



Online stručno-znanstveni skup s međunarodnim sudjelovanjem

INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI: TRADICIJA, SADAŠNOST I BUDUĆNOST

Zoom konferencija – Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica 25.11.2022.

OSVRT S EVALUACIJOM

I. OSVRT

Online stručno-znanstveni skup s međunarodnim sudjelovanjem INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI: TRADICIJA, SADAŠNOST I BUDUĆNOST održan je putem platforme Zoom 25. 11. 2022. **Organizator** skupa bila je Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica, a **suorganizator** Sekcija za narodne knjižnice Hrvatskoga knjižničarskog društva. Skup je financijski poduprlo Ministarstvo kulture i medija Republike Hrvatske, Grad Koprivnica i Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica. Održavanje putem **platforme Zoom** osiguralo je Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Članovi **Programskog i organizacijskog odbora** bili su predstavnici organizatora i suorganizatora skupa: Matea Bakmaz (Gradska knjižnica Zadar), Dunja Marija Gabriel (Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu), Željka Miščin (Knjižnice grada Zagreba), dr. sc. Ljiljana Sabljak (HKD-ova Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama), dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina, predsjednica odbora (Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica), Jelena Stipetić Šušak (Gradska knjižnica Rijeka), Josipa Strmečki (Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica), Lidija Šajatović (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac) , Kristian Ujlaki (Knjižnica i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica), dr. sc. Daniela Živković, red. prof. u miru (Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu).

Snimka Zoom konferencije s prezentacijama predavača¹ nalazi se na YouTube kanalu Knjižnice i čitaonica “Fran Galović” Koprivnica: <https://www.youtube.com/watch?v=OjA5YtuLI4U>.

Poveznica na **programsku knjižnicu**: [Program i sažeci INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI, 25. 11. 2022.](#)

¹ Zoom snimka konferencije ne sadrži izlaganje prof. Sonje Špiranec na njezin zahtjev te desetak završnih minuta skupa zbog duljeg trajanja od rezerviranog.

Iako je informacijska služba jedan od temelja knjižničnog poslovanja i svakodnevnog rada u knjižnicama svih vrsta, o ovoj se temi duže vrijeme nije raspravljalo u domaćim stručno-znanstvenim krugovima. Stoga ne začuđuje što je skup izazvao veliko zanimanje hrvatske knjižničarske zajednice, a o čemu svjedoči brojka od **292 sudionika iz svih vrsta knjižnica**. Takvo masovno okupljanje u virtualnom prostoru omogućilo je inkluzivnost skupa, odnosno uključivanje ne samo knjižničara koji rade u većim školskim, narodnim, sveučilišnim, znanstvenim i fakultetskim knjižnicama, nego i solo-knjižničara u najmanjim općinskim i školskim knjižnicama. Skupu su prisustvovali i **knjižničari iz Sjeverne Makedonije i Srbije te jedna hrvatska knjižničarka na radu u školi u Njemačkoj**.

Skup je okupio knjižničare informatore, knjižničarske suradnike i knjižničarske tehničare, ravnatelje knjižnica, članove akademske zajednice u području informacijsko-komunikacijskih znanosti, posebice knjižničnih znanosti i druge zainteresirane.

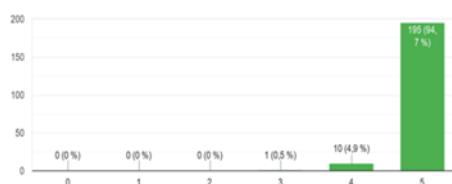
II. EVALUACIJA

O uspješnosti stručno-znanstvenog skupa govore rezultati evaluacije. **Evaluacijski upitnik** upućen je svim sudionicima, a na njega je **odgovorilo 206 ili 70,5 % sudionika**. Oni su ocijenili svoje zadovoljstvo pojedinim elementima stručnog skupa na ljestvici od 1 do 5 (gdje je 1 najlošija ocjena, 5 najbolja ocjena, 0 znači da nemaju određeno mišljenje, a preskočili su ocjenjivanje ukoliko nisu prisustvovali nekom od predavanja ili moderiranju). Evaluacija sadrži sljedeće elemente: **1. organizacija skupa, tehnička izvedba i radni materijali; 2. moderiranje; 3. izlaganja; 4. opća ocjena skupa; 5. korist za budući rad; 6. primjedbe i prijedlozi**.

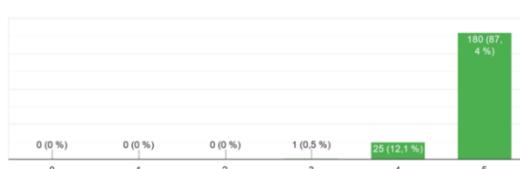
1. Organizacija skupa, tehnička izvedba i radni materijali

Organizaciju skupa ocjenom 5 ocijenilo je 195 ili 94,75 % ispitanika, a ocjenom 4 njih 10 ili 4,95 %. **Tehničku izvedbu** skupa ocjenom 5 je ocijenilo 180 ili 87,4 % sudionika, ocjenom 4 njih 25 ili 12,15 %, a ocjenom 3 svega jedan ispitanik. **Radne materijale**, tj. programsku knjigu sa sažecima je 193 ili 93,75 % sudionika ocijenilo ocjenom 5, njih 12 ili 5,8 % ocjenom 4, a 1 ili 0,5 % ocjenom 3. Može se zaključiti da je najveći broj ispitanika najvišom ocijenom ocijenio organizaciju i radne materijale skupa, a svega nešto manji broj tehničku izvedbu skupa.

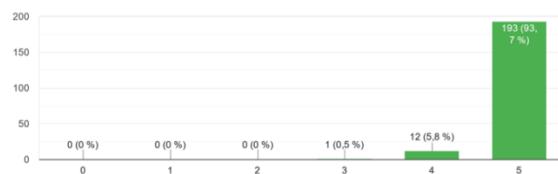
1. ORGANIZACIJA STRUČNOG SKUPA
206 odgovora



2. TEHNIČKA IZVEDBA ONLINE STRUČNOG SKUPA
206 odgovora



3. PROGRAM SA SAŽECIMA (Radni materijali)
206 odgovora



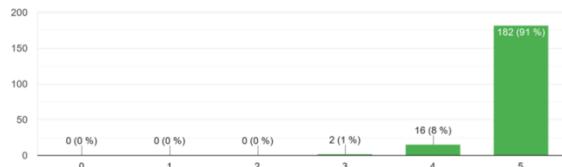
2. Struktura skupa i moderiranje

Skup se sastojao od tri dijela. Prva dva dijela činila su pozvana izlaganja, a treći dio prijavljena izlaganja:

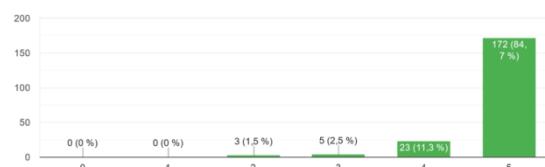
1. **Međunarodna iskustva u informacijskoj službi** (moderator: dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina),
2. **Informacijska služba i akademska praksa u Hrvatskoj: kako pristupiti suvremenim korisnicima te zadržati njihovu naklonost i pažnju** (moderator izlaganja i panel rasprave: prof. dr. sc. Daniela Živković) i
3. **Informacijska služba i primjeri dobre prakse u Hrvatskoj.** Treći dio skupa sastojao se od dvije sesije. U prvoj sesiji obuhvaćene su dvije podteme: **3.1. Organizacija informacijske službe** (moderator: dr. sc. Ljiljana Sabljak) i **3.2. Korisnici informacijsko-referalnih usluga** (moderator: Željka Miščin). U drugoj sesiji obuhvaćene su tri teme: **3.3. Pretraživanje i vrednovanje informacijskih izvora, 3.4. Neformalno obrazovanje knjižničara za rad u informacijskoj službi, 3.5. Kompetencije knjižničara za rad u informacijskoj službi (sadašnje i buduće)** (moderatorica Dunja Marija Gabriel).

