnici Rijeka.

Promjene u društvu događaju se sve brže i intenzivnije. Knjižnica prati društvene promjene. U složenim

informacijskim pretraživanjima promjene su najviše pogodile dva gledišta: način komunikacije s korisnikom te izvore informacija koji se pretražuju.

Ključne riječi: informacija, korisnik, informacijski intervju, otvoreni pristup, evaluacija

Jelena Stipetić Šušak, knjižničarka, koordinatorica je poslovanja Gradske knjižnice Rijeka. Područja stručnog interesa: informacijska pismenost, društvene promjene i promjene uloga knjižnica u novom dobu.

Maja Čabrijan, knjižničarka, informator je u Odjelu struke i publicistike Gradske knjižnice Rijeka. Područje stručnog interesa: digitalizacija, predmetno pretraživanje, čitateljski klubovi, programi za djecu i mlade

## **Abstract**

*The aim of the paper is, based on a survey conducted among users, to show the way in which the Department of Central Science, Non-fiction and Periodicals of Rijeka City Library solves the complex information requirements of users and to gain an insight into user satisfaction with the service offered.*

*There are four library branches, two regional libraries, three central departments, one children's department and two mobile libraries services operating in the Rijeka City Library system. Information and reference services are provided by librarians, library assistants and library technicians, depending on the type of inquiry. Complex information and reference services in the Department of Central Science, Non-fiction and Periodicals are handled exclusively by librarians and librarian assistants. The conducted questionnaire refers to complex information searches.*

*The method of the conducted research is a survey based on the questionnaire via a Google form, opened or closed answers, or a combination of both.*

*Users first rated their satisfaction with the service and the speed of answering the queries. Before the inquiry itself, an informative interview with the user is extremely important as it makes up high quality communication. Verbal communication is preferred, but due to changes in user profiles, it is more often very scarce. It is preferable to have a written form with specific questions that require short answers to save the patron's time, yet give the librarian enough information in which direction to go for good sources. A good understanding of the topic is another important step before searching for information and is a crucial part preceding the information search.*

*Furthermore, the respondents rated their satisfaction with the relevance of the found information sources. The information sources used in information search are of great importance for the success of information search. Open access continues to offers more content. Open access information sources are constantly changing and the list should be regularly updated. The portal of electronic resources for the Croatian academic and scientific community of the National and University Library in Zagreb is publicly available. There are some other high-quality open access resources, which will be listed in the paper.*

*The respondents' prior knowledge of information sources and their wishes and needs for using this service again were examined.*

*The results demonstrated user satisfaction with the method of providing complex information search services in Rijeka City Library.*

*Changes in society are taking place faster and more intensively. The library keeps pace with social changes. In complex information searches, the changes affected two aspects the most: the method of communication with the user and the sources of information that are searched.*

*Keywords: information, library user, reference interview, open access, evaluation*

*Jelena Stipetić Šušak is a librarian, business coordinator of the Rijeka City Library. Areas of professional interest: information literacy, social changes and changing roles of libraries in the new digital age.*

*Maja Čabrijan is a reference librarian at the Department of Central Science, Non-fiction and Periodicals of the Rijeka City Library. Area of professional interest: digitization, subject search, reading clubs, programs for children and youth.*

## Zašto odlaze koji odlaze, zašto ostaju koji ostaju?: motivacija knjižničara za rad u informacijskoj službi na primjeru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Knjižnica grada Zagreba – Gradske knjižnice

*Why do those who leave leave, why do those who stay stay?: motivation of librarians to work in the information service on the example of the National and University Library and the Zagreb City Libraries – Zagreb City Library*

Mr. sc. Ivo Tokić  
itokic@nsk.hr

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

### Sažetak

Naslov (hommage Vesni Parun) postavlja pitanje zašto rad u informacijskoj službi prati neprekidni problem fluktuacije djelatnika na tim poslovima kao i nezadovoljstvo tim poslom dijela kolega koji su radili u toj službi. Primjera radi, u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu (dalje: NSK) samo u zadnjih godinu dana iz te službe od šest zaposlenika svojom je voljom otišlo najprije dvoje, a zatim i osoba koja je zamijenila ranije otišlu osobu (ukupno troje zaposlenika). S druge strane, postavljamo i pitanje zašto su neki od knjižničara trajno našli sebe baš u tome poslu. Rad donosi pregled rezultata istraživanja u kojem sami knjižničari otkrivaju razloge za svoj odlazak iz informacijske službe kao i njihove stavove o tom radu. S druge strane, oni koji i dalje rade otkrivaju svoje razloge za ostanak u ovoj zahtjevnoj i specifičnoj knjižničarskoj aktivnosti. Da bi se ova složena problematika bolje sagledala, tijekom rujna 2022. istraživanje je provedeno u dvije velike knjižnice, Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu i Knjižnicama grada Zagreba – Gradskoj knjižnici. Obje knjižnice imaju knjižničare koji obavljaju specijalizirane poslove i obje imaju posebnu organizacijsku jedinicu koja se bavi poslovima informacijske službe. NSK ima ukupno 300 zaposlenih, od čega 180 na knjižničarskim poslovima. Gradska knjižnica dio je sustava Knjižnica grada Zagreba s ukupno 550 zaposlenih, od čega 478 radi na knjižničarskim poslovima, dok sama Gradska knjižnica ima 80 zaposlenih, od čega je 30 na knjižničarskim poslovima. U informacijskoj službi radi 21 knjižničar. S druge strane, te dvije knjižnice se međusobno razlikuju po svojim zadaćama prema javnosti i korisnicima, te funkcionalnim, organizacijskim i ostalim obilježjima. U istraživanju su kao ispitanici sudjelovali sadašnji i bivši knjižničari koji su obavljali ili još obavljaju poslove informacijske službe i to po dvadesetak knjižničara u svakoj knjižnici. Korištena je metoda ankete putem upitnika. Dobiveni rezultati upućuju na izraženu podijeljenost među knjižničarima u pogledu njihovih stavova prema radu u informacijskoj službi i to između onih koji su po vlastitoj volji napustili službu i onih koji po vlastitoj volji ostaju raditi u njoj. Ti se stavovi razlikuju u gledanju na stručnu vrijednost obavljanog posla u informacijskoj službi i posebno radnom angažmanu knjižničara u njoj. Cilj istraživanja bio je dobiti konkretne pokazatelje za stavove i motivaciju knjižničara vezano za rad na informacijskim poslovima te bolje upoznati uzroke specifičnog odnosa knjižničara prema ovoj važnoj korisničkoj službi. Kvantitativni rezultati istraživanja i stavovi knjižničara su analizirani te potom komentirani na temelju osobnog knjižničarskog i rukovoditeljskog iskustva autora istraživanja vezanog za upravljanje ovim procesom.

Ključne riječi: informacijska služba, motivacija knjižničara, psihologija rada, stavovi

Mr. sc. Ivo Tokić viši je knjižničar, diplomirani fonetičar i komparatist književnosti. Uz ostale završene profesionalne edukacije, magistrirao je informacijske znanosti, diplomirao je i na poslovnoj školi CBS te stekao zvanje Executive MBA. Radio je kao knjižničar i informacijski specijalist u specijalnoj knjižnici INA-e d.d., a u istoj je tvrtki kasnije bio i direktor Službe za poslovna istraživanja (Business Intelligence) te glavni stručnjak za sustav upravljanja kvalitetom. Predsjednik je Hrvatskog informacijskog i dokumentacijskog društva. Radi u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu kao koordinator Informacijskog centra u okviru Odjela korisničke službe. Područja znanstveno-stručnog interesa su knjižničarstvo, informacijske znanosti i upravljanje kvalitetom, a redovno objavljuje i publicističke članke iz područja energetike.

## **Abstract**

*The title (hommage to Vesna Parun) raises the question Why work in the information service? It is accompanied by a continuous problem of turnover of employees in these jobs, as well as dissatisfaction with the work of some of the colleagues who worked in that service. For example, in the National and University Library in Zagreb (hereafter: NSK), in the last year alone, from this service with six employees voluntarily left first two, and then the person who replaced the person who left earlier (total three). On the other hand, we also ask why some of the librarians envision themselves permanently in that job. In order to better understand this complex issue, during September 2022, research was conducted in two large libraries, NSK and Zagreb City Libraries (hereafter: KGZ). Both libraries have librarians who perform specialized tasks and both have a special organizational unit that deals with reference service tasks. NSK has a total of 300 employees, of which 180 are librarians. The City Library is part of the Zagreb City Libraries (KGZ) system, which has a total of 550 employees, of which 478 work as professional library staff, while the City Library itself has 80 employees, of which 30 are librarians. 21 librarians work in the reference service. These two libraries differ from each other in terms of their tasks towards the public and the users, as well as in functional, organizational and other characteristics. Current and former librarians who performed or are still performing reference service tasks took part in the research as respondents, approximately 20 librarians in each library. The survey questionnaire method was used. The obtained results point to a pronounced division among librarians regarding their attitudes towards working in the reference service, between those who voluntarily left the service and those who voluntarily remain in it. These attitudes differ in looking at the professional value of the work performed in the reference service and especially the engagement of librarians in it. The goal of the research was to obtain specific indicators for the attitudes and the motivation of librarians related to reference work and to better understand the causes of librarians' specific attitude towards this important user service. Quantitative research results and librarians' attitudes were commented on by the author of the research based on his personal librarian and managerial experience related to the management of this process.*

