

**OBRAZOVANJE ZA RAD U INFORMACIJSKOJ  
SLUŽBI NA ODSJEKU ZA INFORMACIJSKE ZNANOSTI  
FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU**

EDUCATION FOR LIBRARY REFERENCE WORK  
AT THE DEPARTMENT OF INFORMATION SCIENCES  
AT THE FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES IN OSIJEK

*Snježana Stanarević Katavić*

Odsjek za informacijske znanosti, Filozofski fakultet  
Sveučilišta u Osijeku  
sstanare@ffos.hr

UDK / UDC: 027.081:378.093.5(497.543 OSIJEK)

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper

<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1176>

Primljeno / Received: 10. 2. 2024.

Prihvaćeno / Accepted: 13. 5. 2024.

***Sažetak***

**Cilj.** Cilj je ovoga rada kritički se osvrnuti na sadržaje i ishode obrazovanja za rad u informacijskoj službi na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku te ih usporediti s kompetencijskom matricom za rad u informacijskoj službi koja je opisana u publikacijama Američkog knjižničarskog društva.

**Pristup/metodologija/dizajn.** Provedena je analiza aktualnog studijskog programa s ciljem utvrđivanja svih kolegija koji kao ishode nude kompetencije i vještine potrebne za rad u informacijskoj službi te su ti ishodi uspoređeni s postojećim smjernicama i kompetencijama za rad u informacijskoj službi.

**Rezultati.** Studijski program informatologije na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku nudi kolegije koji pokrivaju potrebne kompetencije za rad u informacijskoj službi.

**Ograničenja.** Zaključci rada temelje se na usporedbi programa studija informatologije na Odsjeku za informacijske znanosti u Osijeku s publikacijama Američkog knjižničarskog društva koje koriste mnogi nastavnici i praktičari. Navedene smjernice ne ukazuju uvijek na hrvatsko iskustvo rada u informacijskoj službi.

**Originalnost/vrijednost.** U radu se donosi analiza studijskog programa informatologije na Odsjeku za informacijske znanosti u Osijeku u pogledu kompetencija potrebnih za rad u informacijskoj službi kakva do sada nije postojala.

**Ključne riječi:** informacijska služba u knjižnici; informacijsko-referalne usluge; knjižničarske kompetencije; Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske znanosti

### *Abstract*

**Objective.** The aim of this paper is to critically review the content and outcomes of education for library reference work at the Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences (Josip Juraj Strossmayer University of Osijek) and compare them with the competency matrix for library reference described in the publications of the American Library Association.

**Approach/Methodology/Design.** An analysis of the current study program was conducted to identify all courses that offer competencies and skills necessary for work in the information and reference service. These were then compared with existing guidelines and competencies for library reference work.

**Results.** Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences (Josip Juraj Strossmayer University of Osijek) offers courses that cover the necessary competencies for library reference work.

**Limitations.** The conclusions are based on a comparison of the Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences (Josip Juraj Strossmayer University of Osijek) study program with publications of the American Library Association. Many educators and practitioners use those publications but they do not necessarily reflect the Croatian experience of library reference work.

**Originality/Value.** The paper presents an analysis of the university study program at the Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences (Josip Juraj Strossmayer University of Osijek) in terms of competencies required for library reference work in the reference service, which has not been conducted before.

**Keywords:** Josip Juraj Strossmayer University in Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences, Department of Information Science; library reference service; information service; reference librarian competencies

## 1. Uvod

Formalno fakultetsko obrazovanje knjižničara u Hrvatskoj kojim se stjecalo zvanje diplomiranog bibliotekara započelo je akademske godine 1976/77. kad je upisana prva generacija studenata na Katedri za bibliotekarstvo pri Odsjeku za komparativnu književnost na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Međutim problematika obrazovanja knjižničara privlačila je pozornost hrvatske stručne i znanstvene zajednice i kada formalnog obrazovanja knjižničara još nije bilo (Hergešić, 1950; Mišić, 1950; Radovanović, 1950; Mikačić, 1970).

Da su knjižničarske kompetencije i obrazovanje i dalje iznimno značajna tema, vidi se iz brojnih stručnih i znanstvenih radova, brojnih završnih i diplomskih radova, konferencija i stručnih skupova te čak i znanstvenih projekata posvećenih temi obrazovanja u informacijskim znanostima (Aparac-Jelušić, 2019).

Jedan od poznatih knjižničara i teoretičara u području knjižničarstva 20. stoljeća Samuel Rothstein, u svom poznatom osvrtu na etički kodeks Američkog knjižničarskog društva iz 1968. godine, navodi da znanja i vještine za rad u informacijskoj službi tradicijski pripadaju temeljnim kompetencijama knjižničara uz one potrebne za razvoj zbirki, bibliografsku kontrolu, savjetovanje čitatelja i knjižnično poslovanje (cf. Gorman, 2015: 32).

Tako je i u Hrvatskoj od samog početka akademskog obrazovanja knjižničara informacijska služba bila u srži kurikulumata studija knjižničarstva (Hebrang Grgić i Živković, 2012: 248).

Neupitno je da informacijska služba kao poseban segment knjižničnog poslovanja zahtijeva i poseban skup vještina koje su se pod utjecajem novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija nužno morale nadograđivati i nadalje se nadograđuju. Potreba za kolegijima posvećenima radu u informacijskoj službi prepoznata je rano u razvoju kurikulumata knjižničarskih škola u svijetu, a posljednjih desetljeća 20. stoljeća informacijska se služba izdvojila kao zaseban predmet u većini knjižničarskih škola (Sečić, 2006: 143).

Iako bi za valjane i argumentirane zaključke o suvremenim pristupima obrazovanju za rad u informacijskoj službi trebalo provesti detaljnu i sustavnu analizu, usporedba izvedbenih planova domaćih i stranih studija knjižničarstva i informacijskih znanosti koji su dostupni na *webu* pokazuje dvojak pristup organizaciji suvremenog obrazovanja za rad u informacijskoj službi. Dok su neke škole zadržale poseban kolegij ili kolegije posvećene radu u informacijskoj službi koji tradicijski nose naziv informacijski izvori i službe poput Information Resources and Services, (School of Information, University of Michigan, 2023); Information Sources and Services (School of Library and Information Science, Simmons University Boston, 2023); Reference Sources and Services (School of Information and Communication, Rutgers University, 2023); Information Sources and Services (Luddy School of Informatics, Computing, and Engineering, Indiana University, 2023),

druge su pak škole sadržaje koji su tradicionalno bili zastupljeni u tom kolegiju preselili u druge kolegije, postojeće ili nove, a zasebne su dotadašnje arhivirali. Slična dvojakost pristupa vidljiva je i na hrvatskim studijima informacijskih znanosti na kojima se stječu knjižničarske kompetencije, o čemu će biti više govora u središnjem dijelu rada.

