

POMEN SAMOPODOBE BIBLIOTEKARJA V KOMUNIKACIJSKEM PROCESU

Darja Kobal Grum

Oddano: 06.04.2004 – Sprejeto: 22.09.2004

Izvirni znanstveni članek

UDK 023-05:159.923.2

Izvleček

Prispevek obravnava pomen samopodobe bibliotekarja v komunikacijskem procesu. V komunikacijski proces je na prvem mestu zajet referenčni pogovor, kar članek tudi poudari, nato pa se pogloblja tudi na druge ožje in širše vidike komuniciranja. Analiza kaže, da je samopodoba bibliotekarja hierarhično urejena, strukturirana in torej sestavljena iz večjega števila področij. Vsa področja enakovredno prispevajo k razvoju in ohranjanju ustrezne bibliotekarjeve samopodobe, čeprav nekatera na bolj neposreden način. Za razvoj visoke strokovne samopodobe je temeljnega pomena, da bibliotekar razvija vsa področja samopodobe, od individualne do socialne. Prispevek se zaključuje z ugotovitvijo, da je za učinkovit referenčni pogovor in komunikacijo z ožjim in širšim okoljem temeljnega pomena prav strukturirana in pozitivna strokovna samopodoba in podaja nekatere smernice za njeno oblikovanje.

Ključne besede: samopodoba, bibliotekarji, komunikacija, referenčni pogovor

Original scientific article

UDC 023-05:159.923.2

Abstract

The article deals with the significance of the librarian's self-concept in the communication process. First, it underlines the meaning of reference interviews, and second, it focuses on other micro and macro aspects of communication. The analysis shows that

KOBAL GRUM, Darja: Significance of librarian's self-concept in the communication process. Knjižnica, Ljubljana, 48(2004)3, str. 95-105

the librarian's self-concept is hierarchically organised, structured, and therefore it consists of different areas. Each area equally contributes to the development and preservation of the appropriate librarian's self-concept; although some areas have more direct influence than others. To attain a high self-concept, it is of fundamental importance, that the librarian develops all self-concept areas, from individual ones to social ones. It was found that a structured and positive specialist's self-concept is highly significant for the contribution of effective reference interviews, and finally, the article offers some directions for a successful development of the communication process.

Key words: self-concept, librarians, communication, reference interview

1 Uvod

Raziskave na področju bibliotekarstva in psihologije kažejo, da so komunikacijske spretnosti eden najpomembnejših dejavnikov za vzpostavljanje učinkovitega referenčnega pogovora (Dewdney in Ross, 1994; Kobal in Zabukovec, 2002; Weingand, 1997). Ne le psihološka, temveč kar vse stroke, ki se ukvarjajo s človekom, se danes zavedajo, da je samopodoba temelj, na katerem je sploh mogoče graditi kakršno koli razmerje s ali do človeka. Prav bibliotekarska stroka postavlja samopodobo na ključno mesto med lastnosti učinkovitega in uspešnega bibliotekarja. Predno se poglobimo v relacije samopodobe znotraj bibliotekarskega komuniciranja, je potrebno osvetliti razumevanje samopodobe, kot se izkazuje v svojih pojavnih oblikah.

2 Opredelitev samopodobe

Samopodoba je konstrukt, ki je v psihologiji znan že od Jamesove teorije sebstva dalje. V knjigi *Principles of psychology* (1890) je avtor razvil pojem sebstva, v katerega je zajel vse, kar lahko posameznik imenuje kot svoje, in ga razdvojil na sebstvo kot subjekt (angl. *I*) - čisti ego, ki je dejaven, in sebstvo kot objekt (angl. *me*) - empirični ego, ki je pasiven in kot tak predmet samoopazovanja ter psihološkega proučevanja.

