mestna knjižnica ljubljana

november
2025

Smernice za referenčno delo z odraslimi

Marijan Špoljar

SMERNICE ZA REFERENČNO DELO Z ODRASLIMI

Marijan Špoljar

Ljubljana, 2025

ZAHVALA

Na tem mestu gre zahvala kolegicam in kolegom, novim v stroki s svežimi idejami in tistim z dolgoletnimi izkušnjami; s svojimi pogledi in razmišljanji ste ob strokovnih pogovorih in izmenjavi mnenj pripomogli k nastanku tega besedila.

Kazalo

Kazalo ... 3
I DEL: Splošna določila in teoretična izhodišča ... 5
1 UVOD ... 5
1.1 Namen smernic ... 5
1.2 Zakonska podlaga in standardi ... 6
1.3 Iz mednarodnih dokumentov ... 7
1.4 Podatki MKL ... 7
2 TEORETIČNA IZHODIŠČA ... 8
2.1 Definicije ... 9
2.2 Referenčna storitev (definicija RUSA) ... 9
2.3 Etični kodeks in smernice za komunikacijo ... 10
II DEL: Referenčno delo v praksi ... 11
3 REFERENČNA STORITEV: OSNOVNE ZNAČILNOSTI IN VLOGA V SODOBNI KNJIŽNICI ... 11
3.1 Osnovne značilnosti referenčnega procesa ... 12
3.2 »Predreferenčno« stanje ... 13
3.2.1 Zahtevna vprašanja ... 14
3.2.2 Informacijske potrebe skupnosti ... 14
3.2.3 Prvi stik z uporabnikom ... 14
3.2.4 Napačne predstave o delu knjižnice ... 15
3.2.5 Izražanje informacijske potrebe ... 15
3.3 Koraki v referenčnem procesu ... 15
3.4 Referenčna storitev kot ogledalo knjižničnega poslanstva ... 16
3.5 Novi izzivi in priložnosti ... 17
4 Referenčni pogovor: kako razumeti uporabnikove potrebe ... 17
4.1 Ključne značilnosti referenčnega pogovora ... 18
4.2 Potek referenčnega pogovora ... 20
4.3 Knjižničar v referenčnem pogovoru ... 21
5 Komunikacija in stik z uporabnikom ... 23
5.1 Kompetence knjižničarjev za učinkovito komunikacijo ... 24
5.2 Vedenjske smernice RUSA – osnovni okvir za komunikacijo ... 24
5.3 Pozitiven odnos kot temelj zaupanja ... 25
5.4 Celostna obravnava informacijske potrebe ... 25
5.5 Ranganathanovi zakoni bibliotekarstva v kontekstu komunikacije ... 25

6 Strategije iskanja ... 26
6.1 Vloga knjižničarja v iskalnem procesu ... 26
6.2 Načrtovanje iskanja: temeljni koraki ... 26
6.3 Razumevanje uporabnikovih začetnih virov ... 27
6.4 Kritična presoja informacij: točnost in aktualnost ... 27
6.5 Pomen vodenja uporabnika skozi proces ... 27
6.6 Uporaba umetne inteligence pri iskanju informacij ... 28
6.7 Ohranjanje stika z uporabnikom med iskanjem ... 28
7 Svetovanje za branje: umetnost povezovanja avtorja, besedila in bralca ... 28
7.1 Svetovanje kot temeljna storitev splošne knjižnice ... 29
7.2 Knjižničar kot “emotivni posrednik” ... 29
7.3 Branje kot varno raziskovanje in eksperimentiranje ... 30
7.4 Načela učinkovitega svetovanja za branje ... 30
7.5 Knjižničar kot spremljevalec ... 31
7.6 Knjižničarjeva priprava ... 31
7.7 Svetovanje za branje kot bibliopreventiva in neformalna biblioterapija ... 31
7.8 Svetovanje za branje na daljavo ... 32
8 Pogled v prihodnost: referenčna dejavnost v času preobrazbe ... 32
8.1 Družbeni in tehnološki kontekst ... 32
8.2 Referenčna dejavnost v hibridnem okolju ... 33
8.3 Knjižničar prihodnosti kot informacijski mentor ... 33
8.4 Priložnosti in izzivi umetne inteligence ... 33
8.5 Povezovanje z znanostjo, stroko in skupnostjo ... 34
9 Namesto zaključka ... 34
Viri in literatura ... 36
Priloga 1: Etični kodeks slovenskih knjižničarjev ... 40
Priloga 2: Smernice za vedenjsko uspešnost ponudnikov referenčnih in informacijskih storitev (2023) ... 42

I DEL: Splošna določila in teoretična izhodišča

1 UVOD

V splošnih knjižnicah je referenčno delo eno ključnih področij strokovnega delovanja, saj predstavlja neposreden stik med knjižničarjem in uporabnikom pri iskanju, vrednotenju ter uporabi informacij. Namen tega dokumenta je oblikovati smernice za referenčno delo z odraslimi v Mestni knjižnici Ljubljana (MKL), ki bodo služile kot podpora knjižničarjem pri izvajanju kakovostnih, strokovnih in uporabniku prilagojenih storitev, ter kot spodbuda k razmisleku, strokovni presoji in razvoju stroke.

Posredovanje informacij in pomoč uporabnikom pri iskanju informacij je skupaj s svetovanjem za branje tradicionalna dejavnost, ki jo knjižnica nudi svoji ciljni publiki v lokalni skupnosti. Ta dejavnost zahteva od zaposlenih v referenčni storitvi knjižnice poznavanje procesov in virov, ki jih predvideva informacijska znanost ter odlične komunikacijske veščine; hkrati pa zaradi vsebinsko polivalentnega dela predpostavlja tudi kompetentno izvajanje svetovanja za branje. Pričujoči dokument se nanaša na delo z odraslimi uporabniki knjižnice.

Dokument temelji na sodobnih teoretičnih izhodiščih in dobrih praksah iz mednarodnega prostora (Reference and user services association (RUSA), International federation of library associations and institutions (IFLA), Ohio Reference Excellence (ORE)), ob tem pa upošteva tudi slovenski zakonski in strokovni okvir. Vključuje ključne vidike referenčne storitve, referenčnega pogovora, komunikacije z uporabniki, iskalnih strategij ter svetovanja za branje. Poseben poudarek je namenjen vključevanju sodobnih tehnologij, predvsem umetne inteligence (UI), ter razmisleku o prihodnosti referenčne dejavnosti. Besedilo je razdeljeno v dva dela: prvi zajema temeljna teoretična izhodišča, drugi pa praktične vidike referenčne dejavnosti, razdeljene v vsebinske sklope. Le-ti opredeljujejo vlogo referenčne storitve v sodobni knjižnici ter osnovne značilnosti te storitve. V nadaljevanju se bomo dotaknili referenčnega pogovora in pomena razumevanja uporabnikove informacijske potrebe, izhodišč za dobro komunikacijo z uporabnikom in strategije iskanja. Poseben razdelek namenjamo svetovanju za branje, ki lahko že kot osnovna dejavnost knjižnice predstavlja izziv knjižničarjem. Na koncu se bomo dotaknili še pogleda v prihodnost ter izzivov, ki nam jih le-ta prinaša.

1.1 Namen smernic

Namen Smernic za referenčno delo za odrasle v MKL želi biti kakovostni premik k poglobljeni informacijski storitvi v knjižnici na področju svetovanja uporabnikom. Te smernice se nanašajo tako na svetovanje uporabnikom strokovne literature, kakor tudi na proces svetovanja za branje bralcem leposlovja, in želijo biti podpora zaposlenim v knjižnicah pri njihovem odgovornem večplastnem delu. Smernice so namenjene zaposlenim v MKL, ki se pri svojem delu srečujejo z odraslimi uporabniki in izvajajo referenčne storitve. Namen dokumenta je:

- izhodišče za možnost standardizacije kvalitete referenčne storitve v MKL;
- strokovna podpora knjižničarjem pri načrtovanju in izvajanju različnih vrst referenčnih pogovorov, tako v povezavi s strokovno literaturo, kakor tudi ob svetovanju za branje;
- usmerjanje pri uporabi ustreznih komunikacijskih pristopov in iskalnih strategij;
- krepitev kompetenc knjižničarjev na področju referenčnega dela, informacijske pismenosti in uporabe digitalnih orodij;
- spodbujanje razmisleka o vlogi knjižnice kot referenčne informacijske točke v lokalni skupnosti.

Smernice so lahko v pomoč tako pri vsakdanjem delu, kakor tudi pri oblikovanju internih in eksternih izobraževanj in načrtovanju razvoja storitev.

1.2 Zakonska podlaga in standardi

Referenčna storitev v splošni knjižnici temelji na dokumentih, ki opredeljujejo poslanstvo, naloge in kakovost storitev knjižnic.

Informacijske storitve predstavljajo pomemben del knjižnične dejavnosti, ki jo izvajajo splošne knjižnice, kakor predvideva Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1) v:

- 2. členu, ki opredeljuje knjižnično dejavnost:
  »Knjižnična dejavnost, ki je knjižnična javna služba, zajema: /…/
  - posredovanje bibliografskih in drugih informacijskih proizvodov in storitev,
  - sodelovanje v medknjižnični izposoji in posredovanju informacij,
    /…/
  - drugo bibliotekarsko, dokumentacijsko in informacijsko delo.

  /…/.«

- 6. členu, ki opredeljuje namen knjižnic:
  »Knjižnica v skladu s strokovnimi načeli organizira zbirko knjižničnega gradiva in virov informacij z namenom zagotavljati posameznikom in skupinam dostopnost in uporabo:
  - lastnega gradiva in z njim povezanih informacij,
  - medknjižnične izposoje,
  - zunanjih dostopnih informacijskih virov.«

- 8. členu, ki opredeljuje pravice uporabnikov:
  »Uporabniki imajo pravico do brezplačnih osnovnih storitev, kot so:
  1. izposoja gradiva,
  2. posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva,

  /…/.«

- 27. členu, ki opredeljuje dejavnost osrednjih območnih knjižnic:
  »/…/.
  Njene posebne naloge so:
- zagotavljati povečan in zahtevnejši izbor knjižničnega gradiva in informacij,
  /…/.«

- 39a. člen, ki opredeljuje izobrazbo strokovnih knjižničarskih delavcev na več mestih omenja informacijsko službo.

Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (za obdobje 2018–2028) (2018) v okviru programa proaktivne knjižnice v lokalnem okolju jedrnato izpostavljajo tudi knjižnično vlogo informacijskega središča lokalne skupnosti[1]. Kot možno obliko dela predlagajo:

> *Priprava odgovorov na vprašanja uporabnikov kot referenčni pogovor, opravljanje informacijskih poizvedb ali izdelava tematskih bibliografij, ki lahko poteka osebno, preko telefona, spletnega klepeta, obrazca na spletnem mestu knjižnice itn. Oblikovanje in dopolnjevanje zbirke odgovorov na pogosto zastavljena vprašanja. Napotitev na ustrezno knjižnico, drugo organizacijo ali vir informacij. ..*

[1] 3.4.9 Knjižnična vloga: Informacijsko središče lokalne skupnosti

in v tem smislu opredeljujejo osebje in kompetenčni model:

> *Obvladovanje procesa iskanja informacij in referenčnega pogovora. Poznavanje lokalne skupnosti. Poznavanje potreb po informacijah v lokalnem okolju in ponudnikov informacij. Poznavanje področja specialnih informacij.*

posebej poudarjajo pomen referenčnih storitev kot dela osnovne storitvene dejavnosti knjižnic. Hkrati pa v kontekstu različnih knjižničnih vlog predpostavljajo, da knjižnice zagotavljajo strokovno pomoč pri uporabi knjižničnega gradiva, informacijskih virov in informacijskih tehnologij ter razvijajo referenčne in informacijske storitve:

- Knjižnica zagotavlja pomoč pri uporabi knjižnice in iskanju knjižničnega gradiva ter svetovanje pri izbiri in uporabi gradiva za branje. (str. 35, 37, 40)
- /…/, svetovanje pri izboru gradiva, tematske poizvedbe, svetovanje pri učenju, svetovanje glede ponudbe izobraževanj in napotitev k drugim ponudnikom. (str. 43)
- /…/, svetovanje in pomoč pri iskanju gradiva, svetovanje pri uporabi elektronskih informacijskih virov, opravljanje tematskih poizvedb in izdelava bibliografij na zahtevo. (str. 50)

1.3 Iz mednarodnih dokumentov

Smernice IFLA za splošne knjižnice (IFLA Public libraray service guidelines) (Koontz in Gubbin, 2010) podobno nakazujejo, da je ena temeljnih nalog splošnih knjižnic zagotavljanje dostopa do zanesljivih informacij in svetovanje uporabnikom, kar vključuje tudi razvijanje referenčne službe.

Smernice RUSA (Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers 2023) nudijo priznan standard vedenja knjižničarjev pri izvajanju referenčnih storitev – od prvega stika z uporabnikom do zaključka informacijske storitve. Smernice RUSA so tudi priloga tega dokumenta.

Ohio Reference Excellence (ORE, 2017) je bil program, s katerim je Ohio library council želel zagotoviti referenčno izobraževanje za izboljšanje kakovosti referenčnih storitev. Spletno usposabljanje je za samostojno učenje obsegalo module, ki so vključevali različne vidike referenčnega procesa.

Ti dokumenti predstavljajo temelj oblikovanja smernic, ki upoštevajo tako lokalne posebnosti kot globalne trende v razvoju knjižničnih storitev.

1.4 Podatki MKL

V MKL smo praviloma beležili članstvo, obisk, prirast, zalogo in odpis gradiva, izposojo gradiva, uporabo PC, število prireditev in izobraževanj ter do leta 2013 nismo sistematično beležili najbolj pomembnega strokovnega dela vsakega bibliotekarja informatorja – to je posredovanja informacij iz gradiva in o gradivu. Zato smo med letoma 2011 in 2012 pripravili lastno aplikacijo za beleženje informacij (BelINFO). Podatki za leto 2024 kažejo, da je razmerje med številom izposojenega gradiva (brez podaljšanja roka izposoje, ki se sicer po definiciji šteje kot nova izposoja) in številom posredovanih informacij, dvanajst proti ena. Število informacij na letni ravni pa je približno 180.000 (Letno poročilo MKL 2024, 2025). V slovenskih splošnih knjižnicah ima izposoja leposlovja približno 65-odstotni delež, v MKL je ta delež 60 %. Razmerje med izposojo strokovnega gradiva in leposlovja se nagiba na stran leposlovja, kar potrjujejo tudi interni podatki aplikacije BelINFO. Informacijske storitve

knjižnice so vsekakor pomenljiva dejavnost, ki zahteva dobro strokovno usposobljenost zaposlenih. Beleženje informacij je sicer zgolj količinsko in ne pove, kako kakovostne in relevantne so informacije. V ta namen smo v MKL pripravili raziskavo, ki je pokazala, da uporabniki visoko ocenjujejo kakovost referenčne storitve MKL (Špoljar, 2018).

2 TEORETIČNA IZHODIŠČA

Sodobno referenčno delo v splošni knjižnici izhaja iz prepletanja različnih strokovnih področij: bibliotekarstva, informacijske znanosti, komunikologije, izobraževanja in psihosocialnega dela.

V tem poglavju bomo opredelili temeljne pojme, ki se nanašajo na referenčno delo in svetovanje za branje, ter osvetlili etična načela, ki predstavljajo temeljno vodilo ravnanja in so povezana z izvajanjem različnih storitev knjižnice v skladu s strokovnimi standardi.

Strokovna literatura opredeljuje referenčno dejavnost v kontekstu iskanja strokovne literature, medtem ko v smislu iskanja leposlovja uporablja izraz *»readers' advisory«*, ki ga lahko slovenimo s strokovnim terminom *svetovanje za branje*. Chelton (2018) meni, da je bilo svetovanje za branje po krivici potisnjeno v ozadje in je v bibliotekarski stroki dobila večjo veljavo informacijska znanost, ki obravnava uporabno znanje, medtem ko naj bi branje bilo bolj povezano z »zabavo«. Oba vidika referenčnega dela sta sestavni del celote bibliotekarske stroke, ki naj bi uravnoteženo namenjala pozornost razvoju obeh in skrbi za ustrezno usposabljanje strokovnjakov za obe področji.

V strokovnih delih o referenčni dejavnosti avtorjev Bopp in Smith (2011), Cassell in Hiremath (2011, 2018) zasledimo posebna poglavja, ki se ukvarjajo s svetovanjem za branje. Posebej velja omeniti Chelton (2018) in Orr (2018), ki podrobneje predstavljata vsebino. Poleg tega pa so za svetovanje za branje pomenljiva tudi dela Sarics in Brown (1997), Sarics (2005) ter Shearer in Burgin (2001).

Praksa v splošni knjižnici kaže, da praviloma uporabljamo v obeh primerih poenostavljen strokovni termin *informacije* (o gradivu in iz gradiva), kakor to opredeljuje Zakon o knjižnicah.

Kot izhodišče referenčne dejavnosti lahko na strokovni ravni razumemo tudi pet Ranganathanovih zakonov bibliotekarstva, ki so bili zapisani že leta 1931, in sicer:

1. Knjige so za uporabo.
2. Vsakemu bralcu njegovo knjigo.
3. Vsaki knjigi njenega bralca.
4. Prihranimo bralcu čas.
5. Knjižnica je rastoč organizem. (Crawford in Gorman, 1995)

Če razumemo knjigo v njenih različnih pojavnostih kot nosilko informacij, ugotovimo, da so Ranganathanovi zakoni še vedno veljavni, čeprav so skozi čas dobili več različic, med katerimi ima vsaka svojo vsebinsko posodobitev, ki je prav tako premišljeno oblikovana.

Referenčna dejavnost predstavlja v splošni knjižnici delo z različnimi skupinami uporabnikov in naj bi bila po načinu komunikacije približana vsaki skupini posebej. Temeljno vodilo pa je profesionalen in spoštljiv odnos do uporabnikov.

Referenčno delo lahko glede na okoliščine poteka tudi v virtualnem okolju. Metodologija dela je v virtualnem okolju sicer drugačna kot ob fizičnem obisku uporabnikov, cilj pa ostaja enak: poiskati informacije in izpolniti informacijsko potrebo uporabnika. Tehnologija nam omogoča

časovno bolj neposredno komunikacijo, ki se je ob delovanju knjižnic v spremenjenih razmerah v času epidemije covid-19 izkazala kot možnost selitve dogodkov v virtualno okolje. Podobne platforme dajejo tudi možnost izvajanja referenčne dejavnosti na daljavo. Učinkovit referenčni pogovor z uporabo ustreznih veščin pri izbiri iskalnih strategij ter dobro poznavanje tiskanih in spletnih virov ostajata imperativ uspešne referenčne službe ne glede na okolje delovanja.

2.1 Definicije

V nadaljevanju povzemamo po Kanič s sodelavci (2011) in Reitz (2013) nekaj osrednjih pojmov, ki jih bomo obravnavali v tem dokumentu:

Referenčna storitev: Osebna pomoč, ki jo knjižničar nudi uporabniku pri usmerjanju, iskanju, vrednotenju in uporabi informacij, gradiv ali virov tako v fizičnem, kakor tudi v digitalnem okolju ter pomoč uporabnikom pri samostojnem iskanju informacij.

Referenčni pogovor: Strukturiran pogovor med knjižničarjem in uporabnikom, z namenom jasne opredelitve uporabnikove informacijske potrebe ter za izbiro ustreznih virov in poti za zadovoljevanje potrebe po informacijah.

Uporabnik: Vsaka oseba, ki uporablja knjižnične vire in storitve, ne glede na to, ali je formalno vpisana v knjižnico.

Svetovanje za branje: Proces, pri katerem knjižničar priporoča praviloma leposlovno gradivo glede na izražene (ali neizražene) bralne interese uporabnika, z namenom spodbujanja branja, bralne pismenosti ali osebnega razvoja; v Bibliotekarskem terminološkem slovarju je najbližji primerljiv strokovnih izraz *literarno branje*, ki namiguje na branje leposlovja oziroma umetniške literature.

Informacijska potreba: Stanje, v katerem posameznik zazna vrzel v svojem znanju in išče informacije, da bi zapolnil to vrzel. Potreba je lahko izražena neposredno ali pa jo je treba odkriti skozi pogovor; teži k razrešitvi informacijskega problema z ustreznimi informacijami.

