



Knjižničar informator, empatični povezovalec

Reference librarian and his role of empathic coordinator

Silva Novljan

Oddano: 12. 12. 2017 – Sprejeto: 18. 5. 2018

1.02 Pregledni znanstveni članek

1.02 *Review article*

UDK 025.5

Izvleček

Kompleksnost življenja postavlja tako posameznike kot knjižnice v nenehno iskanje rešitev za probleme izzivajoče realnosti. Medtem ko se posamezniki pogosto vdajo in se podrejajo večinskemu mnenju in ravnanju brez kritičnega premisleka, morajo knjižnice iskati učinkovite poti in z odgovornim ravnanjem koristiti sedanjosti z dobrim učinkom v prihodnosti. O tem govorijo potrebe okolja, uporabnikove izkušnje knjižnic in strokovna knjižničarska literatura, od prvega odpiranja knjižnic za javnost do njihovega modernega organiziranja in današnjega delovanja. Znotraj tega konteksta izstopa pomen vloge knjižničarja informatorja kot v javnosti najbolj izpostavljenega knjižničarskega strokovnjaka. Poudarjen je njegov prispevek za razvoj knjižnice in izpostavljen je njegov osebni nagovor uporabnika za potreben in tudi danes uspešen način knjižničarjeve pomoči za razvijanje znanja, branja, bralne kulture in informacijske pismenosti, teh temeljnih sposobnosti in veščin za razreševanje problemov z informacijami.

Ključne besede: *knjižničarji informatorji, uporabniki, branje, informacijska pismenost, izposoja knjižničnega gradiva*

Abstract

Rapidly changing landscape and the complexity of life force individuals and libraries to constantly search solutions to everyday problems. Whereas most individuals often give up and accept the majority opinion lacking critical judgement, libraries are forced to search for effective and responsible solutions for both the present and the future. This fact is proved by the needs of environment, library users' experience and by professional literature from the first public libraries to the present. In that regard, the outstanding role of a reference librarian as the most publicly exposed library professional

is discussed. A reference librarian is vital for the development of a library by offering customized and personalized reference service to library patrons, which is an effective tool to develop knowledge, reading, reading culture and information literacy. These are reference librarian's basic skills and competencies to fight everyday problems with information.

Keywords: reference librarians, users, reading, information literacy, library loan

1 Uvod

Društvo bibliotekarjev Ljubljana je z naslovno temo posvetovanja *Knjižničar na izposoji* (Ljubljana, 25. 11. 2017) vzbudilo med knjižničarji nemalo pozornosti, tudi naše, saj takšna podoba knjižničarja še ni bila tako neposredno izpostavljena. Če želimo podrobneje spoznati njeno vlogo in pomen ter njen razvoj, že površen pregled literature opozori, da jo bomo morali odkrivati v širšem kontekstu knjižnice. To velja tako za preteklost, ko je knjižničar v podobi strokovnjaka zmožel v eni osebi opravljati vsa knjižničarska dela, kot za današnji čas, ko je delo v knjižnici smiselno razdeljeno in ima vsakdo eno ali nekaj nalog. Upravno vodstvo poskrbi, da naloge opravljajo strokovnjaki, razporejeni na način, ki jih povezuje v celoto za uresničevanje poslanstva knjižnice. V knjižničnih oddelkih izposoje srečujemo knjižničarje z različnimi nalogami, poimenovanji in izobrazbo; npr. knjižničarja s srednjo izobrazbo, ki navadno vodi evidence izposoje knjižničnega gradiva, knjižničarja izposojevalca z visoko ali višjo izobrazbo, ki sodeluje v informacijski službi, lahko tudi pri evidenci izposoje, in, danes najmanj, univerzitetno izobraženega knjižničarja informatorja, ki predstavlja podatke v skladu z namenom in interesom uporabnikov. Predvsem slednji bo predmet našega zanimanja, ko bomo razmišljali o njegovi vlogi in poskušali odkriti povezanost dejavnikov njegovega delovnega okolja in njihov vpliv na kakovost njegovega sodelovalnega dela pri uresničevanju poslanstva knjižnice. Pri tem pričakujemo, da so se ti vse od uveljavljanja prostega pristopa do knjižničnega gradiva razvijali tudi kot temeljna opora knjižničarju v izposoji, zato da bi med uporabniki kakovostno širil znanje, bralno kulturo in pismenost.

Knjižničar informator uporabnika z osebnim nagovorom povezuje s knjižnično zbirko, s knjižničnim katalogom ter drugimi referenčnimi viri, kadar uporabnik ne zna ali noče razrešiti svojega informacijskega problema s samostojno izbiro virov. Ne izključujemo drugih elementov njegovega delovnega okolja, npr. vodenja zaposlenih, delovne obremenitve, a bomo bolj pozorni na njegovo strokovno znanje, poznavanje knjižnične zbirke in referenčnih virov, na njegovo sposobnost vživljanja v potrebe uporabnikov. Pomen slednje prepoznamo npr., ko se uporabnik odloči za premišljeno izbiro virov, čeprav bo zanjo porabil več časa, ali ko izbere dobro napisano knjigo, čeprav se bo moral pri branju bolj potruditi.

Dobro opravljanje nalog znotraj teh postavk zmore prispevati k uresničevanju temeljev poslanstva knjižnice: k širjenju znanja, vedenja, razvijanju pismenosti, še posebej branja, in njene učinkovite, uspešne in etične rabe.

Knjižničar informator je prepoznavni znak uresničevanja knjižničnega poslanstva, ki okolje prepričuje, da so (javne) knjižnice, branje in knjige nujno potrebne pridobljene dobrine, le da danes pojma branje in knjiga, ustrezno časovnemu spreminjanju vrst knjižničnega gradiva in načinu njegovega sprejemanja, po knjižničarjevi obdelavi pridobljenih enot, razumemo kot informacijski vir.

Od začetkov modernega knjižničarstva je knjižničarjevo delovanje opredeljeno za vse vrste knjižnic, ne glede na njihovo velikost, z zbiranjem, predstavljanjem in omogočanjem proste izbire in uporabe knjižničnega gradiva za dobro posameznika in skupnosti. Te naloge knjižnic je Avgust Pirjevec, ki je kot teoretik in praktik postavil temelje modernega knjižničarstva z delom *Knjižnice in knjižničarsko delo*, opredelil tudi za ljudske knjižnice, ko je zapisal, da so »... *povsod iste ali vsaj podobne, le metoda mora biti drugačna ...*« (1940, str. 298). S tem je dal pomemben prispevek tudi k razvoju in profesionalizaciji ljudskih knjižnic in k zmanjševanju stanovskih razlik med knjižničarji. Zapisal je tudi (prav tam, str. 46): »*Vsak knjižničar služi ob svojem času sodobni javnosti in bodočnosti*,« in: »*Moderni knjižničar mora upoštevati krajevne razmere*.« (prav tam, str. 56) Temu tudi danes ni kaj oporekati, tako kot ne misli Mare Šlajpah iz dela *Ljudske knjižnice* (1961, str. 230), da mora biti knjižnica »... *tesno povezana s celotnim družbenim in kulturnoprosvetnim življenjem in udejstvovanjem*.«

Razumevanje vloge knjižnic pa terja navajanje vsaj enega dela, ki nas pouči, kakšna je danes zahtevnost povezanosti knjižnice oziroma knjižničarja informatorja s potrebami okolja. Zgovorno jo, poleg programov informacijskega opismenjevanja, odkriva delo *Posodobitev pouka v gimnazijski praksi. Knjižnično informacijsko znanje (KIZ, av. op.)* (Steinbuch, 2010). Seznanja nas z današnjim pričakovanim splošnim nivojem znanja in večini pismenosti in načinov njihovega razvoja za učinkovito uporabo knjižnice in informacij. Informacijsko opismenjevanje, v katerega je vpet tudi knjižničar informator, je nadaljevanje knjižne in knjižnične vzgoje v precej bolj kompleksnem in zahtevnem okolju. Temu primerno se je povečala zahtevnost razpisnih pogojev za odgovorno opravljanje nalog knjižničarja informatorja. Odgovornost kot početje do drugih, tudi do sodelavcev, stroke, Erjavec (2004, str. 9) opredeli kot početje, ki preprečuje neodgovorno ravnanje, kakršno je v nasprotju z dobrim. Delovanje mora imeti smisel, sicer se, kot pravi Anders (1964 cv: Galimbeti, 2015, str. 227), namesto »delovanja«, ki ima smoter, uveljavlja »počnem«.

Več ko okolje ve o knjižnici, zahtevnejši so njegovi uporabniki knjižnic. Izkusili so knjižnico, zato imajo večja pričakovanja kot neuporabniki glede knjižničarjeve

pomoči pri razreševanju informacijskih težav, pa naj knjižničar informator svojo vlogo opravlja z informiranjem, svetovanjem, z učenjem ali motivacijo. Kadar izpolnjuje delovne naloge brez misli na resnične cilje in posledice, torej na dobro posameznika in skupnosti, ki se razsežnosti dobrega morda povsem niti ne zavedata, navadno deluje na ravni postopkov, pravi Galimbeti (2015), ker nalog ne pozna ali pa ne bo klican na odgovornost.

Razvoj knjižnic kaže, da se knjižnice zavedajo odgovornosti. Spremljajo svoje delovanje, širše strokovno okolje, pa tudi njegovo povezanost s posameznikom, družbenim okoljem in pismenostjo prebivalstva. Knjižničarjeva (po)moč, predanost poslanstvu, ki se izraža v prizadevanjih, tudi srčnosti, za vzgojo dobrega uporabnika informacijskih virov in jo uporabnik zaznava kot korak k razvoju, krepi zaupanje v pomen vloge knjižnic. To zaupanje potrebujemo še zlasti v današnji tehnološki eri, ko nam preti digitalna demenca. Stanje je po Spitzerju (2017, str. 17) posledica digitalnih medijev. Ti vodijo do tega, da vse manj uporabljamo možgane in tako njihova zmogljivost peša, s tem pa tudi kritičnost ter pregled nad *»goščavo informacijske povodnji«*. Nič več se ljudje ne podajo v knjižnice le po odgovor na vprašanje, zmeraj več je med obiskovalci udeležencev izobraževalnih oblik o informacijski tehnologiji, pridobivanju, vrednotenju in uporabi informacij.¹ Želijo izboljšati svoje e-veščine, ker občutijo vpliv gospodarsko, tehnološko, informacijsko in družbeno spremenjenega okolja, kakršnega zaznava Weel (2014, str. 198): *»Tolmačenja znanja v virih se je prevalilo na bralčeva ramena in z njim velike zahteve po potrošnikovi kritiški sposobnosti.«*

Odločanje o pravi izbiri je sestavni del našega življenja. S tem se srečujemo vsak dan kot potrošniki, starši, učenci, raziskovalci, pripadniki skupnosti, delavci ... ko se moramo odločati, kaj je res, kaj je prav, kaj je dobro za nas in za druge. Koristi dobre pismenosti, pomoči informatorjev in informacijskega opismenjevanja postajajo cenjene in nepogrešljive. Knjižničarji informatorji v razprostranjeni mreži izposojevališč vseh vrst knjižnic lahko prispevajo k širjenju in razvoju sposobnosti za najdenje v preobilju (nepotrebnih), tudi lažnih, informacij in razvijajo sposobnosti in veščine za kritično presojo virov, za njihovo ustrezno izbiro in uporabo. *»Pridobivanje znanja o tehnologiji, ki postane dostopno velikemu številu ljudi, omogoča tudi zaščito pred manipulacijami, torej širše uresničevanje pravic in svoboščin,«* zapiše Kara-Murza (2011, str. 20). In knjižnice še uveljavljajo svoj družbeni vpliv in ostajajo izpostavljeni zagovorniki uresničevanja človekovih pravic in svoboščin.

