

**Слађана Стојаковић**  
Београд, Народна библиотека Србије

УДК 025.5

## РЕФЕРЕНСНИ РАД

Референсни рад се најчешће дефинише као „директна персонална помоћ читаоцима у тражењу информација“.<sup>1)</sup> Дуго је ова делатност била периферна у односу на друге примарне обавезе библиотеке (аквизиција, каталогизација, коришћење).

Развој референсног рада почиње у Америци у последњој четвртини 19. века, када је С. Грин 1876. године указао на потребу успостављања личне везе између библиотекара и корисника, да би се повећало читаочево знање и искуство о библиотеци и да би му се помогло да боље користи библиотечке збирке. До тада су корисници библиотека били научници којима помоћ није била потребна, јер су им била добро позната сва дела и малобројне библиографије из њихове области и ослањали су се на каталоге. Колекције књига биле су много мање и као што каже Ранганатан, „ако је број књига у библиотеци веома мали, нема потребе за референсним радом“.<sup>2)</sup>

Ширење писмености и повећање издавачке продукције први је узрочник промена у делатности библиотека. Други узрок је покретање великог броја наслова периодичних публикација – посебно часописа, чији разноврстан садржај није био увек приказан кроз каталоге. Ти чланци из периодике које су у почетку библиотекари сакупљали као „помоћну меморију“<sup>3)</sup>, довели су до све чешћег обраћања читаоца библиотекарима за помоћ. Знање се све

више систематизовало, прилив књига је био све већи, тако да је настала права инвазија нових референсних инструмената. Захтеви корисника постајали су све бројнији, а библиотекарски су постали „најчешће консултована књига у библиотеци“.<sup>4)</sup>

Почетком 20. века информационо служба добија статус одељења и почиње убрзано да се развија. Џејмс Вајер је дефинише као „директан начин да се фонд једне библиотеке учини приступачним за научноистраживачки рад“.<sup>5)</sup>

После више од једног века развој нових технологија мења све аспекте референсног рада и то више није само лични контакт између библиотекара и корисника. Кориснику је омогућен приступ електронским каталозима, базама података, дигиталним библиотекама, а библиотекар се може учинити да губи контакт са својим корисницима и њиховим потребама и да више није у могућности да пружи релевантну информацију.

Поента референсног рада није у књигама, информационим алаткама, форми одговора, већ у кориснику, његовим потребама и услугама које се могу понудити да би се тим потребама удовољило, као и у едукацији корисника о структури знања, његовој доступности и вредновању. Сагледавајући референсну делатност удија-хронијској перспективи, закључујемо да је њена улога суштински непромењена и да мора да постоји упркос драматичним технолошким променама у нашем времену и окружењу.

Референсни рад карактеришу три основне функције:

1. и н ф о р м а ц и о н а – претраживање информационих извора и библиотечке грађе;
2. е д у к а т и в н а – помоћ корисницима у проналажењу потребних публикација и коришћењу свих информативних средстава и референсних извора;
3. и н с т р у к т о р с к а – помоћ у избору извора, селекцији библиотечке грађе, цитирању литературе и изради самосталних радова.

Обим и врста помоћи коју ће библиотека обезбедити корисницима у зависности од типа и функције библиотеке, расположивог кадра, врсте и количине захтева може бити

1. м и н и м у м п о м о ћ и који се односи на:

- инструкции о коришћењу библиотеке;
  - технику проналажења грађе;
  - упознавање са системом и начином коришћења каталога и референских дела;
  - проналажење фактографских информација до којих се релативно брзо може доћи у оквиру референсне збирке.
2. Може, међутим, бити и виши ниво помоћи и он се односи на проналажење података на основу постојећих каталога, база и других информационих извора то јест на:
- каталожне информације о појединим документима или опсежнију литературу о одређеном појму, проблему или делима појединих аутора;
  - библиографске информације добијене на основу информационих извора изграђених у оквиру библиотеке или другим институцијама;
  - фактографске информације и истраживања одређених чињеница и података и њихово лоцирање;
  - истраживачке информације везане за комплексније захтеве за чије решавање су неопходна истраживања кроз различите изворе, фонд/примарна документа, затим претраживања приступачних база података, консултовање других извора, институција или стручњака .

