

"Vprašaj knjižničarja" - sodelovanje slovenskih knjižnic v sistemu elektronskih informacijskih storitev

"Vprašaj knjižničarja" - Co-operative virtual reference services in Slovenian libraries

Ivan Kanič

Centralna ekonomska knjižnica, Ljubljana, Kardeljeva ploščad 17

ivan.kanic@ef.uni-lj.si

Izvleček

Ob vse intenzivnejši uporabi informacijske in telekomunikacijske tehnologije na področju knjižničnega poslovanja in upoštevanje dejstvo, da je v nekaterih knjižnicah že skoraj prevladujoč delež elektronskih informacijskih virov, se spreminjajo tudi modeli referenčnega dela z uporabniki. Možnosti dostopanja do elektronskih virov z delovnega mesta in od doma pogojujejo tudi pomoč in svetovanje uporabniku na daljavo. Prispevek predstavlja model elektronske referenčne službe in ga ilustrira s slovenskim projektom »Vprašaj knjižničarja«, ki vzpostavlja na osnovi že svetovno uveljavljenega sistema QuestionPoint lastno kooperativno ponudbo informacijskih storitev na daljavo v sistemu COBISS. V projektu sodeluje sedem institucij, ki bodo sistem vzpostavile in ga preizkusile, nato pa ga bodo skušale razširiti na kar največje število slovenskih knjižnic. Predstavitev spremljajo grafični prikazi in opis nekaterih problemov.

Ključne besede: informacijske storitve, elektronske storitve, referenčno delo, kooperativni sistemi

Abstract

Reference work and its models of user oriented services in libraries are liable to vivid changes due to increasingly intensive use of information and communication technology in the daily library routine, not forgetting the fact that the share of electronic resources will soon be predominant. The fact that users benefit from remote access information sources directly from their offices and homes has imposed changes upon user oriented services providing help and advice. A model of electronic reference service is presented, illustrated by the description of the Slovenian project »Vprašaj knjižničarja« providing national remote information service in frame of the co-operative system COBISS, and based on the efficient and well known system QuestionPoint. There are seven institutions taking part in the project the aim of which is to build and test the system with the objective to share it with a larger community of Slovenian libraries in the future.

Key words: information services, electronic services, reference service, co-operative systems

1 KNJIŽNICE IN ELEKTRONSKI MEDIJI

V preteklih dveh desetletjih so se knjižnice soočile z intenzivnim prodorom elektronskih medijev, ki danes predstavljajo že znaten delež knjižničnih fondov, ob njih seveda uporabljajo še številne druge, do katerih si le zagotavljajo dostop na daljavo in tako spravljajo v obup tradicionalne knjižničarje, ki takih virov ne morejo

inventarizirati in "prijeti v roke". Elektronski informacijski viri so postali *conditio sine qua non* sodobne knjižnice, ki omogoča uporabnikom hiter, udoben in učinkovit dostop do informacij, ki jih potrebujejo. Nove informacije in informacijski viri danes praviloma že nastajajo v elektronski obliki, pridružujejo se jim "stare", konvertirane iz tradicionalne v digitalno obliko.

V času velikega prodora interneta so bile knjižnice dalj časa v ozadju in kar preveč neopazne, čeprav so same že kmalu začele prispevati elektronske vsebine na svetovni splet. Danes postajajo knjižnice v spletnem prostoru vse opaznejše, ni je več pomembnejše knjižnice brez lastne spletne strani z množico pomagal in preišljeno pripravljenih kaŕipotov za manj veščega pa tudi že izurjenega uporabnika, a tudi bibliotekarji jih s pridom uporabljamo za lastno in tudi referenčno delo. S svojo internetno prisotnostjo raziskujejo knjižnice nove poti za približevanje uporabniku in širjenje svojih storitev tudi na elektronsko področje. Tako stopa knjižnica v pisarno pa tudi v dom uporabnika, ki postaja vse bolj informacijsko pismen in s tem tudi vse zahtevnejši. Internet postaja močan povezovalni element med knjižnico in uporabniki prav v trenutku, ko so se med knjižničnimi delavci začeli porajati dvomi o tem, ali morebiti prav zaradi uporabe interneta ne začenjamo izgubljati uporabnikov. Ta nevarnost seveda realno obstaja, vendar samo v primeru, če ne bomo znali izkoristiti priložnosti in poseči v pretok informacij tam, kjer nas uporabnik pričakuje, pa čeprav najpogosteje nehote in podzavestno. To so tri ključne točke, kjer je knjižnica že skozi vso zgodovino opravljala svojo nadvse pomembno vlogo, čeprav pogosto po krivem v senci tiste najbolj opazne in priznane (zbiranje in hranjenje knjižničnega gradiva) - to je organizacija znanja in informacij, priprava orodij za njihovo učinkovito selekcijo in iskanje, pomoč in vodenje uporabnika pri iskanju informacij. Uporabnik morebiti kmalu res več ne bo prihajal v knjižnico po informacije, zato pa bo knjižnica še vedno, ali pa še mnogo bolj kot prej, uporabnika usmerjala in mu pomagala v prizadevanjih najti relevantno informacijo na kar se da učinkovit, hiter, zanesljiv, finančno ugoden in enostaven način. Pri tem ne smemo pozabiti, da je postalo medosebno komuniciranje izredno popularna in mogoče celo najbolj privlačna aplikacija na internetu. V kratkem času so se od asinhronega pošiljanja elektronske pošte razvili in nadvse razširili novi načini komuniciranja, od multimedijskih sporočil do klepetalnic in visokonivojskega participiranja v raziskovalnih projektih. Možnosti računalniškega komuniciranja so močno spremenile način dela in interakcije posameznika in tudi formalnih ter neformalnih skupin, česar knjižnica pri svojem "delu z uporabniki" nikakor ne sme pozabiti, še več, to mora izkoristiti kot močan adut za vzpostavljanje novih vezi z uporabniki.

