



UZZIŅU KLASIFIKĀCIJA UN UZSKAITE BIBLIOTĒKĀ:
TEORIJA, IETEIKUMI, PIEREDZE



L N B

LATVIJAS
NACIONĀLĀ
BIBLIOTĒKA

Saturs

Ievads	3
Jēdziena „uzziņa” skaidrojums	4
Uzziņu veidi	4
Uzziņu iedalījums pēc satura	4
Uzziņu iedalījums pēc izpildes formas	5
Digitālās uzziņas	5
Uzziņu izpildes metodika	6
Uzziņu sarežģītības novērtējuma kritēriji	7
Uzziņu darba organizēšanas pieredze Latvijā	8
Latvijas Nacionālā bibliotēka	8
Citas Latvijas bibliotēkas	8
Uzziņu darba organizēšanas pieredze ārvalstīs	9
Somija	9
Vācija	9
ASV	10
Izmantoto informācijas resursu saraksts	11
Ieteicamie resursi	12

Vienīgi bibliotekāriem patīk meklēt, visiem citiem labāk tīk atrast. Rojs Tenants (Roy Tennant)

Jau ilgāku laiku Latvijas bibliotekārajā sabiedrībā aktualizējies viens no nozīmīgākajiem ikdienas darba virzieniem – informācijas pakalpojumi, tajā skaitā dažāda veida uzziņas un to uzskaitē kā būtisks bibliotēku speciālistu ieguldītā darba un rezultātu atspoguļojums.

Mūsdienu bibliotēkas strādā nemitīgu pārmaiņu laikā – informācijas tehnoloģiju iespējas ļauj bibliotēku darbu pārkārtot un organizēt kvalitatīvi jaunā līmenī, tās kalpo kā efektīvs intelektuālo un emocionālo bagātību apguves palīg līdzeklis. Ar informācijas tehnoloģiju palīdzību bibliotēkas mēģina iedzīvināt praksē pašu piemērotāko un noderīgāko, ko vēlas lietotāji, bibliotekāri nemitīgi mācās un ievieš savā darbā kolēģu labākās prakses piemērus.

Iepazīstoties ne vien ar Latvijas, bet arī vairāku ārvalstu bibliotēku darba pieredzi, redzams, ka izpratne par jēdzienu „uzziņa” un tā definīciju, kā arī praktisko darba veikšanas stratēģiju ir atšķirīga. Šī situācija ir skaidrojama ar to, ka uzziņas un to sniegšanas metodika kā viens no bibliotēku pamatpakalpojumiem nemitīgi attīstās un pilnveidojas. To nosaka gan informācijas tehnoloģiju iespējas un lietotāju prasības, gan konkurence informācijas pakalpojumu sniedzēju tirgū. Nepieciešama augsta profesionalitāte un stratēģiska situācijas izpratne, lai no iespējamā piedāvājumu klāsta izvēlētos savai bibliotēkai piemērotāko.

Latvijas Nacionālās bibliotēkas Bibliotēku attīstības institūta Bibliotēku konsultatīvā centra speciālisti ir sagatavojuši konsultatīvu materiālu, kurā apkopoti nozīmīgākie atzinumi un ieteikumi uzziņu pakalpojumu organizēšanā, kā arī raksturota atsevišķu bibliotēku praktiskā pieredze.

Izdevums sastāv no piecām daļām. Līdzās definīcijām, uzziņu veidu skaidrojumam un izpildes metodikai aprakstīti arī to novērtējuma principi un atsevišķu valstu un bibliotēku pieredze. Tā kā raksturīga mūsdienu uzziņu darba tendence ir pāreja no tradicionālajām uzziņām uz digitālajām uzziņām, tām izdevumā pievērsta pastiprinātu uzmanību – vēlamies, lai par šī pakalpojuma ieviešanu ieinteresētos arī tās bibliotēkas, kuras to vēl nav paguvušas izdarīt.

Konsultatīvajā materiālā netiek izvirzīti konkrēti uzstādījumi – tā kā tēma ir ļoti plaša un sazarota, norādīti tikai galvenie virzieni, kas varētu noderēt bibliotēkas informācijas pakalpojumu stratēģijas izveidē. Izdevums sniedz iespēju kritiski izvērtēt savu personisko vai savas bibliotēkas pieredzi, lai izvēlētos atbilstošu darbības modeli uzziņu procesa sakārtošanai un pilnveidei.

Jēdziena „uzziņa” skaidrojums

Dažādos informācijas resursos rodami atšķirīgi uzziņu pakalpojuma skaidrojumi un definīcijas, konsultācijā izmantoti populārākie.

Jau izcilais indiešu izcelsmes bibliotēkzinātnes teorētiķis Š. R. Ranganatans (*S. R. Ranganathan*) savā monogrāfijā „Uzziņu pakalpojumi” (*Reference Services*) **uzziņu pakalpojumu** definējis kā „katram lietotājam sagatavotu individuālu pakalpojumu, lai konkrētā brīdī palīdzētu atrast nepieciešamo dokumentu, kas sniedz precīzas, izsmeļošas un ātras atbildes uz viņu interesējošiem jautājumiem. Tas ir process, kad izveidojas kontakts starp īsto lasītāju un īsto grāmatu īstajā laikā un vispersoniskākajā veidā.” (22)

Informācijas pieprasījums – informācijas un dokumentācijas organizācijai adresēta informācijas lietotāja prasība vai jautājums. (14)

Informatīvs jautājums – vietas norāžu un/vai administratīvs vaicājums bibliotēkas personālam.¹

Uzziņas pieprasījums – viens no informācijas pieprasījuma veidiem.

Uzziņa – informacionāls kontakts, kas ietver bibliotēkas personāla zināšanas vai viena vai vairāku informācijas avotu izmantojumu (piemēram, iespiestos un neiespiestos materiālus, mašīnlasāmās datubāzes, bibliotēkas un citu institūciju katalogus).²

Uzziņa:

- atbilde uz individuālu vai kolektīvu pieprasījumu pēc klientam nepieciešamās informācijas;
- konkrēta atbilde vai relevantais dokuments, kas pēc satura atbilst informācijas lietotāja pieprasījumam.

¹ Avots: jaunais statistikas standarts *ISO 2789:2013 Information and documentation. International library statistics*, kas šobrīd tiek latviskots. Termina latviskojums apstiprināts Latvijas Zinātņu akadēmijas Terminoloģijas komisijas Informācijas un dokumentācijas terminoloģijas apakškomisijā.

² Turpat.

Ārvalstu publikācijās (ASV un Lielbritānijas avotos) un tiešsaistē pārsvarā sastopams jēdziena traktējums plašākā nozīmē – tiek runāts tikai par uzziņu pakalpojumiem un uzziņa kā atsevišķi izmērāma vienība netiek izcelta.

