SMERNICE ZA REFERENČNO DELO Z ODRASLIMI

predstavitev dokumenta

mag. Marijan Špoljar

Mestna knjižnica Ljubljana

marijan.spoljar@mklj.si

Informacije javnega značaja

Seznam strateških in programskih dokumentov

- Strateški načrt MKL (2022–2026, 2017–2021, 2013–2016, 2010–2012)
- Strateški načrt MKL – promocijska brošura (2022–2026, 2017–2021, 2013–2016)
- Program dela MKL (2025, 2024, 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016, 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010, 2009)
- Načrt nakupa gradiva v MKL (2025, 2024, 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016, 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010)
- Letno poročilo MKL (2024, 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016, 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010, 2009, 2008)
- Promocijsko poročilo MKL (2024, 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2008–2018, 2017, 2016, 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010)
- Poročilo o delovanju kompetenčnih centrov (2024, 2023, 2022)
- Zborniki povzetkov strokovnih posvetovanj "Knjižnica, srce mesta" (2023, 2021, 2018, 2016, 2014, 2010)
- Povzetki strokovni dogodkov "April v MKL" (2022, 2019, 2017, 2015, 2013)
- Knjižica nagrajenih prispevkov "Oddaj na natečaj v MKL" (2017/2018, 2018/2019)
- **Da bodo še naprej obiskovali knjižnico: Oddelek za mladostnike v MKL** (maj, 2010)
- **Model beleženja informacij v MKL** (junij, 2011)
- **Videoigre… v knjižnici?** (september, 2012)
- **Upravljanje knjižnične zbirke v MKL** (2022)
- **Model stalnega strokovnega izpopolnjevanja zaposlenih v MKL** (junij, 2013)
- **Strateško načrtovanje (e-priročnik)** (2013)
- **Ustvarjajmo znanje: Koncept izobraževanja uporabnikov v MKL** (april, 2011)
- **Skupaj smo uspešni: smernice za vzpostavitev partnerstva** (december, 2014)
- **Model brezplačne medknjižnične izposoje na Osrednjeslovenskem območju** (december, 2014)
- **Pravljičarska dejavnosti v Mestni knjižnici Ljubljana** (december 2015)
- **LinkINjob: job Hunting with Help of Librarians. e-Priročnik.** (avgust, 2016)
- **Smernice za mlade v MKL: z mladimi ustvarjalno in izobraževalno povezana MKL** (december, 2016)
- **Smernice za oblikovanje storitev za starejše** (december, 2016)
- Zadovoljstvo uporabnikov Mestne knjižnice Ljubljana: analiza terenskih anket (2012, 2016)
- **Navade uporabnikov MKL: analiza terenskih in spletnih anket** (oktober, 2017)
- **Obiskovalci prireditev za odrasle in njihova izkušnja: analiza anket** (april, 2018)
- **Borza zdravja v MKL: Smernice za delovanje** (september, 2018)
- **Kakovost informacij in pomoči v Mestni knjižnici Ljubljana: analiza ankete** (november, 2018)
- **Mentorstvo v MKL** (februar, 2019)
- **Smernice za prireditve za odrasle v MKL** (april, 2019)
- **V srcu mesta: izhodišča za centralno knjižnico** (2019)
- **Smernice za evalvacijo prireditev in izkušnje obiskovalcev** (april, 2020)
- **Digitalna knjižnica Mestne knjižnice Ljubljana: izhodišča za delovanje** (oktober, 2020)
- **Strokovna izhodišča za vrednotenje književnosti za odrasle v splošnih knjižnicah** (2020)
- **Izhodišča za vzpostavitev Centra za promocijo branja odraslih v Mestni knjižnici Ljubljana** (2020)
- **Priporočila za delo bralnih skupin v MKL** (2022)
- **Smernice za referenčno delo z odraslimi** (2025)

Zakaj smernice – vzrok

Ker…

- je referenčna storitev pomembna osnovna dejavnost knjižnice;
- želimo opolnomočiti zaposlene;
- želimo poudariti pomen in večplastnost referenčnega dela;
- se je (pre)dolgo kazala potreba po tovrstnem dokumentu.