Informacijska pismenost: Sposobnost posameznika, da prepozna svojo informacijsko potrebo, ter da zna učinkovito poiskati, ovrednotiti in uporabiti informacijo. Pojem vključuje tako spretnost kritičnega vrednotenja vsebine informacij, kakor tudi njihovo učinkovito uporabo, razumevanje tehnološke infrastrukture, na kateri temelji prenos informacij, in njihov širši kontekst in vpliv; tudi usposobljenost za obvladovanje, iskanje, vrednotenje, interpretacijo in uporabo informacij.

Informacijski vir: Gradivo ali nosilec informacij (v tiskani ali digitalni obliki), ki so relevantne za odgovor na uporabnikovo vprašanje.

2.2 Referenčna storitev (definicija RUSA)

Reference and user services association (RUSA) pri Ameriškem bibliotekarskem združenju (ALA) je v letu 2021 posodobila definicijo referenčne storitve, ki poudarja njeno naravo v smislu strokovne podpore pri zadovoljevanju informacijske potrebe (Definitions of reference, 2021). Prvotne definicije iz leta 2008 so bile v ta namen nadgrajene in opredeljujejo refence v povezavi z referenčno dejavnostjo. V tem poglavju povzemamo omenjeno besedilo:

- referenčna dejavnost je odgovor na uporabnikovo specifično informacijsko potrebo in vključuje uporabo strokovnega bibliotekarskega znanja za pomoč uporabniku;

- pomoč lahko poteka tako osebno kot virtualno, kot klepet, telefonski stik, e-pošta ali komunikacija prek videa;
- čeprav referenčna dejavnost vključuje pouk in usposabljanje uporabnika, ostaja jasno ločena meja med referenčno pomočjo in formalnim učenjem;
- naloga referenčne storitve je omogočiti uporabnikom, da najdejo ustrezne vire, ko jih potrebujejo, in jim pomagati razumeti, kako uporabljati informacijske sisteme;
- referenčna dejavnost vključuje usmerjeno pomoč tako svetovanje, razlago, interpretacijo in izbiranje virov, kakor tudi pripravo podpornih gradiv (vodnikov, temeljnih gradiv);
- priporočanje in razlaga virov vključujeta optimizacijo iskalnih orodij, zbiranje in upravljanje virov ter promocijo storitev;
- referenčna dejavnost presega zgolj posredovanje gradiva in/ali informacij, obsega tudi skrb za informacijsko pismenost, spremljanje informacijskih potreb uporabnikov in pomoč uporabnikom pri samostojnem iskanju.

2.3 Etični kodeks in smernice za komunikacijo

Etični kodeks je z gledišča profesije ključnega pomena za zagotavljanje kakovostne in profesionalne referenčne storitve. V slovenskih knjižnicah upoštevamo Etični kodeks slovenskih knjižničarjev (2025), ki umerja naš odnos do:

uporabnikov – enako obravnavamo vse uporabnike in si prizadevamo za spoštljiv odnos, zaupnost in zasebnost;

informacijskih virov in storitev – skrbimo za kakovost, dostopnost in raznolikost storitev ter za informacijsko opolnomočenje uporabnikov;

intelektualno svobodo – zavračamo cenzuro in strokovno neutemeljene omejitve in zagotavljamo svoboden, nepristranski in neoviran dostop do vseh vrst informacij;

sodelavcev in poklicnih kolegov – spoštujemo osebnostno celovitost, skrbimo za vljudno in spoštljivo komunikacijo ter zavračamo kakšno koli obliko nasilja; podpiramo začetnike v stroki in spodbujamo sodelovanje med knjižnicami;

delovne organizacije – zavzemamo se za poslanstvo in graditev ugleda ustanove;

profesionalne integritete in odgovornosti – zavzemamo se za ugled stroke, strokovno odgovornost in kakovost ter nevtralnost in nepristranskost;

profesionalnega razvoja in pripadnosti stroki – skrbimo za stalno strokovno izpopolnjevanje in sodelovanje v strokovni skupnosti.

Poleg Etičnega kodeksa slovenskih knjižničarjev upoštevamo tudi etični kodeks IFLA (IFLA Code of ethics), ki opredeljuje podobne vrednote na globalni ravni ter poudarja podobna načela in posebej izpostavlja vlogo knjižničarja kot posrednika informacij ter kot zagovornika človekove pravice do znanja in informacij.

Smernice za komunikacijo zaposlenih v referenčnih službah (RUSA; Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers) so pomembne za nadaljnjo obravnavo vedenjskih standardov zaposlenih v referenčni dejavnosti. Na omenjene smernice se bomo natančneje osredotočili v nadaljevanju dokumenta.

II DEL: Referenčno delo v praksi

3 REFERENČNA STORITEV: OSNOVNE ZNAČILNOSTI IN VLOGA V SODOBNI KNJIŽNICI

Referenčno delo v splošni knjižnici predstavlja večplastno dejavnost, ki zahteva ustrezne strokovne kompetence in usposobljenost zaposlenih. Cilj referenčnega dela je odgovoriti na informacijske potrebe uporabnikov. Leta 1876 je Samuel Green razvil idejo, da knjižničarji pomagajo uporabnikom pri izbiri knjig, da bi odgovorili na svoje potrebe. Green je izpostavil štiri temeljne funkcije knjižnic, ki vključujejo učenje uporabnikov o učinkoviti uporabi knjižnice in njenih virov, natančno in celovito odgovarjanje na informacijska vprašanja, priporočanje ustreznih in relevantnih informacijskih virov ter aktivno promocijo knjižnice kot ključnega informacijskega središča (Cassell in Hiremath, 2018).

Cassell in Hiremath (2018) ter Bopp in Smith, (2011), ki navajajo Greena, menijo, da njegove misli veljajo tudi v spreminjajočih se razmerah delovanja knjižnic. Že Pirjevec (1940) namiguje na referenčno dejavnost nekaterih ameriških knjižnic, ki imajo »posvetovalne oddelke, ki ne svetujejo morda samo pri izberi knjig, temveč dajejo pismene, ustne ali telefonske nasvete in odgovore o vseh mogočih stvareh«. Kanič (1992) meni, da je posredovanje dobre informacije osnovni cilj in namen delovanja sodobne knjižnice; predhodni postopki (zbiranje, shranjevanje, obdelava informacij in informacijskih virov ter postopki identifikacije in iskanja) pa vodijo k temu cilju.

Vpogled uporabnika v problem je glede na njegovo (uporabnikovo) strukturo znanja nepopoln in ga zaradi tega tudi težko ubesedi. Koncept neustreznega stanja znanja lahko na poti k razrešitvi problema (strokovna literatura) ali reševanju težave (leposlovje, samopomoč) razumemo kot objektivni razlog referenčnega pogovora v okviru referenčne storitve, ki se zaključi z iskanjem in posredovanjem ustreznega gradiva uporabniku. Problemska situacija kaže, da informacijska potreba ni potreba sama zase, ampak težnja k zadovoljevanju temeljnih potreb in razrešitvi problema (Belkin, Oddy, Brooks, 1982). V situacijah, ki zahtevajo uporabnikovo strokovno znanje, je spremenjeno stanje znanja po izpolnitvi informacijske potrebe dovolj za prehod v novo kvaliteto.

V primeru osebnih situacij, s katerimi se srečuje uporabnik in poizveduje po gradivu, ki bi ga lahko pripeljalo do spremembe neželene psihosocialne situacije, je s posredovanjem gradiva opravljen le del poti. Bibliotekarjeve strokovne kompetence pa so s tem izčrpane in njegovo posredovanje med uporabnikom in informacijskim sistemom še ne pripelje do spremenjene kakovosti uporabnikove osnovne situacije. Empatični pristop k širše pojmovanemu referenčnemu pogovoru predstavlja uporabniku spodbudo k osebno angažiranemu spreminjanju lastne situacije. Strokovna usposobljenost knjižničarja ter zavedanje možnih situacij lahko spodbudita k odgovornemu in učinkovitemu pristopu tudi v bolj občutljivih primerih. Način komunikacije in osebnostne lastnosti knjižničarja lahko uporabniku pomagajo k odprto izraženi informacijski potrebi tudi kot gre za osebno težavo ali situacijo, ki je zgolj branje o njej ne more odpraviti, ampak se mora pri uporabniku zgoditi strukturni premik v smislu spreminjanja stališč.

Referenčna storitev je osrednja dejavnost informacijskega poslanstva splošne knjižnice. Gre za personalizirano pomoč uporabnikom pri iskanju, razumevanju in uporabi informacijskih virov. Vloga knjižnic se je v digitalni dobi močno spremenila, knjižničar in z njim referenčna storitev pa ostajata temeljni orodji za zagotavljanje enakega dostopa do znanja, informacij in izobraževanja za vse člane skupnosti.

3.1 Osnovne značilnosti referenčnega procesa

Referenčna dejavnost je v literaturi opredeljena kot storitev, v kateri poteka interakcija med knjižničarjem in uporabnikom, z namenom zagotoviti natančne, ustrezne in pravočasne informacije (Cassell in Hiremath, 2018; Katz, 2002). Gre za več kot le iskanje odgovorov – dejavnost vključuje razumevanje uporabnikovih potreb, vodenje po informacijskem prostoru ter spodbujanje informacijske pismenosti.

Navedimo nekaj ključnih značilnosti, ki jih lahko povezujemo z uspešnostjo referenčne dejavnosti:

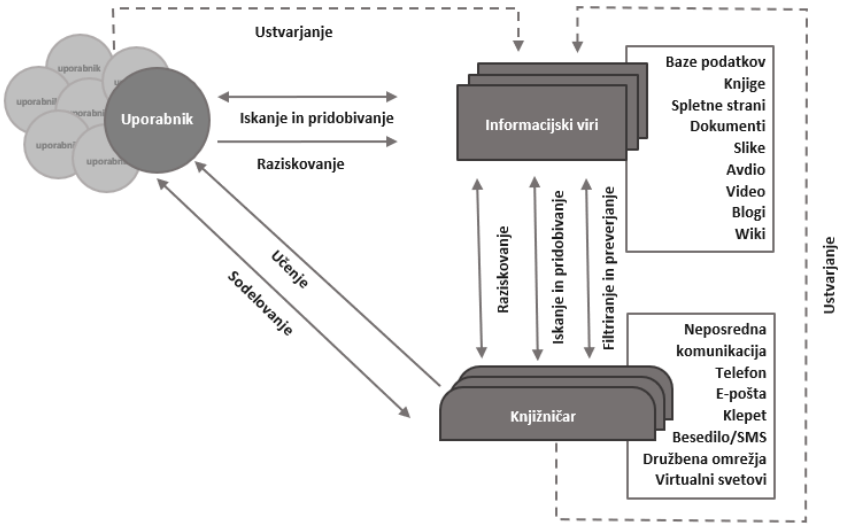
- **uporabniku prilagojen pristop**: referenčna storitev temelji na posameznikovih informacijskih potrebah in jih obravnava celostno;
- **neposredna interakcija**: delo vključuje osebno komunikacijo (v živo, po telefonu, po elektronski pošti, spletno), kjer je poudarek na razumevanju in preverjanju vprašanja ter vodenju uporabnika do odgovora;
- **strokovno znanje**: le-to temelji na kompetencah knjižničarja, da prepozna zanesljive vire, uporablja ustrezne iskalne strategije in komentira najdene informacije uporabniku na razumljiv način;
- **podpora informacijski pismenosti**: knjižničar ne podaja le informacij, ampak uporabniku pomaga razvijati veščine za samostojno iskanje in vrednotenje informacij;
- **spoštovanje etičnih načel**: delo temelji na nevtralnosti, zaupnosti, enakem dostopu in spoštovanju uporabnikov.

Cassell in Hiremath (2018) menita, da je referenčna storitev kombinacija storitvene dejavnosti, pedagoških pristopov in socialne vloge knjižnic.

Splošna knjižnica kot informacijsko središče lokalne skupnosti omogoča uporabnikom dostop do raznolikih virov – od leposlovja in znanstvenih publikacij do praktičnih informacij za vsakdanje življenje (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019). Poleg dostopnosti informacij prek spleta, uporabniki še vedno iščejo pomoč pri knjižničarju, kadar informacije niso takoj dostopne, niso razumljive ali preverjene, in ravno referenčna dejavnost, ki jo izvajajo kompetentni knjižničarji, lahko učinkovito odgovori na informacijsko zahtevo uporabnikov.

Knjižničar ima pri tem vlogo posrednika med uporabnikom in informacijami ter zagotavlja, da so iskanje, presoja in izbira virov čim bolj učinkoviti in prilagojeni potrebam uporabnika oziroma njegovi informacijski potrebi.

Referenčni proces lahko povzamemo v model, ki ga predstavlja Agosto s sodelavci (2011). V sodobnem modelu referenčne dejavnosti uporabnik ni več zgolj iskalec informacij, temveč tudi njihov aktivni soustvarjalec, medtem ko knjižničar ni le posrednik, ampak tudi prejemnik informacij. Model referenčnega procesa omenjeni avtorji interpretirajo kot dejavnost, ki se začne z uporabnikovim vprašanjem, vendar uporabnik pred obiskom knjižnice pogosto že sam opravi prvo poizvedbo. Tudi po referenčnem procesu uporabnik pogosto nadaljuje z iskanjem, kar pomeni, da postaja referenčna storitev vedno bolj sodelovalna: uporabnik išče, knjižničar pa hkrati išče, filtrira in presoja informacije.



Slika 1: Model referenčnega procesa (Agosto idr., 2011)

Takšno sodelovanje odpira proces priložnosti za neformalno učenje – knjižničar lahko uporabnika sproti uči iskalnih strategij in vrednotenja virov. Čeprav so uporabniki v preteklosti že sodelovali pri iskanju, je danes tak proces pogostejši in tudi bolj intenziven.

Informacijski viri so lahko zelo raznoliki – poleg tradicionalnih (knjige, baze podatkov, serijske publikacije, spletne strani…) vključujejo tudi vsebine, ki jih ustvarjajo tudi uporabniki (blogi, wiki strani, družbena omrežja). Uporabniki in knjižničarji lahko tovrstne vsebine pogosto vključujejo v referenčni proces, čeprav njihovo ustvarjanje večinoma poteka neodvisno od referenčnega procesa.

Vloga knjižničarja se je v tem smislu bistveno spremenila: primarni poudarek je na filtriranju in vrednotenju informacij, knjižničar preverja verodostojnost, ažurnost, natančnost in ustreznost – neposredno iskanje »odgovora« pa temu sledi . V digitalni realnosti je referenčno delo postalo kompleksnejše, komunikacija pa poteka po različnih poteh in prek različnih kanalov oziroma tehnologij (klepet, video, e-pošta itd.). Na tem mestu lahko razmišljamo tudi o učinkoviti rabi UI v knjižnici pa tudi izven nje.

Zaradi vse zahtevnejših vprašanj, ki jih uporabniki postavljajo, morajo tako knjižničarji kot uporabniki pogosteje opraviti poglobljeno raziskovanje. Ob tem lahko obseg in dostopnost digitalnih virov povzročita tudi t. i. “referenčno preobremenitev”, ki nastopi takrat, ko knjižničar želi uporabniku ponuditi čim več koristnih virov, vendar ga prav s tem nehote preplavi. Ko se knjižničar zaveda te nevarnosti, bo lahko bolj pozoren in bo skrbneje presodil, kako naj oblikuje priporočila, ki bodo uporabniku resnično v pomoč.

Naloga knjižničarja s tem prehaja od »iskalca« k »presojevalcu« informacij, od katerega uporabnik pričakuje ustrezno vrednotenje informacijskih virov in možno izhodišče za nadaljnje raziskovanje.

3.2 »Predreferenčno« stanje

Informacijske potrebe lahko povzamemo v nekaj ključnih točk, ki izhajajo iz uporabnikovega konteksta – njegove zgodovine in trenutne situacije. Povzamemo in ilustriramo lahko nekatere pomembnejše dejavnike, ki jih smiselno povezujemo z referenčnim delom, in izpostavimo njihove poudarke ter značilnosti.

3.2.1 Zahtevna vprašanja

V splošnih knjižnicah se knjižničarji pogosto srečujemo z zahtevnimi ali občutljivimi informacijskimi zahtevami, ki lahko vključujejo pravne, zdravstvene, osebne ali čustveno zaznamovane teme, denimo, nasilje v družini, brezposelnost, izgubo bližnjega ali dolgotrajno bolezen. Takšne situacije zahtevajo posebej preudaren, strokoven in etičen pristop.

Pri obravnavi tovrstnih vprašanj je ključnega pomena spoštovanje temeljnih etičnih načel, kot so zaupnost, nevtralnost in nepristranskost (ZBDS, 2025; IFLA, 2012). Uporabnik naj bi imel v knjižnici občutek varnosti, zaupanja in spoštovanja, kar pomeni, da knjižničar njegovih vprašanj ne presoja, temveč jih obravnava strokovno in diskretno.

Poleg etike je pomemben empatičen pristop, ki vključuje spoštljivo komunikacijo, aktivno poslušanje ter čustveno občutljivost. Empatija knjižničarju omogoča, da prepozna neizrečene potrebe in ustrezno prilagodi komunikacijo glede na uporabnikov čustveni in/ali osebni kontekst. V takšnih primerih ne podajamo osebnih mnenj ali presoj, ampak usmerjamo uporabnika k zanesljivim, preverjenim in razumljivo predstavljenim informacijskim virom, ki so aktualni, strokovno utemeljeni in dostopni širšemu krogu uporabnikov.

Takšna praksa omogoča izpolnjevanje ene od temeljnih značilnosti knjižnice, in sicer zagotavljanje varnega prostora za vse uporabnike in poudarja vlogo knjižničarja kot nevtralnega posrednika informacij, ki spoštuje človekovo dostojanstvo, zasebnost in pravico do informiranosti.

3.2.2 Informacijske potrebe skupnosti

Knjižnice so več kot zbirke knjig – so tudi zrcalo lokalne skupnosti, v kateri delujejo. Njihove storitve, vključno z referenčnim delom, izhajajo iz realnih potreb uporabnikov v določenem okolju. Informacijske potrebe uporabnikov so pogosto neposredno povezane z okoliščinami njihovega vsakdanjega življenja, kar lahko vključuje, denimo, tudi dostop do informacij o zaposlovanju, pomoč pri izpolnjevanju različnih obrazcev ali prijav, možnosti izobraževanja, podporo pri učenju jezika za priseljence ter gradiva za ciljne skupine prebivalcev (starše, starejše, priseljence, …). Neposredna korist za posameznika in lokalno skupnost je na ta način pridobivanje novih znanj, kompetenc, spretnosti in veščin za izboljšanje možnosti v življenju in v poklicu (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019).

Da bi bile storitve kar najbolj učinkovite, je smiselno, da je referenčna storitev prilagojena lokalnemu kontekstu in relevantna za konkretno skupnost. To pomeni, da knjižnica deluje kot aktivni deležnik v mreži lokalnih institucij. Z rednim sodelovanjem z ustanovami, ki so del družbene infrastrukture (vrtci, šole, domovi za starejše, centri za socialno delo, nevladne organizacije, zdravstveni domovi), lahko knjižnica pridobi dragocen vpogled v aktualne potrebe prebivalcev in oblikuje ciljno usmerjene informacijske storitve (Ross, Nilsen in Radford, 2009), hkrati pa na ta način uresničuje tudi proaktivno vlogo v svojem okolju ter postaja dinamičen in vključujoč informacijski center, ki z upoštevanjem Strokovnih priporočil in standardov (2019) prispeva k socialni koheziji, opolnomočenju posameznikov ter dolgoročnemu razvoju skupnosti.

3.2.3 Prvi stik z uporabnikom

Način, kako knjižničar vzpostavi stik z uporabnikom, ima ključen vpliv na uspešnost referenčne storitve. Prvi stik ni zgolj začetek informacijskega procesa, temveč temelj, na katerem sloni nadaljnja interakcija in odnos med uporabnikom in knjižnico. Če se uporabnik že v uvodnem trenutku počuti sprejetega in razumljenega, je bolj verjetno, da bo svoje

vprašanje razvijal in poglobil, kar bistveno prispeva h kakovosti storitve (Ross, Nilsen in Radford, 2009).