Cilj je ovoga rada opisati sadržaje i ishode obrazovanja obrazovanja za rad u informacijskoj službi na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku te ih usporediti s kompetencijskom matricom za rad u informacijskoj službi koja je opisana u publikacijama Američkog knjižničarskog društva.

## 2. Kompetencije knjižničara informatora

Udruga za informacijsko-referalne i korisničke usluge (engl. *Reference and User Services Association*), ogranak Američkog knjižničarskog društva, 2003. godine izdala je dokument naslovljen *Profesionalne kompetencije za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama* (RUSA, 2017). Dokument je revidiran u više navrata, a posljednje je izdanje iz 2017. godine. Svrha je tog dokumenta pružiti knjižnicama i informacijskim centrima model izjava o kompetencijama bitnima za uspješno pružanje informacijsko-referalnih usluga. Opisane kompetencije usmjerene su na sposobnosti, vještine i znanja koja knjižničare-informatore čine jedinstvenima u odnosu na ostale radne pozicije u knjižnicama.

Posljednje se izdanje profesionalnih kompetencija oslanja na publikaciju *Temeljne kompetencije knjižničarstva* koju je 2009. godine izdalo Američko knjižničarsko društvo (engl. *American Library Association – ALA*), a u kojoj se definira osnovno znanje koje moraju posjedovati svi diplomanti akreditiranih magistarskih programa knjižničarstva. Publikacija je revidirana 2023. godine. Šesti odjeljak navedene publikacije opisuje informacijsko-referalne usluge te potrebne kompetencije za njihovo provođenje. U uvodnom se dijelu šestog odjeljka navodi:

„Informacijsko-referalne i korisničke usluge poveznica su između korisnika knjižnice i informacija, zbirki i usluga koje knjižnice pružaju, u svim vrstama knjižnica i knjižničnih okruženja.“ (ALA, 2023: 7).

Iako se kompetencije informatora puno detaljnije opisuju u dokumentu *Profesionalne kompetencije za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama* iz 2017. godine, oslanjat ćemo se i na posljednje izdanje ALA-inih *Temeljnih kompetencija knjižničarstva* iz 2023. godine, kako bismo usporednom analizom obaju dokumenata ukazali na opisane kompetencije.

Prema ALA-inim *Temeljnima kompetencijama knjižničarstva*, knjižničarski stručnjaci koji rade u informacijsko-referalnim i korisničkim službama trebaju imati temeljne vještine i razumijevanje za:

„6A. (...) otkrivanje, pronalaženje, procjenu i sintetiziranje informacija iz različitih izvora za korištenje od strane različitih populacija korisnika i u različitim informacijskim okruženjima.

6B. primjenu metoda i praksi pružanja informacijskih konzultacija, posredovanja, instrukcija i smjernica u korištenju zabilježenog znanja i informacija za sve korisničke populacije i u svim informacijskim okruženjima. (...)

6C. primjenu bihevioralnih kompetencija Udruge za informacijsko-referalne i korisničke usluge u etičkoj praksi referentnih i korisničkih usluga.

6D. primjenu načela, koncepata i tehnika za razumijevanje i procjenu informacijskih potreba zajednice i razumijevanje načina na koje knjižnica može pomoći i surađivati u ispunjavanju tih potreba.

6E. uključivanje u evaluaciju i procjenu knjižničnih programa, usluga i partnerstava u zajednici kojoj se služi.

6F. uvažavanje kulturnih raznolikosti tijekom planiranja, ponude i evaluacije knjižničnih informacijsko-referalnih i korisničkih usluga“ (ALA, 2023: 7).

S obzirom na to da *Profesionalne kompetencije za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama* sadrže 119 točaka raspoređenih u 6 grupa kompetencija (RUSA, 2017), radi preglednosti sadržaja obuhvaćenih navedenim točkama, kompetencije će biti prikazane u sažetom obliku kroz ključne točke prema 6 grupa kompetencija (tablica 1). Navedeni dokument opisuje što bi sve knjižničar u informacijsko-referalnim i korisničkim službama trebao znati i moći činiti.

*Tablica 1.* Profesionalne kompetencije za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama (RUSA, 2017)

<b>A. PRISTUPA RELEVANTNOM I VJERODOSTOJNOM ZABILJEŽENOM ZNANJU I INFORMACIJAMA</b>
---

- |  |
|--|
| <p>1. Nudi usluge koje odgovaraju individualnim izraženim potrebama korisnika<br/>Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• informacijski intervju, komunikacijski i etički principi tijekom njegovog provođenja</li><li>• poznavanje i uvažavanje kulturalnih i ostalih različitosti korisničke populacije</li><li>• zakoni i politike vezani za privatnost i zaštitu podataka</li><li>• evaluacija, upravljanje, formatiranje, pohrana, korištenje i prikaz informacija</li><li>• primjena tehnika pretraživanja i poznavanje alata i sustava za pretraživanje</li><li>• i drugo.</li></ul> |
|--|

