

UVODNA RIJEČ

Ovaj broj *Vjesnika bibliotekara Hrvatske* posvećen je temi informacijske službe u knjižnici. Sastoji se od 13 radova nastalih na temelju izlaganja održanih na *online* stručno-znanstvenom skupu s međunarodnim sudjelovanjem „*Informacijska služba u knjižnici: tradicija, sadašnjost i budućnost*“ 25. 11. 2022. godine. Inicijator i organizator skupa bila je Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, a suorganizator Sekcija za narodne knjižnice Hrvatskoga knjižničarskog društva.¹ Za objavu u *Vjesniku bibliotekara Hrvatske* autori su značajno obogatili svoje tekstove, a nakon provedenog recenzijskog postupka doradili ih i ispravili sukladno komentarima i preporukama recenzenata.

Neposredni poticaj za navedeni skup, a posljedično i za ovaj temat dolazi iz knjižničarske prakse. Iako je informacijska služba jedan od temelja knjižničnog poslovanja i svakodnevnog rada u knjižnicama svih vrsta, o toj se temi dugo nije raspravljalo u domaćim akademskim i stručno-znanstvenim krugovima u proteklih dvadesetak godina. Ne postoji sustavno i organizirano stalno stručno usavršavanje knjižničara-informatora i knjižničarskih suradnika koje bi pratilo rapidne promjene ne samo u društvenom okruženju i struci nego i u fakultetskim programima formalnog obrazovanja knjižničara. Nedostaju znanstvena i stručna istraživanja, kao i recentna literatura o organizaciji i djelovanju informacijske službe. Marginaliziranost i zapostavljenost bavljenja temom informacijske službe u hrvatskom knjižničarstvu bila je poticaj da se ona konačno stavi u fokus razmatranja.

Prije gotovo trideset godina rastući značaj i utjecaj informacija i informacijskog doba na društvene uloge i zadaće knjižnica istaknula je D. Sečić u svojoj knjizi *Informacijska služba u knjižnici* (prvo izdanje iz 1995., drugo dopunjeno izdanje iz 2006. godine). Knjiga je iznimno značajna ne samo zato što je i danas jedini priručnik o informacijskoj službi u Hrvatskoj namijenjen studentima knjižničarstva i knjižničnim djelatnicima nego i zato što obrađuje informacijsku ulogu suvremene knjižnice, utjecaj interneta i značaj cjeloživotnog obrazovanja i uloge knjižnica u društvu u 21. stoljeću. Informacijska služba označava pojam koji objedinjuje teoriju i praksu uslužne djelatnosti kojoj je osnovna zadaća povezivanje tražitelja informacija s informacijskim izvorima. Ona predstavlja središnji dio knjižnice, a ključnu ulogu imaju knjižničari-informatori koji ostvaruju izravan kontakt s korisnicima. Upravo informacijska služba, organizirana unutar knjižnica kao zasebna organizacijska jedinica ili uklopljena u rad pojedinih odjela, operacionalizira u praksi informacijsku ulogu i zadaću knjižnica u društvu. Ulogu knjižničara kao

¹ Na skupu je održano ukupno 18 izlaganja. Snimka Zoom konferencije s prezentacijama predavača nalazi se na YouTube kanalu Knjižnice i čitaonice “Fran Galović” Koprivnica: <https://www.youtube.com/watch?v=OjA5YtuL14U>.

aktivnog posrednika između korisnika i izvora, tradicionalnih i digitalnih, ističu i IFLA-ina i UNESCO-ovi dokumenti i smjernice temeljni za informacijsku ulogu i zadaću knjižnica u suvremenom društvu.

Koje su najvažnije promjene u širem i užem društvenom okruženju koje utječu na djelokrug i način rada informacijske službe, ali i knjižnica uopće u početnim desetljećima 21. stoljeća? Ovdje ćemo navesti samo najvažnije i to taksativno, rukovodeći se navodima iz radova okupljenih u ovom tematu, kao i iz izlaganja koja nisu kao radovi zastupljena u ovom broju *VBH-a*, a krucijalna su za dobivanje slike suvremenog trenutka informacijske službe.