Čemu smernice – namen

- podpora zaposlenim v splošni knjižnici pri izvajanju enega od ključnih področij našega delovanja;
- krepitev kompetenc;
- nadgradnja rutinskega dela;
- spodbuda k razmisleku in strokovni presoji;
- razvoj stroke/storitev;
- oblikovanje izobraževanj.

Temelj oblikovanja smernic

- Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1)
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (za obdobje 2018–2028)

- IFLA Public libraray service guidelines
- Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers 2023 (RUSA)
- Program Ohio Reference Excellence (ORE, 2017)

Ideje o besedilu

Smernice

- niso togo pravilo, ampak strokovno utemeljeno izhodišče;
- spodbujajo razmislek in usmerjanje prakse;
- povezujejo teoretsko podlago s praktičnimi priporočili.

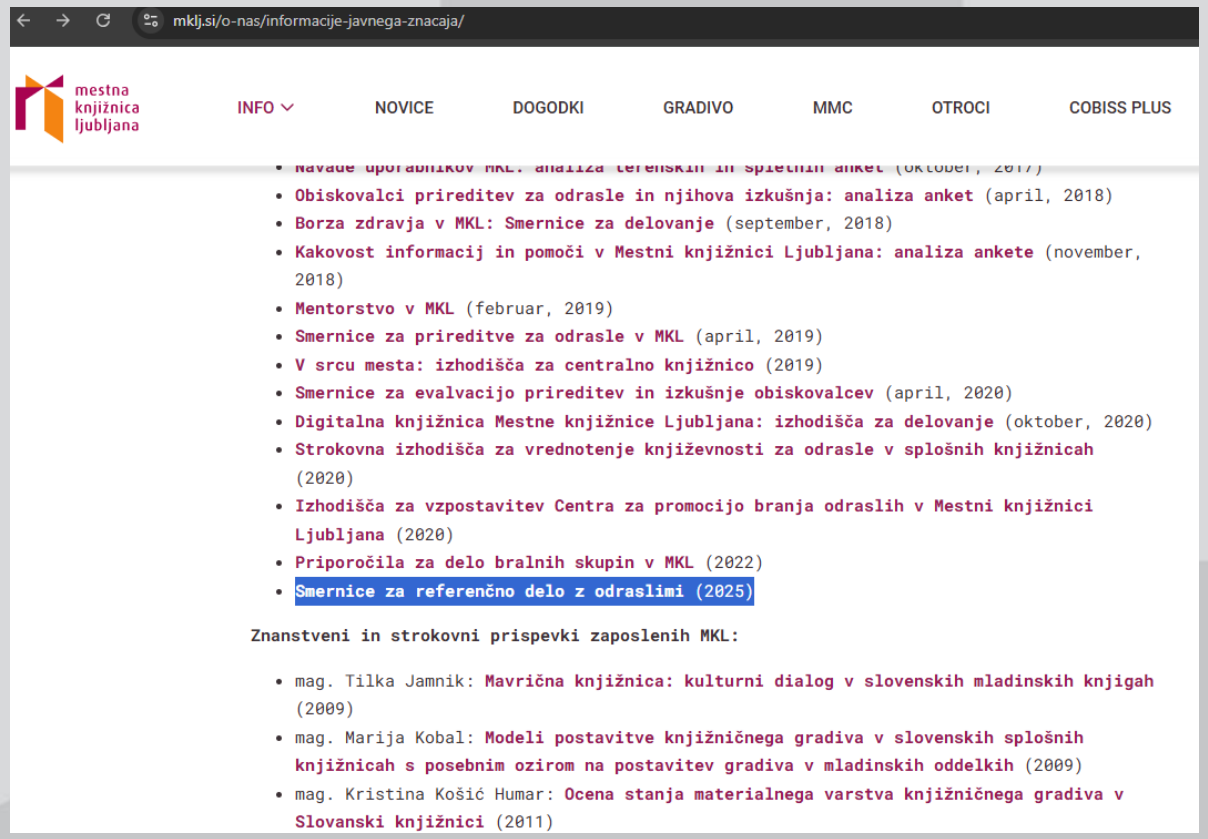
Komu so smernice namenjene

- Zaposlenim v MKL, novim sodelavcem
- Knjižnični javnosti (strokovnim delavcem (splošnih) knjižnic, uporabnikom …)