Empirično sebstvo (Goethals in Strauss, 1991) je razčlenil na posamezna podsebstva in jih uredil v hierarhično strukturo. Na vrh strukture je postavil duhovno sebstvo, kar z drugimi besedami pomeni zavestna stanja individuuma ter njegova doživljanja in pojmovanja lastnih mentalnih lastnosti in sposobnosti (Diaz, 1990). Sledita mu materialno sebstvo, ki vključuje občutja, predstave in pojmovanja individuuma o njegovem premoženju, ter socialno sebstvo, ki ga

tvorijo doživljanja in pojmovanja individuuma o tem, kakšen je in kakšen naj bo v očeh drugih (Burns, 1979). Teh doživljanj je toliko, kolikor je referenčnih skupin (multipliciteta socialnega sebstva; Goethals in Strauss, 1991). Glede na to, da posameznik pogosto napreduje po lestvici socialne sprejemljivosti oziroma zaželenosti prav s kopičenjem materialnih dobrin, je meja med enim in drugim sebstvom močno zabrisana. Zato mnogi avtorji govorijo zgolj o socialnem sebstvu (Pervin, 1996). Najmanj pozornosti je avtor namenil telesnemu sebstvu, ki ga je postavil na dno hierarhične strukture. Menil je, da prispevajo posameznikova doživljanja, predstave in pojmovanja o lastnem telesu le manjši delež k njegovi samopodobi.

Kasnejše raziskave so njegovo tezo o hierarhično in strukturno urejeni samopodobi večkrat preverjale. Številni raziskovalci so oblikovali modele, ki so natančneje opisani v knjigi *Temeljni vidiki samopodobe* (Kobal, 2000) in so na njihovi osnovi oblikovali vprašalnike za merjenje različnih področij samopodobe.

Manj pa je ostala opažena Jamesova druga teza, v kateri avtor predpostavlja, da podoba, ki jo posameznik ustvari o samem sebi, vključuje tudi zavestni in nezavedni vidik idealnega jaza. Avtor je namreč poudarjal, da jaz ni le to, kar si oseba misli o sebi, da je, marveč tudi vse tisto, kar si želi pokazati, da je (Musek, 1992). Tja do konca 50. let prejšnjega stoletja je ta misel ostala povsem prezrta. Šele s pojavom sodobne kognitivne psihologije so raziskovalci resneje pričeli preučevati, ali je samopodoba bolj zavestni del osebnosti ali pa morda zajema tudi nekatere nezavedne določevalnice sebstva.

Danes razumemo samopodobo kot množico odnosov, ki jih posameznik - zavestno ali nezavedno - vzpostavlja do samega sebe. Samopodoba je organizirana celota lastnosti, potez, občutij, podob, stališč, sposobnosti in drugih psihičnih vsebin, za katere je značilno, da:

1. jih posameznik - v različnih stopnjah razvoja in v različnih situacijah - pripisuje samemu sebi,
2. tvorijo referenčni okvir (Musek, 1985), s katerim posameznik uravnava in usmerja svoje ravnanje,
3. so v tesni povezavi z obstoječim vrednostnim sistemom posameznika ter z vrednostnim sistemom ožjega in širšega družbenega okolja,
4. so pod nenehnim vplivom delovanja obrambnih mehanizmov - nekakšne membrane med nezavednim in zavestnim, ki prepušča le tiste vsebine, ki so sprejemljive za posameznikov jaz (Kobal, 2000).

3 Struktura samopodobe

Raziskave kažejo, da je samopodoba sestavljena iz več področij. Tako ločimo na primer, družinsko, socialno, delovno, akademsko, individualno samopodobo itd. V psihologiji poznamo tudi več modelov strukture samopodobe (Kobal, 2000; Kobal Grum, 2003). Med njimi prav gotovo izstopa Shavelsonov in Bolusov (1982) model, v katerem avtorja predpostavljata, da:

1. je samopodoba strukturirana, torej sestavljena iz večjega števila področij,
2. je samopodoba hierarhično urejena,
3. postajajo področja posameznikove samopodobe z zorenjem vse bolj številn.

