

**OSNAŽIVANJE KNJIŽNIČARA ZA RAD U
INFORMACIJSKOJ SLUŽBI: NEFORMALNO
OBRAZOVANJE KNJIŽNIČARA KROZ ZKD FORUM**

**EMPOWERING LIBRARIANS IN REFERENCE AND
INFORMATION SERVICE: INFORMAL EDUCATION OF
LIBRARIANS THROUGH ZLA FORUM**

Alka Stropnik

Knjižnice grada Zagreba

alka.stropnik@kgz.hr

Arijana Herceg Mićanović

Knjižnice grada Zagreba

arijana.herceg.micanovic@kgz.hr

Lorena Martinić

Knjižnica Etnografskog muzeja

lorena@emz.hr

UDK / UDC: 027.081:005.963.5:331.6

Stručni rad / Professional paper

<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1171>

Primljeno / Received: 29. 1. 2024.

Prihvaćeno / Accepted: 29. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. U radu se razmatra Forum Zagrebačkog knjižničarskog društva (ZKD forum) kao jedan od neformalnih oblika stalnog stručnog usavršavanja knjižničara. Kroz ZKD forum nastoji se knjižničarima iz svih vrsta knjižnica te studentima knjižničarstva ponuditi nov, drugačiji, lako dostupan i potpuno besplatan program koji može stručno osnažiti knjižničare, između ostaloga, i za rad u informacijskoj službi.

Pristup/metodologija/dizajn. U radu se analizira motivacija za nastanak i razvoj te provedba programa ZKD foruma. Predstavljaju se skupni statistički podaci o njegovoj posjećenosti, pri čemu su korišteni interni godišnji izvještaji o ZKD forumu.

Rezultati. Rezultat rada prikaz je važnosti nekonvencionalnog pristupa stalnom stručnom usavršavanju relevantnome i za rad u informacijskoj službi.

Originalnost/vrijednost. U radu je opisan ZKD forum kao neformalno obrazovanje koje je pokrenulo jedno regionalno knjižničarsko društvo – Zagrebačko knjižničarsko društvo. Teme ZKD foruma različite su, no zajedničko im je što omogućuju stjecanje novih vještina i znanja te takav pristup može potaknuti i druga regionalna društva na slične aktivnosti.

Ključne riječi: informacijska služba u knjižnici; knjižničarske kompetencije; neformalno obrazovanje; stalno stručno usavršavanje; ZKD forum

Abstract

Aim. The paper considers the Forum of the Zagreb Library Association (ZLA forum) as one of the noformal forms of professional training initiated by the Zagreb Library Association through which librarians nad LIS students can develop their competencies, including those necessary for the work in the information service whereby internal annual reports on the ZLA forum were used.

Approach/methodology. The paper analyzes the motivation for the creation, development and implementation of the ZLA forum program, and presents the most significant statistics on its attendance.

Results. The result of the paper is an overview of the topics of the ZLA forum that can meet the need for constant professional development of librarians in general, including librarians in the information service.

Originality/Value. The paper describes the ZLA forum as an informal education initiated by the Zagreb Library Association. The topics of the ZLA forum are different, but they have in common that they provide the opportunity to acquire new skills and knowledge as well as to motivate other regional associations towards similar activities.

Keywords: continuous library education; library information service; librarian competencies; nonformal education; ZLA forum

1. Uvod

Rad u informacijskoj službi složen je i zahtjevan posao koji pred knjižničare u suvremenim knjižnicama, u doba razvijenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija stavlja brojne izazove. Stoga su za njegovo kvalitetno obavljanje nužne

brojne i raznovrsne kompetencije koje se u određenoj mjeri stječu na studiju informacijskih znanosti i knjižničarstva. Edukacija knjižničara, međutim, nipošto ne prestaje završetkom studija, već je stečena znanja i vještine potrebno kontinuirano obnavljati i kroz druge formalne, neformalne i informalne oblike usavršavanja. Osobito je važno razvijati vještine koje se odnose na rad s korisnicima, učinkovito pružanje točnih, relevantnih i provjerenih informacija te sposobnost razvijanja i poboljšanja usluga za korisnike.

Uspješnost se svake informacijske službe (i knjižnične) temelji na aktualnosti informacija koje pruža i na opsegu zadovoljavanja potreba korisnika. Knjižnice su oduvijek prenosile informacije svojim korisnicima, premda se ta djelatnost nije obavljala u posebnim informacijskim odjelima (cf. Sečić, 2006: 12–13).

Okruženje u kojem knjižnična informacijska služba djeluje mijenja se, a te su promjene s vremenom i s razvojem sve naprednijih tehnologija sve brojnije, a uloga knjižničara sve kompleksnija. Još do prije tridesetak godina glavni su izvori informacija u knjižnicama bili upravo knjižničari. Nije bilo ni računala ni interneta. Uspješnost, a to znači brzina, kvaliteta, primjerenost i relevantnost odgovaranja na korisničke upite ovisili su u prvom redu o kvaliteti temeljnog obrazovanja knjižničara i njihovom poznavanju fonda knjižnice u kojoj rade i sposobnosti snalaženja u njemu. Što je taj fond bio veći, zadaća je bila zahtjevnija. Može se reći da su knjižničari bili i unutar „informacijske kapsule“ okruženi knjigama u kojima je bilo pohranjeno znanje. Korisnici su bili oni izvan te „kapsule“ i njihov je pristup tome znanju uvelike ovisio o knjižničnom osoblju, u prvom redu o informatorima. Rad s korisnicima bio je interakcija onih „unutra“ s onima „vani“.