Dostopnost knjižničarja – tako fizična kot vedenjska – je osnova uspešnega referenčnega stika. To pomeni, da je knjižničar prisoten, odprt, pripravljen na pogovor ter da razume vprašanje. Neverbalna komunikacija (očesni stik, drža telesa, mimika) močno vpliva na uporabnikovo zaznavo knjižničarjeve pripravljenosti za pomoč (RUSA, 2023; Bopp in Smith, 2011).

Zaupanje med knjižničarjem in uporabnikom se gradi subtilno, skozi empatično poslušanje, spoštovanje uporabnikove zasebnosti in potrditev legitimnosti njegove informacijske potrebe. Kot poudarja Radford (2006), komunikacija v referenčnem pogovoru ni zgolj prenos informacij, temveč kompleksna medosebna interakcija, ki vključuje čustveno dinamiko, zaupanje in spoštovanje.

Knjižničar naj bi torej že v uvodnem delu referenčnega procesa delovati kot strokovnjak in sogovornik, ki zna prepoznati pomen vprašanja – ne glede na to, ali gre za preprosto iskanje gradiva ali za občutljivo temo, povezano z osebnim življenjem uporabnika. Tak pristop izboljšuje kakovost storitve in krepi družbeno vlogo knjižnice kot varnega, vključujočega prostora.

3.2.4 Napačne predstave o delu knjižnice

Veliko uporabnikov ima napačne predstave o tem, kaj knjižničarji počnejo. Mnogi menijo, da je njihova naloga zgolj pokazati, kje se nahaja gradivo ali povedati, če je le-to na voljo. Zato je ključnega pomena osveščanje javnosti, da so knjižničarji strokovnjaki za svetovanje za branje leposlovja ter informacijski strokovnjaki, ki iščejo, presojajo relevantnost in vrednotijo informacijske vire. Promocija knjižnične dejavnosti je lahko učinkovita ob ustvarjanju vidnih točk referenčnih storitev ter ob spodbujanju uporabnikov k vključevanju knjižničarjev že v zgodnjih fazah iskanja informacij.

3.2.5 Izražanje informacijske potrebe

Uporabnik pogosto ne izrazi vprašanja neposredno ali natančno. Zastavi preprosto generično vprašanje, navedimo dva primera:

- referenčno vprašanje v splošni knjižnici: »Ali ima Centralna medicinska knjižnica naročeno revijo *x*?«. V ozadju tiči kompleksnejša iskalna zahteva: »Iščem članek, ki je bil objavljen v reviji *x* (*letnik, številka*), avtor pa je (*priimek in ime*).«; uporabnik ima vse podatke o članku, ki ga išče in ker gre za medicinsko vsebino, je bilo prvotno vprašanje usmerjeno na nabavo revij v CMK);
- referenčno vprašanje: »Kje imate knjige o prehrani?«. Dejanska iskalna zahteva: »Iščem pomoč za prehranske namige za starejše bolnike s sladkorno boleznijo.«

Naloga knjižničarja je, da skozi pogovor in poslušanje ugotovi resnično informacijsko potrebo ter ne zaključi referenčnega pogovora z delnim odgovorom, čeprav je lahko le-ta navidezno ustrezen. Smiselno je da referenčna storitev izvedemo učinkovito in pomagamo uporabniku najti *to, kar v resnici potrebuje*, ne le *kar na videz išče*.

3.3 Koraki v referenčnem procesu

Referenčni proces v sodobni knjižnici ni zgolj tehnična izmenjava vprašanj in odgovorov, temveč dinamičen, sodelovalen odnos med uporabnikom in knjižničarjem. Navadno ga

razumemo kot zaporedje petih faz, ki se pogosto prepletajo, prekrivajo in razvijajo glede na kompleksnost vprašanja ali situacije.

- **Dostopnost** pomeni prvi stik med uporabnikom in knjižničnim osebjem. Uspešnost nadaljnjega procesa je v veliki meri odvisna od tega, ali knjižničar ustvari občutek dostopnosti in odprtosti ter vzdušje, v katerem se uporabnik počuti sprejetega in spodbujenega k izražanju svojih informacijskih potreb. Knjižničar preko vzpostavljenega očesnega stika sporoči uporabniku, da ga je zaznal in Koncept "dostopnosti" je zato v literaturi pogosto izpostavljen kot temelj dobrega referenčnega dela (Ross, Nilsen in Radford, 2009).
- **Prepoznavanje vprašanja** se nadaljuje z referenčnim intervjujem – poglobljenim, pogosto večfaznim pogovorom, v katerem knjižničar s pomočjo odprtih vprašanj, povratnega preverjanja razumevanja in empatičnega poslušanja ugotovi, kaj uporabnik v resnici potrebuje. Ta korak je pomemben za uporabnikovo jasno in natančno oblikovanje informacijske potrebe. Uspešen referenčni pogovor zato temelji na zaupanju in izkušenem vodenju poteka pogovora (Cassell in Hiremath, 2018).
- **Iskanje informacij** sledi, ko je informacijska potreba/zahteva ustrezno pojasnjena. Knjižničar v tej fazi kritično ovrednoti, kateri viri bodo za uporabnika najprimernejši – pri tem upošteva tako vsebinsko ustreznost, kakor tudi stopnjo razumljivosti, jezik, dostopnost in verodostojnost virov. Poznavanje uporabe katalogov, podatkovnih zbirk, spletnih iskalnikov in zanesljivih odprtih virov je pri tem nepogrešljivo (Bopp in Smith, 2011).
- **Posredovanje odgovorov** vključuje več kot zgolj posredovanje rezultatov iskanja. Pomembno je, da knjižničar pojasni, kaj dela in kako je prišel do informacij, s čimer odgovori na trenutno potrebo uporabnika in ob tem krepi njegovo informacijsko pismenost. Knjižnica na ta način usposablja in spodbuja uporabnika, da postaja vse bolj suveren in samostojen iskalec znanja.
- **Spremljanje zadovoljstva uporabnika** na koncu referenčnega pogovora pomeni preverjanje, ali smo na informacijsko potrebo ustrezno odgovorili, in po potrebi zagotovimo dodatno pomoč. Kljub večjemu povpraševanju in številu uporabnikov, je pomembno, da te faze ne zanemarimo, saj pomeni dragoceno priložnost za poglobitev odnosa in boljše razumevanje informacijskih navad uporabnika. Hkrati pa omogoča tudi evalvacijo storitve – evidentiranje tipov vprašanj (tudi v aplikacji BelINFO), uporabljenih virov in potreb uporabnikov, kar je pomembno za razvoj knjižnične ponudbe.

V knjižnicah so lahko pri prvem stiku z uporabniki udeleženi različni zaposleni – bibliotekarji, knjižničarji, študentje ali prostovoljci. Zato je ključno, da vsi sodelujoči razumejo osnovna načela referenčne storitve in znajo prepoznati, kdaj je potrebno vključiti strokovno usposobljeno osebo, ter da sodelujejo kot tim. Referenčno delo praviloma presega enkraten stik in pomeni dolgoročen odnos knjižnice in njene informacijske storitve s ciljnimi publikami.

3.4 Referenčna storitev kot ogledalo knjižničnega poslanstva

Referenčna storitev je pomoč pri iskanju informacij, hkrati pa tudi eden najvidnejših izrazov vrednot, ki jih knjižnica predstavlja v skupnosti. Knjižnica izraža svojo identiteto, poslanstvo in vizijo prav prek referenčnega dela – od zagotavljanja dostopa do informacij do spodbujanja socialne vključenosti, permanentnega izobraževanja in aktivnega državljanstva.

Referenčna storitev je vse bolj proaktivna: namesto čakanja na vprašanja uporabnikov lahko knjižnica oblikuje tematske vodnike po virih, izvaja delavnice informacijske pismenosti in razvija storitve za posebne skupine uporabnikov – denimo za digitalno slabše pismene ter za priseljence ali brezposelne. Poleg tega nudi individualno svetovanje pri izbiri leposlovja ali raziskovalnih gradiv. S tem se knjižnica uveljavlja kot informacijsko in kulturno središče

lokalne skupnosti, ki spodbuja vseživljenjsko učenje, povezovanje med ljudmi in informacijsko suverenost in avtonomijo uporabnikov. Referenčna storitev tako presega zgolj funkcionalno pomoč in postaja sredstvo krepitve skupnostne povezanosti.

Vse to kaže na pomembno vrednost, ki jo ima knjižnica v svojem lokalnem okolju, ter na širjenje referenčne funkcije v smeri izobraževanja in svetovanja (IFLA, 2022; Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2018).

3.5 Novi izzivi in priložnosti

Razvoj in popularizacija digitalnih tehnologij in UI sta močno preoblikovala pričakovanja uporabnikov, dostop do virov in načine informacijske interakcije. Referenčno delo v tem kontekstu zahteva vedno širši nabor kompetenc. Knjižničar naj bi bili sposoben uporabljati različne digitalne vire, presojati verodostojnost informacij, razumeti uporabniške kontekste (raziskovalni, osebni, pravni, zdravstveni ipd.) in znati interpretirati rezultate iskanja na uporabniku razumljiv način (Cassell in Hiremath, 2018).

Uporaba UI v referenčnem delu odpira nove možnosti – od avtomatiziranih iskalnikov in pripomočkov za priporočanje virov do digitalnih pomočnikov. Vendar kljub tehnološkim izboljšavam ostaja nepogrešljiv človeški dejavnik: empatija, kontekstualno razumevanje vprašanja, sposobnost zaznave dvoma ali negotovosti ter etična presoja. To še posebej velja v primeru nejasno oblikovanih, občutljivih ali čustveno nabitih vprašanj, kjer je osebna interakcija neprecenljiva (Gorman, 1997). Polega tega pa je smiselno razmišljati o UI kot algoritmu, ki nudi odgovore brez razumevanja čustvenega, kulturnega in socialnega konteksta uporabnika. Knjižničar naj bi znal iz ne povsem jasnega vprašanja razbrati bistvo, pri čemer mu pomagajo empatija, poslušanje in ustvarjanje odnosa z uporabnikom. Ne glede na izzivalno misel, da lahko UI zamenja knjižničarja, je bolj smiselno razmišljati o komplementarnosti, torej o UI kot orodju in knjižničarju kot tistemu, ki sprejema odločitve, ustvarja odnos in razume uporabnika kot celoto ter hkrati spodbuja kritično razmišljanje in refleksijo.

Sodobni knjižničar torej deluje na presečišču analognega in digitalnega, človeškega in strojnega – kot kritičen posrednik, zagovornik in zaveznik uporabnika ter strokovnjak za smiselno orientacijo v množici informacij.

4 Referenčni pogovor: kako razumeti uporabnikove potrebe

Referenčni pogovor predstavlja temelj kakovostne referenčne storitve v knjižnici. Ne gre zgolj za izmenjavo vprašanj in odgovorov, temveč za interaktivni proces, katerega namen je uporabniku pomagati oblikovati jasno informacijsko potrebo ter ga voditi do ustreznih virov. Pogosto se zgodi, da uporabniki ne znajo natančno izraziti, kaj iščejo – bodisi zaradi pomanjkanja informacijskih spretnosti, negotovosti, strahu pred “neumnim” vprašanjem ali pa zaradi občutljive narave teme (Ross, Nilsen in Radford, 2009). V takih primerih je odločilnega pomena, da knjižničar pokaže razumevanje, empatičnost in predvsem odlično komunikacijsko spretnost, ki mu omogoča, da uporabnika vodi skozi proces oblikovanja vprašanja.

Gorman (1997) opozarja na nevarno idejo tehnološke “disintermediacije” – predstavo, da uporabniki več ne potrebujejo knjižnic in knjižničarjev, ker jim tehnologija omogoča neposreden dostop do informacij. Po njegovem mnenju gre za “najmanj privlačno zamisel”, saj temelji na napačni domnevi, da lahko stroji prevzamejo kompleksno nalogo posredovanja informacij. Avtor poudarja, da so rezultati iskanj v elektronskih katalogih pogosto površni in brez konteksta, saj uporabniki običajno postavijo vprašanje, ki je le približek tistega, kar

dejansko potrebujejo. Posebna vloga knjižničarja se razkriva ravno v tem: iz nejasno izraženega vprašanja namreč razbere resnično potrebo in jo poveže z organiziranim svetom znanja. V referenčnem delu, meni Gorman, ni stroja, programa ali 'interaktivnega sistema', ki bi se lahko kosal z veščinami usposobljenega človeškega uma. Gormanov zapis je sicer nastal v času pred razmahom uporabe UI in za naš namen je smiselno razmišljati v smeri vključevanja uporabe algoritmom UI tudi pri referenčnem delu, predvsem pa naj bi razmišljali o načinu uporabe UI ter preverjanju na ta način pridobljenih podatkov in o odgovornosti za dobro opravljeno delo.

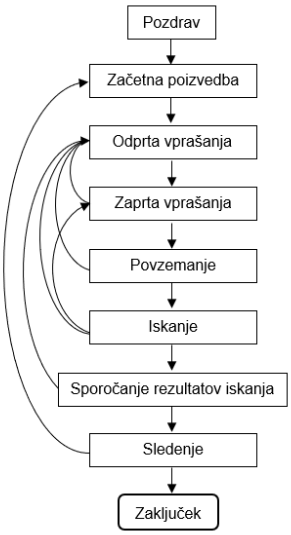
4.1 Ključne značilnosti referenčnega pogovora

Referenčni pogovor je strukturiran in hkrati prilagodljiv proces, ki vključuje več prepletajočih se faz:

- vzpostavitev zaupanja,
- razjasnitev vprašanja,
- poglobljeno razumevanje informacijskega konteksta,
- iskanje in razlago informacij ter
- preverjanje zadovoljstva uporabnika.

Te faze se ne odvijajo vedno v enakem zaporedju, pogosto lahko prepletajo v dinamičnem procesu raziskovanja uporabnikovih potreb (Cassell in Hiremath, 2018). Knjižničar naj bi zato bil sposoben hkrati poslušati, spraševati, interpretirati in prilagajati pristop. Kot poudarjata Cassell in Hiremath (2018), gre pri referenčnem pogovoru za umetnost in veščino poslušanja, vodenja in odzivanja.

Slika 2 kaže ključne momente referenčnega pogovora, kakor jih povzemata Kern in Woodard. Hkrati pa je prikazana tudi interakcijska shema, ki kaže dinamično prehajanje med posameznimi momenti referenčnega procesa. Intenzivno komunikacijo zaznamo neposredno po začetni poizvedbi, ko knjižničar prek odprtih in zaprtih vprašanj ter povzemanja določi svojo iskalno strategijo in po potrebi ta del procesa ponovi oziroma ponovno preveri, z odprtimi vprašanji tudi preveri ustreznost rezultatov in pred zaključkom izvede sledenje začetnemu vprašanju in s tem zagotovi uspešnost referenčnega procesa.



Slika 2: Referenčni proces (Kern in Woodard, 2011).

Različni avtorji (Katz, 2002b; Ross, Nilsen in Radford, 2009; Cassell in Hiremath, 2018; Bopp in Smith, 2011) izpostavljajo povzemanje (parafraziranje) kot eno najpomembnejših tehnik v referenčnem pogovoru, ko gre za razjasnjevanje uporabnikovega vprašanja. Gre za postopek, pri katerem knjižničar vprašanje ponovi z lastnimi besedami, da preveri, ali je uporabnika razumel pravilno. Če uporabnik, denimo, pove, da išče »knjige o vilah«, knjižničar lahko nadaljuje z odprtim vprašanjem: »Vas zanimajo gradiva o arhitekturi, bajeslovnih bitjih ali orodju – iščete to za strokovno uporabo ali bolj za osebno razumevanje?« Knjižničar na ta način preveri in usmeri svoje razumevanje ter razkrije širši kontekst iskanja, hkrati pa zmanjšuje komunikacijski šum in s tem omogoči ustrezno usmerjeno iskanje, ki bo dalo uporabne rezultate. Uporabnik dobi sporočilo, da knjižničar preverja svoje razumevanje njegovega vprašanja, kar pripomore k natančnejši in učinkovitejši informacijski podpori (Ross, Nilsen in Radford, 2009).

Za spodbujanje dialoga je ključno postavljanje odprtih vprašanj, ki zahtevajo več kot enobesedne odgovore. Vprašanja, kot so

- *»Kaj vas posebej zanima pri tej temi?«,*
- *»Ali iščete kaj aktualnega ali bolj zgodovinski pregled?« ali*
- *»Katera vrsta gradiva bi vam najbolj ustrezala – knjige, članki, spletni viri?«,*
- *»Kaj vam je všeč (vas moti) v literarnem delu?«,*

knjižničarju omogočajo, da ustvari poglobljeno sliko uporabnikovih potreb. Odprta vprašanja ustvarjajo prostor za sodelovanje in prispevajo k bolj prilagojeni in poosebljeni storitvi, ki je hkrati prilagojena pomoč in usposabljanje uporabnika za samostojno iskanje informacij in uporabo knjižnice (Bopp in Smith, 2011).

Referenčni pogovor lahko razumemo kot neke vrste pogajanje, v katerem naj bi si knjižničar najprej zagotovil tiste informacije, ki jih potrebuje za razumevanje poizvedbe v takem obsegu, ki omogoča učinkovito in natančno iskanje informacij. Pravi pomen referenčnega vprašanja lahko knjižničar prepozna prek interpretacije uporabnikovega začetnega vprašanja z lastnimi besedami. V referenčnem pogovoru knjižničar in uporabnik preverita, ali enako razumeta informacijsko potrebo. Šele po potrditvi tega navideznega dogovora se lahko začne postopek iskanja. V komunikacijsko strategijo je vključeno aktivno poslušanje, ki kot osnova omogoča nadaljevanje pogovora prek odprtih in zaprtih vprašanj ter preverjanja s povzemanjem. Čas, ki ga vložimo v referenčni pogovor nam omogoča kakovosten potek referenčne storitve (Bopp in Smith, 2011) in proaktivno delovanje, ki preprečuje nepotrebno ponavljanje, saj knjižničar že takoj učinkovito opravi svoje delo. Uporabnik pa ob tem dobi sporočilo, da knjižničar opravlja svoje delo dejansko zavzeto in natančno. Referenčni pogovor je v tem smislu lahko tako sporočilo o skrbi za uporabnika, kakor tudi promocija referenčne storitve in zaupanja naši stroki.

Včasih je v pogovoru potrebno dodatno pojasnilo, preverjanje in usmerjanje s pomočjo konkretnih vprašanj. Knjižničar lahko, denimo, vpraša:

- *»Za kateri letnik srednje šole gre?«,*
- *»Ali želite gradivo v slovenskem jeziku ali je lahko tudi v drugem jeziku? Katerem?« ali*
- *»Torej gre za pripravo seminarske naloge?«.*

Pomembno je, da knjižničar ne vsiljuje rešitve, temveč sledi uporabniku in mu pomaga prepoznati njegovo informacijsko potrebo.

Posebno vlogo v strukturiranju kakovostnega referenčnega pogovora imajo vedenjske smernice Združenja RUSA (2023), ki opredeljujejo ključne dimenzije vedenja knjižničarja, in jih bomo obravnavali v naslednjem poglavju.

Posebej dragocena dimenzija referenčnega pogovora je sposobnost knjižničarja, da prepoznava namige in sledi "dokazom" – to so drobci informacij, ki jih uporabnik nevede razkrije skozi pogovor. Ti elementi, kot so kontekst (osebni, akademski ali poklicni), časovni roki, jezikovne in digitalne kompetence ali fizični dostop do virov, sestavljajo informacijski profil uporabnika. Prepoznavanje profila uporabnika knjižničarju omogoča, da svoje iskanje usmeri bolj ciljno, s čimer izboljša kakovost odgovora ter krepi občutek uporabnikove vključenosti in kompetentnosti.