2 REFERENČNA IN INFORMACIJSKA DEJAVNOST

Kljub relativni bogatosti in po potrebi tudi izkazani veliki inventivnosti slovenska bibliotekarska terminologija ne premore domačega poimenovanja za to dejavnost, zato je prav, da jo najprej opredelimo. Informacijsko delo (to je dejavnost informacijskega centra, službe, strokovnjaka) obsega iskanje in posredovanje vseh vrst informacij, od enostavnih do zahtevnih, bibliografskih in faktografskih, pa tudi administrativnih oz. nebibliotečnih. Referenčna dejavnost je bila v preteklosti vezana izključno na referenčno zbirko in referenčno gradivo v knjižnici, to je priročniško zbirko, predstavlja pa pomoč in usmerjanje uporabnika pri njegovem iskanju informacij. Danes posega vedno bolj, včasih že kar izključno, po elektronskih informacijskih virih vseh vrst. Ob tem samo omenimo še referalno dejavnost, ki predstavlja usmerjanje uporabnikov na ustrezne(jše) informacijske vire, kakršni so za določeno področje specializirane in usposobljene knjižnice, dokumentacijski centri, agencije, instituti ipd.

Prikazovanje tradicionalnih dejavnosti knjižnice v stiku z uporabniki je enostavno in skoraj neproblematično - izposoja se šteje po transakcijah v datoteki, še prej z izposojevalnimi ali knjižnimi listki; obisk štejejo senzori in trirogelniki, ko posameznik prestopi nevidno črto in vstopi v knjižnico. Merjenje in štetje referenčne in informacijske dejavnosti je manj preprosto, zato potrebuje natančnejšo vsebinsko opredelitev, vezano na posebne naloge knjižnice, to je na zagotavljanje dokumentov, informacij in tudi spretnosti, ki jih uporabniki sami ne zmorejo. Ameriško združenje znanstvenih knjižnic ARL je zato zaradi zagotavljanja enotnosti pri zajemanju statističnih podatkov opredelilo referenčno transakcijo kot "... informacijski kontakt, ki obsega znanje, uporabo, priporočila, interpretacijo ali napotke in pomoč pri uporabi enega ali več informacijskih virov s strani knjižničnega delavca. Transakcija mora obsegati uporabo informacijskega vira, ki je opredeljen kot tiskano ali netiskano gradivo, računalniške podatkovne zbirke (vključno z računalniško podprtim učenjem), kataloge in druge podatke o gradivu, s telekomunikacijami ali usmerjanjem uporabnika pa tudi druge knjižnice in institucije ter posameznike v knjižnici in izven nje ... " (cv: Hoivik, 1998). ARL pri tem ne razločuje med enostavnimi in zahtevnejšimi referenčnimi informacijami, jasno pa je, da gre za pomembno dejavnost, za katero knjižnice zagotavljajo posebna delovna mesta in strokovnjake. "Res je, da je mnogo odgovorov stvar navadne dnevne rutine, enostavna iskanja podatkov in/ali dokumentov pa pogosto ne zahtevajo intervencije visoko usposobljenega bibliotekarja, zato jih lahko rešujejo priučeni delavci in študenti z nekajtedensko prakso. Z malo pomoči in usmerjanja jih večinoma lahko najdejo celo uporabniki sami" (ibid.).