I onda, kao i danas, knjižničari i knjižnice bili su dio zajednice u kojoj djeluju, u stalnoj interakciji s njom, ali je u prošlosti, zbog nepostojanja globalne informacijske mreže, postojala stroga podjela na davatelje i primatelje informacija. Knjižnice i knjižničari imali su jasno definiranu, tradicionalnu ulogu: knjižnice kao fizička mjesta za pronalaženje informacija, a knjižničari kao davatelji, odnosno posrednici tih informacija korisnicima „licem u lice“.

Da bi se došlo do određene informacije trebalo je fizički doći u knjižnicu.

2. Društveno okruženje djelovanja informacijske službe

Razvojem informacijsko-komunikacijske tehnologije i novih medija informacijski se univerzum usložnjava, klasična, tradicionalna podjela na one koji informacije posjeduju i na one koji ih trebaju više ne vrijedi. Knjižničari ne napuštaju svoje mjesto u temeljima „informacijske kapsule“, potpomognuti tehnologijama nastavljaju obavljati svoj informatorski posao, ali se količina informacija povećava nevjerojatnom brzinom te zahtjevi korisnika postaju ako ne sve veći, a ono

svakako drugačiji i kompleksniji te knjižničari uz svoju tradicionalnu ulogu dobivaju i mnoštvo novih.

Razvoj informacijskog društva, naime, mijenja i redefinira sam položaj knjižnica u društvu, kao i ulogu, vrstu, opseg i značaj usluga koje pružaju, a to bi trebale biti „usluge kojima pružaju potporu informiranju, komunikaciji, cjeloživotnom učenju, korištenju mrežnih usluga, području kulture, identificiranju društvenih problema, olakšavanju orijentacije u društvu, povećanju otvorenosti i transparentnosti društva, aktiviranju rasprava i prijenosu informacija“ (Sabolović-Krajina, 2020: 30).

Prema Sečić (2006: 22), da bi knjižničari u novom informacijskom okruženju mogli zadovoljiti nove potrebe, ali i potvrditi i održati se u obavljanju svoje uloge u pronalaženju i posredovanju informacija, oni moraju kontinuirano usavršavati stečena znanja, ali i usvajati nove vještine, a od svakog se knjižničara traži da:

- poznaje strukturu informacijskih resursa u području znanja svojih glavnih korisnika
- poznaje i znade dobro koristiti osnovna informacijska pomagala, uključujući *online* kataloge, sustave za pretraživanje, baze podataka, izvore na mreži, knjige, časopise i druge publikacije na različitim medijima i dr.
- poznaje oblike ponašanja i način traženja informacija svojih glavnih korisnika
- poznaje opća načela komuniciranja, uključujući interakciju s korisnicima, osobno ili drugim komunikacijskim kanalima
- poznaje utjecaj informacijske tehnologije na strukturu informacija
- poznaje norme informacijske pismenosti.

Promijenjena društvena stvarnost, informacionalizam, umreženost, stvarna virtualnost i globalizacija zahtijevaju stalne prilagodbe, redefiniranje i nadograđivanje postojećih usluga (Sabolović-Krajina 2020: 31). Nova uloga knjižnica i njihova vrijednost propituju se prije svega

„u kontekstu neoliberalnog kapitalizma i konzumerističkog društva, tzv. društva znanja, cjeloživotnog učenja, novih oblika pismenosti, novih oblika knjige i budućnosti knjižnica, kulturnih i kreativnih industrija te društvene pravednosti u dostupnosti knjižnica. Razvoj informacijskog društva determinira način alokacije i korištenja materijalnih, društvenih i ljudskih resursa“ (ibid.: 30).

Može se zaključiti da u knjižničarstvu 21. stoljeća linija razgraničenja između onih „unutra“ i onih izvan „informacijske kapsule“ više ne postoji jer su zahvaljujući naprednim informacijsko-komunikacijskim tehnologijama i knjižničari i njihovi korisnici svakodnevno izloženi neizmjerne količini informacija. Posve je

jasno da tradicionalna podjela na „naš“ i „njihov“ teritorij, temeljena na predodžbi o knjižničarima kao „čuvarima znanja“ više ne postoji.

Informacijski stručnjaci kao davatelji informacija te korisnici knjižnice kao njihovi primatelji dio su zajedničkog, globalnog informacijskog prostora koji osim korisnih, točnih i vrijednih informacija preplavljaju i lažne vijesti, dezinformacije, manipulacije u medijskom prostoru i pseudoznanje. Dijeleći isti globalno-informacijski prostor podjednako su izloženi njegovim utjecajima. Nisu imuni ni na „informacijsku buku“ ni na informacijske poremećaje.

Na važnost pouzdanih izvora informacija u globalnome prostoru te na opasnosti i modalitete širenja nepouzdatih i netočnih informacija upozorava i izvješće Vijeća Europe iz 2017. godine u kojem se pojavljuje i definira termin informacijski poremećaj. Njime se imenuje skup okolnosti u kojima je uslijed ekspanzije lažnih i netočnih sadržaja teško razlikovati točnu i istinitu od netočne i lažne informacije (Wardle and Derakhshan, 2017: 20).

Budući da se količina informacija povećava do nevjerojatnih razmjera, a komunikacijsko-informacijske tehnologije svakodnevno razvijaju te tako dodatno ubrzavaju komunikacijske procese i dotok novih informacija, knjižničari se nalaze u kompleksnoj situaciji – s jedne im je strane posao olakšan povećanjem broja informacijskih izvora i njihovom dostupnošću, no s druge pak strane globalna i trajna prezasićenost informacijama komplicira usredotočenost i odabir onih informacija čija su relevantnost i kvaliteta najveći, odnosno najprimjereniji potrebama korisnika.