Knjižnice se danas suočavaju s kompleksnim izazovima tzv. društva znanja. Djeluju kao važni informacijski centri koji korisnicima pružaju razne vrste informacija te su im potpora zadovoljavanju informacijskih potreba u obrazovanju, istraživačkom radu, poslu i slobodnom vremenu. Pritom je presudna uloga brzo mijenjajućeg, rastućeg i raznolikog globalnog digitalnog informacijskog okruženja koje omogućuje izravan pristup informacijama. Za razliku od preddigitalnog i predinternetskog načina pružanja informacija, danas više ne vrijedi tradicionalna podjela na one koji informacije posjeduju (knjižničari kao „čuvari znanja“) i one koji ih trebaju (korisnici). Izloženost ogromnoj količini informacija pred knjižničare-informatore stavlja nove izazove u procesima selekcije, odnosno eliminacije netočnih, nepouzdanih i nerelevantnih informacija, odnosno u usmjeravanju korisnika na kritički odnos prema informacijama i pomaganje u razvoju vještina informacijske pismenosti za korištenje digitalnih medija. Bavljenje pitanjima pristupa, vrednovanja i korištenja informacijama dolazi u fokus interesa kada se posjećivanje knjižnice može činiti manje potrebnim i privlačnim u digitalno doba.

Ubrzani razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije početkom 21. stoljeća rezultirao je promjenama i u načinu pružanja informacija. Danas informacijsko-referalna usluga često uključuje kombinaciju stvarne pomoći knjižničara, *chat-komunikacije*, elektronske pošte, telefona i dostupnosti digitalnih izvora, a uvode se i knjižnične informacijsko-referalne mrežne usluge s naglaskom na podršku svim građanima koji imaju pristup internetu u pronalaženju i selekciji kvalitetnih izvora informacija na internetu.

Krucijalno postaje i pitanje kompetencija knjižničara-informatora koje se stječu tijekom formalnog obrazovanja i stalnog stručnog usavršavanja uz rad. Različite vrste knjižnica zahtijevaju i različite kompetencije za rad u informacijskim službama – školske i visokoškolske knjižnice tradicionalno su usmjerene na podršku nastavnom planu i programu, specijalne knjižnice potrebama ustanova čiji su bitan dio, a narodne knjižnice najrazličitijim skupinama korisnika, od najmlađih do najstarijih i korisnicima različitih etničkih, obrazovnih, vjerskih i socioekonomskih pozadina.

Ako želimo dobiti uvid u međunarodne trendove u organizaciji i poslovanju informacijske službe, relevantne informacije daje nam Američka knjižničarska

organizacija, najbrojnija i vodeća knjižničarska organizacija u svijetu, i njezino Društvo za informacijsko-referalne i korisničke usluge (*Reference and User Services Association – RUSA*) s brojnim smjernicama i drugim publikacijama. Novo, revidirano izdanje *Smjernica za ponašanje tijekom informacijskih interakcija* (engl. *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*) alat je knjižničarima u poboljšanju kvalitete pružanja pomoći korisnicima, a razlikuje se od prethodnih izdanja po tome što naglasak ne stavlja na rješavanje informacijskih upita korisnika nego na načela jednakosti, različitosti, inkluzije i pristupačnosti te suočavanje s eskalacijom dezinformacija. Budući da je operacionalizacija tih načela u praksi dio knjižničnog menadžmenta, odnosno strateškog upravljanja, knjižnični ravnatelji i voditelji trebaju osigurati potporu knjižničnom osoblju koje izravno radi s korisnicima u vidu alata, strategija i vještina kako bi se osjećali samopouzdanije u radu i orijentaciji prema korisnicima.²

Uz anglo-saksonske, nordijske države također u svijetu prednjače u kreiranju knjižničnih trendova. Primjerice, u Finskoj se budućnost informacijskih usluga vidi u povezanosti s konceptom višekanalnih knjižničnih usluga, što znači da različiti korisnici preferiraju različite fizičke i virtualne informacijske kanale. Knjižnice se suočavaju s izborom koje usluge pružati virtualno i kako ih treba organizirati te koje usluge knjižničar pruža i razvija u fizičkom prostoru knjižnice. Uz koncept višekanalne komunikacije i višekanalnih usluga razvijaju se i modeli poduke knjižničara za takav pristup uslugama i korisnicima kojima prethodi istraživanje potreba korisnika i knjižničara. Obuka se sastoji od različitih modula koji uključuju teme kao što su upoznavanje korisnika, pronalaženje informacija, upućivanje na usluge, zajednički rad s korisnicima i upravljanje informacijskim izvorima.³