<p>2. Organizira i oblikuje usluge za potrebe zajednice Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dizajn usluga u skladu s demografskim karakteristikama, kulturnom raznolikošću i posebnim potrebama zajednice</li><li>• i drugo.</li></ul>
<p><b>B. PROCJENJUJE, PRIKUPLJA, PRONALAZI I SINTETIZIRA INFORMACIJE IZ RAZLIČITIH IZVORA</b></p>
<p>1. Identificira i predstavlja visoko relevantne izvore Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• poznavanje relevantnih izvora informacija u različitim formatima</li><li>• vrednovanje informacijskih izvora prema uvriježenim kriterijima</li><li>• izrada vodiča za istraživanje, pretraživanje, mrežne stranice, bibliografije, i drugih alata kao pomoć korisnicima u pronalaženju potrebnih informacija</li><li>• i drugo.</li></ul>
<p><b>C. SURADUJE S KOLEGAMA I DRUGIMA RADI PRUŽANJA KONZULTACIJA, POSREDOVANJA I USMJERAVANJA U KORIŠTENJU ZNANJA I INFORMACIJA</b></p>
<p>1. Suraduje i partner je korisniku u procesu traženja informacija Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• neformalno podučavanje korisnika</li><li>• poznavanje informacijskih izvora</li><li>• i drugo.</li></ul>
<p>2. Suraduje s kolegama na pružanju usluga korisnicima Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• načela timskog rada</li><li>• komunikacija u timu</li><li>• i drugo.</li></ul>
<p>3. Razvija odnose suradnje unutar struke kako bi se poboljšala usluga korisnicima Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• razvoj osobnih mreža kroz povezanost sa stručnom zajednicom</li><li>• razvoj usluga kroz partnerstva unutar struke</li><li>• i drugo.</li></ul>
<p>4. Razvija i održava partnerstva izvan knjižničarske struke radi jačanja usluga korisnicima Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• odnosi s javnošću; poslovna komunikacija i suradnja</li><li>• i drugo.</li></ul>
<p><b>D. RAZVIJA ODGOVARAJUĆU STRUČNOST U INFORMACIJSKOJ PISMENOSTI I VJEŠTINAMA I SPOSOBNOSTIMA PODUČAVANJA, UKLJUČUJUĆI TEKSTUALNU, DIGITALNU, VIZUALNU, NUMERIČKU I PROSTORNU PISMENOST</b></p>

1. Definira informacijsku pismenost
2. Integrira koncepte informacijske pismenosti u cijeli niz knjižničnih usluga, od nastave u učionici do knjižničnih programa zajednice te pojedinačnih informacijsko-referalnih usluga i podučavanja korisnika Područja pokrivena kompetencijama: <ul style="list-style-type: none"><li>• podučavanje informacijske pismenosti</li><li>• prezentacijske vještine</li><li>• primjena komunikacijskih tehnologija u učenju</li><li>• evaluacija podučavanja</li><li>• i drugo.</li></ul>
3. Dizajnira i provodi prezentacijske i komunikacijske strategije za poticanje učenja i angažmana Područja pokrivena kompetencijama: <ul style="list-style-type: none"><li>• verbalna i neverbalna komunikacija</li><li>• prezentacijske vještine</li><li>• vještine podučavanja</li><li>• i drugo.</li></ul>
4. Stvara nastavno okruženje usmjereno na onoga koji uči Područja pokrivena kompetencijama: <ul style="list-style-type: none"><li>• oblici učenja</li><li>• nastavne metode i strategije</li><li>• strategije učenja i podučavanja</li><li>• primjena tehnologije u nastavi</li><li>• i drugo.</li></ul>
<b>E. PROMIČE VRIJEDNOST KNJIŽNIČNIH USLUGA PUTEM MARKETINGA I ZAGOVARANJA</b>
1. Razumije i primjenjuje teoriju i praksu marketinga Područja pokrivena kompetencijama: <ul style="list-style-type: none"><li>• osnovni marketinški principi i strategije</li><li>• marketinška istraživanja</li><li>• SWOT-analize</li><li>• i drugo.</li></ul>
2. Razvija, provodi i ocjenjuje tekući marketinški plan za knjižnične usluge
3. Zagovara vrijednost knjižničnih usluga primarnoj zajednici Područja pokrivena kompetencijama: <ul style="list-style-type: none"><li>• odnosi s javnošću</li><li>• poznavanje komunikacijskih formata, alata i kanala u odnosima s javnošću</li><li>• multikulturalna komunikacijska strategija u odnosima s javnošću</li><li>• i drugo.</li></ul>

F. PROCJENJUJE I ODGOVARA NA RAZNOLIKOST U KORISNIČKIM POTREBAMA, KORISNIČKIM ZAJEDNICAMA I KORISNIČKIM PREFERENCIJAMA
1. Procjenjuje potrebe korisnika Područja pokrivena kompetencijama: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza korisničke zajednice</li> <li>• istraživanje informacijskih potreba primarnih korisničkih skupina</li> <li>• i drugo.</li> </ul>
2. Vrednuje informacijske usluge
3. Vrednuje informacijske resurse
4. Vrednuje pružanje usluga
5. Ocjenjuje korisnička sučelja za informacijske izvore
6. Ocjenjuje pomoć pružatelja informacijskih usluga korisnicima
G. ISTRAŽUJE, ANALIZIRA I PLANIRA U CILJU RAZVOJA BUDUĆIH USLUGA
1. Otvoren je za cjeloživotno učenje
2. Razvija i provodi planove za razvoj usluga i resursa
3. Planira, provodi i ocjenjuje inovacije u uslugama i resursima

Kako je vidljivo iz tablice 1, kompetencije knjižničara-informatora obuhvaćaju širok spektar znanja i vještina usmjerenih zadovoljavaju informacijskih potreba korisnika, organizaciji i razvoju informacijskih usluga, podučavanju informacijske pismenosti, uspostavljanju i održavanju odnosa unutar struke te s javnošću, u marketingu i javnom zagovaranju te vrednovanju informacijskih usluga.

No teorija je nerijetko u određenom raskoraku s praksom. Da bismo dobili transparentan uvid u poslove kojima se knjižničari-informatori bave i kompetencije koje drže važnima, nužna su istraživanja. Takva su istraživanja, nažalost, rijetka. U sljedećem poglavlju spomenut ćemo nekoliko istraživanja koja nude uvid u radna zaduženja knjižničara-informatora.

### 3. Radna zaduženja knjižničara-informatora u Republici Hrvatskoj i svijetu

Prema definiciji Dore Sečić, „pojam ‘informacijska služba’ objedinjuje općenito teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima“ (Sečić, 2006: 45).

Informacijski stručnjaci koji rade u informacijskoj službi opisani su kao posrednici između korisnika i njihovih specifičnih informacijskih potreba te izvora informacija koji bi trebali moći odgovoriti na iskazane informacijske potrebe.