Kot zaključni korak referenčnega pogovora je postavljeno sledenje ali spremljanje; kar pomeni, da knjižničar preveri, ali je uporabnik prejel iskano informacijo, ali jo zna uporabiti in ali potrebuje še dodatno pomoč. Tak pristop omogoča takojšnje zadovoljstvo uporabnika ter spodbuja tudi dolgoročen odnos zaupanja do knjižnice. Uporabnik, ki se počuti slišanega in vključenega, se bo z večjo verjetnostjo ponovno obrnil na knjižnico, kar krepi njeno vlogo kot relevantnega informacijskega središča. Pomembnost referenčnega pogovora potrjuje raziskava, ki jo navajata Shearer in Burgin (2001); vprašani, ki so sodelovali v raziskavi, so menili, da bi ponovno uporabili referenčno storitev pri istem knjižničarju, ki se je z njimi pogovarjal, poizvedoval in komentiral svoje ravnanje, čeprav njegov odgovor ni bil popoln. Kako pomenljiva je dobra uporabniška izkušnja, kažejo tudi rezultati raziskave o kakovosti informacij v MKL (Špoljar, 2018). Odgovori so pokazali, da prijaznost zaposlenih vpliva na več kot 90 % vprašanih. Sklepamo torej lahko, da dobra uporabniška izkušnja deluje kot neformalna promocija knjižnice v lokalni skupnosti. Seveda je posledično tudi razumljivo, da lahko slaba izkušnja iz preteklosti negativno vpliva na nadaljnje odločitve uporabnikov ali iz njih celo naredi ne-uporabnike. Odgovori, ki izražajo velik vpliv prijaznosti na uporabo storitve, izrazito kažejo na socialno vlogo knjižnice in percepcijo knjižnice kot varnega okolja, kjer se uporabnik počuti sprejetega in dobrodošlega. Kompetence, strokovnost in pozitivna osebna izkušnja so skupaj z empatijo in prijaznostjo pomenljive tudi za »tiho« zagovorništvo knjižnice, ki se kaže v neuradni promociji uporabnikov za uporabo knjižnice.

4.2 Potek referenčnega pogovora

Referenčni pogovor razumemo kot komunikacijo med knjižničarjem in uporabnikom v kontekstu referenčne storitve knjižnice. Namen referenčnega pogovora je odgovor na uporabnikovo informacijsko potrebo. Pomembnejše značilnosti pa smo opisali v prejšnjem poglavju. Potek referenčnega pogovora se prepleta z že omenjenimi značilnostmi, hkrati pa velja opozoriti na nekatere pomembne dejavnike, na katere naj bi bili pozorni med potekom referenčnega pogovora, ki je morda ključni del referenčnega procesa, saj na njem temeljita strategija in uspešnost iskanja informacij. Zaradi prej omenjenih teoretičnih dejavnikov je pomembno, kako se knjižničar loti referenčnega pogovora in kako določi strategijo iskanja.

Stik z uporabnikom

Ob stiku z uporabnikom so pomembni pozdrav, prijazen pristop in očesni stik. Knjižničar na ta način začne vzpostavljati območje zaupnosti, uporabnik pa na ta način dobi sporočilo o knjižničarjevi prisotnosti in zanimanju za njegovo informacijsko potrebo.

Referenčno vprašanje

Vprašanje, ki ga postavi uporabnik, je lahko bolj ali manj kompleksno, lahko pa je tudi prikrito, ker uporabnik morda vprašanja ne oblikuje dovolj jasno in nedvoumno. V tem delu referenčnega pogovora knjižničar zbira informacije o informacijski potrebi in preveri tako lastno razumevanje vprašanja, kakor tudi uporabnikov kontekst

poizvedbe. Če iskanega področja ne pozna dovolj, lahko pridobi osnovne informacije od uporabnika in mu hkrati pomaga širiti ali ožiti pojme, ki so povezani z vsebino. Možno je tudi iskanje v literaturi, po spletnih straneh ali s poizvedbo prek algoritma UI, vendar je pomembno, da v ta proces vključimo uporabnika, ki naj aktivno sodeluje, saj je tudi od njegove pripravljenosti odvisna kvaliteta odgovora. Dobro vprašanje je v tem smislu temelj za dober odgovor.

Ugotavljanje značilnosti iskanih informacij

Knjižničar v tej fazi postavlja vprašanja, ki pomagajo k jasnosti in poizve od uporabnika:

- na kakšnem strokovnem nivoju potrebuje informacije,
- v kakšni fizični obliki,
- kako obširne naj bi bile,
- kakšno znanje in gradivo na iskano temo uporabnik že ima,
- ali obstajajo omejitve glede na jezik in časovno obdobje izida gradiva,
- za kakšen namen potrebuje gradivo (to vprašanje, ki je včasih na meji splošno uveljavljenih pravil o diskretnosti, velikokrat ključno razjasni uporabnikovo poizvedbo (npr. iskanje gradiva za pisanje strokovnega teksta zahteva drugačen iskalni pristop kot iskanje gradiva zaradi uporabnikovih osebnih (interesnih, intelektualnih, zdravstvenih, psiholoških, praktičnih, duhovnih…) potreb; obenem pa je vprašanje povezano s strokovnim nivojem, o katerem prav tako poizvedujemo.

Iskanje informacij

Le-to poteka kot kombinacija iskanja v katalogu, bazah podatkov in med gradivom v knjižnici. Smiselno je, da je uporabnik vključen tudi na tem mestu, saj lahko neposredno presodi o uporabnosti gradiv, knjižničar pa ob tem še dodatno preverja svojo iskalno strategijo in kritično vrednoti najdene vire. S smiselnim izborom parametrov skozi strategijo iskanja lahko knjižničar spelje določen iskalni proces hitro, z optimalnimi rezultati in z majhnim deležem šuma (Špoljar, 2003). Tudi na tem mestu je pomembna dobra komunikacija, ki vključuje različne tipe vprašanj, preverjanje, krepitev polja zanimanja in zaupnosti ter sporočilo o strokovnosti in odgovornosti do uporabnika.

Zaključek pogovora

Knjižničar ob koncu pogovora preveri, ali uporabnik potrebuje še kakšno dodatno pojasnilo, namig ali izhodišče za uporabo iskanih informacij. Na ta način opolnomoči uporabnika in sočasno ovrednoti tudi svoje ravnanje, ko preveri, ali je uporabnik dobil informacije, ki jih je pričakoval, ali so v obliki in stopnji zahtevnosti, ki ustrezata namenu poizvedbe. V zaključek referenčnega pogovora sodi tako uporabnikova povratna informacija, kakor tudi knjižničarjev namig in/ali želja za uspešno nadaljnje delo. S tem sporoča uporabniku tako o jamstvu za svoje strokovno delo, kakor tudi o dobri referenčni storitvi v prihodnje. Referenčni pogovor seveda zaključimo s pozdravom.

4.3 Knjižničar v referenčnem pogovoru

Prvo in najpomembnejše orodje referenčnega pogovora je knjižničar s svojo strokovnostjo, pozitivnim odnosom do svojega dela in do uporabnika. Zupanič (1996) povzema lastnosti dobrega referenčnega knjižničarja v referenčnem pogovoru, in sicer:

- dober spomin,
- splošna razgledanost,
- točnost, natančnost, urejenost,
- ustvarjalnost in domiselnost,
- predanost poklicu in vedoželjnost,

- sposobnost logičnega sklepanja in hitrih miselnih preskokov,
- komunikativnost,
- empatija,
- smisel za humor,
- potrpežljivost, vztrajnost in prilagodljivost,
- pripravljenost pomagati,
- spodbudnost,
- vzdržljivost in vitalnost.

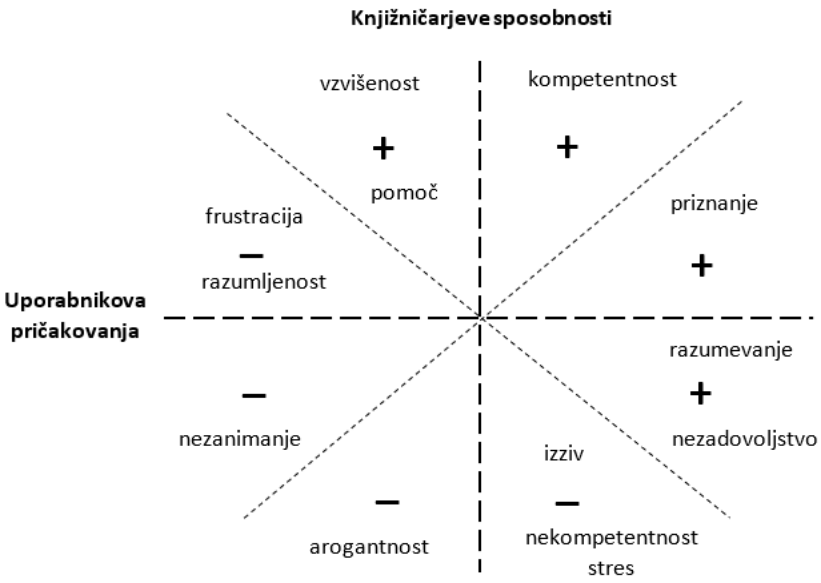
Navedene lastnosti, ki so bile zapisane v preteklosti, so univerzalne in veljajo tudi danes; povzemata jih tudi Bopp in Smith (2018), čeprav nista črpala iz istega vira. Glede na razvoj stroke in zahtevnost dela z ljudmi velja dodati še:

- kritično razmišljanje, presoja,
- sposobnost vrednotenja virov,
- spremljanje stroke, upoštevanje interdisciplinarnosti bibliotekarstva,
- spremljanje tehnološkega razvoja,
- proaktivnost,
- sposobnost urejanja kočljivih in stresnih situacij,
- samokontrola.

Poleg tega še vedno velja misel, ki jo je zapisal Pirjevec (1940): »…za to delo pa mora vsak knjižničar knjige, ki jih daje občinstvu, poznati; njegova umska izobrazba, duševna zrelost in življenjska izkušnja mora biti tolika, da lahko o svojih knjigah in njih vplivu na bralca samostojno sodi.«

Na temelju razmisleka o knjižničarju v referenčnem pogovoru lahko opredelimo uspešnost referenčnega pogovora, ki poteka v sodelovanju uporabnika in knjižničarja. K uspešnim referenčnim pogovorom lahko štejemo tudi tiste primere, ko knjižničar iz objektivnih razlogov (neustreznost vprašanja, odgovor na vprašanje ne obstaja, iskani podatki niso dostopni, ali jih sploh ni,…) ne more posredovati neposrednega odgovora, uporabnik pa to razume in sprejme – tudi dejstvo, da informacije ni, je informacija.

Razmišljamo pa lahko o referenčnem pogovoru, ki se drugače odvija in se v eni od faz kakorkoli zaplete ali zaostri, pogosto zaradi nerealnih pričakovanj oz. zahtev uporabnika, včasih tudi zaradi osebnostne neskladnosti uporabnika in knjižničarja ter zaradi knjižničarjevih sposobnosti. V takih primerih lahko bibliotekar usmeri pogovor v ustrezno smer s tem, da z uporabnikom komunicira profesionalno v smislu osebne distance, hkrati pa poskuša s prijaznim ali vsaj nevtralnim pristopom speljati postopek referenčne storitve do optimalnega zaključka.



Slika 3: Prikaz uspešnega/neuspešnega referenčnega pogovora

Slika 3 prikazuje dinamiko uspešnega in neuspešnega referenčnega pogovora z vidika pričakovanj uporabnika in sposobnosti knjižničarja. Pogovor je najuspešnejši, ko je uporabnik dobro pripravljen na pogovor in knjižničar dobro usposobljen za pogovor (zgornji desni kvadrant). V tem primeru ima lahko bralec občutek priznanja, knjižničar pa kompetentnosti za strokovno delo. Ko so uporabnikove informacijske zahteve previsoke (spodnji desni kvadrant), bibliotekarjeve sposobnosti pa premajhne, bo lahko uporabnik nezadovoljen, knjižničar pa bo imel občutek nekompetentnosti (neuspešen pogovor). Če je obojestranska naravnanost pozitivna, bo uporabnik, ki je strokovnjak na svojem področju razumel bibliotekarjevo težavo, temu pa bo informacija v izziv in ga bo usmerila k dodatnemu usposabljanju na svojem področju (uspešen pogovor). Kadar sta vlogi zamenjani: uporabnik malo ve o iskani informaciji in je knjižničar zelo dobro usposobljen (zgornji levi kvadrant), lahko slednji s svojo vzvišenostjo uporabnika frustrira (neuspešen pogovor). Lahko pa mu s svojim znanjem pomaga pri ubesedovanju informacijske potrebe in pri izbiri ustreznega gradiva. Uporabnik tako ve, da ga knjižničar razume referenčni pogovor pa bo uspešen. Ko sta oba udeleženca v pogovoru negativno naravnana, lahko govorimo o »mimobežnem pogovoru« zaradi nezanimanja in/ali arogantnosti. Tak »pogovor« ne more biti v nobenem primeru uspešen.

Dinamika referenčnega pogovora je seveda veliko širša in tovrsten prikaz lahko zapopade le nekatere možnosti. Meje med posameznimi področji so prepustne in gibljive, kar pomeni, da je ob pozitivni naravnanosti udeležencev v pogovoru veliko manj možnosti, da bi bil pogovor neuspešen.

5 Komunikacija in stik z uporabnikom

Temeljnega pomena za kakovostno referenčno storitev ni zgolj sposobnost iskanja informacij, ampak predvsem osebna in strokovno podprta komunikacija z uporabnikom. Knjižničar ni le tehnični posrednik med uporabnikom in virom, temveč sogovornik in svetovalec v procesu razumevanja ter zadovoljevanja informacijskih potreb. Prav stik – vključujoč in empatičen – je tisti moment, ki informacijsko delo ter pomoč premakne iz tehnične storitve v osebno izkušnjo, ki lahko pomeni za uporabnika dodatno kvaliteto.

Kakovostna komunikacija zahteva tako strokovne kompetence kot osebne lastnosti, ki omogočajo človeški in spoštljiv stik z uporabnikom. Učinkovit knjižničar ne nudi le pravega dostopnega vira, ampak razume širši kontekst uporabnikove potrebe, da lahko poišče najbolj ustrezno rešitev.

Na tem mestu obravnavamo vsebine, ki so neposredno povezane z referenčnim delom knjižničarjev, in ne obravnavamo širšega komunikacijskega vidika, ki bi vključeval vse zaposlene v knjižnici ter zunanje sodelavce, čeprav se zavedamo, da je za podobo knjižnice ključnega pomena tudi ustrezno vedenje zunanjih sodelavcev oziroma vseh vpletenih.

5.1 Kompetence knjižničarjev za učinkovito komunikacijo

Uspešna komunikacija v referenčnem delu temelji na kombinaciji različnih sklopov kompetenc:

- strokovnega znanja,
- komunikacijskih veščin,
- osebnostnih lastnosti,
- etične drže ter
- digitalne pismenosti.

Knjižničar naj bi obvladal vsebinske osnove informacijskega iskanja, razumel strukturo virov in postopke dostopa do njih, hkrati pa tudi znal poslušati, pojasnjevati, spraševati in se jasno izražati. Smiselno pa je upoštevati v prejšnjem poglavju navedene lastnosti knjižničarja v referenčnem pogovoru. Etična drža, ki vključuje spoštovanje zasebnosti, nepristranskost, nenasilno komunikacijo in zavračanje diskriminacije, je temelj vsakega uspešnega pogovora. V sodobnem kontekstu pa pričakujemo tudi razumevanje digitalnega okolja in informacijskega vedenja, strategij iskanja ter sodobnih tehnologij, kar vse bolj vpliva na dostop do znanja. Cassell in Hiremath (2018) poudarjata, da naj knjižničar zna dati slišanemu pomen in iz neizrečenega ustvariti strategijo za iskanje informacije.

5.2 Vedenjske smernice RUSA – osnovni okvir za komunikacijo

Združenje referenčnih in uporabniških servisov (Reference and User Services Association – RUSA) pri Ameriškem združenju knjižnic (American Library Association – ALA) je že leta 1992 izdalo Smernice za vedenje zaposlenih v referenčnih in informacijskih servisih (Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers), ki predstavljajo osnovni vedenjski standard za referenčno delo. Smernice, ki so tudi priloga tega dokumenta, so bile večkrat revidirane, zadnjič leta 2023; razdeljene so v 6 vsebinskih sklopov, in sicer:

- vključevanje
- dostopnost;
- zanimanje;
- iskanje;
- evalvacija;
- zaključek.

Knjižničar se lahko opre na omenjene vedenjske smernice, ki predstavljajo temeljni okvir za profesionalno in učinkovito komunikacijo. Knjižničar naj bo fizično in psihološko dostopen, izkazuje naj iskreno zanimanje za vprašanje, uporablja primerna vprašanja za pojasnjevanje, jasno in razumljivo komunicira ter ob koncu preveri, ali je uporabnik zadovoljen s posredovanimi informacijami. Podobno kot velja za strokovne veščine, ni namreč dovolj zgolj

branje o njih, ampak jih je potrebno izvajati (Ross, Nilsen in Radford, 2009), velja tudi za smernice za komunikacijo, ki same po sebi niso dovolj – res učinkovite postanejo šele takrat, ko jih knjižničar prevede v človeško, avtentično in individualno izkušnjo, prilagojeno posameznemu uporabniku. Komunikacija v referenčnem pogovoru je tudi vključevalni element socialne vloge knjižnice, ki se v osebni izkušnji in osebnem doživljanju zrcali tako v posredovanju strokovnih informacij, kakor tudi na področju svetovanja za branje.

5.3 Pozitiven odnos kot temelj zaupanja

Komunikacija v referenčnem pogovoru pomeni pretanjeno povezovanje knjižničarjevega strokovnega in človeškega potenciala z informacijsko potrebo, naj bo ta strokovna ali bralna. Uporabnik pogosto pristopi k referenčni storitvi z negotovostjo, morda celo z občutkom nekompetentnosti ali strahu pred neprimernim vprašanjem. Pri tem se pokaže moč pozitivnega odnosa: knjižničar vzpostavlja prijazen in nevtralen stik, posluša brez prekinjanja, vodi pogovor in izkazuje zanimanje za uporabnikovo vprašanje. Tudi če vprašanje ni jasno oblikovano, ga ne zavrne, ampak pomaga uporabniku, da skozi pogovor sam pride do jasnejšega izraza svoje informacijske potrebe. Prav občutek, da je slišan in razumljen, je tisti, ki pri uporabniku krepi zaupanje referenčni službi.

Pozitiven odnos je ključ za uspeh referenčnega pogovora – uporabnik naj začutiti, da nam je njegovo vprašanje pomembno in vredno pozornosti.

5.4 Celostna obravnava informacijske potrebe

Dober referenčni pogovor presega površinske odgovore. Knjižničar ne posreduje zgolj prve najdene publikacije, temveč se trudi razumeti, kaj uporabnik zares potrebuje, zakaj potrebuje določene informacije, kako jih bo uporabil in v kakšni obliki mu bodo najbolj koristile – tiskane, elektronske v obliki povzetka ali kot celotna študija, oziroma kako bo leposlovno delo vplivalo in odgovorilo na njegovo razpoloženje. Tak pristop temelji na razumevanju, da informacijska potreba ni izoliran dogodek, temveč del širšega konteksta – izobraževalnega, poklicnega ali osebnega. Celostni pristop pomeni, da knjižničar obravnava informacijsko potrbo v kontekstu uporabnikove situacije, ne kot osamljeno vprašanje, ampak kot del širšega informacijskega izziva. Razlika med informacijsko storitvijo in resnično referenčno pomočjo bi lahko bila v knjižničarjevi sposobnosti videti uporabnika kot celostno informacijsko bitje in ne zgolj kot iskalca podatkov

5.5 Ranganathanovi zakoni bibliotekarstva v kontekstu komunikacije

Temeljno vodilo knjižničnega dela so še vedno že omenjeni Ranganathanovi zakoni bibliotekarstva, ki jih je glede na razvoj tehnologije smiselno ponovno pregledati, tudi v digitalnem času ostajajo aktualni in dajejo komunikaciji globlji pomen (Sigy, 2022).

- Knjige so za uporabo – odstranjevanje ovir in omogočanje (uporabniku) dostopa z razlago in usmerjanjem.
- Vsakemu bralcu njegovo knjigo – iskanje je personalizirano, razumevanje individualnih potreb.
- Vsaki knjigi njenega bralca – aktivno posredovanje gradiva, tudi za neizraženo potrebo.
- Prihranimo čas bralcu – učinkovita komunikacija, takojšnje razumevanje, jedrnata navodila.
- Knjižnica je rastoč organizem – znanje in veščine knjižničarja se naj razvijajo skupaj z uporabniki in tehnologijo.

