

INFORMACIJSKI VIRI IN STORITVE

INFORMACIJSKI VIRI IN REFERENČNE ZBIRKE

- **Informacijski viri:** dokument, publikacija, zbirka, oseba ipd, kjer lahko uporabnik dobi informacijo.
- **Referenčni vir:** informacijski vir, namenjen referenčni dejavnosti (referenčno gradivo), za katerega velja, da je oblikovan in urejen tako, da se ga uporablja za iskanje določenih informacij, ne za branje v celoti ter je običajno dostopen le v knjižnici.

Informacijske vire lahko delimo na tri različne skupine, in sicer glede na izvor (lahko so posredni ali neposredni), glede na način shranjevanja oz. uporabe (konvencionalni ali nekonvencionalni) ali glede na izčrpnost oz. strnjeno predstavitev (primarni, sekundarni ali terciarni).

Neposredni (neshranjeni) viri

Neposredni viri se nanašajo na (ne)ponovljivost vira. V grobem je lahko neposredni vir sošolčeva/inštruktorjeva razlaga določene teme ali snovi, ki je nezapisana in neponovljiva (nobene razlage ne moremo ponoviti identično).

Kljub temu pa so lahko neposredni viri tudi kolektivni viri zvočni in video zapisi, elektronska pošta, telekonference in javni mediji, če določimo, da so za nas oz. za uporabnika neponovljivi viri.

Delitev na konvencionalne in nekonvencionalne vire je povezana s fizično obliko vira.

Konvencionalni vir

Za uporabo konvencionalnih virov ne potrebujemo tehničnih pripomočkov in naprav. Med te vire uvrščamo papirne in predpapirne medija, prosojnice in podobno.

Posredni (zapisani, shranjeni) viri

Posredni viri so lahko tako neobjavljeni kot objavljeni, pomembno je to, da so shranjeni na kateri koli fizični obliki, tko konvencionalni kot nekonvencionalni in so lahko primarni, sekundarni ali terciarni

Nekonvencionalni viri

Za uporabo nekonvencionalnih virov potrebujemo tehnične pripomočke in naprave, kot so npr. predvajalniki in računalniki.

Viri so lahko shranjeni na magnetnih trakovih, mikrofilmih, digitalnih in laserskih medijih.

Primer: VHS z dobrimi viri ni prav nič koristna, dokler nimamo na voljo VHS predvajalnika.

Primarni, sekundarni in terciarni viri so razdeljeni v te kategorije glede na izčrpnost.

Primarni viri

Primarni viri so vsi viri v prvotni, neskrajšani obliki. To so lahko tudi izvirniki.

Sekundarni viri

Sekundarni viri so viri, ki vsebujejo podatke o vsebini primarnih virov oz. usmerjajo na primarne vire in so objavljeni. Torej, sekundarne vire potrebujemo, da najdemo primarne vire, ne omogočajo pa nam dostopa do njih.

Primer: Katalogi

Terciarni viri

Terciarni viri so viri, ki vsebujejo podatke, ki so nastali tako iz primarnih kot tudi iz sekundarnih virov ali pa uporabnika usmerjajo na sekundarne vire. Ne vsebujejo bibliografske podatke in so objavljeni.

Med terciarne vire uvrščamo leksikone, enciklopedije, sloverje ipd.

Razlike med primarnimi in sekundarnimi viri se v elektronski dobi čedalje bolj zbrisujejo in začnemo lahko govoriti o kombiniranih virih.

Dostopi: tradicionalni, elektronski ali kombinirani.

Glede na referenčne literature in priročnikov so mnenja o terciarnih virih deljena. Nekateri jih prištevajo k sekundarnim, za druge pa so terciarni. Za nas so "pravi" sekundarni viri samo sistematični popisi primarnih virov – torej bibliografski viri. Vsa tipologija dokumentov ali publikacij je le orientacijska, ker se razlike izgubljajo oz. stapljajo in oblike menjajo, zlasti zaradi sprememb, ki jih prinaša informacijska tehnologija.

Kot že omenjeno, so sekundarni viri popisi primarnih dokumentov in se pojavljajo kot bibliografski pregledi, pod katere spadajo tako bibliografije kot kazala k periodičnim publikacijam ali referatni časopisi, ali pa kot knjižnični katalogi, kartoteke in založniški katalogi o npr. novih izdajah ali zalogah.

TERCIARNI VIRI

- **Priročniki oz. referenčna gradiva:** enciklopedije, leksikoni, biografski in bibliografski leksikoni, vodniki, adresarji, kompilacije, kompendiji, katalogi, šematizmi, slovarji, zbirke zakonov in predpisov, atlasi (zemljepisni, zgodovinski, jezikovni...), koledarji, statistični pregledi, itd.
- **Popisi oz. pregledi bibliografij in bibliografskih pomagal**
- **Drugi pregledi sekundarnih virov informacij**
- **Citatni indeksi**
- **Pripomočki za vsebinsko zajemanje primarnih virov informacij:** geslovniki, kontrolni slovarji, slovarji deskriptorjev, tezavri, klasifikacijske sheme

Glede na namen vira, razločimo Bibliografske in faktografske vire.

Bibliografski viri

Bibliografski viri so viri za iskanje dokumentov in publikacij. Njihov namen je usmerjanje na druge vire in informiranje le o nahajališčih teh virov.

*viri, ki te napotijo k virom

Primer: Katalogi, bibliografije

Faktografski viri

Faktografski viri so viri za iskanje dejstev. V njih so informacije neposredno dostopne.

*poudarek na vsebini

Primer: Slovarji, atlasi, enciklopedije, alamanhi, priročniki, letopisi, biografski viri, atlasi

ELEKTRONSKI VIRI

Elektronski viri imajo polstoletno zgodovino z zelo hitrim razvojem. So različni, raznoliki in številni, kar pa ni nujno, da je dobro, saj je nad njimi pregled zelo slab. V veliko primerih so zahtevni za uporabnike, saj so lahko uporabniki tehnološko omejeni ali pa ne znajo dobro presoditi o kredibilnosti vira.

Elektronski viri imajo združene značilnosti najmanj primarnih in sekundarnih virov in so lahko lokalni, lokalni online ali online. Daleč v ospredju so viri v angleščini, kar ima spet negativno in pozitivno stran. V knjižnici predstavljajo podatkovne zbirke.

PRIMERI

- Faktografski vir, ki je ob enem primaren
npr. konkreten zgodovinski roman □ Dnevnik Ane Frank
- Neposreden primaren faktografski vir
npr. oseba □ dedkova pripoved o vojni
□ razlaga snovi
□ teoretično je to lahko več oseb naenkrat
- Posreden sekundaren konvencionalen bibliografski vir
npr. knjižnični katalog v knjižni obliki ALI založniški katalog (z novostmi ipd.)
- Posreden terciaren konvencionalen faktografski vir
npr. leksikon, enciklopedija, slovarji

- Posredni sekundaren nekonvencionalni bibliografski vir
npr. seznam literature na USBju ALI računalniški katalogi
- Neposreden primaren nekonvencionalni faktografski vir
npr. video, ki ga posname knjižnica, kot promocijo – z vidika uporabnika, ki video vidi samo enkrat

PODATKOVNE ZBIRKE

Podatkovne zbirke se deli glede na namen, glede na dostop, glede na tip podarkov, glede na ažuriranje in glede na nosilec (lokalne).

Glede na namen:

Bibliografske zbirke

katalogi

citatni indeksi

tematske zbirke

Nebibliografske (faktografske) zbirke

Zbirke s celotnim besedilom (elektrnski časopisi, elektronske knjige...)

Številске (besedilno-številске) zbirke

Slikovne zbirke

Imeniki, zbirke naslovov ('referalne' zbirke)

Glede na dostopnost:

Lokalne

Običajno podatki na DVD/CD ploščah, npr: slovarji

Lokalne online

Viri dostopni znotraj "hiše", npr: NUKova zbirka prek mrežnika

Online

Dostopne so kjerkoli

Glede na tip podatkov:

Besedilne

Slikovne

Numerične

Večvrstne (multimedijske)

Zvočne

Glede na ažuriranje:

Statične/dinamične

Glede na nosilce(lokalne):

Lahko so na trdih diskih, CD-ROMih, DVDjih, vendar ji je malo, zaradi zahtev po pogramski in strojni opremi.

PODATKOVE ZBIRKE KOT INFORMACIJSKI VIRI

- Knjižnični katalogi
- Bibliografije
 - o Nacionalne bibliografije
- Tematske zbirke
 - o Bibliografske, s celotnimi besedili, multimedijske
 - o Sloverji, enciklopedije
- Elektronski časopisi, elektronske knjige
- Specializirane zbirke
 - o Citatni indeksi

POIZVEDOVANJE

- Izbira najprimernejšega vira (izbira primerne vira je preveč preuščena uporabniku)
- Oblikovanje poizvedbe:
 - o Logični operatorji: AND, OR, NOT
 - o Krajšanje (obrez) □ knjiž* (-ničar, nica, nji...)
 - o Obrazec
- Prikaz
 - o 0 zadetkov/zadetki
 - o Vsebina prikaza
- Vrednotenje rezultata poizvedne
 - o Objektivno (odziv, natančnost)
 - o Subjektivno (relativnost, koristnost)



DIGITALNA KNJIŽNICA

Digitalne knjižnice so **organizirane zbirke digitalnih dokumentov**, ki so v **spletnem okolju** na enostaven način **dostopne javnosti**. Vsebuje lahko digitalizirano gradivo in gradivo, ki je bilo že izvorno izdelano v digitalni obliki. Knjižnica, ki nudi informacijske vire v digitalni obliki in s svojimi storitvami zagotavlja dostopnost in uporabo. Digitalno knjižnico uporabniki razumejo kot: enostaven in splošen DOSTOP do gradiva („samo klik do **celotnih besedil**, slik, zvoka...“).

Zbirka knjižničnih ali arhivskih gradiv spremenjenih v stojno berljiv format zaradi zaščite ali zaradi omogočanja elektronskega dostopa do teh gradiv. Knjižnična gradiva ustvarjena v elektronskih formatih, vključno z e-časopisi, e-knjigami ipd., referenčnimi deli, ki so publicirana online in na npr. CD-ROM, bibliografske podatkovne baze in drugimi spletnimi viri.

Izrazi: e-knjižnica, virtualna knjižnica, hibridna knjižnica, knjižnica brez zidov, digiteka, multimedijski portal .

PRISOTNOST KNJIŽNICE V DOGOTALNEM SVETU

Knjižničar je vaje biti ponudnik in hranitelj, niso pa vajeni biti kreatorji gradiva in zbirk. V tem se kaže kompleksnost digitalne knjižnice. Je novo, obsežno, kompleksno področje, ki se ukvarja z načrtovanjem, izgradnjo in oblikovanjem digitalne knjižnice.

ELEMENTI DIGITALNE KNJIŽNICE

- Vsebina /gradivo
- Avtorske pravice v digitalnem okolju / Licence
- Metapodatki
- Digitalizacija
- Tehnološke rešitve
- Marketing /promocija
- Arhiviranje
- Promocija

Vključuje različne strokovnjake z znanji s področja tehnologije, knjižničarstva marketinga in avtorskega prava. Vprašanje usposobljenosti kadra je najbolj izrazit problem.

Obstajata dve vrsti digitalnih knjižnic. Digitalna knjižnica z digitalnimi zbirkami, ki jih knjižnica najame na trgu, druga pa je digitalna knjižničnica z zbirkami, ki jih ustvari sama.

