



članek

POZNAVANJE REFERENČNEGA SERVISA VPRAŠAJ KNJIŽNIČARJA

Petra Margon,
Irena Rebov,
Tea Švab,
Marija Petek

Oddelek za bibliotekarstvo,
knjižarstvo in informacijsko
znanost
Filozofska fakulteta,
Ljubljana

Kontakti naslov:
petra.margon@gmail.com

Izveček

Referenčna služba je pomemben del vsake knjižnice, saj pomaga uporabnikom najti informacije, s katerimi zadovoljijo svojo informacijsko potrebo. V okviru informacijske tehnologije se razvijajo tudi orodja, ki omogočajo uporabniku oddaljen dostop do referenčne službe, ne glede na to, ali je včlanjen v katero knjižnico. V Sloveniji obstaja referenčni servis Vprašaj knjižničarja, ki deluje znotraj sistema COBISS.SI. Uporabnikove izkušnje pri uporabi referenčnega servisa in njegovo vrednotenje le-tega smo preverili v raziskavi, v kateri smo uporabili anketno metodo. Anketiranje je bilo opravljeno v visokošolski knjižnici OHK, Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjižarstvo Filozofske fakultete, Centralni tehniški knjižnici in splošni Kosovelovi knjižnici v Sežani. Anketiranci splošne knjižnice ter anketiranci visokošolske knjižnice servis v večji meri poznajo, vendar ga redko uporabljajo. Rezultati anketiranja v specialni knjižnici so povsem drugačni, saj servisa skoraj nihče od vprašanih ne pozna in ga ne uporablja. Za večjo uporabo in prepoznavnost bi bilo treba načrtovati izobraževanje uporabnikov in promocijo uporabe tega servisa.

Ključne besede

referenčni servis, splošna knjižnica, visokošolska knjižnica, specialna knjižnica

Abstract

The reference service is an important part of every library, whose purpose is to help users find the information they want and need in order to satisfy their information needs. With the increasing influence of information-technology is also developing tools that allow users remote access to reference services, irrespective of whether they are members of any library. In Slovenia, there is a digital reference service "Ask a Librarian", which operates within a system Cobiss.si. In order to verify the user's experience of the digital reference service and their evaluation of this system, a survey was conducted in which the questionnaire method was used. The survey was conducted in the university library OHK of the Department of Library, Information Science and Book Studies, Faculty of Arts, in the Central Technological Library and in the public library of Srečko Kosovel Sežana. The service is largely known by respondents surveyed in public library and university library. However, even if they know the service, they rarely use it. Results of the survey in special libraries are completely different, because the users almost do not know and do not apply the service. To increase use and visibility would be required to plan education and promotion of use of this service.

Keywords

reference service, public library, university library, special library

UVOD

Referenčna služba je pomemben segment delovanja knjižnice, ki jo opravljajo izkušeni in izšolani bibliotekarji. Z njihovo pomočjo uporabnik ozavešča svojo informacijsko potrebo, jo v pogovoru ubesedi in zadovolji z informacijskimi viri, ki jih je našel s pomočjo ustreznih iskalnih strategij.

Referenčne službe so organizirane v vsaki večji knjižnici, v manjših pa to službo opravljajo zaposleni na oddelku za izposajo. Skladno z razvojem in vplivom informacijsko-komunikacijske tehnologije se knjižnice poslužujejo tudi računalniških orodij in spletnih komunikacij v vedno večji meri. Zaposleni takšnih ustanov si želijo, da bi uporabniki izkoristili storitev, ne da bi jim bilo treba v knjižnico. Z idejo, da bi referenčno službo ponudili tudi na spletu, se je odprla možnost uporabe referenčnih storitev in uslug za

vse uporabnike ne glede na članstvo v določeni knjižnici. V Sloveniji je takšen referenčni servis Vprašaj knjižničarja, ki ga je Institut informacijskih znanosti (IZUM) izbral med mnogimi preizkušenimi rešitvami. Servis je razvila Kongresna knjižnica in je podprt z orodjem QuestionPoint. V svetu je znan pod imenom Ask a Librarian. V njem deluje preko 700 knjižnic z vsega sveta, poskusno pa je bil med njimi tudi IZUM.