Z uporabo teh načel knjižničar gradi informacijsko izkušnjo, ki je uporabniku prijazna, učinkovita in strokovno utemeljena, knjižničar pa knjižničar preseže vlogo informatorja in postane interpret, učitelj, svetovalec in vez med uporabnikom in svetom znanja.

6 Strategije iskanja

Referenčna storitev doseže svojo polno vrednost šele tedaj, ko knjižničar preseže hitro in površinsko posredovanje informacij in se osredotoči na iskalni proces ter na sodelovanje, učenje in prilagajanje. V središču tega procesa je knjižničar kot strokovnjak, interpret in pedagog, ki zna iz nereda podatkov ustvariti informacijsko pot uporabniku prilagojenega znanja. V ta namen uporablja različne strategije, ki so del referenčnega procesa in dobivajo svojo konkretno veljavo skozi komunikacijo v referenčnem pogovoru.

6.1 Vloga knjižničarja v iskalnem procesu

Knjižničar kot prvo in najpomembnejše "orodje" referenčne storitve ni le posrednik med uporabnikom in viri, ampak strokovni sogovornik, ki aktivno oblikuje iskalno strategijo glede na potrebe uporabnika, možnosti knjižničnega sistema in aktualno informacijsko krajino, ki jo oblikujejo različni viri in dostopi. Njegova profesionalna in osebna ozadja (bibliotekar, komparativist, filozof, psiholog, umetnostni zgodovinar, jezikoslovec, biolog, zgodovinar, geograf ...) ter interesna področja (denimo: film, glasba, šport, tehnika, kultura, …) predstavljajo dodano vrednost pri boljšem razumevanju potreb uporabnikov in posredovanju poglobljenih, kontekstualiziranih odgovorov. Znanja, ki jih knjižničarji razvijajo tudi v prostem času – na tem mestu lahko razmišljamo tako o prebranih leposlovnih delih, kakor tudi o potovanjih, ogledanih filmih, predstavah in razstavah, ter o hobijih, ki jih imajo knjižničarji onkraj poklicnega okvirja – predstavljajo dodano vrednost in povečujejo možnosti za uspešno informacijsko delo. Dinamika referenčnega dela vključuje s tem elementom tudi povezovanje med sodelavci, ki izmenjujejo različna specifična znanja ter na ta način omogočajo hitrejšo in bolj kakovostno posredovanje ustreznih informacij. Povezovanje pa hkrati utrjuje tudi timskega duha v kolektivu.

Kakor smo že omenili, je knjižničar v referenčnem okolju interpret pomena ter filter in tisti, ki preverja, in ni le posredovalec podatkov; pomaga uporabniku oblikovati vprašanje, uporabi pravilne strategije in izbere ustrezne vire ter informacije posreduje v jasni in razumljivi obliki.

Na tem mestu bi lahko razmišljali tudi o možnosti »izposoje za zahtevo« knjižničarja eksperta, kar bi lahko bila storitev, s katero bi knjižnica uporabniku zagotovila strokovno kompetentnega knjižničarja ne le z gledišča bibliotekarske stroke, ampak tudi kot strokovnjaka za določeno področje znanosti (filozofija, umetnost in druge stroke) ali branje konkretnega žanra leposlovja (poezija, eseji, kriminalke, ZF,…).

6.2 Načrtovanje iskanja: temeljni koraki

Učinkovito iskanje temelji na več korakih, ki jih je oblikujemo glede na vrsto vprašanja, potrebe uporabnika, dostopnost virov in stopnjo zahtevnosti odgovora. Čeprav so te smernice namenjene referenčnemu delu z odraslimi, ne smemo spregledati povezanosti iskalnih zahtev otrok in mladostnikov v kontekstu osnovnošolskega izobraževanja, zahtev, ki so projekcija njihovega družinskega okolja, jezikovnih omejitev ter stopnje zahtevnosti gradiva. V knjižnicah, kjer knjižničarji opravljajo polivalentno delo, je razmislek o strategiji in poteku iskanja še posebej tehtnega pomena.

Iskalna strategija se začne z razumevanjem vprašanja, kar pomeni tudi razjasnitev izrazov, namenov in pričakovanj, kar smo omenili že v prejšnjih poglavjih. Priporočeni pristop se

začne široko, nato pa vprašanje zožimo in razdelimo na obvladljive dele, ki jih je mogoče iskati ločeno (ORE Online, 2017). Strategija naj vključuje naslednje korake:

- prepoznavanje ključnih besed, sopomenk in strokovnih terminov;
- ožja opredelitev poizvedbe;
- uporabo katalogov (COBISS+), podatkovnih zbirk (npr. EBSCOhost), digitalnih knjižnic (dLib.si, Knjiznice.si, …);
- razumevanje različnih tipov virov (knjige, članki, zakonodaja, statistike);
- kritično presojo verodostojnosti in ažurnosti virov.

Katz (2002) opozarja, da je uspešnost referenčnega dela odvisna tudi od poznavanja iskalnih tehnik (denimo Boolovih operatorjev) in razlik med iskanjem v različnih zbirkah. Knjižničar naj bi znal pojasniti uporabniku, zakaj je določen vir boljši od drugega, in sicer na tak način, da bo uporabnik to razumel.

6.3 Razumevanje uporabnikovih začetnih virov

Uporabniki pogosto začnejo z iskanjem tam, kjer jim je najbolj poznano – na Googlu, Wikipediji ali celo družbenih omrežjih. Vloga knjižničarja na tem mestu ni v sodbi o teh virih ali njihovem zavračanju, ampak v razumevanju njihovega mesta v iskalnem procesu. Pomembno je, da knjižničar zna razložiti razliko med površinskimi in strokovno preverjenimi viri, hkrati pa spodbujati informacijsko pismenost.

Ključni vprašanji, s katerima knjižničar navadno začne referenčni pogovor, sta: »Katere vire ste že uporabili?« in »Kaj že veste?«. Ta izhodiščna točka omogoča oceno predhodnega znanja in postavitev strategije za nadaljnje iskanje. Na ta način knjižničar oceni začetno raven znanja in uporabnika subtilno povabi k sodelovanju pri nadaljnjem iskanju. Pri tem ne bo odveč tudi namig za kritično uporabo orodij UI in preverjanje le-teh.

6.4 Kritična presoja informacij: točnost in aktualnost

V sodobnem informacijskem okolju, kjer lahko kdorkoli objavlja različne vsebine, je knjižničar zagovornik kakovosti informacij in »varuh« njihove verodostojnosti.

Bopp in Smith (2011) opozarjata, da naj bi knjižničar znal presojati avtoriteto vira, preveriti datum objave in razumeti kontekst uporabe. Ob tem pa skrbi za kritično presojo informacij in tudi uporabnika navaja na takšno presojo.

Knjižničar naj ne bi odgovarjal »na pamet«, ampak naj skrbi za preverjanje informacij in navajanje svojih virov. Tudi pri vprašanjih, kjer so odgovori lahko na videz »preprosti«, naj bo natančen.

6.5 Pomen vodenja uporabnika skozi proces

Iskanje informacij je proces, ki vključuje tudi učenje, in ni le »končna storitev«. Knjižničar v tem procesu ne deluje zgolj kot izvajalec, ampak kot vodnik in interpret: razlaga korake, pomaga razumeti logiko ključnih besed in iskalnih nizov, prilagaja strategijo glede na rezultate in pojasnjuje orodja in pristope, ki jih uporablja (Cassell in Hiremath, 2018). Tak pristop spodbuja uporabnika k samostojnosti in krepi njegovo informacijsko samozavest. Referenčna storitev s tem dobi razsežnost neformalnega izobraževanja, kjer je znanje o iskanju enako pomembno kot rezultat iskanja.

Sodelovanje pri iskanju krepi zaupanje in zagotavlja, da bo uporabnik v prihodnje samozavestneje iskal informacije – bodisi samostojno ali s podporo knjižničarja.

6.6 Uporaba umetne inteligence pri iskanju informacij

Z razvojem algoritmov UI se odpirajo nove možnosti za dostop do znanja. Aplikacije, ki temeljijo na UI, omogočajo generiranje besedilnih odgovorov, kategorizacijo in klasifikacijo vsebin, semantično analizo ter podporo pri oblikovanju iskalnih strategij. S tem pa se spreminjajo načini, kako uporabniki iščejo, pridobivajo in presojajo informacije. Poleg možnosti hitrih in v prihodnje tudi bolj natančnih odgovorov UI predstavlja tudi za knjižnice tako izziv kakor tudi tveganje, ki ga omenjajo nekateri scenariji (ARL/CNI AI Scenarios: AI-Influenced Futures, 2024).

V tem dokumentu sicer ne presojamo omenjenih scenarijev, ampak zgolj opozarjamo, da tehnologija ne nadomešča presoje, konteksta ali empatične komunikacije – ravno na teh področjih knjižničar ohranja svojo nenadomestljivo vlogo interpreta pomena in kritičnega presojevalca informacij, ko vodi uporabnika skozi množico različnih dostopnih virov (Iacono, 2025; Rasheed, 2024). Njegova naloga ni le tehnična pomoči pri iskanju informacij, ampak predvsem v razumevanju informacijskih potreb, presoji kakovosti virov in podpori uporabniku za boljše informacijsko razumevanje. UI s tem ne zmanjšuje pomena knjižničarja, ampak ga – morda paradoksalno – povečuje, saj postavlja večji poudarek na človeški vidik informacijskega dela.

6.7 Ohranjanje stika z uporabnikom med iskanjem

Iskanje informacij je proces, v katerem je pomembno, da knjižničar sproti preverja, ali uporabnik razume potek iskanja in/ali navodila, ter komentira ugotovitve in svetuje nadaljnje korake v poteku iskanja. Če odgovora ni mogoče takoj zagotoviti, je smiselno dati uporabniku možnost, da se glede na poizvedbo vrne po gradivo ob dogovorjenem času. S pristopom »naročanja« lahko izboljšamo kakovost storitve, krepimo zaupanje in gradimo z uporabnikom boljši odnos sodelovanja.

7 Svetovanje za branje: umetnost povezovanja avtorja, besedila in bralca

Podatki BibSiSt kažejo, da je delež izposoje leposlovja v slovenskih splošnih knjižnicah okrog 65 %; v MKL je ta delež okrog 60 %. Dinamika torej namiguje, da je svetovanje za branje še vedno pomenljiva storitev, ki zahteva dobro usposobljene strokovne delavce za to področje. Ustaljeni frazi *»nekaj o…«* in *»kaj takšnega kot…«*, ki ju sliši bibliotekar pri svojem delu, navadno predstavljata razmejitev med iskanjem strokovne in leposlovne vsebine. Raziskava o kakovosti informacij in pomoči v MKL (Špoljar, 2018) kaže, da štiri petine vprašanih prosi za pomoč pri izbiri leposlovja; med njimi pa jih 28 % želi pomoč vsaj enkrat na mesec. Podatki kažejo na pomenljivost svetovanja za branje kot osnovne knjižnične storitve.

Svetovanje za branje v splošni knjižnici presega zgolj okvir priporočanja knjig. Gre za celostno prakso, v kateri knjižničar s pomočjo pogovora, poslušanja, strokovnega znanja in empatije pomaga bralcu najti besedilo, ki je v danem trenutku zanj najbolj primerno. Pri tem upošteva tako vsebinske preference, kakor tudi čustvene, razpoloženjske in eksistencialne namige na potrebe posameznika. Moyer (2025) meni, da je prav področje svetovanja za branje najbolj pomembno področje usposabljanja za nove knjižničarje.

Če razumemo referenčno dejavnost kot »umetnost prevajanja« uporabnikovega referenčnega vprašanja v oblikovano informacijsko potrebo (Ross, Nilsen in Radford, 2009), na katero lahko odgovorimo, lahko v tem smislu govorimo tudi o svetovanju za branje, ki zahteva subtilno zaznavanje razpoloženja ter natančno poznavanje literarnih značilnosti in tipologije bralcev. Wolf (2020), Chelton (2011) ter Ross in Chelton (2001) opozarjajo, da svetovanje za branje vključuje kompleksne kognitivne in emotivne/čustvene dimenzije, ki so pogosto bolj intimne in subtilne od klasičnih informacijskih poizvedb.

7.1 Svetovanje kot temeljna storitev splošne knjižnice

V referenčni dejavnosti zavzema svetovanje za branje pomembno mesto kot oblika podpore bralni kulturi in informacijski suverenosti uporabnika ter razvedrilu, pridobivanju znanja in osebnem razvoju (Vilar, 2017) Uporablja se v različnih kontekstih – od pomoči pri izbiri leposlovja do priporočil za učenje, raziskovanje, sprostitev ali osebnostno rast. V nasprotju s tradicionalnim informiranjem v kontekstu informacijske znanosti, kjer so vprašanja jasna in ciljno usmerjena, je svetovanje za branje na videz bolj intuitiven proces, ki poteka skozi pogovor, zaupanje in interpretacijo. Knjižničar naj bi razumel, kaj želi bralec, čeprav le-ta tega sam ne zna ali ne želi jasno ubesediti (Ross, Nilsen in Radford, 2009).

Svetovanje za branje je več kot zgolj zadovoljitev bralčeve želje po dobri knjigi. Že iskanje *podobne* literature, ki ni nujno vezana na določeno zvrst, je lahko bibliotekarju izziv, ki presega njegove sposobnosti. Ko bralec išče literaturo in nasvet za branje ter deli z bibliotekarjem svojo bralno izkušnjo, pove veliko o sebi. Hkrati pa s tem izkazuje tudi zaupanje v temeljno storitev knjižnice.

Bopp in Smith (2011) menita, da vprašanje *»Mi lahko svetujete dobro knjigo?«* predstavlja največji izziv v referenčni dejavnosti. Bralci leposlovja praviloma ne iščejo določene vsebine, ampak posebni občutek (Wolf, 2020) oziroma razpoloženje (Ross in Chelton, 2001), ko so se ob branju počutili dobro. Shearer in Burgin (2001) navajata raziskavo, v kateri je bilo ugotovljeno, da se bralci praviloma vračajo k tistim knjižničarjem, ki so se pogovarjali z njimi, in ne k tistim, ki so se usmerili zgolj na odgovor na poizvedbo. Omenjeno ugotovitev lahko interpretiramo v luči pomembnosti socialnega stika, ki ga pričakuje bralec in je zanj temeljnega pomena.

Svetovalec za branje se praviloma lahko zanaša na uporabnikovo bralno izkušnjo iz preteklosti, ki je vezana na njegove preference, branje določenega žanra ali avtorja. Ob tem pa je smiselno upoštevati ton, ki ga uporablja avtor, ter obseg in vsebino, na katero svetovalec lahko le namigne, ne sme pa je razkriti. Poleg vprašanj, s katerimi poizvedujemo po »všečnosti«, ki jo pričakuje bralec, je smiselno povprašati tudi po elementih, ki bralca lahko motijo in ga odvrnejo od branja. Komunikacija, v kateri poizvedujemo po bralčevih asociacijah in »zeitgeist-u« je vsekakor pomenljiv in subtilen mejnik, ki vpliva na uspešnost svetovanja za branje. Skozi referenčni pogovor je potrebno ugotoviti, kaj je motiviralo bralca, da se je obrnil na svetovalce, s kakšnim namenom in cilji namerava brati. Poleg tega je za dobro svetovanje za branje potrebno prepoznati, kakšno je razpoloženje (čustveno stanje, stres), v katerem je bralec, ki nam tega ne pove neposredno. Uspešnost svetovanja temelji na prepoznavanju prepletenih kognitivnih in emotivnih dejavnikov, ki jih bo svetovalec, ki je tudi sam bralec, lažje zaznal.

7.2 Knjižničar kot “emotivni posrednik”

Knjižničar naj bi v nekaj minutah zaznal razpoloženje, ugotovil bralni okus in hkrati spoštoval bralčevo zasebnost. To pomeni, da ne postavljamo neposrednih vprašanj o osebnih okoliščinah, ki bi pri bralcu lahko sprožila obrambne mehanizme, ki bi otežili proces svetovanja za branje. Namesto tega rajši oblikujemo prostor za zrcaljenje – odzivanje na ton

glasu, izbiro besed, telesno govorico – ter pozitivno ovrednotenje bralne zahteve. Zrcaljenje je na tem mestu metoda, s katero si v komunikaciji poskušamo pridobiti ustrezne informacije za nadaljevanje poizvedbe. Različni avtorji (Armstrog, 2015; Wolf, 2020; Žunkovič, 2018) pa interpretirajo sodelovanje zrcalnih nevronov, ki sodelujejo med branje in lahko omogočajo intuitivno zaznavo čustev drugega. Ugotovitve raziskav na področju nevroznanosti, ki jih navajajo, kažejo, da ob branju o neki aktivnosti zrcalni nevroni ustvarjajo enake nevronske povezave, kakor se vzpostavljajo, če bi opisano dejanje dejansko izvajali. Knjižničarji naj bi se kot »emotivni posredniki« zavedali procesov, ki se dogajajo med branjem, in jih upoštevali pri svetovanju za branje, ter izpolnjevali vlogo empatičnega sogovornika, ki s svojim svetovanjem omogoča bralcu, da lažje uresničuje svoje notranje potrebe.

Wolf (2020) poudarja, da globoko, reflektivno branje, ki je značilno tudi za branje leposlovja, vključuje ne le racionalnih, ampak tudi čustvene in somatske odzive. Z drugimi besedami: izbira knjige ni le stvar okusa, je tudi odziv na trenutno razpoloženje in odsev notranje pripravljenosti. Knjižničar naj bi prepoznal, ali uporabnik v trenutku interakcije svetovanja za branje potrebuje uteho, izziv, humor ali preprosto beg iz realnosti.

7.3 Branje kot varno raziskovanje in eksperimentiranje

Branje v svetovalnem kontekstu pogosto omogoča varno raziskovanje čustvenih, identitetnih in eksistencialnih vprašanj. Boyd (2016) opisuje evolucijsko vlogo zgodb kot sredstva za simulacijo človeških izkušenj, medtem ko McCarty in Hynes-Barry (1986) opozarjata, da je ravno interaktivna narava branja tista, ki omogoča samopresojo in čustveno predelavo različnih situacij, ki jo sicer postavljata v kontekst biblioterapije. V trenutku, ko bralec v zgodbi prepozna drobec lastnega življenja, lahko postane knjiga ne le vsebina, ampak neke vrste terapevtski pripomoček oziroma branje postane sredstvo, ki skupaj z družbeno komponento vključuje podporo sposobnostim podoživljanja hipotetičnih situacij, prostorov in mentalnih stanj (Tamir idr., 2016). Raziskave na področju nevroznanosti kažejo, da se med procesom branja v možganih odvijajo podobne povezave, kakor med učenjem (Armstrong, 2015; Boyd, Oatley, 2013; Tamir, 2016; Wolf, 2020; Žunkovič, 2018).

Kakor smo že omenili: knjižničar naj bi bil pozoren na to, kaj bralec išče oziroma pričakuje od branja. Hkrati pa je smiselno vsaj delno predvideti vpliv, ki ga bo branje imelo na bralca. Pri poglobljeni izbiri gradiva, ki seže dlje od priljubljenega žanra ali avtorja – gre za iskanje »čustvene kompatibilnosti« med vsebino, tonom pisanja in življenjskim trenutkom bralca (Ross in Chelton, 2001).

V obdobju osebnega miru in stabilnosti bo bralec bolj odprt za izzive in bo pogosteje posegel po delih, ki mu bodo pomenila varen bralni eksperiment. Pri svetovanju za branje si je smiselno prizadevati za prepoznavanje in izostritev občutka za predlog literature, ki bo za bralca pomenila izziv ali eksperiment; v referenčni pogovoru pa je v ta namen smiselno vključiti uporabnika in ga pripraviti na izziv.