Za lažje razumevanje referenčne službe v elektronskem okolju bomo poenostavljeno opredelili osnovne tipe vprašanj in odgovorov, s katerimi se srečuje referenčna in informacijska služba v knjižnici:

- *Administrativna oz. napotitvena informacija* obsega odgovore na vprašanja, ki niso relevantna za učinkovito uporabo knjižnice, njenega gradiva in informacijskih virov, in zato za odgovor niso potrebni nobeni knjižnični informacijski viri. Navadno gre za splošna vprašanja o knjižnici, postavitvi gradiva, knjižničnih storitvah ipd., sem štejemo tudi običajna vprašanja o delovanju in uporabi tehnične opreme v knjižnici.
- *Enostavna informacija* odgovarja na vprašanja, za katera je potrebna uporaba informacijskih virov, vendar še ne zahteva posebnih strokovnih znanj za poizvedovanje in interpretacijo. Uporabniki pogosto ne znajo ali nočejo poiskati informacije sami, ker ne marajo katalogov, še posebno računalniških, obsežnih enciklopedij, ali ne znajo uporabljati osnovnih orodij za iskanje po internetu. Za prikazovanje dejavnosti in v statistične namene bo rezultat iskanja faktografskega podatka veljal za enostavno informacijo, če bo potrebno eno samo poizvedovanje v osnovnih pripomočkih, kot je npr. tiskana ali elektronska enciklopedija ali spletni iskalnik, npr. Google, kjer je iskana informacija že na prvi strani in med prvimi desetimi zadetki. V isto skupino sodi iskanje določene publikacije, dokumenta, kadar je za to potrebno eno samo iskanje v javnem računalniškem katalogu ali na standardnem spletnem portalu. Uporabniki se vse bolj spoznavajo s spletom, filozofijo spletnih dokumentov in iskalnih orodij, ob tem pa nehote tudi s postopki enostavnega iskanja brez pomoči in usmerjanja bibliotekarja informatorja. Vidno upadanje števila tovrstnih zahtevkov v knjižnicah je jasen odraz pozitivnega vpliva spleta na informacijsko pismenost povprečnega uporabnika, ki postaja tako samostojen in vedno manj odvisen od informacijskih posrednikov vseh vrst. Vloga knjižnice se na tem mestu drastično zmanjšuje, zato pa se povečuje pri organizaciji znanja in naslednji, najvišji stopnji zahtevnosti informacije. Predvidevamo lahko, da bodo kmalu potrebovali pomoč le še popolni začetniki in tisti, ki se bodo srečavali z zares težkimi in zahtevnimi vprašanji.

- *Zahtevna informacija* (nekateri avtorji jo imenujejo tudi strokovna informacija) zahteva visoko strokovno usposobljenost za poizvedovanje in interpretacijo ter vrednotenje informacij. Za to je potrebno več kot le osnovno poznavanje knjižničnih informacijskih virov, predvsem tudi določena mera strokovne specializacije in izkušenj. Za tako informacijo mora povprečen iskalec uporabiti več standardnih virov, poiskati pomoč kolegov in specialistov za določeno strokovno področje, uporabiti specializirana orodja za poizvedovanje ali celo posredovati vprašanje drugi, bolj specializirani in zato usposobljeni instituciji. V določenih primerih štejemo v to skupino tudi enostavne informacije, ki jih je treba prilagoditi posebnim zahtevam in potrebam uporabnikov.

2.1 DIGITALNA REFERENČNA DEJAVNOST

Knjižnice so postale z objavljanjem spletnih strani in orodij za usmerjanje na druge informacijske vire mnogo bolj izpostavljene in vidne, kot so bile v predinternetni dobi. "Če nisi na internetu, te preprosto ni", zato je postalo pojavljanje knjižnice in ponudba knjižničnih storitev na spletu del vsakdanje nujnosti, poiskati je treba le najučinkovitejše in najprivlačnejše načine širjenja storitev, tako da dosežemo interakcijo z uporabniki tam, kjer nas pričakujejo ali potrebujejo. Različne oblike internetnega komuniciranja, ki so ga uporabniki vseh starosti prevzeli kot način življenja, so gotovo ustrezna podlaga za zastavljanje vprašanj in odgovarjanje nanje. Digitalne ali elektronske referenčne storitve so del naglo rastoče ponudbe knjižnic in nekaterih drugih institucij, ki posredujejo strokovne informacije in izkušnje ali usmerjajo uporabnike na zanje najustreznejše in najrelevantnejše vire. Tipična tovrstna storitev je usmerjanje uporabnika na določen tiskan ali elektronski vir, ki je lahko tudi katalog, ali posredovanje kratkega faktografskega podatka. Pri tem seveda pogosto nastopi potreba po natančnejšem opredeljevanju in razjasnjevanju vprašanja, "online referenčni pogovor" je prav tako potreben, kot ga poznamo pri osebni stiku z uporabnikom.