Procesi selekcije, odnosno eliminacije netočnih, nepouzdatih i nerelevantnih informacija stavljaju pred knjižničara informatora nove izazove.

Dostupnost neizmjerne količine informacija i brzina kojom se prenose, uz sve svoje prednosti nose i nedostatke. Wolf (2019: 212) naglašava da suočenost s prevelikim brojem mogućnosti ima za posljedicu da je uobičajeno ponašanje postalo oslanjanje na informacije koje ne traže mnogo razmišljanja. Također ukazuje da zbog toga, neopravdano i pogrešno, često mislimo da znamo dovoljno, a to nas „varljivo mentalno stanje uljuljkuje u oblik pasivnog kognitivnog samozadovoljstva koje nas sprječava da dalje promišljamo te širom otvara vrata drugima da misle umjesto nas“. U kontekstu pasivizacije koja oslabljuje mogućnost kritičkog promišljanja i sposobnost da se ono artikulira, uloga knjižnica izuzetno je važna (Pranić i Herceg Mićanović, 2023: 28).

Proširenje obuhvata radnih zadataka u okviru tradicionalnih knjižničarskih poslova te pojava novih oblika građe i specifičnih korisničkih grupa utječu na pojavu hibridnih knjižničara (cf. Machala, 2015: 49). Hibridnim knjižničarima nazivaju se informacijski stručnjaci koji obavljaju tradicionalne knjižničarske poslove u (novom) informacijsko-tehnološkom okruženju koje se ubrzano razvija i mijenja. Promjenjivo okruženje zahtijeva kontinuiranu nadogradnju znanja i kompetencija

te izuzetnu fleksibilnost i prilagodbe. Forum Zagrebačkog knjižničarskog društva (ZKD forum) nastoji prepoznati i brzo odgovoriti na uočenu potrebu za stjecanjem novih znanja. Zbog svoje otvorenosti, interdisciplinarnosti te učestalosti i potrebe za stjecanjem novih kompetencija kako bi knjižničari mogli nastaviti obavljati tradicionalne knjižničarske poslove u novim okolnostima, prije svega onima povezanim s razvijenim komunikacijsko-informacijskim tehnologijama, ZKD forum privukao je brojne knjižničare.

Američko knjižničarsko društvo (ALA) definira stručne kompetencije za knjižničare koji pružaju informacijsko-referalne usluge kao „ponašanja koja izvrsni izvođači pokazuju dosljedno i učinkovito“ pri čemu je „bihevioralna osnova neophodna jer učinkovita procjena kompetencija ovisi o promatranom ponašanju“. (Professional Competencies, 2008: 2).

Kao profesionalna organizacija za informacijsko-referalne i korisničke usluge, RUSA (engl. *Reference and User Services Association*) je razvila i ažurirala model izjave o kompetencijama bitnim za knjižničare informatore, pružatelje informacijsko-referalnih usluga korisnicima koja se zasniva na temeljnim kompetencijama knjižničarstva ALA-e (Sekcija 5. Referentne i korisničke usluge). Kompetencije preuzimaju osnovnu infrastrukturu kompetencija koje zahtijevaju svi stručnjaci, kao što su vještine povezane s komunikacijom, informacijskim tehnologijama, digitalnom pismenošću, čitanjem, pisanjem i matematikom. Utvrđuju temeljna ponašanja koja dovode do uspješnih rezultata u knjižnicama, a u svojim se smjernicama usredotočuju na sposobnosti, vještine i znanja koja knjižničare kao pružatelje usluga čine jedinstvenima u odnosu na druge stručnjake (RUSA, 2017).

3. ZKD Forum

3.1. Od ideje do realizacije

Kompetencijska je matrica složena, a zahtjevi knjižničarske profesije veliki. Da bi se na njih moglo kvalitetno odgovoriti, uz stečeno formalno obrazovanje nužno je kontinuirano nadograđivati znanja i vještine, među ostalim i kroz razne oblike neformalnog stručnog obrazovanja, pogotovo one temeljene na interdisciplinarnom pristupu informacijskom području.

Jedan od neformalnih oblika stručnog usavršavanja jest i ZKD forum koji je pokrenulo Zagrebačko knjižničarsko društvo (ZKD), koji nastoji knjižničarima iz svih vrsta knjižnica te studentima knjižničarstva ponuditi neformalan, nov, drugačiji, lako dostupan i potpuno besplatan program koji osnažuje knjižničare, između ostalog, i za rad u informacijskoj službi.

Upravni odbor Zagrebačkog knjižničarskog društva 2018. je godine predložio stvaranje platforme za dijeljenje znanja i raspravljanje o pitanjima knjižničarske struke. Dodatan argument za pokretanje ZKD foruma bila je spoznaja da svi

knjižničari završetkom studija dobivaju jednako početno obrazovanje, no njihovo radno mjesto usmjerava profesionalni razvoj u specifičnom smjeru. Također je dogovoreno da se kroz ZKD forum osnažuju temeljne knjižničarske kompetencije usmjerene na korisničke potrebe i usluge, upravljanje, uporabu tehnologije te organizaciju znanja i izvora znanja. Programom ZKD foruma od samog početka nastoje se ojačati komunikacijske vještine knjižničara, njihove kritičke i samokritičke sposobnosti, sposobnost za timski rad, organizacijske sposobnosti, sposobnost učenja, etičnost, odgovornost i samostalnost u radu.