**Keywords:** reference service, motivation of librarians, work psychology, attitudes

*Ivo Tokić, M. Sci., is a senior librarian, graduated phonetician and comparative literature specialist. In addition to other completed professional education, he has a master's degree in information sciences, he also graduated from the CBS Business School and obtained the title of Executive MBA. He worked as a librarian and IT specialist in the special library, the director of the Business Intelligence Service and the chief expert in the quality management system of INA. He is the president of the Croatian Information and Documentation Society. He is currently employed at the National and University Library in Zagreb as the coordinator of the Reference Center within the Customer Service Department. Areas of professional interests are: librarianship, information sciences and quality management. He regularly publishes journalistic articles in the field of energy.*

## Organizacija i razvoj informacijske službe Znanstvene knjižnice Zadar

*Organization and development of Reference Service  
in the Research Library of Zadar*

Tomislav Blažević

tblazevic@zkzd.hr

Igor Čolak

icolak@zkzd.hr

Znanstvena knjižnica Zadar

### Sažetak

Informacijska služba Znanstvene knjižnice Zadar svoj današnji oblik poprima u prenamijenjenoj zgradiji austrijske vojarne, sjedištu Knjižnice od 1972. godine. Najbrojniji korisnici Knjižnice su studenti i sveučilišni profesori, što je uvjetovalo razvoj usluga poput tematskih pretraživanja, međuknjižnične posudbe, edukacije za korištenje različitih izvora informacija i računalnog opismenjavanja. Od 2008. godine Knjižnica nudi i informacijske usluge za slijepе i slabovidne korisnike. Time je postala prva kulturna ustanova u Zadarskoj županiji i prva knjižnica ove vrste u Hrvatskoj koja je slijepim i slabovidnim korisnicima omogućila pristup informacijama neophodnim za školovanje ili stjecanje dodatnih znanja potrebnih za zapošljavanje i uspješno sudjelovanje u svakodnevnom životu. Usluge su osmišljene u skladu s IFLA-inim Smjernicama za razvoj službi i usluga u knjižnicama za slijepе, a ostvarene su u suradnji s Udrugom slijepih Zadarske županije. Nabavlјene su jedinice specifične knjižnične građe i tehnička oprema, dok su stručni djelatnici Knjižnice educirani za rad sa slijepim i slabovidnim osobama te rukovanje opremom. Izgradnjom pristupne rampe na ulazu u zgradu Knjižnice i uređenjem prilagođene čitaonice u prizemlju zgrade omogućeno je korištenje usluga Knjižnice osobama s tjelesnim invaliditetom. Rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima unaprijeđen je sudjelovanjem Knjižnice u projektu Zvučne knjige – poboljšanje knjižničnih usluga za slijepе i slabovidne osobe. U sklopu projekta uređen je studio za snimanje zvučnih knjiga u Knjižnici te nabavljeno vozilo za prijevoz slijepih osoba i distribuciju izrađenih materijala. Projekt je financiran sredstvima Europske unije u okviru IPA programa prekogranične suradnje Hrvatske i Bosne i Hercegovine 2007.-2013.

Računalna podrška knjižničnom poslovanju započinje 1990. godine uključivanjem Knjižnice u Sistem naučnih i tehnoloških informacija Jugoslavije, a online katalog dostupan je od 2002. godine. Prostor u kojem djeluje informacijska služba preuređen je početkom 2004. godine, a nedugo zatim uspostavljena je i prva mrežna stranica Knjižnice. Digitalizacija građe iz fonda Knjižnice započinje 2010. godine. Tada je uspostavljen digitalni repozitorij DIKAZ – Digitalna knjižnica Zadar, koji omogućuje pregledavanje, pretraživanje i otvoreni pristup digitaliziranoj knjižničnoj građi. Prilikom redizajna mrežne stranice 2014. godine omogućeno je i pregledavanje skeniranih kataložnih listića specijalnih zbirk.

Knjižnica sudjeluje u događanjima na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini, priređuje tematske izložbe i predstavlja izbor građe iz fonda. Potkraj 2021. godine Knjižnica je otvorila profile na društvenim mrežama Facebook, Twitter i Instagram, a otvoren je i YouTube kanal Knjižnice.

U ovom izlaganju prikazan je tijek razvoja informacijske službe Znanstvene knjižnice Zadar te aktivnosti kojima Knjižnica nastoji zadovoljiti informacijske potrebe svojih korisnika, u skladu sa suvremenim informacijskim okruženjem i raspoloživom tehnologijom.

Ključne riječi: Znanstvena knjižnica Zadar, informacijska služba, informacijske usluge, edukacija korisnika, digitalne usluge

Tomislav Blažević završio je preddiplomski i diplomski studiji knjižničarstva na Sveučilištu u Zadru te stekao naziv magistra knjižničarstva (mag. bibl.). Radio u Knjižnici Narodnog muzeja Zadar. Trenutno radi kao knjižničar u Znanstvenoj knjižnici Zadar u Odjelu rada s korisnicima, odnosno Informacijskoj službi. Područje stručnog interesa podudara se s poslovima koje obavlja u Knjižnici, a to je rad u informacijskoj službi.

Igor Čolak knjižničar je na Odjelu rada s korisnicima Znanstvene knjižnice Zadar. Završio studij knjižničarstva na Sveučilištu u Zadru. Stručno se je usavršavao u području digitalizacije građe, informacijskih izvora, knjižničnih službi i usluga, vrednovanja u knjižnicama i e-učenja. Područja stručnog interesa: rad s korisnicima, digitalizacija građe, primjena informacijskih tehnologija u knjižnicama, organizacija i razvoj knjižničnih usluga, knjižnična statistika.

## **Abstract**

*The present Reference Service in the Research Library of Zadar has undergone constant changes since 1972 when the seat of the library moved to the adapted premises of the former Austrian barracks. University students and teachers make up the majority of library users. Multiple services have been introduced to meet users' information needs including subject enquiries, interlibrary loan, information and computer literacy programs. Since 2008, the library has provided reference services for the blind and visually impaired, supporting their education and employment essential for social inclusion. The Library became the first cultural institution in the Zadar County and Croatian research library to offer services to the blind and visually impaired. Based on the IFLA Guidelines for the Libraries for the Blind in the Information Age, the Library initiated a project that included an acquisition of specific library materials and equipment, staff training, the construction of main entrance ramp and a wheelchair accessible reading room. The Organization of the Blind of the Zadar County was a co-partner in the project. In 2013, the library participated in the project Talking books – improving the accessibility of public library services for blind and visually impaired persons, providing access to talking books and downloading. The vehicle for transport of blind persons and the distribution of materials was also obtained. The project was financed by the EU within its IPA cross-border programs Croatia – Bosnia and Herzegovina 2007-2013.*

*The first use of computers in the library took place in 1990, within the former Yugoslav union catalogue project. The online public access catalogue has been available since 2002. In 2004, the physical area of the reference desk was adapted to meet the users' growing needs. Soon the first library website was introduced.*

*The digitization of library collections began in 2010. The Digital Library of Zadar web site – DIKAZ, has been developed to enable browsing, searching and access to digital objects. The last library website redesign process facilitated online access to scanned images of special collections' card catalogues. The library regularly participates in different local, regional, and national programs and projects. Exhibitions are also available. In late 2021, the library set up Facebook, Twitter, Instagram and YouTube profiles.*

*This paper presents a historical overview of the development and activities of the Research Library of the Zadar Reference Service.*

*Keywords: Research Library of Zadar, reference service, information services, users'education, digital services*

*Tomislav Blažević completed undergraduate and graduate studies in librarianship at the University of Zadar and earned a master's degree in librarianship. He worked at the Library of the Zadar National Museum. He currently works as a librarian at the Research Library of Zadar, Department for User and Reference Services. His area of professional interest coincides with the work he performs in the Library, which is reference service.*

*Igor Čolak is a librarian at the Department for Work with Users of the Research Library of Zadar. He completed librarianship studies at the University of Zadar. He trained professionally in the digitization of materials, information sources, library services and services, evaluation in libraries, and e-learning. Areas of his professional interest: work with users, digitization of materials, application of information technologies in libraries, organization and development of library services, and library statistics.*

## **Studentska perspektiva uloge knjižničara u procesu traženja informacija: rezultati istraživanja**

*Students' perspective on the librarian's role in the information seeking process:  
research results*

dr. sc. Dora Rubinić

dora.rubinic@svkri.uniri.hr

Sveučilišna knjižnica Rijeka

### **Sažetak**

U izlaganju će se govoriti o studentima kao korisnicima informacijsko-referalnih knjižničnih usluga, posebice sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica. Naglasak će biti na informacijskim potrebama studenata proizašlima iz nastavnih zadataka i očekivanjima studenata od knjižničara pri pružanju pomoći u traženju informacija.