Visokošolske knjižnice so bile med prvimi, ki so začele vzpostavljati elektronske referenčne storitve, pri čemer ne gre spregledati, da so se najpogosteje omejevale na svoje lokalno akademsko okolje. Najpogostejši in najenostavnejši način omejevanja dostopa do tovrstnih servisov je uporaba gesla, ki ga študentska populacija praviloma že ima za dostop do študijskih gradiv, evidence izpitov idr., ali uporaba IP števil, kar pomeni omejitev dostopa na računalnike, ki so v knjižnici, na fakulteti ali univerzi, najpogosteje pa obsegajo kar cel kampus. Nekatero univerzitetne knjižnice so se že takoj odprle tudi za najširšo splošno javnost, kar se seveda odraža na zahtevnosti vprašanj, samo število zahtevkov pa zato ni bistveno večje (Wasik, 1998).

Splošne knjižnice so pri uvajanju elektronskih referenčnih storitev zaostajale za visokošolskimi, zato pa so najširše odprte za splošno javnost in na noben način ne omejujejo dostopa nobeni skupini uporabnikov. Nekatero knjižnice sicer omejujejo uporabo teh storitev na svoje člane (npr. Seattle Public Library) ali pa ohranjajo število zahtevkov na obvladljivi ravni tako, da storitve ne oglašajo.

Primerjave nekaterih dobro delujočih sistemov za elektronske referenčne storitve (Chowdhury, 2002; Sennema, 2003; Francoeur, 2001) kažejo, da so lahko uspešni sistemi posameznih knjižnic pa tudi kooperativni konzorcijski sistemi večjega ali celo velikega števila sodelujočih knjižnic. Primera razvejanih sistemov sta npr. Ask a librarian¹ in QuestionPoint², po katerem se zgleduje tudi slovenski referenčni servis

¹ <http://www.loc.gov/rr/askalib>

"Vprašaj knjižničarja". QuestionPoint se na svoji spletni strani predstavi kot "Enkraten virtualni referenčni servis, ki ga podpira globalno omrežje sodelujočih knjižnic po vsem svetu, infrastruktura programskih orodij in telekomunikacij. Je tudi vir enkratnih centraliziranih virov znanja, ki ga gradi kooperativna mreža knjižnic članic".

Način dela lahko obsega elektronsko pošto, klepet ali najsodobnejšo tehnologijo pošiljanja celih spletnih strani na uporabnikov zaslon, po potrebi tudi uporabnikove strani na informatorjev zaslon. Elektronska pošta je najbolj tradicionalna oblika in je v primeru zahtevnega vprašanja, ki zahteva več časa, razmisleka ali konzultacije s strokovnjaki, tudi nadaljevanje oz. zaključek klepetnega načina. Ta je sicer najbolj razširjen in priljubljen pri uporabnikih, navadno je časovno omejen, omogoča pa tudi "predajo" pogovora drugemu informatorju, ki lahko v ozadju pomaga tistemu aktivnemu v prvi vrsti. Metoda pošiljanja celih strani na sogovornikov zaslon je sicer zelo privlačna in učinkovita, vendar za informatorja in uporabnika najzahtevnejša, zato je v uporabi le redkeje oz. je sistemi sploh ne vključujejo v svojo ponudbo.

2.2 VPRAŠAJ KNJIŽNIČARJA - DIGITALNI REFERENČNI SERVIS SLOVENSkih KNJIŽNIC

Na izkušnjah večjega števila ameriških knjižnic (Seljak, 2002) in skupnega projekta Kongresne knjižnice in OCLC, ki se mu je IZUM priključil leta 2001, je nastal slovenski projekt vzpostavitve digitalnega referenčnega servisa "Vprašaj knjižničarja". Institut informacijskih znanosti je kot nosilec projekta pritegnil k sodelovanju še šest knjižnic³, ki se jim bo v zaključni fazi priključilo še nekaj visokošolskih in splošnih knjižnic. Po vzpostavitvi popolne operativnosti sistema bo ta ponujen v uporabo tudi drugim slovenskim knjižnicam.

Analiza razpoložljivih možnosti je pokazala večjo smiselnost nakupa že uveljavljenega sistema QuestionPoint kot razvoja lastnih rešitev. Tako je bila zagotovljena tudi takojšnja operativnost sistema, ki je bil v celoti preveden v slovenski jezik. Sistem obsega globalno komponento, ki nudi osnovne možnosti in sodelovanje v kooperativnem sistemu, in lokalno komponento, ki omogoča med drugim tudi gradnjo in vzdrževanje lastne baze znanja. Po projektni dokumentaciji (Online referenčna služba, 2003) bodo glavni rezultati projekta:

- definirani namen, obseg in cilji
- definiran slovar izrazov
- načrt za izvedbo projekta
- uporabniški vmesnik v slovenščini
- oblikovani obrazci za komuniciranje z uporabniki
- definirana pravila za komuniciranje z uporabniki
- definirana vnaprej pripravljena tipska sporočila
- definirana struktura baze znanja
- definirana pravila za vnos v bazo znanja in redakcijo
- definirana politika varovanja osebnih podatkov
- definirana pravila za delovanje online referenčne službe v IZUM-u
- končno poročilo o rezultatih uvedbe referenčne službe v IZUM-u
- delujoča verzija online referenčne službe