Na vrh hierarhične strukture postavljata splošno samopodobo, ki jo delita na akademski in neakademski del. Akademski del zajema naslednja podpodročja: materni jezik, zgodovina, matematika in naravoslovne vede. Neakademski del pa zajema socialno, čustveno in telesno samopodobo, kar zopet delita na ustrezna podpodročja: vrstniki, druge osebe, s katerimi je posameznik povezan, posamična čustvena stanja, telesne sposobnosti in zunanji videz. Na dnu sheme so specifični odzivi na različne situacije.

Na njuni osnovi sta Tam in Watkins (1995) izdelala model samopodobe, ki je značilen za obdobje odraslosti. Avtorja menita, da je samopodoba odraslega človeka še bolj strukturirana in bolj hierarhično urejena od mladostnikove samopodobe. Na vrhu hierarhične strukture je splošna samopodoba, ki se deli na individualno in medosebno samopodobo. Individualna samopodoba se nadalje cepi na področje uspeha oziroma dosežkov (akademska samopodoba, delo, materialni uspeh) in na telesno samopodobo (telesne sposobnosti, zunanji videz). Medosebna samopodoba pa se deli na socialno samopodobo (socialni odnosi, socialne odgovornosti) in družinsko samopodobo (odnosi v družini, odgovornosti v družini). Vsa naštetá področja samopodobe pa se delijo še na samooceno vedenja v specifičnih situacijah.

4 Struktura samopodobe bibliotekarja

4.1 Izoblikovanost samopodobe

Kakšne so, na osnovi omenjenega modela, značilnosti bibliotekarjeve samopodobe? Profil bibliotekarjeve samopodobe kaže, da je njegova samopodoba razvita in visoko strukturirana. Na mesto bibliotekarja lahko namreč kandidirajo zgolj osebe z visokošolsko strokovno izobrazbo (vsaj z zakonom je tako predpisano),

torej so izobražene, razgledane in obdobje mladostništva, ko se njihova samopodoba šele utrjuje, puščajo za seboj. Na delovno mesto bibliotekarja kandidirajo osebe, ki imajo, glede na njihovo razvojno obdobje, izoblikovano in izgrajeno samopodobo.

4.2 Strukturiranost samopodobe

Če je torej bibliotekarjeva samopodoba izoblikovana, je to logična posledica predpostavke, da je hkrati tudi strukturirana. Ko primerjamo model iz mladostništva (Shavelson in Bolus, 1982) z modelom iz odraslosti (Tam in Watkins, 1995), nam je jasno, da je samopodoba v odraslosti še bolj razvejana. Od bibliotekarjevega življenjskega sloga, njegovih obveznosti, interesov, socialnih vlog in vpetosti v medosebne odnose pa je odvisno, v kolikšni meri bo svojo samopodobo še določnejše strukturiral. Hierarhično organiziranost in strukturna področja prikazujemo na Sliki 1.



Slika 1: Hierarhična organiziranost in strukturna področja samopodobe bibliotekarja (prirejeno po: Tam & Watkins, 1995)

4.3 Splošna samopodoba

Zakonski normativi, ki določajo bibliotekarjevo delo, zahtevajo od njega stalno težnjo po izobraževanju, usposabljanju in vseživljenjskemu učenju. Izobražen

bibliotekar pa je seveda tudi zahteven bibliotekar. In sicer tako do okolice, se pravi uporabnikov, nadrejenih, lokalne skupnosti itd. kot tudi do sebe. Skozi odnos do sebe pravzaprav odraža odnos do drugih. To pomeni, da je več kot zaželeno, da ima sodobni bibliotekar tudi visoko splošno samopodobo. Ali drugače povedano: tisti bibliotekarji, ki so samozavestni, se doživljajo kompetentne in spoštovane, bodo hitreje in višje napredovali od njihovega kolega, ki sam s sabo ni zadovoljen, ki svojega poklica (in s tem posredno tudi sebe) ne ceni zadosti in ki mu ni do tega, da bi svoje znanje in zadovoljstvo s svojim delom dograjeval tudi izven meja knjižničnega pulta ali računalniškega monitorja.

