

**Niko Cvjetković**, knjižničar  
Gradska knjižnica Rijeka  
niko.cvjetkovic@gkri.hr

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

## **Rad u autormatiziranoj središnjoj knjižnici Gradske knjižnice Rijeka – očekivanja i realnost**

### **Sažetak**

Središnja knjižnica Gradske knjižnice Rijeka jedina je narodna knjižnica u Republici Hrvatskoj koja koristi automatizirani povrat knjiga kao jedini radni protokol u povratu. Ne postoji alternativni način povrata i posudbe.

Novim radnim procesima prethodilo je temeljito planiranje i osmišljavanje radnih protokola te niz očekivanja, radnji, strahova, izazova, uzbuđenja, strpljenja i edukacija. U radu je napravljena usporedba onoga što je bilo očekivano i stvarnosti u kojoj Središnja knjižnica funkcionira danas.

Upitnikom su ispitani djelatnici Središnje knjižnice. Ispitana su njihova očekivanja uoči preseljenja u novu zgradu i prelaska na novi način rada, stupanj porasta određenih kompetencija potrebnih za rad, njihov odnos prema automatizaciji, odnos prema korisnicima te njihova učinkovitost u novim radnim procesima.

Cilj rada je ukazati na predradnje koje su potrebne prije prelaska na automatizirani način rada. Namjera je detektirati pozitivne i negativne strane automatizacije poslovanja i procijeniti realnu potrebu za razvojem i širenjem takvoga načina rada.

**Ključne riječi:** automatizacija poslovanja, kompetencije djelatnika, rad s korisnicima, samoposlužni servisi, zadovoljstvo djelatnika

**Oblik izlaganja:** izlaganje

## **Work in the automated central library of the Rijeka City Library – expectations and reality**

### **Abstract**

The central library of the City Library Rijeka is the only public library in the Republic of Croatia that uses automated book return as the only working protocol in return. An additional specificity of the work is that there is no alternative method of return or loan.

The new work processes were preceded by thorough planning and design of work protocols and a series of (good and bad) expectations, actions, fears, challenges, excitement, patience and education. The paper compares what was expected and the reality in which the Central Library functions today.

Librarians of the Central Library were surveyed with a questionnaire. Their expectations before moving to a new building and switching to a new way of working, the degree of growth of certain competencies required for work, their attitude towards automation, their attitude towards users and their efficiency in new work processes were examined.

The aim of the paper is to point out the preparatory work that is necessary before switching to an automated way of working. The intention is to detect the positive and negative sides of business automation and assess the real need for the development and expansion of such a way of working.

**Keywords:** business automation, librarian competencies, work with users, automation services, librarian satisfaction

**Presentation format:** presentation

### **Biografija**

Niko Cvjetković diplomirao je Hrvatski jezik i književnost te Knjižničarstvo. Rad u knjižničarstvu započeo je 2005. godine na mjestu diplomiranog knjižničara u *Gradskoj knjižnici Rijeka* nakon čega odlazi raditi kao knjižničar u *Pomorsku školu Bakar*. Od 2016. godine ravnatelj je *Gradske knjižnice Rijeka*. Profesionalno područje interesa fokusirano mu je na rad i otpornost narodnih knjižnica u suvremenom okruženju. Od 2023. godine predsjednik je Hrvatskog knjižničkog vijeća.

### **Biography**

Niko Cvjetković graduated in Croatian language and literature and in Librarianship. He started working in librarianship in 2005 as a librarian at the City Library Rijeka, after which he went to work as a librarian at the Maritime School in Bakar. Since 2016, he has been the director of the City Library Rijeka. His professional area of interest is focused on the work and resilience of public libraries in the modern environment. Since 2023, he has been the president of the Croatian Library Council.

### **Biografija**

Jelena Stipetić Šušak je zaposlena u Gradskoj knjižnici Rijeka od 2003. godine. Diplomirala je kroatistiku i germanistiku, a potom i bibliotekarstvo. Zvanje višeg knjižničara stekla je 2023. godine. Član je Komisije za narodne knjižnice HKD-a od 2020. godine. Zaposlena je kao Voditeljica koordinacije knjižničkog poslovanja s korisnicima Gradske knjižnice Rijeka. Područja profesionalnog interesa su organizacija poslovanja te unaprjeđivanje radnih procesa u korisničkim odjelima knjižnice.

### **Biography**

Jelena Stipetić Šušak has been employed at the City Library Rijeka since 2003. She graduated in Croatian and German languages, and then in Librarianship. She earned the title of senior librarian in 2023. She has been a member of the Commission for Public Libraries of the Croatian Library Association since 2020. She is employed as the Head of the service for coordination of working processes regarding library patrons. Areas of professional interest are business organization and improvement of work processes in user departments of the library.