U izlaganju će se predstaviti rezultati istraživanja koje se provodilo od 2017. do 2019. godine metodom intervjuja sa studentima s različitih hrvatskih sveučilišta. Cilj je bio istražiti studentsku perspektivu uloge knjižničara pri pružanju pomoći studentima u procesu traženja informacija, kao i načina na koji studenti doživljavaju takvu pomoć knjižničara. Jednu perspektivu čine željena ili poželjna očekivanja od pomoći knjižničara koja mogu biti ujedno i ostvarena u nekoj od prošlih interakcija s knjižničarima ili pak neostvarena. Druga perspektiva odnosi se na iskustava studenata i njihov doživljaj fenomena pružanja pomoći u traženju – što takva pomoć za njih predstavlja. Uzorak istraživanja namjerni je kvotni uzorak kojeg čini dvadeset studenata prediplomskih i diplomskih studija različitih područja znanosti i sveučilišta koji su se barem jednom tijekom studija obratili knjižničarima za pomoć u traženju informacija, odnosno kojima je knjižničar pružio pomoć u traženju informacija za zadatke koji zahtijevaju traženje i korištenje informacija (npr. seminarски, završni, diplomska rad i sl.).

Podaci prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjuja obrađeni su dvjema vrstama analize podataka – tematskom analizom podataka obrađena je studentska perspektiva uloge knjižničara (dobivene kategorije: upućivanje studenata pri traženju informacija, poučavanje i savjetovanje studenata pri traženju informacija), dok je način na koji studenti doživljavaju pomoć knjižničara obrađen fenomenografskom analizom podataka (dobivene kategorije – pomoć knjižničara kao: potpora u traženju, otkrivanje (korisnih) radova, „instant“ pomoć u traženju i olakšavanje traženja). U izlaganju će, nakon kratkog pregleda teorijskih polazišta, biti predstavljene dobivene kategorije koje proizlaze iz studentske perspektive i ukazuju na postupke knjižničara.

Ključne riječi: informacijsko-referalne usluge, pomoć u traženju informacija, očekivanja studenata, uloga knjižničara u pružanju pomoći u traženju informacija, informacijske potrebe studenata

Disertaciju iz područja informacijskog ponašanja studenata obranila je 2021. godine. Njezin stručni interes usmjeren je na rad s korisnicima, knjižnične usluge i otvorenu znanost.

## **Abstract**

*The presentation will talk about students as users of information and reference library services, especially in academic libraries, with an emphasis on students' information needs arising from teaching tasks and students' expectations from librarians when providing assistance to students with the information seeking process.*

*The presentation will show some of the results of the research carried out from 2017 to 2019, using semi-structured interviews with students from various Croatian universities. The aim was to investigate students' perspective of the role of librarians in providing assistance to students with the information seeking process, as well as the way in which students experience such librarian help. One perspective consists of desired or desirable expectations from the help of librarians, which can be realized in some of the past interactions with librarian or it is unrealized. The second perspective refers to the experiences of students and their perception of the phenomenon of providing assistance in seeking information – what such assistance represents for them. Sample in research consists of twenty students of undergraduate and graduate studies in various fields of science and universities who at least once during their studies turned to librarians for help in seeking information, i.e. to whom a librarian provided help in seeking information for assignments that require seeking and the use of information (e.g. seminar paper, final paper, graduate thesis, etc.).*

*The data collected using interviews were processed with two types of data analysis – the thematic data analysis processed the students' perspective of the librarian's role (obtained categories: instructing students when seeking information, teaching students about seeking information, and advising students when seeking information), while the way in which students perceive the help of librarians processed by phenomenographic data analysis (obtained categories – assistance of librarians experienced as: support, discovery of (useful) articles, "instant" help and facilitation). After a brief overview of theoretical starting points, there will be a presentation of categories derived from the student's perspective, which indicate the librarian's actions.*

**Keywords:** *information and reference services, providing assistance in seeking information, students' expectations, the role of librarians in providing help in seeking information, information needs of students*

*Dora Rubinić, Ph. D., senior librarian, employed at the Rijeka University Library, primarily at the user services department. She presented her PhD thesis in the field of student information behavior in 2021. Her professional interest is in customer service, library services and open science.*

## Specifičnost informacijskih upita u odnosu na vrste korisnika Knjižnice Muzeja grada Zagreba

*The specificity of information needs and requests in relation to the types  
of users of the Library of the Zagreb City Museum*

Milena Bušić  
mbusic@mgz.hr

Knjižnica  
Muzej grada Zagreba

### Sažetak

Knjižnica Muzeja grada Zagreba po svojoj vrsti je specijalna – muzejska knjižnica. Kao i kod bilo koje druge vrste knjižnica, funkcioniranje jedne muzejske uključuje sve segmente knjižničnog poslovanja, pa tako i rad s korisnicima.

U prvom dijelu izlaganja bit će riječi o vrstama korisnika Knjižnice. U prvu skupinu ubrajaju se unutarnji korisnici – stručni i ostali djelatnici Muzeja, dok drugu čine vanjski korisnici – istraživači i stručnjaci u području kulturne povijesti Zagreba, kroničari društvenih zbivanja, muzejski, arhivski i knjižnični djelatnici, javni mediji, predavači, studenti, neformalni učenici pojedinci koji usavršavaju svoje znanje kroz život, pojedinci motivirani kulturom i poviješću. Drugi dio izlaganja odnosiće se na informacijske upite te će biti predstavljeni konkretni primjeri upita. Razlike i specifičnosti informacijskih upita ogledaju se kroz više razina. Za početak, već u spomenutoj osnovnoj podjeli korisnika postoji razlika. Unutrašnji korisnici dolaze, u pravilu, s jasnjim, konkretnijim upitim te je vidljivo poznavanje i očekivanja koja imaju od knjižničnog fonda, što je razumljivo jer je knjižnica dio ustanove u kojoj rade i oni je dobro poznaju. Upiti vanjskih korisnika češće su općenitije naravi i ponekad su očekivanja od knjižničnog fonda pomalo nerealna – zamišljaju knjižnicu kao izvor svih mogućih te, što je najvažnije, brzo dostupnih informacija o gradu Zagrebu. Osim toga, ne promišljaju je li njihov upit povezan s knjižničnim fondom ili muzejskim zbirkama. To je zapravo logično jer se radi o knjižnici u sastavu jednoga kulturno-povijesnog muzeja, odnosno knjižnični fond je u spremi s muzejskim zbirkama i predmetima. Vanjski korisnik postavlja jedinstveni, tematski upit koji veoma često podrazumijeva pretraživanje knjižničnog fonda, ali i jedne ili više muzejskih zbirk, odnosno angažman voditelja knjižnice i voditelja muzejskih zbirk. Dostupnost informacija o tome što „kriju“ muzejska knjižnica i muzejske zbirke, a ponajviše dostupnost mrežnih kataloga knjižnične i određene muzejske građe, ipak pripomaže informiranju korisnika, a time i formiranju jasnijih i konkretnijih informacijskih upita. Olakšavanju pretrage fondova mogla bi pridonijeti i implementacija skupnog, zajedničkoga kataloga građe – muzejske i knjižnične.

Na samom kraju izlaganja bit će predstavljen nacrt upitnika o zadovoljstvu korisnika uslugama. Iako višegodišnje iskustvo dovodi do stjecanja vještina i brzine u pružanju informacija te se podiže kvaliteta usluge, a korisnici muzejske knjižnice putem usmene i pisane komunikacije vrednuju informacijsko-referalne usluge, u skoroj budućnosti planira se formalizirati taj proces – provesti analizu knjižničnih i informacijskih potreba korisnika, uz kratko istraživanje kojemu je cilj vrednovati stupanj zadovoljstva korisnika pruženim uslugama.

Ključne riječi: muzejske knjižnice, informacijsko-referalne usluge, korisnici, vrste informacijskih upita, vrednovanje knjižničnih usluga

Milena Bušić, profesor hrvatskog jezika i književnosti te informatologije, smjer bibliotekarstvo, viša knjižničarka, voditeljica je Knjižnice Muzeja grada Zagreba. Područja stručnog interesa: sličnosti i razlike u stručnoj obradi knjižnične i muzejske građe; raritetna građa povezana sa Zagrebom i zagrebačkim temama; rad u izdavačkoj djelatnosti i sudjelovanje u izložbenim projektima Muzeja.

### **Abstract**

*Library of the Zagreb City Museum is a special – museum library. As with any other type of library, the functioning of a museum library includes all segments of library processes, including working with users. The first part of the presentation will discuss the types of users of the library. The first group includes internal users – experts and other employees of the museum, while the second consists of external users – researchers and experts in the field of cultural history of Zagreb, chroniclers of social events, museum, archive and library professionals, public media, lecturers, students, students of lifelong learning, individuals motivated by culture and history.*

*The second part of the presentation will refer to information needs and requests, and specific examples will be presented. The differences and specificities of inquiries are reflected through several levels. To begin with, there is already a difference in the mentioned basic division of users. Internal users come with more clear and concrete inquiries, and the knowledge and expectations they have of the library collections is obvious, which is understandable as the library is a part of the institution of their employment and they are well acquainted with it. Inquiries from external users are more often of a more general nature and sometimes the expectations of the library collections are somewhat unrealistic - they imagine the library as a source of all possible and, most importantly, quickly accessible information about the city of Zagreb. In addition, they do not question if their inquiry is related to the library or museum collections, which is actually logical because it is a library within a cultural-historical museum, meaning the library collections are related to museum collections and objects. An external user poses a unique, thematic query, which very often implies a search of the library collections, but also of one or more museum collections. That implies the engagement of the museum librarian and curator. The availability of information about what the museum library and museum collections "hide", and above all the availability of online catalogs of library and certain museum objects, help to inform users, and thus to form clearer and more specific inquiries. Something that could contribute to facilitating the search of the library and museum collections is the implementation of a joint catalog.*

