

**CASSEL KAY ANN AND UMA HIREMATH. REFERENCE
AND INFORMATION SERVICES: AN INTRODUCTION.
LONDON: FACET PUBLISHING, 2023.**

Ubrzani razvoj tehnologije značajno utječe na pretraživanje i pronalazak informacija zbog promjena u brzini i učinkovitosti sve sofisticiranijih algoritama pretraživanja, implementacije umjetne inteligencije u procese poslovanja te mobilnosti korisnika koja omogućuje pristup informacijama neovisno gdje se nalazili i koje je doba dana. Uz to multimedijски sadržaji te interaktivne aplikacije i alati čine pretraživanje bržim i preciznijim nego ikad. Zadovoljavanje korisničkih potreba u informacijskoj službi postaje sve složenije kako se referentni izvori, formati i platforme za pružanje informacija nastavljaju širiti.

Peto izdanje priručnika o informacijskoj službi *Reference and information services: An Introduction* (hrv. Informacijsko-referalna služba: Uvod) donosi ne samo bolji pregled primjene i prilagodbe informacijske službe na trenutna tehnološka postignuća nego i na globalne zdravstvene promjene poput pandemije bolesti COVID-19. K tome priručnik, najkorisniji knjižničarima u informacijskoj službi, postavlja temelje za razvoj vještina potrebnih za zadovoljavanje svih potreba korisnika.

Autorice priručnika, Kay Ann Cassel i Uma Hiremath, priznate stručnjakinje u području informacijske službe, brusile su svoja znanja, razvijale zbirke i usluge u mnogobrojnim narodnim knjižnicama u Sjedinjenim Američkim Državama, pa tako i u New York Public Library.

Priručnik se sastoji od predgovora, četiriju poglavlja, dva dodatka i dva kazala. Pruža pregled tehnika za prepoznavanje ključnih materijala usklađivanjem specifičnih pitanja s najboljim dostupnim izvorima, bez obzira na oblik pojavljivanja. Ovaj, od posljednjeg izdanja 2018. godine značajno nadopunjen i osuvremenjen sadržaj, donosi poglavlja o temeljnim konceptima, glavnim referentnim izvorima i specijalnim temama pružajući svježije poglede na suvremena pitanja. Posebnu pozornost daje utjecaju pandemije na informacijske usluge i trajne novine u pružanju udaljenih i virtualnih informacijskih rješenja, s posebnim naglaskom na zdravstvene informacije, zdravstvenu jednakost i relevantne izvore informacija. Povezano s tim, *Priručnik* donosi odabir i evaluaciju strategija za održavanje ažur-

nosti te izvora za dezinformacije, kao i praktične alate za razlikovanje činjenica od „lažnih vijesti“.

Prvo poglavlje, „Osnovni koncepti“ (engl. *Fundamental concepts*), započinje pregledom razvoja informacijske službe i njezinih brojnih usluga. Naglasak u tom poglavlju stavlja se na najvažniji dio informacijskog upita: kako točno odrediti pitanje u informacijskom upitu, razlikujući upite postavljene uživo, telefonski i mrežno. Na posljednje su se autorice posebno osvrnule s obzirom na prisilnu izolaciju korisnika kao tražitelja informacija i zatvaranje fizičkih knjižnica zbog pandemije bolesti COVID-19, pozivajući se na nikad veću važnost izvrsnosti u virtualnim referentnim uslugama. Nastavno na rješavanje informacijskog upita, to poglavlje daje pregled vještina koje se očekuju od knjižničara u informacijskoj službi. Uz smjernice kako poboljšati komunikaciju, pomaže u razvijanju strategije pretraživanja i pronalaznja najboljeg rješenja za specifične korisničke upite.

U drugom se poglavlju naslovljenom „Uvod u glavne referentne izvore“ (engl. *Introduction to major reference sources*) autorice bave tehnikama pretraživanja glavnih referentnih izvora, ponajviše enciklopedija, rječnika, bibliografija i mrežnih baza podataka. Posebnost je tog poglavlja u dijelu posvećenom izvorima zdravstvenih informacija, zbog sve većeg broja upita potaknutih pandemijom bolesti COVID-19, a napisala ga je Emily Vardell. Istaknuto je da knjižničari ne smiju davati zdravstvene savjete, već kroz službene i priznate izvore podizati svijest o zdravstvenoj pismenosti.

Treće poglavlje nosi naslov „Specijalne teme informacijske službe“ (engl. *Special topics in reference and information services*) te pruža sažet pregled prednosti i nedostataka korištenja mrežnih izvora za pronalazak točnih informacija, upozoravajući na sve veću izloženost dezinformacijama i lažnim vijestima, popraćenu sve lošijom kibernetičkom sigurnosti. To poglavlje usredotočuje se na davanje praktičnih rješenja i izbjegavanje zamki pri odgovaranju na informacijske upite uživo i mrežno. Poseban osvrt daje se na prikupljanje i korištenje prikladnih referentnih izvora za rješavanje informacijskih upita djece i mladih, čije se potrebe znatno razlikuju od potreba odraslih. Usto je cilj poglavlja razjasniti razlike u prikupljanju, organiziranju i davanju informacija u različitim vrstama knjižnica.

Četvrto poglavlje, „Izgradnja zbirke i usluga informacijske službe“ (engl. *Developing and managing reference collections and services*) donosi niz smjernica koje će pomoći knjižničarima odabrati, upravljati i ispravno procjenjivati različite usluge informacijske službe. Posljednje poglavlje ovog priručnika pruža teorijske osnove za stvaranje i razvijanje referentne zbirke, uključujući planiranje proračuna, nabavu, otpis te osnove oglašavanja. K tome pruža uvid u unutarnju organizaciju informacijsko-referentnih odjela s ciljem pružanja smjernica za planiranje broja zaposlenika, opsega usluga i zbirke. Posebna važnost dana je stjecanju znanja o etičkim kodeksima struke, naglašavajući sve veću ulogu knjižničara u poznavanju i poštivanju autorskih prava i intelektualnog vlasništva, prepoznavanju

plagijarizma i cenzure te promicanju slobodnog pristupa informacijama uz stalnu potrebu za ažuriranjem informacijskih usluga prateći promjene potaknute najnovijim tehnološkim razvojem.

Priručnik potiče praktičan i proaktivan pristup stalnom poboljšanju usluga informacijske službe, a posebno je koristan studentima knjižničarstva koji se žele bolje pripremiti za rad u informacijskoj službi.

Iva Džambaski
iva.dzambaski@kgz.hr