Uzziņu pakalpojumi – īpašu datu, faktu u. tml. meklēšana, ko veic uzziņu bibliotekārs; informācijas un dokumentācijas organizācijas personāla sniegtās ziņas un palīdzība pieprasījumu izpildē. (14)

Uzziņu pakalpojumi – informatīvas konsultācijas, kurās bibliotēkas personāls rekomendē, izskaidro, novērtē un/vai izmanto informācijas resursus, lai palīdzētu apmierināt konkrētas informācijas lietotāju vajadzības. Uzziņu pakalpojumi neietver formālas apmācības jeb instrukcijas, kā arī informācijas sniegšanu par telpu izvietojumu, darbalaiku, aprīkojumu un tehniku), krājumu vai bibliotēkas politiku. (4; 10)

Uzziņu pakalpojums – informācijas un dokumentācijas organizācijas sniegtās ziņas un palīdzība pieprasījumu izpildē.³

Uzziņu darbs iekļauj uzziņu pakalpojumus un citas darbības, kas ietver informācijas vai uzziņu resursu, instrumentu un pakalpojumu izveidi, pārvaldību un novērtēšanu. (4; 11)

Informācijas pakalpojumi – informācijas vai ziņu glabāšana, pieejamība, apstrāde un piegāde, lai apmierinātu konkrētas informācijas lietotāju vajadzības. (14)

Informācijas resursu izveide un pārvaldība – uzziņu krājuma, rokasgrāmatu, katalogu, datubāzu, tīmekļa vietņu, meklētājprogrammu u. c. izveide un uzturēšana klientu informācijas vajadzību apmierināšanai uz vietas bibliotēkā vai attālināti.

Digitālās uzziņas – uzziņu pakalpojumi, kuri tiek pieprasīti un sniegti, izmantojot internetu, parasti e-pastu, tūlītējo ziņojumapmaiņu (tērēšanu) vai

³ Turpat.

tīmeklī balstītus pieprasījuma formulārus. Tradicionāli atbildi sniedz bibliotēkas uzziņu nodaļas bibliotekārs, dažreiz – kopīgas uzziņu sistēmas, kas apkalpo vairākas institūcijas, dalībnieki. (5)

Nozares teorētiķi jēdzienus „digitālās uzziņas” un „virtuālās uzziņas” atzinuši par sinonīmiem. Izplatīti ir vēl arī citi apzīmējumi: „elektroniskās uzziņas”, „tiešsaistes uzziņas”, „dzīvās uzziņas” (*life reference*).

Virtuālā uzziņa, digitālā uzziņa, e-uzziņa, interneta informācijas pakalpojumi, tiešsaistes uzziņa un reāllaika uzziņa – visi šie termini ir brīvi izmantojami tādu uzziņu pakalpojumu apzīmēšanai, kuros izmanto datortehnoloģijas. (12; 21)

Uzziņu veidi

Aplūkojot dažādu valstu uzziņu dienestu pieredzi, redzams, ka uzziņas tiek klasificētas no vairākiem aspektiem. Dalījuma pamatā ir divi nozīmīgākie uzziņu klasifikācijas aspekti – **saturs** un **izpildes forma**.

Uzziņu iedalījums pēc satura

Bibliotēku praksē pazīstamākie un līdz šim biežāk lietotie uzziņu veidi ir:

- **bibliogrāfiskās uzziņas, kas ietver:**
 - tematiskās uzziņas;
 - precizējošās uzziņas;
 - adresālās uzziņas;
- **faktogrāfiskās uzziņas.** (2; 23; 25; 27)

Visu **bibliogrāfisko** uzziņu sagatavošanā tiek izmantota bibliogrāfiskā informācija. Parasti šīs uzziņas izpildes rezultātā tiek sagatavots bibliogrāfisks saraksts.

Ja bibliogrāfiska uzziņa sastāv no vairāk nekā 10 nosaukumiem, tā tiek sagatavota rakstiski un pēc izpildes to ir lietderīgi saglabāt **izpildīto uzziņu arhīvā** varbūtējai atkārtotai izmantošanai.

Tematiskā uzziņa – noteiktas tematikas dokumentu saraksts par konkrētu jautājumu, kas parasti nepieciešams darba, pašizglītības vai mācību vajadzībām.

Precizējošā uzziņa – ziņas par konkrētu dokumentu, kas nodrošina tā sameklēšanu, ja lietotājs sniedzis nepilnīgus vai neprecīzus datus par to; izdevuma bibliogrāfisko datu precizēšana.

Adresālā uzziņa – informācija par konkrēta dokumenta esamību vai neesamību un atrašanās vietu attiecīgās bibliotēkas vai citu bibliotēku krājumā. Šī uzziņa parasti tiek izmantota gadījumos, kad lietotājam nav pieejams krājums vai elektroniskais katalogs vai neizdodas atrast informāciju pēc viņa izmantotajiem meklēšanas kritērijiem. Adresālo uzziņu izpildi veic arī Starpbibliotēku abonementa (SBA) vai Starptautiskā starpbibliotēku abonementa (SSBA) darbinieki, noskaidrojot konkrēta izdevuma atrašanās vietu un precizējot pārējos nepieciešamos datus.

Faktogrāfiskā uzziņa – informatīvas un bibliogrāfiskas darbības gala rezultāts, kurš paredzēts visdažādākās tematikas informācijas vajadzību apmierināšanai, piedāvājot konkrētas, pārbaudītas ziņas. Uzziņas izpildē tiek izmantoti visjaunākie pieejamie tradicionālie un elektroniskie uzziņu avoti, datubāzes par notikumiem, personām, objektiem u. c. (1) Faktogrāfisko uzziņu izpildē netiek iekļauta bibliogrāfiska informācija. Šis uzziņu veids mūsdienās ir viens no sarežģītākajiem, un kvalitatīvai tā izpildei nepieciešams liels bibliotēku uzziņu dienestu speciālistu darbs, pieredze un erudīcija.

Lietotājiem bieži tiek sniegtas arī **konsultācijas** – atbildes uz neliela apjoma konkrētiem jautājumiem, informējot lietotāju – KĀ rīkoties (visvairāk tiek praktizētas akadēmiskajās bibliotēkās un ikdienā tās izpilda apkalpošanas nodaļu darbinieki un dežuranti). Konsultācijās parasti tiek sniegtas atbildes uz vispārīgiem, samērā vienkāršiem jautājumiem par bibliotēku kopumā, piemēram, kur meklēt informāciju vai kādu struktūrvienību, kā strādāt ar elektronisko katalogu. Bibliotēku uzziņu dienestu speciālistu sniegto konsultatīvo pakalpojumu mērķi un tematika

nemitīgi mainās, attīstās un paplašinās – tā ir izaugusi līdz personības informacionālās kultūras līmeņa, rakstpratības un informācijpratības paaugstināšanai, dažādu mērķgrupu apmācībai. Lai nodrošinātu kvalitatīvu šādu konsultāciju izpildi, pakalpojuma sniedzējam – bibliotēku uzziņu dienestu personālam – jābūt ļoti augstā profesionālajā līmenī un nemitīgi jāpilnveidojas.

Praksē reizēm nav iespējams strikti nodalīt vienu uzziņas veidu no cita. Piemēram, lietotāja pieprasījumu pēc bibliogrāfiskas uzziņas nereti aizstāj individuāla konsultācija, savukārt, sākotnēji vienkāršs jautājums var pārtapt apjomīgā konsultācijā (tajā skaitā konsultatīvas publikācijas veidā).