4.4 Individualna samopodoba

Pomemben delež k visoki splošni bibliotekarski samopodobi prispeva t. i. individualna samopodoba, ki se cepi na področje uspeha oziroma dosežkov (akademsko samopodoba, delo, materialni uspeh) in na telesno samopodobo (telesne sposobnosti, zunanji videz). Če se zdi, da je predvsem visoka samopodoba na področju uspeha oziroma dosežkov tista, ki je odločilnega pomena za bibliotekarjevo zadovoljstvo s seboj, s svojim delom in s svojo vlogo v skupnosti, bomo skušali dokazati, da enakovredno mesto zaseda tudi telesna samopodoba, čeprav neposredno ni povezana s stroko, ki ji bibliotekar pripada.

4.4.1 Akademsko samopodoba

Stalna strokovna spopolnjevanja, možnosti udeležb na tečajih, seminarjih in delavnicah v okviru lastne stroke, sestanki, srečanja v okviru različnih društev, ki so povezana z bibliotekarstvom, spremljanje novosti na področju svoje stroke in druge edukacijske možnosti bibliotekarju omogočajo, da nenehno dograjuje in utrjuje svojo akademsko samopodobo. Pogoji za vzpostavitev pozitivne akademske samopodobe pa so brez dvoma želja, volja, hotenje in zanimanje za strokovno spopolnjevanje, kar v psihologiji imenujemo motivacija za izobraževanje. Sodobni zahtevni bibliotekar se namreč zaveda, kako pomembna je za njegovo lastno napredovanje in napredovanje stroke prav motivacija za vseživljenjsko izobraževanje.

4.4.2 Samopodoba na področju dela

Raziskave kažejo, da je slika o poklicu bibliotekarja v javnosti nespodbudna za odločanje za bibliotekarski poklic (Urbanija, 1997). Pa vendar je samopodoba na področju dela visoko povezana z bibliotekarjevo individualno samopodobo. Bibliotekar, ki skrbi za svoj lastni strokovni razvoj, izraža zrel občutek pripadnosti svoji ustanovi in svojemu delu. Več strokovnega znanja pa seveda pripo-

more k večjemu občutku zadovoljstva s svojim delom, večjemu občutku kompetentnosti in s tem k višjemu mnenju o sebi kot o bibliotekarju.

4.4.3 *Samopodoba na področju materialnega uspeha*

Pri nas je žal še vedno tako, da je v primerjavi z marsikaterim profilom z enakovredno stopnjo izobrazbe (ali pa celo z nižjo), delo bibliotekarja uvrščeno na nižji rang na plačilni listi. Tudi na nekaterih šolah se še vedno dogaja, da ima učitelj višjo plačo od njegovega kolega bibliotekarja, ki dela v knjižnici. Sindikati, ki se zavzemajo za pravice bibliotekarjev, se seveda proti takšni diskriminaciji borijo. Pa vendar lahko bibliotekar sam stori marsikaj za to, da vzdržuje svojo samopodobo na področju materialnega uspeha na visoki ravni. Študije primerov so pokazale, da večina bibliotekarjev ni izbrala svojega poklica zaradi gmotnih vzgibov. To pomeni, da jim ta vidik samopodobe pri ohranjanju visoke splošne samopodobe ni tako pomemben. Za izboljšanje svojega gmotnega položaja pa so bibliotekarjem na voljo že omenjene možnosti izobraževanja in druge dejavnosti, ki mu pomagajo k napredovanju v višji plačilni razred.