Novi teorijski pravci u promišljanju djelovanja knjižnica i posebno informacijske službe usredotočuju se na društvene posljedice i probleme koji proizlaze iz sprege tehnološkog i društvenog, pa se tako danas raspravlja o postdigitalnosti i postindustrializmu.⁴ Informacijsko-komunikacijska tehnologija utječe i na životne stilove korisnika, očekivanja korisnika od knjižničara i načine komuniciranja knjižničara s korisnicima. U okvirima teorijskih razmatranja o fenomenu informacijskog prostora te informacijskim interakcijama između knjižničara i korisnika pojavljuje se i novo poimanje korisnika kao postkorisnika kojeg odliku-

² Ovdje se referiramo na izlaganje *Behavioral guidelines for reference interactions* (Smjernice za ponašanje tijekom informacijskih interakcija) Rebece Eve Graff iz Američkog knjižničarskog društva (American Library Association – ALA). Usp. Program i sažeci_ INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI, 25. 11. 2022.

³ Ovdje se referiramo na izlaganje *Enhancing library staff's competence in information and reference services in Finland* (Poboljšanje stručnosti knjižničnog osoblja u informacijskoj službi u Finskoj) autora Jarkka Rikkilä iz Gradske knjižnica Tampere, Finska.

⁴ Ovdje se referiramo na osnovne naglaske izlaganja *Informacijska služba u suvremenom informacijskom prostoru – između htijenja i stvarnosti* Sonje Špiranec. Usp. Program i sažeci_ INFORMACIJSKA SLUŽBA U KNJIŽNICI, 25. 11. 2022.

ju emocionalizacija i fragmentacija informacijskih interakcija. Kao o primjerima mogućih pravaca djelovanja knjižnica i informacijske službe u tom se kontekstu govori o ekologizaciji informacijskih praksi, usporenom knjižničarstvu (*slow librarianship*), odmaku od izvora informacija prema infrastrukturi ili osnaživanju korisnika za konstruktivnu sumnju.⁵

Radovi zastupljeni u ovom tematu također doprinose sagledavanju suvremenog stanja informacijske službe u knjižnicama raznih vrsta te otvaraju različite i specifične perspektive kao refleksiju društvenih promjena na rad informacijskih službi, njihovih zaposlenika i korisnika, kao i načine pružanja informacijsko-referalnih usluga. Uz spomenutu ulogu informacijsko-komunikacijske tehnologije, ovdje možemo spomenuti još neke recentne promjene koje posredno i neposredno utječu na organizaciju i rad informacijske službe u virtualnom i stvarnom okruženju kao što su posljedice nedavne zdravstvene krize (pandemije bolesti COVID-19), prirodne nepogode poput potresa i poplave te ekološka kriza, ratovi u blizom okruženju, migracije, starenje stanovništva, potrebe osjetljivih skupina stanovništva i dr.

Temat počinje s tri izvorna znanstvena rada. Dva od njih istražila su tradiciju, sadašnje stanje i perspektive razvoja formalnog fakultetskog obrazovanju knjižničara u Hrvatskoj kojim se stječe zvanje magistra informacijskih znanosti - knjižničarstva knjižničara naglašavajući stjecanje kompetencija za rad u informacijskoj službi. **Denis Kos** istražio je bogatu tradiciju i kontinuitet obrazovanja knjižničara za rad u informacijskoj službi u okviru Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu s najduljom tradicijom formalnog fakultetskog obrazovanja knjižničara u Hrvatskoj. Ona seže u akademsku godinu 1976./77., kada je upisana prva generacija studenata bibliotekarstva na Katedri za bibliotekarstvo pri Odsjeku za komparativnu književnost na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Prikazao je rad odsječkih nastavnika s naglaskom na rad Dore Sečić koja je objavom knjige *Informacijska služba u knjižnici* 1995. godine ocrtala temelje suvremene informacijske službe u Hrvatskoj. Također je dao uvid u sadašnjost i budućnost obrazovanja knjižničara za rad u informacijskoj službi na tom odsjeku pomoću konceptualizacije toga razvoja u okvirima četiriju programskih odrednica, tj. mogućih uloga informatora: informator-stručnjak, informator-poučavatelj, informator-istraživač i informator-transformator.