*At the very end of the presentation, a draft questionnaire on user satisfaction with services will be presented. Many years of experience lead to the acquisition of skills and speed in providing information, and the quality of the service increases, and the users of the museum library valorize and value the information-reference services through oral and written communication. In the near future, it is planned to formalize this process - to carry out an analysis of the needs of library and information users along with a short survey whose goal is to assess the level of user satisfaction with the services provided.*

**Keywords:** museum libraries, information and reference services, users, types of information needs and requests, evaluation of library services

*Milena Bušić, graduated Croatian language and literature and information science, majoring in librarianship, senior librarian, head of the Zagreb City Museum Library. Areas of her professional interest are: similarities and differences in professional processing of library and museum materials; rare materials related to Zagreb and Zagreb themes; work in publishing and participation in exhibition projects of the Museum.*

## Kvantitativna analiza korisničkih upita referentne usluge Pitajte knjižničare

*Quantitative analysis of reference service inquiries Ask librarians*

Ana Bakarić, ana.bakaric@kgz.hr, Knjižnice grada Zagreba, Knjižnica Voltino

Nikolina Šrbac, nikolina.strbac@kgz.hr, Knjižnice grada Zagreba, Knjižnica Staglišće

Maja Zubčić Peleski, maja.zubcic@kgz.hr, Knjižnice grada Zagreba, Knjižnica Staglišće

### Sažetak

Online referentna usluga hrvatskih narodnih knjižnica Pitajte knjižničare dostupna je korisnicima od 2004. godine. Tijekom ovih 18 godina projekt je rastao i mijenjao se u skladu s potrebama korisnika. Također, kroz godine se mijenjao broj uključenih knjižničara koji odgovaraju na korisničke upite. Nedavna pandemija bolesti COVID-19 koju uzrokuje koronavirus promijenila je brojne aspekte života te utjecala i na način na koji korisnici traže informacije. Otvorila je vrata novim pitanjima i proširila područja istraživanja. Ovim radom želi se provesti kvantitativna analiza korisničkih upita u zadnje četiri godine provođenja usluge – od 2018. do zaključno s prvim kvartalom tekuće godine. Provest će se i usporedna analiza s rezultatima istraživanja iz 2008. godine *We have built it, they came, what next?* autorica Jagode Ille i Helene Novak Penge, koje su obuhvatile jednak vremensko razdoblje na početku provođenja usluge. Cilj je istraživanja otkrivanje promjena potreba i navika korisnika tijekom prvih i zadnjih godina provođenja projekta Pitajte knjižničare te njihova usporedba. Po uzoru na navedeni rad analizirat će se zadovoljstvo korisnika, stupanj njihovog obrazovanja i vrsta upita raspoređenih u četiri kategorije; informacijska pitanja (odgovor se mogao pronaći pretražujući mrežne stranice knjižnica), jednostavna pitanja (odgovor se mogao pronaći pretražujući mrežne stranice), dubinska pitanja (zahtijevaju istraživanja i pretraživanje bibliografija) te ostala pitanja koja ne spadaju niti pod jednu kategoriju. Upiti će se analizirati Katzovom klasifikacijskom shemom modificiranom od Kaskea i Arnolda te Radforda, kakvu su 2008. godine koristile Ille i Novak Penge u svom radu, radi omogućavanja usporedbe dobivenih rezultata.

Ključne riječi: online referentna usluga Pitajte knjižničare, kvantitativna analiza, Katzova klasifikacija pitanja

Ana Bakarić, prof., mag. bibliotekarstva i znanosti, radi u Knjižnicama grada Zagreba. Područja stručnog interesa: rad s korisnicima, posebice kako privući mlade i zadržati ih kao čitatelje; edukacija korisnika o novim tehnologijama; predstavljanje knjižnice kao mjesto različitih mogućnosti.

Nikolina Šrbac, prof. sociologije i diplomirana knjižničarka, radi u Knjižnicama grada Zagreba. Područja stručnog interesa: prisutnost knjižnica na društvenim mrežama, društvene mreže kao važan komunikacijski kanal za prijenos informacija prema korisnicima, posebice mlađe generacije.

Maja Zubčić Peleski, prof. soc. pedagog i mag. bibliotekarstva, radi u Knjižnicama grada Zagreba. Područja stručnog interesa: djeca i mladi te društveni značaj knjižnica na lokalnu zajednicu.

## Abstract

The online reference service of Croatian public libraries, Ask Librarians, has been available since 2004. During these 18 years, the project evolved and adapted to the needs of the users. Also, over the years, the number of involved librarians who respond to user inquiries has changed. The recent coronavirus pandemic, which has changed many aspects of life, has also affected the way users search for information, and opened the door to some new questions and expanded the areas of research. This work aims to make a quantitative analysis of user inquiries in the last four years of the service implementation from 2018 to the end of the first quarter of the current year. A comparative analysis has been performed with the results of the research from 2008. We have built it, they came, what next? by Jagoda Ille and Helena Novak Penge, which covered the same period of time at the beginning of the implementation of the service. The aim of the research is to determine the changes in the needs and habits of users during the first and last years of the implementation of the Ask Librarians project, and their comparison. According to the example of the mentioned paper, user satisfaction, level of their education and type of inquiries distributed in four categories will be analyzed; information questions (the answer could be found by searching library websites), simple questions (the answer could be found by searching websites), in-depth questions (requiring research and bibliography searches) and other questions that do not fall into any category. Queries will be analyzed using Katz's classification scheme modified by Kaske and Arnold, and later Radford, as used by Ille and Novak Penge in their work in 2008, to enable comparison of the obtained results.

**Keywords:** the online reference service Ask librarians, Quantitative analysis, Katz's Reference Question Classification

Ana Bakarić, graduated librarian, is employed at the Zagreb City Libraries. Areas of her professional interests: working with users, especially how to attract young people and keep them as readers; user education about new technologies; presenting the library as a place of various possibilities.

Nikolina Štrbac, graduated sociology and librarianship, is employed at the Zagreb City Libraries. Areas of her professional interests: the presence of libraries on social networks, social networks as an important communication channel for the transmission of information to users, especially the younger generation.

Maja Zubčić Peleski, graduated social pedagogy and librarianship, is employed at the Zagreb City Libraries. Areas of her professional interests: children and young people, the social importance of libraries on the local community.

## Projektno i istraživačko učenje u školskoj knjižnici u okviru Erasmus+ projekta

*Project and research learning in a school library within the Erasmus+ project*

Snježana Kovačević  
snjezana.cehulic@skole.hr

Školska knjižnica  
Osnovna škola Zlatar Bistrica

### Sažetak

Tema izlaganja je projektno i istraživačko učenje u školskoj knjižnici u okviru Erasmus+ projekta Responsible Digital Natives 2020-2023. Cilj je projekta poučavanje učenika o odgovornom korištenju digitalne tehnologije, o vrednovanju informacija i sadržaja na internetu, sigurnosti u digitalnom okruženju te kako učiti iz različitih izvora znanja i informacija. Učenici tijekom projekta sudjeluju u brojnim aktivnostima, a jedna od njih je i provođenje istraživačkog učenja među učenicima od 5. do 8. razreda uključenih u projekt s ciljem upoznavanja zemlje partnera, Poljske. Spomenutu aktivnost školska je knjižničarka provela u suodnosu s nastavnim predmetom geografije kako bi učenici usvojili neka geografska znanja, ali i vještine istraživačkog učenja te vođenog istraživanja. Radionica je bila osmišljena na način da je školska knjižničarka učenicima pripremila izvore znanja iz fonda školske knjižnice kao što su enciklopedije, atlasi i slična literatura te mrežne izvore, tj. poveznice na sadržaje o kojima su učenici istraživali. Učenici su bili podijeljeni u četiri skupine i trebali su istražiti općenite informacije o Poljskoj te njezina geografska obilježja; o poljskim gradovima i kulturi te znamenitim osobama; pogledati video razglednicu o Poljskoj te odgovoriti na pitanja; pronaći informacije o rudniku soli Wieliczka te također odgovoriti na pitanja. Rezultate istraživanja učenici su potom postavili na digitalni alat Padlet čiju smo poveznicu objavili na mrežnoj stranici projekta. Učenici su tijekom ove aktivnosti učili kako učiti, razvijali vještine istraživačkog učenja, analizu, sintezu, čitali su i radili na tekstu, učili kako iz općenitih činjenica napisati sažetak i izraziti se svojim riječima, kako razlučiti bitno od nebitnoga, usvajali su informacijsku pismenost te slična znanja i vještine. Rezultate rada učenici su predstavili na mrežnom sastanku s projektnim partnerima iz europskih škola s kojima surađujemo na spomenutom projektu predstavljanjem po skupinama i uključivanjem u samu aktivnost. Vrednovanje je provedeno na satu geografije u vidu brojčane ocjene za zalaganje, a učenici su rekli kako im je ovakav način rada bio vrlo zanimljiv te da bi češće voljeli istraživati i učiti na taj način uz suradnju sa školskom knjižnicom. Također, u izlaganju će biti riječi i o tome kako školska knjižnica potiče učenike na pretraživanje i vrednovanje informacijskih izvora, na prepoznavanje lažnih vijesti i sigurno korištenje interneta. Zanimanje učenika za sudjelovanjem u projektima koji se provode u školskoj knjižnici ne opada i neprekidno su motivirani za uključivanje u njih. U školskoj knjižnici često se provode ovakve i slične aktivnosti koje kod učenika nastoje potaknuti cijelovit razvoj vještina i cjeloživotnoga učenja.