² <http://www.questionpoint.org>

³ Narodna in univerzitetna knjižnica, Univerzitetna knjižnica Maribor, Centralna tehniška knjižnica, Knjižnica Otona Župančiča, Mariborska knjižnica in Osrednja knjižnica Celje

Poleti 2004 je bila po predstavitvi dana sodelujočim institucijam v poskusno uporabo testna verzija slovenske verzije (Slika 1), ki že vključuje vse navedene elemente. Predvidena je skupna vstopna točka, ki bo uporabnika po izbiri načina komuniciranja (e-pošta ali klepet) povezala z dežurnim informatorjem v instituciji, ki jo bo uporabnik glede na vsebino zahteve prav tako sam izbral (IZUM, visokošolska ali splošna knjižnica). Pred sodelujočimi je seveda precej vprašanj in pomislekov, ki so vezani predvsem na zagotavljanje dežurstev kot dodatne naloge, ki jo morajo izpeljati z obstoječimi kadri, docela nove metode dela in povsem nepredvidljiv obseg te nove storitve, katere začetek delovanja je načrtovan v prehodu leta 2004/2005.

2.3 KAJ KAŽEJO IZKUŠNJE PO SVETU?

Prav nepredvidljivo število zahtevkov, njihova morebitna zahtevnost in potreba po relativno veliki promptnosti odgovarjanja, kadar sredstvo komuniciranja ni elektronska pošta pač pa klepet, to je interaktivno komuniciranje v realnem času s pomočjo tipkovnice in zaslona, so osnovni elementi skepse pri odločanju za uvedbo take storitve. Zato ni nič nenavadnega, da je bilo v različnih sistemih izvedenih več analiz od uvajalnega obdobja do stanja popolne operativnosti storitve.

Analize navadno zbirajo in analizirajo podatke o uporabi, oceni s strani uporabnikov in oceno bibliotekarjev (Kloss, 2003; Kibbee, 2002; White, 1998). Statistika uporabe temelji na avtomatičnem štetju transakcij in je lahko zelo enostavna, obsega predvsem podatke o številu sodelujočih knjižnic, številu uporabnikov, številu zahtevkov in skupnem času. V povprečju prevladuje vzorec trenda naraščanja števila sodelujočih knjižnic, števila uporabnikov in s tem povezanih vprašanj ter za to porabljenega časa. Pri tem seveda nastopajo sezonske variacije, ki so v knjižnicah, predvsem v visokošolskih, stalen pojav. Običajno je tudi, da postavi povprečen uporabnik eno samo zahtevo na posamezni seji.

Anketiranje uporabnikov, ki mora zagotavljati popolno anonimnost posameznika in zaupnost njegovih podatkov, kaže v večini primerov njihovo pozitivno mnenje, saj so predvsem zadovoljni z novostjo oz. možnostjo tovrstnega elektronskega komuniciranja, ki bi ga po potrebi zopet uporabili, prav tako pa je večina uporabnikov zadovoljna z odgovorom, ki jim zadošča, tudi pomoč bibliotekarja se jim zdi koristna oz. so s sodelovanjem zadovoljni. Nekoliko bolj problematično je navadno zbiranje podatkov, saj je elektronski vprašalnik čisto na koncu seje in uporabniki hote ali nehote končajo pogovor, ne da bi pred tem odgovorili na vprašanja.

Anketiranje sodelujočih bibliotekarjev kaže, da so v elektronsko referenčno službo vključeni predvsem izkušeni bibliotekarji, ki so strokovno visoko usposobljeni in imajo tudi potrebna tehnična znanja za uporabo sistema in vseh razpoložljivih virov. Praviloma so vsi za odgovarjanje na zahteve vsaj enkrat dnevno uporabili spletne vire. Praviloma so vsi pred tem že dalj časa (pet let ali več) sodelovali v referenčni in informacijski dejavnosti knjižnice. Vsi so se tudi udeleževali posebnega izobraževanja za uporabo elektronskega referenčnega servisa. Zaradi organizacije delovanja knjižnice in obremenitve posameznikov so posamezni bibliotekarji najpogosteje aktivno vključeni v elektronsko referenčno delo okrog 2 do 3 ure tedensko, pri čemer traja posamezna "izmena" v povprečju nekaj več kot eno uro. Nekatere knjižnice so uvedle celo delo na daljavo, kar pomeni, da so lahko opravljali bibliotekarji svoje delo tudi doma. Bibliotekarji praviloma večjih težav in zadreg pri zagotavljanju online referenčnih storitev niso imeli. Zanimiv je tudi podatek, da so izkušeni informatorji pri živem klepetu lahko obravnavali istočasno eno, dve ali celo tri zahteve, kar pomeni do 12 uporabnikov na uro v primerjavi s šestimi do osmimi uporabniki na uro pri telefonskem komuniciranju (Curtis, 2003).