V tem članku bo predstavljen referenčni servis Vprašaj knjižničarja, njegove prednosti in slabosti ter raziskava na podlagi anketne raziskovalne metode, ki je bila opravljena v Kosovelovi knjižnici Sežana, visokošolski knjižnici OHK, Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, in Centralni tehniški knjižnici. Osrednje vprašanje raziskave je bilo, ali uporabniki teh knjižnic poznajo referenčni servis in kako pogosto ga uporabljajo.

RAZVOJ REFERENČNEGA SERVISA VPRAŠAJ KNJIŽNIČARJA V SISTEMU COBISS.SI

Leta 2001 se je pojavila ideja o vpeljavi referenčnega servisa za potrebe skupine *Pomoč uporabnikom* v IZUM-u. IZUM sodeluje v projektu *CDRS – Collaborative Digital Reference Service*, katerega organizatorja sta Kongresna knjižnica in OCLC. Projekt se je junija 2002 preoblikoval v redni servis Question Point (QP). Leta 2002 je IZUM opravil analizo razpoložljive programske opreme za referenčne storitve na trgu (LSSI, 24/7, QP). QP podpira vse načine komuniciranja med knjižničarji in uporabniki, podprt je z bazo znanja, knjižnice si lahko vzajemno izmenjujejo informacije na globalni ravni. Tako je oktobra istega leta IZUM pridobil licenco za dostop do okolja QP. V letu 2004 je potekalo več posvetov delovne skupine, na katerih so obravnavali izrazoslovje (račun, knjižničar/informator), vstopno točko in obrazce za komuniciranje, urnik dežurstva ... Že takoj na začetku tega projekta so tri splošne knjižnice izrazile željo po sodelovanju (SIKMB – Mariborska knjižnica, SIKOZ – Knjižnica Otona Župančiča, SIKCE – Osrednja knjižnica Celje), leta 2004 sta se dodatno priključili še dve splošni knjižnici (SIKNG – Goriška knjižnica Franceta Bevka, SIKNM – Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto) in dve visokošolski knjižnici (CEK – Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, CMK – Centralna medicinska knjižnica). Junija so knjižnice sodelovale pri testiranju servisa v IZUM-u. Jeseni istega leta je potekalo izobraževanje knjižničarjev/informatorjev (teoretični del z vajami, vaje na daljavo). Referenčni servis je začel delovati 1. januarja 2005 (Muhvič Šumandel, 2005).

REFERENČNI SERVIS VPRAŠAJ KNJIŽNIČARJA

Referenčni servis izvajajo za to usposobljeni knjižničarji oz. informatorji v sodelujočih knjižnicah in IZUM-u. Sodelujejo naslednje institucije (http://home.izum.si/izum/qp/RSVK_zgibanka.pdf):

- 8 splošnih knjižnic: Osrednja knjižnica Celje, Knjižnica Otona Župančiča, Mariborska knjižnica, Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, Goriška knjižnica Franceta Bevka, Občinska knjižnica Jesenice, Knjižnica Jožeta Mazovca Ljubljana, Osrednja knjižnica Srečka Vilharja, Koper.
- 5 visokošolskih knjižnic: Narodna in univerzitetna knjižnica, Univerzitetna knjižnica Maribor, Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, Centralna ekonomska knjižnica Univerze v Ljubljani, Centralna medicinska knjižnica Univerze v Ljubljani.
- IZUM.

Referenčni servis Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI je zasnovan kooperativno. Prednost kooperativnega referenčnega servisa je zagotovitev potrebnega osebja in tudi kakovosti servisa. Takšen kooperativni servis je najbolj sprejemljiv tudi zaradi stroškov, saj se stroški za drago programsko opremo in njeno vzdrževanje porazdelijo med več knjižnic. Zahteva pa tak servis obsežno načrtovanje in dogovarjanje ter kompleksno kadrovsko razporeditev.

Prednosti in pomanjkljivosti

Spletni servis ima nekaj prednosti. Prihrani nam pot v knjižnico, drage telefonske pogovore in čas. Uporaben je za ljudi, ki jim narava dela ne dopušča obiska knjižnice v njenem delovnem času. Olajša iskanje po podatkovnih zbirkah, ki je lahko brez pomoči in ustreznega znanja težavno opravilo. Elektronska pošta ali klepet sta cenejša, saj ne zahtevata, da uporabnik čaka na liniji, ampak odgovor pogleda, kadar mu to ustreza, in klepeta, kadar ima za to čas (Kalin, 2001).