„Encyclopedia of Library and Information Sciences” piedāvā krietni atšķirīgu uzziņu iedalījumu:

- **ieteicošas, konsultatīvas uzziņas (advisory reference);**
- **trafaretās jeb standartuzziņas (ready reference)** uzziņas, kuru izpildē tiek izmantoti uzziņu avoti (datubāzes, enciklopēdijas, vārdnīcas);
- **pētnieciskas ievirzes uzziņas (research consulting);**
- **precizējošas uzziņas (bibliographic verification);**
- **SBA uzziņas (interlibrary loan);**
- **apmācība un instruēšana (instruction).** (7)

Uzziņu iedalījums pēc izpildes formas

Pēc sagatavotās atbildes (uzziņas) formas izšķir **mutiskas** (klātienē, telefoniski vai tiešsaistē, piemēram, „Skype”) un **rakstiskas** uzziņas (pārsvarā attiecināmas uz tematiskajām uzziņām). Uzziņu izpildes forma var būt gan tradicionāla, gan digitāla.

Digitālās uzziņas

Mūsdienās, kad nepārtraukti pieaug informācijas apjoms un informācijas nesēju skaits, bibliotēkai jāpiedāvā pēc iespējas daudzveidīgi informācijas pakalpojumi visdažādākajās formās, turklāt tas jā dara operatīvi un profesionāli.

Viens no galvenajiem bibliotekāra pienākumiem – sniegt informāciju lietotājam tajā brīdī un vietā, kur viņš tobrīd atrodas.

Šobrīd vairumā gadījumu informācija vispirms tiek meklēta tieklī – tā rīkojas gan bibliotekāri, gan lietotāji. Tā kā ievērojams lietotājiem nepieciešamās informācijas apjoms pieejams tikai elektroniski, likumsakarīgi aktualizējusies nepieciešamība pēc jauna, mūsdienīga uzziņu sniegšanas modeļa, kas dotu iespēju lietotājiem informācijas resursus izmantot attālināti.

Kopš 20. gadsimta 90. gadu sākuma dažādu valstu bibliotēku praksē arvien stabilāku vietu ieņem digitālās uzziņas. (21)

Digitālo uzziņu ieviešana nenozīmē, ka vairs nav jānodarbojas ar tradicionāli sniegto uzziņu pilnveidošanu – digitālās uzziņas attīstāmas tieši uz tradicionālo pakalpojumu bāzes, izmantojot bibliotēkā esošos informācijas resursus un personālu. Jo biežāk un prasmīgāk lietotāji meklēs informāciju tiešsaistē un izmantos bibliotēkas elektroniskos resursus attālināti, jo vairāk radīsies nepieciešamība pēc šo lietotāju kontu pārvaldības, kā arī pēc informācijas un komunikācijas infrastruktūras uzlabošanas. Uzziņu pakalpojumu sniegšanas principi nav mainījušies, ir augusi lietotāju un uzziņu darbinieku darba intensitāte, kas pieprasa nemitīgu profesionālo pilnveidi visos bibliotekārā darba virzienos, tajā skaitā informācijas tehnoloģiju pārvaldībā.

Digitālo uzziņu pirmsākumi meklējami ASV, kur 20. gadsimta 80. gadu sākumā divas medicīnas bibliotēkas uzsāka eksperimentu ar e-pasta izmantošanu uzziņu darbā. (3) Tikai ar interneta attīstību un plašāku izplatību 90. gadu vidū šis darba virziens kļuva par daudzu bibliotekāru ikdienas sastāvdaļu. Kopš 2000. gada ievērojami dažādojies arī digitālo uzziņu sniegšanas veids, un tās ieņem arvien stabilākas pozīcijas informācijas pakalpojumu nodrošināšanā. Līdztekus digitālo pakalpojumu ieviesējam – amerikāņu un britu bibliotēkām – arī daudzu citu valstu publiskās bibliotēkas, lai gan sākumā visai

atturīgi un piesardzīgi, pievienojušās mūsdienīgajām uzziņu darba tendencēm.

Digitālo uzziņu izmantošanu bibliotēku darbā reglamentē vairāku starptautiski atzītu bibliotēku organizāciju vadlīnijas, piemēram, Starptautiskās bibliotēku asociāciju un institūciju federācijas (*International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA*) (12; 21) un Amerikas Bibliotēku asociācijas Uzziņu un lietotāju pakalpojumu asociācijas (*American Library Associations Reference and User Services Association, RUSA*) dokumenti. (9)

Zināmi un bibliotēku praksē izmantoti ir šādi digitālo uzziņu veidi⁴:

- **uzziņas ar e-pasta starpniecību,**
- **tīkla uzziņas,**
- **tērzēšanas uzziņas,**
- **paplašinātās tērzēšanas uzziņas,**
- **videokonferences,**
- **internettelefonija.** (3, 18)

Uzziņas ar **e-pasta starpniecību** ir pats vienkāršākais digitālo uzziņu veids. Praksē tiek izmantotas kopš 20. gadsimta 80. gadu beigām. Šo uzziņu vājā puse – to sniegšanai nepieciešams salīdzinoši daudz laika, ir grūti novērtējama atgriezeniskā saite, tās ir asinhronas un tām trūkst interaktivitātes.

Tīkla uzziņas – lietotājs uzdod jautājumus bibliotēkām, aizpildot konkrētu formulāru, kurš sastāv no iepriekš definētiem laukiem, piemēram, „Jautā bibliotēkām”, „Forums”, „Noderīga atbilde”. Priekšrocība – lietotājs jautājumu var uzdot jebkurā laikā un no jebkuras vietas. Trūkumi – komunikācija notiek asinhroni, trūkst interaktivitātes.

Tērzēšanas uzziņas. Tērzēšana ir sinhrona, reālā laikā notiekoša informācijas apmaiņa, izmantojot tūlītējas ziņojumapmaiņas programmatūru. (6) Līdz ar to tērzēšanu var nosaukt par digitālo reāllaika uzziņu, kad lietotāja un bibliotēkas darbinieka komunikācija notiek,

balsis pārraides vietā pārsūtot rakstītu teksta informāciju. Tērzēšanas uzziņām ir arī daži trūkumi – bibliotēkas darba laiku jāpieskaņo klientu vajadzībām un bibliotēkā un klienta saskarsmei trūkst personiskuma. Taču daudzie ieguvumi atsver minētos trūkumus: lietotājs var atrasties jebkurā vietā, bibliotēkars var tūlīt precizēt jautājumu, t. i., veikt uzziņu interviju, nekavējoties nosūtīt lietotājam nepieciešamo informāciju jebkurā formātā un apjomā.

Paplašinātās tērzēšanas uzziņas notiek ar tīkla kontaktu centra programmatūras starpniecību. Tādējādi uzziņu sniegšanai var izmantot e-pastu, tīkla uzziņu formas, tērzēšanas pakalpojumus.

Videokonferences ir datora tīkla pakalpojumu kopums, kas nodrošina vairāku attālu lietotāju interaktīvus sakarus reāllaikā, izmantojot video un audio aprīkojumu un citas datu apraides tehnoloģijas. Organizējot videokonferenci, videoinformācijas apmaiņas nodrošināšanai izmanto īpašu platjoslas datu pārraides tīklu. Pirmās videokonferences reģistrētas 20. gadsimta 90. gadu vidū ASV, taču lielu popularitāti nav guvušas. Viens no skaidrojumiem – speciālās papildaparātūras nepieciešamība kvalitatīvu, dzīvu attālu nodrošināšanai.