Čeprav je po izjavah bibliotekarjev na večino zahtev mogoče odgovoriti z uporabo spletnih virov, izkušnje kažejo, da igrajo tiskani viri pri zagotavljanju referenčnih storitev še vedno pomembno vlogo, prav tako drugi viri v knjižnici in pogosto tudi pogovor s kolegom, specialistom za določeno tematiko ali vrsto dokumentov. Zaradi zahtevnosti vprašanja ali trenutne zadrege pri izbiranju ustreznih virov ali njihovi uporabi je bilo v nekaterih primerih trba prekiniti neposredno komuniciranje (klepet) in poslati odgovor kasneje po elektronski pošti. Pregled vsebine in nivoja zahtevkov je pogosto kazal na to, da so uporabniki potrebovali informacije za izdelavo domačih in seminarskih nalog, reševanje vsakodnevnih problemov in konjičkov, izredno zahtevnih vprašanj pa so zabeležili le malo ali pa sploh nič.

Struktura uporabnikov se seveda razlikuje glede na vrsto knjižnice oz. skupine knjižnic, ki v sistemu sodelujejo. Pri visokošolskih knjižnicah se pojavlja razmerje med študenti, profesorji in ostalimi na podoben način, kot je to pri vpisu oz. uporabi tradicionalnih knjižničnih storitev, zaradi katerih pride uporabnik v knjižnico. V splošnih knjižnicah je to predvsem mladina, vprašanja pa povezana s šolskim delom.

Omenili smo že sezonska nihanja glede na letni čas in šolsko leto, tedenska distribucija pa se nagiba v prvo polovico tedna, ko sta torek in sreda najbolj obremenjena, zanimivi pa so podatki za sobote in nedelje, ko se število zahtev skoraj izenači z obremenitvijo v petek (Kibbee, 2002). V tem primeru gre samo za sprejemanje naročil po elektronski pošti. Dnevna nihanja so seveda delno tudi odraz okolja (Združene države), zahtevki prihajajo ves dan od 9. do 23. ure s konicama ob 14. in 19. uri in izrazito dolino ob 17. uri, ko vprašanj skoraj ni, saj so takrat praviloma vsi v avtomobilih in na poti domov.

Primerjava različnih servisov (Cloughley, 2003) kaže, da zagotavljajo odgovore v klepetnem načinu v nekaj minutah, če jih ne morejo zagotoviti v 15 do 30 minutah, pogovor zaključijo in odgovorijo kasneje po elektronski pošti. Velika razlika pa je v času, ki ga porabijo za pripravo odgovora po elektronski pošti, saj lahko sega povprečni čas odgovora od 7 do 67 ur, kar je po nekaterih standardih že čez mejo sprejemljivega. Prav tako je velik razpon glede pravilnosti odgovora⁴, kjer sega ocena od 30 % (kar nedvomno ni več sprejemljiva kakovost servisa) do skoraj 100 %. Celovita kakovost delovanja referenčnih sistemov je le redko predmet analize, ki se pogosto omejujejo le na priporočila (Facets of quality, 2003).

Programska podpora, ki beleži zapisnik oz. dnevnik, to je transkript celotnega klepeta, omogoča kasnejšo analizo pogovora in morebitnih zadreg pri komuniciranju in razumevanju, prav tako boljše ocenjevanje vrste, zahtevnosti in natančnosti vprašanja, beleženje časa in trajanja pogovora, IP naslov uporabnika, ki kaže tudi na njegovo lokacijo (dom, služba, knjižnica itn.), kar odpira po eni strani velike možnosti, po drugi strani pa seveda predstavlja poseben nov izziv zasebnosti uporabnika in bibliotekarja. Delo bibliotekarja postaja vse bolj vidno, zelo očitna pa tudi točnost in pravilnost danega odgovora in način, kako je do njega prišlo. To lahko postane občutljiva točka posameznika, prav tako pa seveda tudi dobrodošlo orodje za izboljšave in odpravljanje pomanjklivosti. Večina novih sistemov nima dovolj izdelanih priročnikov s prikazi dobre prakse, prav tako ne navodil v primerih, če se v transkriptu pokaže resničen problem ali celo nevarnost (Jane, 2003). Primer smernic za delo z uporabniki je dobro strukturiran priročnik sistema QuestionPoint (Library of Congress, 2003)⁵.