4.4.4 *Telesne sposobnosti*

Morda utegne kdo pomisliti, da so telesne sposobnosti res zadnje, za kar naj bi si bibliotekar prizadeval, če želi ohranjati svojo samopodobo na visoki ravni. A ta se prav gotovo moti. Če začnemo pri najhujšem. Pojav bolezní, bodisi telesne bodisi duševne, lahko za bibliotekarja in njegovo okolje predstavlja takšno oviro, da spričo nje ne more več opravljati svojega dela. Pogosta in dolgotrajna izostajanja z dela zaradi bolezní pa prav gotovo niso med tistimi dejavniki, ki bi prispevali k visoki strokovni, kakor tudi ne k splošni samopodobi. Zato sta skrb za lastno zdravje in fizično kondicijo enako pomembna za poklic bibliotekarja kakor za kateri koli drug poklic, ki zahteva zbranost, natančnost, vzdržnost, večurno sedenje za pultom ali računalnikom ali prenašanje težkih predmetov. Nekatera podjetja tudi pri nas omogočajo svojim zaposlenim brezplačne ure v športnih središčih ali pa jim prispevajo finančni dodatek za rekreacijo v drugačni obliki. Tudi bibliotekar bi zaradi specifik svojega dela bil lahko deležen takšnih ugodnosti.

Ne nazadnje pa je potrebno omeniti tudi možnosti dela bibliotekarja, ki se po težki bolezni ali okvari rehabilitiran vrača nazaj na delo ali pa za delo v knjižnici kot univerzitetni diplomirani bibliotekar zaproša. Ker si kot skupnost in kot država nenehno prizadevamo k izenačevanju možnosti invalidov, je nujno, da to izenačevanje udejanjamo v praksi. Zato naj bodo merila pri zaposlovanju bibliotekarja njegove profesionalne odlike, ne pa njegova invalidnost.

4.4.5 Zunanji videz

Tako kot se od vsakega zaposlenega, ki dela s strankami, pričakuje, da bo na svoje delovno mesto prihajal urejen, je več kot jasno, da tudi referenčni bibliotekar skrbi za svoj zunanji videz. Uporabnik v knjižnici bi težje navezal stik z bibliotekarjem, ki bi v službo prišel v stari trenerki, ponošeni majici in raztrganih športnih copatih in bi mogoče celo slabo vplival na uporabnikove respiratorne funkcije, kot pa z nekom, ki bi ga sprejel urejen in primerno negovan. Nekatera podjetja v Sloveniji prispevajo finančni delež tudi k oblekam, ki jih na delovnem mestu nosijo njihovi uslužbenci.

4.5 Medosebna samopodoba

Medosebna samopodoba se po Tamu in Watkinsu (1995) deli na socialno samopodobo (socialni odnosi, socialne odgovornosti) in družinsko samopodobo (odnosi v družini, odgovornosti v družini). Vsa našeta področja samopodobe pa se delijo še na samooceno vedenja v specifičnih situacijah.

4.5.1. Socialni odnosi

Medosebni odnosi, v katere je posameznik vpet, so pomemben dejavnik visoke in stabilne samopodobe za bibliotekarja. Razumevanje s svojimi kolegi, z nadrejenimi, učinkovita komunikacija z organi lokalne skupnosti, ki soodločajo pri finančnih zahtevkih, povezanih s knjižnico, relacije na osnovi knjižnica – ministrstva, in seveda komunikacija med bibliotekarjem in vsemi profili uporabnikov, ki koristijo usluge izbrane knjižnice, zahtevajo od bibliotekarja visoko samopodobo na področju medosebnih odnosov. Prav ta segment samopodobe pa je tisti, ki odraža znanje in uporabo znanja s področja komunikacije. Odeveč je namreč pričakovati, da bo nekdo, ki znanja iz komunikacije ne zna uporabljati niti ga ne razume, lahko razvil takšno socialno samopodobo, da bo z njo zadovoljen. Vedeti pa moramo, da se je komunikacijskih spretnosti mogoče naučiti. Sposobnost učinkovitega komuniciranja ni nekaj, s čimer se človek rodi, temveč je tisto, kar se človek lahko nauči. In to je pomembno upoštevati tudi pri načrtovanju in izvajanju seminarjev in drugih oblik izobraževanja bibliotekarjev (Derwin, 1977). Prav je, da se bibliotekarji seznanjajo tudi z vsebinami, ki niso strogo in neposredno vezane na njihovo ozko strokovno delo, temveč zajemajo vidike medosebnega učinkovitega komuniciranja.