Organizacijske oblike, ki podpirajo digitalni knjižnico so agregiranje vsebine na enem mestu, združevanje v konzorcije (konzorcij COSEC, konzorcij Science Direct, opd.) za skupen nakum/najem digitalnih zbirk in (mednarodni) projekti za razvoj digitalne knjižnice, kot so European Travel, eod, DEDI ipd.

Prednosti digitalne knjižnice

- neomejen dostop: časovno, prostorsko, ne glede na napravo
- hitrejše, bolj učinkovito in kbalitetno iskanje
- ažurnost
- mednarodno sodelovanje
- ekonomičnost

Pomanjklivosti digitalne knjižnice

- nerešen problem avtorskih pravic v digitalnem okolju
- različna računalniška pismenost uporabnikov
- majhna količina gradiva v e-obliki
- hitro spreminjajoča se oblika vmesnika
- problem prepoznavanja relevantnosti zadetkov

REFERENČNA ZBIRKA

Vsaka knjižnica oblikuje in organizira svojo referenčno zbirko v skladu s svojo dejavnostjo in potrebami. Običajno je priročna zbirka postavljena tako, da je karseda dostopna obojim, uporabnikom in knjižničarjem. Gradivo v priročni zbirki je običajno posebej obdelano in označeno in ni namenjeno izposoji.

RAZVOJ IN VZDRŽEVANJE

Delo referenčnega knjižničarja/oddelka vključuje izbor zadostne in primerne zbirke, urejanje, postavljanje zbirke tako, da je čim bolj dostopna in uporabna in vzdrževanje kakovosti, ažurnosti zbirke. Nenačrtno delo in zapostavljanje izločanja lahko vodita k zmanjšani učinkovitosti referenčnih storitev, zato se v ta namen vodi evidenca neodgovorjenih referenčnih zahtev in vprašanj.

SESTAVA ZBIRKE

Referenčni viri obstajajo na različnih nosilcih. Nekateri so le na papirju, drugi na mikrofišu ali mikrofilmu, tretji le v elektronski obliki (CD ROM ali online) in spet drugi v več oblikah, zato se je potrebno odločiti, v kakšnem formatu/formatih nabaviti določen vir. Odločanje na podlagi cene/stroškov, uporabe/obremenjenosti vira, formata/dostopa, uporabnikov/potencialnih uporabnikov. Dodatno je treba preseliti kakovosti virov, načeloma s pomočjo recenzij ali ogleda samih virov, te odločitve pa niso enkratne, ker gre pri tem za proces.

INFORMACIJSKI VIRI V REFERENČNI ZBIRKI

Slovarji, splošne enciklopedije, specialne enciklopedije, leksikoni, priročniki (biografski, statistični, za stroko, navodila, ...), imeniki, sezname, letopisi, almanahi, tezavri in geslovniki, klasifikacijske sheme, knjižnični katalogi, viri poslovnih informacij, viri novosti o tekočih dogajanjih, tiskani katalogi in popisi serijskih publikacij, popisi znanstvenih poročil, disertacij, konferenc, simpozijev, norm, standardov in patentov, zemljepisne karte in atlasi, tekoče in retrospektivne splošne bibliografije, specialne bibliografije, referatni časopisi, časopisi citatov, citatni indeksi, uradne publikacije, komunalne informacije, domoznanske publikacije, publikacije mednarodnih organizacij, turistični vodniki in tematske zbirke.

RAZVOJ ZBIRKE IN POLITIKA RAZVOJA

Velik pomen sistematičnega pristopa, da bo zbirka služila svojemu namenu. Odločitve o nabavi novih naslovov, nadaljevanju z nabavo obstoječih naslovov v novih izdajah in naročenih serijskih publikacijah, sklenitvi pogod s ponudniki elektronskih publikacij ali o nabavi različice na CD ROM-u ter o koordiniranju nabave z drugimi knjižnicami.

Politika razvoja zbirke se osredotoča na identifikaciji ciljev, ki naj bi jih zbirka dosegla, potrebno pa je opredeliti vsebino zbirke na področju narave in organizaciji njenih sestavnih delov, kriterijev za razvrščanje gradiva ter na podlagi formatov in stopnji podvajanja. Gre za kontinuiran proces, politiko razvoja zbirke pa je potrebno zapisati, čeprav mnogi tega ne storijo.

Elementi politike razvoja so cilji, vsebinski obseg, velikost, vrste gradiva, tehnološki kriterji, odgovornost za izbor, postopki za izbor, inventarizacija in izločanje.

UREDITEV IN POSTAVITEV

Za ureditev referenčne zbirke je veliko različnih možnosti glede na različne vrste knjižni in se loči glede na vrsto gradiva. Konvencionalni gradivo je postavljeno po klasifikacijski shemi, po vrstah virov (enciklopedije, slovarji, priročniki ...) in po posebni postavitvi najpogosteje uporabljenih virov, pri nekonvencionalnem gradivu pa pride do posoebnosti v postavitvi, zaradi tehnološke zahteve, pomembno pa je paziti na čim enostavnejši dostop (za vse). Pri ureditvi in postavitvi veliko vlogo igrata označevanje (npr. rdeče nalepke) in signiranje (dodeljevanje signatur).

IZLOČANJE IN SMERNICE ZA IZLOČANJE

Izločanje je sistematičen in načrten pristop z uporabo enakih kriterijev kot za nabavo in je prav tako kontinuiran proces. Večinoma so izločeni tiskani viri, saj je izločanje podatkovnih zbirk zaenkrat bolj stvar debate. Izločanje je strokovno učinkovita metoda zagotavljanja

učinkovitosti zbirke ter prostora za nove vire. Postopek je občutljiv in se drži snovnih vodil: uporaba, ažurnost, zanesljivost, fizično stanje gradiva, jezik in kasnejše izdaje, podvajanje. Večina smernic je uporabnih tudi za elektronske vire, vendar online dostopnost močno spreminja izhodišča.

Za izločanje je potrebno dobro poznavanje zbirke in znanje o drugih virih. Poznati je treba starejše vire, ki niso za odpis, potrebno pa je tudi znanje o pozamezni vsrti virov. Enciklopedije naj ne bi bile starejše od petih let. Bibliografski viri ne zastarajo tako hitro. Imeniki so tipični viri podatkov, ki se hitro menjajo. Pri geografskih virih pa se konstantno spreminja BDP in meje.

PRIPOMOČKI ZA IZBOR REFERENČNIH VIROV

Obstaja veliko število pripomočkov, vendar veliko referenčnih virov kot tudi pripomočkov najdemo v angleškem jeziku, glede slovenskih virov opremljenost ni tako dobra. Različne frekvence izhajanja obravnavajo večinoma tiskane vire, seveda pa vključujejo tudi elektronske. So v pomoč knjižničarju, a ne nadomeščajo njegove osebne strokovne in kritične presoje, za katero pa je potrebno temeljito poznavanje obstoječe zbirke in potreb uporabnikov. Primeri za izbor so recenzije in vodniki po referenčnih virih. Recenzije za vrednotenje potencialnih virov najdemo v revijah ali v obliki katalogov. Razlikujejo se po številu obdelanih del in po pokrivanju, zato jih je treba spremljati več. Avtorji recenzij so knjižnice in založniki. Vodnike po referenčnih virih uporabljamo za ugotavljanje morebitnih vrzeli v zbirki in za identifikacijo virov za soecificna referenčna vprašanja.

REFERENČNA SLUŽBA V DANAŠNJIH RAZMERAH

Pojavi se problem po izbiri ustreznega vira, saj veliko večji obseg virov terja boljše poznavanje in pregled. Potrebna je pomoč pri samostojni uporabi informacijskih virov. Na tem področju je potrebno uporabnike izobraževati in jim svetovati – ocena ustreznosti dobljenih rezultatov. Pomembno je dobro poznavanje informacijskih virov, primernih za različne uporabnike (vsebinska raznolikost, različna zahtevnost...), dobra obveščenost in splošna razgledanost, dobro poznavanje prosto dostopnih virov, dobro poznavanje dinamike sprememb elektronskih virov informacij.

VREDNOTENJE REFERENČNIH VIROV

Vrednotimo kakovost določenega vira, zbirke in njegovo primernost za zbirko. Kriteriji so bili določeni v času tiskanih virov, vendar so uporabni tudi za netiskane, sodobnejše formate (vsebinski vidik), nekatere kriterije je težko aplicirati na netiskane vire.

Na ta način knjižničar lažje presoja, kateri vir je primeren za uporabnike in ali se ga splača kupiti z omejenimi sredstvi.

KRITERIJI ZA VREDNOTENJE VIROV

Format	Obseg	Povezanost s podbnimi viri	Avtorstvo
-Tekstni/mikrooblike/ elektronski	-namen	-unikatnost	-kdo je avtor
-fizični izgled	-pokrivanje	-izdaje posameznih delov obsežnejših viriv	-kdo je založnik /financer
-ilustracije	-ažurnost	-nove izdaje	-viri informacij

Obravnavana snov	Ureditev	Posebne značilnosti	Cena
-natančnost, točnost podatkov -objektivnost -stil pisanja/ ciljna publika	-zaporedje -indeksiranje	Kar je za ta vir posebej značilno v primerjavi z drugimi (npr. Programska oprema, dizajn, uporabniški vmesnik)	-podobni pogoji kot za tiskane in lokalno dostopne elektronske vire -posebnosti online podatkovnih zbirk (licence, omejitve, pogoji, dostop po izteku licence, ipd.) -primernost cene -posebni dodatki: cena opreme, osebja

INTERNET KOT REFERENČNI VIR – KDAJ, KAKO (Cassell&Hiremath, pol. 13)

- Najbolj očarljiv, najnovejši, vseprisoten referenčni vir
- Problem in prednost
- Narava interneta v kontekstu referenčne službe:
 - Prednosti:
 - Enostavnost, ažurnost, multimedija, ekskluzivnost (samo spletni viri), interaktivnost, dostop množicam, ogromna količina inf.
 - Slabe strani:
 - Manjko kontrole kakovosti, vrednotenje mora opraviti uporabnik, manjko pregleda, prevelika količina inf., nezanesljiv prost dostop do celotnih dokumentov, nedosledno pokrivanje vsebin, spremenljivost

PET KORAKOV DO USPEŠNE UPORABE INTERNETA V REFERENČNI SLUŽBI

1. Vprašajte se ali je internet pravi vir v konkretni situaciji.
 - NE: Type first, think later.
2. Izberite pravi vir / orodje.
 - Search engines, metasearch engines, direktoriji
 - Spletne strani, web 2.0, ...
3. Postavite prave iskalne izraze (search terms)
 - Seznam izrazov in vrstni red, sinonimi, kontekst
4. Uporabite prave operatorje
 - Boolovi operatorji (+, -), operatorji bližine, krajšanje, narekovaji, oklepaji
5. Vrednotite rezultate (à)

VREDNOTENJE SPLETNIH VIROV

Uporabimo že omenjene tradicionalne kriterije: avtorstvo, obejektivnost, ažurnost, natančnost, pokrivanje oziroma obseg. Teji kriteriji so uporabni v spletnem okolju, vendar jih

je potrebno dopolnit z novimi. Med njimi so to: URL in datum, indikatorji avtorstva ter kakovost informacij, povezave z drugih spletnih strani in zdravorazumska presoja.