Ključne riječi: istraživačko učenje, projekt, školska knjižnica, vrednovanje mrežnih izvora

Snježana Kovačević, profesorica sociologije i kroatologije te diplomirana knjižničarka, stručna je suradnica knjižničarka u zvanju savjetnice u Osnovnoj školi Zlatar Bistrica. Provodi školske, nacionalne i europske projekte za poticanje čitanja. Autorica je projekata, a u nekim sudjeluje kao partnerica. U neposrednom odgojno-obrazovnom radu potiče učenike na razvijanje ljubavi prema knjizi i čitanju, sudjelovanje u različitim aktivnostima u školskoj

knjižnici, razvijanje medijske, informacijske i digitalne pismenosti te vještina cjeloživotnoga učenja. Redovito se stručno usavršava, piše stručne članke koje objavljuje u stručnim časopisima i glasilima kao što su Novosti HKD-a, Pogled kroz prozor, Zrno, Napredak, Društvena istraživanja i slično, a primjere dobre prakse dijeli na različitim stručnim skupovima na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Koordinatorica je Erasmus+ projekata i Erasmus tima u školi, nagrađivana je i kao jedna od 500 najuspješnijih odgojno-obrazovnih djelatnika, a 2022. godine dobila je Godišnju nagradu Višnja Šeta.

## **Abstract**

*The presentation will be about project-based and research-based learning in the school library, which is carried out as part of the Erasmus+ project Responsible Digital Natives 2020-2023. The project aims to teach students about the responsible use of digital technology, to evaluate information on the Internet, to be safer in the digital environment and to learn from different sources of knowledge. One of the exploratory learning activities was conducted among students from 5th to 8th grade who are involved in the project with the aim of getting to know the partner country Poland. The mentioned activity was carried out by the school library in connection with Geography, so the students could acquire some geographical knowledge, but also the skills of research learning and guided research. The workshop was designed in such a way that the school librarian prepared knowledge sources from the school library collection, such as encyclopedias, atlases and similar literature, as well as online resources, i.e. links to the contents the students researched. Students were divided into four groups and were supposed to research general information and geographical features of Poland; about Polish cities and culture and famous people; watch a video-postcard about Poland and answer questions; find information about the Wieliczka Salt Mine and also answer questions. The students then uploaded the research results to Padlet, and the link was published on the project's website. During this activity, the students learned how to study, developed research learning skills, analysis, synthesis, read and worked on the text, learned how to write a summary from general facts and express themselves in their own words, how to distinguish important from non-essential, information literacy and the like. The students presented the results of their work in a network meeting with project partners from European schools with whom we collaborate on the project. They held group presentations and were involved in the activity itself. The evaluation was carried out in Geography in the form of a numerical grade for commitment. The students found this way of working very interesting and said they would like to research and learn more often in this way and with the correlation with the school library. The presentation will also discuss how the school library encourages students to search and evaluate information sources, how they are encouraged to recognize fake news and are safer when using the Internet. Students' interest in participating in the projects carried out in the school library does not decrease and they are continuously motivated to take part. These and similar activities are often carried out in the school library, which aim to stimulate the comprehensive development of skills and lifelong learning among students.*

**Keywords:** project based learning, project, school library, evaluation of online resources

*Snježana Kovačević graduated sociology, Croatology and librarianship, she is a professional associate and consultant at the Zlatar Bistrica Elementary School. She conducts projects at school, national and European levels, sometimes as a partner. In direct educational work, she encourages students to develop a love for books and reading, participate in various activities in the school library, develop media, information and digital literacy, and lifelong learning skills. She regularly improves her professional skills, writes professional articles for professional journals and newsletters, and presents examples of good practice at various professional conferences at the national and international level. She is the coordinator of Erasmus+ projects and the Erasmus team at the school. She was awarded as one of the 500 most successful educators, and in 2022 she received the annual Višnja Šeta Award.*

## **Virtualne informacijsko-referalne usluge školskih knjižnica**

*Virtual information and reference services of school libraries*

Dr. sc. Marija Purgar  
marija.purgar5@gmail.com

OŠ „Grigor Vitez“, Osijek

Dr. sc. Irena Bando  
irena.bando10@gmail.com

OŠ Jagode Truhelke, Osijek

### **Sažetak**

Školske knjižnice kao obrazovna, informacijska i kulturna središta škola svojim korisnicima nude raznovrsne usluge i zbirke. Informacijska usluga kao jedna od osnovnih knjižničnih djelatnosti pod utjecajem informacijsko-komunikacijskih tehnologija sve se više premješta iz tradicionalnog u virtualni knjižnični prostor, što je dodatno istaknuto u nastavi i radu na daljinu zatvaranjem škola i knjižnica zbog pandemije bolesti COVID-19 od ožujka 2020. godine.

Cilj je ovog rada prikazati pojedine online informacijsko-referentne usluge kojima su školski knjižničari nastojali zadovoljiti povećan interes učenika, učitelja i roditelja za mrežne usluge i sadržaje tijekom redovne i online nastave. U radu će se prvenstveno istaknuti informacijske usluge školskih knjižnica OŠ „Grigor Vitez“ i OŠ Jagode Truhelke iz Osijeka, kao i rezultati istraživanja analize sadržaja mrežnih stranica školskih knjižnica Slavonije i Baranje koji se odnose na informacijsko-referalne usluge. Osim što će se prikazati jedan dio bogatih mrežnih sadržaja školskih knjižnica, prepoznato je da su za dobru informacijsku službu podjednako bitne i informacijske vještine knjižničara koji su odabirali i koristili odgovarajuće alate i tehnike za pronalaženje informacija, stvarali virtualne školske knjižnice i primjerene zbirke, upućivali na provođenje pretraživanja te usmjeravali korisnike na digitalne knjižnične izvore. Primjerice, korisnicima virtualnih školskih knjižnica omogućeni su mrežni pristup cjelovitom sadržaju pojedinih jedinica građe, prikaz usluga koje pružaju informacije o građi ili pristup videosnimkama pojedinih događanja (predstave, filmovi, druženja s piscima i sl.). Učenicima, nastavnicima i ostalim korisnicima unutar škole omogućen je pristup različitim izvorima informacija, poput digitalnih zbirka, pretplatničkih baza podataka, e-knjiga, online referentnih izvora informacija, učeničkih radova te raznih nastavničkih materijala. Prikazat će se sadržaji informacijsko-referalnih knjižničnih usluga koji u novije digitalno doba sve više obuhvaćaju informacijsko opismenjivanje korisnika i vrednovanje online izvora informacija. Nadalje, informacijske službe školskih knjižnica nude usluge kao što su pretraživanje, skup poveznica koji povezuju korisnike s referentnim pouzdanim izvorima informacija, pregled digitaliziranog materijala u knjižnici (video ili audio zapisi, slike ili tekstovi) i izvan te odgovori na najčešća postavljena pitanja. Informacijsko-referalna usluga u školskim knjižnicama obrađuje upite i pomaže učenicima i nastavnicima pronaći potrebne informacije, pristupiti im i koristiti ih kako bi zadovoljili svoje informacijske potrebe. Kao takva nezaobilazan je čimbenik mrežnih stranica školskih knjižnica. Osim što osiguravaju potrebne informacije svojim korisnicima, školske im knjižnice pomažu i savjetuju u samostalnom pronalaženju informacijskih izvora i usluga. Stoga su online referentne usluge, kao ljudski posredovane usluge kojima se nastoji odgovoriti na upite korisnika

u mrežnom okruženju na interaktivan, prilagođen i suradnički način, nezaobilazne u izgradnji mrežnih stranica školskih knjižnica.

Ključne riječi: mrežne usluge i sadržaji školske knjižnice, virtualne informacijsko-referentne usluge

Dr. sc. Marija Purgar, profesorica hrvatskog jezika i književnosti te diplomirana knjižničarka u zvanju mentora radi kao školska suradnica knjižničarka u Osnovnoj školi „Grigor Vitez“ u Osijeku. Njezin istraživački interesi usredotočeni su na pozicioniranje školske knjižnice kao uglednog partnera u profesionalnom i stručnom okruženju, primjenu novih tehnologija u odgojno-obrazovnim procesima, poticanju čitanja i informacijskoj pismenosti. Za dugogodišnji predani rad u školskom knjižničarstvu i za doprinos školskoj knjižničarskoj profesiji nagrađena je Nagradom Višnja Šeta u 2022. godini.

Dr. sc. Irena Bando, diplomirana knjižničarka u zvanju izvrsnog savjetnika, radi kao školska suradnica knjižničarka u Osnovnoj školi Jagode Truhelke u Osijeku. Zalaže se za važnost odgojno-obrazovne uloge školskog knjižničara, osobito u povezivanju knjižnične informacijske i medijske pismenosti sa školskim istraživanjima, razvojem kreativnosti i uporabom novih tehnologija. Dobitnica je nagrade Ministarstva znanosti i obrazovanja za najuspješnije odgojno-obrazovne djelatnike kao i nagrade Hrvatske udruge školskih knjižničara Višnja Šeta.