Internettelefonija noderīga sakaru paātrināšanai, tās nodrošināšanai tiek izmantoti tīkla kontaktu centri, izmantojot balsis pārraides sistēmu. Datu pārraide notiek, izmantojot parastos tīmekļa kanālus, tāpēc ir lēta. Viena no pazīstamākajām internettelefonijas programmām ir „Skype”⁵.

Arvien lielāku popularitāti dažādu valstu bibliotēkās iegūst **virtuālie uzziņu dienesti**. Katrs no šiem dienestiem, atbilstoši savām iespējām, uzstādījumiem un pieejamām informācijas tehnoloģijām, izvēlas atbilstošas attālinātās apkalpošanas formas. Virtuālajiem uzziņu dienestiem ir daudz priekšrocību gan no bibliotēku lietotāju, gan personāla skatupunkta, piemēram, lietotājs var saņemt nepieciešamo informāciju, atrodoties jebkurā vietā un laikā. Šo dienestu darba aspektus detalizēti analizējusi Krievijas Prezidenta administrācijas bibliotēkas eksperte Svetlana Matjaševa. (26)

⁵ Programmu „Skype” izmanto ne tikai internettelefonijā, bet arī tiešsaistes tērzēšanā, videokonferencēs u. c.

Mūsdienu bibliotēkas daudzveidīgajā pakalpojumu sniedzēju tirgū ir pakļautas komerciālai konkurencei. Lai nodrošinātu panākumus un prestižu uzziņu pakalpojumu jomā, turklāt nereti ierobežotu finansiālo un personāla resursu apstākļos, nepieciešama kopīga rīcība. Dažāda veida bibliotēkas, piemēram, augstskolu, publiskās vai speciālās bibliotēkas, dibina apvienotos uzziņu dienestus jeb konsorcijs, kas nodarbojas ar digitālo kopuzziņu sagatavošanu. Tādējādi tiek ietaupīti resursi, kā arī nodrošināta pakalpojuma pieejamība režīmā „24/7”. Sākotnēji šie dienesti attīstījušies Skandināvijas valstīs, Nīderlandē un Lielbritānijā, taču šobrīd ir ļoti populāri arī Vācijā, ASV un citviet. (8; 26)

Uzziņu izpildes metodika

Uzziņu darba pamatkritēriji ir:

- kvalitāte,
- efektivitāte,
- lietotāju apmierinātība.

Uzziņu bibliotekāri pārsvarā strādā ar tematiskām un faktogrāfiskām uzziņām, tomēr ievērojams ir arī adresālo un precizējošo uzziņu skaits, īpaši bibliotēkās ar sarežģītu krājuma struktūru un izvietojumu. (1)

Tematiskās uzziņas ir populārākais uzziņu veids bibliotēku praksē, īpaši raksturīgas tās ir akadēmiskajām bibliotēkām.

Galvenie uzziņu izpildes posmi:

- pieprasījuma saņemšana (vissvarīgākais posms);
- izpildes resursu identificēšana;
- nepieciešamo resursu meklēšana un atlase;
- atbildes sagatavošana un noformēšana. (2)

Lai iespējami precizētu lietotāja vēlmi, nepieciešams veikt **uzziņu interviju**. Tā ir informācijas institūcijas darbinieka un lietotāja saruna – sabalansēta mijiedarbība, lai precizētu un konkretizētu pieprasījumu,

⁴ Latvijas bibliotēkās pagaidām tiek izmantoti tikai pirmie trīs digitālo uzziņu veidi.

kā arī izvēlētos meklēšanas stratēģiju. Veiksmīgas un kvalitatīvas informācijas pakalpojuma sniegšanas priekšnoteikums ir gan precīzas ziņas par to, ko vēlas lietotājs, gan pareiza meklēšanas stratēģijas izvēle. (7, 17)

Uzziņu intervijā būtiska ir bibliotēkara prasme uzdot precīzus, uzvedinošus jautājumus, spēja mērķtiecīgi komunicēt ar dažādiem lietotāju veidiem. Uzziņu intervijas laikā bibliotēkars noskaidro, kā visprecīzāk sagatavot lietotājam nepieciešamo atbildi, lai apmierinātu viņa informacionālās vajadzības. Uzziņu interviju var veikt klātienē, pa telefonu vai elektroniski. Svarīga ir arī jautājumu uzdošanas tehnika.

Uzziņu intervija ietver:

- temata formulējumu un precizēšanu (arī to, cik plaši lietotājs jau ir informēts par attiecīgo jautājumu un ko līdz šim jau izlasījis);
- temata hronoloģisko robežu noskaidrošanu;
- informācijas nepieciešamības mērķa noskaidrošanu;
- informācijas iegūšanu par to, kādu meklēšanas stratēģiju lietotājs jau ir izmantojis, kādi informācijas resursu veidi un kādās valodās būtu visatbilstošākie, kā arī nepieciešamo datu hronoloģiskās robežas.

Kad ir noskaidrots, ko lietotājs vēlas, bibliotēkars identificē resursus, kur varētu būt atrodama relevantā informācija. Vispirms parasti tiek izmantoti uzziņu izdevumi – enciklopēdijas, rokasgrāmatas un vārdnīcas –, un tikai pēc tam pārējie bibliotēkā pieejamie informācijas resursi.

Kad viss nepieciešamais noskaidrots, bibliotēkars sagatavo atbildi un sniedz informāciju lietotāja izvēlētajā uzziņas sniegšanas formā.

Uzziņu sarežģītības novērtējuma kritēriji

Tā kā dažāda veida informācijas pakalpojumi ir ļoti nozīmīga bibliotēku speciālistu ikdienas darba sastāvdaļa, turklāt tie kalpo arī kā vērtīgā informācija snieguma rādītāju indikators, ieteicams izmantot vai nu kādu jau gatavu, vai arī izstrādāt savu – vietējiem apstākļiem piemērotāku – uzziņu pakalpojumu novērtēšanas sistēmu.

Daudzu bibliotēku praksē elektroniski veikto uzziņu uzskaitē un analīzē, kā arī digitālo dienestu efektivitātes un kvalitātes kritēriji ir identiski tradicionāli sniegtajām uzziņām. Tomēr būtiski ir izvērtēt dažus tieši digitālajām uzziņām raksturīgus specifiskus snieguma rādītājus, piemēram, elektroniski saņemto uzziņu pieprasījumu un elektroniski veikto atbilžu skaitu, digitālo uzziņu veidus un to procentuālo attiecību pret kopējām bibliotēkas uzziņu dienesta izpildītajām uzziņām, veiktās informācijas meklēšanas sesijas, neizpildīto uzziņu skaitu u. c. (24)

Dažas iespējas atsevišķu uzziņu darba kritēriju novērtēšanai iestrādātas bibliotēku nozares standartos:

- *Informācija un dokumentācija. Bibliotēku snieguma rādītāji: LVS ISO 11620* (13);
- *Information and Documentation – Performance Indicators for national libraries: ISO/TR 28118* (16).

Šajos standartos ieteikts izvērtēt dažāda veida bibliotēku snieguma rādītājus, piemēram, noteikt pieprasījumu iesniegšanai izmantoto elektronisko saziņas līdzekļu izmantošanas apjomu vai pēc precīzo atbilžu proporcionālā daudzuma novērtēt, kādā līmenī personāls spēj pildīt laba uzziņu dienesta pamatprasības – rast precīzas atbildes uz informācijas pieprasījumiem.