VREDNOTENJE CELOTNE ZBIRKE

Po eni strani enostavnejši, po drugi pa bolj zapleten problem

Kriteriji/vprašanja:

- Kakšna je optimalna (najmanjša/največja) velikost zbirke v določeni knjižnici?
- Kakšne vrste gradiva naj vsebuje, na katera področja je potrebno dati večji poudarek?
- Kaj to pomeni za stroške?
- Kdo bo zbirko uporabljal?
- Če je nek vir potreben letos, ali se bo ta potreba spremenila s spremembami uporabniških potreb?
- Kateri viri so na voljo tudi v bližnjih knjižnicah, koliko lahko storitev izboljšamo z medknjižnično izposojjo in uporabo elektronskih virov?
- Kadar je potrebno omejevati stroške, kateremu gradivu naj se da večji oz. manjši poudarek?

Velikost zbirke (število in tip virov)

- Ni standardov, priporočil
- Pristop: opazovanje, izkušnje
- Test: Ali ima knjižnica dovolj virov za dajanje odgovorov na vsa ali večino referenčnih vprašanj?

Kaj upoštevati:

- Ali si je določeno gradivo potrebno pogosto izposojati ali iz njega poizvedovati pri knjižnici, ki ga ima?
- Ali uporabniki pogosto ne najdejo tega, kar iščejo?
- Seznam neizpoljenih referenčnih zahtev
- Pripomočki za izbor

Notranja kakovost, 3 postopki:

- Oblikovanje retrospektivnega seznama naslovov
- Določanje dveh ali treh bistvenih področij
- Oblikovanje seznama ažurnih naslovov

Online viri in drugi digitalni formati

- Kriteriji enaki, posebnost sta le format in cena

Proračun

- Odraža odnos do politike razvoja zbirke
- Ref. knjižničar mora znati priporočiti naslove za nabavo, ko se proračun pripravlja

VREDNOTENJE REFERENČNIH STORITEV

Določanje vrednosti storitve na osnovi njene kakovosti

Zakaj vrednotiti storitev?

- Ugotavljanje kvalitete zaradi potrebe, da ostanemo konkurenčni
- Financiranje

Vloga standardov v vrednotenju storitev – različne vrste standardov:

- Ekonomski
- Kompetence osebja
- Kvaliteta rezultatov (outcomes)
- Referenčni proces

Primeri celovitih standardov:

- [RUSA guidelines](#)
- [IFLA guidelines](#)

ENCIKLOPEDIJE

Enciklopedija je referenčni vir (knjiga, podatkovna zbirka), ki vsebuje bodisi razmiroma splošne podatke z vseh področji znanja, bodisi podrobnejše podatke z enega področja. Razlikuje se od slovarja ali leksikona, ker je samozadostna, razlage so podrobnejše in daljše kot v slovarju ali leksikonu. Razlikuje se od almanaha in letopisa, ki izhajata letno in vsebujeta podatke le za določeno leto. Razlikje se tudi od pedagoških besedil, ker poskuša

biti enostavna za uporabo in enostavno razumljiva laiku. Gesla, besede iztočnice ali naslovi tematike so večinoma razvrščeni v abecednem vrstnem redu. Nudi nam strnjen pregled znanja, kar pomeni kratke in jedrnate informacije z vseh področij znanja in praktične aktivnosti človeštva. Načeloma zajema kratek opis teme, definicije, razlage, zgodovinski pregled, podatke, relevantno bibliografijo in tako dalje. Avtorji navadno niso navedeni, avtor je naveden, če gre za znanstveno enciklopedijo, ki vsebuje daljše članke in je članek napisal strokovnjak s tega področja.

ZGODOVINSKI RAZVOJ – ZAHOD

- Zgodnji razvoj
 - o Speusippus (338/9 pr. n. št.)-Platon; Aristotel
 - o Historia naturalis (Plinij St. okoli 77): 37 poglavij
- Srednji vek
 - o Etymologiae (St. Isidore, okoli 630): 448 poglavij, 20 zvezkov
 - o Speculum majus (Vincent Beauvais, 1244)
- Razvoj sodobne enciklopedije (17. – 18. Stoletje)
 - o Instauration magna (F. Bacon, 1620): struktura, ureditev
 - o Cyclopaedia (Chambers, 1728)
 - o Encyclopedie (1750-65; D. Diderot, 1750)
 - o Encyclopaedia Britannica (1768)
- 19. Stoletje
 - o The New Cyclopaedia (A. Rees, 1802-20)
- 20. Stoletje in kasneje
 - o Ruske enciklopedije (Bolshaya svoetskaya entsiklopedya)

ZGODOVINSKI RAZVOJ – VZHOD

- Kitajska
 - o Drugačna struktura (slovarska), način nastajanja (posodabljanje)
 - o Huanglan (220 pr.n.št.), Bianzhu (600), beitung Shuchao (558-638)
- Japonska
 - o Obdobje Edo (Tokugawa)(1603-1876); obdobje Showa (1926-89)
 - Kojiruien (51 zvezkov, 1879-1914) Nihon-hyakka-daijiten (810 zvezkov, 1908-19)...
 - Dai.hyakka (28 zvezkov, 1931-35)... Buritanika Kokusai Dai Hyakka Jiten, (29 zvezkov, 1972-75; po 2006 le v el. Obliki)
- Arabski svet
 - o Dve vrsti enciklopedije: za tiste, ki so se želeli informirati in za državne uradnike
 - o Kitāb ‘uyūn al-akhbār (“Knjiga izbranih zgodb”; Ibn Qutaybah (828–889), Ibn ‘Abd Rabbih (Iqd al-farīd (“Dragocena ogrlica”))

TIPIČNA VPRAŠANJA PRI REFERENČNEM PULTU

- Kje lahko najdem podatke o Napoleonu?
- Kako je videti zastava Nizozemske?
- Pišem seminarsko o hladni vojni.
- Kako se laserska tehnologija uporablja v medicinske namene?

=izjemno velik razpon informacijskih potreb

NAMEN ENCIKLOPEDIJE

Enciklopedija je interdisciplinarni repozitorij podatkov, sistematični pregled in povzetek človekovega znanja. Služi torej v dveh funkcijah: izobraževati in informirati. V zgodovini nesoglasja okrog osnovnega namena (umetniško, poučno delo – referenčni vir).

Vsaka enciklopedija tipično vsebuje:

1. Geselski del
 - Natančne pregledne članke, pogosto z bibliografijo, z določenih področij znanja
 - Pojasnila, ki so običajno krajša
 - Kratke podatke, npr. letnice rojstva/smrti, zemljepisne lokacije, zgodovinski dogodki
2. Analitično kazalo (kazalke, vodilke) à
3. Druge dodatke: bibliografije, ilustracije, sezname kratic ipd., letopise

VRSTE ENCIKLOPEDIJE – A: SPLOŠNE/TEMATSKE

Splošne:

- Podatki z vseh področij znanja
- Podatki niso zelo podrobni, ponujajo pa celoten pregled
- 3 obdobja razvoja: -1600, 1601-1799, 1800-

Tematske, specialne

- Specializirane za določeno področje
- Natančnejši podatki, znanstveno predstavljanje in razlaganje

VRSTA ENCIKLOPEDIJE – B: V VEČ ZVEZKIH/V ENEM ZVEZKU

Enciklopedije v več zvezkih:

- Zelo podrobne, pokrivajo cel svet, vsa področja
- Letno dopolnjevanje, posodabljanje

Enciklopedije v enem zvezku:

- Podatki so zgoščeni, manj natančni; med 15.000 in 25.000 gesli
- Pogosto nadomeščajo e. v več zvezkih za posebne namene, npr. domačo rabo; so tudi cenejše
- Običajno se jih ne posodablja letno, kot je to značilno za enciklopedije v več zvezkih
- Običajno so urejene slovarsko in so brez analitičnega dela

Enciklopedični letopisi in dodatki:

- Pogosto bolj v funkciji letopisov ali statističnih pregledov kot dopolnitve osnovne e.
Npr. Britannica Book of the Year, World data Section
- Dodatki so pogosto tematski in ne dopolnjujejo osnovne e. temveč prinašajo dodatna gesla, vsebujejo pa kazalke na osnovno e.
Npr. World Book Science Year

VRSTE ENCIKLOPEDIJE – C

Enciklopedični slovarji – leksikoni:

- Nastali v 16.stol., cveteli v 17. in 18. stol.
- Kratke definicije, etimologija izrazov, dodana kratka razlaga funkcij posameznega izraza

Enciklopedije za otroke in mladino:

- 1695 Pera Librorum Juvenilium
- Namen: spoznavanje enciklopedij, uvajanje v rabo
- Nekateri za določeno otroško starost, druge za prehod od otroštva preko adolescence do zgodnje odraslosti
- Ureditev enaka, drugačen nivo razlage, več ilustracij, slikovnih ponazoritev, več je učnih pripomočkov

Tujejezične enciklopedije:

- Koristne za: spoznavanje drugih regij, držav, nudijo drugačne vidike, informacije, značilne za določeno kulturo, iz katere izhajajo

Enciklopedije držav in regij:

- Poj. v poz. 19. stol.
- Obravnavajo eno državo ali regijo, a vsa področja
- Posebnost: geografske enciklopedije

VRSTE ENCIKLOPEDIJ – D: TISKANE/ELEKTRONSKE

Naravni razvoj:

- Verzija / edina izdaja / opuščanje tiskane izdaje
- Prve e-knjige
- Razlogi (učinkovitejša iskanja, cena, prostor, imidž)

Enciklopedije na CD-ROM-u/DVD-ju:

- 1985 Academic American Encyclopedia (Grolier) – le besedilo, 1990 ilustracije, 1992 multimedija; 1989 prva multimedijska (Compton's MultiMedia Encyclopedia); 1993 Encarta (Microsoft)
- Razlogi za uspeh: možnosti tehnologije (iskanje, multimedija, dostop)
- Težava: posodabljanje (tudi tiskana!)

Online enciklopedije:

- 1983 Academic American Encyclopedia, 1992 Compton's Encyclopedia, 1994 Britannica Online, 2001 Wikipedia
- Sprva plačljive, sedaj vse pogosteje brezplačne
- Posebna pozornost: prosto dostopne enciklopedije (fenomen wiki), "enciklopedije", spletne strani, ki se ne imenujejo tako, a so izjemno dobre (nasa.gov)
- Razlika od CD-ROM-a: + ažurnost, - multimedija

KAKOVOST ENCIKLOPEDIJE

Vrednotenje:

- Posameznik – laik / knjižničar
- Pregledna orodja (recenzije)
- Upoštevanje: namen, ciljna publika, stil pisanja, drugi kriteriji (à)
- Poglavitni kriterij: uporabnost, dostopnost

- Zaupanje v uveljavljene enciklopedije

OBSEG

Namen, fokus

Določajo ga ciljna publika, vsebina, način predstavitve

- ▶ Opisani v uvodu, predgovoru, recenzijah
- ▶ Specializirane e.: razviden že iz imena

Pokrivanje

Idealno: enotna pozornost vsem področjem – v resnici običajno odstopanja glede na kraj objave, ciljno publiko, najnovejša dognanja, ipd.

Uporabniki

Splošne e.: starostni nivo (naslov!)