## **Abstract**

*As educational, information and cultural centres of schools, school libraries offer a variety of services and collections to their users. Information service as one of the basic library activities under the influence of information and communication technologies is increasingly being moved from the traditional to the virtual library space, which is additionally highlighted in teaching and remote work by the lock-down of schools and libraries due to the COVID-19 disease pandemic since March 2020.*

*This paper aims to present some online information and reference services that school librarians have used to satisfy the increased interest of students, teachers and parents in online services and content during regular and online classes. The paper will primarily highlight the information services of the school libraries of Grigor Vitez Elementary School and Jagoda Truhelka Elementary School from Osijek, as well as the results of the content analysis of Slavonia and Baranja school libraries' web sites related to information and reference services. In addition to presenting a part of the rich online content of school libraries, it was recognized that for good information and reference service, the information skills of librarians who selected and used appropriate tools and techniques for finding information, created virtual school libraries and appropriate collections, referred to conducting searches and directing users to digital library resources are important. For example, users of virtual school libraries are provided with full online access to the certain content, the display of services that provide information about the material or access to videos of certain events (plays, films, gatherings with writers, etc.). Students, teachers and other users within the school have access to various sources of information, such as digital collections, subscription databases, e-books, online reference sources, student works and various teaching materials. The content of information and reference library services will be presented, which in the recent digital age increasingly includes information literacy of users and the evaluation of online sources of information. Furthermore, the information services of school libraries offer services such as search, a set of links that connect users to reliable information sources, a review of digitized material in the library (video or audio recordings, images or texts) and answers frequently asked questions. The information and reference service in school libraries handles inquiries and helps students and teachers find the information they need, access and use it to meet their information needs, and as such is an indispensable factor of school library websites. In addition to providing the necessary information to their users, school libraries help*

*and advise them in finding information sources and services on their own. Therefore, online reference services, as human-mediated services that aim to respond to user inquiries in an online environment in an interactive, customized and collaborative manner, are indispensable in the construction of school library websites.*

*Keywords: network services and contents of the school library, virtual information and reference services*

*Marija Purgar, Ph. D., a professor of Croatian language and literature, and a graduate librarian with the title of mentor, works as a school librarian at the Grigor Vitez Elementary School in Osijek. Her scientific interest is focused on positioning the school library as a reputable partner in the professional environment, applying new technologies in educational processes, encouraging reading and information literacy. For her many years of dedicated work in school librarianship and for her contribution to the school librarian profession, she was awarded the Višnja Šeta Award in 2022.*

*Irena Bando, Ph. D., a graduate librarian with the title excellent advisor, works as a school librarian at Jagoda Truhelka Elementary School in Osijek. She advocates for the importance of the educational role of the school librarian, especially in connecting library information and media literacy with school research, developing creativity, and using new technologies. She received the award of the Ministry of Science and Education for the most successful educational workers, as well as the award of the Croatian Association of School Librarians the Višnja Šeta Award.*

## Kako komunicirati s korisnicima: radionice komunikacijskih vještina za knjižničarske tehničare u Knjižnicama grada Zagreba

*How to communicate with users: communication skills workshops for library technicians in the Zagreb City Libraries*

Sanja Bunić  
sanja.bunic@kgz.hr

Višnja Cej  
visnja.cej@kgz.hr

Kristina Krpan  
kristina.krpan@kgz.hr

Knjižnice grada Zagreba

### Sažetak

Živimo u vremenima stalnih promjena. Dobra komunikacija (vodoravna i okomita) unutar knjižnice i dobra komunikacija s korisnicima nužne su da bi se učinkovito odgovorilo na promjene. Pravedan pristup u zadovoljavanju potreba svih korisnika utkan je u misiju narodnih knjižnica pa je tijekom komunikacije važno voditi brigu o uvažavanju različitosti. Kada je u pitanju komunikacija unutar mreže narodnih knjižnica, izazov više je što treba uzeti u obzir i organizacijske različitosti te različite potrebe korisnika u svakoj od knjižnica unutar mreže, ali i jedinstvena pravila korištenja knjižničnih usluga ustanove.

Knjižnice grada Zagreba (KGZ), mreža narodnih knjižnica na 42 lokacije i s bibliobusnom službom, imaju dugu tradiciju njegovanja i ulaganja u stalno stručno usavršavanje i obrazovanje svojih djelatnika – podržavaju formalne i informalne oblike obrazovanja djelatnika te organiziraju neformalne oblike obrazovanja unutar ustanove. Na temelju iskustava iz prakse prepoznate su potrebe za organizacijom radionica komunikacijskih vještina za knjižničarske tehničare.

Prema podacima za 2021. godinu knjižničarski tehničari čine 34 % stručnog osoblja KGZ-a, što je trećina sveukupno zaposlenih. Najveći dio njih radi u informacijskoj službi i često su upravo oni koji prvi ostvaruju kontakt s korisnicima, zbog čega nerijetko na osnovu komunikacije s njima korisnik gradi svoj dojam i stavove o ustanovi.

Do sada su organizirana dva tematska ciklusa radionica. Prvi ciklus održan je na temu rješavanja konfliktnih situacija, a drugi na temu rješavanja kriznih situacija i nošenja sa stresom. U malim skupinama, kroz timski rad, sudionici su analizirali situacije koje se najčešće pojavljuju u praksi (primjerice, član/korisnik želi nešto što nije u skladu s pravilima, uništio je građu i ne želi je nadomjestiti, ne želi dati svoje osobne podatke, agresivno komunicira, pod utjecajem je alkohola, prijeti i drugo). Sudionici su učili na koji način razgovarati u emocionalno „nabijenim“, konfliktnim situacijama i sa zahtjevnim korisnicima na način da se razgovor preusmjeri prema suradnji i potencijalnim rješenjima, uzimajući u obzir i potrebu ujednačavanja rješenja unutar mreže. Također, izradili su protokole o postupanju u kriznim situacijama kako bi bili pripravljeni za potencijalne slučajeve s kojima se mogu suočiti u informacijskoj službi.

O organizaciji i provedbi radionica brinula je Matična i razvojna služba u suradnji s Informativno-posudbenim odjelom Gradske knjižnice, a vodile su ih psihologinja, odnosno socijalna radnica. Na radionicama su sudionici imali priliku upoznati i donositelje odluka u ustanovi.

U izlaganju će biti predstavljeni organizacija i provedba radionica, dojmovi sudionika, rezultati evaluacije te naučene lekcije.

Ključne riječi: neformalno obrazovanje knjižničara, informacijska služba, knjižničarski tehničari, komunikacijske vještine, mreža narodnih knjižnica

Sanja Bunić, knjižničarska savjetnica, vršiteljica je dužnosti koordinatorice Informativno-posudbenog odjela Gradske knjižnice Knjižnica grada Zagreba. Glavna je urednica Informativne srijede – stalnog oblika stručnog usavršavanja knjižničara-informatora iz zagrebačkih narodnih knjižnica. Osmislila je i sudjelovala u provedbi brojnih knjižničnih usluga za skupine korisnika u riziku od socijalne isključenosti.

Višnja Cej, knjižničarska savjetnica, ravnateljica je Knjižnica grada Zagreba, prethodno s dugogodišnjim voditeljskim iskustvom unutar mreže zagrebačkih knjižnica. U svojim ravnateljskim mandatima poseban naglasak stavlja na edukaciju stručnih djelatnika, istraživanja potreba korisnika i razvoj novih usluga. Unutar Knjižnica grada Zagreba uvela je edukaciju knjižničarskih tehničara koji do sada nisu imali dovoljno prilika za usavršavanje.

Kristina Krpan, viša knjižničarka, radi u Matičnoj i razvojnoj službi Knjižnica grada Zagreba na mjestu voditeljice Zbirke BDI. Područje stručnog interesa su joj stručno usavršavanje knjižničara, izgradnja knjižničnih zbirki, knjižnična statistika i vrednovanje uspješnosti poslovanja knjižnica.

## **Abstract**

*We live in times of constant change. Good communication (both horizontal and vertical) within the library, as well as with its users, is necessary to respond effectively to these changes. An equitable approach to satisfy the needs of all users is at the core of the public libraries' mission, so it is important to respect diversity during communication. When it comes to communication within the public library network, it is an additional challenge to consider the organisational differences and the different needs of users in each library within the network, as well as the unique rules of using the library's services.*

*Zagreb City Libraries, a network of public libraries on 42 locations and a mobile library service, have a long tradition of nurturing and investing in the continuous training and education of its employees – supporting both formal and informal education of its employees and organising informal forms of education within the institution. On the basis of practical experiences, the need to organise communication skill workshops for library technicians was recognised.*

*According to 2021 data, library technicians make up 34% of the professional staff, which is one third of all the employees. The majority of them works in a reference department and are the ones to make the first contact with users, so it is usually through this communication that users base their attitude and impressions of the Zagreb City Libraries.*

*To this date, two thematic cycles of workshops have been organised. The first cycle of workshops was on the topic of solving conflicting situations, while the second was on crisis situations and stress management. In small groups, through teamwork, the participants analyzed situations that most often appear in practice (e.g. a member/user wants something that is not by the rules, damaged materials and does not want to replace them, does not want to give their personal data, communicates aggressively, is under the influence of alcohol, threatens and so on). The participants learned how to converse in emotionally charged, conflict*

situations and with demanding users in such a way as to redirect the conversation towards cooperation and potential solutions, taking into account the need to standardize solutions within the network. They also created protocols for dealing with crisis situations to be prepared for potential cases they may face in information service departments.