Oslanjajući se na, za sada, jedinu hrvatsku monografiju koja se bavi radom informacijske službe u knjižnici, knjigu *Informacijska služba u knjižnici* Dore Sečić, u nastavku nastojimo opisati djelatnosti informacijskih službi u knjižnicama kao okvir promišljanja o obrazovanju za rad u informacijskoj službi. Poslovi kojima se knjižnična informacijska služba bavi mogu se svrstati u izravne i neizravne djelatnosti. Izravne djelatnosti obuhvaćaju sve usluge koje knjižničar pruža u neposrednom kontaktu s korisnikom koji traži informacije. Neke od tih usluga jesu: odgovaranje na upite različite razine složenosti, od jednostavnih faktografskih upita ili onih o knjižničnim uslugama, zbirkama ili poslovanju, do odgovaranja na složene tematske upite koji zahtijevaju napredna bibliografska pretraživanja u kombinaciji sa specijalističkim znanjem. Sljedeća grupa izravnih usluga jest formalno (organizirano) i neformalno podučavanje korisnika knjižničnoj i informacijskoj pismenosti. D. Sečić izdvaja bibliografsko podučavanje kao poseban oblik izobrazbe koji podrazumijeva upoznavanje korisnika s izvorima informacija iz određene struke te s načinima njihova korištenja. I posljednja je referalna usluga koja uključuje upućivanje korisnika na vanjsku ustanovu, organizaciju, izvor ili stručnjaka u slučaju kada knjižničar procijeni da ne može pronaći odgovor koji je korisniku potreban (Sečić, 2006: 46–47).

Neizravne informacijske djelatnosti obuhvaćaju sve one druge djelatnosti osim izravnog rada s korisnicima, a koje imaju za cilj osigurati korisnicima dostupnost potrebnih informacijskih izvora bilo kroz izgradnju i održavanje priručnih zbirki ili suradnju s drugim knjižnicama i ustanovama. Ovdje je nužno spomenuti intenzivno propitivanje opstojnosti priručnih zbirki u stručnoj literaturi te praksu priključivanja priručne građe posudbenom fondu kako bi se potaknulo njezino korištenje (Britton and Robertson, 2019; Seale, Chatterley and Dorgan, 2014; Johnson, Finley, and Sproles, 2015). Također iz prakse znamo da informatori ne rade samo na izgradnji priručnih zbirki, već ovisno o specifičnim potrebama različitih knjižnica i prema raspodjeli poslova, djeluju i šire na izgradnji fonda. Nadalje među neizravnim djelatnostima D. Sečić navodi i suradnju s javnošću te administrativne poslove (Sečić, 2006: 47–48).

No, kako smo već spomenuli, raskorak između teorije i prakse moguće je utvrditi jedino istraživanjima. Nažalost, takva se istraživanja ne provode u dovoljnoj mjeri, a jedini podaci koje o njima imamo kada su u pitanju hrvatske, pa i brojne druge knjižnice u svijetu, proizašli su iz međunarodnog istraživanja o stavovima o kompetencijama informatora koje je provedeno kao dio međunarodne studije koja je obuhvatila 14 zemalja (Australija, Bugarska, Hrvatska, Estonija, Francuska, Grčka, Meksiko, Nizozemska, Novi Zeland, Norveška, Poljska, Rumunjska, Turska i SAD) 2011. godine (cf. Hebrang Grgić i Živković, 2012: 248–249).

U Hrvatskoj je istraživanje obuhvatilo samo visokoškolske knjižnice, te s obzirom na vrijeme koje je otada prošlo i tehnološke promjene koje utječu na rad knjižnica, rezultate istraživanja treba gledati kao povijesni presjek tadašnjeg trenutka.

Upitnik je poslan knjižničarima informatorima u sve tadašnje hrvatske sveučilišne i fakultetske knjižnice, njih 83, a u istraživanju je sudjelovao ukupno 61 knjižničar. Istraživanje je dalo uvid u uobičajene radne obveze u tipičnom tjednu knjižničara-informatora među kojima se ističu pretraživanje baza podataka 76,2 %, posudba 59,5 %, odgovaranje na referentne upite 59,5 %, katalogizacija 54,8 %, nabava 42,9 %, edukacija korisnika 42,9 %, *online* referentne usluge 40,5 %, međuknjižnična posudba 35,7 %, inventarizacija 35,7 %, klasifikacija 35,7 %, pretraživanje kataloga 33,3 %. Kako je vidljivo iz navedenih podataka, informatori rade i one poslove koji nisu u opisu posla informatora (katalogizacija, nabava, klasifikacija itd.). Razlog je tomu manjak knjižničnog kadra u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama (cf. Hebrang Grgić i Živković, 2012: 250–253).

U istraživanju se knjižničare-informatore pitalo i o općim kompetencijama i vještinama koje drže važnima. Među navedenima istaknule su se vještine pretraživanja 82,9 %. Sve druge vještine važnima je smatrala trećina ili manje ispitanika (vještine vezane za informacijsku tehnologiju 34,1 %, tradicionalni informacijski intervju 14,6 %, strani jezik 9,8 %, upravljanje promjenama 4,9 %, upravljanje zbirkama 2,4 % i dr.).

Među tehničkim vještinama najvažnijom je procijenjeno pretraživanje mrežnih izvora (90 %). Slijedi održavanje *weba* (50 %), rad na društvenim medijima (25 %) te *web*-dizajn (5 %).

U području osobnih vještina koje knjižničari-informatori smatraju važnima bilo je 13 testiranih, a verbalna komunikacija pokazala se najvažnijom za 90,2 % ispitanih. Rad u timu važnom vještinom držalo je 22 % ispitanih, pristupačnost 22 %, samomotivaciju 22 %, prilagodljivost 22 %, pisanu komunikaciju 19,5 %, vještinu slušanja 14,6 %, vještine podučavanja 14,6 % i dr. (cf. *ibid.*).