Ureditev, stil

Najpogosteje abecedno, s kazalkami, vodilkami, kazalom

- ▶ Beseda za besedo (San Salvador / sandman); črka za črko (sandman / San Salvador)

Včasih tudi tematsko

Bibliografija najpogosteje takoj sledi; včasih posebni zvezek

Stil: lahko daljši članki, zlasti o splošnejših temah, ali pa več krajših, podrobnejših člankov

Stil pisanja: razumljivost, kohezivnost, berljivost

FORMAT

- Knjiga:
 - o platnice, vezava, izgled, barve, prazen prostor, oprema (ilustracije,...), velikost in vrsta pisave, velikost in teža zvezka
 - o Obogatitev / odveč
- Elektronska verzija:
 - o Platnica = strojna oprema, vmesnik
 - Lahko izboljšana verzija tiskane
 - o Ilustracije, barve = multimedija
 - o Besedilo = besedilo
- V knjižnici: uporaba za več uporabnikov hkrati

UNIKATNOST, AVTORSTVI

- Unikatnost
 - o Unikatne značilnosti znotraj enciklopedije (gesla, način obravnave, podrobnosti,...)
 - o Unikatnost glede na knjižnično zbirko in sosedne zbirke (pov. s formatom)
- Avtorstvo
 - o Uredništvo

- o Strokovnjaki za pos. področja (omejitve)

NATANČNOST, OBJEKTIVNOST, AŽURNOST

- Natančnost in zanesljivost podatkov
 - o Vse enciklopedije vsebujejo napake
- Objektivnost
 - o Vsi vidiki, stališča glede neke teme / danes včasih "ploskost" (PC)
 - o Brez pristranskosti
 - o Včasih tudi povezano s stilom urednikov
- Ažurnost
 - o Primerjava z avtomobilom (nov – star)
 - o Letni dodatki, posodobitve (5-10%)
 - Besedilo / bibliografija
 - o CD-ROM/DVD / Online enciklopedije

UREDITEV, ISKANJE

- Tiskane enciklopedije
 - o Iskalni pripomočki: kazalo vsebine, kazalke, vodilke, označba gesel med besedilom, indeks
- Elektronske enciklopedije
 - o Indeksiranje ("iskalnost"), hiperpovezave
 - o Hkratno iskanje po več enciklopedijah
 - o Indeks na CD-ROM-u

IZBOR V KNJIŽNICI/ZA KNJIŽNICO

- Določanje potreb v različnih situacijah/knjižnicah
 - o Učenci
 - o Uporabniki s splošnimi potrebami
 - o Uporabniki z znanstvenimi ali specializiranimi potrebami
- Cena/Stroški
 - o Vpliv formata na ceno

VRSTE VPRAŠANJ, KJER SO ENCIKLOPEDIJE PRIMERNEN VIR

- Iskanje dejstev, podatkov
 - o Kdaj je Desmond Tutu dobil Nobelovo nagrado?
 - o Ali imajo ZDA tudi sistem youth hostelov ali kaj temu podobnega? (študent)
 - o Ali imate zemljevid Pirana? (odrasli, SIK)

- Splošne informacije (ozadje)
 - o Kako deluje kamelja grba? (5.r. OŠ)
 - o Potrebujem podatke o dirkah Formule 1 v sezoni 2008/9. (odrasli, SIK)
 - o Kako se prevaja merske enote za temperaturo, katere enote obstajajo? (SŠ)
 - o Potrebujem podatke o hrupu. Kaj je glasno za psa, kaj za človeka? Kaj je preglasno za človeka? (mama, naveličana sinove glasne glasbe)
- Informacije pred začetkom iskanja
 - o Izbrati moram izumrlo žival in jo opisati. Mi lahko pomagate? (4.r. OŠ)
 - o Zanima me filozofija, različne šole, pomembni filozofi. Kje naj začnem? (upokojenec, SIK)

SLOVARJI IN LEKSIKONI

SSKJ: »Slovar je knjiga, v kateri so besede razvrščene po abecedi in pojasnjene.«

Slovar je referenčni vir (knjiga, podatkovna zbirka), ki vsebuje abecedno urejene in pojasnjene besede v enem ali več jezikih, z njihovimi definicijami, izgovorjavo, podatki o pisavi, pomenu, izvoru. To je lahko tudi zbirka (knjiga, podatkovna zbirka) besed v enem jeziku z njihovimi ustreznici v drugem. Slovar kot leksikografski izdelek ima tri osnovne značilnosti: pripravljen je bil za vsaj eno funkcijo (npr. prevajanje, razlaga), vsebuje podatke, ki so namenoma izbrani in oblikovani za izpolnjevanje teh funkcij in njegova struktura je

takšna, da so med podatki vzpostavljene povezave in odnosi, da lahko izpolnjuje potrebe uporabnikov in obenem opravlja naloge slovarja. Namen slovarjev najbolj ilustrirajo njegove vrste. Najpogosteje pa njihov si njihov pomen ilustriramo kot razlago pomenov besed in besednih zvez, prevod besed in besednih zvez ter izvor besed in besednih zvez. Vsak slovar je tipično sestavljen iz uvodnega dela in iz geselskega dela, ki vsebuje gesla in razlage (geslo, končnica, glava, zaglavje in razlaga ali prevod), ki so večinoma razvrščeni v abecednem vrstnem redu. Kot zadnji sestavni del pa lahko vsebuje tudi druge dodatke, kot so bibliografije, sezname kratic ipd. Kakovost lahko vrednoti vsak, tako laik kot knjižničar, vsak vrednoti za svoje informacijske potrebe. Zavedati pa se moramo da popolnega slovarja ni, ker je jezik živ organizem in se stalno spreminja. Ko ga vrednotimo moramo uoštevati namen, ciljno skupino, kateri bo namenjen itd., kljub temu pa sta poglobljena kriterija uporabnost in dostopnost.

ZGODOVINSKI RAZVOJ – SVET

- 2300 pr.n.št., Klinopisne tablice Akadskega cesarstva z dvojezičnim seznamom besed v akadščini in sumerščini (Ebla, Sirija)
- Pribl. 2000 pr.n.št., *Ura Hubulu* babilonski dvojezični seznam besed s pomeni
- 4.st.pr.n.št., *Neurejene besede* (Ἄτακτοι γλῶσσαι, *Átaktoi glôssaí*), Filitej s Kosa – pojasnila redkih homerskih in drugih knjižnih besed ter besede lokalnih dialektov in nekaterih tehničnih izrazov
- 3. st. pr.n.št., *Eria* (kitajski enojezični slovar)
- 1.st.n.št., najstarejši obstoječi homerski slovar, Apolonij Sofist
- 4.st.n.št., *Amarakosa* (prvi slovar sanskrta), Amara Sinha, v verzih, 10.000 besed
- 682 n št., *Niina* (prvi japonski slovar kitajskih pismenk) – ne obstaja več
- 835 n.št., *Tenrei Bansho Meigi* (najstarejši obstoječi japonski slovar kitajščine)
- 8.-14.stol.n.št., arabski slovarji: v verzih, urejeni po abecednem vrstnem redu poudarjenih zlogov ali prvih črk

ZGODOVINSKI RAZVOJ – EVROPA

Najstarejši evropski slovarji so bili dvojezični

- 1502, *Cornucopia* (Ambrogio Calepino) – večjezični
- 1532 *Thesaurus linguae latinae* (Robert Estienne)
- 1572 *Thesaurus linguae graecae* (Henri Estienne)
- 1592 [Dictionarium quatuor linguarum](#), Hieronim Megiser, prvi slovar, kjer je bila uporabljena slovenščina (nemško-latinsko-italijansko-slovenski slovar)
- 1612 *Vocabolario dell'Accademia della Crusca*
- 1690 *Dictionnaire Universel*
- 1694 *Dictionnaire de l'Académie française*
- 1712 in 1721 *Vocabulario portughez e latino*
- 1780 *Diccionario de la lengua española*
- 1777 *Totius Latinitatis lexicon*
- 1843 *A Greek-English Lexicon*
- 1858 *Deutsches Wörterbuch* (1. zv.), brata Grimm (zadnji zvezek 1961)
- 1861-1874 *Dizionario della lingua italiana*
- 1863-1872 *Dictionnaire de la langue française*

- 1863 *Woordenboek der Nederlandsche Taal* (1. zv.; zadnji 1998)
- 1863 *Razlagalni slovar živega velikega ruskega jezika* ().
- 1880 *Duden*
- 1898 *Svenska Akademiens ordbok* (še v procesu nastajanja)

VRSTE SLOVARJEV GLEDE NA NAMEN

Enojezični razlagalni slovarji (npr. [SSKJ](#)) pomagajo (bolje) razumeti besedo in so namenjeni iskanju razlag in pomenskih odtenkov, omogočajo primerjave z drugimi besedami, ugotavljanje pojavljanja določene besede v stalnih zvezah in sobesedilu, preverjanje pravilne pisave, ugotavljanje slovničnih značilnosti (npr. spol samostalnika) ali naglasa in izgovora;

Dvo- in večjezični prevajalni slovarji omogočajo iskanje ustreznikov v drugem jeziku in s tem povezanega pomena besede (temu lahko sledi potem še raziskovanje v razlagalnem slovarju), iskanje in razumevanje besednih zvez, če je slovar frazeološko bogat (npr. *Veliki angleško-slovenski slovar Oxford*)

Splošni jezikovni slovarji so namenjeni spoznavanju in proučevanju splošnega jezika, le izjemoma jezika kake stroke, če ni na razpolago terminološkega slovarja zanjo, ali za primerjavo med splošnim pomenom besede in pomenom te besede kot termina v določeni stroki; lahko so enojezični razlagalni ali dvo- in večjezični prevajalni;

Terminološki slovarji obravnavajo besedišče, ki se uporablja za sporazumevanje med strokovnjaki določene stroke, so torej slovarji strokovnega jezika (npr. Čebelarski terminološki slovar); tudi ti so lahko enojezični razlagalni (npr. Bibliotekarski terminološki slovar) ali prevajalni (npr. Angleško-slovenski slovar bibliotekarske terminologije)

Posebni slovarji so navadno enojezični slovarji, specializirani za proučevanje določenega jezikovnega vprašanja, npr. frazeološki, etimološki, odzadnji slovar, slovar žargona, tujk, kratic ipd. Mednje sodijo tudi "posebneži" kot sta [Prvi splošni slovar brezzveznih besed in sopomenk](#) in Razvezani jezik, ki nastajata po svobodnih principih Wikipedije in avtorjev iz ljudstva;

Standardni slovar določenega jezika je navadno najobsežnejši popis besedišča tega jezika in ima normativno vlogo urejanja in predpisovanja (npr. SSKJ, Webster, Larousse);

Skrajšane izdaje, nekoliko poenostavljene in z izbranim besednim zakladom so pogosto prirejene za učenje tujih jezikov ali za otroke in mladino na določeni stopnji izobraževanja;

Žepne izdaje slovarjev so namenjene vsakodnevni nezahtevni uporabi in zahtevnejšemu uporabniku pogosto ne nudijo odgovora;

Slikovni slovarji so enojezični ali večjezični slovarji, ki z ilustracijami dopolnjujejo besedilni del in so pogosto urejeni po tematskih sklopih (avto, človeško telo, sončni sistem) in ne abecedno, niso pa namenjeni izključno otrokom, pogosti so npr. v tehniki;

VRSTE SLOVARJEV GLEDE NA FORMAT

Konvencionalni slovarji – najpogosteje tiskani

Nekonvencionalni slovarji – najpogosteje je naprava računalnik, danes zmore to že tudi večina povprečnih prenosnih telefonov, bralniki elektronskih knjig pa (praviloma) niso primerni. Elektronski slovarji imajo vse pogosteje vgrajeno možnost zvočne reprodukcije (izgovorjava). Obstajajo že tudi verzije, ki delujejo zadovoljivo na prenosnem telefonu (npr. Nokia Mobile Dictionary)

KRITERIJI ZA VREDNOTENJE

Avtorstvo (založba)	Format, vezava, oprema	Razlage	Slovnični podatki
Obseg besedišča	Enciklopedično gradivo	Izgovorjava	Uporaba
Neknjižni izrazi	Črkovanje	Zlogovanje	
Ažurnost, sodobnost	etimologija	Sopomenke	

VRSTE VPRAŠANJ, KJER SO SLOVARJI PRIMERNEN VIR

- Zakaj so se Nemci, ki so poslušali govor J.F. Kennedy-ja v Zahodnem Berlinu leta 1963, hihitali, ko je rekel "Ich bin ein Berliner?"
- Katere slovenske besede se rimajo na *maska*?
- Kje v Svetem pismu je napisano tisto o punčici svojega očesa?
- Katere besede je v angleški jezik prispeval Shakespeare s svojimi deli?
- Iz katere knjige Oskarja Wilda izvira izrek „Človek ne more nikoli biti dovolj previden pri izbiri svojih sovražnikov.“ ("a man cannot be too careful in the choice of his enemies")?
- Kaj vse pomeni knjiga v bibliotekarski stroki?