The Research and Development Department of Zagreb City Libraries, in cooperation with the Reference Department of the Zagreb City Library, organised and conducted the workshops that were held by a psychologist and a social worker. Participants also had the opportunity to meet the institution's decision makers at these workshops.

The presentation will include how the workshops were organised and conducted, impressions of the participants, results of the evaluation and lessons learned from the workshops.

**Keywords:** nonformal education of librarians, information service, librarian technicians, communication skills, network of public libraries

*Sanja Bunić, library advisor, acting coordinator of the Reference and Lending Department of the Zagreb City Libraries. She is the editor-in-chief of Informative Wednesday (Informativna srijeda) – a permanent form of professional development for reference librarians from Zagreb public libraries. She designed and participated in the implementation of numerous library services for user groups at risk of social exclusion.*

*Višnja Cej, library advisor, is the director of the Zagreb City Libraries, previously with many years of management experience in the network of Zagreb libraries. In her directorial mandates, she places special emphasis on the education of professional employees, researching the needs of users, and developing the new services. Within the Zagreb City Libraries, she introduced the education of library technicians who, until now, did not have enough opportunities for training.*

*Kristina Krpan, senior librarian, works in the County and Development Service of the Zagreb City Libraries as the head of the Information Science Collection. Her areas of professional interest are professional training of librarians, building library collections, library statistics, and evaluation of the success of library operations.*

## **Osnaživanje knjižničara za rad u informacijskoj službi: neformalno obrazovanje knjižničara kroz ZKD forum**

*Empowering librarians in reference and information service: nonformal education of librarians through ZKD forum*

Alka Stropnik

alka.stropnik@kgz.hr

Knjižnice grada Zagreba

Arijana Herceg Mićanović

arijana.herceg.micanovic@kgz.hr

Knjižnice grada Zagreba

Lorena Martinić

lorena.martinic2@gmail.com

Knjižnica Etnografskog muzeja

### **Sažetak**

Rad u informacijskog službi složen je i zahtjevan posao koji pred knjižničar(k)e u suvremenim knjižnicama, u doba razvijenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija, stavlja brojne izazove. Stoga su za njegovo kvalitetno obavljanje nužne brojne i raznovrsne kompetencije koje se u određenoj mjeri stječu na studiju informacijskih znanosti i knjižničarstva, no edukacija knjižničara nipošto ne prestaje završetkom studija, već je stečena znanja i vještine potrebno neprestani obnavljati i kroz druge formalne, neformalne i informalne oblike usavršavanja. Osobito je važno razvijati vještine koje se odnose na rad s korisnicima, učinkovito pružanje točnih, relevantnih i provjerenih informacija te sposobnost razvijanja i poboljšanja usluga za korisnike. Jedan je od neformalnih oblika stručnog usavršavanja i ZKD forum koji je pokrenulo Zagrebačko knjižničarsko društvo, a koji nastoji knjižničarima iz svih vrsta knjižnica te studentima knjižničarstva ponuditi neformalan, nov, drugačiji, lako dostupan i potpuno besplatan program koji osnažuje knjižničare, između ostalog, i za rad u informacijskoj službi. Održava se osam puta godišnje, neprekidno od početka 2019. godine do danas, u fizičkom, hibridnom i/ili online obliku.

ZKD forum usmjeren je k osnaživanju jezgrenih knjižničarskih kompetencija koje se odnose na korisničke potrebe i usluge za korisnike, upravljanje, uporabu tehnologije te organizaciju znanja i izvora znanja — na neformalan i opušten način. Usto, program ZKD foruma nastoji ojačati komunikacijske vještine knjižničara, njihove kritičke i samokritičke sposobnosti, sposobnost za timski rad, organizacijske sposobnosti, sposobnost učenja, etičnost, odgovornost i samostalnost u radu. Uredništvo ZKD foruma prilikom kreiranja programa nastoji obuhvatiti najrazličitije vrste knjižnica i knjižničnih poslova. Pritom se teme pomno promišljaju te se u skladu s njima odabiru oni načini rada (predavanja, radionice, forumske i panel rasprave) koji najbolje odgovaraju pojedinoj temi. Sam je ZKD forum osmišljen tako da potiče sudionike na otvorenu diskusiju i razmjenu mišljenja te pruža knjižničarima mogućnost za zajedničko pronalaženje rješenja za probleme na koje nailaze u svakodnevnom radu. Jedan je od postulata ZKD foruma da ne nameće gotova rješenja, već osnažuje sudionike za zajedničko iznalaženju novih, boljih i naprednjih

načina rada, u interesu samih knjižničara, ali i njihovih korisnika. Budući program ZKD foruma planira se uvažavajući mišljenja i prijedloge sudionika dobivene u procesu vrednovanja. Pritom se nastoji odabratи najrelevantije teme te uskladiti program sa zahtjevima publike kojoj je ZKD forum namijenjen, ali i sa stalnim mijenama i novim zahtjevima koje razvoj suvremenog knjižničarstva, ali i društva općenito, stavlja pred pripadnike knjižničarske zajednice.

Ključne riječi: ZKD forum, informacijska služba u knjižnici, neformalno obrazovanje, knjižničarske kompetencije, suvremeno knjižničarstvo

Alka Stropnik, mr.sc., knjižničarska savjetnica, stručna je suradnica za školske knjižnice u Matičnoj i razvojnoj službi Knjižnica grada Zagreba. Područje njezinog stručnog interesa je edukacija knjižničara.

Arijana Herceg Mićanović koordinatorica je Knjižnice I. G. Kovačić u Knjižnicama grada Zagreba. Područja stručnog interesa: poticanje čitanja, razvoj i odgoj čitateljske publike.

Lorena Martinić voditeljica je Knjižnice Etnografskog muzeja. Područja stručnog interesa: edukacija knjižničara, društvene mreže, marketing.

## **Abstract**

*Working in reference service is complex and demanding. It presents new challenges for librarians in modern libraries in the age of advanced information and communication technologies, and requires different librarian' competencies. These competences are acquired to a certain extent in LIS studies and through other formal, nonformal and informal educational programs. It is particularly important to continuously develop user-oriented skills, effectively providing accurate, relevant and verified information, and librarians' ability to improve user-oriented services. Zagreb Library Association (ZLA, Croatian ZKD) found a way to respond to librarians' needs for continuous professional education through ZKD forum as one of the nonformal programs through which librarians and LIS students can develop their competencies, including those necessary for the work in the information service. ZKD forum was originally conceived and launched in 2019 by the ZKD members, and is held eight times a year. ZKD forum is aimed at the entire library community, completely free for all participants, and has gone through all forms, from physical, virtual to hybrid.*

*The ZKD forum is aimed at empowering core librarian competences related to user needs and user-oriented services, management, use of technology and organization of knowledge and knowledge sources – in a nonformal, relaxed way. Furthermore, the ZKD forum program strives to empower librarians' communication skills, critical and self-critical abilities, ability for teamwork, learning ability, organizational skills, ethics, responsibility and independence in work. When creating the program, the ZKD forum editorial board tries to include the most diverse types of libraries and librarian jobs. At the same time, the topics are carefully considered and the methods of work (lectures, workshops, forum and panel discussions) are selected in consistent to them. The ZKD forum itself is designed to encourage open discussion and exchange of opinions. It allows participants the opportunity to jointly find solutions to the problems they encounter in their daily work. One of the postulates of the ZKD forum is not to impose ready-made solutions but to empower the participants to find new, better and more advanced ways of working in the interest of the librarians themselves and also of their users. The future program of the ZKD Forum is being planned keeping in mind the opinions and suggestions of the participants obtained in the evaluation process. An effort is made to select the most relevant topics and to harmonize the program with the requirements of the ZKD forum audience , bearing in mind the constant changes and new demands that the development*

*of modern librarianship, as well as society in general.*

**Keywords:** ZKD forum, library information service, nonformal education, librarian competences, modern librarianship

*Alka Stropnik, M.Sc., library advisor, is an expert associate for school libraries in the County and Development Service of the Zagreb City Libraries. The area of her professional interest is the education of librarians.*

*Arijana Herceg Mićanović is the coordinator of the Ivan Goran Kovačić Library at the Zagreb City Libraries. Areas of her professional interest are reading encouragement, development and education of the readership.*

*Lorena Martinić is the head of the Library of the Ethnographic Museum. Areas of her professional interest include education of librarians, social media and marketing.*

## Kompetencije za rad s korisnicima treće životne dobi u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreba: istraživanje stavova knjižničara

*Librarians' competences for working with senior citizen users in the Zagreb City  
Libraries information services: a study of librarians' attitudes*

Snježana Ercegovac  
snjezana.ercegovac@kgz.hr

Vlasta Šolc  
vlasta.solc@kgz.hr

Ira Tuzlančić  
ira.tuzlancic@kgz.hr

Knjižnice grada Zagreba

### Sažetak

Demografsko starenje i sve veći udio starijih osoba u ukupnom stanovništvu Republike Hrvatske ogledaju se i u povećanju broja članova treće životne dobi u Knjižnicama grada Zagreba. Mnogi od njih knjižnicu ne posjećuju samo kako bi se služili knjižničnom građom ili čitaonicom dnevnog tiska i periodike nego i aktivno sudjeluju u programskim sadržajima koji su za njih posebno osmišljeni u sklopu projekta 65 plus. Projekt objedinjuje knjižnične usluge namijenjene osobama starije dobi koje se u obliku sedam programa (Knjigom do vrata, Sat informacijske pismenosti, Slikosat, Učionica bez granica, Susreti generacija, Izložba 65 plus i Vježbaonica) provode u knjižnicama mreže, pri čemu se starijim osobama prilazi kao ravnopravnim partnerima u ostvarivanju njihovih kulturnih, obrazovnih, kreativnih i informacijskih potreba. Time se tu skupinu korisnika nastoji potaknuti na aktivno i kreativno provođenje vremena brojnim aktivnostima, a posebna se pozornost posvećuje osnaživanju starijih osoba u području zaštite njihovih ljudskih, materijalnih, zdravstvenih i socijalnih prava.