¹ Kazalci statističnih podatkov o dejavnosti splošnih knjižnic, ki jih že leta zbira NUK, Center za razvoj knjižnic, kažejo največji porast števila prireditev, in sicer v obdobju 1990–2016 je kazalec zrasel od 100 na 388 (Kazalci dejavnosti splošnih knjižnic ..., B. 1.). Število prireditev se je povečalo tudi na račun izvajanja programov informacijskega opismenjevanja.

2 Knjižnica posreduje med knjigami in bralci

»Moderna knjižnica je po svojem bistvu organizacija, ki posreduje med knjigami in bralci,« pravi Pirjevec (1940, str. 258) in zato priporoča, da notranje delo opravlja v tesnem sodelovanju z bralci, kar naj bi povečalo verjetnost, da bodo ti pri izbiri upoštevali kakovost del. Razumen knjižničar naj bi privedel bralca k boljši književnosti brez vsiljivega poučevanja, prigovarjanja in teoretiziranja (prav tam, str. 61). Avtorjeva priporočila so skrbno premišljena. Knjižnica z vključitvijo bralca med oblikovalca knjižnične zbirke poveča njegovo zanimanje za njeno poslanstvo, z danim zaupanjem se ta vključuje v njeno delo in postane lahko celo njen promotor, oziroma zagovornik, za dvig bralne kulture.

Povezovanje z bralci je lažje in bolj učinkovito, kadar knjižničar v eni osebi opravlja vsa dela, ker poteka posodabljanje in dopolnjevanje ustreznega procesa ali storitve s sprejemljivimi predlogi javnosti neposredno. V knjižnicah z razdeljenimi nalogami med več delavcev oziroma oddelkov je uspešnost takšne povezave bolj zapletena. Odvisna je od tega, kako se posamezniki zavedajo svojega vpliva na razvijanje kakovostnih pogojev za celotno delovanje knjižnice in nič manj od zavedanja in udejanjanja sodelovalnega dela.

Razvoj knjižnic je neločljivo povezan z razvojem pismenosti; z njo se knjižnice razvijajo, jo hkrati ohranjajo in vplivajo na njeno razširjenost in rabo, s poudarjeno skrbjo za dobro obvladovanje jezika v pisni in govorni rabi. Na začetku svojega razvoja so knjižnice stregle peščici pismenih prebivalcev in so ti prebrali, kar jim je bilo na voljo. Razvoj tiska je povečal skrb za izbiro virov zanje z opredeljeno nabavno politiko knjižničnega gradiva in pozornim oblikovanjem katalogov. Največji korak v razvoju svoje vloge je naredil knjižničar, ko je nalogo varuha, varovanja knjižničnega gradiva, dopolnil z nalogami spodbujanja in razširjanja njegove demokratične rabe. Na prehodu iz 17. v 18. stoletje so se knjižnice začele uveljavljati s socialno vlogo, z dajanjem knjig na razpolago brez omejitve za razvedrilo, umsko, strokovno in splošno izobrazbo, pouk in vednost (Pirjevec, 1940, str. 37). Pretežno v nemščini dostopne knjige so tvorile ožji krog bralcev, ki ga je spremljalo opozorilo cerkve, da je branje leposlovja neprimerna razvada, piše Dular (2011, str. 104) in dodaja, da so porast pismenosti, večja produkcija knjig in tudi bolj dostopne knjižnice v 18. stoletju povzročili, da knjige niso bile več le domena peščice. Absolutist Franc I. Avstrijski široke rabe pismenosti ni podpiral. Še leta 1821 je v govoru učiteljem v Ljubljani izjavil: »*Ne potrebujem učenjakov, pač pa dobre, poštene državljane ... Kdor je v moji službi, mora učiti tako, kot ukazuje,*« (Acemoglu in Robinson, 2015, str. 239) ustaviti pa je ni mogel. Uzakonjena splošna šolska obveznost iz leta 1774 se je kljub temu vztrajno uresničevala in z njo raba slovenščine. Pismenost pa je izdatno podkrepila ponudba knjig v slovenskem jeziku založb Mohorjeva družba in Slovenska matica, piše Gabrič (2011,

str. 52): »Vsem in povsod dostopna knjižnica je v sedemdesetih letih 19. stoletja še sodila na polje znanstvene fantastike,« (prav tam, str. 55) je pa: »... že pred prvo svetovno vojno knjiga na Slovenskem splošno dostopna in zelo cenjena kulturna dobrina.« (prav tam, str. 56) Knjižnice so krepile in razširjale njeno dostopnost ob hkratnem razvijanju strokovnosti svojega delovanja in pred drugo svetovno vojno so knjižničarji že pisali o modernih knjižnicah.

Danes smo učinkov knjižničarjev deležni v dobro organizirani in urejeni knjižnici, kjer lahko tudi brez fizične prisotnosti knjižničarja v oddelku izposoje pridobimo knjižnično gradivo. Če knjižnico prepoznamo kot vir razrešitve svojega problema, lahko brez ovir vstopimo v knjižnični virtualni ali fizični prostor in v njem poiščemo pojavne enote in oblike knjižničnega gradiva, ki ustrezajo naši iskalni potrebi. Identificiramo vir, ustreznost njegovih dejstev ali literarnih umetnostnih sporočil, ki razkrivajo probleme in spodbudijo našo domišljijo, naš um za razmišljanje, za povezovanje vsebine z našim osebnim ali družbenim kontekstom, in ga uporabimo v knjižnici ali si ga izposodimo za uporabo zunaj nje. Pri tem sami opravimo tudi vse predpisane administrativne postopke za izposajo, vključno s poravnavo morebitnih denarnih obveznosti.

Do tega cilja vodi daljša pot, predvsem pa vztrajnost knjižnice za aktivno odzivnost na potrebe okolja s spodbujanjem rabe informacijskih virov in s prenašanjem knjižničnega informacijskega znanja na prebivalce v obliki raznovrstnih programov in individualnega informacijskega opismenjavanja ob razreševanju informacijskega problema. Čeprav je že v osnovni šoli in po njej v naslednjih stopnjah šolanja v učnih načrtih vseh predmetov vključena smiselna raba informacijske tehnologije in sodelovanje knjižnice² pri informacijskem opismenjevanju, se je učenci ne učijo sistematično smiselno uporabljati, so ugotavljali udeleženci letošnjega posveta o poučevanju računalništva in informatike na SAZU-ju (Žibret, 2017, str. 14). V času, ko je računalnik postal ključno orodje pri reševanju problemov, se je le 16 odstotkov učencev osmega razreda uvrstilo na tretjo raven pismenosti, ki jo določa sposobnost za samostojno rešitev problema, za zanesljivo ovrednotenje informacij, poroča Krajnc (SIRikt ..., 2015). Knjižničarji in učitelji morajo take podatke razumeti kot poziv za bolj učinkovito medpredmetno sodelovanje knjižnice pri pouku vseh predmetov. Še zlasti, če ga povežemo z dosežki

² Intenzivna prizadevanja Zavoda RS za šolstvo oziroma njegove uslužbenke Majde Steinbuch, ki je za uveljavitev posodobljenih programov informacijskega opismenjavanja objavila več del, ki so spreminjala programe knjižne in knjižnične vzgoje, še vse do danes niso redni del medpredmetnega izobraževanja v programih vseh izobraževalnih ustanov. Tudi po novih učnih načrtih (2009) je npr. raba knjižnice pri pouku predmetov nesistematična in redka (Hrast, Nestič in Zabukovec, 2013, str. 26), ugotavljajo nementorski učitelji in knjižničarji v pilotni raziskavi evalvacije izvajanja KIZ-a v gimnazijah.

na testu informacijske pismenosti študentov, ki niso bili vključeni v študijski predmet, namenjen informacijskemu opismenjevanju.³ Pravilno so odgovorili na 67 odstotkov vprašanj. Imeli so kar precej težav pri ocenjevanju zanesljivosti informacij, pri citiranju, še zlasti pa pri pridobivanju informacij z zahtevnejšimi iskalnimi tehnikami in pri razumevanju učinkov informacij (Boh Podgornik, Bartol, Šargo, Rodič in Dolničar, 2017, str. 87).

Ali bodo uporabniki svoje potrebe v prihodnosti razreševali sami ali s pomočjo knjižnice oziroma knjižničnega informacijskega strokovnjaka ali s knjižničnim (govornim) robotom, je vprašanje, na katerega knjižničarji odgovarjajo z iskanjem primernih poti razvoja za odzivnost na družbene, okoljske in tehnološke spremembe. Malo zaostajanja v posodabljanju knjižničnih procesov in storitev ter v poslovanju⁴ knjižnic za razvitimi knjižničnimi sistemi in tehnološkimi možnostmi je vplivalo, da so ljudje skozi razvoj spremembe v knjižnicah sprejemali brez velikih pretresov, če zanemarimo ideološke strasti, na novosti pa odgovarjali s povečanim obiskom in izposojo knjižničnega gradiva, lažje so sledili tudi tehnološkim spremembam v okolju. K odzivu in zahtevnosti prebivalcev sta pomembno prispevali v preteklosti kot danes široka opismenjenost prebivalstva in dostopnost bralnih virov, kot kažejo rezultati raziskav bralne pismenosti. Med njimi so za knjižničarje pomemben referenčni vir rezultati Doupona Horvatove (2012), da v okoljih s slabšo dostopnostjo knjižnic in bralnih virov otroci v razvoju pismenosti nazadujejo v primerjavi z otroci, ki živijo v okoljih z boljšo dostopnostjo knjižnic in bralnih virov. Če so v preteklosti nemške knjige v knjižnicah prevladovale pred slovenskimi in širile krog bralcev, je po drugi svetovni vojni enotno razvita knjižnična mreža z raznovrstnostjo ponudbe knjig v slovenskem jeziku poskrbela za dvig bralnih navad. Danes dostopnost slovenskih knjig v digitalizirani obliki povečuje celo število bralcev na račun angleških digitalizirano dostopnih knjig, pri čemer se v knjižnice in med uporabnike še uvaja tehnologija

³ Statistični podatki za visokošolske knjižnice za leto 2016 navajajo skupaj 1223 organiziranih usposabljanj uporabnikov, pri čemer nekaj knjižnic ni imelo nobenega, pri drugih številke nihajo od nekaj do 320 (Statistični ..., B. 1.). To vsekakor ne prispeva dovolj k izboljšanju informacijske pismenosti študentov, ki bi morala pripomoči še posebej k učinkoviti izbiri in rabi e-virov, katerih uporaba raste, ko se hkrati zmanjšuje obisk knjižnice.

⁴ Omeniti velja vlogo knjigomatov in podobnih priprav, npr. (zunanjih) nabiralnikov za lajšanje administrativnih opravil izposoje in vračanja knjižničnega gradiva. Z enostavnim postopkom uporabnikom prihranijo čas, ko hkrati razbremenjujejo knjižničarje evidentičarje. Zlasti v večjih knjižnicah so ob gneči pogosto evidentičarji tarča nejevoljnih uporabnikov zaradi čakanja in programiranih pravil izposoje. Knjižničarji nastopajo kot birokrati, ko zmorejo delovati le še kot avtomati z Dober dan–Prosim–Naslednji, na jamranje uporabnikov pa odgovoriti le: Žal, tak je program. Uvedba knjigomatov in zunanjih nabiralnikov za vračilo knjižničnega gradiva ne bo povzročila odpuščanja knjižničarjev, vsaj pod pametnim vodstvom ne; za pobiranje zamudnine pa obstajajo tudi drugi prijem.

kot dodatna podpora branju in digitalni pismenosti, so ugotavljali udeleženci v razpravi posvetovanja *E- gradiva kot bližnjica do uspeha?* (Zwitter in Bucik, 2017).