2003. – 2004. gadā ASV Zinātnisko bibliotēku asociācija (*Association of Research Libraries*) kopā ar *Carnegie Mellon* universitāti veica pilotpētījumu par **6 pakāpju**

uzziņu snieguma novērtēšanas sistēmas READ scale reference effort assessment data izmantošanu. (19) Shēma ir piemērota uzziņu bibliotēkuru darba izvērtēšanai, jo palīdz uzskaitīt nozīmīgu darba daļu un tā veikšanai izmantoto laiku un zināšanu, kā arī cilvēkresursu patēriņu.

I pakāpe. Atbildes, kas prasa minimālu ieguldījumu. To sniegšanai nav nepieciešamas speciālas zināšanas vai erudīcija, nenotiek meklēšana informācijas resursos.

Piemēri. Uzziņas par darbalaiku, elementāras tehnoloģiskas konsultācijas, atrašanās vietas norādes, telefona numura sameklēšana u. tml.

II pakāpe. Atbildes, kuru sagatavošanai nepieciešams nedaudz vairāk laika, nepieciešamas minimālas zināšanas, kā arī minimāli resursi.

Piemēri. Izdevumu eksemplārdatu noskaidrošana, neliela palīdzība tehnoloģiju lietošanā, vispārīga informācija par bibliotēku.

III pakāpe. Atbildes, kuru sagatavošanā nepieciešams ieguldīt ievērojamu laiku un piepūli, nākas izmantot uzziņu literatūru vai tiek veikta minimāla lietotāju apmācība. Šajā pakāpē nepieciešamas uzziņu bibliotēkara zināšanas un prasmes.

Piemēri. Vienkārša palīdzība meklēšanā tiešsaistes katalogā, norādes uz priekšmetu datubāzēm, instrukcija par attēlu skenēšanu un saglabāšanu.

IV pakāpe. Uzziņu pieprasījumi vai atbildes, kuru sagatavošanai nepieciešami vairāki resursi. Pēc vajadzības notiek konsultācijas ar nozaru speciālistiem. Nepieciešamas uzziņu bibliotēkara zināšanas un prasmes. Lietotājam tiek nodrošināts atbalsts sarežģītu atbilžu meklēšanā.

Piemēri. Lietotāju apmācība sarežģītas meklēšanas tehnikas izmantošanā tiešsaistes katalogā, datubāzēs un tīmeklī, tādu pakalpojumu izmantošana, kuri atrodas ārpus uzziņu darbinieka kompetences, konsultēšanās ar pieredzējušiem kolēģiem.

Uzziņu bibliogrāfu praksē sastopams vēl viens tematisko uzziņu klasifikācijas kritērijs – pēc **sarežģītības pakāpes** vai **darbietilpības**. (25) Pazīstamas trīs kategorijas:

pirmā – **vispārīga rakstura uzziņas**, kas nesatur plašu informāciju un ietver mazāk par 30 nosaukumiem⁶;

otrā – **uzziņas pēc kvalificētu speciālistu pieprasījuma**, kas nepieciešamas, piemēram, zinātniskai darbībai; satur 30 – 100 nosaukumu aprakstus; sagatavošanā tiek izmantoti zinātniskie avoti, tajā skaitā bibliogrāfiskie rādītāji;

trešā – **liela apjoma uzziņas**, kas sastāv no vairāk nekā 100 nosaukumiem un kuru sagatavošanā tiek izmantoti dažādu valstu nacionālo bibliogrāfiju avoti, citu bibliotēku un informācijas iestāžu sagatavotie bibliogrāfiskie resursi.

Uzziņu darba organizēšanas pieredze Latvijā

Latvijas Nacionālā bibliotēka

Latvijas Nacionālās bibliotēkas (LNB) bibliogrāfi sniedz uzziņas un konsultācijas par:

- bibliotēkas pakalpojumiem un to pieejamību,
- bibliotēkas krājumu un konkrētu izdevumu pieejamību bibliotēkas krājumā,
- informācijas meklēšanu:
 - LNB elektroniskajos un tradicionālajos informācijas resursos (elektroniskajā katalogā, datubāzēs, digitālajā bibliotēkā, kartīšu katalogos, kartotēkās),
 - internetā,
 - citu Latvijas un lielāko pasaules bibliotēku informācijas resursos.

Pēc pieprasījuma tiek sagatavotas precizējošas, adresālās, tematiskās un faktogrāfiskās uzziņas. Vienkāršas uzziņas un konsultācijas tiek sniegtas gan

mutiski, gan e-pastā (jautājumi tiek sūtīti uz adresi konsultants@lnb.lv vai uzzinas@lnb.lv, kur dežurējošais bibliogrāfs sagatavo un nosūta atbildi pats vai, nepieciešamības gadījumā, pāradresē jautājumu atbilstošajai nozares vai specializētajai lasītavai).

Uzziņu sniegšanu koordinē **Uzziņu un informācijas centrs** (UIC), kura sastāvā ietilpst:

- Informācijas pakalpojumu sektors;
- Vispārīgā lasītava;
- SBA sektors. (15)

UIC veic informācijas pakalpojumu (tajā skaitā maksas pakalpojumu) nodrošināšanu – organizē uzziņu koordinēšanu un izpildi (gan e-pastā, gan elektroniskā informācijas pakalpojuma „Jautā bibliotēkaram” (<http://www.lnb.lv/lv/jauta-bibliotekaram>) tīkla formā), piedāvā SBA un SSBA pakalpojumus, veic elektronisko dokumentpiegādi, nodrošina tematisku informācijas materiālu apkopojumu un preses apskatu gatavošanu un bibliogrāfisko sarakstu sastādīšanu, īsteno korporatīvo klientu informacionālo apkalpošanu un lietotāju apmācību, kā arī uztur UIC Vispārīgās lasītavas krājumu.

LNB informācijas speciālistu pieredze liecina, ka, veicot uzziņu statistisko uzskaiti, nav īpašas nepieciešamības izdalīt atsevišķus uzziņu veidus. LNB, līdzīgi kā daudzās citās pasaules lielākajās bibliotēkās, veicot uzziņu uzskaiti, uzziņas un konsultācijas apvieno vienā kopējā sadaļā – „Informācijas pakalpojumi”, atsevišķi tiek izdalītas tikai „Uzziņas ar padziļinātu informācijas meklēšanu” un „Rakstiskās uzziņas”.

Nākotnē uzziņu un konsultāciju sniegšanā plānots izmēģināt arī citur pasaulē populāros „tērzēšanas” pakalpojumus. Attīstoties tehnoloģiju daudzveidībai un sociālo tīklu piedāvājumam, nāksies pieņemt lēmumu par to, kā definēt un uzskaitīt „elektroniskās mikrokonsultācijas” – komunikāciju, kas notikusi, piemēram, tīmekļa vietnēs „Twitter” un „Facebook”, un vai tās vispār ir lietderīgi uzskaitīt.