4.5.2. Socialne odgovornosti

- S socialnimi odnosi se seveda pojavijo tudi socialne odgovornosti. In bibliotekar razvija vrsto relacij, v katerih izkazuje svoj odgovoren odnos. To so

odgovornosti do uporabnikov, ki zajemajo tako natančnost, prijaznost, strpnost, prizadevnost, kot tudi odločnost, samozavest itd. Socialne odgovornosti vzpostavlja bibliotekar do svojih sodelavcev in do svojih nadrejenih. Visoka socialna samopodoba se pri posamezniku lahko razvije le, če se zaveda in dosledno upošteva vsa področja, za katera je odgovoren. Socialne odgovornosti pa nenazadnje razvija bibliotekar tudi v odnosu do lokalnih skupnosti in do države.

4.5.3. *Odnosi v družini*

Tudi pri tem vidiku samopodobe utegne kdo pomisliti, da odnosi v družini ne vplivajo na strokovno samopodobo posameznika. Številne raziskave in študije primerov pa kažejo ravno nasprotno: strokovna samopodoba je močno pod vplivom družinske samopodobe. Primer se kaže že v načrtovanju družine. Vodje knjižnic, ki se zavedajo in spodbujajo kvalitetno zasebno življenje svojih sodelavcev, vedo, da so posamezniki, ki so zadovoljni doma, zadovoljni tudi v službi. Tako je na primer, urejenost glede porodniških dopustov in nadomeščanj v času odsotnosti zaradi rojstva otroka, pomemben kazalec zadovoljstva z delom. Bibliotekarka, ki ve, da se bo ob koncu porodniškega dopusta vrnila na prejšnje mesto, bo tudi svoje delo opravljala z večjim veseljem in čutila do svoje ustanove večjo lojalnost. Po drugi strani pa seveda ne pomeni, da neurejeni odnosi v družini nižajo strokovno samopodobo posameznika. Res je sicer, da se nezadovoljstvo od doma pogosto prenaša na delovno mesto (in obratno), vendar moramo vedeti, da je glavni dejavnik pri ustrezni strokovni samopodobi dejstvo, kako posameznik obvladuje in se sooča s težavami doma. Tehnike konstruktivnega soočanja s stresom so poglavje, ki ne sme manjkati v učnem oziroma seminarskem načrtu pri strokovnem spopolnjevanju bibliotekarja.

4.5.4. *Odgovornosti v družini*

Tako kot odnosi, so tudi odgovornosti v družini posredno povezane z zadovoljstvom na delovnem mestu in s strokovnjakovo samopodobo. Glede na to, da so na delovnem mestu bibliotekarja zaposlene predvsem ženske, se moramo zavedati, da so ženske, ki imajo družino, večkrat še dodatno obremenjene. Vrsta odgovornosti, povezanih z majhnimi otroki, morda boleznimi ali okvarami v družini, ki nalagajo še več bremena materi, vplivajo seveda tudi na počutje v službi. Zato pri razdeljevanju nalog med zaposlenimi v knjižnici velja dobro razmisliti, komu naložiti obremenitve tudi v popoldanskem in večernem času, da jih ne bo sprejemal kot oviro, temveč kot spodbuden izziv.