⁴ Avtorica sama priznava, da je težko opredelila in ocenila "pravilnost odgovora"

⁵ <http://www.questionpoint.org>

2.3.1 Povzetek stanja

Strokovna literatura s področja bibliotekarstva in informacijske znanosti odraža eksplozijo zanimanja za virtualne referenčne storitve; te pogosto temeljijo na klepetnem načinu dela, ki pritegne sodobnega mladega uporabnika mnogo bolj kot tradicionalna elektronska pošta. Kljub temu kažejo avtorji pogosto zaskrbljenost in začudenje ob relativno majhni odzivnosti uporabnikov na ponujeno novost (Curtis, 2004), ki jo razlagajo s pomanjkljivim obveščanjem in premalo marketinškim postopkom uvajanja, s premajhno osveščenostjo in pomanjkanjem splošnega interesa uporabnikov pa tudi s tehnološkimi in socialnimi vprašanji digitalnega razkoraka med "tistimi, ki imajo", in "tistimi, ki nimajo". Tudi vprašanje splošne funkcionalne pismenosti prebivalstva ni nepomembno, ker velja celo za najrazvitejše dele sveta. Analiza iz leta 2003 kaže, da samo 10 % od virtualnih referenčnih servisov obravnava več kot 300 zahtevkov mesečno (cv: Curtis, 2003), čeprav kažejo statistični podatki trend rasti tudi do 25 % v četrtletju. Pri tem klepet, ki je najpogostejše orodje virtualnih referenčnih servisov, ne dobiva najboljših ocen, pogosta je trditev, da je klepet naporen in zahteva relativno dosti časa tako od uporabnikov kot tudi od bibliotekarjev, zato lahko upravičeno pričakujemo, da ga bo nadomestilo glasovno komuniciranje VoIP⁶. Tako bo spletno komuniciranje zopet postalo lahko in enostavno (kot je to že dolgo uporaba telefona). Nove tehnologije referenčnih storitev bodo zagotovo prinesle tudi nepričakovane prednosti pri delu z uporabniki s posebnimi potrebami in tistimi, ki potrebujejo posebna znanja, ki jih v njihovem domačem okolju ni.

3 ZAKLJUČEK

Dosedanje izkušnje večjega števila delujočih servisov kažejo (Curtis, 2004; Francoeur, 2001; Beard, 2003; Lankes, 1997), da imajo korist vse sodelujoče strani. Lokalna skupnost okrog splošne knjižnice dobiva informacije, ki so pomembne za vsakodnevno življenje, sodelovanje z organi oblasti, izobraževanje in širjenje splošnega znanja in kulture, pa tudi za zabavo in prosti čas, študentska populacija se seznanja z vsebinami o svojem študiju pa tudi o univerzi in dogajanjih v širšem okolju, univerzo lahko spoznajo tudi potencialni študenti iz drugih krajev in držav, knjižnice vseh vrst pa so vidnejše v svojem okolju in poudarjajo svojo povezavo z njim, uporabnikom pa nedvoumno kažejo, da se odzivajo na njihove potrebe in dobro opravljajo naloge, ki jih družba od njih pričakuje. Vse to pa so skupni cilji vsake napredne države in naroda⁷.

Reference

1. Beard, J., Bottomley, N., Geeson, R., Spencer, S. (2003). ASK: a virtual enquiry desk - a case study. *The Electronic Library*, 21(6), 601-608.
2. Chowdhury, G. G. (2002). Digital libraries and reference services: present and future. *Journal of Documentation*, 58 (3), 258-283.
3. Cloughley, K. (2004). Digital reference services: how do the library-based services compare with the expert services? *Library Review*, 53 (1), 17-23.

⁶ voice-over Internet Protocol

⁷ "We are working with the telecommunications industry, educators and parents to connect ... every classroom and every library in the entire United States by the year 2000. I ask Congress to support this education technology initiative so that we can make sure this national partnership succeeds" (B. Clinton v nagovoru Kongresa leta 1997)