Naravno iskustveno znamo da različite vrste knjižnica zahtijevaju i različite kompetencije za rad u informacijskim službama. Primjerice, zbirke visokoškolskih knjižnica tradicionalno su usmjerene na podršku nastavnom planu i programu i istraživačkim potrebama studenata i nastavnika koji čine njihovu bazu korisnika. Materijali za slobodno vrijeme i zabavu čine znatno manji dio građe, za razliku od zbirki narodnih knjižnica. Baza korisnika narodnih knjižnica puno je raznolikija. Zbirke, programi i usluge nude se za najrazličitije skupine korisnika, od dojenčadi do starijih osoba, za korisnike različitih etničkih, obrazovnih, vjerskih i socioekonomskih pozadina. Korisnici visokoškolskih knjižnica puno su homogenija skupina – većinom su to korisnici u kasnim tinejdžerskim godinama i stariji, od kojih svi imaju najmanje srednju školu i općenito dobro znaju strane jezike. S obzirom na navedene razlike za očekivati je da knjižničari-informatori trebaju donekle drugačiji skup vještina i kompetencija u svakom okruženju (Saunders and Jordan, 2013).

Kakvi su danas trendovi u radu informacijskih službi u narodnim knjižnicama? Recentna studija provedena u SAD-u utvrdila da velika većina gradskih narodnih knjižnica još uvijek ima fizički informacijski pult, ali većina također nudi informa-

cijsko-referalne usluge na drugi način, tj. *online*. Većina knjižnica bilježi pad broja informacijskih upita. Osim odgovaranja na upite korisnika, informacijsko osoblje također je uključeno u podučavanje korisnika, organizaciju knjižničnih programa i dosezanje do šire korisničke zajednice (engl. *community outreach*). Gledajući unaprijed, knjižničari očekuju da će informacijski upiti u samoj knjižnici nastaviti padati, a potražnja za virtualnim uslugama rasti (Saunders et al., 2023).

Kako vidimo, saznanja o radnim zaduženjima, važnim i onim manje važnim kompetencijama u svakodnevnom poslovanju knjižničara-informatora u hrvatskim knjižnicama vrlo su oskudna i temelje se ili na podacima koji su već zastarjeli, ili usmenim informacijama koje nam ne mogu pružiti sveobuhvatnu sliku.

#### **4. Obrazovanje za rad u informacijskoj službi na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku**

Katedra za knjižničarstvo na tadašnjem Pedagoškom fakultetu u Osijeku ustrojena je 30. rujna 1998. godine (Petr Balog, 2023: 9). Kao i na većini studijskih programa knjižničarstva, tradicionalni kolegij nazvan Informacijski izvori i službe nudio se od samoga začetka studija. Naravno, s vremenom se studijski program nadograđivao i revidirao te su u program uvedeni brojni drugi kolegiji koji se bave različitim ulogama i zadaćama knjižničara-informatora, ali kolegij Informacijski izvori i službe i dalje je aktivan, iako, naravno bitno drugačijeg sadržaja nego što je to bio u svojim počecima.

Akademске godine 2020./2021., kada je na Odsjeku za informacijske znanosti pokrenut revidirani jednopredmetni te novi, dvopredmetni prijediplomski sveučilišni studij Informatologije, program studija informatologije značajno je promijenjen i ažuriran. Dio sadržaja „starih“ kolegija Informacijski izvori i službe I i II više nije bilo smisla zadržati u okviru novoga kolegija jer su se pojavili brojni drugi kolegiji u programu studija koji nude potrebna znanja i vještine za rad u informacijskoj službi. Neki od njih su:

- Osnove komuniciranja
- Osnove informacijske djelatnosti
- Osnove informacijske pismenosti
- Korisnici informacijskih ustanova
- Pismenosti u digitalnom dobu
- Informacijski sustavu u obrazovanju
- Službene publikacije kao informacijski izvori

na Prijediplomskom studiju (Sveučilišni prijediplomski studij, 2023) te

- Vrednovanje informacijskih usluga
- Marketing u informacijskim ustanovama

- Informacijsko ponašanje korisnika
  - Projektni rad u informacijskim ustanovama
- na Diplomskom studiju (Sveučilišni diplomski studij, 2023).

Kako nam nije cilj u ovom radu ponuditi povijesni pregled promjena u obrazovanju za rad u informacijskoj službi, usredotočit ćemo se na analizu postojećih programa, prijediplomskog i diplomskog, s ciljem utvrđivanja kolegija čiji se ishodi učenja mogu povezati s kompetencijskom matricom izloženom u dokumentu *Profesionalne kompetencije za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama*. U tablici 2 donosi se analiza sadržanih kompetencija u programima studija informatologije na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku.

Analiza je provedena tako da su se prema opisanim kompetencijama pretražili Planovi i programi prijediplomskog i diplomskog studija informatologije koji u svojim ciljevima, sadržajima ili ishodima učenja sadrže navedene kompetencije. U desnom stupcu tablice navedeni su kolegiji u kojima se navode spomenute kompetencije.

Tablica 2. Analiza sadržanih kompetencija u programima studija informatologije na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku

Kompetencije prema <i>Profesionalnim kompetencijama za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama</i> .	Kolegiji u programu studija informatologije koji nude navedene kompetencije
<b>A. PRISTUPA RELEVANTNOM I TOČNOM ZABILJEŽENOM ZNANJU I INFORMACIJAMA</b>	
<p>1. Nudi usluge koje odgovaraju individualnim izraženim potrebama korisnika</p> <p>Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informacijski intervju, komunikacijski i etički principi tijekom provođenja istoga</li> <li>• poznavanje i uvažavanje kulturalnih i ostalih različitosti korisničke populacije</li> <li>• zakoni i politike vezane za privatnost i zaštitu podataka</li> <li>• evaluacija, upravljanje, formatiranje, pohrana, korištenje i prikaz informacija</li> <li>• primjena tehnika pretraživanja i poznavanje alata i sustava za pretraživanje</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove komuniciranja</li> <li>• Osnove informacijske djelatnosti</li> <li>• Osnove informacijske pismenosti</li> <li>• Korisnici informacijskih ustanova</li> <li>• Pismenosti u digitalnom dobu</li> <li>• Informacijski izvori i službe</li> <li>• Informacija u teoriji</li> <li>• Krićka informacijska pismenost</li> </ul>