Na videz samoumevno so knjižnice postale sestavni del bivalnega, izobraževalnega in delovnega okolja prebivalcev, njihovih informacijskih, izobraževalnih, raziskovalnih, kulturnih, socialnih in sprostitev potreb. V javnosti se izreka »naša knjižnica« s ponosom kot v čitalniških časih in po skoraj tridesetih letih so se udomačili smerokazi lokacije knjižnic v krajih, ustanovah, šolah, podjetjih. O tem zgovorno pričajo statistični podatki o rasti števila knjižnic in njihove rabe, ki jih zbira Center za razvoj knjižnic v NUK-u, s katerimi knjižnice, tako kot v preteklosti, javnosti prikazujejo, »... *da morajo materialnim izdatkom odgovarjati kulturnopolitične koristi, ki jih lahko merimo po številu čitateljev, po številu izposojenih knjig in njih kvaliteti*« (Pirjevec, 1940, str. 54). Avtorjevo opozorilo, da uspešnost delovanja knjižnice vrednotimo tudi s kakovostjo izposojenih knjig, naj bi bila maksima delovanja knjižnice. Skoraj dvajset let za tem na enak problem opozori Novak (1958, str. 24), ko ugotavlja, da se »*dejavnost knjižnic prevečkrat meri samo po zunanjih uspehih, po številu bralcev in izposojenih knjig ...*« in nasprotuje številnim poskusom, da bi študijsko knjižnico uporabili kot vir čtiva za razvedrilo. Glede na današnje statistike izposoje knjižničnega gradiva z lestvice izposojenih knjig v knjižnicah, zlasti v splošnih in šolskih, bi knjižnice s pomisleki uvrstili med najbolj zagrete posrednike dobre knjige, še zlasti če bi se oprli na trditev strokovnjaka za oglaševanje Muska (Kapitanovič, 2017), ki pravi, da »*najboljše agencije zagotovo dajo klientom tisto, kar potrebujejo, in ne tistega, česar si želijo*«. Skrb za kakovost knjižničnega gradiva in storitev, ki pritiče knjižnici kot izobraževalni in kulturni ustanovi, lahko v knjižnici zamaje že pridobivanje potrebnih sredstev za njeno delovanje. Rastoče številke izposoje in obiska knjižnice, ki se hitreje in lažje dosežejo z odgovori na želje obiskovalcev, uspešneje nagovorijo finančne odločevalce, ki morajo pred javnostjo upravičiti svoj vložek. Vesna Horžen (Kuralt, 2017, str. 17), predsednica Združenja splošnih knjižnic, si želi, da bi se smernica obrnila z aktivnostjo celotne družbe, ko ugotavlja, da v splošnih knjižnicah strokovno knjižnično gradivo ne dosega potrebnega odziva med uporabniki: »*Za raziskovanje strokovnih področij je knjižnica na žalost vedno bolj eksotika.*«

3 Prepoznavanje kakovosti knjižničnih storitev

Odziv okolja na knjižnične storitve, ki krepijo njegov razvoj v smislu dobrega, zmorejo povečevati knjižnice, ki se strokovno profesionalno in stroškovno učinkovito ter fleksibilno ustrezno vključujejo v potrebe okolja. S takim načinom širijo med prebivalci razumevanje poslanstva knjižnice, ki ni ogroženo celo z

dopuščanjem površne rabe knjižnic pri nekaterih obiskovalcih. Tako preprečujejo npr. zapiranje knjižnic, neizkoriščenost sodobnih možnosti v knjižnicah, ki se kaže v vztrajanju obiskovalcev pri izposoji knjig le za prosti čas, enačenju počitniškega branja z lažjimi berili, učenju le z učbeniki ali prenosom, zgledom tradicije, študiju z zapiski predavanj, kopiranju delov (tujih) del, izogibanju računalnikom in drugi tehnologiji in raznovrstni ponudbi storitev. Izognejo se tudi spreminjanju storitev v potrošniške vsečne, ki povečujejo statistične podatke obiska in izposoje, ne prispevajo pa v skladu s poslanstvom knjižnice k pričakovanemu učinku na okolje in posameznika. Odsotnost knjižnic ali obiskovalcev ter negospodarno rabo knjižnične zbirke je mogoče zagovarjati s široko dostopnostjo informacijske komunikacijske tehnologije in informacij zunaj knjižnic in s spreminjanjem človekovih informacijskih navad. Težko pa je sprejeti knjižničarjevo vdanost v usodo, vsaj tako kot strokovno neargumentirano nabavno politiko knjižničnega gradiva, delitev knjižnic ali knjižničarskih delovnih mest na bolj ali manj strokovno zahtevne in pomembne ipd.

Uporabniki knjižnice ocenjujejo po tem, kako uresničujejo njihova subjektivna upanja. Poglejmo si primer splošnih knjižnic. 55 odstotkom svojim članom in uporabnikom, ki naj bi jih bilo po oceni raziskovalcev več, kot je dejansko evidentiranih članov knjižnice (okoli 40 odstotkov in ne 24), so splošne knjižnice uresničile pričakovanja, govori raziskava njihovega zadovoljstva s storitvami. So zelo zadovoljni (Javnomnenjska ..., 2011, str. 52). Rezultati so spodbudni, tako morda za potrditev dobrega delovanja v nestandardnih pogojih kot za izboljšanje opravljanja storitev in za njihov razvoj. Slednje je še zlasti pomembno, ko se zavedamo, da med zadovoljstvom uporabnikov in kakovostjo knjižničnih storitev ne moremo napisati enačaja, kot pravi Pinter (2004, str. 41). Čeprav knjižničarji znajo prisluhniti bralcem, kar nedvomno vpliva na rezultat zadovoljstva uporabnikov, ni rečeno, da so tem obiskovalcem nudili storitev v skladu z zahtevami strokovnih standardov.

Manj zadovoljni so z rezultati raziskovalci kompetenc odraslih v mednarodni raziskavi, ki jo je vodil Andragoški center Slovenije, saj rezultati kažejo, da je slovenska odrasla populacija pod povprečjem rezultatov besedilne pismenosti v Evropi. Vsak četrti Slovenec ne dosega niti povprečja, pri čemer je zaostanek za bolj pismenimi največji v razumevanju prebranega (Javrh, 2017). Medtem ko so se s prizadevanjem na šolah bralni rezultati srednjih šol izboljšali, leta 2015 so se dvignili nad povprečje v mednarodni raziskavi PISA, medtem ko so bili leta 2012 pod njim (Naravoslovni ..., 2016, str. 25), pa kaže, da je razvijanje pismenosti kot vseživljenjskega načina življenja potekalo neustrezno. Raziskovalci ugotavljajo, da na delovnem mestu ni pravih spodbud, saj se tudi tam manj bere v primerjavi z gospodarsko in pismeno bolj razvitimi okolji. V okolju, kjer obstajajo knjižnice zunaj šol, te niso dovolj učinkovite, da bi spodbudile več branja, še zlasti branja

knjig, 60 odstotkov anketiranih prebere eno ali nobene knjige na mesec. Izstopa populacija, ki sodi med neozaveščene člane knjižnice, med katerimi so starejši in ljudje, ki živijo v neugodnih socialnih razmerah (Javrh, 2017). Spodbude knjižnic, kljub velikemu številu prireditev in motivacijskih oblik za branje,⁵ še niso dosegle vseh potencialnih uporabnikov. Rezultati kličejo k razmisleku o namenu in učinku prireditev.⁶ Vsaj druženju, ki povečuje število obiskovalcev knjižnice, marsikomu pa nadomešča druženje v trgovskih centrih, bi koristil poudarek razvijanja pismenosti oziroma bralne kulture. Podatki kažejo, da je med to skupino največ bralk, ki se z izbiro niti ne ukvarjajo, ker se zadovoljijo z že preizkušenim, ne vselej kakovostnim leposlovjem.

Uporabniki pogosto ne opazijo prostorsko in tehnološko neustrezno razvitega okolja knjižnice, težje kot knjižničarji ga tudi sprejemajo kot vzrok za nezadovoljivo opravljeno storitev. Zadovoljuje jih že prost pristop do knjižničnega gradiva, nekaj miru in sedež. Vsaj srednješolsko informacijsko opismenjeni pa zmorejo opaziti kakšne pomanjkljivosti v knjižnici, večinoma tiste, ki se povezujejo s pričakovanim ravnanjem knjižničarja informatorja, strokovnega uslužbenca javnega zavoda, ki uresničuje vsebino javnosti namenjenih obvestil. V prijazni obravnavi njihovih želja ne spregledajo, da so njegovo poznavanje knjižnične zbirke, podrobnosti ureditve knjižničnega gradiva ali postavitvenih skupin šibko, opazijo, da se knjižničar informator najprej zateče h Googlu ali da po iskanju odgovora v vzajemnem katalogu ugotovi, ne da bi se potrudil vsaj na tematski knjižni polici prelistati kazala določenih izbranih naslovov, da knjižnica nima gradiva. Pozornost zbudi knjižničar informator, ki ne razvije referenčnega pogovora, ne uporablja vseh možnosti kataloga, ne ovrednoti informacijskih virov s pomočjo bibliografskih opisnih elementov, še manj njihove vsebine in načinov preverjanja verjetnosti podatkov, dejstev, njene zahtevnosti, namena in ustreznosti za določeno potrebo, ki ne zna uporabljati vseh v knjižnici ponujenih zbirk podatkov in ne zna povezati teme s sorodno vsebino, z drugačnim pogledom nanjo, ker mu je medpredmetno povezovanje tuje in se ne poveže s sodelavci. Uporabnike, še

⁵ Ponudba prireditev je velika v knjižnicah in zunaj njih in v povprečju so tudi dobro obiskane. Za njihov obisk lahko porabimo kar nekaj časa za izbiro in udeležbo. Zanimivo bi bilo preveriti, koliko prireditev nas nagovarja k branju, koliko nam jih predstavi knjige in koliko si jih potem udeleženci izposodijo ali kupijo in koliko jih preberejo. Morda pa gredo na prireditev, ker jim nadomesti branje? Poraja se tudi vprašanje, ali imamo ob poplavi raznovrstnega druženja in pasivnega spremljanja dogodkov sploh še čas za branje?

⁶ Glede na zmanjševanje sposobnosti za koncentracijo, ki jo zahteva branje knjig, bi kazalo v vse knjižnice razširiti bralne skupine: strokovno voden pogovor o prebranem delu, ki je lahko strokovno ali leposlovno. Rabzelj (2017) poroča o pozitivnih učinkih delitve bralne izkušnje, ko udeleženci preverjajo svoje razumevanje, se učijo drug od drugega, spreminjajo svoje razmišljanje, pogled na svet, se pustijo presenetiti s knjigami različnih vrst in z vztrajanjem sprejemajo tudi težjo literaturo.

zlasti turiste, preseneti slabo poznavanje okolja knjižnice in domoznanske zbirke, še zlasti zagovor »Nisem od tu« ipd.

Pri uporabnikih, ki obiskujejo več knjižnic in se srečujejo z več knjižničarji, se povečuje možnost primerjav opravljenih storitev in zavzetosti knjižničarjev za uresničevanje obljub v knjižničnih informacijskih zloženkah in etičnem kodeksu. Vsaka, na videz še tako enostavna, uporabnikova potreba se z ustrezno strokovno obravnavo s knjižničarjevim znanjem, odgovornostjo in brez pokroviteljstva, a s spoštovanjem, v uporabnikovih očeh spremeni v pomembno, zahtevno zadevo. Tako knjižničar, ko dolžnost povezuje s smislom, na uporabnika prenaša znanja za samostojno iskanje, za dobro odločitve v izbiri in uporabi virov, in hkrati razvija njegovo branje ter ga tekoče seznanja z razvojem in rabo tehnologije.

Biti knjižničar je privilegiran poklic. Z vsakim uporabnikom je knjižničarju ponujena priložnost za delovanje, izziv za dvig ravni pismenosti in bralne kulture. To je odgovorno delo. Knjižničar je tisti, ki lahko izbira, kako bo priložnost uporabil za uporabnika in zase, za knjižnico. Je strokovnjak, ki bolj kot uporabnik pozna svoje informacijsko okolje, a kot nagovarja Chomsky (2017, str. 25) intelektualce, se pri izbiri odločitve ravnanja naj ne bi prepustil skušnjavi moči, ki jo daje vedenje ali status. Knjižničarjeva odločitev za raven kakovosti izpeljave storitve naj bi sledila zahtevi uporabnikove situacije. Njeno razreševanje pa je danes skoraj vedno povezano z rabo tehnologije.