Taj inovativni razvojni program Zagrebačkoga knjižničarskog društva financijski je podržalo Ministarstvo kulture Republike Hrvatske što je, uz uložena vlastita sredstva ZKD-a, omogućilo besplatno sudjelovanje svim zainteresiranim knjižničarima u neformalnom stručnom obrazovanju i usavršavanju.

Na raspisani Javni poziv za članove programskog odbora ZKD foruma javile su se knjižničarke iz različitih područja rada u knjižničarstvu i ubrzo je sastavljeno uredništvo ZKD foruma od 8 članica.¹ Na sastanku uredništva dogovorena je učestalost održavanja ZKD foruma, izrađen je plan i program rada s definiranim temama koje će istovremeno povezivati knjižničarstvo s drugim ili srodnim područjima. Dogovoreno je da predavači na forumima mogu, i moraju, izlaziti iz okvira knjižničarske struke, a naglasak će biti na dijeljenju iskustava, primjera iz prakse i idejama iz različitih vrsta knjižnica te osnaživanju rada u informacijskoj službi.

ZKD forum održava se osam puta godišnje, kontinuirano od početka 2019. godine do danas, u fizičkom, hibridnom i(li) *online* obliku.

Hibridnim je knjižničarima (cf. Machala, 2015: 49), pa dakle i onima zaposlenima u informacijskoj službi, kroz ZKD forum ponuđen program koji donosi aktualnosti, a informacije kojima knjižničari raspolažu stavlja u novi kontekst održavanja. U stanju je vrlo brzo reagirati na aktualna zbivanja na društvenom, tehnološkom ili informacijskom području. Specifičnost je ZKD foruma u tome što širok raspon tema obrađuje iz knjižničarske perspektive, s jasnom namjerom da osnaži knjižničare za njihov rad na tradicionalnim poslovima u novonastalim uvjetima poput, primjerice, rada u informacijskoj službi. Upravo širinom tema i neposrednošću njihova prenošenja ZKD forum osnažuje knjižničare za pružanje kvalitetnih usluga i relevantnih informacija korisnicima. O tome koliko u toj namjeri uspijeva uočiti potrebe kolega knjižničara svjedoči njegova rastuća posjećenost. Primjerice, u 2019. godini, dok se ZKD forum održavao uživo, ukupno je imao 437 posjeta, potom u 2020. broj sudionika pada na 246 zbog održavanja ZKD foruma pod epidemiološkim mjerama. U 2021. godini, prelaskom u potpunosti u *online* format te lakše dostupnosti, broj sudionika raste na 651. Tijekom 2022. i 2023. godine broj sudionika je nešto manji (2022. godine su 604, a 2023. godine 539 sudionika) jer su ZKD forumi koji se održavaju uživo radionice s ograničenim brojem sudionika.

¹ Poveznice na mrežna mjesta koja se navode u tekstu donose se u odjeljku Literatura. Mrežni izvori.

3.2. ZKD forum u funkciji osnaživanja informacijske službe

ZKD forum posve je nov, originalan format osmišljen kao odgovor na uočenu potrebu za kontinuiranom edukacijom knjižničara. Iako Centar za stalno stručno usavršavanje u svom programu nudi različite tečajeve i *webinare*, Uredništvo ZKD foruma prepoznalo je potrebu, prvenstveno članova Zagrebačkog knjižničarskog društva, za osnaživanjem knjižničara u dodatnim područjima, primjerice, za pružanje kvalitetnih usluga i relevantnih informacija korisnicima. Uredništvo od početka rada ZKD foruma za predavače, paneliste i voditelje radionica, osim vlastitih članova, poziva stručnjake i izvan knjižničarstva. Različita su područja edukacije zastupljena tijekom jednogodišnjeg ciklusa ZKD foruma, a teme vezane za informacijsku službu možemo podijeliti u četiri veće cjeline:

- osnaživanje temeljnih knjižničarskih kompetencija usmjerenih na korisničke potrebe i usluge
- uporaba tehnologije te organizacija znanja i izvora znanja
- osnaživanje komunikacijskih vještina i poučavanje timskom radu
- upravljanje knjižnicom.

ZKD forumi koji su se bavili osnaživanjem temeljnih knjižničarskih kompetencija usmjerenih na korisničke potrebe i usluge sljedeći su:

- a) Knjiga & spika (o biblioterapiji, organizaciji i vođenju čitateljskih klubova)
- b) O čemu govorimo kad govorimo o poticanju čitanja (o načinima poticanja čitanja djece i mladih)
- c) *Storytelling* (o tehnikama i metodama pripovijedanja)
- d) Biblioterapija u radu s mladima
- e) Od informacije do senzibilizacije (o multikulturnim programima i knjižnicama nacionalnih manjina)
- f) Knjige iza rešetaka (o knjižničnim uslugama i programima u zatvorskim knjižnicama).

O uporabi tehnologije te organizaciji znanja i izvora znanja govorilo se u ciklusu „Kroz online pustinju i prašumu“ kojem su bila posvećena tri ZKD foruma. Knjižničari koji se bave digitalizacijom, razvojem i implementacijom knjižničnih aplikacija, nabavom te obradom i posudbom e-knjiga podijelili su svoje iskustvo, a osim o digitalizaciji, zvučnim i e-knjigama, govorili su i o prednostima te opasnostima komunikacije na mreži. ZKD forum „Knjižničari u otvorenoj znanosti“ nastojao je osvijestiti nove uloge i poslove, odnosno zahtjeve, koji se postavljaju pred knjižničare u visokoškolskim knjižnicama.