<p>Kompetencije prema <i>Profesionalnim kompetencijama za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama.</i></p>	<p>Kolegiji u programu studija informatologije koji nude navedene kompetencije</p>
<p>2. Organizira i oblikuje usluge za potrebe zajednice</p> <p>Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dizajn usluga u skladu s demografskim karakteristikama, kulturnom raznolikošću i posebnim potrebama zajednice</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korisnici informacijskih ustanova</li> </ul>
<p><b>B. PROCJENJUJE, PRIKUPLJA, PRONALAZI I SINTETIZIRA INFORMACIJE IZ RAZLIČITIH IZVORA</b></p>	
<p>1. Identificira i predstavlja visoko relevantne izvore</p> <p>Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poznavanje relevantnih izvora informacija u različitim formatima</li> <li>• vrednovanje informacijskih izvora prema uvriježenim kriterijima</li> <li>• kreiranje vodiča za istraživanje, pretraživanje, mrežne stranice, bibliografije, i drugih alata kao pomoć korisnicima u pronalaženju potrebnih informacija</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove informacijske pismenosti</li> <li>• Informacijski izvori i službe</li> </ul> <p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografija i bibliografska heuristika</li> </ul>
<p><b>C. SURAĐUJE S KOLEGAMA I DRUGIMA RADI PRUŽANJA KONZULTACIJA, POSREDOVANJA I USMJERAVANJA U KORIŠTENJU ZNANJA I INFORMACIJA</b></p>	
<p>2. Surađuje i partner je korisniku u procesu traženja informacija</p> <p>Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neformalno podučavanje korisnika</li> <li>• poznavanje informacijskih izvora</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove informacijske pismenosti</li> <li>• Korisnici informacijskih ustanova</li> <li>• Pismenosti u digitalnom dobu</li> <li>• Informacijski izvori i službe</li> </ul>
<p>3. Surađuje s kolegama na pružanju usluga korisnicima</p> <p>Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• načela timskog rada</li> <li>• komunikacija u timu</li> </ul>	<p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektni rad u informacijskim ustanovama</li> </ul>

<p>Kompetencije prema <i>Profesionalnim kompetencijama za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama</i>.</p>	<p>Kolegiji u programu studija informatologije koji nude navedene kompetencije</p>
<p>4. Razvija odnose suradnje unutar struke kako bi se poboljšala usluga korisnicima Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razvoj osobnih mreža kroz povezanost sa stručnom zajednicom</li> <li>• razvoj usluga kroz partnerstva unutar struke</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove informacijske djelatnosti</li> </ul> <p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektni rad u informacijskim ustanovama</li> </ul>
<p>5. Razvija i održava partnerstva izvan knjižničarske struke radi jačanja usluga korisnicima Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odnosi s javnošću</li> <li>• poslovna komunikacija i suradnja</li> </ul>	<p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upravljanje informacijskim ustanovama</li> </ul>
<p><b>D. RAZVIJA ODGOVARAJUĆU STRUČNOST U INFORMACIJSKOJ PISMENOSTI I VJEŠTINAMA I SPOSOBNOSTIMA PODUČAVANJA, UKLJUČUJUĆI TEKSTUALNU, DIGITALNU, VIZUALNU, NUMERIČKU I PROSTORNU PISMENOST</b></p>	
<p>1. Definira informacijsku pismenost</p>	<p>2. Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove informacijske pismenosti</li> <li>• Pismenosti u digitalnom dobu</li> </ul>
<p>2. Integrira koncepte informacijske pismenosti u cijeli niz knjižničnih usluga, od nastave u učionici do knjižničnih programa zajednice te pojedinačnih referentnih transakcija i podučavanja korisnika Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• podučavanje informacijske pismenosti</li> <li>• prezentacijske vještine</li> <li>• primjena komunikacijskih tehnologija u učenju</li> <li>• evaluacija podučavanja</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pismenosti u digitalnom dobu</li> <li>• Informacijski sustavi u obrazovanju</li> </ul>

<p>Kompetencije prema <i>Profesionalnim kompetencijama za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama</i>.</p>	<p>Kolegiji u programu studija informatologije koji nude navedene kompetencije</p>
<p>3. Dizajnira i provodi prezentacijske i komunikacijske strategije za poticanje učenja i angažmana                  Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verbalna i neverbalna komunikacija</li> <li>• prezentacijske vještine</li> <li>• vještine podučavanja</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove komuniciranja</li> <li>• Informacijski sustavi u obrazovanju</li> <li>• Pismenosti u digitalnom dobu</li> </ul>
<p>4. Stvara nastavno okruženje usmjereno na onoga koji uči                  Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oblici učenja</li> <li>• nastavne metode i strategije</li> <li>• strategije učenja i podučavanja</li> <li>• primjena tehnologije u nastavi</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pismenosti u digitalnom dobu</li> <li>• Informacijski sustavi u obrazovanju</li> </ul>
<p><b>E. PROMIČE VRIJEDNOST KNJIŽNIČNIH USLUGA PUTEM MARKETINGA I ZAGOVARANJA</b></p>	
<p>1. Razumije i primjenjuje teoriju i praksu marketinga                  Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osnovni marketinški principi i strategije</li> <li>• marketinška istraživanja</li> <li>• SWOT-analiza</li> </ul>	<p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing u informacijskim ustanovama</li> </ul>
<p>2. Razvija, provodi i ocjenjuje tekući marketinški plan za knjižnične usluge</p>	<p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing u informacijskim ustanovama</li> </ul>
<p>3. Zagovara vrijednost knjižničnih usluga primarnoj zajednici                  Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odnosi s javnošću</li> <li>• poznavanje komunikacijskih formata, alata i kanala u odnosima s javnošću</li> <li>• multikulturalna komunikacijska strategija u odnosima s javnošću</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove informacijske djelatnosti</li> </ul>

<p>Kompetencije prema <i>Profesionalnim kompetencijama za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama</i>.</p>	<p>Kolegiji u programu studija informatologije koji nude navedene kompetencije</p>
<p><b>F. PROCJENJUJE I ODGOVARA NA RAZNOLIKOST U KORISNIČKIM POTREBAMA, KORISNIČKIM ZAJEDNICAMA I KORISNIČKIM PREFERENCIJAMA</b></p>	
<p><b>1.</b> Procjenjuje potrebe korisnika Područja pokrivena kompetencijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza korisničke zajednice</li> <li>• istraživanje informacijskih potreba primarnih korisničkih skupina</li> </ul>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korisnici informacijskih ustanova</li> </ul> <p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijsko ponašanje korisnika</li> </ul>
<p><b>2.</b> Vrednuje informacijske usluge</p>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijski izvori i službe</li> </ul> <p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrednovanje informacijskih usluga</li> </ul>
<p><b>3.</b> Vrednuje informacijske resurse</p>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijski izvori i službe</li> <li>• Osnove informacijske pismenosti</li> </ul>
<p><b>4.</b> Vrednuje pružanje usluga</p>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijski izvori i službe</li> </ul> <p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrednovanje informacijskih usluga</li> </ul>
<p><b>5.</b> Ocjenjuje korisnička sučelja za informacijske izvore</p>	
<p><b>6.</b> Ocjenjuje pomoć pružatelja informacijskih usluga korisnicima</p>	<p>Prijediplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijski izvori i službe</li> </ul> <p>Diplomski studij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrednovanje informacijskih usluga</li> </ul>