Najviša ocjena 5 za moderiranje kreće se u rasponu od 171 (86,4 %) do 182 (91 %) odgovora; ocjena 4 u rasponu od 16 (8 %) do 23 (11,3 %) odgovora, ocjena 3 u rasponu od 2 (1 %) do 5 (2,5 %) odgovora; ocjena 2 u rasponu od 2 (1 %) do 3 (1,5 %) odgovora te ocjena 1 u svega 2 odgovora (1 %). Može se zaključiti da je moderiranje najveći broj ispitanika ocijenilo najvišom ocjenom uz manje oscilacije.

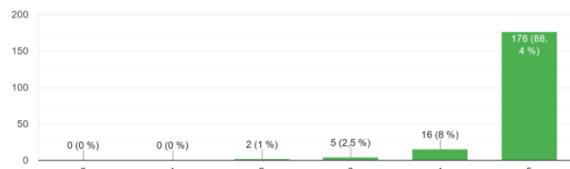
D. Sabolović-Krajina / Prvi dio: MEDUNARODNA ISKUSTVA U INFORMACIJSKOJ SLUŽBI
200 odgovora



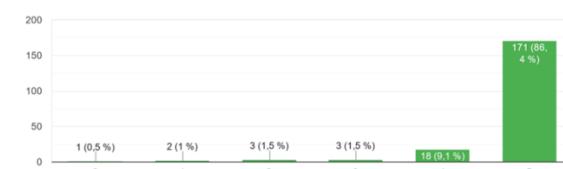
D. Živković / Drugi dio: INFORMACIJSKA SLUŽBA I AKADEMSKA PRAKSA U HRVATSKOJ
203 odgovora



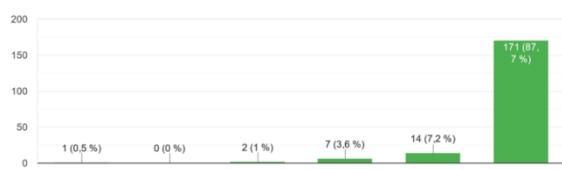
Lj. Sabljak / Treći dio, prva sesija: INFORMACIJSKA SLUŽBA I PRIMJERI DOBRE PRAKSE U HRVATSKOJ
199 odgovora



Ž. Miščin / Treći dio, prva sesija: INFORMACIJSKA SLUŽBA I PRIMJERI DOBRE PRAKSE U HRVATSKOJ
198 odgovora



D. M. Gabriel / Treći dio, druga sesija: INFORMACIJSKA SLUŽBA I PRIMJERI DOBRE PRAKSE U HRVATSKOJ
195 odgovora



3. Izlaganja

Na skupu je održano 18 izlaganja. Sva prijavljena izlaganja prošla su proces recenziranja te su za skup odabrana ona koja donose svježe poglede na rad informacijske službe i informacijsko-referalne usluge u hrvatskim knjižnicama. Najviša **ocjena 5 kreće se u rasponu od 144 (71,6 %) do 166 (87,8 %) odgovora ispitanika**; ocjena 4 u rasponu od 20 (10,1 %) do 48 (23,9 %) odgovora; ocjena 3 u rasponu od 1 (0,5 %) do 8 (4 %) odgovora; ocjena 2 u rasponu od 1 (0,5 %) do 2 (1,1 %) odgovora. Može se zaključiti da je većina ispitanika iskazala znatno zadovoljstvo kvalitetom izlaganja.

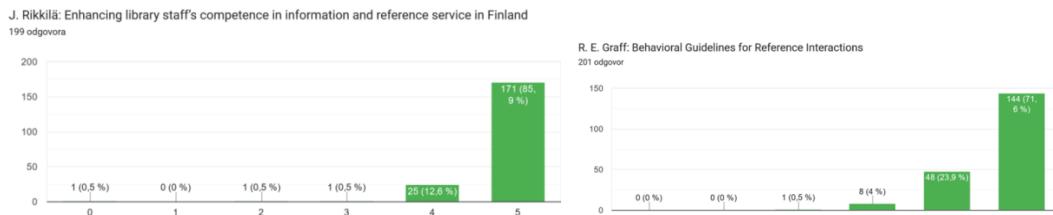
3.1. Međunarodna iskustva u informacijskoj službi

U prvom dijelu **Međunarodna iskustva u informacijskoj službi** održana su dva pozvana izlaganja na kojima su predstavljene novine u radu s knjižničnim korisnicima i pružanju informacijsko-referalnih usluga u Finskoj i SAD-u.

U izlaganju *Enhancing library staff's competence in information and reference services in Finland* (Poboljšanje stručnosti knjižničnog osoblja u informacijskoj službi u Finskoj) Jarkko Rikkilä iz Gradske knjižnice Tampere, su-predsjednik Finskog knjižničarskog društva i član IFLA-ine Sekcije za stalno stručno usavršavanje knjižničara i učenje na radnom mjestu (IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section) upoznao nas je kako razvijati knjižnične usluge uz obuku osoblja te što se podrazumijeva pod pojmom višekanalne usluge. Budućnost informacijskih usluga u Finskoj vidi u povezanosti s konceptom višekanalnih knjižničnih usluga. To znači da različiti korisnici preferiraju različite fizičke i virtualne kanale, pa se knjižnice suočavaju s izborom koje usluge pružati virtualno i kako ih treba organizirati te koje usluge knjižničar pruža i razvija u fizičkom prostoru knjižnica. Uz koncept višekanalne komunikacije i višekanalnih usluga zanimljivo za eventualnu primjenu u hrvatskoj praksi bilo je saznati više o razvoju modela poduke knjižničara za takav pristup uslugama i korisnicima. Prethodilo mu je istraživanje potreba korisnika i knjižničara na temelju kojeg je fokus stavljen na usluge za mlade korisnike i jačanje digitalnih vještina knjižničara koje ih uslužuju. Obuka se sastoji od različitih modula koji uključuju teme kao što su upoznavanje mlađih korisnika, pronalaženje informacija, upućivanje na usluge, zajednički rad s korisnicima i upravljanje informacijskim izvorima.

U svojem izlaganju *Behavioral Guidelines for Reference Interactions* (Smjernice za ponašanje tijekom informacijskih interakcija) Rebecca Eve Graff iz Američkog knjižničarskog društva (American Library Association, ALA) prvo nas je upoznala sa strukturom Američkog knjižničarskog društva, najvećeg i najbrojnijeg u svijetu. Zanimljivo je bilo upoznati značaj posebne sekcije koja se unutar ovog knjižničarskog društva posvetila razvoju informacijsko-referalnih usluga. Društvo za informacijsko-referalne i korisničke usluge (Reference and User Services Association, RUSA) izradilo je Smjernice za ponašanje tijekom informacijskih interakcija (Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers) kao alat knjižničarima u poboljšanju kvalitete pružanja pomoći korisnicima. Najnovije, revidirano izdanje razlikuje se od prethodnih u tome što naglasak ne stavlja toliko na rješavanje informacijskih upita korisnika, nego na načela jednakosti, različitosti, inkluzije i pristupačnosti te eskalaciju dezinformacija. Budući da je operacionalizacija ovih načela u praksi dio knjižničnog menadžmenta, odnosno strateškog upravljanja, knjižnični ravnatelji i voditelji trebaju osigurati potporu knjižničnom osoblju koje direktno radi s korisnicima u vidu alata, strategija i vještina kako bi se osjećali samopouzdanije u radu i orientaciji prema korisnicima. Uz temu pristupačnosti inspiraciju ovog izlaganja vidimo i u osnivanju posebne komisije za informacijsko-referalne uluge koja zasad u Hrvatskoj ne postoji, a čija bi misija bila sustavno zagovaranje stručnih potreba knjižničara koji

rade u informacijskoj službi, uključujući i potrebu za stalnim stručnim usavršavanjem te objavljivanje literature koja bi bila pomoć u svakodnevnom radu.