Raba tehnologije zahteva veččine in razumsko presojo. Galimbeti (2015, str. 220), ki razmišlja o vplivu tehnike na ravnanje človeka, pravi, da tehnika pove, kako storiti, ne pa, ali je treba in zakaj. Ugotavlja, da »tehnika pred nas postavlja izbiro, ki zahteva več znanja kot ga premoremo« (prav tam, str. 222) in da »... ni več sredstvo, ki bi bilo človeku na razpolago, temveč okolje, znotraj katerega človek doživlja preobrazbo« (prav tam, str. 222). Brez znanja in pomoči izginja problemsko mišljenje, podrejšemo se dvojiškemu mišljenju, ne da bi se spraševali, kaj bo tehnika naredila iz nas. Svobodno izbiro nadomešča algoritem. S pridom jo uporabljajo npr. korporacije, ki postavljajo »naj« lestvice, mi pa jih nekritično sprejemamo. V našem ravnanju dvom nadomešča izbira tega, kar že verjamemo, kar nam ustreza, česar smo vajeni, kar je všečno večini. Z nekritično uporabo nove tehnologije se zmanjšuje pozornost, pomnenje, več je govornih in učnih motenj, znanje pisanja nadomešča tipkanje, beremo drugače, več in hitreje, a nismo boljši v razumevanju, so opozarjali udeleženci posvetovanja Bralnega društva Slovenije na temo *E-gradiva kot bližnjica do uspeha?*. Hitro lahko obvladamo digitalna orodja, manj upravljanje z njimi. Poudarili so pomen učnega okolja, ki, kot kažejo rezultati raziskav, zmore dvigniti ravni pismenosti, zlasti višje, ki pomembno prispeva k učinkoviti rabi IKT-ja za učenje (Nolimal, 2017; Pečjak, 2017). Slaba pismenost med drugim ovira tudi razumevanje pisnih navodil, katerih količina raste, ker

nadomeščajo pogovor, stik s človekom, ki je v kapitalizmu hitro predraga naložba, in, mimogrede, hkrati pogojuje nove zaposlitve za razne svetovalce in pravnike, ko se stvari zapletejo. Dobrih si slabo pisмени ne morejo privoščiti, izogibajo pa se tudi navodilom, ker od njih terjajo dodaten čas za, ne vselej, uspešno razumevanje obsežnega zapisa navodil. Nezmožnost razumevanja širi brezbriznost tudi za kakovost informacijskih virov, kar morda koristi drugim, posameznikom in družbi pa lahko celo škodi. V tem kontekstu je knjižničar informator prava odločitev za uporabnika, ko razrešuje svojo situacijo. Zaupanje, ki mu ga uporabnik izkazuje, je najvišje priznanje knjižničarjevi strokovnosti, ki ne bi smelo biti, tudi nenamerno, poškodovano s slabo opravljeno storitvijo.

4 Ko informacijski viri postanejo knjižnično gradivo

Uporabniki so bolj ali manj domači v oddelku izposoje, kjer se z radovednostjo gibajo v urejeni predstavitvi človekovega znanja in ustvarjanja v fizični obliki, s poudarki količine knjižničnega gradiva. V prostem pristopu dostopno gradivo jim ne daje popolne informacije o dostopnosti naslovov v posamezni stroki, kot tudi ne o novih strokovnih področjih, njihovem razvoju; zato k prepoznavanju »zakladov« knjižnice sodi katalog knjižnične zbirke. Še nedavno je katalog nazorno predstavil sestav knjižnične zbirke v fizični obliki, s poudarki pomembnosti posameznih strok za namen knjižnice, njihovo razčlenjenost in povezanost. Bogastvo vseslovenske knjižnice, ki ga danes prikazuje vzajemni katalog, ob še neobdelanem gradivu v nekaterih knjižnicah in še ne digitaliziranih listkovnih katalogih postavlja uporabnike pred nove izzive iskanja in izbire, posebno ko iščejo vire na določeno temo. Ob priklicu števila zadetkov, ki je bodisi trimestno ali pa nič, vedo, da rabijo pomoč. Zatečejo se h knjižničarju v izposoji, navadno edinemu, ki ga poznajo. Ko se ob reševanju težav pojavijo vprašanja, včasih uporabnikovi predlogi za morebitno drugačno ali dopolnilno ureditev gradiva in postopkov njegove rabe, lahko uporabnik izve, da ima knjižnica ob izposoji še druge oddelke, odgovorne za uspešnost poizvedb. Včasih jim je dodano pojasnilo, da knjižničar na izposoji ne more ničesar spremeniti, ker je tako določil drug oddelek oziroma uprava: »Tako pač je,« morda še: »Sporočite z e-pošto.« Večina uporabnikov ne vztraja, čeprav ravnanje ni v skladu s priporočilom praktičnih teoretikov, npr. Šlajpahove (1961, str. 232): *»Osebe knjižnice bi morale imeti tudi sprejemljivo uho za vsako dobronamerno kritiko.«*

Knjižničarji večinoma vedo, kako pomembna je strokovnost in povezanost delovnih procesov, od prepoznavanja virov do njihove opredelitve za knjižnično gradivo in njegove ureditve za posredovanje potencialnim uporabnikom, ju pa ne zmorejo vselej uveljaviti. Medtem ko so v manjših knjižnicah v nekaj ali celo eni

osebi združene vse naloge knjižnice in se zato marsikateri problem lahko hitro razreši brez birokratskega ovinkarjenja, se v večjih naloge navadno razdelijo po sklopih pridobivanje, obdelava knjižničnega gradiva, storitve, tehnična in administrativna podpora in uprava. Brez dobrega vodenja, ki ustvarja odnose med zaposlenimi, povezuje vizijo in vrednote knjižnice s sodelavci vseh oddelkov, kar je mogoče le s priznavanjem pomembnosti vsakega, se v učinkih teh knjižnic lahko hitro pojavijo razpoke, opozarja Fras-Popović (2016). Še zlasti v velikih knjižnicah lahko povezanost med osebjem in vodji oziroma oddelki ali enotami šepa, poudarjanje hierarhije, ki bolj prispeva k ugledu in razvoju posameznega oddelka ali posameznika, pa ne daje učinka, vsaj ne enakovrednega tistemu, ko se poslanstvo uresničuje s sodelovanjem celotnega kolektiva.

Pomen visoko strokovno usposobljenega osebja, ki pričakovano zviša odkrivanje možnosti v knjižnični zbirki in storitvah, ostaja v veljavi pri uporabnikih. Tako Weel (2014, str. 165) knjižnicam poleg shranjevanja, ohranjanja in omogočanja dostopa do informacij pripisuje učinkovito precejanje, organiziranje in ustvarjanje metapodatkov za pridobitev veljavne informacije. Skozi razvoj knjižnic ostajajo ta pričakovanja v veljavi tudi med knjižničarji. O tem govore njihova prizadevanja za posodabljanje in izboljševanje kakovosti obdelave knjižničnega gradiva oziroma knjižničnih katalogov, ki so temeljno orodje knjižničarjev informatorjev in uporabnikov. Rijavec (1958, str. 39) zapiše: »Splošno znano in priznано je pravilo, da so dobro urejeni in vodeni katalogi temeljni pogoj za uspešno poslovanje knjižnice.« Šlajpah (1961, str. 231) pa jih brez dvoma uvršča med »Najboljše propagandno sredstvo za pridobivanje bralcev ...«

Sodobni avtorji s prispevki v prvi številki 61. letnika revije *Knjižnica* podpirajo posodabljanje katalogov, sistematično uvajanje mednarodnih pravil za digitalne prikaze bibliografskih in normativnih podatkov, ki jih omogoča tehnologija in zahtevajo potrebe uporabnikov. Na osnovi, predvsem tujih bibliografskih in normativnih zapisov, se zavzemajo za kakovost, da bi presegli mnenja o drugorazrednosti pomena katalogizacije, ki se še zmeraj pojavljajo z njenim opredeljevanjem za rutinsko in ne visoko intelektualno strokovo delo (Badovinac, 2017). Nekateri knjižničarji se zadovoljijo celo z zapisi dobaviteljev, kot ugotavlja Badovinac (2017, str. 127), in s pomanjkljivimi opisi virov, kakršne so v vzajemnem katalogu evidentirale Dornik, Badovinac, Kos in Farkaš (2017). Razvijanje kakovosti vključuje spremljanje potreb uporabnikov in odpravljanje napak in težav, kakršne so navajali katalogizatorji v raziskavi avtoric Levičar in Petek (2017, str. 155–189). Uporabniki večkrat naletijo na težave v splošnih in manjših knjižnicah, kjer je, kot navajata avtorici (prav tam, str. 181), največ privržencev za centralizirano katalogizacijo. Rezultate intervjujev s knjižničarji visokošolskih in specialnih knjižnic avtorici povzameta z opozorilom, da bo treba razrešiti vprašanja vsebinske analize.

To ne velja nič manj za splošne in šolske knjižnice, čeprav tam na prvem mestu niso izdelava bibliografij in znanstvene potrebe uporabnikov, ampak vsebina knjižničnih virov, ki uporabnike z izbrano obliko vira informira, uči, spodbuja in razvija mišljenje, znanje in domišljijo, ustvarjalnost ter sposobnost uživanja kulturnih/umetnostnih sporočil. Pomena njunih vlog pri informacijskem opismenjevanju, ki ne more biti kakovostno brez dobrih katalogov, knjižnični sistem tudi za dobro drugih vrst knjižnic ne sme spregledati. To smo razbrali tudi iz razprave na posvetovanju *Knjižničar v izposoji* (Ljubljana, 25. 11. 2017), kjer so knjižničarji izpostavili neustrezno razvito opismenjenost dijakov, ki se ob prestopu na visokošolsko knjižnico z zadrego in strahom lotevajo usvajanja knjižnice. Rijavčev (1958, str. 39–40) zagovor stvarnega kataloga, »ki je stvar dobrega bibliotečnega strokovnjaka, široke razgledanosti in temeljite splošne izobrazbe«, podpira današnje uporabnikove potrebe. Današnje velikosti knjižničnih zbirk so presegle uporabnikov spomin kot tudi spomin, razgledanost in sposobnost knjižničarja za pregled nad vsebino knjižnice. Trdi, da »sloh ne bi smelo biti bistvene razlike v obdelavi stvarnega kataloga neke splošne znanstvene in srednje ali večje ljudske knjižnice,« razen v podrobnostih, ki so posledice knjižničnega okolja (prav tam, str. 41). Preživele so tudi izjave Kalana (1959, str. 59), ki razmišlja podobno, »... da se ne bomo smeli (knjižničarji, op. av.) tako oddaljiti od oblik znanstvene katalogizacije, da bi hodili v ljudskih knjižnicah povsem svoja pota,« in Berčiča (1959, str. 17), »... da je za uspešno sodelovanje med knjižnicami predvsem važno, da se vse ravna po enotnih pravilih«.

Namen nekaterih sprememb ustaljenih standardnih pravil in strokovnih priporočil za pripravo podatkov v katalogih sledi ciljem: odzivnost na potrebe, stroškovna učinkovitost, fleksibilnost in kontinuiteta, pravi Petek (2017, str. 30) in nadaljuje, da morajo opisi omogočiti, da med več viri, ki imajo enake ali podobne značilnosti, izberemo vir, ki je skladen z našimi zahtevami glede nosilca in vsebine. Uporabnik, ki se je podal v kataloge, lahko pritrjuje Kalanu, da je delo katalogizatorjev »znanstveno« zahtevno, ne more pa vselej tega zaznati v praktični izkušnji.⁷ Razvijalci napovedujejo uskladitev sedanjih standardov s sodobnimi modeli, pri čemer »... se omejuje na končne uporabnike in informacijske strokovnjake, ki delujejo kot posredniki za končne uporabnike. Knjižničarji, ki ustvarjajo in vzdržujejo metapodatke, se pri svojem delu srečujejo tudi s takimi opravili in so v tej vlogi tudi upoštevanji« (Žumer, 2017, str. 11). Predvidevajo torej, da bo uporabnik tudi pri posodobljenih katalogih potreboval pomoč strokovnjaka informatorja.