7.4 Načela učinkovitega svetovanja za branje

Učinkovito svetovanje za branje se začne s svetovalčevim odnosom do branja. Izkušeni svetovalci so tudi sami bralci in posledično lahko prepoznajo ustrezne vire za konkretne bralne zahteve svojih uporabnikov. Njihovo delo temelji tako na lastni bralni izkušnji in dobrem poznavanju literature, kakor v nadaljevanju procesa svetovanja na odprtem pogovoru, opazovanju in spretnem podajanju bralnih predlogov. Ključni vprašanji: »kaj ste nazadnje prebrali« in »kaj vas je zares prevzelo?« – bosta izkušenemu svetovalcu za branje pogosto povedali več kot podatki o najljubšem avtorju ali žanru. Aktivno poslušanje vključuje tako spremljanje neverbalne govorice, kakor tudi izbire besed. Knjižničar naj predlaga raznolike možnosti v skladu s prepoznanim uporabnikovim razpoloženjem in interesom.

Dobri svetovalci ob tem ne vsiljujejo lastnega okusa, ne razlagajo vsebine in ne presojajo bralčevih izbir. Njihovo priporočilo je povabilo, ne navodilo.

7.5 Knjižničar kot spremljevalec

Shearer in Burgin (2001) opozarjata, da naj bi knjižničar deloval kot posrednik. V svetovanju za branje ne gre za strokovno razlago besedil, ampak za občutljivo posredovanje možnosti, ki bralcu dopuščajo odprte izbire. Knjižničar naj bi bil pripravljen slediti bralčevemu interesu in ga podpreti v njegovi izbiri – tudi če ta odstopa od knjižničarjevega mnenja.

Vsako povezovanje bralca z izbiro literature predvideva njegov osebni kontekst, ki vključuje elemente, ki določajo njegovo predbralno stanje in so povezani z neposrednimi dogodki v bralčevem življenju, ki vplivajo na njegovo počutje. Pomembno vlogo v iskanju in svetovanju za branje imajo razpoloženje in življenjska situacija, čustva, fizično počutje, okolje, zahteve, stres, zdravje. Ti dejavniki so povezani z bralčevimi bralnimi kompetencami, ki izhajajo iz njihovih predhodnih bralnih izkušenj, le-te pa so neposredno povezane z bralčevimi prednostnimi izbirami, ki si jih je s časom razvil ob branju.

7.6 Knjižničarjeva priprava

Uspešen svetovalec naj bi poznal gradivo in prepoznal bralne kompetence uporabnika in njegovo konkretno bralne potrebe. K izkušnjam na tem področju knjižničnega dela lahko učinkovito prispeva redno branje, spremljanje literarnih trendov ter nagrad in seznamov povezanih z različnimi bralnimi akcijami, predlogi in novostmi. K boljši lastni informiranosti pripomore tudi beleženje vtisov in pisanje anotacij. Knjižničar naj bi kot bralec leposlovja hkrati razvijal empatijo in sposobnosti, ki mu lahko omogočijo hitrejšo zaznavo bralčevega razpoloženja in prilagoditev iskanja ter virov dani situaciji.

Raziskava Mar idr. (2006) kaže, da lahko pogosto branje leposlovja okrepi socialne sposobnosti bralca ter napoveduje pozitivne rezultate pri testiranju stopnje empatije. Avtorji trdijo, da so redni bralci leposlovja sposobni hitrejšega empatičnega razumevanja drugih in prepoznave čustev iz pogleda (The Mind in the Eyes Test). Znanstvena dognanja torej kažejo na pomembnost branja, ki je potreben vir za kvalitetno opravljanje svetovanja za branje.

7.7 Svetovanje za branje kot bibliopreventiva in neformalna biblioterapija

Splošna knjižnica je po svojem poslanstvu vključujoča in varna ustanova, ki naj bi delovala proaktivno (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019), kar pomeni, da njen vpliv in njeni učinki delujejo v naprej in lahko s tem preprečijo različne težave, ki bi se sicer lahko pojavile; v tem kontekstu razmišlja Makuljević (2024) o knjižnici kot okolju, kjer se dogaja »bibliopreventiva«. Pojem (»bibliopreventiva«), ki ga avtorica natančno opredeljuje, je povezan z referenčnim delom za odrasle in s tem tudi s svetovanjem za branje. Proaktivnost in preventiva sta povezana pojma, ki namigujeta na aktivnosti, ki so potrebne za vnaprejšnje zaznavanje neželjenih situacij in krepita razvoj posameznikove osebnosti. Svetovalec za branje je na ta način primarna vez med bralcem in pozitivnimi učinki branja, ki jih »sproži« svetovano gradivo.

Svetovanje za branje v splošni knjižnici lahko predstavlja obliko neformalne biblioterapije, še posebej pri odraslih, ki iščejo osebni uvid in uteho ali čustveno podporo. Kot strokovnjaki na področju bibliotekarstva nismo usposobljeni za izvajanje kakršnekoli formalne terapije. Skozi

referenčni pogovor, ki je povezan s svetovanjem za branje, pa lahko knjižničar odkrije dejavnike, ki kažejo na različne psihosocialne potrebe, ki jih lahko povezujemo s svetovanjem za branje, ki v tem smislu pomeni neformalen »biblioterapevtski« pristop (Špoljar, 2003). Omenjene dejavnike lahko uporabnik izrazi kot jasno in neposredno opredeljeno težavo, lahko pa jih sporoča na prikriti način in/ali v obliki projekcije, s čimer želi ostati na relativno varni distanci, ki mu jo še zagotavlja anonimnost. Knjižničar naj bi v takih primerih ravnal empatično in tenkočutno ten ne posegal v bralčevo zasebnost z vprašanji, ki bi bralcu lahko povzročala nelagodno počutje. V takšnih situacijah je bolj smiselno prepustiti iniciativo bralcu in s tem dajati občutek zaupnosti, subtilnega razumevanja in nevsiljivega priporočanja.

Brewster (2007) meni, da naj bi splošne knjižnice izvajale dejavnosti, ki so družbeno vključujoče in podpirajo tudi programe samopomoči. V ta namen lahko smiselno govorimo tako o bibliopreventivi, kakor tudi o neformalni biblioterapiji. Koncepti, kakor je, denimo, (neformalna) biblioterapija, lahko postanejo temelj osrednjega poslanstva knjižnic, ki lahko postanejo skupnostna središča, ki nudijo dostop do informacij ter omogočajo komunikacijo in srečevanje.

7.8 Svetovanje za branje na daljavo

Svetovanje za branje na daljavo, »Knjiga na klik« (2025), je storitev MKL, za katero uporabnik izpolni spletni obrazec, na podlagi katerega mu knjižničarji posredujejo prilagojen osebni priporočilni seznam literature. Ker je v dejavnost vključenih več knjižničarjev, je s tem zagotovljena večja in bolje pretehtana ponudba literature. Knjižničarji v ta namen na podlagi odgovorov in mnenj bralcev pripravijo seznam gradiva glede na želje in bralne navade uporabnika.

Takšen način svetovanja za branje bi lahko bila učinkovita ponudba knjižnice, denimo, v primeru izrednih razmer in omejene dostopnosti knjižnice.

Čeprav interakcija ni neposredna, uporablja enake principe in zahteva subtilno razumevanje in nevsiljivo priporočanje.

8 Pogled v prihodnost: referenčna dejavnost v času preobrazbe

8.1 Družbeni in tehnološki kontekst

Referenčna dejavnost se odvija v družbi, ki je vse bolj zaznamovana z eksponenetnim širjenjem informacij in spremembo bralnih in iskalnih navad. Uporabniki so vajeni hitrih, vizualno privlačnih in personaliziranih rešitev, a hkrati vse bolj potrebujejo kritično usmerjanje, poglobljeno razlago in varne prostore človeškega odločanja, ki se ne omejujejo na hitre in površinske rešitve.

Knjižnice so na presečišču teh tokov. Postajajo proaktivni prostori skupnosti, kjer referenčna dejavnost ni več le storitev, ampak element psihosocialne opore in izobraževalne infrastrukture (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019). Wolf (2020) v povezavi z digitalizirano kulturo razmišlja tudi o pomanjkanju kritičnega razmišljanja, empatije, poglobljenega znanja in o »atrofiji« mišljenja. Hkrati pa izpostavlja vpliv razmišljanja in branja kot temelja znanja. Tudi Cassell in Heremath (2018) izpostavljata, predvsem v povezavi s spletnimi viri, pomanjkanje preglednosti in preverjene kontrole kvalitete ter težave v povezavi z lažnimi novicami in neustreznimi rezultati. Vse to lahko razumemo kot namig, da so kritično mišljenje, informacijska presoja, poglobljeno branje in osebna obravnava uporabnika vedno bolj ključne komponente knjižničnega dela.

Ob tem se knjižnice soočajo z globalnimi trendi: staranjem prebivalstva, jezikovno in kulturno raznolikostjo, digitalno izključenostjo in vedno večjo odvisnostjo od tehnologije. Pojav UI, avtomatizacije in semantičnega iskanja uvaja nova orodja in hkrati tudi nove etične dileme.

8.2 Referenčna dejavnost v hibridnem okolju

Referenčna storitev lahko poteka po različnih kanalih: osebno v knjižnici, po telefonu, prek e-pošte, klepetalnic, družbenih omrežij, digitalnih vmesnikov in pogovornih robotov (chatbot). Tudi v MKL uporabljamo obrazec za svetovanje na daljavo, ki ga izvajajo knjižničarji in ne digitalni humanoidni asistenti ali iskalna orodja s podporo UI.

Hibridnost teh okolij zahteva od knjižničarja komunikacijsko prilagodljivost, tehnično pismenost in sposobnost hitre presoje informacijskih potreb. Ob razmišljanju o pomenu fizične prisotnosti knjižničarja in soočenju s strojno generiranimi odgovori, ne moremo mimo vprašanja samoumevnosti prisotnosti knjižničarja, hkrati pa lahko prav ob tem izpostavimo pomen kompetenc in mehkih veščin komunikacije, empatije in občutljivosti za podrobnosti, ki postajajo ključne.

Storitve »na daljavo« imajo lahko različna tržna imena: od doma, iz fotelja, od koderkoli, z barke… Tudi referenčna storitev je lahko v nekaterih okoliščinah »na daljavo« (Knjiga na klik, Vprašaj knjižničarja) in v tem kontekstu lahko govorimo o spletni prisotnosti knjižničnih storitev.

8.3 Knjižničar prihodnosti kot informacijski mentor

Knjižničarji naj bi postali mentorji, ki znajo izbrati ustrezne vire, spodbujati informacijsko pismenost in odgovoriti na bralne ali raziskovalne potrebe uporabnikov. V tem smislu knjižničarji svojim uporabnikom sočasno posredujejo tudi etično modrost (Cassell in Hiremath, 2018), ki vključuje zasebnost, razlago o dostopnosti nekaterih gradiv in o avtorskih pravicah ter o odgovorni rabi UI.

V prihodnosti naj bi knjižničar bil hkrati skrbnik in vir informacij, ki zna ločiti verodostojne od dvomljivih virov. Podobno naj bi kot spodbujevalec učenja krepil informacijsko samozavest in informacijsko pismenost ter kot sogovornik nudil neformalno oporo uporabnikom. Ob tem pa naj bi bil posrednik med človekom in UI ter razumel omejitve tehnologije in moč človeške presoje.

Za izpolnjevanje vseh teh nalog naj bi ob upoštevanju referenčne storitve kot interdisciplinarne dejavnosti razvijal ravno interdisciplinarna znanja, čustveno inteligenco, razumevanje družbene dinamike, stalno spremljanje stroke in informacijsko pismenost.

8.4 Priložnosti in izzivi umetne inteligence

UI omogoča generiranje odgovorov, kategorizacijo vsebin, analizo iskalnih vzorcev in avtomatska priporočila; vendar ima pomembne omejitve, saj ne zaznava osebnega konteksta uporabnika, ne razume subtilnih namigov in ne deluje empatično pri obravnavi občutljivih tem.

Gorman (1997) ob ideji, da uporabnik ne potrebuje knjižničarja, ker le-tega lahko nadomesti stroj, namiguje tako na delno resničnost izjave, hkrati pa opozarja na nelogične skrajnosti. Referenčna vprašanja so namreč v svojem bistvu le približki dejanske referenčne potrebe. Na omenjeno dejstvo opozarjajo tudi Ross, Nilsen in Radford (2009). Zato velja poudariti, da nas stroji ne morejo naučiti “brati z empatično distanco” – torej sposobnosti vživljanja, ki je

temelj bralnega in referenčnega procesa, in je izključno človeška. Knjižničar je tisti, ki naj bi znal prepoznati neizrečeno, postavljati prava vprašanja in presoditi, katero gradivo je primerno za določenega uporabnika.

Čeprav UI nudi koristna orodja, ostaja referenčna storitev človeško naravnana dejavnost, ki zahteva kritično presojo, etično zavest, občutek za pomen trenutka in ustvarjanja odnosa.

8.5 Povezovanje z znanostjo, stroko in skupnostjo

Prihodnost referenčne dejavnosti lahko povezujemo v odnosu bibliotekarske stroke do drugih strok ter deležnikov v lokalni skupnosti. Knjižničarji lahko v prihodnosti sodelujejo pri ustvarjanju participativnih storitev, ki temeljijo na lokalnih potrebah, socialni občutljivosti in raznolikosti. Ob tem lahko knjižnica s svojo referenčno dejavnostjo podpira tudi iniciativo občanske znanosti in s svojim izobraževalnim prispevkom opolnomoči manj vešče strokovnjake v raziskovalni dejavnosti.

Interdisciplinarnost se v filozofiji bibliotekarstva kaže tako na teoretični ravni, kakor tudi na praktični. Druge znanstvene vede so praviloma usmerjene na predmet svoje raziskave. Knjižničar pa naj bi se v praksi na nek način »poistovetil« s strokovnjakom določenega področja, kar pomeni, da je odprt znanju, kar je bistvenega pomena za dobrega knjižničarja. Bibliotekarstvo je interdisciplinarno tako navznoter, v odnosu do svoje temeljne znanosti, kakor tudi navzven v odnosu do gradiva, uporabnika, njegovih potreb in procesa dajanja informacij s področij drugih znanosti.

Filozofija bibliotekarstva odseva raznolikost okolij in človeških vrednot in njihovih interpretacij. Vključuje teme z različnih področij od zgodovinskih vplivov, družbenih vlog, državljanske odgovornosti do psihologije in tipologije bralca. Glede na vso raznolikost lahko te postavke s svojimi dognanji skupaj oblikujejo celovito filozofijo bibliotekarstva (Nitecki, 1993).

Pestrost izkušenj knjižničarjev – naj bo to formalna izobrazba ali osebni interesi – predstavlja pomembno vrednost, ki je tehnološka avtomatizacija ne more ponoviti. Sočutje kot človeško dimenzijo knjižničarstva moramo ne le ohranjati, ampak strateško negovati in razvijati.

9 Namesto zaključka

Referenčno delo v splošni knjižnici ni zgolj tehnični postopek iskanja informacij ali rutinska storitev. Gre za kompleksen in večdimenzionalen proces, v katerem se prepletajo strokovno znanje, komunikacijske spretnosti, digitalna pismenost, čustvena inteligenca in etični premislek. Knjižničar kot izvajalec referenčne dejavnosti prevzema vlogo posrednika, prevajalca in interpreta informacij, predvsem pa partnerja uporabniku, ki išče znanje, razumevanje ali zgolj varen prostor za raziskovanje. Referenčna storitev ostaja jedro knjižnične identitete – ne glede na format, medij ali vlogo. V prihodnosti se bodo še bolj kot doslej izražala temeljna načela bibliotekarske stroke, kakor jih je oblikoval že Ranganathan. Danes lahko tem načelom dodamo še:

- digitalno kompetentnost,
- empatično svetovanje,
- odprto znanstveno miselnost in
- vizijo skupnosti, ki temelji na dostopnosti, razumevanju in sodelovanju.

Referenčna dejavnost temelji na spoštovanju uporabnikove individualnosti, na razumevanju njegovega konteksta in na iskreni želji po tem, da mu pomagamo najti najboljši možni odgovor – pa naj gre za neposredno dejstvo, knjigo, ki zdravi, ali daljši raziskovalni proces.

Ob vsebinah, ki smo jih izpostavili v besedilu, omenimo še dodatne teme, ki bi lahko služile kot nadgradnja teh smernic, vendar se jim na tem mestu zavestno nismo posvetili predvsem zaradi pomembnosti in kompleksnosti posameznih vsebin, ki jih ne gre jemati zlahka, in bi s tem bistveno posegli v obseg dokumenta. Za nadaljnji razmislek velja izpostaviti vsebine, ki spremljajo referenčno dejavnost in so povezane s širšim kontekstom te storitve, ki jo nudijo knjižnice. V nadaljevanju bi se bilo smiselno posvetiti obravnavi *merjenja in evalvacije referenčne storitve* tako z gledišča njene količine, kakor tudi kakovosti opravljenega dela. V ta namen bi bilo smiselno razmišljati o metodah evalvacije, kazalnikih uspešnosti ter pomenu stalnega izboljševanja kakovosti. *Profesionalni razvoj in permanentno izobraževanje* knjižničarjev sta temi, ki nakazujeta kontinuirano strokovno izpopolnjevanje kadrov in sodelovanje zaposlenih v modelih prenosa znanja (mentorstvo, tutorstvo) ter samorefleksiji in razvoju mehkih veščin. Pomenljiv bi lahko bil razmislek o *oblikovanju in izvajanju referenčne storitve za posebne ciljne skupine*, denimo mlade odrasle, ki prehajajo na samostojno iskanje virov, starejše, ki jih morda bega digitalna vrzel v smislu dostopanja do informacij. Omeniti bi veljalo tudi *osebe s* posebnimi potrebami, priseljence ter različne depriviligirane skupine, ki se soočajo z različnimi oviranostmi, socialno izključenostjo ali osebno stisko. V kontekstu nadaljnjega razmisleka bi lahko izpostavili tudi *informacijsko in medijsko pismenost* ter knjižničarja kot »pedagoga« in mentorja, ki ima pomenljivo vlogo pri razvoju kritičnega razmišljanja pri uporabnikih ob prepoznavanju dezinformacij in lažnih novic ter pri integraciji informacijske pismenosti v vseživljenjsko učenje. *Digitalno okolje* prinaša številne izzive za referenčno delo z gledišča *pravnih in etičnih dilem:* od vprašanja varstva osebnih podatkov in avtorskih pravic do odgovornosti pri obravnavi občutljivih vprašanj s pravnega ali zdravstvenega področja. Ob tem prihajajo v ospredje vprašanja etičnih dilem v povezavi z uporabo umetne inteligence, zagotavljanjem zaupnosti, nevtralnosti in varnega informacijskega okolja za uporabnike. Ob intenzivnem *tehnološkem razvoju* bi bilo smiselno razmišljati o prihodnjih trendih onkraj umetne inteligence, v mislih imamo vprašanja podatkovne znanosti, semantičnega iskanja, vizualizacije podatkov, odprtega dostopa ter povezovanje knjižnic kot vozlišč podatkovnih ekosistemov z raziskovalnimi in inovacijskimi središči, kar bo zahtevalo kritično pismenost, saj bodo različna orodja zahtevala razumevanje njihove uporabe in omejitev. V odnosu do javnosti lahko govorimo o *promociji in zagovorništvu*, kar je še ena pomenljiva tema za nadaljnje razmišljanje. Partnerstva z različnimi organizacijami so ob sodobnih komunikacijskih strategijah in kanalih lahko ključnega pomena za knjižnico, ki želi krepiti svojo vlogo kot nepogrešljiv del skupnostne infrastrukture. Nekatere od tukaj omenjenih vsebin so v besedilu sicer že nakazane, vendar bi jih bilo smiselno razširiti in jih oblikovati kot tehtne strokovne premise.

V času algoritmov UI, avtomatizacije in naraščajoče negotovosti v svetu informacij postaja knjižničar kot strokovnjak in človek še pomembnejši: kot tisti, ki zna vzpostaviti osebni stik, postaviti pravo vprašanje, razbrati neizrečeno potrebo in v informacijskem šum(enj)u izbrati pot do bistva.

Vse to zahteva tehnične kompetence ter osebno zrelost, strokovno refleksijo, stalno učenje in predvsem zavzetost za poslanstvo knjižnice, ki je prostor ohranjenega in dostopnega znanja ter kulturnega dialoga. Te smernice so poskus oblikovanja podpornega okvira, ki lahko knjižničarje opolnomoči pri izvajanju te zahtevne, a tudi izjemno dragocene naloge – danes in v prihodnosti.