Servis omogoča večjo anonimnost, čeprav se pri elektronski pošti izpiše ime, in ni se treba neposredno soočiti s knjižničarjem. Prednost je tudi ta, da uporabnik razmisli o svoji informacijski potrebi, preden pošlje svoje vprašanje. To je način, s katerim lahko bibliotekarji izboljšajo referenčno delo in oddaljenemu uporabniku omogočijo dostop do nekaterih informacij, naučijo pa ga tudi samostojne uporabe knjižnično-informacijskih storitev.

Kljub naštetim prednostim ima tudi nekaj pomanjkljivosti. Ena izmed teh je zagotavljanje varnosti.

Elektronska pošta do ciljnega uporabnika potuje skozi različna vozlišča in pri tem je možen neavtoriziran dostop do sporočila. Za dodatno pojasnjevanje informacijske potrebe je potrebno dodatno dopisovanje (pri klepetu je to nekoliko lažje). Glavni očitek je pomanjkanje interakcije med uporabnikom in knjižničarjem (Kalin, 2001), kar se kaže tudi v pomanjkanju neverbalne komunikacije, ki sicer izkušenemu bibliotekarju med referenčnim pogovorom lahko razkrije, v kolikšni meri je uporabnik zadovoljen s prejetimi informacijami. Pomanjkljivost je tudi ta, da bibliotekar ne more nemudoma odgovoriti na vprašanje, če npr. prispe pošta v času, ko je knjižnica zaprta ali ko je v knjižnici veliko uporabnikov naenkrat. Za uporabo servisa je potreben neomejen dostop do interneta, česar pa nimajo vsi uporabniki. Prav tako preko servisa ni možna izposoja ali rezervacija gradiva.

RAZISKOVALNA METODA

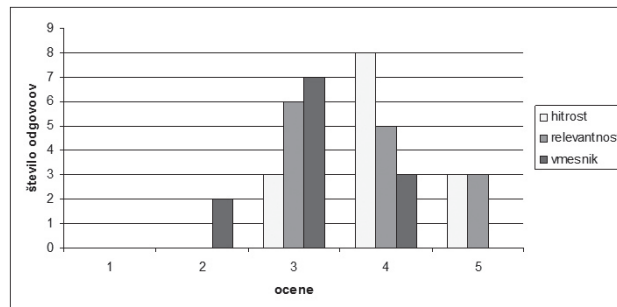
V raziskavi smo z anketo preverili uporabnikove izkušnje pri uporabi referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja in njegovo vrednotenje te storitve. Anketiranje je bilo opravljeno v treh ustanovah, v visokošolski knjižnici Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo Filozofske fakultete, Centralni tehniški knjižnici in splošni Kosovelovi knjižnici v Sežani. Anketiranje se je izvajalo v času od 2. do 5. 11. 2010. V raziskavo je bilo zajetih 50 naključno izbranih obiskovalcev. Anketni vprašalnik je imel začetni nagovor, kjer je bil predstavljen namen anketnega vprašalnika, sledila pa so demografska vprašanja o spolu, starosti in statusu. Nadaljnja vprašanja so se navezovala na poznavanje referenčnega servisa in stopnjo zadovoljstva ob njegovi uporabi.

REZULTATI

V nadaljevanju so prikazani rezultati raziskave, ki so bili pridobljeni z analizo anketnih vprašalnikov. V različnih tipih knjižnic so anketiranci na vprašanje, ali poznajo referenčni servis Vprašaj knjižničarja, odgovarjali različno. Uporabniki visokošolske knjižnice so po večini podučeni in seznanjeni z obstojem referenčnega servisa. Uporabniki, ki so anketo izpolnjevali v splošni knjižnici, tudi poznajo servis, vendar je delež takih, ki ga ne poznajo, višji. Anketa v specialni knjižnici pa je pokazala, da uporabniki o obstoju servisa zelo malo vedo. Glede pogostosti uporabe referenčnega servisa so rezultati pokazali, da ga tudi uporabniki, ki so seznanjeni z obstojem servisa, redko oziroma skoraj nikoli ne uporabijo. Razlog za to gre morda iskati v "nevidnosti" servisa ter premajhni promociji. Ker servis omogoča zastavljanje vprašanj različnim sodelujočim knjižnicam, je bilo zanimivo ugotoviti, da uporabniki največkrat pošiljajo svoja vprašanja splošnim knjižnicam ter Narodni

in univerzitetni knjižnici. Nekaj manj uporabnikov je svoja vprašanja posredovalo na IZUM in CTK.