⁷ Poskus pridobitve veljavne literature na temo knjižničar v izposoji nas je soočil s pisano bero uporabe pojma knjižničar na izposoji in z malo deli, kjer bi bil glavna tema. S knjižničarjem ali brez njega je bilo treba ubrati klasično pot prebiranja in prelistavanja virov, vsaj njihovih kazal, na izbranih policalih.

5 Knjižničar informator, povezovalc

Zahtevnost katalogizacijskih opravil nam omogoča sklep, da je zahtevno in visoko strokovno tudi delo knjižničarja informatorja, ki mora obiskovalcu knjižnice bibliografske podatke prevesti v uporabno informacijo, da bo uporabnikova odločitev za izbiro vira pomenila zadovoljitev njegove potebe. Pinter (2004, str. 55) z raziskavo ugotavlja, da »*k uspešnosti uporabnikov pri iskanju gradiva močno prispevata zadovoljstvo z delom informatorjev in še celo nekoliko močnejše pozitivna percepcija prostora*«. Prostor, ki toliko obeta z urejeno ponudbo in udobjem kot knjižnica, zmore prispevati k pozitivnemu odzivu uporabnikov. Rezultat potrjuje potrebo uporabnikov po samostojni izbiri virov, po prostoru, kjer jih knjige nagovarjajo same, in večina knjižničnega gradiva se izposodi na ta način. Nič manj pa zato ni pomemben za uporabnike, še zlasti za manj večje uporabe prostora, knjižničar informator s svojimi nasveti, pomočjo, strokovno podkovanostjo, z odzivnostjo in hitrostjo pri iskanju gradiva (prav tam, str. 50–51). Uspešno zadovoljena potreba daje zadovoljstvo, a je le del celotne ocene, ki sicer pojasnjuje važen segment dela v knjižnici (Gill idr., 2002, str. 28 cv; Pinter, 2004, str. 43). Uspešnost pa ni zmeraj povezana z gradivom, ki je knjižničarju na voljo v njegovem oddelku ali knjižnici; povezana je z vsemi oddelki knjižnice in s knjižnicami v sistemu.

Naj obdelavo in izposajo opravljata dve osebi ali pa oboje opravlja en knjižničar, je to zmeraj strokovnjak, ki zmore uporabniku omogočiti doživetje zadovoljstva s kakovostjo opravljenih storitev in hkrati prispevati h kakovosti knjižnice in okolja. To je danes strokovnjak z najmanj višjo izobrazbo, bolje z visoko, ki poleg knjižničarske profesije stalno razvija veščine in znanja in se razgleduje po drugih vedah, s čimer se lažje odziva na raznovrstne potrebe okolja in posameznika. Odlikujejo ga široka razgledanost, agilnost in aktivnost in zmore uresničevati tudi namen ožje specialnosti knjižnice ter lastno ustvarjalnost, inovativnost, predvsem pa ju spodbuja pri uporabnikih. Zato se brez zadržkov povezuje s sodelavci svoje in drugih knjižnic, s strokovnim in družbenim okoljem in zmore timsko delovati. Sprejema poslanstvo knjižnice, njene vrednote, a ne sodi med konformistične intelektualce, kadar so dejanja v nasprotju z njimi. Naloge uresničuje zavestno ter z zanesljivo opredelitvijo sedanjih potreb in s pogledom na prihodnost ter se prehoda loteva s preučevanjem in osmišljanjem in ne, kakor pravi tudi Kara-Murza (2011), z asociacijami in podobnostmi. Uporabnik s takim ravnanjem prepozna knjižničarjevo predanost, kjer empatija deluje kot vezivo za opravljanje dolžnosti z oblikovanim in sprejetim smislom početja.

5.1 Kompetenten strokovnjak

»Za modernega ljudskega knjižničarja ne zadošča znanje o tehnični ureditvi knjižnice, vedeti mora, kako se najdejo pota, po katerih privede bralca h knjigam, in sicer vsakega bralca k pravi knjigi, ki mu umsko in duševno koristi.« (Pirjevec, 1940, str. 305) Pot do knjižnične zbirke je tlakovana tudi z delom knjižničarja informatorja. Vključuje se v njeno oblikovanje. Nabavi in obdelavi sporoča predloge za njeno dopolnjevanje, vodenju za njeno organizacijo in upravi za dopolnitev ali spremembo pravil njene dostopnosti. Je ključen sogovornik za kakovostno upravljanje in vodenje knjižnice, saj hoče uporabnika pripeljati do dobre knjige, pri tem pa mu slab izbor virov, njihova obdelava in ureditev predstavljajo zamudno oviro za promocijo dobrih. Tega so se zavedali že soustvarjalci moderne knjižnice. Pirjevec (1940, str. 63) oceno kakovosti knjižnice najprej poveže s knjižnično zbirko: »Kvalitetna knjižnica, ki bo izločila tudi vso manjvredno literaturo, je šele knjižnica prihodnosti.« Opozarja, da zahteva delo v kakovostni knjižnici mnogo več truda in znanj kakor delo v knjižnicah brez visokih ciljev. Zapiše, da knjižničar ne bo več samo prometni uradnik, ki knjige izdaja in prejema, temveč bo hkrati svetovalec in učitelj (prav tam, str. 64), ki povezuje knjižnično zbirko s potrebami svojega okolja. V šolski knjižnici »... hoče vzgojiti v mladini samostojno iskanje in raziskovanje, ki vodi v samostojno razmišljanje in presojanje«. Pouči jih o knjigi in jih uvaja v leposlovje in znanstveno literaturo, povezuje jih z resničnostjo. »Popolnoma zgrešeno se zdi, če bi hoteli prikriti otrokom resnično življenje z neresnično sentimentalostjo, ki bi jim mogla vcepiti napačne pojme in predstave o življenju,« dodaja (prav tam, str. 310). Avtor povezuje šolsko knjižnico z nalogami šole in spreminja podobo poučevanja v še danes veljavno. Podobno in še danes veljavno predstavlja knjižničarjevo delo v znanstveni knjižnici, ko pravi, da bo knjižničar uspešen povezovalec, če pozna znanstvene metode dela in, poleg splošnega znanja o komunikaciji z uporabniki, obvlada pojme, vsebino, meje posameznih strok in strukturo znanstvene povezanosti (prav tam, str. 338). V ljudskih knjižnicah v bibliotečnih vednostih poučeni knjižničarji pa po njegovem ne opravljajo nič manj odgovorno delo kot knjižničarji znanstvenih knjižnic (prav tam, str. 340). Njim je, tako kot knjižničarju v šolskih in visokošolskih knjižnicah, naložena skrb za izobraževanje ter odpiranje poti do strokovnih del z različnih področij.

Prva številka revije *Knjižnica* iz leta 1957 je pozornost namenila prostemu pristopu, ki je takrat zamenjal pultni sistem dostopa do knjižničnega gradiva. Na dan je prišla resnična podoba knjižnične zbirke, ki se je dotedaj skrivala v skladišču in se je uporabniku predstavljala v katalogu. Knjižnice so dobile nove naloge. Začele so uresničevati Pirjevčevo podobo kakovostne knjižnice. Očistile so zbirko in jo posodobile, saj so imele, zlasti ljudske, knjižnično zbirko oblikovano predvsem po željah bralcev. Pregelj (1958, str. 34) takrat ocenjuje, da »ljudje vidijo v

ljudski knjižnici ustanovo, kjer naj bi dobili čim več in čim bolj pisanega in lahkega in najlažjega branja», s čimer je »... večja polovica izčrpala program potreb pri branju pri nas« (prav tam, str. 37). Tudi Šajpah (1958, str. 33), ko govori o reorganizaciji zastarele knjižnice, zahteva prevetritev zbirk z apelom: »Najprej moramo odstraniti vso plažo in pornografijo ...« Če bi knjižnice danes pri ureditvi leposlovja v prostem pristopu upoštevale Pintaričevo (2013, str. 93) opredelitev literature: »Literatura, ki ni umetnost in vsaj ne stremi k odličnosti, čeprav je (še) ne dosega, ni literatura,« ampak »šund«, in izpostavile šund z ločeno postavitvijo, bi podoba navrgla še kakšno dodatno sodobno mnenje o vsebini in kakovosti knjižničnih zbirk.

Pregleda nabavne politike današnjih splošnih knjižnic se je lotila Rampihova (2010). Za premagovanje težav pri gradnji knjižnične zbirke jim je ponudila v oporo dokument nabavne politike, ki jih z navezavo na poslanstvo knjižnice vodi v izboru enot za knjižnično zbirko, kakršna naj bi poskrbela za uresničitev namena knjižnice, bila v pomoč knjižničarju informatorju in uporabniku. Ugotovila je, da na prepoznavnost knjižnice bistveno vplivata pester izbor in ponudba knjižničnega gradiva (prav tam, str. 179). Tak pa ne more biti, če »*management za načrtno nabavno politiko ne kaže zanimanja*« (prav tam, str. 180) in ko stateški dokumenti knjižnice ne izkazujejo analize okolja niti segmentov njegovih uporabnikov (prav tam, str. 186).

S preureditvijo zbirke v prost pristop, ki je knjižnici dal dodaten poudarek odprtega prostora, se je pojavila potreba po učenju uporabnikov za prosto izbiro knjižničnega gradiva. Naprudnik (1957, str. 5) ugotavlja: »*Najvažnejše pa je, da se knjižničar ne ukvarja s tekanjem od pulta do skladišča in nazaj, ampak spremlja bralca ob policah, nasvetuje, se pogovarja z njim, skratka knjižničar lahko postane resnični vzgojitelj.*« Smole (1957, str. 9) opozarja na knjižničarjevo »*dolžnost ... da na razumen, takten način premaga slabšo knjigo in uveljavi boljšo*«. Prost pristop je »*sprožil proces bralčevega samoizobraževanja*« (Pregelj, 1959, str. 31). Od pulta, kjer je knjižničar deloval kot uradnik, ki je iz skladišča uporabniku prinesel v katalogu prepoznano zeleno knjigo, je s fazo oblikovanja priporočenih kolekcij na pultu ali ob njem uveljavljal vlogo mentorja, s prostim pristopom pa je bila uveljavljena pot do svobode, individualna izbira, ko se uporabnik sam odloča tako za vire kot za pomoč knjižničarja pri njihovi izbiri (prav tam, str. 28–29).

Bralec se je razvijal tudi z branjem brez izbire, ko je bral vse, kar je knjižnica premogla, da je zadostil svoji bralni potrebi. Za tem je njegovo branje usmerjal bolj ali manj strog seznam priporočene ali prepovedane literature. Ko so založniki povečali produkcijo, je svobodno izbiral branje po svojih bralnih sposobnostih in željah in tudi pospešeno dvigoval število izposojenih knjig z izposojjo lažjega sproščujočega branja. A ob tem se že uveljavi nekaj priporočenih omejitev

v nabavni politiki knjižničnega gradiva in priporočil, da se poleg sreče in sproščujočega učinka v knjižnični ponudbi poudarjata znanje in razvoj veščin za vključevanje v spreminjajoče se okolje. Danes preplavljenost z informacijami uveljavlja nenapisano cenzuro z našo nesposobnostjo za njihovo obvladovanje, pravi Harari (2017, str. 392), ki prerokuje, da bosta znanje in sreča v prihodnosti manj pomembna, ker bo podatkokentrični nazor nadomestil humanističnega. Po drugi strani pa knjižničarji kot soodgovorni člen proste dostopnosti do informacij ne smejo spregledati pojavov, da se dostop do vsebin (na spletu) omejuje s plačevanjem in gesli, da se napoveduje blokiranje spletnih vsebin, kjer bi bilo podatkovno rudarjenje dopuščeno le za znanstvene namene, ne pa tudi za knjižnice in druge neodvisne raziskovalce.