Viri in literatura

Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C. in Abels, E.G. (2011). A model of the reference and information service. *Reference & user services quarterly 30*(3).

ARL/CNI AI Scenarios: AI-Influenced Futures. (2024). Association of Research Libraries, Coalition for Networked Information, and Stratus Inc. https://doi.org/10.29242/report.aiscenarios2024.

Armstrong, P. B. (2015). *Kako se literatura igra z možgani? Nevroznanost umetnosti in branja. Znanstvena založba Filozofske fakultete.*

Belkin, N. J., Oddy, R. N. in Brooks, H.M. (1982a). Ask for information retrieval: Part I. Background and theory. *Journal of documentation, 38*(2), 61-71.

Belkin, N. J., Oddy, R. N. in Brooks, H.M. (1982b). Ask for information retrieval: Part II. Results of a design study. *Journal of documentation, 38*(3), 145-164.

BibSiSt – statistični podatki o knjižnicah. (b. d). Narodna in univerzitetna knjižnica. https://bibsist.nuk.uni-lj.si/statisticni-podatki-o-knjiznicah

Bopp, R. E. in Smith, L. C. (2011). *Reference and Information Services: An Introduction. Libraries unlimited.*

Boyd, B. (2016). *O izvoru zgodb: evolucija, mišljenje in fikcija.* Znanstvena založba Filozofske fakultete

Brewster, E. (2007). *Medicine for the soul: Bibliotherapy and the public library*. The University of Sheffield

Cassell, K. A. in Hiremath, U. (2011). *Reference and information services in the 21st century: an introduction. Facet publishing.*

Cassell, K. A. in Hiremath, U. (2018). *Reference and information services: an introduction. American Library Association.*

Chelton, M. K. (2011). Readers' advisory work. V K. A. Cassell in U. Hiremath (ur.), *Reference and information services in the 21st century: an introduction.* Facet Publishing.

Crawford, W. in Gorman, M. (1995). *Future libraries: dreams, madness, and reality*. *American Library Association.*

Definitions of Reference. (2021). RUSA – ALA. https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference

Etični kodeks slovenskih knjižničarjev. (2025). ZBDS. https://www.zbds-zveza.si/kodeks_2025/

Gorman, M. (1997). *Our singular strengths: Meditations for librarians*. American Library Association.

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. (2023). RUSA – ALA. https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/Guidelines%20for%20Behavioral%20Performance%20of%20Reference%20and%20Information%20Service%20Providers%202023.pdf

Iacono, C. (2025). How AI Will Transform Libraries & Librarianship 2025-2035? Hybrid Horizons: Exploring Human-AI Collaboration. https://hybridhorizons.substack.com/p/how-ai-will-transform-libraries-and

*IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers***.** (2012). IFLA. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Long_0.pdf

IFLA. (2022). *IFLA Guidelines for Public Libraries*. https://www.ifla.org/publications/node/11135

Kanič, I. (1992). Informacija – cena, vrednost in dostopnost. *Knjižnica 36*(2), 45–52.

Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. in Vodeb, G. (2011). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Amebis. http://www.termania.net/slovarji/85/bibliotekarski-terminoloski-slovar

Katz, W. A. (2002a). *Introduction to reference work: vol. 1, Basic information services.* McGraw-Hill.

Katz, W. A. (2002b). *Introduction to reference work: vol. 2, Reference services and referernce processes*. McGraw-Hill.

Kern, M. K. in Woodard, B. S. (2011). The reference interview. V R. E. Bopp in L. C. Smith ur.). *Reference and Information Services: An Introduction. Libraries unlimited.*

Knjiga na klik. (2025). https://www.mklj.si/knjiga-na-klik/

Knoer, S. (2011). *The reference inerview today.* Libraries unlimited.

Koontz, C. in Gubbin, B. (2010). *IFLA Public libraray service guidelines*. IFLA. https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/38972f05-5a77-46ce-a67f-aaa7c7e3eb42/content

Kulthau Collier, C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Libraries unlimited.

Letno poročilo MKL 2024. (2025). Mestna knjižnica Ljubljana. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2025/02/LETNO_POROCILO_MKL_2024p.pdf

Makuljević, B.. (2024). *Splošna knjižnica in bibliopreventiva: primer Mestne knjižnice Ljubljana* [pisna naloga za bibliotekarski izpit]. https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-88QGJ36X/5d9559fa-d1b2-4faa-a294-f380e1306926/PDF

Mar, R. A., Oatley, K., Hirsh, J., dela Paz, J. in Peterson, J. B. (2006). Bookworms versus nerds: Exposure to fiction versus non-fiction, divergent associations with social ability, and the simulation of fictional social worlds. *Journal of Research in Personality 49*(5). https://doi.org/10.1016/j.jrp.2005.08.002

McCarty, A. in Hynes-Berry, M. (1986). *Bibliotherapy: The Interactive Process.* Oryx Press.

Moyer, J. (2025). *Readers' Advisory: The Most Important Class for New Librarians*. NMRT – Ala. https://www.ala.org/nmrt/news/footnotes/november2006ab/readersadvisorymostimp06

Nitecki, J. Z. (1993). *Metalibarianship*. https://web.archive.org/web/20080723212408/http://www.twu.edu/library/Nitecki/metalibrarianship/index.html

*ORE: Ohio Reference Excellence Professional Development Training***.** (2017). Ohio library council. https://oreonline.olc.org/ (arhivirano https://web.archive.org/web/20241013233349/https://oreonline.olc.org/)

Orr, C. (2018). Readers' advisory services. V K. A. Cassell in U. Hiremath (ur.), *Reference and information services: an introduction. American Library Association.*

Oatley, K. (2013). Effects of literature: Understanding others, transforming oneself. American Association for the Advancement of Science. https://www.researchgate.net/publication/267542095_Effects_of_Literature_Understanding_Others_Transforming_Oneself

Pirjevec, A. (1940). *Knjižnice in knjižničarsko delo*. Družba sv. Mohorja.

Purger, E. (2023). *Kompetence svetovalcev za branje : zaznavanje potreb po izobraževanju in odziv Mestne knjižnice Ljubljana* [pisna naloga za bibliotekarski izpit]. https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-4CD5JV8O/2124a1b7-32b0-476b-bcb0-400afbc13439/PDF

Radford, M. L. (1996). Communication theory applied to the reference encounter: An analysis of critical incidents. *The Library Quarterly, 66*(2), 123–137.

Rasheed, A. M. R. (2024). The role of librarians in the artificial intelligence (AI) revolution is undergoing significant transformation. *International journal of academic research and development 9*(6), 8**–**15. https://www.researchgate.net/publication/387523131_The_role_of_librarians_in_the_artificial_intelligence_AI_revolution_is_undergoing_significant_transformation

Reitz, J. M. (2013). *ODLIS: Online dictionary for library and information science.* https://odlis.abc-clio.com/

Ross S. C., Nilsen, K. in Radford, M. L. (2009). *Conducting the reference interview: A how-to-do-it manual*. Neal-Schuman Publishers.

Ross, S. C. in Chelton, M. K. (2001). *Reader's Advisory: Matching Mood and Material. Library Journal 126(2), 52–56*

Saricks, J. G. (2005). *Readers' advisory service in the public library*. American Library Association.

Saricks, J. G. in Brown, N. (1997). *Readers' Advisory Service in the Public Library*. American Library Association.

Shearer, D. K. in Burgin, R (ur.). (2001). *The reader's advisor's companion*. Libraries Unlimited.

Sigy, G. (2022). Re-looking at S. R. Ranganathan's five laws of librarianship. *International journal of librarianship 7*(2), 155–161. https://doi.org/10.23974/ijol.2022.vol7.2.258

Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028). (2018). Nacionalni svet za knjižnično dejavnost.

Špoljar, M. (2003). *Biblioterapija v splošni knjižnici* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.

Špoljar, M. (2018). *Kakovost informacij in pomoči v Mestni knjižnici Ljubljana: Analiza ankete*. Mestna knjižnica Ljubljana. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2024/05/O-kakovosti-informacij-in-pomoci-v-Mestni-knjiznici-Ljubljana-POROCILO_ZA_OBJAVO_01.pdf

Tamir, D. I., Bricker, A.B., Dodell-Feder, D. in Mitchell, J. P. (2016). Reading fiction and reading minds: the role of simulation in the default network. *Social Cognitive and Affective Neuroscience 11*(2), 215–224. doi: 10.1093/scan/nsv114

Vilar, P. (2017). *Proaktivna splošna knjižnica za bralno pismenost in bralno kulturo.* Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Wolf, M. (2020). *Bralec, vrni se domov: Beroči možgani v digitalnem svetu.* Cankarjeva založba.

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS, št. 87/2001, 96/2002-ZUJIK, 92/2015.*

Zupanič, S. (1996). Referenčni pogovor kot nujni del referenčnega procesa. *Knjižnica, 40*(3/4), 79–103.

Žunkovič, I. (2018). *Evolucija in literatura : literarni darvinizem v precepu literarne vede*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Priloga 1: Etični kodeks slovenskih knjižničarjev

PREAMBULA

Slovenski knjižničarji se zavedamo pomembnosti svoje vloge in soodgovornosti za razvoj družbe, naroda ter vsakega posameznika. Naše osnovno poslanstvo presega časovno pogojene družbene okoliščine, z zbiranjem, ohranjanjem in posredovanjem zapisanih znanj in spoznanj zagotavljamo temelje za razvoj civilizacije. Pri svojem delovanju spoštujemo osnovna etična načela, ki so bila skozi zgodovino človeštva oblikovana kot preprosta in razumljiva vodila za vedenje in ravnanje posameznikov ter predstavljajo temelje za sožitje v skupnosti. Kodeks poklicne etike, ki smo ga oblikovali, pa nam služi kot usmeritev pri gradnji profesionalne zavesti, integritete in odgovornosti.

V etičnem kodeksu zapisane vrednote nam predstavljajo vodilo v vseh primerih profesionalnega odločanja in delovanja. Našo profesionalno etiko umerjajo odnosi do uporabnikov, sodelavcev in poklicnih kolegov ter skrb za varovanje zasebnosti, spoštovanje pravice do intelektualne svobode in širjenje dostopnosti gradiv in storitev. Knjižnice morajo biti varen, spoštljiv in vključujoč prostor za vse brez razlik, zato odločno zavračamo kakršno koli obliko izključevanja ali nasilja. Do okolja in družbe imamo odgovoren odnos. S svojimi ravnanji želimo prispevati k trajnostnemu razvoju ter spodbujati kritično presojo, družbeno odgovornost in opolnomočeno aktivno državljanstvo.

Sprejemamo etični kodeks slovenskih knjižničarjev, ki predstavlja skupne vrednote našega delovanja, oblikuje podobo naše stroke v javnosti in usmerja naše odločitve. Z njim potrjujemo zavezanost etičnemu ravnanju, krepimo medsebojno povezanost in utrjujemo svojo vlogo posrednikov znanja in kulture v družbi.

Ta etični kodeks je namenjen tako knjižničarjem in ostalim strokovnim delavcem slovenskih knjižnic kakor tudi knjižnični javnosti, ki z njim dobiva vpogled v naše poklicne vrednote in etična načela. Pomoč pri razumevanju in uresničevanju načel etičnega kodeksa nudi strokovno knjižničarsko združenje, ki razsoja tudi morebitne primere kršitev kodeksa.

***

1 UPORABNIKI

Do uporabnikov naših storitev smo vključujoči in nepristranski. Zavzemamo se za spoštljiv odnos med knjižničarji in uporabniki.

Naš odnos do uporabnikov temelji na zaupnosti. Varujemo njihovo zasebnost, osebne podatke ter podatke o iskanih gradivih in informacijah.

2 INFORMACIJSKI VIRI IN STORITVE

Zagotavljamo najvišjo možno kakovost, dostopnost ter raznovrstnost informacijskih virov in storitev.

S promocijo knjižničnih zbirk ter drugih informacijskih virov in storitev omogočamo uporabnikom odkrivanje možnosti dostopa do njih ter njihove učinkovite uporabe.

S svojo dejavnostjo prispevamo k dvigu različnih oblik pismenosti in opolnomočenju uporabnikov za kritično vrednotenje ter odgovorno in etično uporabo gradiv, podatkov in informacij.

Spoštujemo pravico avtorjev, založnikov in drugih ustvarjalcev do intelektualne lastnine. Za povečanje dostopnosti in prostega pretoka gradiv, podatkov in informacij zagovarjamo načela odprtega dostopa in uporabo prostih licenc.

3 INTELEKTUALNA SVOBODA

Nasprotujemo vsakršnim poskusom uvajanja cenzure in drugim strokovno neutemeljenim omejitvam pri dostopanju, pridobivanju ter posredovanju gradiv, podatkov in informacij.

4 SODELAVCI IN POKLICNI KOLEGI

Spoštujemo dostojanstvo in osebno integriteto sodelavcev ter drugih poklicnih kolegov. Do njih se vedemo vljudno in spoštljivo. Izogibamo se dejanjem, ki bi krnila njihov ugled ali poklicni razvoj in napredovanje. Morebitna nesoglasja in težave na delovnem mestu rešujemo v odkritem in enakopravnem dialogu na temelju etičnih načel.

Svoje strokovno znanje in izkušnje delimo s sodelavci in drugimi poklicnimi kolegi ter cenimo prispevek vsakega posameznika k doseganju skupnih ciljev. Začetnikom v stroki nudimo podporo ob vstopanju v profesionalno skupnost in pri razvoju njihovih strokovnih kompetenc.

Prizadevamo si za krepitev sodelovanja med knjižnicami vseh vrst in njihovimi zaposlenimi.

5 DELOVNA ORGANIZACIJA

S svojim delovanjem prispevamo k uresničevanju poslanstva in ciljev svoje delovne organizacije ter h gradnji njenega ugleda v družbi.

V primeru razhajanja interesov delovne organizacije in načel profesionalne etike, dajemo prednost etičnim načelom.

6 PROFESIONALNA INTEGRITETA IN ODGOVORNOST

S svojim vedenjem in delovanjem skrbimo za ugled knjižničarskega poklica in stroke v javnosti. Pri opravljanju svojih poklicnih nalog ravnamo strokovno odgovorno in si prizadevamo dosegati najvišje možne poklicne standarde in standarde kakovosti storitev.

Naše strokovne odločitve in ravnanja izhajajo iz strokovnih in etičnih nagibov. Zavezani smo nevtralnosti in nepristranskosti pri oblikovanju knjižničnih zbirk in zagotavljanju uporabniških storitev.

7 PROFESIONALNI RAZVOJ IN PRIPADNOST STROKI

Skrbimo za stalno strokovno izpopolnjevanje ter nadgradnjo svojega strokovnega znanja in kompetenc, tako s formalnim kot neformalnim izobraževanjem.

S članstvom in sodelovanjem v dejavnostih stanovskih združenj prispevamo k razvoju profesionalne identitete in h krepitvi pripadnosti stroki ter njenega položaja v družbi.

Načela etičnega kodeksa slovenskih knjižničarjev upoštevamo kot svojo moralno in poklicno dolžnost.

Etični kodeks slovenskih knjižničarjev temelji na besedilu etičnega kodeksa iz leta 1995. Sprejet je bil na Občnem zboru Zveze bibliotekarskih društev Slovenije 8. maja 2025 v Ljubljani. V besedilu uporabljene slovnične oblike se enakovredno nanašajo na vse spolne identitete.

Priloga 2: Smernice za vedenjsko uspešnost ponudnikov referenčnih in informacijskih storitev (2023)[2]

Uvod v Smernice 2023

Leta 2021 je Združenje referenčnih in uporabniških servisov (Reference & User Services Association (RUSA)) ustanovilo delovno skupino za pregled in posodobitev teh smernic, da bi odražale spreminjajoče se vidike referenčnega dela. Skupina je temeljito preučila RUSA nabor referenčnih orodij (RUSA Reference Toolkit), ki vključuje: definicijo referenčne dejavnosti, smernice za vedenjsko uspešnost ponudnikov referenčnih in informacijskih storitev ter strokovne kompetence za knjižničarje referenčnih in uporabniških storitev. Na podlagi pregleda so bile uvedene naslednje spremembe:

- odprava ločevanja med osebnimi in virtualnimi referenčnimi storitvami;
    - ena od pomembnih sprememb referenčnega dela je prehod na bolj celostno ponudbo virtualnih referenc tako v smislu obsega, kakor tudi načinov poteka interakcije. Posledično se je zmanjšalo razlikovanje med osebnimi in virtualnimi referenčnimi storitvami;
- vključitev načel pravičnosti, raznolikost, vključevanja in dostopnosti (equity, diversity, inclusion, and access (EDIA)), sskupaj z novim poglavjem o vključenosti;
    - RUSA potrjuje, da so „enakost, raznolikost in vključenost temeljne vrednote združenja in njegovih članov“. Dodatek načel in vedenja EDIA kaže na stalno zavezanost združenja k spodbujanju kulture upoštevanja;
- dodano poglavje o vrednotenju je odgovor na kulturo naraščajočih napačnih in zavajajočih informacij.

Predgovor

Te smernice so namenjene knjižničnim delavcem, ki v vseh vrstah knjižnic nudijo informacije in izvajajo referenčne pogovore. Cilj smernic je podpirati odlične, na uporabnika usmerjene storitve. Nekatera navodila se morda ne bodo izkazala za uporabna v vseh okoliščinah. V takšnih primerih je potrebno te smernice prilagoditi svojemu okolju.

Knjižnični delavci:

- vzpostavljajo odnose z uporabniki, kar vključuje komunikacijo, zaupanje, razumevanje in intelektualno empatijo;
- vključujejo se v referenčne interakcije, preko katerih nudijo učne izkušnje sodelovanja, ki zahtevajo odlične medosebne veščine;
- ugotovijo informacijske potrebe uporabnika vključno s kontekstom, šele nato se lotijo iskanja;
- pomagajo uporabnikom pri iskanju in uporabi informacij ter razvijanju veščin informacijske pismenosti.

---

2 https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/Guidelines%20for%20Behavioral%20Performance%20of%20Reference%20and%20Information%20Service%20Providers%202023.pdf

Referenčne interakcije vključujejo intenzivno dinamiko med knjižničnim delavcem in uporabnikom. Ljudje se lahko čutijo prestrašene, zmedene ali preobremenjene, ko prosijo za pomoč. Da bi zmanjšali vpliv te dinamike in opolnomočili uporabnike, morajo knjižnični delavci graditi odnose z vzpostavljanjem zaupanja. Knjižnični delavci lahko ustvarijo priložnost, da se uporabniki naših storitev vidijo kot del procesa. Uporabnikova izkušnja med interakcijo vpliva na njegovo zadovoljstvo z rezultati. Knjižnični delavci lahko omogočajo in podpirajo pomenljivo vzajemno interakcijo, namesto da bi se usmerili zgolj na transakcijski vidik.

Knjižnični delavci, ki komunicirajo z javnostjo, se bodo neizogibno srečevali z zahtevnimi uporabniki. Gradivo o tem, kako ravnati v takšnih situacijah, najdete v Dodatku C: Izbrani viri.

1 Vključenost

Za uspešno referenčno storitev je ključno prijazno, odprto okolje.

Knjižnični delavec je vključujoč:

1.1 zagovarja pravičnost, raznolikost, vključenost in dostopnost storitev;

1.2 skrbi za fizično dostopnost storitev in opozarja na ovire ter obvešča odgovorne;

1.3 povečuje dostopnost referenčnih storitev s ponudbo različnih načinov, vključno z referenčnim delom na daljavo, in spodbuja uporabo vseh načinov referenčnih storitev prek spletne strani knjižnice, usmeritev in drugih medijev;

1.4 brez predsodkov sodeluje z ljudmi po njihovih merilih;

1.5 razmišlja o njihovih notranjih zadržkih in njihovi vlogi v referenčni interakciji;

1.6 kaže kulturno odprtost in podporno vedenje;

1.7 izkazuje razumevanje kulturnih, generacijskih in drugih razlik v komunikaciji, denimo ton glasu, očesni kontakt in izraz na obrazu; vse to ima lahko v različnih kontekstih različne pomene;

1.8 uporablja uporabnikov izbran komunikacijski slog: govorni, pisni, znakovni, tehnologije za alternativno sporazumevanje (Augmentative and Alternative Communication (AAC)), ipd.;

1.9 nudi uporabo pomožne tehnologije (assistive technology (AT)) in zagotavlja pomoč z mislijo na njeno uporabo AT.