Citas Latvijas bibliotēkas

Lielākajai daļai Latvijas publisko, akadēmisko un speciālo bibliotēku ir savas tīmekļa vietnes, kur sadaļā „Pakalpojumi” uzskaitīti bibliotēkas piedāvātie tradicionālie uzziņu veidi un to saņemšanas kārtība. Daudzas bibliotēkas, it īpaši akadēmiskās, savā praksē ievieš arvien jaunus digitālos informācijas pakalpojumus. Publiskās bibliotēkas ir nogaidošākas – aplūkojot publisko bibliotēku tīmekļa vietnes, jāsecina, ka tikai aptuveni puse Latvijas publisko bibliotēku saviem virtuālajiem apmeklētājiem piedāvā iespēju sazināties, izmantojot tīkla formu. Attiecīgās tīmekļa vietnes sadaļas nosauktas dažādi („Jautā bibliotēkaram”, „Lasītāja ceļvedis”, „Jautājumi un ierosinājumi”, „Noderīga atbilde”), arī to atrodamība ir visnotaļ atšķirīga. Vairākas bibliotēkas šajā sadaļā piedāvā iepazīties ar atbildēm uz virtuālo lietotāju visbiežāk uzdotajiem jautājumiem, izteikt ierosinājumus grāmatu iegādei u. c. Tomēr daudzas bibliotēkas savās tīmekļa vietnēs iespēju sazināties, izmantojot tīkla formu, pagaidām vēl nepiedāvā vai piedāvā pārāk atturīgi – tā nav viegli pamanāma un, iespējams, tāpēc tiek izmantota reti. Tikai daļai bibliotēku informācija par šo pakalpojumu ievietota sākumlapā. Ja pakalpojums ir „paslēpts” otrajā vai trešajā tīmekļa vietnes līmenī, saprotams, ka tas nedarbojas pietiekami veiksmīgi. Pārdomāti izstrādātas un lietotājiem draudzīgas tīkla formas jautājumu uzdošanai ir, piemēram, Jelgavas Zinātniskajai bibliotēkai, Limbažu Galvenajai bibliotēkai, Cēsu Centrālajai bibliotēkai, Latgales Centrālajai bibliotēkai.

Jelgavas Zinātniskā bibliotēka iespēju saņemt atbildi e-pastā piedāvā jau vairākus gadus (<http://www.jzb.lv/lasitaja-celvedis/lasitaja-celvedis/jauta-bibliotekaram>). Parasti tās ir padziļinātas tematiskās uzziņas, dažādi teksti, saraksti, tīmekļa vietņu adreses utt. Šo uzziņu skaits pagaidām nav apsteidzis tradicionālo uzziņu skaitu, taču tam ir tendence augt. Saturiski aptuveni trešā daļa e-pasta uzziņu ir novadpētnieciska satura. Visas e-pasta uzziņas tiek uzskaitītas kopā ar tematiskajām uzziņām. Jautājumi tiek saņemti no tīkla formas bibliotēkas vietnē, uz bibliotēkas vai darbinieku e-pastu, kā arī pa tālruni.

⁶ Ne vienmēr uzziņas sarežģītība, laikietilpība un darbietilpība ir atkarīga tikai no sarakstā ietvertu nosaukumu skaita.

Arī **Limbažu Galvenās bibliotēkas** tīmekļa vietnē elektroniski saņemto jautājumu skaits pagaidām ir salīdzinoši neliels (<http://www.limbazubiblioteka.lv/lv/buj>). Bibliotēkas speciālistu viedoklis ir tāds, ka cilvēki vēlas personisku saskarsmi, tāpēc saziņai visbiežāk izmanto e-pastu – jautājumu adresē konkrētam speciālistam, nevis izmanto bezpersonisko jautājumu iesūtīšanas standartformu. Parasti elektroniskie jautājumi (tematiskās uzziņas) tiek atsūtīti uz bibliotēkas e-pastu un pēc tam tiek pārsūtīti bibliogrāfam izpildīšanai. Arī Limbažu Galvenajā bibliotēkā e-pasta uzziņas tiek uzskaitītas kā tematiskās uzziņas. Svarīgi, ka uz tīkla formu „Noderīga atbilde” var nokļūt no ikvienas tīmekļa vietnes sadaļas.

Rīgas Stradiņa universitātes bibliotēkā (RSU) uzziņu darbu veic Informācijas, bibliogrāfijas un lietotāju apmācības nodaļas darbinieki, dežurējot kā konsultanti Informācijas centra Informatīvās-bibliogrāfiskās apkalpošanas punktā, kā arī tās pašas nodaļas SBA un SSBA darbinieki (<http://www.rsu.lv/biblioteka/pakalpojumu-saraksts>). Pēc RSU darbinieku sniegtās informācijas, bibliotēka sniedz uzziņas un konsultācijas par:

- bibliotēkas krājumu un konkrētu izdevumu pieejamību tajā,
- bibliotēkas pakalpojumiem un to pieejamību,
- informācijas meklēšanu elektroniskajā katalogā, datubāzēs un (ja nepieciešams, arī kartīšu katalogos), internetā.

RSU darbinieki bez maksas veic vienkāršas tematiskās, precizējošās, adresālās un faktogrāfiskās uzziņas gan uz vietas bibliotēkā, gan pa telefonu. Vienkāršas bezmaksas uzziņas un konsultācijas tiek sniegtas arī e-pastā biblioteka@rsu.lv.

RSU bibliotēkā tiek sniegtas un uzskaitītas šāda veida uzziņas:

- tematiskās,
- adresālās,
- precizējošās,
- faktogrāfiskās,

- telefoniskās,
- e-pasta uzziņas,
- konsultācijas.

Sarežģītākas un darbietilpīgākas tematiskās uzziņas, kas ir maksas pakalpojums, tiek uzskaitītas atsevišķi kā „Tematiskie pieprasījumi”.

Uzziņu darba organizēšanas pieredze ārvalstīs

Somija

Lielākā daļa Somijas bibliotēku piedāvā pakalpojumu „Jautā bibliotēkām”. Neparasts virtuālais pakalpojums – „Pasūti bibliotēkuru” – tiek piedāvāts Lahti pilsētas bibliotēkā. Tā ir iespēja uz noteiktu laiku rezervēt „individuālu sesiju” ar bibliotēku nozares speciālistu par interesējošu tēmu vai jautājumu. Pasūtījumu (rezervāciju) var veikt uz vietas bibliotēkā, pa telefonu vai aizpildot tiešsaistes veidlapu. Iespējamais tikšanās ilgums ir 30 – 60 minūtes. Tikšanās reizē iespējams saņemt ieteikumus par jebkuru tēmu, piemēram, daiļliteratūras izvēli vai mūzikas izvēli kādam pasākumam. Izmantojot šo pakalpojumu, iespējams izvēlēties sev piemērotu apmeklējuma laiku, arī bibliotēkām ir iespēja iepriekš sagatavoties un sameklēt kvalitatīvu un atbilstošu informāciju.

