

**FARMER, LESLIE S. J. REFERENCE AND
INFORMATION SOURCES AND SERVICES FOR
CHILDREN AND YOUNG ADULTS. LANHAM [ETC.]:
ROWMAN & LITTLEFIELD, 2023.**

Lesley Farmer, autorica priručnika, profesorica je na sveučilištu California State University s užim interesom i poljem djelovanja koje je usmjereno na knjižnične usluge za djecu i mlade.

Zbog jednostavnosti pristupa problematici i niza primjera dobre prakse te praktičnih savjeta, doista s punim pravom možemo reći da se radi o priručniku za svakodnevni rad. Već u samom predgovoru autorica ističe važnost recentnosti takve vrste publikacija za knjižničarsku zajednicu, navodeći da je prošlo već osam godina od njezina naslova *Introduction to reference and information services in today's school library* (Rowman & Littlefield Publishers, 2014) te da se od tada u životima odraslih i mladih dogodilo mnoštvo promjena, od dvojice predsjednika Sjedinjenih Američkih Država, preko pandemije i *wokenessa* (politička svjesnost; budnost) te revidiranih smjernica Američke udruge školskih knjižničara (AASL).

Potreba djece i mladih za informacijama, onim točnima i njima vrijednima, i dalje je imperativ rada knjižničara i knjižnica kao protagonista u pružanju informacija i stvaranju novih informacijski pismenih pripadnika društva. Knjižnica kao informacijsko mjesto dostupno svima misao je koja se proteže kroz cijeli priručnik i zaokružuje ga u cjelinu.

Prvo poglavlje, „Pregled“ (engl. *Overview*), započinje predstavljajući knjižnice kao pristupna mjesta svijetu informacija. Osvrćući se na razliku između rada školske i narodne knjižnice, autorica ističe važnost suradnje dviju ustanova u svakodnevicu. S obzirom na važnost kvalitete usluge za mlade korisnike, važno je spomenuti krovnu organizaciju koja razvija standarde za informacijsko-referalne usluge (engl. *The Reference and User Service Association – RUSA*) i koja također brine o standardima za profesionalne kompetencije knjižničara. Knjižničari trebaju biti vidljivi i pristupačni, pokazati visoku zainteresiranost za korisničke upite, pravilno prepoznati korisničke potrebe, biti učinkoviti u pretraživanju informacija i traženju povratne informacije o zadovoljstvu korisnika.

U drugom se poglavlju naslovljenom „Izvori informacija“ (engl. *Sources of information*) autorica bavi izvorima informacija. Kao imperativ ističe se premisa

„prava informacija u pravo vrijeme pravom korisniku“, što postaje jezgrom poslana knjižnice. Situacija je vrlo dinamična, kao uostalom i sam svijet informacija: neke su informacije stalne i stabilne, dok druge variraju ovisno o trendovima i tijekom vremena. Dio drugog poglavlja posvećen je vrstama referentnih izvora podataka te načinu „pridruživanja“ relevantnog referentnog izvora tražitelju informacije prema načelu „svakom čitatelju njegova/njezina knjiga“, kako Ranganathan navodi u svojim pet zakona knjižničarske znanosti. Izazovi s kojima se knjižničari susreću u tim situacijama jesu dobro poznavanje razvoja djece i mladih i činjenica da referentni izvori podataka moraju odgovarati jezičnim znanjima korisnika s posebnim osvrtom na djecu i mlade s invaliditetom bilo koje vrste, koji čine 20 % američkog stanovništva.

Treće poglavlje, „Izgradnja referentne zbirke“ (engl. *Developing reference collections*), donosi niz korisnih informacija o razvoju referentnih zbirki, koje su definirane kao izvor kojim se vodimo kada tražimo odgovor na traženi upit. Referentni izvor mora imati određene odlike kao što su lokalizirane činjenice, organizacija koja omogućuje brzo pronalaženje informacije, korištenje u svrhu konzultacije, a ne kontinuiranog čitanja te ograničenost na korištenje unutar knjižnice. Kao zanimljivost navodi se tvrdnja da je referentno relativno i u oku promatrača – ono što je jednom korisniku referentni izvor, drugome ne mora biti. Dobar referentni izvor onaj je koji odgovara na pitanje mladog korisnika točno i primjereno, a u nastavku poglavlja iscrpni su popisi različitih vrsta referentnih izvora koje svaki knjižničar lako može koristiti u svakodnevnom radu, pogotovo kada je riječ o elektroničkim izvorima.