4. Curtis, D., Greene, A. (2004). A university-wide, library-based chat service. *Reference Services Review*, 32 (3), 220-233.
5. Facets of Quality for Digital Reference Services : Version 5 (June 2003). Pridobljeno 5. 9. 2004 s spletne strani: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml>.
6. Francoeur, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*, 29 (3), 189-204.
7. Hoivik, T. (2003). Why do you ask? Reference statistics for library planning. *Performance Measurement and Metrics*, 4 (1), 28-37.
8. Jane, C., McMillan, D. (2003). Online in real-time? Deciding whether to offer a real-time virtual reference service. *The Electronic Library*, 21 (3), 240-246.
9. Kibbee, J., Ward, D., Ma, W. (2002). Virtual service, real data: results of a pilot study. *Reference Services Review*, 30 (1), 25-36.
10. Kloss, L., Zhang, Y. (2003). An evaluative case study of a real-time online reference service. *The Electronic Library*, 21 (6), 565-575.
11. Lankes, D..R. (27.4.1997). *Building the Virtual Reference Desk*. Pridobljeno 5. 9. 2004 s spletne strani: <http://www.vrd.org/TelEd.shtml>.
12. *Library of Congress QuestionPoint User Guidelines*. QuestionPoint User Group, 2003.
13. *Online referenčna služba : Idejna zasnova projekta*. Maribor : Institut informacijskih znanosti, 2003.
14. Seljak, M. (2002). Online referenčna služba. *Organizacija znanja*, 7 (3-4). Pridobljeno s spletne strani: http://splet02.izum.si/cobiss/CobissNews.jsp?apl=/2002_3-4/ar02.jsp
15. Sennema, G. (2003). Managing the reference desk online. *Reference Services Review*, 31 (3), 257-263.
16. Šercar, T. (2003). Knjižničarstvo in tehnološki razvoj proti knjižnici brez knjig. *Organizacija znanja*, 8(1). Pridobljeno s spletne strani: http://splet02.izum.si/cobiss/CobissNews.jsp?apl=/2003_1/ar03.jsp
17. Wasik, J. M. (1998). A Report of Library-Related AskA Services. *Virtual Reference Desk* (April 3, 1998). Pridobljeno s spletne strani: <http://www.vrd.org/AskA/library.shtml>
18. White, M. D. (1998). Questions in reference interviews. *Journal of Documentation*, 54 (4), 443-465.

PRILOGA

Referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://home.izum.si/IZUM/QP/default.htm>

Referenčni servis "Vprašaj knjižničarja"

SODELUJOČI:

- Narodna in univerzitetna knjižnica Ljubljana
- Univerzitetna knjižnica Maribor
- Univerzitetna knjižnica Murska Sobota
- Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani
- Knjižnica Otona Župančiča
- Mariborska knjižnica
- Osvobodna knjižnica Celje
- Institut informacijskih znanosti Maribor
- IZUM

Referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" omogoča postavljanje vprašanj in takojšen prejem odgovorov v **klepetu** ali prejem odgovora v 24 urah (pon.–pet.) po **e-pošti**. Referenčni servis izvajajo za to usposobljeni knjižničarji/informatorji v sodelujočih knjižnicah in IZUM-u.

Referenčni servis ponuja dve osnovni vrsti pomoči:

- posredovanje informacij iz različnih informacijskih virov ([splošne](#) in [visokošolske](#) knjižnice)
- zagotavljanje pomoči pri uporabi servisov COBISS ([IZUM](#)).

Klepet (Chat)

Vključite se v **klepet** s knjižničarjem/informatorjem od 9.00 do 15.00 (pon.–pet.).

E-pošta

Zastavite vprašanje v **obrisu** in odgovor boste prejeli po e-pošti v 24 urah (pon.–pet.).

Vsa svoja postavljena vprašanja in odgovore nanje lahko tudi [pregledujete](#). Vse, kar je treba storiti, je, da vpišete svoj e-naslov in geslo, ki vam ga dodelimo, ko prvič zastavite kakšno vprašanje.

NASVETI IN PRAVILA ZA UPORABO REFERENČNEGA SERVISA

- Pri postavljanju vprašanj je pomembno, da opredelite problem čim bolj natančno, saj bo s tem delo knjižničarja/informatorja lažje, verjetnost, da boste z odgovorom zadovoljni, pa večja.
- Koristno je tudi, da navedete viro, v katerih ste že iskali, da knjižničar/informator tega iskanja ne bi ponavljal.
- Referenčni servis ni namenjen prejetanju zahtevkov za rezervacije ali podaljšanje roka izposoje knjižničnega gradiva.
- Prosimo tudi, da postavljate konkretna vprašanja in ne vprašanj tipa "Kaj vi menite o ...".

VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Običajno vprašanja in odgovore dodamo v bazo znanja, pri čemer pa se vaše ime in e-naslov programsko zbršeta. Naslova vaše e-pošte ne dodamo na nobeno distribucijsko listo in skrbimo, da ne pride do zlorab.

Več o splošnih pogojih za sodelovanje z referenčnim servisom lahko preberete [tukaj](#).

ORODJE ZA IZVAJANJE REFERENČNEGA SERVISA

Izvajanje referenčnega servisa je podprto z orodjem **QuestionPoint** – Cooperative virtual reference (Ask a Librarian), ki ga razvijata Library of Congress in Online Computer Library Center, Inc. ([OCLC](#)). Uporabniški vmesnik je preveden v slovenski jezik v takšnem obsegu in obliki, kot to trenutno dopušča arhitektura vmesnika.

© 2004 IZUM

Slika 1: Testna stran Referenčnega servisa "Vprašaj knjižničarja"⁸⁸ Strežnik IZUM <http://home.izum.si/IZUM/QP/default.htm>