Anketna vprašanja so se nanašala tudi na zadovoljstvo uporabnikov s servisom Vprašaj knjižničarja.



Grafikon 1: Zadovoljstvo s servisom Vprašaj knjižničarja v visokošolski knjižnici

Grafikon 1 prikazuje zadovoljstvo anketirancev v visokošolski knjižnici s hitrostjo odgovora, relevantnostjo odgovora in uporabniško prijaznostjo vmesnika sistema. Anketiranci so vsakega od elementov ocenili s šolskimi ocenami od 1 (nisem zadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Anketiranci so hitrosti odgovora največkrat dodelili oceno 4, pojavljale so se tudi ocene 3, kar bi lahko prevedli kot srednje zadovoljen, in ocene 5. Relevantnost odgovora so anketiranci največkrat ocenili s 3, kar lahko nakazuje na rahlo nezadovoljstvo z vrnjenimi odgovori, sicer pa tudi s 4 in 5. Uporabniško prijaznost vmesnika pa so anketiranci ocenili s 3, pojavljale pa so se tudi ocene 4 in 2.

Naslednji grafikon prikazuje zadovoljstvo s servisom v splošni knjižnici.

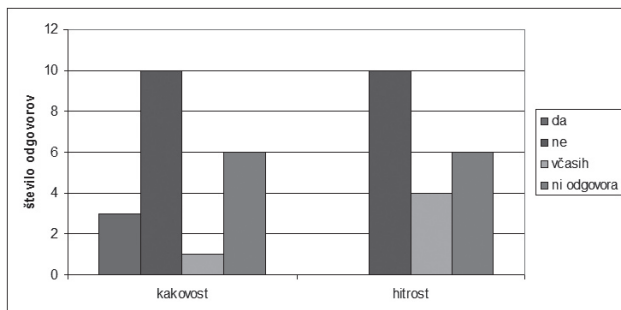


Grafikon 2: Zadovoljstvo s servisom Vprašaj knjižničarja v splošni knjižnici

Anketiranci v splošni knjižnici so izrazili zadovoljstvo z uporabo servisa. Največ, to je 5, jih je zadovoljnih z relevantnostjo, hitrostjo in natančnostjo odgovora. Temu sledijo odgovori z zelo zadovoljen, in sicer 3 anketiranci so zelo zadovoljni z relevantnostjo, 4 s hitrostjo in

2 z natančnostjo. En uporabnik je zelo nezadovoljen zaradi relevantnosti in dva zaradi hitrosti. Tisti, ki servis uporabljajo, so torej z njim zadovoljni ali zelo zadovoljni z odgovori.

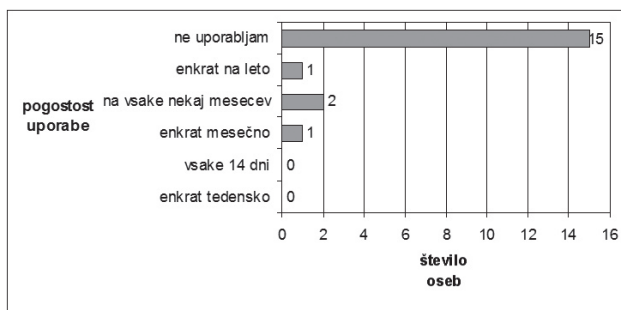
Svoje zadovoljstvo z uporabo servisa Vprašaj knjižničarja so izrazili tudi anketiranci v specialni knjižnici. Rezultati so razvidni iz grafikona 3.