LEKSIKONI

Leksikon je referenčni vir, ki vsebuje abecedno urejene, zgoščene, kratke definicije in opise pojmov, stvari, dejstev, oseb, dogodkov, pojavov. Navadno je ilustriran z risbami, shemami, fotografijami, preglednicami. Lahko v enem ali več zvezkih. V zgodovini se je izraz uporabljal

za katero koli enciklopedično referenčno delo (tj. pregledno), ki je bilo urejeno abecedno, enako kot slovarji. Izraz *slovar* je za približno dve stoletji starejši kot izraz *enciklopedija*. Kasneje se je razvil v posebno vrsto referenčnih virov. Je enciklopedični tip slovarja.

Razlike med leksikonom in slovarjem je, da se slovar predvsem osredotoča na gesla in njihove definicije/razlage in tipično vsebuje manj podatkov, različnih oblik ter etimologijo (nekateri, običajno obsežnejši slovarji). Vsebuje torej definicijo, ne ponudi pa razlage pomena/pomenov v različnih situacijah ali na različnih področjih, še posebej pa ne razloži, kako je beseda povezana s širšim področjem ali področji. Leksikon torej ponuja popolnejši opis/razlago, nabor gesel pa je bolj interdisciplinaren

Razlika med leksikonom in enciklopedijo je, da enciklopedija podrobno razlaga vsako geslo in poskuša povedati vse, kar je o njem znanega. To zlasti velja za obsežnejše enciklopedije. Nekatero enciklopedije tudi niso urejene abecedno ampak tematsko. V enciklopediji se običajno nahaja tudi veliko zemljevidov, slik, vsebuje pa tudi bibliografijo in statistične podatke. Leksikon torej ponuja lažjo uporabo, ker so vnosi bolj zgoščeni. Včasih vsebuje več razlag istega gesla. Pogosto je tudi manjši po formatu, ne le obsegu, zato tudi cenejši.

VRSTE LEKSIKONOV

Splošni leksikoni vsebujejo gesla z različnih področij, s katerimi pridemo, kot uporabniki, v stik (npr. [Leksikon Cankarjeve založbe](#)).

Tematski leksikoni nastajajo v posameznih strokah in pokrivajo ožja oz. zaključena znanstvena področja (npr. fizika, kemija, matematika, literatura...). V posameznih strokah nastajajo specialni leksikoni, ki pa pokrivajo ožja znanstvena področja.

Biografski leksikoni vsebujejo življenjepise pomembnih oseb (znanstveniki, politiki, športniki, umetniki, kulturniki, itd.), ki so že mrtve, še živeče osebe ali pa oboje. Na splošno so biografski leksikoni lahko splošni, nacionalni, regionalni ali strokovni.

VRSTE VPRAŠANJ, KJER SO LEKSIKONI PRIMERNI VIR

Enako, kot vprašanja, pri katerih uporabimo enciklopedije. Običajno z leksikoni začnemo iskanje ter ga nato po potrebi razširimo z drugimi viri.

REFERENČNA SLUŽBA

Referenčna služba je posredovanje informacij uporabnikom in odgovarjanje na njihova vprašanja. "Področje dela v knjižnici, ki v sodobnem času daje največ odgovorov za največje potrebe družbe, je informacijsko-referenčna služba, ki s takojšnjim odgovorom na uporabnikovo vprašanje ali z izborom najkrajše poti do odgovora zadovolji uporabnika." (Novljan, 1996).

Naloga knjižnice je zadovoljevanje kulturnih in informacijskih potreb uporabnikov, učinkovito organizirati gradivo in učiti uporabnike, da si pomagajo sami - torej delo z ljudmi. Uporabniki se med sabo razlikujejo (starost, spol, izobrazba, poklic, izkušnje, položaj/status, ideologija, verovanje, narodnost, družbeni/materialni položaj, psihofizične sposobnosti, interesi) in temu se mora knjižničar prilagoditi.

REFERENČNI PROCES je reševanje problemov uporabnikov tako, da jim posredujemo informacije, v grobem pa obstajata dve vrsti tega procesa. Svetovanje uporabnikom in dajanje odgovorov ter izobraževanje uporabnikov.

Začetki referenčne službe segajo v 19. stoletje v čas francoske revolucije z odprtjem prvih javnih knjižnic (za delavce). Prvič se pojavi humani in demokratičen odnos do bralca. V tem obdobju se število uporabnikov in bralcev povečuje, vzporedno s tem pa se povečujejo tudi izposoje. Pojavi se tudi delitev dela znotraj knjižnice. Osebe s srednjo izobrazbo delajo na izposoji ("tehnična opravila"), osebe z univerzitetno izobrazbo (bibliotekarji) se ukvarjajo s katalogizacijo in klasifikacijo. Sistem katalogov je v tem času uporabnikom tuj, zato obstaja določena svetovalna dejavnost s posebnimi bibliotekarji. Tako se začnejo razvijati koncepti referenčne službe in različne oblike dela (nasveti bralcem, biblioterapije, telefonski nasveti). Pojav specialnih knjižnic za zaposlene v ustanovi (industrijski raziskovalni laboratoriji, podjetja, zdravstvene ustanove, državne službe, ...), kjer delujejo predvsem informacijska referenčna služba. Višji standard ref. službe: podrobno poznavanje informacijskih potreb uporabnikov (specifika!), pripravljenost (motivacija) iskati po različnih virih, sposobnost sintetizirati ali kako drugače preoblikovati informacije).

V prvi polovici 20. stoletja je za bibliotekarsko stroko pomemben Ranganathan (1892-1972), ki je mnenja, da je proces osvajanja znanj in pristop do informacij individualen, zato je tudi osebna pomoč bibliotekarjev nenadomestljiv. Leta 1931 postavi 5 zakonov bibliotekarstva:

1. Knjige so zato, da se uporabljajo
2. Vsakemu bralcu svojo knjigo
3. Vsako knjigo svojemu bralcu
4. Bralcu prihraniti čas.
5. Knjižnica je razstoči organizem

Ranganathan pravi, da je referenčna služba osebna služba, ki vsakemu bralcu pomaga točno, izčrpno in hitro najti dokument, ki ustreza njegovemu zanimanju v danem trenutku, ko išče informacije iz knjižničnega gradiva ter proces, ki vzpostavlja stik med bralcem in njegovim dokumentom po osebni poti ali pa usmerja uporabnika k drugim informacijskim službam ali drugim strokovnjakom (referalna dejavnost).

"V kolikor mislimo, da je znanje intuitivno ali dedno, ni potrebe po referenčni službi. Toda pri sodobnem poudarjanju enakih možnosti dostopa do informacij, znanja in navdiha, ki ga dajejo vzvišene misli genijev, referenčna služba ostaja bistvena za nacionalni napredek in učinkovitost demokratičnih metod. Brez referenčne službe ne more biti nobene prave demokracije." (Ranganathan, Reference service, 1961)

PROCESI PRI POSREDOVANJU INFORMACIJ so lahko aksialni ali pa retikularni.

AKSIALNI komunikacijski proces je posredovanje informacij namenjen posamezniku (določenemu uporabniku) in obsega svetovalno dejavnost, pomoč uporabnikom, referenčno dejavnost, selektivno diseminacijo informacij ter izobraževanje uporabnikov.

RETIKULARNI komunikacijski proces je posredovanje informacij, ki so namenjene določenemu krogu potencialnih uporabnikov, kot naprimer: katalogi, sezname novice in drugi informacijski viri, predavanja, skupinska uvajanja (npr. tečaji za iskanje informacij), razstave, literarni večeri, ure pravljic, ipd.

Specifične dejavnosti referenčne službe so:

- Uvajanje v uporabo knjižnice in knjižničnega (knjižnega) gradiva
- Vzgoja bralca
- Opismenjevanje
- Svetovanje pri izbiri knjig
- Informacijska služba – hitre informacije
- Informacijska služba – svetovanje pri raziskovanju
- Tematski strokovnjaki
- Preverjanje in oblikovanje bibliografskih navedb
- Medknjižnična izposoja in dostava dokumentov
- Promocija in marketing

Modeli referenčne službe so:

- Referenčni pult (reference desk)
- „Potepuška“ referenčna služba (roving reference)
- Stopenjska referenčna služba (tiered reference)
- Služba z naročanjem (reference by appointment)
- Referenčna služba za oddaljene uporabnike

Referenčni proces je “Vsota spremenljivk, ki jih v referenčno delo vpleta referenčni bibliotekar, kot posredovalec informacij. Vsebuje psihologijo uporabnika in celoten kompleks vzrokov, zaradi katerih je uporabnik občutil potrebo po informaciji, psihologijo referenčnega bibliotekarja in uporabljene referenčne vire.” (Filo, 1978) oz. na kratko, formalna oblika posredovanja informacij in jo opravlja referenčni knjižničar. Je dogajanje med uporabnikom in knjižničarjem pri reševanju informacijske potrebe, cilj privsem tem pa je rešiti uporabnikov problem.



REFERENČNI KNJIŽNIČAR je posrednik med uporabnikom in informacijskimi viri. Dve obliki dela: knjižničar poišče ustrezen odgovor na uporabnikovo vprašanje v čim krajšem času ali pa uporabnika napoti k drugim strokovnim službam.

Leta 1876 Green opredeli 4 funkcije referenčnega knjižničarja:

1. Učiti uporabnike, kako uporabljati knjižnice in vire
2. Odgovarjati na vprašanja uporabnikov
3. Pomagati uporabnikom pri izbiri dobrih knjig
4. Promovirati knjižnico v skupnosti

Današnje funkcije referenčne službe:

1. Pomoč in poučevanje (formalno/neformalno) pri uporabi knjižnice,
2. Pomoč pri identifikaciji in izboru gradiva za določeno informacijsko potrebo,
3. Zagotavljanje kratkih, faktografskih informacij – „ready reference“.