Knjižničar informator predstavlja najbolj izpostavljeno strokovno odgovornost za uresničevanje knjižničnega poslanstva, ki je, kot določajo usmeritve za javne knjižnice, še zmeraj humanistično in družboslovno usmerjeno. Knjižničar je javni uslužbenec in »... kot nosilec javnega etosa (...) ne stori le tisto, kar mu plača klient, ampak izpolnjuje tudi svojo moralno dolžnost služiti javnosti« (Splichal, 2009). Je več kot posrednik med bralcem in bralnimi viri. Je njun povezovalac, ki z empatijo prispeva k razvijanju branja za razumevanje, kritično presojo in etično uporabo vsebine, na katero se osredotoča uporabnik in s katero krepí domišljijo, razvija znanje, vedenje, razumevanje sveta, je »človek, ki zmore hitro najti kontakt s sočlovekom« (Šlajpah, 1961, str. 174). Vsaka knjižnica opravi predizbor informacijskih virov za svoje uporabnike in si prizadeva, da bo v knjižnični zbirki najboljše gradivo, najboljših vsebin. V oporo so ji tudi danes številne aktivnosti, ki jo s teorijo, raziskavami in dobrimi zgledi spremljajo pri uresničevanju odgovornosti za sodelujoče razvijanje znanja in splošne pismenosti. Pri ljudeh spodbuja željo po branju dobrih knjig, omogoča, da se prebivalci gibljejo od dobrega k boljšemu in jih uči, kako naj pametno izberejo vire, ko odkrijejo svoje potrebe, kot je priporočal Dewey leta 1876 (Dewey, 1876). Za tako delo morajo knjižničarji znati opazovati, prisluhniti, opozarjati, razkrivati, uvajati in poučiti uporabnika, kako in kje iskati in izbrati knjigo. Če tega knjižničar ne zna, »škoduje zavodu in stranki«, pravi Pirjevec (1940, str. 51). To je nesporno tudi danes, tako kot to, da naj bi bil pri tem knjižničar nevtralen, spoštoval naj bi uporabnikovo kulturo, politično in nazorsko opredelitev in z usmerjanjem v določeno smer odgovarjal na njegovo željo po pomoči (prav tam, str. 61). Razumen knjižničar bo privedel bralca k boljši književnosti brez vsiljivega poučevanja, prigovarjanja in teoretiziranja (prav tam, str. 56).

5.2 Osebno nagovarjanje uporabnikov

Danes, ko manj informacij lahko pomeni več, še bolj izstopa vloga knjižnice v družbi in pomen knjižničarjevega osebnega nagovora uporabnika. Za sporazumevanje z njim mora biti knjižničar strokovnjak, ki pozna knjižnično zbirko, dostopnost informacij, ki zmore pripomoči k opredelitvi uporabnikove potrebe, prispevati k njegovemu odločanju za izbiro informacij. Osebni nagovor, v nasprotju s pisnimi navodili, računalniškimi programi algoritemske pomoči, ki upoštevajo le razum, vključuje tudi doživljanje, čustva, telesne občutke, kontekst, okolje, nas seznanja kognitivna znanost (Kordeš, 2017, str. 15). Knjižničarjevo opazovanje, čuječnost (nepresojajoča pozornost na trenutno doživljanje), omogoča, da zmore izbrati primeren način reagiranja med priporočenimi, kot so spodbuda, informiranje, svetovanje, pomoč, učenje, kar poleg uporabnikovega odločanja prispeva še k občutku avtonomnosti in svobodne volje (prav tam). Uspešnosti osebnega nagovora je preverjala Pečjakova (2017, str. 31) pri dijakih in ugotovila, da so dosegli boljše rezultate pri učenju, ko ga je spremljalo učiteljevo dajanje navodil, ki so se vezala na vsebino ali morebitne tehnične težave. Ne dvomimo, da ima tak način knjižničarjevega delovanja uspeh tudi pri učenju uporabnikov za premagovanje ovir na poti do samostojne izbire in uporabe virov informacij. Vpliva tega načina je deležen še knjižničar, saj širi njegovo vedenje in ugled. Rezultati pilotske raziskave o evalvaciji medpredmetnih učinkih ur KIZ (Hrast idr., 2013, str. 27) kažejo, da uporaba projektnega in individualnega izvajanja KIZ ni ravno pogosta, tako kot ni evalvacija izvajanja teh programov, ki jo avtorice priporočajo kot sistematičen metodološki pristop za izboljšanje stanja.

Knjižničar je tisti, ki zmore iz načina obnašanja obiskovalca razbrati, ali ta rabi in želi osebni stik. Z očmi vzpostavljeni stik je prvi, ki uporabniku pove, ali je zaželen pri knjižničarju ali ne, potem nastopi beseda, ko knjižničar aktivno posega v uporabnikovo izbiro. Uporabniki se vsaj kdaj zalotijo, da postajajo, kot pravi Kara Murza (2011, str. 30), preleni, da bi razumsko podvomili v sporočila. Prepuščajo se navadam ali strokovnjakom, da jim povedo, kaj je kaj, tako tudi knjižničarju. Dolžnost mu narekuje, da jih motivira za kakovostne bralne vire, nagovarja za aktivno sprejemanje informacij, tako s spodbujanjem branja strokovnih stvarnih del, v katerih nastopa znanost s svojo nevtralnostjo in nepristranskostjo brez moralnih ocen, v nasprotju s poljudnimi viri, ki jih Kara Mura označi za zavestno manipulacijo z ljudmi, kot kulturo, umetnost, ki z razkrivanjem motivov, opisovanjem sveta z analitičnim pristopom ali sintetičnim opisovanjem življenja bogati naše razumevanje sebe in sveta (prav tam, str. 20).

5.3 S strokovnjakom se rast ne ustavi

Pogovor med uporabnikom in knjižničarjem informatorjem ni samo komunikacija, ki je lahko enosmerna, je tudi sporazumevanje, kjer sta oba enakovredna sogovornika. Zato se tudi knjižničar marsičesa nauči od uporabnika. Uporabnikom ni vselej všeč vse, kar knjižničar priporoča, a z njegovim priporočilom navadno vrnejo manj neprebranih knjig, kot jih sicer brez poznavanja avtorjev in z izborom, ki ga opravijo sami hitro in površno. Čar priporočil je tudi prikrita radovednost, kaj bere in ceni drugi, včasih celo koliko je zmožen oceniti uporabnikove bralne sposobnosti in interese, predvsem pa je možnost za izstopanje iz vkalupljenega branja in razmišljanja, in so dela tudi zato prebrana. K izbiri branja po priporočilu veliko prispeva čas, ki ga mora uporabnik nameniti izboru pri obsežni količini ponudbe, še zlasti, če je informacijsko slabo ali nič opismenjen. Pri tem mu niso vselej v pomoč niti (obsežni) sezname priporočenih »dobrih« ali »naj« knjig, ki so navadno le leposlovne. Zanje porabi pri izboru veliko časa za podobno ali še večje tveganje, kot ga ponuja dober katalog.

Uporabniki se radi prepuščajo neoviranemu brskanju po knjižnih policah, svobodi izbire, a ne izključujejo knjižničarja, ko rabijo pomoč, nasvet. Radi se z njim pogovarjajo o knjigah ob katalogu ali knjižnih policah in ob manjših tematskih razstavah. Prisluhnejo njegovemu namigu, predlogu, ki jih postavi v nove svetove, ne nujno v knjižne novosti. Nekako v slogu Lokarjevega (2017, str. 14) priporočila: *»Pogovarjati se in razpravljati je treba o vsebinah, estetskih vidikih pa tudi o filozofskih postavkah, iz katerih izraščajo, na njihovi osnovi pa ugotavljati receptivnost take in drugačne umetniške produkcije.«* Na knjižničarja informatorja ne gledajo kot na plačanega strokovnjaka, ki mora poleg preostalih načinov sporazumevanja tudi svetovati. *»Svetovalni proces zahteva določena znanja in veščine, ki jih knjižničarji osvojijo v posebnih programih usposabljanja,«* pravi Zabukovec (2017, str. 33). Uporabniki cenijo strokovno izpeljan pogovor, knjižničarjevo razgledanost, predvsem pa poznavanje knjižnične zbirke in kakovosti knjižničnega gradiva, tudi kadar izbirajo vire za sprostitev. Še zmeraj potrebujejo humanistične vede, razlago, iskanje resničnih pomenov besed mojstrskih besedil. To so tista, pravi Kara-Murza (2011, str. 38), ki jih lahko umeščamo v različne prostorske in časovne kontekste. Bralci so soavtorji, ki z branjem spreminjajo podobo piščevega konteksta z interpretacijo, ki zahteva um, domišljijo (prav tam, str. 39). Če knjižničar pri tem doda pojasnjujočo in razgrinjajočo dodatno vsebino iz strokovnih področij, ali pomaga povezati strokovno delo z drugačnim pogledom, z drugimi področji, najnovejšimi raziskavami, pa si gotovo prisluži pohvalo. Aktivno sprejemanje vsebine z branjem, ki je več kot dešifriranje besedila, *»... za pridobivanje znanja, intelektualni in estetski užitek ter osebno rast«*, ostaja danes tudi za Furedija (2017, str. 235) možnost za iskanje resnice v svetu, ki ga sicer označuje več pismenosti, kakršne so se skozi čas nanizale ob

pojmu branje. K takemu branju nas nagovarja knjižničar z osebnim nagovorom, spodbudi nas s tematskimi razstavami, ki so odgovor na okoljsko problematiko, na aktualne družbene teme, z nagovori in priporočili strokovnjakov in z drugimi oblikami predstavljanja informacijskih virov (npr. s pogovori o knjigah), če je njegov cilj aktivno branje in soudeležba v razreševanju problemov. Spodbujanje uporabe knjižnice in njenih virov se povezuje z dobrim poznavanjem okolja knjižnice, njegovih problemov in načinov njihovega razreševanja. Zgled ponuja Vodeb v delu *Informacijsko vedenje na slovenskem podeželju* (2015), kjer je pregledu teoretične osnove za kritično prepoznavanje razvojnih potreb okolja dodal študijo primera značilnega informacijskega vedenja prebivalcev našega razvojno prikrajšanega podeželja. Knjižničarjem zmore biti spodbuda za resnejše, pozornejše ter ciljno usmerjeno delovanje in za nagovarjanje prebivalcev, ki še niso uporabniki knjižnic.

Ni malo takih strokovnjakov, a o njih premalo slišimo, ker so za uporabnike samoumevni. Bolj so pozorni na tiste knjižničarje, ki jih spregledajo, ker jih obisk moti in se skrijejo za računalnik, na tiste, ki jih na vljudno vprašanje odpravijo s kratkim napotilom k policam. Včasih razumejo, da so utrujeni, zaposleni z drugimi obveznostmi, da nimajo časa za malico, da so razočarani, ker jih nihče ne nadomešča, ko bi se radi udeležili izobraževanja za seznanjanje z novimi načini sporazumevanja s težavnimi uporabniki, literarnimi smermi, z novostmi na strokovnih področjih, obnovili bi radi referenčni intervju, prevetrili znanje o interpretaciji bibliografskega opisa ali podoživeli uporabniško izkušnjo v drugi knjižnici in podobno. Za tako počutje knjižničarjev navadno niso krivi uporabniki, če tudi so sami kdaj pa kdaj neučakani, nevljudni, zato jih neprijazno ravnanje prizadene. To ni signal za knjižničarja, ampak za nadrejenega, da preveri stanje v oddelku, v sami knjižnici, da ne pozabi na vzpostavljanje odnosov med zaposlenimi in na to, kako pomembno vlogo ima knjižničar informator za knjižnico in njen ugled ter kakšen napor in visoko odgovornost terjajo njegove naloge. Je večji, kot se zmore vrednotiti le s količino izposoj. Delo, ki se vrednoti s kakovostjo izposojenega in uporabljenega knjižničnega gradiva, zmorejo dobro opravljati s smislom početja prepričani knjižničarji. S tem se bolj kot vodje brez bibliotekarskega izpita strinjajo npr. vodje splošnih knjižnic, ki imajo opravljen bibliotekarski izpit, je ugotovila Fras-Popović (2016, str. 178), ko je raziskovala njihova mnenja in stališča o povezanosti poslanstva knjižnice z dejavniki vodenja. S takim znanjem okrepljeni vodje tudi bolj pogosto uporabljajo osebni nagovor za sodelavce, so bolj pozorni na njihovo osebno rast in motivacijo ter razmišljanje o delovnem mestu (prav tam, str. 180–181). To je izraz spoštovanja, ki si ga od sodelavcev za služijo tudi knjižničarji informatorji. Je primerno ravnanje za povečevanje uspešnosti in zadovoljstva ob nagradi, ki jo prejmejo z uporabnikovim zadovoljstvom in vodjevo strokovno oceno učinkovitosti, strokovnosti, odzivnosti, empatičnosti in zanesljivosti.