Izlaganje Jarkka Rikkilä **ocjenom 5 ocijenilo je 171 ispitanika (85,9 %)**, 25 ispitanika (12,6 %) ocjenom 4, a po jedan ispitanik (0,5 %) ocjenom 3, odnosno 2. Izlaganje Rebecce Eve Graff **ocjenom 5 ocijenilo je 144 ispitanika (71,6%)**, 48 ispitanika (23,9 %) ocjenom 4, 8 ispitanika (4%) ocjenom 3, 1 ispitanik (0,5) ocjenom 3.

3.2. Informacijska služba i akademska praksa u Hrvatskoj

U drugom dijelu skupa **Informacijska služba i akademska praksa u Hrvatskoj** održana su četiri pozvana izlaganja koja su održali predavači na sve tri fakultetske katedre iz Zagreba, Osijeka i Zadra koje u Hrvatskoj obrazuju buduće knjižničare. Nakon uvodnog izlaganja, naredna tri izlaganja upoznali su nas s promjenama u pristupu obrazovanja budućih knjižničara o radu u informacijskoj službi, kao i o razlikama među katedrami. Dok je katedra u Osijeku zadržala sintetski pristup nastavi o informacijskoj službi i informacijsko-referalnim uslugama u jednom predmetu, na zagrebačkoj i zadarskoj katedri došlo je u proteklim godinam do znatne segmentizacije nekada jedinstvenog predmeta.

Dr. sc. Sonja Špiranec, red. prof. na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu održala je uvodno izlaganje **Informacijska služba u suvremenom informacijskom prostoru - između htijenja i stvarnosti** o turbulentnom društvenom kontekstu koji utječe na način rada i djelovanja suvremene informacijske službe u knjižnici. Ukažala je na utjecaj informacijsko-komunikacijske tehnologije na mnogobrojne promjene, a između ostalog i na životne stilove korisnika, očekivanja korisnika od knjižničara i načine komuniciranja knjižničara s korisnicima. Istaknula je nove teorijske pravce u promišljanju djelovanja knjižnica i posebno informacijske službe koje se usredotočuju na društvene posljedice i probleme koje izviru iz sprege tehnološkog i društvenog (npr. postistina, postdigitalnost, postindustrializam). Posebno se usredotočila na novo poimanje korisnika te predložila pojma postkorisnika kojeg karakteriziraju emocionalizacija i fragmentacija informacijskih interakcija. U zaključnom dijelu izlaganja naznačila je 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. S obzirom da je ovo izlaganje zasnovano na najnovijim istraživanjima fenomena informacijskog prostora te informacijskih interakcija između knjižničara i korisnika, na svoj je način konkretiziralo izlaganje Rebecce Eve Graff o Smjernicama za ponašanje tijekom informacijskih interakcija Američkoga knjižničarskog društva.



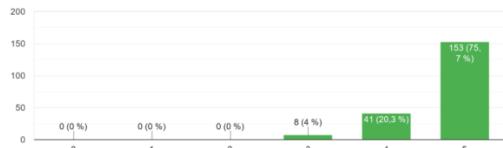
Izlaganje Sonje Špiranec **ocjenom 5 ocijenilo je 172 ispitanika (84,3 %)**, 25 ispitanika (12,3 %) ocjenom 4, a 7 ispitanika (3,4 %) ocjenom 3.

Izlaganje ***Obrazovanje knjižničara na Filozofskom fakultetu u Zagrebu za rad u informacijskoj službi*** dr. sc. Denisa Kosa (Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu) ukazalo je na bogatu tradiciju, kontinuitet i razvoj ovog segmenta obrazovanja, kao i tijek njegove segmentizacije u više kolegija na katedri ovog odsjeka.. Također je ukazalo na potrebu dalnjih istraživanja povijesnih promjena u pristupu temi obrazovanja za kompetencije potrebne u knjižničnoj informacijskoj službi. Ponudilo je promišljanje konceptualizacije budućnosti obrazovanja knjižničara u okvirima četiriju programskih odrednica s definiranim ulogama knjižničara-informatora: informator-stručnjak, informator-poučavatelj, informator-istraživač i informator-transformator.

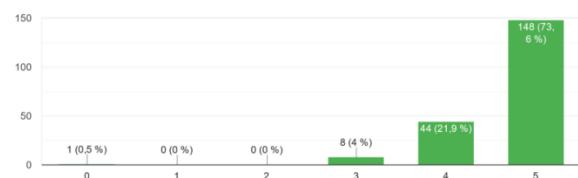
Izlaganje ***Obrazovanje za rad u informacijskoj službi: sprega starih i novih znanja i kompetencija*** dr. sc. Jelena Lakuš, red. prof. i dr. sc. Snježana Stanarević Katavić, doc. s Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku fokusiralo se na predstavljanje znanja, vještina i kompetencija koje studenti ovog odsjeka trebaju usvojiti unutar obveznog kolegija Informacijski izvori i službe koji se izvodi na preddiplomskoj razini studija. Predavačice su istaknule da obrazovanje za rad u informacijskoj službi danas podrazumijeva poučavanje starih/tradicionalnih, ali i novih znanja, kompetencija i vještina kada se uslijed razvoja informacijsko-komunikacijskih tehnologija mora mijenjati i prilagođavati promjenama u okruženju. Njihovim usvajanjem knjižničar-informator će biti osposobljen svojim korisnicima osigurati kvalitetnu uslugu i ispuniti glavni cilj postojanja informacijske službe.

Izlaganje ***Formalno obrazovanje knjižničara informatora: (ne)moguća misija*** dr. sc. Martine Dragija Ivanović, doc. i dr. sc. Alice Kolarić, poslijedoktorandice s Odjela za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru upoznalo nas je s promjenama koje su nastupile u programima obrazovanja knjižničara na ovom fakultetu. Kolegij Informacijski izvori i službe koji je uveden 2006. godine doživio je temeljitu promjenu 2013. godine kao odgovor na promjene u organizaciji i poslovanju informacijskih ustanova, a napose knjižnica uslijed tehnologije koja u području knjižničarstva dobiva posebno mjesto. Posljedično pojedine teme koje su dotad bile okupljene u jednom kolegiju dobivaju svoje mjesto u novom programu kao zasebni kolegiji kao što su 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, smatraju predavačice, razumijevanje je korisničkih potreba i ponašanja te savladavanje vještina i kompetencija za kvalitetan rad u lepezi poslova koja se tradicionalno smatraju poslovima informatora. Budući da se u digitalnom okružju posjećivanje knjižnice može činiti manje potrebnim i privlačnim, knjižničarska zajednica, koja se već dugo bavi pitanjima pristupa, vrednovanja i korištenja informacijama, treba se više usmjeriti na kritički odnos prema informacijama. To se odnosi podjednako i na rad s mladim korisnicima, konkretno na pomaganje u razvoju vještina informacijske pismenosti za korištenje digitalnih medija. Stoga su postavile pitanje kakvo obrazovanje može osigurati potrebne kompetencije i omogućiti budućim informacijskim stručnjacima da odgovore na ove izazove.

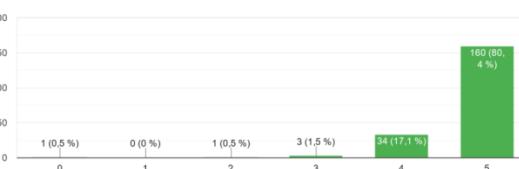
D. Kos: Obrazovanje knjižničara na Filozofskom fakultetu u Zagrebu za rad u informacijskoj službi
202 odgovora



J. Lakuš, S. Stanarević Katavić: Obrazovanje za rad u informacijskoj službi: sprega starih i novih znanja i kompetencija
201 odgovora



M. Dragijla Ivanović, A. Kolarić: Formalno obrazovanje knjižničara-informatora: (ne)moguća misija
199 odgovora



Izlaganje Denisa Kosa ocjenom 5 ocijenilo je 153 ispitanika (75,7 %), 41 ispitanika (20,3 %) ocjenom 4, a 8 ispitanika (4%) ocjenom 3.