ZAHTEVJE ZA DOBREGA REFERENČNEGA KNJIŽNIČARJA:

1. strokovno bibliotekarsko znanje
2. profesionalna etika (bibliotekarski etični kodeks)
3. razgledanost
4. izkušnje
5. primerne osebnostne lastnosti (dober spomin, sposobnost hitrih miselnih preskokov, sposobnost treznega odločanja v stresnih situacijah, točnost in natančnost, prijaznost in olikanost, potrpežljivost in vztrajnost, domiselnost in kreativnost, spontanost in sproščenost, empatičnost in prilagodljivost ter smisel za humor)

STOPNJE REFERENČNEGA PROCESA:

1. Problem
študij, delo, zabava itd.
2. Informacijska potreba
problem sproži potrebo po informacijah za rešitev
3. Začetno vprašanje
uporabnik vpraša knjižničarja
4. Referenčni pogovor
dvosmerna komunikacija med uporabnikom in knjižničarjem (analiza)
5. Iskalna strategija
načrt knjižničarja za iskanje informacij:
a) kaj in kako bo vprašal informacijski sistem
b) katere informacijske vire bo pregledal
6. Iskanje
sistematičen/hevristični pristop

7. Odgovor
predstavitev rezultatov iskanja (sinteza)
8. Rešitev problema
odgovor je začetek rešitve (reakcija uporabnika)



TEORIJE REFERENČNIH PROCESOV

- **Maksimalna referenčna teorija (liberalni stil)**
 - o Izhodišče: za uporabnika je najpomembnejše, da dobi informacijo
 - o Pri tem je nepomembno, ali zna uporabnik sam najti informacijo
 - o Knjižničar ima aktivno vlogo, uporabnik pasivno (Knjižničar išče, uporabnik je zgolj prisoten, ga opazuje)
- **Minimalna referenčna teorija (konzervativni stil)**
 - o Poudarek na izobraževanju/vzgoji uporabnika
 - o Knjižničar pomaga in svetuje
 - o Uporabnik ima aktivno vlogo, knjižničar pa pasivno (Uporabnik išče, knjižničar opazuje)
- **Zmerna referenčna teorija (zmerni stil)**
 - o Kombinacija maksimalne in minimalne teorije ("srednja pot")
 - o Najpogostejši model referenčnega procesa
 - o Knjižničar na podlagi izkušenj, znanja presodi, kakšen pristop je najprimernejši za določenega uporabnika
 - o Tak način posredovanja informacij ima pedagoško funkcijo in presega enostavno posredovanje informacij

ZUNANJI DEJAVNIKI V REFERENČNEM PROCESU

- **Spremenljivke v referenčnem procesu**
 - o Vse aktivnosti, ki direktno in indirektno vplivajo na knjižnico
 - o Vsak posameznik v knjižnici, ne glede na to, kaj dela
 - o Kvalitetne informacije so rezultat skupnega dela celotne knjižnice

- **Zunanje spremenljivke**
 - o Informacijska (referenčna) zbirka
 - o Osebni stiki
 - o Permanentno izobraževanje
 - o Strokovna srečanja
 - o Sodelovanje med informacijskimi službami
 - o Sodelovanje z učitelji ali s profesorji v pedagoškem procesu
 - o Sodelovanje z raziskovalci v raziskovalnem procesu

Spremenjene razmere nastajajo zaradi napredka tehnologije in njene raznolikosti. Soočamo se z eksplozijo informacij, povečanjem števila zapisov v podatkovnih zbirkah, povečanjem števila zbirk, pojavom elektronskih virov in elektronskih publikacij, digitalnimi knjižnicami, svetovnim spletom in iskalniki (Google), odprtim (prostim) dostopom in virtualnimi (digitalnimi) referenčnimi službami.

ETIKA PRI REFERENČNEM DELU

Za razmislek: V knjižnici se pri tebi oglasu učenec/dijak, ki vas prosi za knjigo, ki jo ima že dlje časa izposojeno eden od profesorjev. Kaj storite?

- Bistvo tega problema je, da ne smeš nikomur povedati, kdo ima knjigo. S tem bi razkrili osebne podatke uporabnika, kar pa krši etični kodeks

Prvotno stališče etičnega kodeksa je "Nič politike, nič vere, nič morale." (Foskett, 1962), vendar ni tako preprosto. Referenčni knjižničar se pogosto sooča z etičnimi dilemami. Želja pomagati uporabniku je pogosto v nasprotju s tem, kar je zakonito, moralno/etično. Potreba po znanju s področja informacijske etike za učinkovito soočanje z dilemami

NEKATERE DILEME (IZ LITERATURE)

- Ali naj policistom, ki raziskujejo potencialne teroriste ali kriminalce, povemo, kaj si je izposodil določen uporabnik (cf. Garoogian 1991)?

- Naj v zbirko uvrstimo knjigo, ki nam jo je podarila rasistična ali nacionalistična organizacija (cf. Nesta and Blanke 1991)?
- Naj v zbirko uvrstimo literaturo, ki zanika holokavst (cf. Wolkoff 1996)?
- Naj brezdomcu, ki zelo smrdi, dovolimo uporabo knjižnice in njenih storitev (cf. Baldwin 1996)?
- Naj v splošni knjižnici zaračunamo posebne informacijske storitve (cf. Hannabuss 1996)?
- Naj naredimo fotokopije članka za delo v razredu, kadar si šolska knjižnica ne more privoščiti več izvodov določene knjige?
- Naj na enciklopedijo, ki vsebuje zdravstvene informacije, ki so že na prvi pogled napačne ali zastarele, nalepimo kakšno opozorilno nalepko (cf. Pendergast 1988)?

Zavedati se moramo predvsem, da ni črnobeke slike! Glede na okoliščine je odgovornost vsakega knjižničarja, da zagotavlja informacijsko zahtevo uporabnikom, vrednoti, izbira in izloga (referenčno) gradivo, pomaga uporabnikom pri iskanju in reševanju informacijskih potreb, svetuje uporabnikom glede učinkovitih iskalnih strategij, razrešuje in razjasnjuje informacijske potrebe, usmerja in izobražuje uporabnike glede iskanja, z organiziranjem viriv in informacij omogoča njihovo dostopnost, varuje pravice uporabnikov do zasebnosti, zaupnosti in intelektualne svobode, sodeluje v izboljševanju lokalnih (in globalnih) informacijskih sistemov, pomaga in izobražuje kolege ter ustvarja iskalna orodja in spletne strani, ki so informacijski viri za uporabnike.

ETIČNI KODEKSI PREDPISUJEJO:

1. Varovanje zasebnosti vsakega uporabnika informacij in gradiva, tako pri postavljanju zahtev kot po končani storitvi, ki se tičejo iskanih ali prejetih informacij ter uporabljenega, izposojenega ali pridobljenega gradiva.
2. Zagotavljanje najvišje kakovosti storitev, s primernimi in uporabno urejenimi zbirkami, pošteno in uravnovešeno politiko izposoje in drugih storitev.
3. Dajanje primernih, natančnih, nepristranskih in vljudnih odgovorov na vsa vprašanja.
4. Upiranje vsem poskusom cenzure knjižničnega gradiva, ki bi jo izvajali bodisi posamezniki bodisi skupine.
5. Nudenje natančnih, izčrpnih in preverjenih informacij v sodelovanju s sodelavci na delovnem mestu, drugimi knjižničnimi delavci in relevantnimi strokovnjaki drugih strok.
6. Jasno ločevanje med osebnimi prepričanji in odnosi ter prepričanji in odnosi svoje institucije ali strokovnega telesa tako pri dejanjih kot izjavah.
7. Uporaba načel vrstnega reda in enakih možnosti.

8. Knjižničarjevi osebni interesi ne smejo imeti prednosti pred uporabnikovimi, prav tako knjižničar ne sme na škodo uporabnikov, sodelavcev ali knjižnice pridobivati finančne ali materialne koristi.
9. Permanentno izobraževanje in izboljševanje strokovnega in splošnega znanja.
10. Profesionalno vključevanje v izobraževalno, znanstveno in kulturno življenje okolja.

POKLICNA ETIKA

- Moralne teme in dileme, ki nastanejo zaradi strokovnega znanja v določenem poklicu in uporabe tega znanja v zagotavljanju javnih služb
- Poklicna odgovornost
- Etični kodeksi
- Težave in izzivi (Nadzor, 'Separatizem', Kompleksnost področja)

ETIČNO SPORNA OZ. MEJNA PODROČJA

- Zaupnost knjižničnih evidenc
 - o Internet, oddaljeni dostop, možnost zlorab, vdorov
- Svoboda dostopa do informacij ter cenzura
 - o Nasprotje interesov
- Mrežna cenzura
- Hekerji (in 'krekerji')

Razhajanje med varovanjem pravice do dostopa in varovanjem družbe pred škodo ali hudimi posledicami. Nasprotje med pravico posameznika in njihovo blaginjo ali blaginjo drugih. Se mora referenčni knjižničar vzdržati vsake sodbe in odgovoriti na vsako vprašanje, informacijsko zahtevo? Kaj če lahko taka zahteva temu uporabniku ali komu drugemu povzroči škodo?

VIDIK GLEDE ENAKEGA DOSTOPA DO INFORMACIJ ZA VSE

- Zaračunavanje storitev
- Varovanje podatkov
 - o Osebni podatki
 - o Informacijske potrebe – zaupanje uporabnikov v knjižnico
- Razlikovanje uporabnikov glede dostopnosti storitev
 - o John Cotton Dana (1911) – trije dejavniki količine časa za referenčne storitve:
 - pomembnost vprašanja, pomembnost uporabnika, verjetnost uspeha
 - o Danes: odvisnost storitev od sredstev

VIDIKI AVTORSKIH PRAVIC

- Kopiranje gradiva, informacij
- Poštena raba (Fair use)
 - o Namen uporabe

- o Narava gradiva, ki se ga kopira
- o Obseg gradiva, ki se ga kopira
- o Učinek uporabe kopije glede na vrednost gradiva oz. tržišče
- Učinek spletnih virov

DIGITALNA (VIRTUALNA) REFERENČNA DEJAVNOST

Prodor interneta vpliva tako na izobraževanje kot na knjižnico. S pomočjo interneta (domene, socialnih omrežij) se knjižnica lahko predstavlja, objavlja, doviba nove vloge (organizacija znanja, pomoč, svetovanje, komunikacijsko vozlišče); prav tako pa se spremeni stik z uporabnikom, npr. internetnim obiskom knjižnice, uporabnikom so po novem na razpolago tradicionalne in elektronske informacije, pojav e-knjižnic, e-storitev, e-delo z uporabnikom...