Povijest obrazovanja knjižničara-informatora na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Osijeku istražila je **Snježana Stanarević Katavić**. Uspoređujući sadržaje i ishode obrazovanja za rad u informacijskoj službi s kompetencijskom matricom za rad u informacijskoj službi koja je opisana u publikacijama Američkog knjižničarskog društva istražila je i opisala opseg kompetencija knjižničara informatora, odnosno vještina i znanja potrebnih za rad u informacijskoj službi koji nudi program osječke škole informacijskih

⁵ Isto.

znanosti. Osiguranje odgovarajućih kompetencija za rad u informacijskoj službi postavlja kao ključno pitanje zbog temeljnosti tih kompetencija za rad u knjižnicama općenito. U tom radu ističu se zapažanja autorice o nedostatku kontinuiranog interesa stručne i znanstvene zajednice za navedenu problematiku, o potrebi jačeg povezivanja akademske prakse s konkretnom praksom u hrvatskim knjižnicama i o pomanjkanju domaće literature o informacijskoj službi.

Iako u ovom tematu nedostaje prikaz obrazovanja knjižničara za rad u informacijskoj službi trećeg studijskog programa za akademsko obrazovanje knjižničara, one u Zadru, na temelju iznesenog izlaganja na skupu može se zaključiti da je jedino katedra u Osijeku zadržala sintetski pristup nastavi o informacijskoj službi i informacijsko-referalnim uslugama u jednom nastavnom predmetu, dok je na zagrebačkoj i zadarskoj katedri u proteklim godinama došlo do znatne segmentizacije nekada jedinstvenog predmeta.⁶ Taj podvojeni pristup obrazovanju knjižničara za rad u informacijskoj službi prisutan je i na pojedinim katedrama u svijetu.

Znanstveni rad **Dore Rubinić** temelji se na istraživanju dubljeg uvida u fenomen pružanja pomoći studentima u traženju informacija iz perspektive studenata kao knjižničnih korisnika koji se knjižničarima obraćaju za pomoć pri obavljanju zadataka određenih nastavom koji zahtijevaju traženje i korištenje informacija. Tema tog dubinskog istraživanja iznimno je relevantna za područje knjižničarstva i informacijskih znanosti, osobito u svjetlu evolucije uloge knjižničara u podršci akademskom istraživanju i učenju. Naglasak na studentskim perspektivama pruža dragocjene uvide za unaprjeđenje knjižničnih usluga, posebice u isticanju problema tradicionalnog, paternalističkog ponašanja knjižničara u komunikaciji s korisnicima u odnosu na suvremene pristupe zasnovane na interakciji i poučavanju korisnika, kao i zajedničkom radu.

Nakon tri znanstvena rada slijedi pet prethodnih priopćenja zasnovanih na empirijskim istraživanjima o informacijskoj službi, koja su inače vrlo rijetka u hrvatskom knjižničarstvu. Prva tri obrađuju stavove, mišljenja i poglede knjižničara na informacijsku službu i pružanje informacijsko-referalnih usluga, a preostala dva perspektivu korisnika tih usluga.

⁶ Izlaganje *Formalno obrazovanje knjižničara informatora: (ne)moguća misija* Martine Dragija Ivanović i Alice Kolarić s Odjela za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru dalo je uvid u promjene koje su nastupile u programima obrazovanja knjižničara na tom 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 informacijsko-komunikacijske 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, prema autoricama, razumijevanje je korisničkih potreba i ponašanja te savladavanje vještina i kompetencija za kvalitetan rad u lepezi poslova koji se tradicionalno smatraju poslovima informatora.

Ivo Tokić proveo je istraživanje o stavovima i motivaciji knjižničara za rad u informacijskoj službi na primjeru dviju najvećih knjižnica u Hrvatskoj, Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i Gradske knjižnice u Zagrebu. Dobiveni rezultati njegovog istraživanja upućuju na izraženu podijeljenost među knjižničarima u stavovima 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 subjektivnom gledanju na stručnu vrijednost obavljanog posla u informacijskoj službi i posebno radnom angažmanu knjižničara u njoj. Istraživanje je upozorilo da se motivaciji za rad u informacijskoj službi treba pristupiti kao važnom dijelu strateškog menadžmenta pojedine knjižnice.

Rad **Lidije Šajatović** o informacijskoj službi u nekoliko hrvatskih narodnih knjižnica temelji se na rezultatima anketnog pilot-istraživanja koje su za potrebe stručno-znanstvenog skupa osmislili i proveli članovi njegovog Programskog i organizacijskog odbora. Dobiveni rezultati daju uvid u stavove stručnog osoblja koje radi u informacijskoj službi o načinima pružanja informacijsko-referalnih usluga, obrazovanju i kompetencijama potrebnima za obavljanje tih poslova, kao i organizaciji informacijske službe. Također ukazuju na potrebu organizacije sustavnog i stalnog stručnog usavršavanja knjižničara na nacionalnoj razini radi upoznavanja s novinama u informacijsko-referalnom radu s knjižničnim korisnicima, građom i izvorima.