Vācija

Visur pasaulē attieksme pret bibliotēku informācijas pakalpojumiem nav vienāda. Piemēram, Vācijā uzziņu darbs līdz šim netika vērtēts kā īpaši svarīgs – pēc bibliotekāro pakalpojumu izmantojamības pētījumu datiem uzziņu pakalpojumi šeit ilgu laiku ierindoti pie maznozīmīgiem un otršķirīgiem bibliotekārā darba procesiem. Tomēr pamazām situācija mainās. (3)

Vācijas bibliotēku darba teorētiķu sagatavotajos izdevumos norādīts, ka uzziņu darba koordinēšanu valstī īsteno **informācijas un uzziņu dienests**, kurš, savukārt, iedalās divos lielos blokos – **pasīvais un aktīvais informācijas dienests**. (3)

Pasīvajā informācijas dienestā tiek izmantots šāds pakalpojumu dalījums:

- **orientējošās uzziņas jeb norādes** (vienkāršas ziņas par telpām, iekārtām, pakalpojumiem),
- **bibliogrāfiskās uzziņas** (nosaukuma vai eksemplāra ziņas, literatūras saraksti)⁷,
- **tematiskās uzziņas** (faktu vai apstākļu noskaidrošana)⁸.

Aktīvais informācijas dienests, pamatojoties uz personisku iniciatīvu, pirms nogādāšanas adresātam informāciju apkopo, apstrādā un papildina.

Aktīvās informācijas dienesta pakalpojumu veidi:

- **plašsaziņas līdzekļu informācija** (tematiski plašsaziņas līdzekļos publicētas informācijas apkopojumi),
- **literatūras sarakstu apkopojumi** (jaunieguvumu saraksti, bibliogrāfijas),
- **informācijas apkopojumi** (fakti, hronikas),
- **plašsaziņas līdzekļu aktuālā informācija par konkrētām iepriekš pieteiktām tēmām** (*Current-Contents-(Alerting)-Dienste*),
- **personalizēti informācijas dienesti** (mērķtiecīga informācijas materiālu izsūtīšana konkrētiem adresātiem saskaņā ar iepriekš definētu interešu profilu).

Līdzīgi kā citur, arī Vācijā vispopulārākās ir digitālās uzziņas. (8) Bibliotēkās aizvien vairāk ienākot modernajām tehnoloģijām, tiek domāts par dažāda veida e-uzziņu izpildes optimizāciju. Bibliotēku speciālisti operatīvi izmanto tiešsaistes katalogus, digitālās kolekcijas, pilntekstu un bibliogrāfiskās datubāzes. Valstī darbojas vairāki **digitālo uzziņu dienesti**. Pirmā šāda veida apvienība bija Vācijas interneta bibliotēka (http://de.wikipedia.org/wiki/Deutsche_Internetbibliothek), kur apvienojušās vairāk nekā 90 bibliotēkas (pārsvārā publiskās bibliotēkas). Frankfurtes pie Mainas universitātes bibliotēka un pilsētas bibliotēka, kā arī Vācijas Nacionālā bibliotēka

⁷ Vācijā visbiežāk sastopamais uzziņu veids.

⁸ Vairāk raksturīgas speciālajām bibliotēkām un Vācijā nav pārāk bieži pieprasītas.

(Die Deutsche Bibliothek) uzziņu sniegšanā sadarbojas apvienotajā uzziņu dienestā „InfoPoint” (<http://de.wikipedia.org/wiki/InfoPoint>). Vācijā darbojas arī daudzas citas pieredzes bagātas digitālo uzziņu sniegšanas apvienības, un to skaits pakāpeniski aug (www.digibib.net).

Jebkuri jauninājumi (arī digitālo uzziņu jomā) ieviešami ļoti pārdomāti – sākumā klienti tos vērtē kritiski un pirmā pieredze parasti nav vērtējama viennozīmīgi. Profesionālajā žurnālā „Bibliothek. Forschung und Praxis” ir publicēts Štutgartes Mediju augstskolas profesores Ingeborgas Simonas raksts par Vācijas universitāšu bibliotēkās veikta pētījuma rezultātiem. Pētījumā vispusīgi analizētas e-pasta uzziņas no bibliotēku lietotāju skatupunkta. Galvenie pētījuma atzinumi ir visai paradoksāli: kaut gan ir izstrādātas atbilstošas tikla formas, tās netiek veiksmīgi izmantotas. Ikvienas bibliotēkas mērķis ir darīt visu iespējamo, lai piedāvātu augstvērtīgu un noderīgu informāciju. Tajā pašā laikā daudzos gadījumos tiek darīts viss iespējamais, lai uzziņu sniegšanas forma bibliotēkas tīmekļa vietnē būtu grūti pamanāma vai neuzrunājoša, piemēram, atrodas nevis tīmekļa vietnes sākumlapā, bet kādā no vietnes apakšsadaļām. Tajās bibliotēkās, kur lietotāji šo pakalpojumu ir akceptējuši un novērtējuši tā priekšrocības, pakalpojums attīstās un pilnveidojas. (20)

ASV

Avoti liecina, ka uzziņu nodaļas kā patstāvīgas struktūrvienības, kā arī uzziņu darbs kā atsevišķs darba virziens radies 19. gadsimta beigās ASV. (6)

Likumsakarīgi, ka uzziņas vispirms kļuva aktuālas tur, kur notika visciešākā saskarsme starp bibliotekāru un lietotāju. ASV jau 20. gadsimta sākumā uzziņu darbs tika novērtēts kā īpaši nozīmīgs un bija iekļauts izglītības nozares profesiju klasifikatorā. Arī mūsdienās – 21. gadsimtā – uzziņu un informācijas pakalpojumi ASV pieskaitāmi pie prestižākajiem informācijas profesionāļu darba virzieniem. (3)

Šobrīd svarīgākās uzziņu darba aktivitātes ASV koordinē RUSA, kas izstrādājusi un publiskojusi vairākus uzziņu darbu reglamentējošus dokumentus:

- „Definitions of Reference” (<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>),
- „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers” (<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>),
- „Guidelines for Cooperative Reference Services” (<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>),
- „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services” (<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>),
- „Professional Competencies for Reference and User Services Librarians” (<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>).

Arī ASV ļoti populāras ir digitālās uzziņas – lielākā daļa digitālo uzziņu veidu vispirms kļuvuši populāri tieši šeit. Piemēram, akadēmiskajās bibliotēkās elektronisko uzziņu skaits pieaug apgriezti proporcionāli tradicionāli sniegto uzziņu skaitam. Īpaši populāri ASV ir tērēšanas pakalpojumi – sinhrona, reālā laikā notiekoša informācijas apmaiņa.