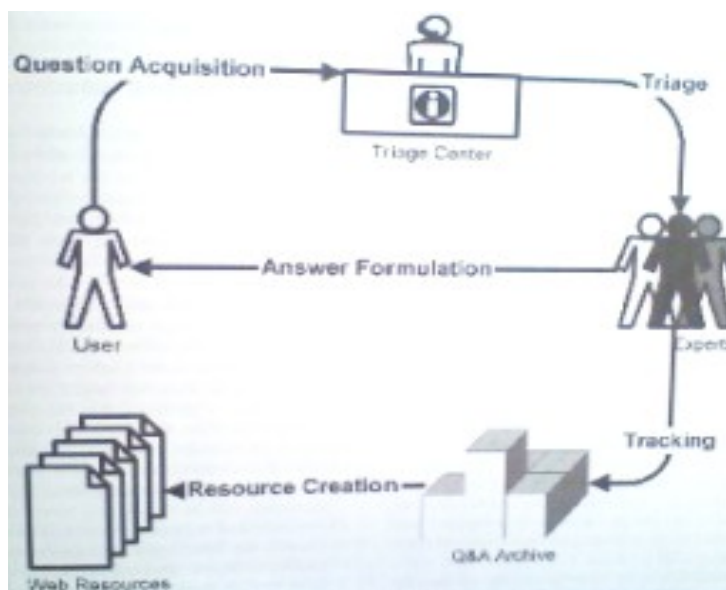
5 ZNAČILNOSTI DIGITALNIH/VIRTUALNIH KNJIŽNIC

1. Oddaljeni uporabniki, izostanek osnovnih neverbalnih elementov. Uporabniki so virtualni in jih je veliko.
2. Vir virtualnih informacij so različni, pogosto lastniški elektronski viri in za uporabnika različno zahtevni glede na dostopnost ali uporabnost.
3. Lokacija poiskanih informacij je vse pogostejša ni v knjižnici; omejen knjižničarjev vpliv na uspeh referenčne transakcije – le iskanje vira in zagotavljanje dostopa.
4. Znanje upravljanja z informacijami za uspešno ref. delo.
5. Dinamika virtualne knjižnice; potreba po prilagodljivosti. Recimo, običajni delovni čas ni več zadovoljiv za uporabnikove želje.

Virtualna referenčna dejavnost je namenjena predvsem uporabnikom, ki ne morejo do knjižnice zaradi kakršnekoli omejitve. Internetno komunicirane je na voljo online ali offline, kjerkoli in kadarkoli ter je anonimno (kar pa ni samo pozitivna zadeva). Ločimo dve vrsti virtualne referenčne dejavnosti in sicer posredovanje informacij ter pomoč, svetovanje, usmerjanje, rokuje pa se tako s konvencionalnimi kot elektronskimi viri.

DEFINICIJA (ALA/RUSA): Virtualna referenčna dejavnost je referenčna dejavnost v elektronskem okolju, pogosto v realnem času, pri kateri uporabniki uporabljajo računalnike in/ali drugo internetno tehnologijo za komunikacijo z referenčnim osebjem, ne da bi bili fizični prisotni. Komunikacijski kanali, ki so najpogosteje rabljeni v virtualni referenčni dejavnosti, vključujejo klepetalnice (chat), videokonference, govor po IP (voice over IP), skupno brskanje/iskanje (co-browsing), e-pošto in takojšnje sporočanje (instant messaging).

Virtualna referenčna služba ni nadomestilo za klasično referenčno službo v knjižnici, je pa nadgradnja oz. obogatitev. Pogosta raba online virov pri virtualni referenčni službi. Uporaba elektronskih virov pri iskanju informacij sama po sebi ni virtualna referenčna služba! Včasih virtualni transakciji sledi stik po telefonu, telefaksu, osebno ali po navadni pošti, eprav ti načini komuniciranja niso virtualni, to še vedno sodi v kontekst virtualne transakcije (če gre za smiselno celoto).



Pojav virtualne referenčne službe se začne v 80-ih letih v smeriških kampusih in medicinskih knjižnicah s komuniciranjem prek e-pošte, ko tehnologija pride v širšo javnost. Razloga sta podaljšanje obratovalnega časa brez da bi bila knjižnica fizično odprta ter preizkušanje zmogljivosti računalniških omrežjih na kampusih.

TIPI VIRTUALNIH REFERENČNIH STORITEV

Asinhrono – uporabnik zastavi vprašanje, knjižničar odgovori kasneje prek e-maila ali spletnega obrazca.

Sinhrono – uporabnik in knjižničar komunicirata v realnem času, preko IP ali klepetalnice.

Posebnost sinhronih storitev je da so problematične glede dostopnost (24ur ?), knjižnice imajo nezadostne kapacitete zaposlenih in velike obremenitve osebja, v večini so sinhrono storitve mogoče samo s povezave v konzorcije. Pri nekaterih knjižnicah pa je prišlo do odpora, saj ne želijo da bi knjižničarji iz drugih knjižnic delali za njihove uporabnike (gre za vprašanje kakovosti) ter zaradi kontrole nad transakcijami na račun dostopnosti.

OSNOVNI ELEMENTI VIRTUALNE REFERENČNE STORITVE

- Baza znanja

Skupek informacij, do katerih lahko uporabniki dostopajo samostojno ko/kadar želijo (FAQ). Informacije, namenjene enemu uporabniku, ki se kasneje uporabijo tudi pri odgovorih na vprašanja drugih uporabnikov in/ali postanejo dostopne vsem uporabnikom

- Online klepetanje (chat)

Konverzacija v realnem času, pri kateri se namesto govora uporablja tipkano besedilo. Zelo osebna, personalizirana interakcija med uporabnikom in knjižničarjem

- E-pošta

Uporaba e-pošte za odgovarjanje na referenčna vprašanja; Dolgoletna uporaba; Občasno se potreba po tem pojavi tudi v klepetalnici

- Kratka sporočila (Text Messaging)

Dodatek običajnemu načinu uporabe SMS za obveščanje. Knjižničar lahko za odgovore po SMS uporablja mobilni telefon, text-to-instant messaging ali spletne storitve

- Skupno brskanje (Co-browsing)

Programsko omogočen postopek, ki podjetju (npr. osebju klicnega centra) dopušča, da skupaj z uporabnikom pregleduje isto stran in mu tako pomaga pri iskanju ali vnosu. Potreben nadzor na uporabnikovim brskalnikom. Knjižničarju omogoča, da dejansko "vidi", kaj ima uporabnik na zaslonu

- Vnaprej pripravljena (tipska) sporočila

Nekatere oblike ali elementi komunikacije so avtomatizirane, npr. osnovna navodila, pozdrav, slovo

- Spletni obrazci

Pomoč uporabniku pri zastavljanju vprašanj .Bistveni podatki – nadomestek/približek referenčnega pogovora - pogosti elementi:

- Ime in povratni e-poštni naslov
- Vprašanje
- Že uporabljeni viri
- Namen uporabe informacij
- Datum, do katerega uporabnik potrebuje odgovor
- Vrsta, format virov, ki jih uporabnik želi

INFORMACIJSKA PISMENOST IN VLOGA KNJIŽNIC

V glavnem ločimo tri generacije pismenosti, in sicer osnovno pismenost (osnovne veščine), funkcionalna pismenost (razumevanje) in terciarna pismenost (uporaba tehnologij). Terciarna pismenost je nova vrsta pismenosti, ki nastaja zaradi interneta in drugih IKT. Nanjo se nanašajo znanje uporabe računalniške opreme, interneta, spleta, SMS-anja itd. Podkategorija terciarne pismenosti je informacijska (in medijska) pismenost.

Definicija informacijske pismenosti po Novljanu:

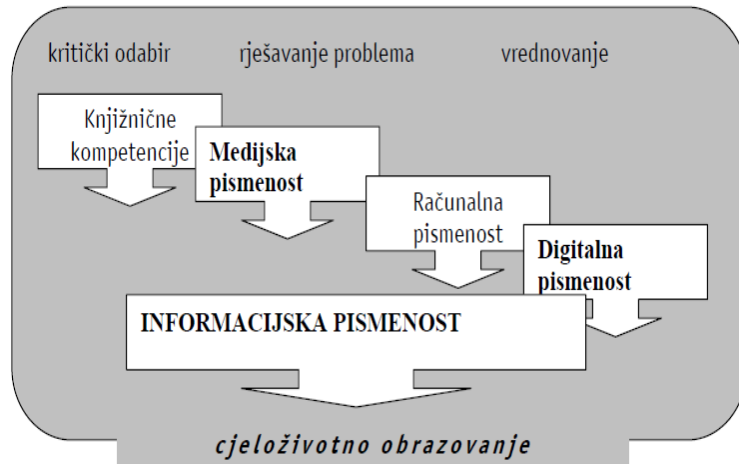
Informacijska pismenost je splošno opredeljena kot sposobnost **opredelitve informacijske potrebe, pridobivanja, vrednotenja in uporabe informacij** iz različnih virov. Je **razširjen koncept tradicionalne pismenosti** ker **se veže na uporabo katerega koli sistema znakov in vključuje razumevanje in ustvarjalno rabo informacij**, ki so lahko prenesene tudi z moderno računalniško, komunikacijsko in reprodukcijsko tehnologijo. Je **razvojno naravnana**.

- Definirata jo okolica in čas.
- Definira jo informacijska družba, v kateri je informacija neskončni proizvod, naše potrebe po njej pa eksistencialne.
- Definira jo tehnologija, ki spreminja način oblikovanja, hrambe, dostopnosti in uporabe informacij; ki je razširila ne samo količino temveč tudi obliko sporočil.
- ***Vloga knjižnic***

INFORMACIJSKI PROCES (Henry&Hay):

Informacijska pismenost je torej sposobnost posameznika, da uporablja informacijska orodja za reševanje problemov.

Torej, kaj pomeni sodobna pismenost, oz. pismenost v današnjem svetu? Po Bawdnu se sodobne pismenosti nanašajo na informacijska, medijska, knjižnična, računalniška in digitalna.



Informacijsko pismenost sestavljajo jo kompetence prepoznavanja informacijskih potreb ter lociranja, vrednotenja, apliciranja in ustvarjanja informacij znotraj kulturnega in socialnega konteksta. Zagotavlja ključ do učinkovitega dostopa, uporabe in ustvarjanja vsebin za podporo ekonomskega razvoja, izobraževanja, zdravja in javnih storitev, kot tudi vse ostale vidike sodobnih družb. Presega trenutne tehnologije in obsega učenje, kritični mišljenje in večšine interpretacije izven profesionalnih meja in med njimi, kot taka pa daje moč posameznikom in skupnostim. Tesno povezana s vseživljenjskim učenjem.

UNESCOva definicija: sredstvo zagotavljanja moči ljudem na vseh področjih življenja, da lahko iščejo, vrednotijo, uporabijo in ustvarijo informacije na učinkovit način za doseganje svojih osebnih, socialnih, poklicnih in izobraževalnih ciljev. Torej, UNESCO definira informacijsko pismenost kot večstopenjski proces, ki poteka skozi cel življenjski cikel in ima več stopenj, skozi katere se razvija aplikacija procesa informacijske pismenosti.

STOPNJE INFORMACIJSKI PISMENOSTI PO UNESCO

Stopnja 1: Zavedati se, da problem obstaja.

Stopnja 2: Vedeti, kako natančno prepoznati in opredeliti informacije, potrebne za zadovoljevanje potrebe, reševanje problema ali odločanje.

Stopnja 3: Vedeti, kako ugotoviti, ali potrebne informacije obstajajo.

Stopnja 4: Vedeti, kako poiskati potrebne informacije.

Stopnja 5: Vedeti, kako ustvariti neobstoječe informacije (ustvariti novo znanje).

Stopnja 6: Vedeti, kako v celoti razumeti najdene informacije.

Stopnja 7: Vedeti, kako organizirati, analizirati, interpretirati in vrednotiti informacije.

Stopnja 8: Vedeti, kako posredovati in predstaviti informacije drugim.

Stopnja 9: Vedeti, kako uporabiti informacije za rešitev problema, odločitev ali zadovoljevanje potrebe.

Stopnja 10: Vedeti, kako ohraniti, shraniti, ponovno uporabiti, zabeležiti in arhivirati informacije za prihodnjo uporabo.