## I ИНФОРМАЦИОНА ФУНКЦИЈА

Референсни рад зависи пре свега од вештине коришћења референских извора и креативности библиотекара, у циљу добијања релевантних информација из постојеће масе докумената.

Да би референсни рад могао успешно да се обавља неопходно је *познавање структуре и садржаја* референских дела, али и познавање методологије рада самог референсног процеса, који у свом логичном току има низ повезаних фаза.

### 1. Проблем

Теоретски је сваки човек потенцијални иницијатор референсног процеса у тренутку када је суочен са одређеним проблемом који се исказује као његова информациона потреба. а формулише као информациони захтев.

## 2. Информационе потребе – информациони захтеви

Када потенцијални корисник схвати да за свој проблем треба да нађе и одговарајуће решење – проблем постаје информациона потреба. Ако корисник сам открије информацију опажањем, истраживањем или експериментом, онда нема потребе да тражи помоћ од других. У супротном, када потенцијални корисник не може сам да пронађе одговор, он тражи посредника који је у могућности да реши његов информациони захтев.

## 3. Почетно питање

Ако се корисник одлучи да свој проблем реши у библиотеци и обрати се библиотекар, његово питање треба формулисати кроз разговор, како би се могло приступити његовом решавању. Често су питања корисника нејасна и недовољно дефинисана и библиотекар кроз разговор треба да утврди шта корисник стварно жели, да открије информациону потребу и дефинише информациони захтев.

На тај начин долази до својеврног дијалога корисника и библиотекара.

## 4. Референсни интервју

Разјашњавање самог питања/ захтева је веома важан део процеса, и често се назива „РЕФЕРЕНСНИ ИНТЕРВЈУ“ или „САВЛАЂИВАЊЕ ПИТАЊА“ и предуслов је за добро и прецизно решавање корисникових информационих потреба. Дијалог и комуникација између библиотекара и корисника помажу кориснику да јасно изрази своје потребе, а библиотекар да схвати смисао питања. Ако се питање односи на научну област или појам који је непознат библиотекар и који чак и после разговора остаје у дилеми како да поступи и разјасни проблем, неопходно је да консултује опште или стручне енциклопедије или другу приручну литературу која ће му пружити јасна објашњења, усмерити га на прави пут истраживања и упознати са терминологијом која се користи у струци за коју је проблем везан.

Референсни интервју између корисника и библиотекара је исто толико битан за истраживање кроз традиционалне изворе, као и за приступ и претраживање аутоматизованих база података.

Приликом анализе питања корисника поред већ утврђеног значења појма, стручних речи или израза као адекватних одредница

у оквиру информационих извора у библиотеци, кроз разговор морају да се разјасне и прецизирају и други важни елементи:

- подаци о лицу (кориснику) које тражи информацију у циљу добијања допунских информација и договора;
- подаци о траженој информацији/проблеми или документу за које је потребно навести неки од познатих података (аутор, наслов, место и година издања, евентуално издавач);
- дескриптори за претраживање, посебно аутоматизованих база;
- врста информације коју жели (попис литературе, библиографија грађе, релевантна документа и сл.);
- тип документа и облик садржаја - књиге, периодика, чланци и сл.;
- врста рада за који се врши истраживање (дипломски рад, магистарска теза, докторска дисертација, научноистраживачки рад);
- ниво истраживања (потпуно, ограничено у односу на тип документа и сл.);
- временска одређеност - степен временске актуелности (текуће или ретроспективно истраживање);
- географска одређеност (везаност за одређену област, државу и сл.);
- језичка одређеност (неопходно због избора стране литературе);
- време за пружање информације и одговора на захтев;
- форма одговора.