Izlaganje Jelene Lakuš i Snježane Stanarević Katavić **ocjenom 5 ocijenilo je 148 ispitanika** (73,6%), 44 ispitanika (21,9 %) ocjenom 4, a 8 ispitanika (4%) ocjenom 3.

Izlaganje Martine Dragija Ivanović i Alice Kolarić **ocjenom 5 ocijenilo je 160 ispitanika** (80,4 %), 34 ispitanika (17,1 %) ocjenom 4, 3 ispitanika (1,5 %) ocjenom 3, a 1 ispitanik (1,5 %) ocjenom 2.

Na kraju ovog bloka izlaganja iskristalizirala se potreba za angažmanom predstavnika akademske zajednice u programima stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u području informacijske službe i pružanja informacijsko-referalnih usluga kako bi se osigurao promtan prijenos najnovijih informacija i znanja o promjenama u ovom području onima koji su izašli iz sustava visokoškolskog obrazovanja, a u cilju osvremenjavanja postojeće radne prakse. Uz to se javlja potreba da se upravo u akademskoj zajednici pokrene objavljivanje priručnika, smjernica i sl. na temu pružanja infomacijsko-referalnih usluga koji će pomoći u radu knjižničarima praktičarima u informacijskoj službi.

3.3. Informacijska služba i primjeri dobre prakse u Hrvatskoj

U trećem dijelu skupa Informacijska služba i primjeri dobre prakse u Hrvatskoj održano je 12 izlaganja u kojima su predstavljeni rezultati istraživanja kao i ogledni primjeri rada u informacijskoj službi različitih vrsta knjižnica koje djeluju u Zagrebu, Zadru, Rijeci, Koprivnici, Karlovcu, Zlatar Bistrici i Osijeku. Ova izlaganja na svoje su načine konkretizirala prethodno održana pozvana izlaganja.

3.3.1. Podtema *Organizacija informacijske službe*

U izlaganju ***Informacijska služba u nekoliko hrvatskih knjižnica*** temelji se na rezultatima pilot anketnog istraživanja koje su za potrebe ovog skupa osmislili i proveli članovi njegovog Programskog i organizacijskog odbora. Polazište istraživanja bila je hipoteza da je problematika informacijske službe kao jednog od temelja knjižničnog poslovanja godinama neopravdano zanemarivana i marginalizirana tema ozbiljnijeg stručno-znanstvenog razmatranja u hrvatskom knjižničarstvu. Istraživanje je detektiralo probleme koji sejavljaju u radu ovog temelja funkciranja knjižnica, bilo da je oformljen kao posebna organizacijska jedinica u ustanovi ili da funkcionira u okviru pojedinih knjižničnih odjela. Iako je uzorkom obuhvaćeno svega nekoliko hrvatskih narodnih knjižnica (Knjižnice grada Zagreba – Knjižnica Marin Držić, Gradska knjižnica Rijeka, Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" Karlovac te Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica), dobiveni rezultati daju uvid u stavove stručnog osoblja o načinima pružanja informacijsko-referalnih usluga, obrazovanju i kompetencijama potrebnima za obavljanje tih poslova kao i organizaciji informacijske službe. Ukazuju i na potrebu da se prije svega na nacionalnoj razini organizira

sustavno stalno stručno usavršavanje knjižničara radi upoznavanja novina u informacijsko-referalnom radu s knjižničnim korisnicima, građom i izvorima.

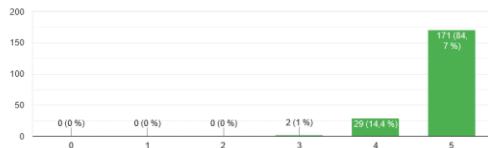
Izlaganje ***Informacijska služba Gradske knjižnice Rijeka – anketno istraživanje zadovoljstva korisnika*** Maje Čabrijan i Jelene Stipetić Šušak ukazalo je na rezultate istraživanja putem anketnog upitnika o zadovoljstvu korisnika načinom pružanja usluge složenog informacijskog pretraživanja u Gradskoj knjižnici Rijeka. Također je izložen način funkcioniranje jednog uspješnog modela koji je moguće usporediti s vlastitim načinom rada u pružanju informacijsko-referalnih usluga. Ustvrdili su se ključni čimbenici u kvalitetnom informacijskom pretraživanju: informacijski intervju s korisnikom kao temelj kvalitetne komunikacije; dobro razumijevanje teme; informacijski izvori koji se koriste pri pretraživanju informacija. Istaknuto je da za uspjeh informacijskog pretraživanja izvori veliku važnost imaju otvoreni, slobodan i javno dostupan pristup bazama podataka.

U izlaganju ***Zašto odlaze koji odlaze, zašto ostaju koji ostaju?*** mr. sc. Ivo Tokić iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu problematizirao je pitanje motivacije knjižničara za rad u informacijskoj službi te problem fluktuacije djelatnika na tim poslovima na primjeru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Knjižnica grada Zagreba – Gradske knjižnica. Dobiveni rezultati njegovog istraživanja 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 oni koji po vlastitoj volji ostaju raditi u njoj. Ti se stavovi razlikuju u subjektivnom gledanju na stručnu vrijednost obavljanog posla u informacijskoj službi i posebno radnom angažmanu knjižničara u njoj. Izlaganje je upozorilo da se motivaciji za rad u informacijskoj službi treba pristupiti kao važnom dijelu strateškog menadžmenta pojedine knjižnice.

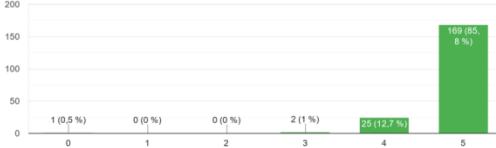
U izlaganju ***Organizacija i razvoj informacijske službe Znanstvene knjižnice Zadar*** Tomislav Blažević i Igor Čolak prikazali su tijek razvoja informacijske službe ove knjižnice te aktivnosti kojima Knjižnica nastoji zadovoljiti informacijske potrebe svojih korisnika, u skladu sa suvremenim informacijskim okruženjem i raspoloživom tehnologijom. Specifikum ove knjižnice je informacijska usluga za slike i slabovidne korisnike od 2008. godine, kojom je postala prva kulturna ustanova u Zadarskoj županiji i prva knjižnica ove vrste u Hrvatskoj koja je slijepim i slabovidnim korisnicima omogućila pristup informacijama. Rad sa slijepim i slabovidnim korisnicima unaprijeđen je sudjelovanjem Knjižnice u projektu Zvučne knjige – poboljšanje knjižničnih usluga za slike 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. Druga značajka informacijske službe ove

knjižnice je da je od 2010. godine uspostavila digitalni repozitorij DIKAZ – Digitalna knjižnica Zadar kojim je unaprijeđena pristupačnost vrijedne građe ove knjižnice.