6 Zaključek: knjižničar v kontekstu

O vlogi knjižničarja informatorja in njenem pomenu smo razmišljali ob prebiranju strokovne literature domačih starejših in sodobnih avtorjev. Zrelost knjižničarske stroke, ki se razbira v odkrivanju pomanjkljivosti v delovanju knjižnic v delih starejših teoretikov in praktikov, je prispevala k njihovemu današnjemu razvoju. Problematika, ki smo jo odkrivali v obeh poljih piscev, potrjuje, da temeljno poslanstvo knjižnic ostaja, kot tudi skrb za razvijanje temeljnih pogojev knjižnice, znotraj katerih se razbira njihov učinek na poslanstvo in tudi na kakovost opravljanja nalog knjižničarja informatorja. Spreminjajo pa se načini uresničevanja poslanstva, ki jih narekujejo izzivi novega časa, kakršne lahko zaznavamo v praksi in smo jih odkrivali še s prevedenimi deli poznavalcev sprememb in z nekaterimi raziskavami njihovih učinkov na nas, našo pismenost in uporabo informacij.

Poleg napredka nagovarja sodobne knjižničarje tudi gospodarska elita z brezbriznostjo do družbenega in naravnega okolja, zlo(raba) znanosti in tehnologije. Pozivi za aktivnejše poseganje knjižničarjev v družbeno dogajanje se pojavljajo vse pogostje, kar pomeni, da okolje prepoznava njihovo vlogo kot vplivno za izboljševanje okolja. Pomen knjižničarja informatorja, ki se je desetletje posvečal željam uporabnikov in ustanoviteljem, morda bolj kot dejanskim potrebam okolja, se postavlja v ospredje. Tehnologija ni zmanjšala, prej še bolj poudarila njegovo vlogo, še zlasti, ko je kot priložnost za izboljšanje delovanja pokazala tudi stranske učinke na kognitivnem in vedenjskem področju uporabnikov informacij. Kot knjižničarski informacijski strokovnjak naj bi s svojim znanjem prispeval večji delež v razreševanju zapletenih problemov posameznika in družbe s spodbujanjem, razširjanjem in poglobljanjem rabe kakovostnih informacij.

Po kritičnih pretresih nabavne politike knjižničnega gradiva, najnovejših prizadevanjih za izboljšanje kakovosti knjižničnega kataloga in vodenja knjižnic in s številnimi aktivnostmi za širjenje znanja o razvijanju branja se je na pobudo Društva bibliotekarjev Ljubljana izraziteje poudarila problematika knjižničaja v izposoji.⁸ Temelje njegove vloge odkrivamo v poslanstvu knjižnic, podporo za njeno delovanje v programih informacijske pismenosti in obvladovanju referenčnega pogovora oziroma razreševanja informacijskih problemov. Spoznali smo, da, ne glede na vrsto knjižnice, zmore z izbrano strategijo prispevati k ra-

⁸ Na posvetovanju Knjižničar na izposoji je bila izpostavljena njegova vloga in pomen ter tehnologija, predvsem tista, ki nadomesti njegova administrativna opravila, da bi pridobil več časa za osebno pomoč in svetovanje obiskovalcem knjižnice, s čimer bi gospodarno in učinkovito uporabil svoje knjižničarsko strokovno znanje in povečal prispevek k uresničevanju ciljev knjižnice.

sti uporabnika s prepoznavanjem njegovih potreb, s pravo mero empatije⁹ do uporabnikovih sposobnosti in problemov in z zmožnostjo ločevanja med željo in potrebo. Svojo vlogo udejanja kakovostno znotraj kolektiva s pozornostjo in povezanostjo z vsemi zaposlenimi. Ko drugi cenijo njegove zahtevne in odgovorne naloge, se vzpostavlja pogoj za sodelovanje, ki se sodelavcem povrne z uporabnikovim sprejemanjem knjižnice. Je najmanj enakovreden strokovnjak kolektiva, ki s storitvami naredi za uporabnika obvladljivo, kar nastane v procesih kot zbirke informacij. Strokovno knjižničarsko znanje pretvori v razumljiv jezik za uporabnika. Pozna tehnike znanstvenega dela, komunikacijo z uporabniki, ima osnovni pogled o pojmu, vsebini in mejah strok (Pirjevec, 1940, str. 339). To velja še danes za vse knjižnice. Tudi delo v ljudskih knjižnicah »... je toliko odgovorno, kakor delo znanstvenih knjižničarjev« (prav tam, str. 340).¹⁰ »Napačno je mnenje, da je vsakdo dober za knjižničarja: če je diletant, bo tudi knjižnica diletantsko urejena,« ugotavlja Berčič (1959, str. 17) po Pirjevčevi (1940, str. 45) ugotovitvi, da je do konca 19. st. »... veljala bibliotечna služba kot stranski poklic, nekaj, česar se ni treba učiti in kar zmore vsak, ki je dovolj učen ali čudaški«. Danes imajo tudi knjižničarji raje ob sebi strokovno usposobljene sodelavce kot zaposlene, ki ne obvladajo knjižničarskega znanja, ki je, kot je analizirala Steinbuchova (2009), del informacijske pismenosti. Pomanjkanje tega znanja je po njenih ugotovitvah, poleg slabih pogojev dela v šolski knjižnici, vzrok za neučinkovito povezovanje knjižnice s predmeti šolskega programa. Znanje pa mora vključevati tudi poznavanje informacijskega procesa.

Knjižničar informator vidi, sliši, piše, govori, naredi, kar mu veleva poslanstvo, da boljše beremo, pišemo, govorimo, naredimo. Je praktik, ki uveljavlja knjižničarsko teorijo in knjižnična pravila, in teoretik, ko z argumenti prepričuje delovno in družbeno okolje o pomenu in vlogi knjižnice. Ni samo povezovalc med uporabniki in knjižničnim gradivom. Je tudi nepogrešljiv informator za potrebe strokovnjakov v delovnih procesih in vodenju knjižnice. Tekoče jih seznanja z

⁹ Ta ni namenjena razreševanju obiskovalčevih osebnih težav s knjižničarjevimi nasveti na ravni »psihologa«, kot včasih knjižničarji slikovito izrazijo večplastnost želja in potreb uporabnikov. Knjižničar mora ohraniti strokovno distanco in empatijo uporabiti v pogovoru za ustrezno izbiro poti, ki pripelje uporabnika do virov in njihove izbire ali do podatkov o družtvih, ustanovah in strokovnjakih, kjer lahko dobi strokovno ustrezno pomoč. Da knjižničarjevo svetovanje ob izposoji in vodenje pogovora o knjigah ni biblioterapevtsko, niti ni neformalna biblioterapija, argumentirano razloži Zabukovčeva (2017, str. 33) in zapiše, da »... biblioterapija zahteva vodenje terapevtskega procesa, za kar pa knjižničarji niso usposobljeni«. Predlaga uporabo termina »bibliosvetovanje«.

¹⁰ Praktične izkušnje uporabnikov se kot način vedenja in navad uporabnikov ugotavljajo v številnih raziskavah in z različnimi metodami, manj pa je znano, kako ravnajo knjižničarji informatorji v informacijskem procesu. Raziskava, ki bi odgovorila, ali raziskave vedenja uporabnikov spodbudijo knjižničarje informatorje k spremenjenemu ravnanju, bi upravičila ali vsaj okrepila njihov pomen.

okoljem in njegovimi problemi, ki jih spoznava z opazovanjem in v procesu razreševanja informacijskih potreb. Ve, da sama prijaznost ni dovolj v postopkih, ni nadomestilo za nestrokovnost. Zato je sogovornik vseh zaposlenih v kolektivu, pozoren na primernost knjižnične zbirke in njene ureditve, na kakovost katalogov in postopkov izposoje ter uporabe knjižničnega gradiva. Svoji vlogi bo dal ustrezen pomen, če bo imel dobro opredeljene naloge, pristojnosti in odgovornost za njihovo uresničevanje, a tudi dovolj prostora za uresničevanje ustvarjalnosti. Njegov delež se bo ob preverjanju uspešnosti knjižnice izražal s količino in vsebino izposojenih knjig, opravljenih informacijskih storitev in zadovoljstvom uporabnikov in z oceno posredovanih informacij ter knjižničnega gradiva za opredeljene potrebe. K vrednotenju njegovega prispevka pri uveljavljanju poslanstva knjižnice lahko prispeva tudi primerjalna analiza statističnih podatkov, njegov vpliv pa se bo še naprej vrednotil s študijami in v raziskavah pismenosti, kulturnih, socialnih, ekoloških, gospodarskih in drugih dejavnikih okolja.

Zahtevnost za visoko strokovnost je upravičena, če naj se namen knjižnice odraža v kakovostnih spremembah njihovega okolja. In tak naj bi bil vpliv knjižnice, ki jo za uporabnika pooseblja knjižničar informator. Je strokovnjak, ki osebno nagovarja uporabnika in se posveča kontekstu njegove potrebe. Kar zmore algoritem, je splošnost, je vpliv drugega, kar zmore knjižničar informator z osebnim prilagojenim sporazumevanjem, je uspešna konkretna razrešitev uporabnikove situacije, ki ne posega v njegovo svobodo in ga ne razoseblja. Od knjižničarja dobi poleg vsebine tudi informacijsko znanje za samostojno odločanje, za samostojno razreševanje problemov, kar utrjuje njegovo zaupanje v knjižnico. »V izposojevalnici se začne najvažnejše delo bibliotekarja, ki gre za tem, da vzgoji odnos med knjižnico in javnostjo.« (Pirjevce, 1940, str. 283) Njegova vloga je zahtevna in za vsako obliko informacijskega posredovanja, ki je bolj ali manj zahteven informacijski proces, terja določen čas. Čas potrebuje knjižničar še za izpopolnjevanje, zlasti ob nenehni menjavi tehnologije in njenih programov, ter za sodelovanje s sodelavci pri razvijanju pripomočkov in načinov širjenja pismenosti, njene kulturne rabe v govornem in pisnem jeziku.

Knjižničarstvo je optimistična stroka. Zmeraj ima možnost za spodbujanje ljudi k spremenjenemu ravnanju. Popraviti je mogoče marsikaj, tudi takrat, ko njihovo ravnanje škoduje družbi, okolju, ko vodilnim ni mar pre(živetje) drugih. Knjižničar informator je zaščitni znak knjižnice. Intelktualec, ki mu kontekst okoljskega in družbenega dogajanja predstavlja moralni izziv za delovanje. Prispeva k našemu razmišljanju z viri, da lažje razumemo stanje in prevzemamo individualno odgovornost za svoje ravnanje. Današnji čas, vse bolj nepregleden z množico raznovrstnih opravil, predmetov, obveznosti in dogodkov, nam daje občutek, da smo polno aktivni. V resnici pa mnogokrat le brezglavo hitimo proti nepomembnim »naj« dosežkom. Včasih se je le treba ustaviti in premisliti. To velja tudi za

knjižnice, ki nagovarjajo našo radovednost za raziskovanje: kakšno pomoč nam ponujajo s svojo izbiro knjižničnega gradiva in storitev, kakšno knjižničarju informatorju, ko mora v poplavi naslovov strokovnih priročnikov za samopomoč, priročnikov za zdravo in uspešno življenje, učenje, lahkotnega leposlovja ... iskati dela, ki bodo upravičevala poslanstvo knjižnice, kakšno študentu, ki se utaplja v količini digitalno dostopnih virov. Njegovo delo je zahtevno. Če hoče ohraniti v teoriji priznano pomembnost svoje vloge in uživati v uspehih svojega trdega dela s smislom, mora biti cenjen med kolegi kot sodelavec organizacije in delovanja knjižnice, in ne samo kot sodelavec njenega uporabnika.