##### 5. Истраживачка стратегија

Сада тек почиње права битка коју треба да добије библиотекар користећи добро смишљену стратегију. Пре него што се крене са решавањем питања неопходно је решити два стручна проблема:

1. превођење питања на језик информационих инструмената;
2. одређивање информационих извора који ће дати одговор.

У сваком случају стратегија истраживања зависи од броја примарних и секундарних информационих извора које поседује библиотека, од квалитета и врсте информационог апарата – каталога и база података, а највише од знања и искуства библиотекара да се са њима служи и комбинује их и да упуту корисника у систем истраживања података кроз одређени извор.

Избор адекватних извора често није лак, нарочито у библиотекама са ограниченим бројем референсних извора. За решавање датог проблема максимално морају да се искористе постојећи извори у оквиру библиотеке, а у случају да они не пруже адекватан одговор библиотекар треба да на основу сазнања, рефералних извора или база података открије и укаже кориснику на најбоље релевантне изворе које поседује друга библиотека или научна институција.

После одређивања инструмената који ће бити коришћени за истраживање, неопходно је установити редослед њиховог коришћења. Најбоље је кренути од општег – *познатог* ка посебном – *непознатом*. Полазећи од општих и лакших извора постиже се постепено увођење корисника у систем истраживања, а библиотекар се боље упознаје са материјом, како би приликом коришћења специфичних извора могао конкретније формулисати дескрипторе и адекватне стручне изразе на нашем или страном језику.

Исто тако треба одредити *границу* истраживања и утврдити хијерархију извора који морају да одговарају степену тежине захтева, што у суштини значи да не треба за лака питања користити специфичне и „теже“ информационе изворе, а исто тако за специфична, научна и стручна истраживања давати одговоре консултујући опште изворе који пружају уопштене информације. Често је неопходно у циљу провере података и потпуности истраживања консултовати више сродних извора, користећи при претраживању низ утврђених дескриптора.

Све ово захтева од библиотекара пре свега добро познавање садржаја и система коришћења и претраживања сваког појединог информационог извора.

## 6. Истраживачки процес

Препоручљиво је да се прва – почетна фаза истраживања изврши у тренутку када је корисник присутан и када је могуће тражити његово мишљење и добити податке за даља истраживања. Добро припремљено истраживање треба да има и своју алтернативну стратегију, којој се приступа ако се уз присуство корисника утврди да је потребно даље испитивање или друкчији приступ проблему.

За једноставнији проблем, уз добро формулисан захтев, коначно и потпуно решење може да се нађе и у првом добро одабраном

извору. Међутим, чешћи је случај да су потребна опсежнија истраживања и претраживања различитих информационих извора:

- каталога – да би се утврдило шта се о одређеном проблему може наћи у фонду;
- библиографија или база података - да би се утврдило шта је у одређеном периоду публиковано о датом предмету/ проблему;
- енциклопедија, општих и посебно стручних приручника - да би се открила основна литература која третира одређени проблем. Често се преко тих података и „повлачи кончић“ за даља истраживања.

Још је већи проблем када је реч о сложеним питањима које треба рашчланити на кључне појмове, расветлити сваки понаособ и успоставити заједничку везу између вишеслојног захтева, различитих извора и релевантних докумената који ће дати потпун одговор.

## 7. Одговор

Одговор на питање, као резултат истраживања, може бити различит. То могу бити подаци о основној и актуелној литератури и/или ранијим радовима о одређеном проблему, проналажење и издавање докумената који третирају одређени проблем или издавање/ извлачења информација из контекста појединих извора, њихово синтетизовање и саопштавање као одговор на питање.

У многим случајевима брижљиви библиотекар - истраживач ће у потпуности решити захтев корисника и дати потпун одговор у виду информације, литературе, или сакупљене грађе на основу фонда библиотеке.

Одговор није увек и крај референсног процеса. Могуће је да библиотекар има само продукт истраживања и делимично решење у виду библиографских података, а да примарни документ поседује нека друга библиотека или институција.