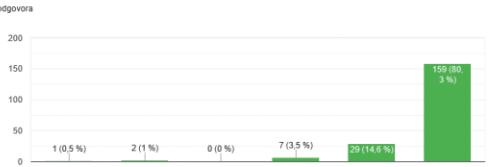
M. Bakmaz, D. M. Gabriel, Ž. Miščin, Lj. Sabljak, J. Stipetić Šušak, L. Šajatović, D. Sabolović-Krajina, J. Strmečki, K. Ulijaki, D. Živković: Informacijska služba u nekoliko hrvatskih knjižnica: rezultati pilot anketnog istraživanja
202 odgovora



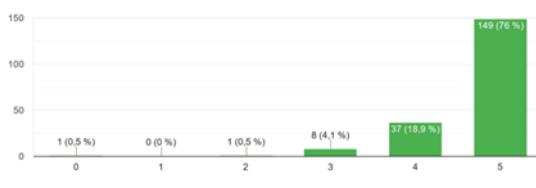
M. Čabrijan, J. Stipetić Šušak: Informacijska služba Gradske knjižnice Rijeka - anketno istraživanje zadovoljstva korisnika
197 odgovora



I. Tokić: Zašto odlaze koji ostaju? motivacija knjižničara za rad u informacijskoj službi na primjeru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Knjižnice grada Zagreba - Gradske knjižnice
198 odgovora



T. Blažević, I. Čolak: Organizacija i razvoj informacijske službe Znanstvene knjižnice Zadar
196 odgovora



Izlaganje članova Programskog i organizacijskog odbora ovog skupa **ocjenom 5 ocijenilo je 171 ispitanika (84,7 %)**, 29 ispitanika (14,4 %) ocjenom 4, a 2 ispitanika (1 %) ocjenom 3.

Izlaganje Maje Čabrijan i Jelene Stipetić Šušak **ocjenom 5 ocijenilo je 169 ispitanika (85,8 %)**, 25 ispitanika (12,7 %) ocjenom 4, a 2 ispitanika (1 %) ocjenom 3.

Izlaganje Ive Tokića **ocjenom 5 ocijenilo je 159 ispitanika (80,3 %)**, 29 ispitanika (14,6 %) ocjenom 4, a 7 ispitanika (3,5 %) ocjenom 3.

Izlaganje Tomislava Blaževića i Igora Čolaka **ocjenom 5 ocijenilo je 149 ispitanika (76 %)**, 37 ispitanika (18,9 %) ocjenom 4 (3,5 %), 8 ispitanika (4,1 %) ocjenom 3, a 1 ispitanik (0,5 %) ocjenom 2.

3.3.2. Podtema *Korisnici informacijsko-referalnih usluga*

Izlaganje *Studentska perspektiva uloge knjižničara u procesu traženja informacija: rezultati istraživanja* dr. sc. Dore Rubinić iz Sveučilišne knjižnice Rijeka dalo je uvid u studentsku perspektivu uloge knjižničara pri pružanju pomoći studentima u procesu traženja informacija, kao i način na koji studenti doživljavaju takvu pomoć knjižničara. 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). Istaknut je problem tradicionalnog, paternalističkog ponašanja knjižničara u komunikaciji s korisnicima u odnosu na suvremene pristupe zasnovane na interakciji i poučavanju korisnika, kao i zajedničkom radu, pa se ovo izlaganje tematski nadovezalo na ona prethodna Jarkka Rikkilä iz Gradske knjižnice Tampere (Poboljšanje stručnosti knjižničnog osoblja u informacijskoj službi u Finskoj), Rebecce Eve Graff iz Američkog knjižničarskog društva (Smjernice za ponašanje tijekom informacijskih interakcija) i Sonje Špiranec (Informacijska služba u suvremenom informacijskom prostoru - između htijenja i stvarnosti).

Izlaganje *Specifičnost informacijskih upita u odnosu na vrste korisnika Knjižnice Muzeja grada Zagreba* Milene Bušić predstavilo je zanimljivu tipologiju korisnika jedne specijalne – muzejske knjižnice s naglaskom na informacijske upite. Istaknute su specifičnosti rada s korisnicama u ovoj knjižnici kao i činjenica koja bi i u ostalim muzejskim knjižnicama olakšala ne samo pretragu fondova, nego i racionalizaciju vremena i troškova rada implementacijom skupnog, zajedničkoga kataloga muzejske i knjižnične građe. Također je predstavljen nacrt kratkog istraživanja o vrednovanju stupanja zadovoljstva korisnika pruženim informacijsko-referalnim uslugama ove knjižnice uz ono u usmenoj i pisanoj komunikaciji s korisnicima, kao temelja objektivne evaluacije rada u svakoj knjižnici.



Izlaganje Dore Rubinić **ocjenom 5 ocijenilo je 147 ispitanika (76,2 %)**, 39 ispitanika (20,2 %) ocjenom 4, a 3 ispitanika ocjenom 6 (3,1 %).

Izlaganje Milene Bušić **ocjenom 5 ocijenilo je 147 ispitanika (75,4 %)**, 42 ispitanika (21,5 %) ocjenom 4, a 5 ispitanika (2,6 %) ocjenom 3.

3.3.3. Podtema *Pretraživanje i vrednovanje informacijskih izvora*

Izlaganje pod nazivom *Kvantitativna analiza korisničkih upita referentne usluge Pitajte knjižničare* Ane Bakarić, Nikoline Štrbac i Maje Zubčić Peleski iz Knjižnice grada Zagreba ukazalo je na veliki značaj online referentne usluge hrvatskih narodnih knjižnica koja je pokrenuta 2004. godine te promjene koje je

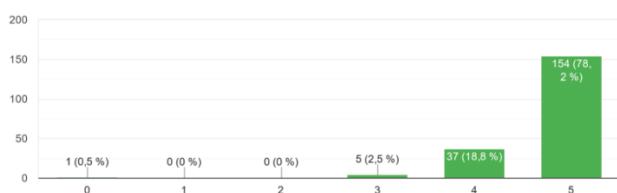
doživjela tijekom proteklih 18 godina u skladu s potrebama korisnika. Da bi se identificirale te promjene provedena je kvantitativnu analizu korisničkih upita od 2018. do zaključno s prvim kvartalom 2022. godine te usporedna analiza s rezultatima istraživanja iz 2008. godine. Analiziralo se zadovoljstvo korisnika, stupanj njihovog obrazovanja i vrsta upita raspoređenih u četiri kategorije; informacijska pitanja, jednostavna pitanja, dubinska pitanja te ostala pitanja koja ne spadaju niti pod jednu kategoriju. Rezultati su pokazali porast složenijih upita za potrebe izrade istraživačkih stručnih i znanstvenih radova na visokoškolskim ustanovama. Stoga se postavilo i pitanje suradnje u provedbi ove online usluge narodnih knjižnica s onom srodnom koju pruža Nacionalna i sveučilišna knjižnica, tradicionalno okrenuta studentima. Postavilo se i pitanje dodatnog financiranja usluge Pitajte knjižničare za potrebe stalnog stručnog usavršavanje knjižničara koji su uključeni u njezin rad.

Izlaganje ***Projektno i istraživačko učenje u školskoj knjižnici u okviru Erasmus+ projekta*** o praksi školske knjižnice Osnovne škole Zlatar Bistrica uvelo nas je u temu važnosti poučavanja 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. Predstavljene su prednosti takvog pristupa učenju koji se provodi u školskoj knjižnici, a koji kod učenika nastoji potaknuti cjelovit razvoj vještina potrebnih za cjeloživotno učenje. U izlaganju je bilo riječi i o poticanju učenika na pretraživanje i vrednovanje informacijskih izvora, na prepoznavanje lažnih vijesti i sigurno korištenje interneta. Zanimanje učenika za sudjelovanjem u projektima koji se provode u ovoj školskoj knjižnici ne opada zato što su neprekidno motivirani za uključivanje u njih. Stoga ovaj primjer dobre prakse može poslužiti i drugim školskim knjižničarima kao model kako projektnim i istraživačkim učenjem zainteresirati učenike za korištenje školske knjižnice.