2 Dostopnost / Pristopnost

Knjižnični delavec mora najprej poskrbeti, da se oseba pri vzpostavljanju stika z referenčno službo počuti udobno, ko postavlja vprašanja. Začetni vtisi dajo ton celotnemu komunikacijskemu procesu, zaradi česar se oseba odloči, ali je okolje res varno za izmenjavo idej.

Knjižnični delavec je dostopen:

2.1 lahko ga je prepoznati kot zaposlenega;

2.2 ohranja vidnost in spodbuja osebo, da z njim komunicira;

2.3 pravočasno zazna osebe, ki čakajo na pomoč, in jim da vedeti, da jih je opazil;

2.4 vso svojo pozornost usmeri na osebo tako, da odloži druge dejavnosti in vzpostavi očesni stik ter uporabi prijazno govorico telesa ali pozdrav;

2.5 če je potrebno, poišče pomoč sodelavcev;

2.6 izogiba se žargonu in pojasnjuje nejasne izraze.

3 Vključenost v interakcijo

Uporabniki knjižnice zaradi različnih razlogov redko začnejo in končajo interakcijo z isto poizvedbo. Ljudje lahko vprašajo: kar mislijo, da jim lahko odgovori knjižnični delavec, kar jim je prijetno deliti z neznancem, ali kar so v tistem trenutku sposobni sporočiti. V uspešnem referenčnem razgovoru knjižnični delavec kaže veliko mero nepristranskega zanimanja, da bi osebi pomagal raziskati temo, izboljšati vprašanje ali izraziti, kar želi izvedeti.

Knjižnični delavec z namenom vključevanja v interakcijo:

3.1 spodbuja postavljanje vprašanj;

3.2 usmeri pozornost na osebo, komunicira neposredno ali na njej prilagojen način;

3.3 posluša uporabnika, ko izraža svojo informacijsko potrebo in zanimanje za vsebino;

3.4 uporablja odprta in zaprta vprašanja za razjasnitev informacijske potrebe in storitve;

3.5 uporablja tehnike aktivnega poslušanja za pojasnitev informacijskih namenov poizvedbe in s ponovitvijo vprašanja in prošnjo za potrditev zagotovi pravilno interpretacijo;

3.6 potrjuje razumevanje z verbalno in neverbalno komunikacijo, denimo s potrjevanjem izjave, prikimavanjem ali vstavljanjem emotikonov;

3.7 vzdržuje stik z osebo, da le-ta izrazi zanimanje, in zagotavlja, da se bo odzval z odgovorom;

3.8 izogiba se izražanju sodb, zlasti pri kontroverznih ali občutljivih vsebinah;

3.9 upošteva najboljše prakse za virtualno referenčno delo, ki lahko zahteva drugačne interaktivne veščine kot neposredna osebna referenčna dejavnost.

4 Iskanje informacij

Učinkovito iskanje je ključ do ustreznih informacij.

V vlogi učinkovitega iskalca knjižnični delavec:

4.1 poizve, kakšne iskalne strategije je uporabnik že uporabil;

4.2 v celotnem referenčnem procesu nagovarja uporabnika k sodelovanju z njegovimi idejami;

4.3 z odprtimi vprašanji spodbuja k izboljšanju, širjenju ali podajanju dodatnih informacij v procesu iskanja;

4.4 daje možnost, da uporabnik sam izvede iskanje po navodilih knjižničnega delavca, ali da opazuje, kako le-ta izvaja iskanje;

4.5 deli zaslon ali vire, ki jih uporablja;

4.6 pojasnjuje odločitev za izbiro virov, iskalnih pojmov, ipd.;

4.7 preverja ustreznost rezultatov iskanja, prilagaja strategijo, ko je to potrebno;

4.8 posamezniku pomaga pri začetnih korakih raziskave in mu po potrebi nudi nadaljnjo pomoč;

4.9 poskuša izvesti iskanje v časovnem okviru, ki ga ima oseba na voljo, hkrati pa uravnavati pričakovanja o tem, kaj lahko knjižnični delavci izpolnijo.

5 Vrednotenje informacij

Ljudje bodo morda potrebovali pomoč pri ugotavljanju, ali so informacije natančne, ustrezne in zanesljive. Knjižnični delavci naj zagotovijo navodila za nadaljnjo rabo informacij in spodbujajo k vrednotenju informacij.

Knjižnični delavec kot posrednik informacij:

5.1 pomaga osebi pri ugotavljanju ustreznosti informacij glede točnosti, pristojnosti, pristranskosti, obsega, verodostojnosti, aktualnosti, relevantnosti, zanesljivosti in namena informacij, ipd.;

5.2 po potrebi opredeli druga merila ali tehnike vrednotenja, kot sta ponovno branje ali navzkrižno sklicevanje;

5.3 skupaj z uporabnikom pregleda rezultate in po potrebi poišče drugačne ali dodatne vire;

5.4 pomaga ugotoviti, ali so rezultati iskanja v jeziku, obliki ali na ravni pismenosti, ki je ustrezna.

6 Zaključek interakcije

Cilj naše dejavnosti je zagotoviti uporabniku informacije, ki jih potrebuje in izpolniti njegovo informacijsko potrebo.

Knjižnični delavec pred zaključkom interakcije:

6.1 preveri, ali je bila uporabnikova informacijska potreba izpolnjena;

6.2 spodbudi uporabnika k ponovni uporabi referenčne storitve in ga seznani z razpoložljivimi možnostmi stika;

6.3 po potrebi napoti osebo na dodatne vire, denimo knjižničarje, ki odgovarjajo na specifična strokovna vprašanja, na specializirane knjižnice ali vire v skupnosti;

6.4 na podlagi politike knjižnice zagotovi pričakovanja o izvajanju storitev;

6.5 pojasni, kdaj vprašanje presega namen in zmogljivost knjižnice ter pomaga pri iskanju ustrezne ustanove ali zunanjega vira.

Dodatek A – Ključni pojmi in koncepti

Aktivno poslušanje: namensko zavzeto sodelovanje v pogovoru, ki vključuje pozorno poslušanje, postavljanje pojasnjevalnih vprašanj, vzpostavljanje skupnega razumevanja in podajanje povratnih informacij.

Alternativno sporazumevanje (Augmentative and Alternative Communication – AAC): načini sporazumevanja, ki ne vključujejo govora (npr. kretnje, pisanje, ipd).

Govorica telesa: izražanje z obraznimi izrazi, kretnjami, držo in drugimi telesnimi znaki, s katerimi oseba komunicira z drugimi.

Implicitna pristranskost: nezavedna ali nenamerna naravnanost, vedenje ali dejanja, ki so pristranska v prid ali proti določeni osebi ali skupini.

Informacijska pismenost: zmožnost prepoznavanja potreb po informacijah, učinkovitega iskanja, vrednotenja in uporabe informacij za ustvarjanje novega znanja in etično sodelovanje v učnih skupnostih.

Intelektualna empatija: sposobnost postaviti se v položaj druge osebe in skušati razumeti, kako bi se v dani situaciji počutili sami.

Kulturna odprtost: spoštovanje razlik med kulturnimi ozadji drugih oseb ob hkratnem priznavanju lastnega neznanja.

Oddaljena referenčna storitev: vsaka referenčna interakcija, ki ne poteka osebno – npr. po telefonu, e-pošti, klepetu, videu ipd.

Odprta in zaprta vprašanja: odprta vprašanja spodbujajo osebo, da odgovarja z lastnimi besedami, medtem ko zaprta vprašanja omogočajo izbiro med omejenimi odgovori (npr. da/ne).

Pomožna tehnologija (Assistive Technology(AT)): naprave, ki pomagajo ljudem, zlasti osebam z oviranostmi ali starejšim, da delujejo učinkoviteje.

Referenčna storitev (Reference): RUSA definira referenčno dejavnost kot strokovno pomoč pri pridobivanju informacij v skladu z informacijsko potrebo uporabnika.

Referenčni pogovor (Reference Interview): strukturiran pogovor med knjižničarjem in uporabnikom, katerega namen je natančno opredeliti uporabnikovo informacijsko potrebo.

Virtualna referenčna storitev: elektronsko posredovana referenčna storitev. Komunikacijski kanali, ki potekajo v obliki klepeta, videoklica, VoIP in e-pošte.

Dodatek B – Primeri vprašanj in spodbud

Knjižničarji lahko uporabijo spodaj navedena vzorčna vprašanja za spodbujanje vključujoče in pozitivne interakcije z uporabniki. Seznam ni izčrpen in vključuje vzorce primerov, zbranih s pomočjo množice sodelavcev. V smernicah smo zmanjšali razliko med osebnimi in oddaljenimi referenčnimi storitvami, saj se ti načini storitev v veliki meri prekrivajo. Vendar pa še vedno obstaja veliko razlik med telefonskimi, video in neposrednimi osebnimi interakcijami. Ti primeri opozarjajo na primere, ko morajo knjižničarji pri uporabi različnih pristopov delovati na določen način.

1 Vključenost (Inclusion)

- Ali lahko uporabim kakšno pomožno tehnologijo, da bo najina komunikacija lažja?
- Lahko naredim najin pogovor bolj prilagojen vašim potrebam?
- Kakšen način učenja vam najbolj ustreza?
- Tukaj sem, da vam pomagam – vprašajte karkoli!
- Bi vam bolj ustrezal prehod iz klepeta v video deljenje zaslona?
- Za video klic ni treba vklopiti kamere.

2 Dostopnost

- Ste našli, kar ste iskali?
- Odlično vprašanje!
- Pozdravljeni, kako vam lahko pomagam?
- Kako poteka vaše iskanje?
- Cenim vašo potrpežljivost – takoj bom z vami.
- Vam lahko pomagam kaj poiskati?
- Dovolite, da pogledam…
- Prekinite me kadarkoli – tukaj sem za vas.

3 Vključenost v interakcijo (Engagement)

- Lahko bolj podrobno opišete, kaj iščete?
- Kje ste že iskali?
- Koliko časa imate, da to raziščeva skupaj?
- Če vas prav razumem, iščete …?
- Bi želeli iskati informacije skupaj?

4 Iskanje

- Sva našla, kar ste iskali?
- Kakšne vire iščete – knjige, članke, spletne vire?
- Kaj menite o trenutnih rezultatih, se vam zdi potrebno spremeniti iskalno zahtevo? Bi morala temo zožiti ali razširiti?
- Kako obsežen nabor informacij potrebujete?
- Potem ko vnesete iskalo zahtevo, lahko omejite iskanje glede na vrsto vira, časovni obseg, strokovno recenzirane vire, določene teme in podobno.
- Kaj menite o najinem dosedanjem iskanju, bi kaj spremenili?
- Katere ključne besede bi pričakovali v rezultatih iskanja?
- Ko najdete ustrezen vir, si zabeležite ključne besede in teme, ki so bile uporabljene, da boste v prihodnje lažje iskali.
- Bi želeli zabeležiti najin iskalni postopek, da ga boste lahko sami ponovili?

5 Vrednotenje

- Ali želite, da skupaj oceniva katere od teh virov?

- Ali potrebujete bolj aktualne informacije?
- Ali se informacije nanašajo na vašo temo ali odgovarjajo na vaše vprašanje?
- Se vam zdi stališče objektivno?
- Ali si bile informacije strokovno pregledane in urejene?
- Ali ste bili pozorni in ste preverili vir, našli boljše poročanje in sledili vsebini nazaj do osnovnega konteksta (stopped, investigated the source, found better coverage, and traced the content back to the original context; metoda SIFT)
- Napotil vas bom na nekoga, ki bo lahko bolj izčrpno odgovoril na vaše vprašanje.
- Ali so informacije podprte z dokazi?
- Želite, da povem, kako bi sam ocenil te rezultate?
- Kakšne so avtorjeve kompetence za pisanje o tej temi?
- Kateri od teh rezultatov se vam zdijo najbolj ustrezni?

6 Zaključek

- Ste pripravljeni sami nadaljevati? Če boste imeli še kakšno vprašanje, ga lahko zastavite.
- Imate vse, kar potrebujete, ali vam lahko še kako pomagam?
- Sva dovolj temeljito odgovorila na vaše vprašanje?
- Ali vam lahko še kako pomagam?
- Hvala, da ste uporabili našo storitev klepeta! Želim vam veliko sreče in lep dan.
- V tej knjižnici nimamo dostopa do tega vira, vendar vam bom dal naslov in kontaktne podatke bližnje knjižnice, ki ga ima.
- V naši knjižnici nimamo tega gradiva, vendar vam ga lahko priskrbimo prek medknjižnične izposoje.
- Želite, da vam po e-pošti pošljem seznam virov, o katerih sva se pogovarjala? Želite prepis klepeta?
- Bi mi lahko posredovali svoje kontaktne podatke za nadaljnje spremljanje?

Dodatek C – Izbrani viri

- Bombaro, C. (2020). *Diversity, equity, and inclusion in action: Planning, leadership, and programming.* ALA Editions.
- Daul-Elhindi, C. A. in Owens, T. (2019). *Reference 360: A holistic approach to reference instruction.*
- Higgins, M. in Stark, R. K. (2020). *Mitigating implicit bias in reference service and literature searching.*
- Hurley, D. A., Kostelecky, S. R. in Towndend, L. (2019). Cultural humility in libraries. *Reference Services Review 47*(4): 544-555. doi:10.1108/RSR-06-2019-0042.
- Katz, L. S. (2013). *Helping the difficult library patron: New approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem.* Taylor and Francis.
- McManus, A. (2017). *Thoughts on equity, diversity, and inclusion in reference and user services. Reference and User Services Quarterly; Reference & User Services Quarterly 56*(4): 226-227.
- Ross, C. S., et al. (2019). *Conducting the reference interview.* ALA Neal-Schuman.
- Rubin, R. J. (2011). *Defusing the angry patron.* Neal-Schuman Publishers.
- Wong, M. A. in Saunders, L. (2020). *Reference and information services*.

Dodatek D – Zgodovina dokumenta

Prvotna priprava Ad hoc odbor za vedenjske smernice za referenčne in informacijske storitve Oddelka za referenčne in storitve za odrasle (RASD); odobril upravni odbor RASD, januar 1996.

Revidiral Odbor za upravljanje referenčnih storitev Oddelka za upravljanje storitev za uporabnike (MOUSS); odobril upravni odbor RUSA, junij 2004.

Revidiral Odbor za upravljanje referenčnih storitev (RSS) Oddelka za referenčne storitve, 2011: William H. Weare, Jr. (predsednik), Roberta J. Astroff, dr. Bryan Mark Carson, Sally Dockter, Holly L. McCullough, Alesia M. McManus, Emilie R. Smart, Eamon C. Tewell, Johannah Mills White in Janice A. Wilson. Odobril odbor RUSA, 28. maj 2013.

Revidirala Delovna skupina za vedenjske oblike ponudnikov referenčnih in informacijskih storitev Združenja za referenčne in uporabniške storitve (RUSA), 2021–2023: Rebecca Graff (predsednica), Kate Cordes, Rebecca Crawford, Melissa Del Castillo, Liz Kocevar-Weidinger. Odobril upravni odbor RUSA, 13. junij 2023.

Leta 1992 je predsednik Oddelka za referenčno dejavnost in storitve za odrasle ustanovil Ad hoc odbor za vedenjske smernice za referenčno in informacijsko dejavnost. Odbor je bil zadolžen za oblikovanje posebnih smernic, ki bi pomagale knjižničarjem in informacijskim strokovnjakom med referenčnim procesom. Ob upoštevanju kompleksnosti interakcije med referenčnim procesom so avtorji prvotnih Smernic za vedenje ponudnikov referenčnih in informacijskih storitev ugotovili, da »pozitivno ali negativno vedenje knjižničarja (kot ga zazna uporabnik) postane pomemben dejavnik uspeha ali neuspeha«. Namen smernic je bil opredeliti in priporočiti vedenjske lastnosti, ki bi lahko bile povezane s pozitivnim dojemanjem referenčnih storitev s strani uporabnikov. Odbor je opredelil več področij, na katerih je mogoče neposredno opazovati vedenjske lastnosti, vključno z vidnostjo/dostopnostjo, zanimanjem, poslušanjem/poizvedovanjem, iskanjem in nadaljnjimi dejavnostmi. Te smernice so se uporabljale za pomoč pri usposabljanju, razvoju in/ali ocenjevanju knjižničarjev, ki izvajajo informacijske storitve za uporabnike knjižnic.

Oblike referenčnih storitev so se od prvotne objave smernic RUSA za vedenjsko uspešnost leta 1996 znatno spremenile in se še naprej razvijajo. Prvotne smernice so se sicer nanašale predvsem na osebne stike med referenčnim osebjem in uporabniki knjižnice, vendar je Ad hoc odbor, ki je oblikoval smernice, ugotovil potrebo po prihodnjih prilagoditvah za obravnavanje vprašanj, povezanih z virtualnimi uporabniki. Ko so bile smernice revidirane leta 2004, so bile storitve e-pošte in spletnega klepeta v različnih fazah razvoja in uvajanja, danes pa so postale široko izvajane storitve v vseh vrstah knjižnic.

Leta 2009 je Odbor za standarde in smernice RUSA zaprosil Odbor za upravljanje referenčnih storitev, naj opravi novo revizijo dokumenta. Prejšnja revizija smernic odraža razumevanje, da imajo osebni in virtualni referenčni pogovori nekaj skupnih točk, vendar ima vsak od njih tudi svoje posebnosti, ki jih je potrebno ob oblikovanju standardnih smernic obravnavati ločeno. Cilj odbora pri izvedbi te druge revizije je bil predvideti razvoj referenčnih storitev z uporabo širokega pristopa, hkrati pa ohraniti dovolj specifičnosti, da bo uporaben.

Ta revizija ohranja strukturo in kategorije revizije smernic iz leta 2004. Pet glavnih področij – vidnost/dostopnost, zanimanje, poslušanje/poizvedovanje, iskanje in nadaljnje spremljanje – ostaja nespremenjenih. Ko so bile te smernice revidirane leta 2004, so bile vsakemu poglavju dokumenta (kjer je bilo to primerno) dodane tri ločene kategorije:

• splošno – smernice, ki se lahko uporabijo v vseh vrstah referenčnih interakcij, vključno z osebnimi in virtualnimi interakcijami;

• osebno: smernice, ki so najbolj smiselne v osebnem kontekstu;

• virtualno: smernice, ki so specifične za referenčne interakcije, kjer tradicionalni vizualni in neverbalni signali morda ne obstajajo.

Te smernice so namenjene odraslim uporabnikom. Združenje za knjižnične storitve za mlade odrasle (YALSA) je sprejelo „Osnovne strokovne vrednote za izvajalce storitev za najstnike“.

Leta 2021 je Združenje za referenčne in uporabniške storitve (Reference & User Services Association) oblikovalo delovno skupino za pregled in revizijo teh smernic, ki odražajo spreminjajoče se vidike referenčnega dela, in celovito pregledalo RUSA referenčna orodja (Reference Toolkit), ki obsegajo opredelitev referenčnega dela, smernice za vedenjsko uspešnost ponudnikov referenčnih in informacijskih storitev ter strokovne kompetence za knjižničarje, ki opravljajo referenčne in uporabniške storitve. Prva pomembna sprememba je prehod na bolj zmogljive virtualne referenčne storitve, tako v smislu obsega virtualnih referenčnih storitev kot tudi načinov interakcije. Posledično se je razlika med osebnimi in virtualnimi referenčnimi storitvami zmanjšala, zato te kategorije iz dokumenta odstranjujemo. Druga sprememba je odločitev, da se v celotnem dokumentu vključijo načela za ravnanja na področju enakosti, raznolikosti, vključevanja in dostopa (EDIA), vključno z novim poglavjem o vključevanju. Potrjujemo, da so „enakost, raznolikost in vključevanje temeljne vrednote združenja in njegovih članov“. Ta revizija kaže na neprekinjeno zavezanost RUSA k spodbujanju kulture upoštevanja. Poleg tega smo dodali poglavje o preverjanji, ki odraža odziv na kulturo širjenja napačnih in zavajajočih informacij.