Podobno sliko razvoja in problematike uveljavljanja pomena njegove vloge knjižničarja informatorja bi verjetno ponudili tudi pregledi tujih knjižničnih sistemov, v prihodnosti pa novih generacij knjižničarjev. Svojo vlogo lahko dobro opravlja le z odzivanjem na spremembe vsakokratnega okolja, v prihodnosti verjetno z novimi načini in z več možnosti za kakovostno udejanjanje poslanstva knjižnice. Postavljamo izzivajočo tezo, da so h kakovosti več prispevali knjižničarji, ki so zmogli ob vprašanju kaj delati, s katerim se navadno obkljuka priročniško vodilo, seznam nalog, razmisliti še o vprašanju zakaj, pri tem pa česa tudi niso naredili, a so bili vseeno uspešni.

Navedeni viri

Acemoglu, D. in Robinson, A. J. (2015). *Zakaj narodi propadajo: izvori moči, blaginje in revščine na različnih koncih sveta*. Ljubljana: UMco.

Badovinac, B. (2017). Izhodišča za proučevanje kakovosti podatkov v bibliografskih in normativnih zapisih: kakovost podatkov v kontekstu in raziskovalne usmeritve v katalogizaciji. *Knjižnica*, 61(1–2), 119–154.

Berčič, B. (1959). Nekaj misli o specialnih, znanstvenih in strokovnih knjižnicah. *Knjižnica*, 3(1–4), 12–18.

Boh Podgornik, B., Bartol, T., Šorgo, A., Rodič, B. in Dolničar, D. (2017). STIP – slovenski test informacijske pismenosti študentov. *Knjižnica*, 61(3), 87–111.

Chomsky, N. (2017). *Kdo vlada svetu?*. Ljubljana: UMco.

Dewey, M. (1876). The profession. *American library journal*, 1(1), 5–6.

Doupona Horvat, M. (2012). *Bralna pismenost četrtošolcev v Sloveniji in po svetu: izsledki Mednarodne raziskave bralne pismenosti PIRLS 2011*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.

Dornik, E., Badovinac, B., Kos, J. in Farkaš, B. (2017). Sistem zagotavljanja kakovosti CO-BIB.SI: izbrane aktivnosti za leto 2016. *Knjižnica*, 61(1–2), 191–205.

Dular, A. (2011). Berem, bereš, beremo: zgodovina branja na Slovenskem. *Knjižnica*, 55(4), 89–106.

- Erjavec, A. (2004). *Ljubezen na zadnji pogled: avantgarda, estetika in konec umetnosti*. Ljubljana: Založba ZRC, ZRC SAZU.
- Fras Popović, S. (2016). *Vodenje s poslanstvom: vodenje zaposlenih v splošnih knjižnicah*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Furedi, F. (2017). *Moč branja: od Sokrata do Twitterja*. Ljubljana: UMco.
- Gabrič, A. (2011). Branje od razvedrila elite do splošne dobrine. *Knjižnica*, 55(4), 49–67.
- Galimbeti, U. (2015). *Miti našega časa*. Ljubljana: Modrijan.
- Harari, Y. N. (2017). *Homo deus: kratka zgodovina prihodnosti*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Hrast, Z., Nestič, A. in Zabukovec, V. (2013). Pilotna evalvacija medpredmetnih učnih ur KIZ: metodološki pristopi. *Knjižnica*, 57(4), 15–32.
- Javnomnenjska telefonska raziskava med člani, uporabniki in neuporabniki slovenskih splošnih knjižnic*. (2011). Maribor: Interstat. Pridobljeno 16. 5. 2018 s spletne strani: <http://zdruzenje-knjiznic.si/media/website/javnomnenjska-raziskava-med-clani-uporabniki-in-neuporabniki-splosnih-knjiznic-v-sloveniji/ZDRU%C5%BDENJE-SPLO%C5%A0NIH-KNJI%C5%BDNIC-poro%C4%8Dilo-raziskave-29-09-2011.pdf>
- Javrh, P. (2017). V digitalnem svetu beremo drugače. V S. Zwitter in N. Bucik (ur.), *E-gradiva kot bližnjica do uspeha?: e-zbornik Bralnega društva Slovenije ob 12. strokovnem posvetovanju 8. septembra 2017* (str. 43–48). Ljubljana: Bralno društvo Slovenije. Pridobljeno 11. 9. 2017 s spletne strani: <http://www.bralno-drustvo.si>
- Kalan, P. (1959). Katalogi v ljudski knjižnici. *Knjižnica*, 3(1–4), 48–59.
- Kapitanovič, P. (2017, 15. september). Novi Rolling Stones je Tesla z Elenom Muskom: intervju. *Svet kapitala*, (50), str. 28–29.
- Kara-Murza, S. G. (2011). *Oblast manipulacije: kako elita jaha narod*. Ljubljana: UMco.
- Kazalci dejavnosti splošnih knjižnic v obdobju 1990–2016*. (B. l.). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 16. 5. 2018 s spletne strani: <https://bibisist.nuk.uni-lj.si/statistika/kazalci.php>
- Kordeš, U. (2017, 17. junij). Vsaka raziskava najde kakšnega novega eksotičnega metulja. (Zapisala Vesna Milek). *Delo. Sobotna priloga*, 59(138), str. 14–16.
- Kuralt, Š. (2017, 21. november). Zadnje doline miru sredi ponorelega sveta. *Delo*, 59(269), str. 17.
- Levičar, J. in Petek, M. (2017). Programska oprema COBISS3/Katalogizacija: ovrednotenje sistemskih sprememb in funkcionalnosti modula z vidika katalogizatorjev. *Knjižnica*, 61(1–2), 155–189.
- Lokar, A. (2017, 17. oktober). Izključeni iz centra. *Delo*, 59(263), str. 14.
- Naprudnik, Z. (1957). Svoboden pristop v ljudskih knjižnicah. *Knjižnica*, 1(1), 5–7.
- Naravoslovni, matematični in bralni dosežki slovenskih učenk in učencev v mednarodni primerjavi: nacionalno poročilo o raziskavi*. (2016). Ljubljana: Pedagoški inštitut. Pridobljeno 16. 5. 2018 s spletne strani: http://novice.pei.si/wp-content/uploads/sites/2/2017/10/PISA-2015NacionalnoPorocilo_krajse.pdf
- Novak, V. (1958). Problemi pokrajinskih študijskih knjižnic v Sloveniji. *Knjižnica*, 2(1–4), 15–26.

Nolimal, F. (2017). Osmišljena raba IKT, razvoj digitalnih kompetenc, temeljnih in višjih ravni bralne pismenosti: vpogled skozi projekte Zavoda RS za šolstvo. V S. Zwitter in N. Bucik (ur.), *E-gradiva kot bližnjica do uspeha?: e-zbornik Bralnega društva Slovenije ob 12. strokovnem posvetovanju 8. septembra 2017* (str. 49–62). Ljubljana: Bralno društvo Slovenije. Pridobljeno 13. 10. 2017 s spletne strani: <http://www.bralno-drustvo.si>

Pečjak, S. (2017). Psihološka perspektiva učenja iz elektronskih vs. tiskanih gradiv. V S. Zwitter in N. Bucik (ur.), *E-gradiva kot bližnjica do uspeha?: e-zbornik Bralnega društva Slovenije ob 12. strokovnem posvetovanju 8. septembra 2017* (str. 24–33). Ljubljana: Bralno društvo Slovenije. Pridobljeno 13. 10. 2017 s spletne strani: <http://www.bralno-drustvo.si>

Petek, M. (2017). Katalogizacijski standard Resource description and access (RDA): razvoj, spremembe in primerjava s Pravilnikom in priročnikom za izradu abecednih kataloga (PPI-AK). *Knjižnica*, 61(1–2), 23–47.

Pintarič, M. (2013). *Na poti v črno luknjo*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Pinter, A. (2004). Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic: konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. *Knjižnica*, 48(3), 33–58.

Pirjevec, M. (1940). *Knjižnice in knjižničarsko delo*. Celje: Družba sv. Mohorja.

Pregelj, B. (1958). Nekaj besed o nabavni politiki v ljudskih knjižnicah. *Knjižnica*, 2(1–4), 34–38.

Pregelj, B. (1959). Svobodni pristop in pultni sistem. *Knjižnica*, 3(1–4), 27–40.

Rabzelj, A. (2017). *Analiza bralnih skupin za odrasle v splošnih knjižnicah in bralčev odziv na izbrano literarno delo*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Rampih, S. (2010). *Nabavna politika v splošnih knjižnicah*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Rijavec, J. (1958). Stvarni katalog v ljudskih knjižnicah: osnovna vprašanja. *Knjižnica*, 2(1–4), 39–49.

SIRikt 2015. Pod žarometi (28. 5. 2015). Digitalna kompetenca učencev. (Iztočnice). (2015). Pridobljeno 7. 12. 2017 s spletne strani: <http://sirikt2015.splet.arnes.si/program/cetrtek/pod-zarometi-28-5-2015/>

Smole, Z. (1957). Ali so mladinske knjižnice potrebne?. *Knjižnica*, 1(1), 8–9.

Splichal, S. (2009, 16. maj). Javni etos se razblinja v globalizacijski nič: gostujoče pero. *Delo*, 51(111), str. 5.

Spitzer, M. (2017). *Digitalna demenca: kako spravljamo sebe in svoje otroke ob pamet* (2. žepna izd.). Celovec: Mohorjeva.

Statistični podatki o knjižnicah. (Visokošolske knjižnice. 2016). (B. l.). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 16. 5. 2018 s spletne strani: <https://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>

Steinbuch, M. (2009). *Informacijska pismenost knjižničarjev in informacijsko opismenjevanje učencev v osnovni šoli*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Steinbuch, M. (ur.). (2010). *Posodobitve pouka v gimnazijski praksi: knjižnično informacijsko znanje*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo. Pridobljeno 31. 3. 2018 s spletne strani: https://www.zrss.si/projektiess/gradiva/posgim/GRA_Knjiznicno_informacijsko_znanje.pdf

- Šlajpah, M. (1958). Temeljna knjižna zaloga v ljudski knjižnici. *Knjižnica*, 2(1–4), 30–34.
- Šlajpah, M. (1961). *Ljudske knjižnice: priručnik za knjižničarje*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Vodeb, G. (2015). *Informacijsko vedenje na slovenskem podežlju: študija primera*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Weel, A. (2014). *Spreminjanje naše besedilne zavesti: na poti k digitalnemu redu znanja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Zabukovec, V. (2017). Biblioterapija v knjižnici. *Knjižnica*, 61(4), 23–34.
- Zwitter, S. in Bucik, N. (ur.). (2017). *E-gradiva kot bližnjica do uspeha?: e-zbornik Bralnega društva Slovenije ob 12. strokovnem posvetovanju 8. septembra 2017*. Ljubljana: Bralno društvo Slovenije. Pridobljeno 13. 10. 2017 s spletne strani: <http://www.bralno-drustvo.si>
- Žibret, A. (2017, 7. december). Računalniško mišljenje nepogrešljivo v 21. stoletju. *Delo*, 59(283), str. 14.
- Žumer, M. (2017). IFLA Library Reference Model (IFLA LRM), pomemben korak k sodobnim bibliografskim informacijskim sistemom. *Knjižnica*, 61(1–2), 9–22.

dr. Silva Novljan

e-pošta: silva.novljan@gmail.com