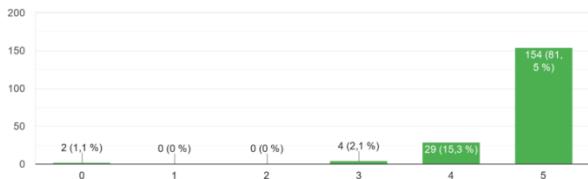
Izlaganje ***Virtualne informacijsko-referalne usluge školskih knjižnica*** dr. sc. Marija Purgar iz OŠ „Grigor Vitez“ Osijek i dr. sc. Irene Bando iz OŠ Jagode Truhelke Osijek ukazalo je na pojedine online informacijsko-referentne usluge kojima su školski knjižničari nastojali zadovoljiti povećan interes učenika, učitelja i roditelja za mrežne usluge i sadržaje tijekom redovne i online nastave koja je potencirana radom na daljinu zatvaranjem škola i knjižnica zbog pandemije bolesti COVID-19 od ožujka 2020. godine. Izneseni su rezultati istraživanja analize sadržaja mrežnih stranica školskih knjižnica Slavonije i Baranje koji se odnose na informacijsko-referalne usluge te 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. Prikazani su sadržaji informacijsko-referalnih knjižničnih usluga koji u novije digitalno doba sve više obuhvaćaju informacijsko opisnenjivanje korisnika i vrednovanje online izvora

informacija. 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 i 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. Zajedno s prethodnim izlaganjem, i ovo izlaganje može poslužiti kao ogledni primjer organiziranja rada suvremene školske knjižnice.

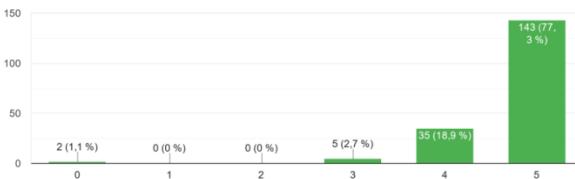
A. Bakarić, N. Štrbac, M. Zubčić Peleski: Kvantitativna analiza upita referentne usluge Pitajte knjižničare
197 odgovora



S. Kovačević: Projektno i istraživačko učenje u školskoj knjižnici u okviru Erasmus+ projekta
189 odgovora



M. Purgar, I. Bando: Virtualne informacijsko-referalne usluge školskih knjižnica
185 odgovora



Izlaganje **Ane Bakarić, Nikoline Štrbac i Maje Zubčić Peleski** ocjenilo je 154 ispitanika (78,2 %), 37 ispitanika (18,8 %) ocjenom 4, a 5 ispitanika ocjenom 3 (2,5 %).

Izlaganje Snježane Kovačević **ocjenom 5 ocijenilo je 154 ispitanika (81,5 %)**, 29 ispitanika (15,3 %) ocjenom 4, a 4 ispitanika ocjenom 3 (2,1 %).

Izlaganje Marija Purgar i Irene Bando **ocjenom 5 ocijenilo je 143 ispitanika (77,3 %)**, 35 ispitanika (18,9 %) ocjenom 4, a 5 (2,7 %) ispitanika ocjenom 3.

3.3.4. Podtema Neformalno obrazovanje knjižničara za rad u informacijskoj službi

Izlaganje **Kako komunicirati s korisnicima: radionice komunikacijskih vještina za knjižničarske tehničare u Knjižnicama grada Zagreba** Sanje Bunić, Višnje Cej i Kristine Krpan iz Knjižnica grada Zagreba predstavilo je jedan od brojnih programa stalnog stručnog usavršavanja i obrazovanja djelatnika. Konkretno, radi se o organizaciji radionica komunikacijskih vještina za knjižničarske tehničare koji čine 34 % stručnog osoblja KGZ-a. Budući da najveći dio njih radi u informacijskoj službi, upravo su najčešće oni koji prvi ostvaruju kontakt s korisnicima koji nerijetko na osnovu komunikacije s njima grade

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 izlaganju je predstavljena organizacija i provedba radionica, dojmovi sudionika, rezultati evaluacije te naučene lekcije koje mogu poslužiti ostalim narodnim knjižnicama kao ogledni primjer kako voditi brigu o unapređivanju radnih vještina i znanja knjižničarskih tehničara, a što i nije raširena praksa u hrvatskim knjižnicama.

Izlaganje ***Osnaživanje knjižničara za rad u informacijskoj službi: neformalno obrazovanje knjižničara kroz ZKD forum*** Alke Stropnik i Arijane Herceg Mićanović iz Knjižnica grada Zagreba te Lorene Martinić iz Knjižnice Etnografskog muzeja u Zagrebu dalo je uvid u neformalni oblik stručnog usavršavanja putem programa pod nazivom ZKD forum koji je pokrenulo Zagrebačko knjižničarsko društvo. Cilj je ponuditi knjižničarima iz svih vrsta knjižnica te studentima knjižničarstva neformalan, nov, drugačiji, lako dostupan i potpuno besplatan program edukacije koji stručno osnažuje knjižničare i za rad u informacijskoj službi. ZKD forum se održava od 2019. godine osam puta godišnje u fizičkom, hibridnom i/ili online obliku. Vrijednost izlaganja je i u tome što je ukazalo kojim se edukativnim programima i na koji način osnažuju jezgrene knjižničarske kompetencije koje se odnose na korisničke potrebe i usluge za korisnike, upravljanje, uporabu tehnologije te organizaciju znanja i izvora znanja.



Izlaganje Sanje Bunić, Višnje Cej i Kristine Krpan **ocjenom 5 ocijenilo je 166 ispitanika (87,4 %)**, 20 ispitanika (10,5 %) ocjenom 4, a po 2 (1,1 %) ispitanika ocjenom 3, odnosno 1.

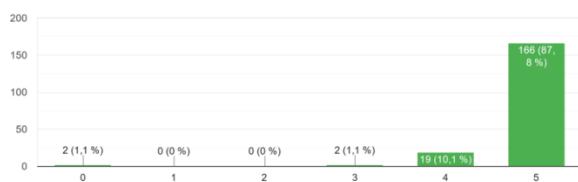
Izlaganje Alke Stropnik, Arijane Herceg Mićanović i Lorene Martinić **ocjenom 5 ocijenilo je 168 ispitanika (86,2 %)**, 23 ispitanika (11,8 %) ocjenom 4, po 1 ispitanik (0,5 %) ocjenom 3, odnosno 2.

3.3.5. Podtema ***Kompetencije knjižničara za rad u informacijskoj službi***

Izlaganje ***Kompetencije za rad s korisnicima treće životne dobi u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreba: istraživanje stavova knjižničara*** Snježane Ercegovac, Vlaste Šolc i Ire Tuzlančić iz Knjižnica grada Zagreba ukazalo je na činjenicu da s demografskim starenjem i sve većim udjelom starijih osoba u

ukupnom stanovništvu Republike Hrvatske povećava se i broj članova treće životne dobi u knjižnicama, pa tako i potreba da knjižničari u informacijskoj službi vode veću brigu o ovoj skupini korisnika. Mnogi od njih Knjižnice grada Zagreba ne posjećuju samo kako bi se služili knjižničnom građom ili čitaonicom dnevnog tiska i periodike nego i aktivno sudjeluju u sedam programskih sadržaja koji su za njih posebno osmišljeni u sklopu projekta 65 plus. Stoga su knjižničarima potrebne raznovrsne kompetencije. Od općih kompetencija to su komunikacijske vještine, samostalnost u radu, organizacijske vještine, sposobnost prilagodbe novim situacijama i sl. Stručne kompetencije potrebne su za pružanje informacijsko-referalnih usluga kao što su vještine pretraživanja, vrednovanja i učinkovitog pružanja informacija, a za programe informacijskog opismenjavanja starijih korisnika nužno je poznavanje primjene informacijskih tehnologija. I ovaj primjer prakse može poslužiti kao model za knjižnice koje formiraju nove informacijsko-referralne usluge prema potrebama zajednica u kojima djeluju te u kojima demografske promjene i stareњe stanovništva igraju značajnu ulogu.