Snježana Ercegovac, Vlasta Šolc i Ira Tuzlančić provele su empirijsko istraživanje stavova knjižničara iz informacijske službe Knjižnica grada Zagreba o kompetencijama za rad s korisnicima treće životne dobi. Rezultati njihovog istraživanja ukazali su na činjenicu da se s demografskim starenjem i sve većim udjelom starijih osoba u ukupnom stanovništvu Republike Hrvatske povećava i broj članova treće životne dobi u knjižnicama, pa tako i potreba da knjižničari u informacijskoj službi vode veću brigu o toj skupini korisnika. Od općih ili generičkih kompetencija knjižničarima su potrebne komunikacijske vještine, samostalnost u radu, organizacijske vještine, sposobnost prilagodbe novim situacijama i sl. Stručne kompetencije, potrebne za pružanje informacijsko-referalnih usluga, vještine su pretraživanja, vrednovanja i učinkovitog pružanja informacija, a za programe informacijskog opismenjavanja starijih korisnika nužno je poznavanje primjene informacijskih tehnologija.

Ana Bakarić, Nikolina Štrbac i Maja Zubčić Peleski provele su komparativnu analizu informacijskih upita korisnika mrežne informacijsko-referalne usluge Pitajte knjižničare u razdobljima 2004. – 2008. i 2018. – 2022. godine. Uz uvid u gotovo dvadesetogodišnju evoluciju te usluge, rezultati istraživanja ukazali su na porast složenijih upita za potrebe izrade istraživačkih stručnih i znanstvenih radova na visokoškolskim ustanovama, veći broj postavljenih upita, promjenu obrazovne strukture korisnika usluge i promjenu u vrsti postavljenih upita u odnosu na prve četiri godine provođenja usluge, kao i na neprekidan rast broja knjižničara uključenih u mrežnu uslugu.

Maja Čabrijan i **Jelena Stipetić Šušak** izložile su rezultate anketnog pilot-istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugom složenog informacijskog pretraživanja u Gradskoj knjižnici Rijeka te utvrdile njegove ključne čimbenike: informacijski intervju kao temelj kvalitetne komunikacije s korisnikom; dobro razumijevanje teme; informacijske izvore koji se koriste pri pretraživanju informacija. Istaknuto je da za uspjeh informacijskog pretraživanja izvora veliku važnost ima otvoren, slobodan i javno dostupan pristup bazama podataka.

Od preostalih pet stručnih radova u tematu, dva obrađuju svježe pristupe i primjere dobre prakse u pružanju informacijsko-referalnih usluga u školskim knjižnicama, jedan u muzejskoj knjižnici, dok dva posljednja rada daju uvide u inovativne pomake u neformalnom obrazovanju knjižničara za rad u informacijskoj službi.

Snježana Kovačević razmatra ulogu školske knjižnice u poticanju informacijske, digitalne i medijske pismenosti na primjeru Osnovne škole Zlatar Bistrica i sudjelovanja učenika u Erasmus+ projektu. Ističe važnost uloge školske knjižnice u poučavanju učenika o odgovornom korištenju digitalne tehnologije, vrednovanju informacija i sadržaja na internetu, prepoznavanju lažnih vijesti i sigurnosti u digitalnom okruženju te kako učiti iz različitih izvora znanja i informacija. Taj primjer dobre prakse može poslužiti i drugim školskim knjižničarima kao model kako projektnim i istraživačkim učenjem zainteresirati učenike za korištenje školske knjižnice.

Marija Purgar i **Irena Bando** također ukazuju na pomak od tradicionalnih, posudbenih informacijsko-referalnih usluga školske knjižnice prema mrežnim informacijsko-referalnim uslugama koje školske knjižnice pružaju učenicima, učiteljima i roditeljima tijekom redovne nastave i *online* nastave na daljinu. Tematika pružanja informacijsko-referalnih usluga u virtualnom okruženju osobito je postala aktualna tijekom pandemijskog vremena. Autorice su prikazale primjere mrežnih usluga i predstavile rezultate istraživanja analize sadržaja mrežnih stranica 257 školskih knjižnica Slavonije i Baranje koji se odnose na informacijsko-referalne usluge, a koji ukazuju da u mnogima od njih postoji znatan prostor za kreiranje i plasiranje takvih usluga koje bi dodatno privukle učenike korištenju školske knjižnice.