Većina knjižničara radi u knjižnicama s većim brojem zaposlenika te često sudjeluje u planiranju programa i projekata ili uvođenju novih usluga, za što su

potrebne dobro razvijene komunikacijske vještine. Osnaživanjem navedenih vještina, kao i poučavanjem timskom radu ZKD forum bavio se u više navrata. Ciklus radionica zajedničkog naziva „U potrazi za izgubljenim živcima“ bio je posvećen osnaživanju i usmjeravanju na mogućnosti izbora stila ponašanja i načina surađivanja, kao i asertivnoj komunikaciji u radnom okruženju, a radionica „Okružen idiotima na poslu i u životu“ organizirana je za unaprjeđenje komunikacijskih vještina. Poseban ZKD forum bavio se razvojem temeljnih kompetencija za cjeloživotno učenje, a forum „Svjetlo na kraju tunela“ profesionalnim usmjeravanjem knjižničara.

Za učinkovito i uspješno upravljanje knjižnicom potrebne su mnoge vještine. Znanje potrebno za dobro upravljanje financijama i zaposlenicima, komunikacija s medijima, stručnom i širom javnošću ne stječe se tijekom formalnog obrazovanja. Naizgled upravljanje knjižnicom nije izravno povezano s informacijskom službom, no ono ima silan utjecaj na njezino poslovanje kao primjerice, dostatno financiranje nabave, kontinuirana edukacija knjižničara, kvalitetna promidžba i dr. Stoga je niz ZKD foruma bio posvećen različitim načinima i segmentima upravljanja. Naprimjer, ZKD forum „KEKec pleše solo“ bavio se upravljanjem i vođenjem knjižnice s jednim zaposlenim knjižničarom, a „Vodič kroz galaksiju upravljanja knjižnicama“ uspješnim i učinkovitim upravljanjem i vođenjem knjižnice općenito. Nakon potresa i epidemioloških mjera u pandemiji bolesti COVID-19 Uredništvo je organiziralo ZKD forum „Niz nesretnih događaja: krizno knjižničarstvo“ o učinkovitom kriznom menadžmentu te komunikaciji s kolegama i korisnicima. Brendiranjem i vizualnim identitetom knjižnica bavio se ZKD forum „Knjižnica treba novo ruho“, a odnosima s javnošću i radom na povećanju vidljivosti knjižnica u medijima kroz predavanje i radionicu „Nove PRiče iz knjižnice“. Dva su ZKD foruma, u formi radionica, bila posvećena financiranju knjižnica: „Imaš kunu? Trebam za projekt“ (o alternativnim izvorima i načinima financiranja knjižnica) i „Priprema, pozor, projekt“ (o izradi projektne prijave i dokumentacije za EU projekte). Ne manje važan segment upravljanja statistički su podaci kao mjerila uspješnosti u knjižnicama, o čijoj se važnosti govorilo na ZKD forumu „Brojke i slova – koliko su važni pouzdani podaci“, a o kvalitativnim i kvantitativnim istraživanjima u knjižničarstvu knjižničari su se bavili na ZKD forumu „Lutanja knjižničarskim bespućima“.

Dio održanih ZKD foruma ne može se svrstati niti u jedno od gore navedenih područja, no također su usmjereni na osnaživanje knjižničara u informacijskoj službi.

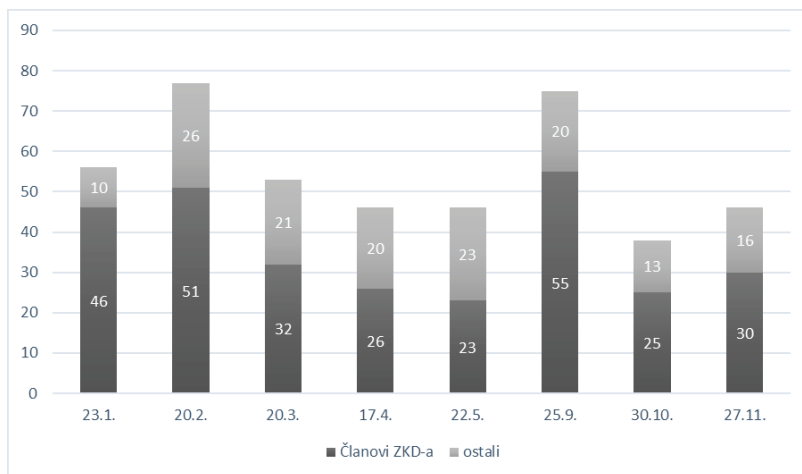
Primjerice, nekoliko ZKD foruma bavilo se važnošću kvalitetnih knjiga za korisnike: „Izgubljeni u prijevodu: malo teksta, puno nedoumica“ (o kvaliteti prijevoda knjiga za djecu i mlade), „Ilustracijom kroz djetinjstvo“ (o važnosti kvalitetne ilustracije u dječjoj književnosti) i „Okrunjena književnost“ (o književnim nagradama, njihovoj relevantnosti i utjecaju na posudbu).

Nekoliko ZKD foruma bilo je posvećeno problemima knjižničarske zajednice, naprimjer: „Muka po koeficijentima: može li ustroj radnih mjesta odgovoriti na potrebe zajednice“ (o neujednačenim koeficijentima u knjižničarskoj struci), „Pomoćni nisu bespomoćni“ (o obrazovnim zahtjevima i mogućnosti napredovanja za knjižničarske tehničare i suradnike) te „Dobar vjetar u leđa, to je sve što im treba“ (o uključivanju studenata i mladih knjižničara u knjižničarske udruge).