Četvrto poglavlje nosi naslov „Životni ciklus referentnih izvora“ (engl. *Life cycle of reference resources*), a u njemu je sistematiziran put od nabave do evaluacije izvora s instancama koje imaju logičan i kronološki slijed: odabir, nabava, obrada, organizacija, kruženje/korištenje, održavanje te u konačnici eventualno uvrštavanje referentnog izvora u knjižnični fond namijenjen posudbi. Odabir je dužnost knjižničara, kao i sama nabava izravno od nakladnika, a tijekom obrade građa mora biti vidljivo označena. Što se tiče same organizacije referentne građe, praksa je da se nalazi neposredno uz središnji knjižničarski pult, no najvažnije je da ima zasebne i označene police kako se ne bi miješala s ostatkom knjižničkog fonda, što bi moglo zbuniti korisnike.

U petom se poglavlju, „Pristup“ (engl. *Access*), autorica dotiče teme koja je vjerojatno u očima korisnika gotovo pa najvažnija – dostupnost građe u zgradama knjižnica, a kada se radi o referentnoj zbirci, to je presudno jer njezina vrijednost počiva na dostupnosti. Dr. Farmer ističe jednu stvar o kojoj možda kao knjižničari ne razmišljamo stalno, a to je traganje za informacijom, uporabljivost informacije i konačna uporabljivost informacije u stvarnom svijetu kroz oči djeteta ili mlade osobe koja treba informaciju. Uz tvrdnju da je knjižnica često organizirana kako bi olakšala i ubrzala posao knjižničkog osoblja, apelira na to da se situacija revidira

kroz razmišljanje korisnika koji ulazi po informaciju koja mu u tom trenutku treba s napomenom da bi bilo idealno uključiti tinejdžere kao korektivni element koji ima svoj glas u tome koliko je referentna zbirka pristupačna, kao i sam prostor za rad s njom.

Činjenica da knjižničari osnažuju ljude prepoznajući njihove informacijske potrebe kako bi postali uspješni korisnici informacija i ideja vodi nas kroz šesto poglavlje „Informacijska ponašanja“ (engl. *Information behaviors*). Ključ je u poznavanju tzv. informacijskog ponašanja kod mladih korisnika, gdje se informacijsko ponašanje odnosi na način na koji ljudi traže informacije i na to kakav odnos s njima stvaraju. Kako bi pružili kvalitetnu referentnu i informacijsku uslugu, knjižničari koji rade s djecom i mladima moraju vidjeti i izvan informacijskog ponašanja zbog činjenice da mladi žive intenzivne živote kako u sebi tako i u stvarnom svijetu te doživljavaju razvojne skokove. U prvi plan dolazi do izražaja da knjižničar mora biti i dobar psiholog upoznat sa psihologijom i razvojem djece i mladih i vrlo specifičnim informacijskim ponašanjem koje se razlikuje od onog odraslih korisnika zbog manje količine akumuliranog znanja i rječnika, manjeg životnog iskustva, manje moći apstraktnog mišljenja i manjeg obrazovanja. Mladi korisnici razmišljaju i žive brzo u kaotičnom svijetu prepunom informacija koji ih okružuje i njihov je najčešći način pretraživanja jednako brz te će često žrtvovati vjerodostojnost izvora i informacije za brzinu (engl. *sacrifice of credibility for speed*), pri čemu knjižničar uskače kao mentor i korektor.

„Informacijsko-referalna interakcija“ (engl. *Reference interaction*) tema je sedmog poglavlja priručnika u kojem autorica na samom početku ističe važnu činjenicu – da je jezgra kvalitetne informacijske usluge intervju (razgovor, interakcija). U komunikaciji s mladima ključ je u učinkovitoj i kvalitetnoj komunikaciji više nego u samoj informaciji. Prijedlog je zaposliti stručnjaka za građu i komunikaciju s tinejdžerima koji bi radio nakon završetka nastave kada ta skupina korisnika najčešće posjećuje knjižnicu. Tijekom vremena, knjižničari su ispitivali i eksperimentirali s učinkovitim interakcijama te su najbolje usustavili u kompetencije, smjernice i vodiče.

Knjižničar koji radi s mladim korisnicima (engl. *youth-serving librarian*) trebao bi posjedovati neke odlike koje će odgovarati korisnicima, učiniti knjižnicu ugodnim mjestom te služiti kao potpora ostvarivanju kvalitetne referentne i informacijske interakcije. Najrecentniji je dokument koji nas vodi kroz poželjne kompetencije *Competencies for librarians serving children in libraries* (2020). Ujedno je i Udruga za knjižnične usluge mladima (YALSA) razvila svoju viziju o tome kakav bi trebao biti knjižničar koji radi isključivo s mladima. Kao najpoželjnije odlike navode se topao odnos prema tinejdžeru i njegovoj obitelji, razumijevanje razvoja mladih, moć komuniciranja i suradnje koje vode poštenje i učinkovitost, odgovaranje na potrebe i interese, kreativnost i znatiželja, fleksibilnost i ustrajnost, održavanje okoline koja poštuje privatnost i povjerenje mladih. Do izražaja

ja svakako dolazi važnost cjeloživotnog učenja knjižničara ukorak s vremenom jer se generacije mladih korisnika neprestano mijenjaju, a knjižničari ih osnažuju kroz učinkovitu referentnu i informacijsku uslugu. Autorica duhovito upozorava na to da se ne trebamo pretvarati da razumijemo tinejdžera ako ga ne razumijemo jer ćemo time izazvati nesigurnost i poljuljati transparentnost odnosa.