Grafikon 3: Zadovoljstvo s servisom Vprašaj knjižničarja v specialni knjižnici

Na vprašanje, ali so zadovoljni s kakovostjo odgovorov, ki jih prejmejo, je polovica vprašanih odgovorila, da ni zadovoljna s prejetimi odgovori, slaba četrtnina vprašanih je zadovoljna s kakovostjo odgovorov, eden od vprašanih pa je odgovoril "včasih". 6 anketirancev ni želelo odgovoriti na zastavljeno vprašanje. Na vprašanje glede zadovoljstva o hitrosti dobljenih odgovorov preko referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja, ni nihče od vprašanih odgovoril pritrdilno, polovica vprašanih ni zadovoljna, približno četrtnina vprašanih je zadovoljna, toda ne vedno, 6 anketirancev ni odgovorilo na zastavljeno vprašanje.

Glede pogostosti uporabe referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja je 15 anketirancev odgovorilo, da servisa ne uporabljajo, dva anketiranca ga uporabljata vsakih nekaj mesecev, eden od vprašanih ga uporablja enkrat na leto, eden pa ga uporablja enkrat na mesec. Pridobljene rezultate prikazuje slika 4.



Grafikon 4: Pogostost uporabe referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja

Anketiranci so imeli možnost podati svoje mnenje o servisu in predloge za izboljšave servisa. Navajali so, da je premalo stika z uporabnikom in da ga na hitro odpravijo, ne nujno z relevantnimi podatki. Opozorili so na občasno neupoštevanje slovničnih pravil pri odgovorih. Po njihovem mnenju bi referenčni knjižničarji morali dosledno upoštevati slovnična pravila pri odgovorih zaradi odgovornosti do jezika in ker ima to tudi izobraževalni pomen. Zanimiv je predlog o vključitvi kakšne nagradne igre. Nekateri anketiranci kljub redni uporabi sistema COBISS niso zasledili servisa. Veliko anketirancev je pripomnilo, da bi si servis zaslužil lepši in preglednejši vmesnik. Največ pa je bilo takih, ki so menili, da bi servis bil veliko bolj poznan, če bi bil bolj promoviran in viden v vsakdanjem življenju.

RAZPRAVA

Splošna knjižnica: Kosovelova knjižnica Sežana

Z anketnim vprašalnikom je bilo ugotovljeno, da več kot polovica uporabnikov referenčni servis pozna. Študenti ga ne poznajo, medtem ko ga uporabniki, ki so zaposleni, poznajo. Razlog za to je tudi dejstvo, da v knjižnici prirejajo mnoga srečanja in delavnice, kjer uporabnike poučujejo o uporabi interneta, načinih iskanja informacij in tudi o referenčnem servisu. Med zaposlenimi anketiranci je bilo tudi nekaj knjižničarjev. Tisti, ki ga poznajo, pa ga le redko uporabljajo.

S hitrostjo, relevantnostjo in natančnostjo so anketiranci zadovoljni pa tudi zelo zadovoljni. Moti jih, da ni bolj osebnega stika med knjižničarjem in uporabnikom ter slovnične napake. Vendar se s pojavom informacijsko-komunikacijske tehnologije osebnega stika tudi v splošnih knjižnicah vse manj. Predlagana je večja promocija tega servisa.

Centralna tehniška knjižnica

Storitev je dobro zasnovana, in tako dobimo občutek, da se tudi v zadostni meri uporablja. Z dobljenimi rezultati opravljene raziskave pa smo dobili povsem drugačno sliko. Že takoj na začetku je treba poudariti, da dobljeni rezultati raziskave ne morejo biti povsem verodostojni, saj je bila raziskava opravljena na premajhnem vzorcu (20 oseb). Iz dobljenih podatkov lahko vseeno razberemo, da referenčni servis Vprašaj knjižničarja uporabniki slabo poznajo (le 3 od 20 vprašanih). Prav tako vprašani niso zadovoljni s hitrostjo odgovorov in njihovo kakovostjo. Posledično storitve ne uporablja 15 oseb od 20 vprašanih. Treba se je vprašati, zakaj je temu tako. Le ena oseba je navedla, da želi, da je storitev bolj opazna. Predvsem bi jo bilo treba bolj promovirati. Mogoče bi pomagalo, če

bi knjižnice imele več oglasnih letakov. Lahko bi tudi vsakemu novemu članu ob vpisu v knjižnico predstavili servis. Če gledamo na zadevo z drugega zornega kota, je možno, da uporabniki ob večjem informacijskem problemu opravijo osebni referenčni pogovor v knjižnici ali pa pomoč poiščejo pri drugi osebi. Ne nazadnje pa obstaja še ena možnost, in sicer, da uporabnik sam reši informacijski problem.