Резултат је упорног и исцрпног истраживања кроз поуздане изворе и констатација да проблем нико није обрађивао и да због тога није ни третиран кроз информационе изворе, нити се о њему може пронаћи податак у стручној литератури. Овакав одговор од библиотекара захтева пуну одговорност, а за корисника често представља праву радост и спознају да је вероватно на путу да покрене самостално истраживање и први разреши одређени проблем.

Овакав закључак данас може да се донесе много брже и поузданије претраживањем одређених специјализованих аутоматизованих база података, него преко класичних инструмената и „папирне информације“.

## 8. Решење

Када библиотекар на основу истраживања података и пронађених докумената у потпуности да одговор на постављени захтев, може се закључити да је референсни процес завршен. У случају да не постоји могућност да се проблем у потпуности реши у библиотеци на основу њених информационих извора и грађе, тада од крајње реакције корисника зависи да ли је референсни процес завршен или ће додатни захтеви корисника покренути нова истраживања.

## II ЕДУКАТИВНА ФУНКЦИЈА

Битна карактеристика референсног рада је његова едукативна функција коју карактеришу два основна процеса:

1. с а в е т о д а в н и – који се односи на проналажење потребних информација и докумената и указивање на адекватне референсне изворе који су неопходни за израду најразличитијих радова корисника у току редовног образовања, стицања виших звања или усавршавања и специјализације у циљу „ уштеде њиховог времена“. Саветодавна помоћ је посебно неопходна корисницима који нису у могућности да самостално реше приватан или стручни проблем, због непознавања извора и система претраживања и проналажења потребних информација;
2. е д у к а т и в н и – који подразумева подучавање о коришћењу информационих инструмената и извора. Он може бити:
  - формалан – везан за групу потенцијалних или постојећих корисника преко редовне наставе или курсева и предавања у библиотеци,
  - неформалан и временски ограничен, у зависности од потреба корисника; обично се везује за појединца и састоји се у давању инструкција, од једноставнијих до



комплекснијих, у вези са системом и начином коришћења каталога, приступом и претраживањем нових база података, коришћењем појединих референсних извора и новим процесима рада.

### III ИНСТРУКТОРСКА ФУНКЦИЈА

Инструкторска улога библиотекара је да кориснику у току заједничког рада указује на елементе који ће битно утицати на успешност његовог рада, на основне принципе научно-истраживачког процеса, на технику израде самосталног рада који треба да има одређена обележја квалитета:

- тачно цитирање грађе (аутор, наслов, место издања, издавач, година, пагинација ...)
- доследност у систему навођења података, како би могли бити поново пронађени преко тачно утврђених дескриптора;
- селективност у избору грађе која ће дати директан одговор и пружити потпуну информацију и на основу које може да се донесе квалитетан закључак;
- вредновање научне литературе и репрезентативност података на основу цитираности, ауторства и доказане научне вредности.

\* \* \*

Референсна делатност је и у данашње доба неминовност. То је пре свега креативан посао, а његово основни циљ је да помогне корисницима у њиховом раду и истраживању. Разноврстан је толико у коликој мери су то и захтеви корисника, али са посебним чарима јер представља изазов – библиотекар наине никада не зна које ће бити следеће питање и који је прави пут за његово решење.

Референсни библиотекар мора стално да учи и да се усавршава, да прати и истражује нова сазнања у струци и науци и да увиђа како се промене одражавају на однос између њега, корисника и извора информација. Једино ако изгради нове односе, референсни библиотекар ће сачувати кључну улогу информационог посредника у дигиталном добу.