Kompetencije prema <i>Profesionalnim kompetencijama za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama</i> .	Kolegiji u programu studija informatologije koji nude navedene kompetencije
<b>G. ISTRAŽUJE, ANALIZIRA I PLANIRA U CILJU RAZVOJA BUDUĆIH USLUGA</b>	
<b>1.</b> Otvoren je za cjeloživotno učenje	Prijediplomski studij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijski sustavi u obrazovanju</li> </ul>
<b>2.</b> Razvija i provodi planove za razvoj usluga i resursa	Prijediplomski studij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korisnici informacijskih ustanova</li> <li>• Informacijski izvori i službe</li> </ul>
<b>3.</b> Planira, provodi i ocjenjuje inovacije u uslugama i resursima	Prijediplomski studij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korisnici informacijskih ustanova</li> </ul> Diplomski studij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrednovanje informacijskih usluga</li> </ul>

Imajući u vidu da je analiza obuhvatila sažeti oblik *Profesionalnih kompetencija za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama* te da nije provedena kvantitativna analiza koja bi pokazala udio zastupljenih kompetencija u planu i programu studija, niti udio kompetencija prema kolegijima i razini studija (prijediplomski/diplomski studij), vrlo uopćeno možemo zaključiti kako je značajan udio profesionalnih kompetencija za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama obuhvaćen planom i programom studija informatologije na Odsjeku za informacijske znanosti u Osijeku.

Kompetencije koje se ne pojavljuju, barem ne prema ključnim riječima sadržanima u opisu kompetencija jesu: kreiranje vodiča za istraživanje, pretraživanje, mrežne stranice, bibliografije, i drugih alata kao pomoć korisnicima u pronalaganju potrebnih informacija, načela timskog rada, komunikacija u timu, odnosi s javnošću, poslovna komunikacija i suradnja, razvoj usluga kroz partnerstva unutar struke, poznavanje komunikacijskih formata, alata i kanala u odnosima s javnošću, multikulturalna komunikacijska strategija u odnosima s javnošću i ocjenjivanje korisničkih sučelja za informacijske izvore.

No, kako je spomenuto da je na Odsjeku za informacijske znanosti u Osijeku i dalje aktivan kolegij Informacijski izvori i službe, što nije slučaj na sestrinskim odjelima i katedrama na Sveučilištu u Zagrebu i u Zadru, uputno je opisati sadržaj

je na navedenom kolegiju koji se najizravnije bavi organizacijom informacijskih službi i radom knjižničara-informatora s korisnicima.

Sadržaji obuhvaćeni kolegijem jesu: vrste djelatnosti i modeli informacijske službe u knjižnicama, pravilnici o poslovanju informacijskih službi, prošlost i budućnost informacijske službe u knjižnicama, kompetencije knjižničara-informatora, vrednovanje informacijskih transakcija i kompetencija informatora, tipologije informacijskih upita korisnika, odgovaranje na informacijske upite korisnika, etičke dileme u odgovaranju na upite korisnika, usluga tematskih pretraživanja u NSK-u u Zagrebu, informacijski intervju, projekt i usluga Pitajte knjižničare, rad u edukacijskom sučelju portala Pitajte knjižničare, odgovaranje na informacijske upite korisnika prema *Pravilniku usluge Pitajte knjižničare*, izvori znanstvenih informacija i pitanje otvorenog pristupa, komunikacija korisnika i knjižničara-informatora, odgovaranje na upite korisnika putem instant poruka (*chat*) i savjetovanje čitatelja. Na kolegiju sudjeluju i kolege iz knjižnica (naprimjer iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i iz Knjižnica grada Zagreba) koji studentima prenose vlastita iskustva s obzirom na organizaciju informacijskih službi u njihovim knjižnicama, njihove tipične radne dane, zaduženja i izazove s kojima se susreću u radu te time pružaju vrijedne uvide u praktična iskustva rada u informacijskoj službi.

Knjižničarska savjetnica Sanja Bunić iz Knjižnica Grada Zagreba u više navrata osobno je gostovala na kolegiju s predavanjem o zadaćama i radu knjižničara-informatora. U akademskoj godini 2023./2024. Sanja Bunić gostovala je s predavanjem i radionicom o komunikaciji između knjižničara-informatora i korisnika kako bi studenti dobili uvid u različite problemske situacije koje se mogu dogoditi i koje se neizbježno događaju u komunikaciji s korisnicima te u načine kako u navedenim situacijama komunicirati na odgovarajući način.

Viša knjižničarka Ivona Milovanović iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu također je gostovala na kolegiju s predavanjem o usluzi tematskih pretraživanja u knjižnici u kojoj radi. Kroz predavanje studenti su se upoznali s primjerima korisničkih upita te s izazovima s kojima se knjižničari-informatori u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici Zagreb susreću prilikom odgovaranja na pojedine upite.

Budući da kolegice dolaze iz različitih vrsta knjižnica (narodna i nacionalna i sveučilišna), njihova su predavanja studentima pružila uvid u različitost radnih zaduženja i potrebnih kompetencija u različitim okruženjima.