ZKD forumi „Djeluj lokalno, misli knjižnično“ (o ulozi knjižnice u lokalnoj zajednici), „Knjižnice, kulturni turizam & kultura čitanja“ te „Glad za knjigom“ (o ulozi kulturnih ustanova u promicanju zdravog načina života) dali su drugačiju perspektivu društvene uloge knjižnice.

3.3. Statistički podaci o djelovanju ZKD foruma 2019. – 2023.

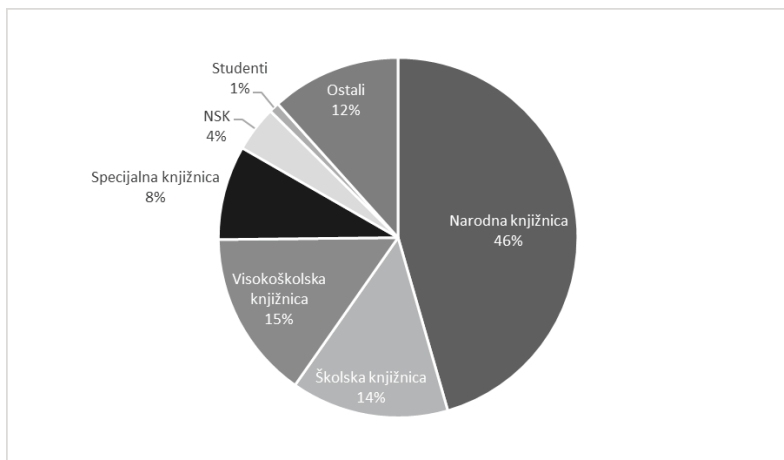
Statistički podaci preuzeti su iz godišnjih izvještaja ZKD-a koji se navode u popisu Literature. U 2019. godini održano je osam ZKD foruma na kojima je prisustvovalo 437 sudionika, među kojima 58 stručnjaka iz knjižničarstva i drugih područja, koji su održali predavanja i/ili sudjelovali u panel-raspravama (slika 1). Na ZKD forum od početka su dolazili ne samo članovi ZKD-a s područja djelovanja Društva, nego su sudionici bili i nečlanovi iz 23 grada i 12 županija iz cijele Hrvatske, kao i 13 knjižničara iz Društva bibliotekarjev Ljubljana te Mario Hibert s Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu



Slika 1. Ukupan broj sudionika ZKD foruma u 2019. godini

Tijekom prve godine održavanja ZKD foruma program je privukao knjižničare iz svih vrsta knjižnica, među kojima su uglavnom prevladavali knjižničari iz narodnih knjižnica (199 knjižničara ili 46 %), visokoškolskih (66 knjižničara,

odnosno 15 %) i školskih (62 knjižničara, tj. 14 %) (slika 2), što je Uredništvu dalo uvid u profil zainteresirane javnosti te stavilo pred izazov kako oblikovati sadržaje za manje zastupljene vrste knjižnica.



Slika 2. Sudionici ZKD foruma u 2019. godini prema vrsti knjižnice u kojoj su zaposleni, studenti i ostali

U siječnju 2020. godine započelo se s novim ciklusom održavanja ZKD foruma (uživo su održani u siječnju i veljači), a ostali ZKD forumi predviđeni do lipnja 2020. odgođeni su zbog pandemije bolesti COVID-19, ali i potresa koji je 22. ožujka 2020. godine pogodio grad Zagreb. Tijekom prisilne stanke Uredništvo je dogovorilo daljnji rad. Kupljena je licenca za korištenje Zoom-platforme, a ranije planirane teme prilagođene su radioničkom radu i manjim grupama, odnosno održane u skladu s propisanim epidemiološkim mjerama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (Koronavirus – najnovije preporuke). Krajem kolovoza i početkom rujna uživo su organizirane dvije radionice, no pogoršanje epidemiološke situacije premjestilo je ZKD forum u virtualni svijet. Imajući na umu dugotrajan rad knjižničara u izvanrednim i teškim okolnostima, prepoznata je potreba za psihološkom podrškom te su tri posljednja ZKD foruma u 2020. godini održana „na daljinu“ posvećena osnaživanju komunikacijskih kompetencija knjižničara. Unatoč nepredviđenim i otežanim okolnostima u 2020. godini, održano je sedam ZKD foruma na kojima je prisustvovalo 246 sudionika i 23 izlagača, a povećao se broj gradova iz kojih su bili sudionici, upravo zbog *online* formata.