### Литература:

1. Calvin, Thomas J.. *Reference services and Libraries*. U: *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Dekker, 1978, vol 25, pp. 210-226.
2. Grogan, Denis. *Practical Reference Work*, London: Clive Bingley, 1979.
3. Cullen, Rowena. *Only connect... a survey of refernce service - past, present and future*. U: *Information Services in an Electronic Environment. International Yearbook of Library and Information Management 2001/2002*. Lanham, Maryland: Scarecrow Press, 2001, pp. 3-42
4. R.J. Hartley. *Information retrieval in the electronic environment*. U: *Information Services in an Electronic Environment. International Yearbook of Library and Information Management 2001/2002*. Lanham, Maryland: Scarecrow Press, 2001, pp.143-166.
5. Суботин Лидија. *Информативна служба*. У: *Стручни приручник за библиотекар*. Београд: Коларчев народни универзитет, 1969, стр.273-360.
6. Кнежевић Бранко Б. *Могући начини процене и мерења референтних служби*. У: *Библиотекарство на крају века. 2. Београд*: Библиотекарско друштво Србије, 1997, стр.113-131.
7. Кашић Смиљка. *Референсна збирка НБС и народних библиотека.- У: Заједница библиотека*, 14, бр.1-4 (1986) стр. 55-61.

### Напомене:

- 1) Grogan, Denis. *Practical Reference Work*, London: Clive Bingley, 1979, стр.41. (превод са енглеског)
- 2) Исто, стр.19
- 3) Исто, стр. 22
- 4) Исто, стр. 23
- 5) James I. Wyer. *Referece Work*, Chikago: ALA, 1930, стр.4

### Резиме

Референсни рад се најчешће дефинише као „директна персонална помоћ читаоцима у тражењу информација“. Њега карактеришу три основне функције: информациона, едукативна и инструкторска. Референсни процес има у свом логичком току низ повезаних фаза. Теоретски, сваки је човек потенцијални иницијатор референтног процеса када је суочен са одређеним проблемом који се исказује као његова информациона потреба, а формулише као информациони захтев. Кроз дијалог са корисником библиотекар ће савладати почетно питање, одредити истраживачку стратегију и кроз истраживачки процес доћи до одговора и коначног решења. Референсни рад је и у данашњем добу неминовност, упркос драматичним технолошким променама у нашем времену и окружењу.

**Слађана Стојаковић**  
**Справочная работа**

**Резюме**

Справочная работа чаще всего определяется как „прямая персональная помощь читателям в поиске информации“. Она отличается тремя основными функциями: информационной, эдукативной и инструкторской. Процесс справочной работы в своем логическом потоке отличается рядом взаимно связанных фазисов. С теоретического аспекта каждый человек является потенциальным инициатором справочного процесса когда сталкивается с определенной проблемой, которую высказывает как свою информационную потребность, а формулирует как информационный запрос. Путем диалога с пользователем библиотекарь справится с начальным вопросом, определит поисковую стратегию и через исследовательский процесс дойдет до окончательного решения. Вопреки драматичным технологическим переменам, характеризующим настоящее время и окружение, справочная работа является и по сей день неминувостью.

**Sladjana Stojaković**  
**The Reference Work**

**Summary**

The work of the Reference Service is usually defined as “a direct professional help to users in their search for Information”. It is characterized by three main functions: informative, educational and instructive. In its logical progression, the Reference process has several associated phases. Theoretically, every person is a potential initiator of the Reference process, when he/she is facing a particular problem, which is manifesting as his/her need for Information, and it is formulated as a request for information. Through the dialogue with the user, the Librarian will master the initial question, select the research strategy and through the research process will arrive to the answer and will find the final solution. Nowadays, the Reference work is indispensable, despite all dramatic technological changes in our time and surrounding.



## Грађани

Божа Главички био је ортан  
у банци Милуна Поповића.

Отерао га је у апсу

Лан је да је Ника Миленко-  
вић примио ма накве паре, јер  
има да их да и противницима.

Теокаровићи су утрли сузе  
сваног сиромаха; то ви сами  
знате

Ника Миленковић никоме ни  
пет пара није дао за глас као  
што чине његови пртивници.

**СВИ ГЛАСАЈТЕ ЗА  
НИКУ МИЛЕНКОВИЋА**

2. Грађани, Божа Главички