Visokošolska knjižnica Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo

Kot so rezultati ankete pokazali, je referenčni servis Vprašaj knjižničarja med študenti in uporabniki visokošolske knjižnice Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, dobro poznan. To niti ni presenetljivo, saj je študij oblikovan tako, da se študenti prej ali slej, teoretično ali praktično srečajo z omenjenim servisom. Zanimiv je podatek o pogostosti uporabe referenčnega servisa, saj je sistem med študenti dokaj redko uporabljen. Morda si študentje omenjenega oddelka sami poiščejo ustrezne odgovore na svoja informacijska vprašanja, saj so šolani prav za tovrstne primere. Vendar pa bi tudi študentje lahko brez slabe vesti uporabili referenčni servis, morda tudi za preverjanje svoje iskalne strategije in iskalnih rezultatov.

Največkrat vprašanja naslovijo knjižnici NUK in splošni knjižnici. NUK uživa poseben status med knjižnicami, saj je nacionalna knjižnica, ki nadzoruje delovanje preostalih knjižnic. Predpostavlja se, da so v NUK zaposleni informacijski strokovnjaki, ki se spoznajo na najširše bibliotekarsko področje.

Komuniciranje preko elektronske pošte omogoča knjižničarjem, ki odgovarjajo na vprašanje, da bolj podrobno preučijo vprašanje in odgovor vrnejo v roku 24 ur. Pri klepetu pa gre za neposredno komunikacijo med knjižničarjem in uporabnikom sistema Vprašaj knjižničarja, ki je bolj primerna za razreševanje določenih nejasnosti.

Anketiranci so si povečini enotni v oceni hitrosti, s katero knjižničarji odgovorijo na njihova vprašanja. Tudi glede relevantnosti odgovora so izrazili veliko mero zadovoljstva, čeprav so omenili tudi, da se referenčni knjižničarji ne potrudijo vedno najbolj pri podajanju odgovorov na zastavljena vprašanja. Najmanj pa so bili zadovoljni z uporabniškim vmesnikom servisa. Kar nekaj je bilo tudi pripomb, da bi se vmesnik moral spremeniti, da bi postal bolj uporabniško prijazen. Poudarili so tudi, da je servis premalo promoviran in da bi bila potrebna večja angažiranost na tem področju.

UGOTOVITVE

Na podlagi rezultatov, pridobljenih s pomočjo anketnih vprašalnikov, smo prišli do zanimivih ugotovitev. Dobljeni rezultati se med posameznimi ustanovami razlikujejo.

Anketiranci splošne Kosovelove knjižnice v Sežani ter anketiranci visokošolske knjižnice OHK, na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo Filozofske fakultete referenčni servis Vprašaj knjižničarja v večji meri poznajo. Rezultati anketiranja v CTK, so povsem drugačni, saj referenčni servis Vprašaj knjižničarja skoraj nihče od vprašanih ne pozna in ga ne uporablja.

Tisti, ki ga poznajo in so ga nekajkrat uporabljali, so predvsem izrazili nezadovoljstvo glede kakovosti in hitrosti prejetih odgovorov. Predvsem pa bi želeli, da bi bil servis bolj prepoznaven. Anketiranci splošne knjižnice v Sežani so s hitrostjo, relevantnostjo in natančnostjo zadovoljni oziroma zelo zadovoljni. Moti jih le pomanjkanje osebnega stika med knjižničarjem in uporabnikom ter slovnične napake. Prav tako kot v CTK-ju so tudi v splošni knjižnici anketiranci izrazili željo po večji promociji tega servisa. Anketiranci visokošolske knjižnice Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo so v največji meri zadovoljni s hitrostjo prejetih odgovorov (največ jih je podalo oceno 4), manj so zadovoljni z vmesnikom (najpogostejša ocena je bila 3) ter relevantnostjo odgovora.

Anketiranci v splošni knjižnici v Sežani so referenčni servis Vprašaj knjižničarja najbolje ocenili, najmanj pa so ga poznali in uporabljali v Centralni tehniški knjižnici. Rezultati so tudi pokazali, da si vsi anketiranci iz vseh treh ustanov želijo večjo promocijo tega referenčnega servisa.