Život u doba pandemije i potresa ukazao je na važnost učinkovitog kriznog menadžmenta na svim razinama, od državne i lokalne uprave, sredina u kojima radimo, do obiteljske i osobne razine. Stoga je u siječnju 2021. godine održan *online* ZKD forum o kriznom knjižničarstvu. Zbog velikog interesa sudionika i ograničenog broja prijava (licenca omogućava najviše 100 sudionika) te u dogovoru s

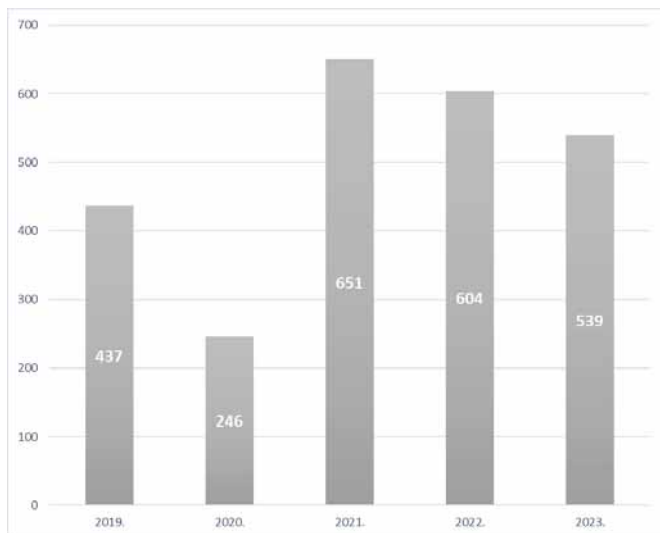
predavačima, ZKD forum snimljen je, a snimka je dostupna na YouTube kanalu Zagrebačkoga knjižničarskog društva. Ta je inicijativa potaknula Uredništvo da, u dogovoru s predavačima, snima ZKD forume i objavljuje snimke na YouTube kanalu ZKD-a.

Tijekom 2021. godine gotovo svi ZKD forumi održani su *online*, na platformi Zoom, osim 20. i obljetničkog koji je održan u hibridnom obliku. Zbog virtualnog formata prilagođeno je i vrijeme održavanja koje je tijekom cijele godine bilo od 10 do 12 sati. Tako je povećan broj sudionika i doseg ZKD foruma koji su počeli pratiti knjižničari s područja cijele Hrvatske, ali i izvan granica Republike Hrvatske (Slovenija, Bosna i Hercegovina, Švicarska, Sjeverna Makedonija, Srbija, Crna Gora). Sa 651 sudionikom 2021. godina najuspješnija je godina od početka održavanja ZKD foruma do danas. Te je godine održan i najposjećeniji forum „Svjetlo na kraju tunela“ koji je pratio 91 sudionik.

ZKD forumi od 2022. godine održavaju se u sva tri oblika, fizičkom/uživo, virtualnom i hibridnom, a snimke omogućuju i naknadno pregledavanje važnih i odabranih sadržaja ZKD foruma. Popularnost ZKD foruma ostaje visoka, što govore statistički podaci od 604 sudionika, kao i porast broja zainteresiranih studenata i knjižničara iz specijalnih knjižnica.

U 2023. godini održane su dvije radionice uživo, dva hibridna foruma te četiri virtualna. Ukupni broj sudionika iznosio je 539, među kojima je 40 izlagača.

Na dosad ukupno održanih 39 ZKD foruma sudjelovalo je 167 predavača i 2477 sudionika. (slika 3).



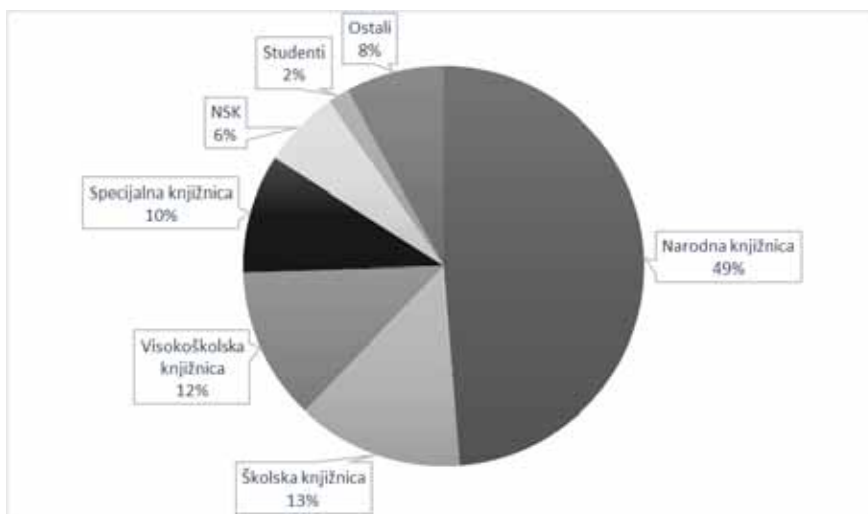
Slika 3. Ukupan broj sudionika ZKD foruma po godinama održavanja 2019.-2023.

3.4. ZKD forum na društvenim mrežama

Od samog početka ZKD forum popraćen je na Facebook profilu Zagrebačkog knjižničarskog društva. Osnivanjem Uredništva društvenih mreža u 2020. godini promocija ZKD foruma dostiže nove razine. Najava se oblikuje pomoću grafičkog alata Canva, što doprinosi prepoznatljivosti, a objavljuje se na Facebooku, Instagramu, LinkedInu i X-u (nekadašnji Twitter) osam dana prije održavanja foruma. Odmah nakon završetka ZKD foruma sastavlja se opsežan tekst koji prolazi lekturu i grafičku obradu slika te se objavljuje isti dan. Od 2021. godine, nekoliko dana poslije svakog *online* i hibridnog ZKD foruma, na YouTube kanal Zagrebačkog knjižničarskog društva postavlja se uređena snimka s dopuštenjem snimanja u svrhu objavljivanja. Tako svi zainteresirani mogu naknadno pogledati ZKD forume na kojima nisu mogli sudjelovati.