S. Ercegovac, V. Šolc, I. Tuzlančić: Kompetencije za rad s korisnicima treće životne dobi:
istraživanje stavova knjižničara u informacijskoj službi Knjižnica grada Zagreb
189 odgovora

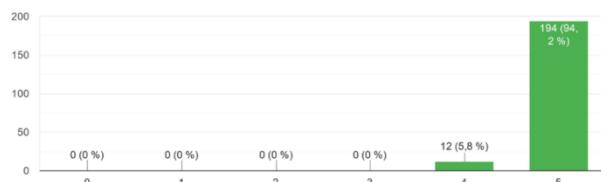


Izlaganje Snježane Ercegovac, Vlaste Šolc i Ire Tuzlančić **ocjenom 5 ocijenilo je 166 ispitanika (87,8 %)**, 19 ispitanika (10,1 %) ocjenom 4, a 2 ispitanika (1,1 %) ocjenom 3.

4. Opća ocjena skupa

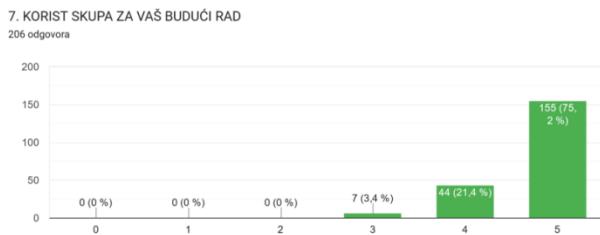
O zadovoljstvu sudionika skupom govori podatak da ga je najvišom ocjenom 5 skup ocijenilo čak 194 ispitanika (94,2 %), dok ga je 12 ispitanika (5,8 %) ocijenilo ocjenom 4. Uz organizaciju skupa, najveći broj sudionika upravo je svoj sveopći dojam zadovoljstva skupom ocijenio najvišom ocjenom.

6. OPĆA OCJENA SKUPA
206 odgovora



5. Korist skupa za budući rad sudionika

Zadovoljavajuća je i ocjena koristi skupa za budući rad sudionika. **Ocjenom 5 ocijenilo ga je 155 (75,2 %) ispitanika**, ocjenom 4 njih 44 (21,4%), a ocjenom 3 njih 7 (3,4).



6. Prijedlozi, primjedbe i pohvale sudionika skupa

Pohvale, prijedlozi i pohvale sudionika skupa također doprinose vrednovanju skupa, a istovremeno daju konstruktivne smjernice za organizaciju budućih sličnih skupova. Ispitanici su dali 13 primjedbi i prijedloga te 37 pohvala, koji su poslužili i u formiranju Zaključaka ovog skupa.

6.1. Prijedlozi i primjedbe

- NADAM SE DA ĆE SKUP REZULTIRATI REALIZACIJOM DONESENIH ZAKLJUČAKA.
- ZOOM KONFERENCIJA JE ODLIČNO RJEŠENJE ZA OVAKO OBIMAN MEĐUNARODNI SKUP, JER OMOGUĆUJE PRISUSTVO SUDIONIKA U VELIKOM BROJU I NJIHOVE PISANE KOMENTARE ODMAH. MEĐUTIM, OSOBNI KONTAKTI UŽIVO IMAJU ODODATNU KVALitetu I TREBALO BI MOŽDA UBUDUĆE PLANIRATI HIBRIDNO TAKVE SKUPOVE. VISOKOM OCJENOM OCJENJUJEM ORGANIZATORA, REALIZATORA I SUDIONIKE SKUPA I DRŽIM DA JE OVO JEDNA OD NAJBOLJIH TEMATSkih KONFERENCIJA. SVE JE BILO IZVRSNO.
- NASTAVITE S ORGANIZIRANJEM VIRTUALNIH SKUPOVA OD VAŽNOSTI ZA STRUKU. SVE POHVALE I ČESTITKE ZA OVAJ SKUP!
- PODRŠKA BUDUĆIM ORGANIZACIJAMA SLIČNOG TIPOA!
- RECENZIRATI PRIJAVLJENA IZLAGANJA NA TEMELJU PROŠIRENOG SAŽETKA DA BUDE ŠTO MANJE "SLABIJIH" IZLAGANJA (SADRŽAJNO I METODOLOŠKI), BEZ OBZIRA ŠTO SU VEĆINA PRILOGA STRUČNI, A NE ZNANSTVENI - I STRUČNI TREBAJU BITI PROBRANI I RCENZIRANI.
- POHVALA NA ODABIRU TEME I PREDAVAČA. U BUDUĆNOSTI BIH VOLJELA VIDJETI VIŠE PRIMJERA DOBRE PRAKSE.

- ČEŠĆE ODRŽAVATI OVAKVE SKUPOVE.
- TREBA NAM VIŠE UKLJUČENOSTI NAS "OBIČNIH" KNJIŽNIČARA U OVAKVE SKUPOVE I PODRŽAVAM OTVORENOST TAKVIH SKUPOVA ZA SVE. ISTO TAKO POZDRAVLJAM PITANJE POVEZANOSTI PRAKTIČARA S AKADEMSKOM ZAJEDNICOM. OPĆENITO JE POTREBNA VEĆA SURADNJA SVIH, A NE SAMO "ODABRANIH". ORGANIZACIJA JE BILA NA VISOKOJ RAZINI I HVALA VAM ŠTO JE INFORMACIJA O SKUPU DOPRLA I DO NAS!
- MISLIM DA JE BILO NEPOTREBNO ONO PREPRIČAVANJE IZLAGANJA ODRŽANIH NA HRVATSKOME, OSTALO SVE ZA DESET.
- SKUP JE BIO IZNIMNO KVALITETAN I DOBRO ORGANIZIRAN I BILO BI DOBRO DA SE KNJIŽNIČARI PONOVNO OKUPE OKO OVE TEME, ALI UŽIVO ILI MOŽDA U HIBRIDNOM OBLIKU.
- DOBRO JE ŠTO SE INFORMATIVNA SLUŽBA VRATILA U FOKUS. NEDOSTAJE NAM STRUČNIH RADOVA I RAZMJENA ISKUSTAVA KOJE NAM POMAŽU UNAPRIJEDITI POSLOVANJE. SVE MI JE BILO INTERESANTNO I BAREM U NEKU RUKU KORISNO, ALI JE SKUP IPAK BIO MALO PREDUG. MISLIM DA BI MANJI BROJ MODERATORA ILI KRAĆENJE NJIHOVOG VREMENA SKRATILO VRIJEME TRAJANJA. MODERATORI SU NEOPHODNI , KAD JE U PITANJU PANEL RASPRAVA. NE VIDIM SVRHU TOGA DA NAJAVA LJUJU I PREPRIČAVAJU ŠTO SMO UPRAVO SLUŠALI. HVALA VAM NA IZBORU TEME I ČESTITAM NA ODLIČNOM SKUPU!
- ODLIČNO I PROFESIONALNO ORGANIZIRAN SKUP, PAZILO SE NA SVAKI DETALJ, OD RECENZIJE SAŽETAKA DO IZVRSNO ORGANIZIRANE TEHNIČKE PODRŠKE, EVALUACIJE I NAJAVLJENOG TEMATSKEGO BLOKA U VBH. IZNIMNO JE VRIJEDNO ŠTO NIJE BILO KOTIZACIJE I ŠTO JE LIMIT SUDIONIKA BIO VISOK PA JE SKUP MOGAO PRATITI VELIK BROJ SUDIONIKA IZ CIJELE REGIJE. UVODNA IZLAGANJA STRANIH PREDAVAČA SU KORISNA ZA PRAKSU. KAKO SE SKUP ODVIJAO PREKO ZOOM PLATFORME, VELIKI BROJ IZLAGANJA I DUŽINA SKUPA SU NAŽALOST UTJECALI NA NISKU KONCENTRACIJU PRI PRAĆENJU VELIKOG BROJA PRIMJERA DOBRE PRAKSE. DIO SKUPA POSVEĆEN FORMALNOJ ORGANIZACIJI OBRAZOVANJA ZA RAD U INFORMACIJSKOJ SLUŽBI JE ZAUZEZO DOSTA VREMENA, A RAZINOM IZLAGANJA, PRISTUPOM IZLAGAČA I MODERATORA BIO JE NAJSLABIJI DIO SKUPA. HVALA NA ULOŽENOM TRUDU!
- PODRŽAVAMO SVAKI DOBRO ORGANIZIRANI SKUP, A POGOTOVO PRIMJERE DOBRE PRAKSE, JER NAM POMAŽU I DAJU NEKE NOVE SMJERNICE U RADU S KORISNICIMA.