## 5. Zaključak

Iako se provedena analiza kompetencija u programu studija informatologije u Osijeku usmjerila tek prema usporedbi pokrivenosti ključnih kompetencija, načelno možemo zaključiti da je značajan udio profesionalnih kompetencija za knjižničare u informacijsko-referalnim i korisničkim službama obuhvaćen planom i programom studija informatologije. Svakako treba imati u vidu da se zaključ-

ci rada temelje na usporedbi tih planova i programa s publikacijama Američkog knjižničarskog društva, jer su te publikacije korištene i izvan granica Sjedinjenih Američkih Država kao važan oslonac knjižničarima u njihovu radu. Navedene smjernice ne moraju nužno predstavljati one, ili pak sve, kompetencije koje su potrebne knjižničarima informatorima u hrvatskim knjižnicama, što bi bilo korisno detaljno analizirati u kojem drugom radu.

Usto bi valjalo ukazati i na izazove s kojima se sveučilišni nastavnici suočavaju prilikom oblikovanja sadržaja kolegija koji se bave radom informacijskih službi. Prvi i možda najvažniji jest kroničan nedostatak domaće literature, smjernica, priručnika, kao i potpuni izostanak domaćih istraživačkih radova o radu informacijskih službi. Činjenica je da nije omogućen uvid u aktualne izazove s kojima se knjižničari-informatori suočavaju na svojim radnim mjestima, niti u njihove sve složenije radne zadatke, sveobuhvatnost potrebnih kompetencija, procjenu postojećih kompetencija te njihove potrebe za stručnim usavršavanjima.

Ovaj rad nastoji ukazati na izazove akademskog obrazovanja za rad u informacijskoj službi a posebno onima vezanima za hrvatski kontekst. U tom smislu, značajnu „kompenzaciju“ tih manjkavosti nudi mogućnost suradnje sa stručnom zajednicom kroz organizaciju gostujućih predavanja, kao i značajan poticaj otvaranja novog poglavlja o promišljanju o radu hrvatskih knjižničara-informatora koje je donio skup Informacijska služba u knjižnici: tradicija, sadašnjost i budućnost održan 2022. godine u organizaciji Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica i Sekcije za narodne knjižnice Hrvatskoga knjižničarskog društva.

## LITERATURA

- ALA (2023). American Library Association (2023). *ALA's Core Competences of Librarianship*. [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na [https://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/2022%20ALA%20Core%20Competences%20of%20Librarianship\\_FINAL.pdf](https://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/2022%20ALA%20Core%20Competences%20of%20Librarianship_FINAL.pdf)
- Aparac-Jelušić, T. (2019). Kompetencije knjižničara i informatologa: Izazovi u vremenu društvenih i kulturnih promjena. *Organizacija znanja* 24, 1/2: 1–12. [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na [https://www.cobiss.si/OZ/PDF/OZ\\_2019\\_1\\_2\\_final/1924001\\_Aparac\\_Jelusic.pdf](https://www.cobiss.si/OZ/PDF/OZ_2019_1_2_final/1924001_Aparac_Jelusic.pdf)
- Britton, R. M.; Robertson, J. (2019). Reference to stacks: Getting the most out of library resources. *Medical reference services quarterly* 38, 2: 156–162.
- Gorman, M. (2015). *Our enduring values: Librarianship in the 21st century*. American Library Association. [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na <https://publish.illinois.edu/whylibraries/files/2019/10/gorman-2015-enduring.pdf>

- Hebrang Grgić, I.; Živković, D. (2012). Core competencies for academic reference librarians in Croatia. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 3: 247–256. [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:983536>
- Hergešić, B. (1950). Bibliotekar, njegovo zvanje i školovanje: Bilješke s puta. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 1, 1/3: 173–180.
- Johnson, A. M.; S. Finley; C. Sproles (2015). Dismantling the reference collection. *The Reference Librarian* 56, 3: 161–173.
- Mikačić, M. (1970). O obrazovanju radnika u bibliotekarskoj struci u Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 10, 3/4: 103–116.
- M[išić], J. (1950). Tečaj za bibliotekare naučnih i stručnih knjižnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 1, 1/4: 185–186.
- Petr Balog, K. (Ur.) (2023). *Spomenica Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku: 25 godina djelovanja*. Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Filozofski fakultet, 2023. [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na [https://sokrat.ffos.hr/oziz/spomenica/OZIZ\\_spomenica\\_final.pdf](https://sokrat.ffos.hr/oziz/spomenica/OZIZ_spomenica_final.pdf)
- Radovanović, M. (1950). O nekim iskustvima u izgradnji knjižničarskog kadra u NR Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 1, 1/4: 189–192.
- RUSA (2017). RUSA Task Force on Professional Competencies. *Professional competencies for reference and user services librarians*. [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- Saunders, L.; M. Jordan (2013). Significantly different? Reference services competencies in public and academic libraries. *Reference and User Services Quarterly* 52, 3: 216–223.
- Saunders et al. (2023). Saunders, L.; R. Williams; G. Galarneau; G. C. Gifford. Reference in urban public libraries: current trends and future implications. *Reference Services Review*. <https://doi.org/10.1108/RSR-02-2023-0006>
- Seale, L.; T. Chatterley; M. Dorgan (2014). Evidence for removal of a reference collection in an academic health sciences library. *Evidence Based Library and Information Practice* 9, 1: 59–61.
- Sečić, D. (2006) *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve: „Benja“.

### Mrežni izvori

- Luddy School of Informatics, Computing, and Engineering, Indiana University [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na <https://luddy.iupui.edu/degrees/courses/lis-s501>
- School of information and Communication, Rutgers University [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na: <https://comminfo.rutgers.edu/academics/courses?courses=Reference+Sources+%26+Services&program=32>
- School of Information, University of Michigan [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na <https://www.si.umich.edu/programs/courses/647>

School of library and information science, Simmons University Boston [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na [a https://internal.simmons.edu/students/academics/slis/current/courses/core-curriculum](https://internal.simmons.edu/students/academics/slis/current/courses/core-curriculum)

Sveučilišni diplomski studij (2023). Sveučilišni diplomski jednopredmetni studij Informatologija: Plan i program. [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na <https://www.ffos.unios.hr/wp-content/uploads/2023/10/PLAN-I-PROGRAM-Sveucilisni-diplomski-dvopredmetni-studij-Informatologija.pdf>

Sveučilišni prijediplomski studij (2023). Sveučilišni prijediplomski jednopredmetni studij Informatologija: Plan i program. [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na <https://www.ffos.unios.hr/wp-content/uploads/2023/10/PLAN-I-PROGRAM-Sveucilisni-prijediplomski-jednopredmetni-studij-Informatologija.pdf>