Izmantoto informācijas resursu saraksts

1. **Bibliogrāfija** : vispārīgs kurss. Rīga : Zvaigzne, 1989. 377 lpp. ISBN 5405001465.
2. **Bibliogrāfiskais uzziņu un informācijas darbs** : metodiski norādījumi. Rīga : LNB, 1981. 41 lpp.
3. **Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland** : eine Einführung. Engelbert Plassmann ... [et al.]. Wiesbaden : Harrasowitz, 2011. xii, 388 S. ISBN 9783447064743.
4. **Definitions of Reference** [tiešsaiste]. RUSA, Reference and User Services Association. Pieejams: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>
5. **Digital reference** [tiešsaiste]. ODLIS : Online Dictionary for Library and Information Science. Pieejams: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_d.aspx
6. **Encyclopedia of Library and Information Science**. 2nd ed. New York : Marcel Dekker, 2003. Vol. 4, p. 2379 – 3144. ISBN 0824720806.
7. **Encyclopedia of Library and Information Sciences**. Marcia J. Bates, ed.-in-chief, Mary Niles Maack, associate ed. 3rd ed. Boca Raton : CRC Press, 2010. Vol. 6 (lxxxix, 4095 – 4898 [64] p.) ISBN 9780849396724.
8. **Frank Daniel, Maier Christine, Mayr Peter, Wirtz Hans-Christian**. Die Kunden dort bedienen, wo sie sind. *BuB : Forum Bibliothek und Information*, Nr. 7/8 (2006), S. 558 – 561. ISSN 1869-1137.
9. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services** [tiešsaiste]. RUSA, Reference and User Services Association. Pieejams: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>
10. **Harper M.** Reference Sources and Services for Youth. New York : Neal-Schuman Publishers, 2011. xx, 306 p. ISBN 9781555706418.
11. **Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book** : a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management. 10th ed. Aldershot : Ashgate, 2005. xi, 753 p. ISBN 0754640388.
12. **IFLA Digital Reference Guidelines** [tiešsaiste]. IFLA. Pieejams: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
13. **Informācija un dokumentācija. Bibliotēku snieguma rādītāji. LVS ISO 11620, 2009. g. 30. apr.** Latvijas Standartizācijas tehniskā komiteja (STK), Starptautiskā standartizācijas organizācija (ISO). Rīga : Latvijas standarts, 2009. 86 lpp.
14. **Informācija un dokumentācija. Vārdnīca. LVS ISO 5127, 2005.** Rīga : LVS, 2005. 184 lpp.
15. **Informācijas pakalpojumi** [tiešsaiste]. Rīga : Latvijas Nacionālā bibliotēka. Pieejams: <http://www.lnb.lv/lv/pamatpakalpojumi/informācijas-pakalpojumi>
16. **Information and documentation – performance indicators for national libraries** = Information et documentation – indicateurs de performance pour des bibliothèques nationales. Geneva : ISO, 2009. vi, 90 p.
17. **International Encyclopedia of Information and Library Science**. Ed. by John Feather and Paul Sturges. London : Routledge, 2003. xxxii, 688 p. ISBN 0415259010.
18. **Janes J.** Introduction to reference work in the digital age. New York : Neal-Schuman Publ., 2003. xviii, 213 p. ISBN 1555704298.
19. **READ Scale Research** [tiešsaiste]. RUSA, Reference and User Services Association. Pieejams: <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/measrefguide>
20. **Simon Ingeborg.** Warum verstecken Sie sich? Warum fragen Sie nicht? : die E-Mail-Auskunft an deutschen Universitätsbibliotheken. *Bibliothek. Forschung und Praxis*, Nr. 3 (2006), S. 367 – 371. ISSN 0341-4183.
21. **Starptautiskās bibliotēku asociāciju un institūciju federācijas (IFLA) Digitālo uzziņu vadlīnijas** [tiešsaiste]. Pieejams: <http://dom.lndb.lv/data/obj/file/162628.pdf>
22. **The Place of Reference Service in Ranganathan's Theory of Librarianship** [tiešsaiste]. Jstor.org. Pieejams: <http://www.jstor.org/stable/4306718?seq=1>
23. **Абросимова Н. В.** Библиографическая деятельность библиотеки : учеб.-практ. пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2013. 160 с. (Азбука библиотечной профессия). ISBN 9785904757502.
24. **Андреера Н. Е., Смиреннова С. С.** Нормативные показатели деятельности виртуальных справочных служб библиотек. *Библиография*, Nr. 2 (2013), с. 21 – 25. ISSN 0869-6020.
25. **Коготков Д. Я.** Библиографическая деятельность библиотеки. Организация, технология, управление: учебник. Санкт-Петербург : Профессия, 2004. 304 с. ISBN 5939130526.
26. **Матяшева С. С.** Преимущества виртуальных справочных служб библиотек. *Библиотековедение*, Nr. 6 (2013), с. 36 – 40. ISSN 0869-608X.
27. **Справочник библиографа**. Науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. 2-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург : Профессия, 2003. 559 с. ISBN 5939130593.

leteicamie resursi

Böttger, Klaus-Peter. Basiskonntnis Bibliothek : eine Fachkunde für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste – Fachrichtung Bibliothek. 5., Neubearb., erweitem. Auflage. [Germany] : Bock + Herchen, 2011. 319 S. (Bibliothek und Gesellschaft). ISBN 9783883472775.

Cassell, Kay Ann, Hiremath, Uma. Reference and information services in the 21st century : an introduction. 2nd ed. New York : Neal-Schuman Publishers, 2009. xvii, 459 p. ISBN 9781555706722.

Guide to reference : essential general reference and library science sources. Chicago : American Library Association, 2014. xvi, 23 p. ISBN 9780838912324.

Harmeyer, Dave. The reference interview today : negotiating and answering questions face to face, on the phone, and virtually. Lanham : The Scarecrow Press, 2014. xvi, 155 p. ISBN 9780810888159.

Knoer, Susan. The reference interview today. Santa Barbara : Libraries Unlimited, 2011. xiii, 138 p. ISBN 9781598848229.

Kovacs, Diane K. The virtual reference handbook : interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments. London : Facet Publishing, 2007. xiii, 133 p. ISBN 9781856046268.

Murphy, Sarah Anne. The librarian as information consultant : transforming reference for the information age. Chicago : American Library Association, 2011. xi, 106 p. ISBN 9780838910863.

Praxishandbuch Bibliotheks-management.

Bd. 1. Herausg. von Rolf Griebel, Hildegard Schäffler, Konstanze Söllner. Berlin : De Gruyter Saur, 2015. xvii, 615 S. ISBN 9783110303155.

Reference and information services : an introduction. Richard E. Bopp and Linda C. Smith, eds. 4th ed. Santa

Barbara : Libraries Unlimited, 2011. xxiii, 742 p. (Library and information science text series). ISBN 9781591583745.

Reference Renaissance : current and future trends. Ed. by Marie L. Radford and R. David Lankes. New York : Neal-Schuman Publishers, 2010. xviii, 312 p. ISBN 9781555706807.

Rethinking reference for academic libraries : innovative developments and future trends. Lanham : Rowman & Littlefield, 2015. xxi, 240 p. ISBN 9781442244528.

Singer, Carol A. Fundamentals of managing reference collections. London : Facet Publishing, 2012. xii, 167 p. ISBN 9781856048316.

Брежнева, В. В., Гиляревский, Р. С. Информационное обслуживание : учебное пособие. В. В. Брежнева, Р. С. Гиляревский. Санкт-Петербург : Профессия, 2012. 367 с. ISBN 9785904757281.

Rīga, 2015

Par izdevumu atbild Latvijas Nacionālās bibliotēkas Bibliotēku attīstības institūta Bibliotēku konsultatīvais centrs

Izdevumu sagatavojusi:
Anda Saldovere, Bibliotēku konsultatīvais centrs

Redaktore un korektore:
Māra Jēkabsone, Bibliotēku konsultatīvais centrs

Dizainere:
Ilze Kalnbērziņa-Prā, Komunikācijas departamenta
Vizuālās komunikācijas nodaļa

Vāka noformējumam izmantots attēls no
Latvijas Nacionālās bibliotēkas krājuma: RD3/11 Роллен,
Шарль. Римская история от создания Рима до битвы
Фктийския. Т.15. Спб, 1766.

© Latvijas Nacionālā bibliotēka, 2015
ISBN 978-9984-850-29-0