Stopnja 11: Vedeti, kako se znebiti informacij, ki niso več potrebne.

Vloga knjižnic pri vsem tem je torej poučevanje posameznikov, da postanejo samozavestni, vse prepričani uporabniki informacij, tj. da so uspešni reševalci bibliografskih problemov, ki se učijo skozi uporabo informacij.

Namen knjižnice pa je pomoč uporabniku, in sicer odstranjevanje njihovih osebnih preprek pri uporabi knjižničnih storitev in ustvarjanje kar se da najboljših pogojev za nudenje optimalnih storitev.

Izobraževanje uporabnikov je neizogibnih del informacijskega dela in ena izmed osnov knjižničnih storitev. Izobraževanje uporabnikov mora postati primarni cilj storitev v vseh tipih knjižnic, v proces pa je tako ali drugače vključen vsak knjižničar. Z pojavom novih tehnologij in s tem novih virov se stalno pojavljajo nove naloge kar izobraževanju da kontinuiran proces. V procesu je potrebno upoštevati celoto informacijskega in komunikacijskega procesa in v tem kontekstu opazovati, razčlenjevati in izvajati interakcijo med knjižničarjem in uporabnikom, kasnejše povratne informacije pa so vir izboljšav izobraževanja pa tudi delovanja celotne knjižnice.

Elementi izobraževalnega procesa so **usmirjanje uporabnikov** s splošnim predstavljanjem knjižnice, njenih služb in storitev; **poučevanje uporabnikov** z usposabljanjem za konkretne naloge, npr. uporabo IT, uporabno informacijskih virov za določeno področje ali porabo; in **pomoč uporabnikom** z reševanjem konkretnih, trenutnih problemov.

Formalna delotev vrst izobraževanja, ki je odraz razvoja knjižničarske in pedagoške stroke, delno pa tudi povezane z različnimi tipi knjižnice. **Vodenje po knjižnici, knjižnične inštrukcije, bibliografske inštrukcij in informacijsko opismenjevanje.**

Vseh uporabniških potreb se ne da zadovoljiti s tradicionalno referenčno službo. Družbena potreba po informacijsko pismenih posameznikih. Preobremenjenost referenčne službe. Pomanjkljivo znanje knjižničarjev. Potreba po novih oblikah referenčne službe. Določeni uporabniki raje delajo samostojnolaskalci informacij nasploh vedno pogosteje delajo brez uporabe knjižnice.

DILEME IN IZZIVI? Kako izobraževati oddaljene uporabnike? Kako ostati na tekočem? Kako v izobraževanje vključiti sodobno tehnologijo? Kako poučevati sodobno tehnologijo? Kako tehnologija vpliva na referenčno delo?

IP, učenje in knjižnična storitev (Chelton&Cool) od najmanjše do največje možnosti za učenje:

1. nivo: Vhodna enota (*input*)
 - Izgradnja zbirk, dajanje tehnologije v uporabo
2. nivo : Izhodni učinek (*output*)
 - Poudarek na kvantitativnih kazalcih – več obiskov, pogostejša uporaba gradiva in tehnologij
3. nivo : Odnos (*attitude*)
 - Poudarek na spremembi odnosa pri otrocih, povečanju interesa
4. nivo : Veščine (*skills*)
 - Poudarek na lociranju virov in uporabi tehnologij
5. nivo : Uporaba (*utilization*)
 - Poudarek na vsebini učenja, uporaba virov za raziskovalno učenje

IP je prepoznana kot dimenzija permanentnega izobraževanja in vseživljenjskega učenja, predvsem povezana s knjižničarji, ki podpirajo izobraževanje, ki temelji na knjižnici.

Stanje/mnenje: Obstajajo ovire v dostopu do informacij: slabo razvite veščine posameznikov za uporabo razpoložljivih informacijskih orodij à **vloga knjižnice, knjižničarja** . Izobraževanje, ki se osredotoča na potrebo "učenja, kako se učiti = učenja učenja".

Knjižničarji imajo vse bolj pomembno vlogo v izobraževanju (npr. šolski knjižničarji)

- Vzporedno/posledica: Uporaba knjižnic pri poučevanju in učenju
- Skrb za stereotipno podobo knjižničarjev
- Revizije izobraževanja in usposabljanja knjižničarjev. Kaj znajo, kaj bi morali znati?

KNJIŽNICE IN IP: TEŽAVA (TODD)

- Knjižnice: poudarek na "najdenem" – lociranje, dostop, najdenje in vrednotenje "stvari"
- Malo pozornosti na to, kaj naj bi ljudje počeli s "stvarmi"
 - Kompleksni kognitivni procesi, potrebni za UPORABO informacij in za pretvorbo informacij v znanje, dejanja, odločitve
- Obravnavanje IP kot ločene discipline – knjižničar poučuje informacijske veščine, vsebina pa je prepuščena učitelju
- Sterilni in generični kurikuli IP brez konteksta
- Poenostavljeni modeli iskanja informacij / informacijskega procesa

THE MISSION OF LIBRARIES: EXPECT MORE THAN BOOKS

- ... pričakujte, da bodo knjižničarji in knjižnice olajševali (facilitation) na **proaktiven (proactive), sodelovalen (collaborative) in razvojen (transformational) način**. Knjižnice in knjižničarji **olajšujejo ustvarjanje znanja (facilitate knowledge creation)**, in s tem pomagajo tebi in tvoji skupnosti postati pametnejši.
- To delajo na štiri načine. Knjižnice:
 1. Zagotavljajo dostop do **znanja** (dvosmeren).
 2. Zagotavljajo izobraževanje, usposabljanje (pomagajo pripraviti skupnost, da se loti aktivnega učenja).
 3. Zagotavljajo varno okolje (fizično/intelektualno).
 4. Gradijo na tvoji motivaciji za učenje (prepoznavajo in prižigajo učno motivacijo).
- Knjižnice navdihujejo člane skupnosti na mnogo načinov in gradijo njihovo motivacijo za učenje, ustvarjanje znanja in na koncu izboljševanje družbe.
- „skupnost je vaša zbirka“ (community is your collection“)

Razlike od klasičnega referenčnega pogovora: interakcija v realnem času (ali tudi ne), tipkano besedilo, ni neverbalnih elementov, drugačno razjasnjevanje informacijske potrebe.

Manjša učinkovitost, anonimnost, možnost večje neposrednosti, možnost zmanjšanja uporabnikovega strahu pred spraševanjem, knjižničar mora poleg strokovnega znanja obvladati tudi programsko orodje.

MODEL REFERENČNEGA POGOVORA (ABELS)

- Vrsta komunikacije je e-pošta.
- Simulacija izmenjave informacij v osebem ref. pogovoru
- Trije elementi: Opis problema (uporabnik), povzetek opisa problema (knjižničar) in potrditev povzetka opisa (uporabnik)
- Razjasnjevanje (dodatna dva elementa – ponovitev 2. in 3. faze)

PROJEKT "VPRAŠAJ KNJIŽNIČARJA"

Projekt slovenskega referenčnega servisa, ki ga začne 11 inštitutov – 7 splošnih in 4 univerzitetnih knjižnic s prevzemom uveljavljenega sistema (QuestionPoint) s prilagoditvami in prevodom ter u globalno in lokalno bazo znanja.

Pogovor je omogočen prek e-pošte (24 ur na dan) ali prek klepeta (9.00-21.00, sobota 9.00-13.00), na "delu" pa je po en knjižničar/informator iz SIK, VK in IZUMa.

Skupni elementi:

- Ena skupna vstopna točka
- En skrbnik (IZUM)
- Skupna lokalna baza znanja
- Skupnih 25 tipskih sporočil,
 - Ob teh ima vsak knjižničar/informator možnost pripraviti lastna tipska spročila, ki veljajo le pri njegovem delu
- Skupno zaključno sporočilo, ki ga prejme uporabnik
- Vsaka institucija ima enega koordinatorja (in namestnika), več knjižničarjev/informatorjev ter enega ali več redaktorjev

KLEPET – POSEBNE ZAHTEVE ZA KNJIŽNIČARJA

- Uporaba naprednih iskalnih tehnik z različnimi orodji
- Hiter dostop do informacijskih virov
- Uporaba kratkih in pogostih tipskih sporočil,
- Hitro tipkanje,
- Jedrnato odgovarjanje,
- Opravljanje več opravil hkrati.

ORODJA SPLETA 2.0

Splet 2.0 ima začetek leta 2005 z O'Reilly Media Inc. Ni toliko spremembe v tehnologiji, teveč sprememba v načinu spletne rabe. Če je bil Splet 1.0 rabljen pasivno (ogledovanje,

spremljanje) je Splet 2.0 rabljen aktivno (sodelovanje, interakcija). Prispevek posameznika je združen s prispevki skupnosti. Splet 2.0 je "sdprt" torej z odprimi in prostimi vsebinami in standardi.

Splet 2.0 spremeni način interakcije in predstavlja učno okolje za učenca 21. Stoletja. Nudi načela kakovosti poučevanja in učenja z aktivno udeležbo, sodelovanjem, soustvarjanjem ter izkoriščanjem kolektivnega znanja, ki se kaže v spodbujanju razvija kompleksnejših miselnih veščin: analiza, sinteza, vrednotenje, presojanje, povzemanje, odločanje, reševanje problemov. Ker je intenzivna uporaba spletnih orodji v zasebnem življenju, zakaj ne bi tega uporabili/izkoristili tudi v šoli.

Družabne mreže so virtualni prostori za stike, izmenjavo informacij in idej. Dajejo občutek skupnosti in jih sestavljajo trije elementi, in sicer pecifična publika, tematika in struktura.

IZMENJAVANJE INFORMACIJ IN POUNJANJE VSEBINE

Za uporabo so še vedno na voljo starejša orodja: e-pošta, klepetalnice in konference, novejša oblike pa so:

- **Spletni dnevnik/blogi** so kronočasne objave, ki so lahko strokovni ali osebni.
PRIMERI: Bibliotekarska terminologija / Miha Mazzini Kolumne / Nergač
- **Prepletene storitve** so kombinacija več kot enega vira in storitve.
PRIMER: google maps (zemljevid & telefonski imenik)
- **Izmenjevanje zvočnih in videovsebin**
PRIMER: YouTube, Moj Video
- **Oddaje in videoodaje** so lahko tako radijske kot televizijske oddaje
PRIMER: Val202, 24ur.com
- **Izmenjevanje gradiv** kot so slike, prosojnice, besedila, sklici/oznake
PRIMER: flickr, slideshare, scribd
- **Učna in druga okolja** so namenjena pripravi in upravljanju z vsebinami
PRIMER: twitter, skype, del.icio.us, Google Dock, Joomla!

SODELOVANJE

- **Wikipedija** omogoča sodelovalno ustvarjanje vsebin z odprtim urejanjem in moderiranjem.
- **Folksonomije, uporabniško označevanje, družbeno označevanje** je dodeljevanje oznak in so namenjene uporabi lajkom
- **Orodja za sodelovalno delo** je ustvarjanje besedilnih dokumentov, predstavitev in preglednic

SPLET 3.0

- Osredotočenost na posameznika in njegovo vedenje na spletu („me-onomy“)
- Personalizacija („portable personal web“)
- Semantične mreže
- Dinamične prepletene storitve („drag-drop“ mashups)
- Inteligentno iskanje, prilagojeno oglaševanje („advertainment“)
- Vseprisotnost