3.5. ZKD forum i suradnja s ustanovama, udrugama i pojedincima

ZKD forumi organizirani su u suradnji s raznim ustanovama i udrugama u obrazovanju i kulturi, od osnovnih škola do fakulteta, s regionalnim knjižničarskim društvima te komisijama i sekcijama Hrvatskog knjižničarskog društva (slika 4). ZKD forum potaknuo je mnoge suradnje i prešao granice Hrvatske, a njime su povezani pojedinci, udruge i ustanove, studenti, zaposleni knjižničari i umirovljenici sa stručnjacima različitih profila te članovi i nečlanovi Zagrebačkoga knjižničarskog društva.



Slika 4. Profil sudionika ZKD foruma prema zaposlenju u određenoj vrsti knjižnice, studenti i ostali u razdoblju 2019. – 2023.

4. ZAKLJUČAK

Za knjižničare je rad u informacijskoj službi u doba razvijenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija vrlo izazovan. Promjene u društvu događaju se vrlo brzo, pa se znanje i vještine koji se steknu tijekom studija trebaju kontinuirano razvijati i usavršavati tijekom profesionalnog rada. Jedan od načina stručnog usavršavanja jest i neformalna edukacija knjižničara kroz ZKD forum. Prepoznajući potrebe svojih članova i uvažavajući njihove prijedloge Zagrebačko knjižničarsko društvo osmislilo je i pokrenulo ZKD forum koji svojom inovativnom koncepcijom, interdisciplinarnom orijentacijom i obrađivanjem aktualnih tema potiče knjižničare na usavršavanje postojećih modela rada i osmišljavanje novih. Širinom i aktualnošću tema te neposrednošću njihova prenošenja ZKD forum u kontekstu stalnih društvenih i tehnoloških promjena osnažuje knjižničare za pružanje kvalitetnih usluga i relevantnih informacija korisnicima. ZKD forum upućuje knjižničare na suradnju, povezivanje, razmjenu mišljenja i dijeljenje znanja uz osnaživanje za rad u informacijskoj službi.

Istovremeno s jačanjem profesionalnog samopouzdanja knjižničara, ZKD forum otvara knjižničarsku zajednicu prema ostalim dionicima globalnoga informacijskog univerzuma u dva smjera: interdisciplinarnim pristupom usvaja korisna znanja stručnjaka s područja izvan samoga knjižničarstva, istovremeno im nudeći uvid u rad i postignuća knjižničarske zajednice. Kao potvrdu za odabrani format, teme i predavače-stručnjake Zagrebačko knjižničarsko društvo za ZKD forum dobilo je nagradu Zaklade Dr. Ljerka Markić-Čučuković u kategoriji u kojoj se nagrada dodjeljuje knjižnici, ustanovi, udruzi i pojedincu koji promiču knjižničarsku struku i knjižničarstvo općenito za 2019. godinu.

LITERATURA

- Machala, D. (2015). *Knjižničarske kompetencije: Pogled na razvoj profesije*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.
- Pranić, M.; A. Herceg Mićanović (2022). Igraj svoju igru — čitaj!. *Novi uvez XXI*, 40: 24–33. [citirano: 2024–02–04].
Dostupno na: <https://zkd.hr/wp-content/uploads/2023/12/NU-40-str.24-33.pdf>
- Professional Competencies (2008). American Library Association. *Professional competencies for reference and user services librarians*. [citirano: 2024–01–05]. Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- RUSA (2017). Professional competencies for reference and user services librarians. Written by the RUSA Professional Competencies for Reference and User Services Librarians Task Force. Chair Nancy Huling; Larayne J. Dallas; Robin Kinder; Jo

Bell Whitlatch; Beth Woodard. Approved by the RUSA Board of Directors, September 7, 2017. [citirano: 2024-01-05].

Dostupno na: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>

Sabolović-Krajina, D. (2020). *Narodne knjižnice u tranziciji: Sociološki aspekti*. Koprivnica: Meridijani.

Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve: „Benja“.

Wardle, C.; H. Derakhshan (2017). Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making. *Council of Europe* 27, 1–109. [citirano: 2024-01-05]. Dostupno na: <https://rm.coe.int/information-disorder-toward-an-in-terdisciplinary-framework-for-research/168076277c>

Wolf, M. (2019). *Čitatelju, vrati se kući: Čitateljski mozak u digitalnom svijetu*. Zagreb: Ljevak.

Interni dokumenti

Izvještaj o radu ZKD foruma u 2019. godini [pismohrana ZKD-a]

Izvještaj o radu ZKD foruma u 2020. godini [pismohrana ZKD-a]

Izvještaj o radu ZKD foruma u 2021. godini [pismohrana ZKD-a]

Izvještaj o radu ZKD foruma u 2022. godini [pismohrana ZKD-a]

Izvještaj o radu ZKD foruma u 2023. godini [pismohrana ZKD-a]

Mrežni izvori

Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara. Dostupno na: <http://cssu.nsk.hr/>

Cjelovita snimka 16. (ONLINE) ZKD foruma „Niz nesretnih događaja: krizno knjižničarstvo“. https://www.youtube.com/watch?v=4rz1a9yiUxw&list=PLx11Q51LPI-TeTZL7dU43cnZXUH_rf_0Gs (pristupljeno 2024-01-03)

ZKD forum. <https://zkd.hr/zkd-forum/> (pristupljeno 2024-01-03)

Zagrebačko knjižničarsko društvo – dobitnik nagrade Zaklade Ljerke Markić-Čučuković. <https://ljmc-zaklada.ffzg.unizg.hr/vijesti/zagrebacko-knjiznicarsko-društvo-dobitnik-nagrade-zaklade-za-zkd-forum/> (pristupljeno 2024-01-03)