ZAKLJUČEK

Referenčna služba je pomembna služba vsake knjižnice, saj pomaga uporabnikom najti informacije, ki si jih želijo in potrebujejo, da bi zadovoljili svojo informacijsko potrebo. Do vse večje tendence prihaja pri uveljavljanju digitalne referenčne službe, ki ni nujno vezana na določeno fizično knjižnico. V tujini imajo že kar nekaj izkušenj s podobnimi servisi, v Sloveniji pa obstaja referenčni servis Vprašaj knjižničarja, ki deluje znotraj sistema COBISS.SI.

Kot so pokazali rezultati ankete, referenčni servis Vprašaj knjižničarja dobro poznajo uporabniki splošne in visokošolske knjižnice, vendar ga redko uporabljajo. V specialni knjižnici pa je tudi poznavanje tega servisa slabo. Vzroke za redko uporabo servisa bi

bilo še zanimivo raziskovati. Uporabniki menijo, da je servis premalo promoviran in viden v vsakdanjem življenju. Z ustrezno promocijo servisa in izboljšanim ter privlačnejšim vmesnikom bi servis uporabljalo več uporabnikov.

V prihodnosti so mogoče še razne raziskave v povezavi z referenčnim servisom Vprašaj knjižničarja. Možnost bi bila, da bi o poznavanju in uporabi referenčnega servisa opravili obsežnejšo raziskavo z zaposlenimi knjižničarji in uporabniki v splošnih, specialnih, šolskih in visokošolskih knjižnicah.

Referenčni servis je vsekakor dobrodošel in pomemben element približevanja referenčne službe uporabnikom, ki ne pridejo v knjižnico, in pomoč pri uveljavitvi pomembnega bibliotekarskega informacijskega znanja.

ZUPAN, A. (2005). Referenčni servis Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI. V: *Dnevi slovenske informatike, Informatika kot temelj povezovanja*, 690–696. Ljubljana: Slovensko društvo Informatika.

Reference

- [1] CTK (2010). Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani. Dostopno na: <http://www.ctk.uni-lj.si/> (zadnji ogled 29. 10. 2010).
- [2] IZUM (2010). Referenčni servis Vprašaj knjižničarja. Institut informacijskih znanosti. Dostopno na: <http://home.izum.si/izum/qp/> (zadnji ogled 3. 11. 2010).
- [3] KALIN, D. (2001). *Elektronski referenčni servis "Vprašal bom knjižničarja"*. Diplomsko naloga. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- [4] KANIČ, I. (2004). Vprašaj knjižničarja – sodelovanje slovenskih knjižnic v sistemu elektronskih storitev. V: Vloga specialnih in visokošolskih knjižnic v procesu evropske integracije, vzpostavljanje učinkovitih partnerstev, 73–81. Dostopno na: <http://publikacije.zbds-zveza.si/zborniki2005-01/kanic.pdf> (zadnji ogled 5. 11. 2010).
- [5] Kosovelova knjižnica Sežana (2010). Dostopno na: <http://www.sez.sik.si/> (zadnji ogled 2. 11. 2010).
- [6] MAJCENOVIC, D. (2004). Tipologija referenčnih vprašanj in struktura podatkovne zbirke referenčnih vprašanj: z vidika elektronskih referenčnih servisov. Diplomsko naloga. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- [7] MUHVIČ ŠUMANDL, R. (2005). Referenčni servis Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI. Organizacija znanja (1), 4. Dostopno na: http://home.izum.si/COBISS/OZ/2005_4/html/clanek_19.html (zadnji ogled 29. 10. 2010).
- [8] *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (2005). Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- [9] SELJAK, M. (2002). Online referenčna služba. Organizacija znanja (7), 3–4. Dostopno na: http://splet02.izum.si/cobiss/Co-bissNews.jsp?apl=/2002_3-4/ar02.jsp (zadnji ogled 29.10.2010).
- [10] ZUPANIČ, S. (1996). Referenčni pogovor kot nujni del referenčnega procesa. V: Branka Badovinac, Knjižnica, 79–103. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije, Narodna in univerzitetna knjižnica.
- [11] SELJAK, M., REČNIK, J., ŠOBOT, P., BRAČKO, D., MAROLT