6.2. Pohvale

- NEMAM PRIMJEDBI. SKUP JE BIO VRLO INFORMATIVAN I ZANIMLJIV. SVAKA POHVALA NA ORGANIZACIJI.
- ODLIČNO PRIPREMLJEN SKUP, JAKO DOBRE TEME I PREDAVAČI.
- VRLO SADRŽAJAN, VRIJEDAN I AKTUALAN SKUP.
- UGODNO ME IZNENADILA JAKO LIJEPA ATMOSFERA ZA VRIJEME TRAJANJA CIJELOGA SKUPA.
- IZUZETNO ZANIMLJIV I DOBRO ORGANIZIRAN SKUP, ČESTITAM I ZAHVALUJEM.
- MOJ KOMENTAR JE SAMO POHVALA ZA IZNIMNO DOBRO ORGANIZIRAN SKUP.
- POHVALA ZA OBRADU TEME IZ RAZLIČITIH PODRUČJA. ORGANIZACIJA SAVRŠENA.

- PUNO DOBRIH IZLAGAČA I ZANIMLJIVIH PRIMJERA.
- ISKRENE ČESTITKE ORGANIZATORU! BILA MI JE ČAST SUDJELOVATI NA OVAKVOM SKUPU!
- IZVRSTAN STRUČNI SKUP.
- ODLIČNO ODABRANA TEMA, KVALitetni IZLAGAČI, NOVE INFORMACIJE KOJE SE MOGU PRIMENITI U RADU RAZLIČITIH TIPOVA BIBLIOTEKA.
- OPĆI DOJAM SKUPA JE JAKO DOBAR, DAPAČE ODLIČAN. BILO MI JE ZANIMLJIVO I KORISNO SLUŠATI IZLAGANJA, NAROČITO PRIMJERE DOBRE PRAKSE. TIJEKOM RADNOG VREMENA U ŠKOLSKOJ KNJIŽNICI NISAM MOGLA U CIJELOSTI ODGLEDATI STRUČNI SKUP PA NEKA IZLAGANJA NISAM OCIJENILA.
- HVALA NA OVAKVOM DOBROM I KORISNOM SKUPU. ČESTITKE KOLEGICAMA I KOLEGAMA! :)
- SVE JE IZVRSNO.
- POHVALA ZA ODLIČNO ORGANIZIRAN SKUP, HVALA VAM.
- ODLIČNA ORGANIZACIJA, KORISNO.
- IZVRSNO ODRAĐENO. PRIMJER KAKO SE ORGANIZIRA STRUČNI SKUP.
- JAKO SU MI SE SVIDJELA I IZLAGANJA I ORGANIZACIJA. OVAKAV STRUČNI SKUP JE IZUZETNO POUČAN, POSEBNO ZA NAS KNJIŽNIČARE IZ MANJIH KNJIŽNICA U KOJIMA RADI SVE POSLOVE SAMO JEDNA OSOBA , JER JE JEDINOM DJELATNIKU U KNJIŽNICI NEMOGUĆE IZBIVATI IZ KNJIŽNICE ODNOSENOST PRISUSTVOVATI STRUČnim SKUPOVIMA VAN PROSTORA KNJIŽNICE.
- HVALA, ODLIČNA TEMA I ORGANIZACIJA.
- ODLIČAN SKUP, ODLIČNI PREDAVAČI!
- POHVALE ORGANIZATORU ZA IZBOR TEME.
- SKUP JE BIO JEDAN OD NAJBOLJE ORGANIZIRANIH I NAZANIMLJIVIJIH SKUPOVA KOJE SAM U ZADNJE VRIJEME PRATILA. POHVALE ORGANIZATORIMA, ALI I IZLAGAČIMA!
- SVE JE BILO ODLIČNO! VESELIM SE BUDUĆEM TAKVOM SKUPU! :)
- SVE JE BILO ODLIČNO!
- IZVRSNO!
- HVALA ORGANIZATORIMA NA IZRAZITO VRIJEDNOM STRUČNOM SKUPU! ORGANIZACIJSKI JE SVE BILO ODLIČNO. TEME AKTUALNE, A PREDAVAČI JAKO ZANIMLJIVI. HVALA!
- ČESTITAM VAM NA ODLIČNOM SKUPU!
- SAMO POHVALE I ZAHVALA ZA ORGANIZACIJU SKUPA!
- SVE POHVALE ZA SKUP!
- HVALEVRIJEDAN SKUP, NASTAVITE TAKO I DALJE!
- ODLIČAN SKUP. POSEBNO ME SE DOJMILO IZLAGANJE FINSKOG KOLEGE, VRLO KONKRETNO.
- RADO POSLUŠAM WEBINARE, UVIJEK SAZNAM NOVE KORISNE INFORMACIJE ZA MOJ DALJNJI RAD S KORISNICIMA.

- VRLO PROFESIONALNO I DOBRO ORGANIZIRANO. PREDAVANJA VRLO KONKRETNA I SUPER TAJMING. SVAKA POHVALA.
- SKUP JE SVAKAKO POTICAJ ZA DALJNJI RAD. DIVNO JE ČUTI ISKUSTVA STARIJIH KOLEGICA KAO I NOVITETE MLAĐIH GENERACIJA. NAKON ODSLUŠANOG SKUPA SAM SE DODATNO OSJEĆALA PONOSNO I SRETNO ŠTO RADIM BAŠ KAO KNJIŽNIČAR INFORMATOR.
- VRLO POTICAJAN SKUP!
- SKUP JE BIO IZVRSTAN, KORISNE INFORMACIJE I ISKUSTVA.
- VRLO DOBRO ORGANIZIRAN SKUP, S POMALO ZABORAVLJENOM, ALI VAŽNOM TEMOM.

III. ZAKLJUČNE NAPOMENE

Na temelju osvrtu i evaluacije pojedinih elemenata Online stručno-znanstvenog skupa INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI: TRADICIJA, SADAŠNOST I BUDUĆNOST koji je održan putem platforme Zoom 25. 11. 2022. možemo zaključiti da su ostvareni postavljeni ciljevi i svrha. Poboljšano je znanje sudionika o suvremenim načinima organiziranja informacijske službe i pružanja kvalitetnih informacijsko-referalnih usluga. Skup je osvijestio 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.). Omogućio je upoznavanje najnovijih međunarodnih iskustava u organizaciji informacijske službe i modelima pružanja informacijsko-referalnih usluga. Također je potaknuo dijalog i suradnju između akademске zajednice koja obrazuje knjižničare kao i knjižničare koji rade na informacijsko-referalnim poslovima u knjižnicama svih vrsta. Povezao je teorijski diskurs problematike organiziranja informacijskih službi i pružanja informacijskih usluga s neposrednim saznanjima i uvidima stručnjaka u praksi. Isto tako, razmotrio je ulogu neformalnog obrazovanja i stalnog stručnog usavršavanja u razvoju kompetencija potrebnih za rad u informacijskoj službi.

Sastavni dio ovog pregleda skupa s evaluacijom su **Zaključci kao poseban dokument**.

Rezultate evaluacijskog anketiranja obradila Jelena Stipetić Šušak

Osvrt sastavila dr. sc. Dijana Sabolović-Krajina