Milena Bušić razmatra specifičnosti informacijsko-referalnog rada specijalnih knjižnica na primjeru knjižnice Muzeja grada Zagreba ukazujući na to da su mu temelj usluge osobnog knjižničara zbog individualnog pristupa i načina informacijskog pretraživanja tijekom komunikacije s korisnicima. Iako su primarni ciljani korisnici te knjižnice zaposlenici Muzeja grada Zagreba, izneseni su primjeri otvaranja knjižnice takvog tipa prema vanjskim korisnicima. Budući da prikupljanje, čuvanje i obrada vrijedne građe odavno nisu dovoljni za održivost muzejskih knjižnica, ukazano je kako se pravovremenim dostavljanjem relevantnih informacija korisnicima osnažuju svrha, potreba i vrijednost malih specijalnih knjižnica.

Sanja Bunić i Kristina Krpan ukazuju na važnost sudjelovanja knjižničarskih tehničara u kontinuiranom neformalnom obrazovanju knjižničara u području komunikacijskih vještina s naglaskom na specifičnosti komunikacije u informacijskoj službi u narodnim knjižnicama te unutar mreže narodnih knjižnica na primjeru Knjižnica grada Zagreba. Iako je stalno stručno usavršavanje za sve zaposlenike proklamirana vrijednost i zakonska obveza, to u praksi često nije slučaj, pa je taj rad rijedak prikaz organizacije takve neformalne edukacije za knjižničarske tehničare.

Temat zaključuje još jedan rad o inovativnom obliku podupiranja neformalnog stalnog stručnog usavršavanja knjižničara. **Alka Stropnik, Arijana Herceg Mićanović i Lorena Martinić** prikazuju seriju edukativnih programa pod nazivom ZKD forum koji je pokrenulo Zagrebačko knjižničarsko društvo u nastojanju da knjižničarima iz svih vrsta knjižnica i studentima knjižničarstva ponudi nov, drugačiji, lako dostupan i potpuno besplatan program koji može stručno osnažiti knjižničare, između ostaloga, i za rad u informacijskoj službi. Autorice ukazuju na to kojim se edukativnim programima i kako osnažuju jezgrene i stručne knjižničarske kompetencije koje se odnose na korisničke potrebe i usluge za korisnike, upravljanje, uporabu tehnologije te organizaciju znanja i izvora znanja.

Možemo zaključiti da ovaj temat daje panoramu znanstveno-istraživačkih i stručnih pogleda na suvremene načine organiziranja informacijske službe i pružanja kvalitetnih informacijsko-referalnih usluga u hrvatskom knjižničnom prostoru. Također osvještava potrebu za promjenama u radu informacijskih službi kao odgovorom na nove životne navike i potrebe knjižničnih korisnika koje su uzrokovane kako informacijsko-komunikacijskom tehnologijom tako i promjenama u društvu. Osim toga potiče dijalog između akademske zajednice koja obrazuje knjižničare i knjižničara-praktičara koji rade na informacijsko-referalnim poslovima u knjižnicama svih vrsta povezujući teorijski diskurs problematike organiziranja informacijskih službi i pružanja informacijskih usluga s neposrednim saznanjima i uvidima stručnjaka u praksi. Isto tako razmatra ulogu neformalnog obrazovanja i stalnog stručnog usavršavanja u razvoju kompetencija potrebnih za rad u informacijskoj službi kao krucijalnog čimbenika osuvremenjivanja organizacije i djelovanja informacijske službe.

I na kraju velika zahvala svima koji su sudjelovali u kreiranju ovog broja. To su 22 autora i suautora 13 radova te čak 25 recenzenata radova, kao i glavna urednica *Vjesnika bibliotekara Hrvatske*, prof. dr. u miru Tatjana Aparac-Jelušić bez čije velike podrške i aktivne pomoći na uređivanju ovaj temat ne bi bio moguć. Potpisnica ovih redaka počašćena je mogućnošću uređivanja temata uz nadu da će radovi u ovom broju doprinijeti budućem kontinuiranom zanimanju za razvoj informacijske službe u hrvatskom knjižničarstvu.

Dijana Sabolović-Krajina
gošća urednica