U osmom se poglavlju, „Skrb za informacijsko-referalne proizvode“ (engl. *Curating reference and information products*), autorica osvrće na načine kako knjižničari pripremaju zbirke s obzirom na to da je ponekad mladima jednostavnije doći do informacije korištenjem alata nego razgovorom s osobom. Knjižničari imaju dugu povijest vezanu za „pakiranje“ informacija, a relativno je nov trenutak kada se o njima razmišlja kao o osobama kojima je povjereno vođenje i nadzor pojedine zbirke. Upravo knjižničari za mlade rade neprekidan posao čuvara pomno odabirući materijale za zbirku te je odgovorno održavajući.

Važan segment u poslovima knjižničnih „kustosa“ svakako je održavanje i uređivanje mrežnih kataloga koji su ranije bili osnovni razlog za postojanje mrežnih stranica knjižnice, kako bi ih korisnici mogli neometano koristiti na daljinu. Ovdje dr. Farmer ističe važnu činjenicu koja je općenito primjenjiva na cijeli knjižničarski svijet – sve do današnjeg dana, većina mrežnih kataloga nije prilagođena mladima i ostavlja prostor za napredak.

Deveto poglavlje s naslovom „Pravna i etička pitanja“ (engl. *Legal and ethical issues*) donosi teme pravnih i etičkih pitanja s kojima se knjižničari mogu susresti i susreću se u svakodnevnom radu, počevši od najjednostavnijih primjera, kao što je pitanje smije li se neka informacija kopirati, do sve složenijih. Vodeća su načela za referentne i informacijske knjižničare u njihovu radu pravedan pristup informacijama, intelektualna sloboda, intelektualna imovina i privatnost i povjerljivost, a kodificirana su *Knjižničnom poveljom o pravima* (engl. *Library Bill of Rights*), koja tvrdi da su knjižnice forumi informacija i ideja te navodi kojim se osnovnim smjernicama trebaju voditi, između ostalog nepristranošću, djelovanjem bez cenzure i uskraćivanja sloboda te zagovaranjem privatnosti i povjerljivosti. Kao i ostale profesije, knjižničari se u radu vode etikom koja im kao dječjim knjižničarima i knjižničarima za mlade nudi „mekši“ okvir s obzirom na specifične skupine korisnika, a kao primjer navodi se da knjižničar ima pravo malo „modificirati“ pravila i izići u susret djetetu ili mladom korisniku pri rješavanju problema (npr. naknada za izgubljeni knjigu).

Umjesto zaključka, autorica se u desetom poglavlju, „Budućnost informacijsko-referalne službe za djecu i mlade“ (engl. *The Future of reference for children and teens*), osvrće na pitanja o budućnosti informacijsko-referalne usluge za djecu i mlade. Ono što je sigurno jest da te usluge moraju ostati u neprekidnom i dinamičnom kretanju kako bi pratile nove informacijske potrebe i informacijsko ponašanje novih generacija, promjene izvora podataka i ekspanziju modernih tehnologija. Vraćajući se na „Predgovor“ u kojemu je navela koliko se toga promijenilo

u svijetu između pisanja dvaju priručnika o informacijsko-referalnim uslugama, dr. Farmer uvjerena je u velike promjene do 2030. godine. Knjižničari za mlade posebno se hvataju ukoštac s ovim prevrtljivim vremenima jer povratak na staro, prijepandemijsko normalno nije potpuno moguće, što dovodi do razvijanja novih usluga i mogućnosti (nije svaki ishod modifikacije nužno loš, baš naprotiv). U budućnosti je za knjižničare ključno ostati u temeljnim vrijednostima struke koje će poslužiti kao uzemljenje u turbulentnoj i neizvjesnoj budućnosti jer su te vrijednosti jednostavne, jasne i univerzalne.

Predviđanja autorice za budućnost? Tehnologija je iznimno uznapredovala, kreiraju se digitalne priče koje se pohranjuju na portalima, školsku i narodnu knjižnicu zajedno vodi *cybrarian* (engl. *cyber-librarian*) pružajući niz virtualnih informacijsko-referalnih usluga. Hoće li doista biti tako, možemo samo pretpostaviti, no jedno je sigurno – budućnost informacijsko-referalnih usluga za mlade ovisi samo o knjižničarima koji rade s mladima. Strateško planiranje, inovativni načini uključivanja mladih u knjižnice, kvalitetna partnerstva i ostalo – sve su to potrebni koraci kako bi informacijsko-referalne usluge, a kroz njih i mladi, u budućnosti zablistale.

Branka Bacinger
branka.bacinger@kgz.hr