5 Sklep

Samopodoba je torej dejavnik, ki je neobhodnega pomena za aktiven in učinkovit komunikacijski proces, ki poteka med referenčnim bibliotekarjem in uporabnikom. Vsa področja, ki jih zajema model samopodobe, enakovredno prispevajo k visoki, stabilni in pozitivni samopodobi, čeprav vsako po svojih smernicah. Tako so, denimo, samopodoba na področju dela, materialnega uspeha, akademska samopodoba in druge med tistimi, ki neposredno vplivajo na izgradnjo strokovne, se pravi bibliotekarske samopodobe, socialna, družinska in telesna samopodoba pa omogočajo razvoj in utrjevanje strokovne samopodobe na posredni, a zato nič manj relevantni ravni. Da lahko poteka referenčni pogovor med bibliotekarjem in uporabnikom spretno in učinkovito, mora bibliotekar vsekoli skrbeti za razvoj in vzdrževanje visoke strokovne samopodobe. Prav gotovo so izobraževanja, seminarji, tečaji, plača in napredovanje na delovnem mestu med omembe vrednimi pobudniki visoke strokovne samopodobe, a ob zadovoljstvu in uspehu, ki ju bibliotekar doživi ob spretno izvedenem referenčnem pogovoru, v katerem je učinkovito zadovoljil uporabnikovo informacijsko potrebo, svojo lastno strokovno samopodobo tudi dejansko dodobra utrdi.

Citirani viri

1. Burns, R. B. (1979). *The Self-Concept in Theory, Measurement, Development and Behavior*. London and New York: Longman.
2. Dervin, B. (1977). Useful theory for librarianship: Communication, not information. *Drexel Library Quarterly*, 13 (3), 16-32.
3. Dewdney, P. & Ross, C. S. (1994). Flying a light aircraft: Reference service evaluation from the user's viewpoint. *RQ*, 34 (2), 217-230.
4. Diaz, F. D. (1990). *L'Intelligence sociale et representation du pere*. Une etude comparee. (Lille-These).
5. Goethals, G. R. & Strauss, J. (1991). The study of the self: Historical perspectives and contemporary issues. V G. R. Goethals & J. Strauss (Ur.), *The self: Interdisciplinary approaches*. Spring-Verlag, New York
6. James, W. (1890). *Principles of psychology*. New York: Holt.
7. Kobal, D. (2000). *Temeljni vidiki samopodobe*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
8. Kobal Grum, D. (2003). (Ur.). *Bivanja samopodobe*. Ljubljana: i2.
9. Kobal, D. & Zabukovec, V. (2002). Sociocognitive profile patterns of future information specialists. V Badovinac, B. (Ur.), *Hum@n beings and information*

- specialists : future skills, qualifications, positioning : proceedings* (str. 223-231). Ljubljana: Faculty of Arts, Dept. of Library and Information Science and Book Studies; Stuttgart: University of Applied Sciences.
10. Musek, J. (1985). *Model referenčnega delovanja jaza*. Ljubljana: Društvo psihologov Slovenije
 11. Musek, J. (1992). Struktura jaza in samopodobe. *Anthropos*, 24 (III-IV), 59-79.
 12. Pervin, L. A. (1996). *The Science of personality*. New York: John Wiley&Sons, Inc.
 13. Shavelson, R. J. & Bolus, R. (1982). Self-Concept: The Interplay of Theory and Methods. *Journal of Educational Psychology*, 74 (1), 3-17.
 14. Tam, A. S. F. & Watkins, D. (1995). Towards a hierarchical model of self-concept for Hong Kong Chinese adults with physical disabilities. *International Journal of Psychology*, 30 (1), 1-17.
 15. Urbanija, J. (1995). Slovenski knjižničarji o sebi, *Knjižnica*, 39 (1-2), 27-48.
 16. Weingand, D. E. (1997). *Customer service excellence: A concise guide for librarians*. Chicago: ALA.

Doc. dr. Darja Kobal Grum je zaposlena na Oddelku za psihologijo, Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani
Naslov: Aškerčeva 1, 1000 Ljubljana
Naslov elektronske pošte: darja.kobal@ff.uni-lj.si