Dostop

https://www.mklj.si/o-nas/informacije-javnega-znacaja/

https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2025/11/Smernice_za_referencno_delo_MKL.pdf



Struktura dokumenta I

I DEL: Splošna določila in teoretična izhodišča

1 Uvod

2 Teoretična izhodišča

1 Uvod

1.1 Namen smernic

1.2 Zakonska podlaga in standardi

1.3 Iz mednarodnih dokumentov

1.4 Podatki MKL

2 Teoretična izhodišča

2.1 Definicije

2.2 Referenčna storitev (definicija RUSA)

2.3 Etični kodeks in smernice za komunikacijo

Struktura dokumenta II

II DEL: Referenčno delo v praksi

3 Referenčna storitev: osnovne značilnosti in vloga

4 Referenčni pogovor: kako razumeti uporabnikove potrebe

5 Komunikacija in stik z uporabnikom

6 Strategije iskanja

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

8 Pogled v prihodnost: referenčna dejavnost v času preobrazbe

3 Referenčna storitev: osnovne značilnosti in vloga

3.1 Osnovne značilnosti referenčnega procesa

3.2 »Predreferenčno« stanje

- 3.2.1 Zahtevna vprašanja
- 3.2.2 Informacijske potrebe skupnosti
- 3.2.3 Prvi stik z uporabnikom
- 3.2.4 Napačne predstave o delu knjižnice
- 3.2.5 Izražanje informacijske potrebe

3.3 Koraki v referenčnem procesu

3.4 Referenčna storitev kot ogledalo knjižničnega poslanstva

3.5 Novi izzivi in priložnosti

4 Referenčni pogovor: kako razumeti uporabnikove potrebe

4.1 Ključne značilnosti referenčnega pogovora

4.2 Potek referenčnega pogovora

4.3 Knjižničar v referenčnem pogovoru

5 Komunikacija in stik z uporabnikom

5.1 Kompetence knjižničarjev za učinkovito komunikacijo

5.2 Vedenjske smernice RUSA – osnovni okvir za komunikacijo

5.3 Pozitiven odnos kot temelj zaupanja

5.4 Celostna obravnava informacijske potrebe

5.5 Ranganathanovi zakoni bibliotekarstva v kontekst komunikacije

6 Strategije iskanja

6.1 Vloga knjižničarja v iskalnem procesu

6.2 Načrtovanje iskanja: temeljni koraki

6.3 Razumevanje uporabnikovih začetnih virov

6.4 Kritična presoja informacij: točnost in aktualnost

6.5 Pomen vodenja uporabnika skozi proces

6.6 Uporaba umetne inteligence pri iskanju informacij

6.7 Ohranjanje stika z uporabnikom med iskanjem

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

7.1 Svetovanje kot temeljna storitev splošne knjižnice

7.2 Knjižničar kot “emotivni posrednik”

7.3 Branje kot varno raziskovanje in eksperimentiranje

7.4 Načela učinkovitega svetovanja za branje

7.5 Knjižničar kot spremljevalec

7.6 Knjižničarjeva priprava

7.7 Svetovanje za branje kot biblioprevenTiva in neformalna biblioterapija

7.8 Svetovanje za branje na daljavo

8 Pogled v prihodnost: referenčna dejavnost v času preobrazbe

8.1 Družbeni in tehnološki kontekst

8.2 Referenčna dejavnost v hibridnem okolju

8.3 Knjižničar prihodnosti kot informacijski mentor

8.4 Priložnosti in izzivi umetne inteligence

8.5 Povezovanje z znanostjo, stroko in skupnostjo

9 Namesto zaključka

- Opolnomočenje za izvajanje referenčnih storitev
- Odprtost v prihodnost
- Namigi za razvoj
- Usmerjenost k izboljšavam storitev

Hvala za vašo pozornost!