Kao i za rad s ostalim ranjivim skupinama, i za rad s korisnicima zrelije životne dobi knjižničarima su potrebne raznovrsne kompetencije. Budući da se projekt sastoji od niza kreativnih, obrazovnih, informativnih i zabavnih programa, poput organizacije različitih predavanja, radionica stranih jezika, izložaba i kreativnih radionica, za njihovu su provedbu knjižničarima potrebne opće kompetencije kao što su komunikacijske vještine, samostalnost u radu, organizacijske vještine, sposobnost prilagodbe novim situacijama i sl. Informacijsko-referalne usluge u ovom kontekstu obuhvaćaju pružanje informacija o različitim područjima važnima osobama treće životne dobi, za što su nužne stručne kompetencije poput, primjerice, vještine pretraživanja, vrednovanja i učinkovitog pružanja informacija, a za programe informacijskog opismenjavanja starijih korisnika nužno je poznавanje primjene informacijskih tehnologija.

Knjižnice grada Zagreba prepoznaju važnost pružanja kvalitetnih usluga korisnicima treće životne dobi na prikladan i stručan način pa su smjernice za rad s tom korisničkom skupinom sastavni dio edukacija koje ustanova organizira.

U izlaganju će biti predstavljeni rezultati istraživanja u kojemu su sudjelovali knjižničari Knjižnica grada

Zagreba uključeni u provedbu projekta 65 plus. Istraživanjem provedenim metodom ankete u obliku online upitnika ispitivalo se koje kompetencije knjižničari smatraju važnima za rad s osobama starije dobi, kako procjenjuju vlastite kompetencije i senzibiliziranost za potrebe starijih općenito, koliku važnost u radu sa starijima pridaju iskustvu i cjeloživotnoj edukaciјi te na koje sve načine stječu znanja i vještine potrebne za rad s tom rastućom skupinom knjižničnih korisnika.

Ključne riječi: Knjižnice grada Zagreba, knjižničarske kompetencije, knjižnični programi i usluge za osobe treće dobi, projekt 65 plus

Snježana Ercegovac, viša knjižničarka, zaposlena je u Knjižnicama grada Zagreba. Područje stručnog interesa: poticanje čitanja, osmišljavanje i provedba programa za djecu s teškoćama u razvoju i mlade s invaliditetom, rad s osobama treće životne dobi u sklopu projekta „65 plus“ Knjižnica grada Zagreba, suradnja s lokalnom zajednicom i provedba projekata društveno korisnog učenja u knjižnici.

Vlasta Šolc zaposlena je u Knjižnicama grada Zagreba. Područje stručnog interesa: rad s korisnicima s naglaskom na osmišljavanje i provedbu programa za pripadnike ranjivih skupina, prije svega djece i osoba starije životne dobi. Aktivno sudjeluje u projektima „65 plus“ i „Zaprešić digitalno“ Knjižnica grada Zagreba te Nacionalnoj kampanji za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom „I ja želim čitati!“ Hrvatskoga knjižničarskog društva.

Ira Tuzlančić, magistra bibliotekarstva, zaposlena je u Knjižnicama grada Zagreba. Koordinatorica je projekta 65 plus od 2016. godine. Područje njezina stručnog interesa: organizacija knjižničnih programa za odrasle s posebnim naglaskom na posebne skupine korisnika; obrazovni programi za starije osobe posebice osnaživanje starijih osoba u području zaštite njihovih ljudskih, materijalnih, zdravstvenih i socijalnih prava; organizacija kulturnih programa i manifestacija te stručni rad na izgradnji i održavanju knjižničnih zbirki.

## **Abstract**

*Demographic ageing and the large percentage of senior citizens in the overall population of the Republic of Croatia are also reflected in an increased number of senior citizen users in the Zagreb City Libraries network. The majority does not visit libraries only to use the library materials or read daily newspapers and periodicals but also to actively participate in the programs which are specifically designed for them within the 65 Plus project. This project includes library services intended for senior citizen library users which are implemented in the libraries of the network through seven programs (Books at Your Door, Information Literacy Hour, Painting Hour, Classroom without Borders, Generations' Encounters, 65 Plus Exhibition, and The Workout). These programs approach senior citizen users as equal partners in meeting their cultural, educational, creative, and information needs. This is an attempt to encourage this user group to be actively and creatively engaged in numerous activities, with special focus given to the empowerment of senior citizens in the protection of their human, material, health, and social rights.*

*As it is needed for working with other vulnerable groups, the librarians likewise need various competencies for working with senior citizen users. Considering that the project consists of an array of creative, educational, informational and entertainment programs, for example, the organization of various lectures, foreign language workshops, exhibits and creative workshops, librarians require general competencies to implement those programs, such as communication skills, ability to work independently, organizational skills, ability to adapt to new situations etc. The information and reference services in this context encompass providing information about various areas relevant to senior citizens, for which expert competencies are necessary, such as search skills, evaluation and efficient providing of information, while for the senior citizens' information literacy programs it is of vital importance to be well versed in the*

*application of information technology.*

*The Zagreb City Libraries recognize the importance of providing quality service to senior citizen users appropriately and professionally. Therefore, the guidelines for working with that user group are an integral part of the educational programs organized by the Zagreb City Libraries.*

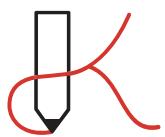
*This presentation will present the results of the study on the Zagreb City Libraries librarians who are involved in the implementation of the 65 Plus project. The study, using an online questionnaire survey method, investigated which competencies the librarians consider to be important for working with senior citizens, how the librarians evaluate their own competencies and sensitivity towards senior citizens' needs in general, how important they consider their experience and lifelong learning in working with senior citizens, and in which ways they acquire the knowledge and skills necessary for working with this growing library user group.*

**Keywords:** 65 Plus project, librarians' competences, library programs and services for senior citizens, Zagreb City Libraries

*Snježana Ercegovac, senior librarian, works at the Zagreb City Libraries. Areas of her professional interest: encouraging reading, designing and implementing programs for children with developmental difficulties and young people with disabilities, working with the elderly as part of the 65 Plus project of the Zagreb City Libraries, cooperation with the local community, and implementation of socially useful learning projects in the library.*

*Vlasta Šolc, graduated librarian, works at the Zagreb City Libraries. Areas of her professional interest: working with library users with an emphasis on the design and implementation of programs for members of vulnerable groups, primarily children and the elderly. She participates actively in the 65 Plus and Zaprešić Digitally projects of the Zagreb City Libraries, and the National Campaign for People with Reading Difficulties and Dyslexia "I Wish to Read, too!".*

*Ira Tuzlančić, graduated librarian, work sat the Zagreb City Libraries. She has been the coordinator of the 65 Plus project since 2016. Areas of her professional interest: organization of the library program for adults with a special emphasis on special groups of users; educational programs for the elderly, especially the empowerment of the elderly in the area of protection of their human, material, health and social rights; organizing cultural programs and events and expert work on building and maintaining library collections.*

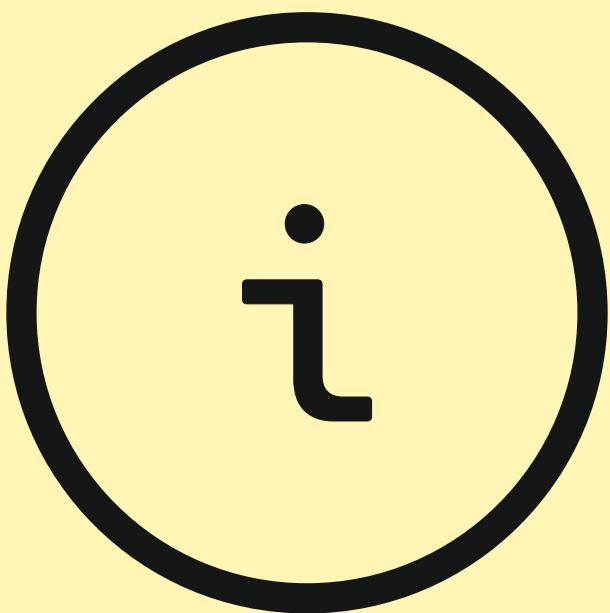


Knjižnica  
i čitaonica  
*Fran Galović*  
Koprivnica



Republika  
Hrvatska  
Ministarstvo  
kulturne  
i medije  
Republic  
of Croatia  
Ministry  
of Culture  
and Media





Koprivnica, 2022.