

## REFERENČNI SERVIS VPRAŠAJ KNJIŽNICARJA V SISTEMU COBISS.SI

### Kaj je prinesel razvoj

*Kje pridobiti informacije in poiskati odgovor na vprašanje, kakšna bolezen je skorbut, kakšni so simptomi te bolezni in kako se zdravi? Seveda želimo najti zgolj relevantne informacije, in to čim prej oziroma takoj. Ali nam lahko kdo pomaga, nas usmeri?*

Pri iskanju odgovora bi zagotovo najprej pomislili na internet in iskanje po spletu. Morda bomo v začetku celo navdušeni nad velikim številom najdenih spletnih informacij, a kaj kmalu tudi razočarani ob ugotovitvi, da je med najdenimi informacijami precej neuporabnih. Morda v naslednjem koraku pri iskanju informacij pomislimo na obisk knjižnice, a se nam zamisel zaradi pomanjkanja časa ne zdi sprejemljiva. Pa vendar, odgovor je treba dobiti. Kaj narediti?

Sodoben način življenja nas je kot uporabnike raznovrstnih storitev zelo razvadil in tega se morajo zavedati vsi ponudniki storitev, torej tudi knjižnice.

### Referenčna storitev v knjižnici

Knjižnice niso zgolj institucije, ki zbirajo in hranijo gradivo, ampak je ena njihovih poglavitnih nalog referenčna storitev oz. opravljanje informacijske dejavnosti. Knjižnice skrbijo za organizacijo znanja in informacij, za njihovo uspešno selekcijo in iskanje ter za pomoč pri iskanju teh informacij. Informacij, ki jih posreduje referenčni knjižničar, je praviloma manj, a so kakovostnejše, bolj zanesljive, saj že knjižničar informator opravi selekcijo. In prav tega se morajo zavedati uporabniki oz. morajo knjižnice poskrbeti, da se bodo uporabniki tega zavedali. Knjižnice morajo poskrbeti, da bodo njihove referenčne storitve kakovostne in dostopne vsem. Tako stik med uporabnikom in knjižnico nikoli ne bo izgubljen, čeprav nekateri napovedujejo prav to. Morda se bo obisk v knjižnicah v prihodnosti zmanjšal, a poskrbeti je treba, da bodo knjižnice ostale ali postale za uporabnika nepogrešljiv partner pri iskanju zanj relevantnih informacij, in to na učinkovit, hiter, zanesljiv, finančno ugoden in enostaven način.

Oblika referenčnih storitev v knjižnicah se je skozi zgodovino zelo spreminjala. Na samem začetku je bil to izključno pogovor z informatorjem ob obisku v knjižnici. Kasneje se je uveljavila še uporaba telefona, danes predvsem uporaba mobilnih telefonov, kar pa ni primerno za posredovanje

velike količine informacij, saj ne obstaja možnost shranjevanja le-teh, prav tako ta način ni primeren za posredovanje URL-naslovov. S pojavom interneta je prvo mesto v referenčni storitvi prevzela elektronska pošta. Po e-pošti lahko uporabniku posredujemo skrbno pripravljen, obsežen odgovor s spletnimi naslovi in priponkami. Res pa je, da tako posredovanega odgovora uporabnik ne dobi takoj, nanj mora počakati. Tehnični razvoj in vse večje potrebe uporabnikov po takojšnjih informacijah so kaj kmalu pokazale potrebo po dodatni referenčni storitvi – klepetu prek spleta (angl. chat). Prednost le-tega je, da so lahko v spletnem klepetu potrebne informacije posredovane takoj, saj informator v pogovoru sproti razbira uporabnikove potrebe. Po drugi strani pa je res, da so te informacije običajno manj obsežne. Dandanes se referenčni storitvi e-pošta in klepet zelo dopolnjujeta.

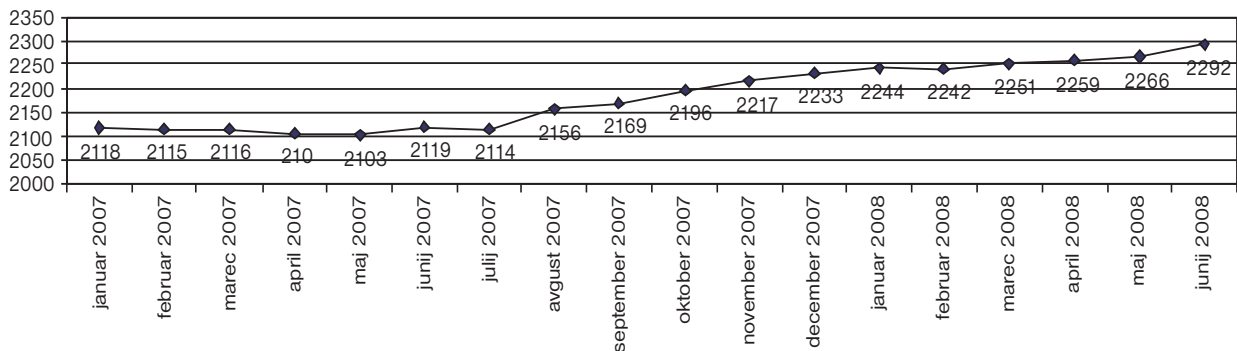
### Zasnova referenčnega servisa vprašaj knjižničarja

Tudi v Inštitutu informacijskih znanosti Maribor (IZUM) imamo veliko izkušenj pri zagotavljanju pomoči uporabnikom sistema in servisov COBISS (cooperativni online in servisni sistem). Pomoč ponujamo v različnih oblikah: po telefonu, klasični pošti, faksu, neposredno na terenu, po e-pošti in od leta 2005 tudi v klepetu prek spleta.

### Razvoj referenčnega servisa v sistemu COBISS.SI

V IZUM-u se je leta 2001 prvič pojavila ideja o vpeljavi referenčnega servisa, ki bi vključeval klepet, zato se je IZUM priključil projektu CDRS – Collaborative Digital Reference Service, katerega organizatorja sta Kongresna knjižnica in OCLC. Projekt se je junija 2002 preoblikoval v redni servis QuestionPoint (QP) (Sl. 1). Cilji sodelovanja IZUM-a v servisu so bili: seznaniti se s klepetom kot novo obliko servisa, pošiljati vprašanja s strokovnega področja, ki ga pokriva IZUM, in odgovarjati na vprašanja v zvezi z geografskim področjem Slovenije.

Leta 2002 je IZUM opravil analizo na trgu razpoložljive programske opreme za referenčne storitve (LSSI, 24/7, QP). Na podlagi prednosti, ki jih ponuja QP (podpira vse načine komuniciranja, podprt je z bazo znanja, možno je vzajemno izmenjevanje informacij na globalni ravni), si je IZUM okto-



Sl. 1. Število knjižnic, vključenih v QP.

bra 2002 pridobil licenco za dostop do okolja QP. Istega leta so še tri splošne knjižnice izrazile pobudo za sodelovanje (Knjižnica Otona Župančiča, Mariborska knjižnica, Osrednja knjižnica Celje).

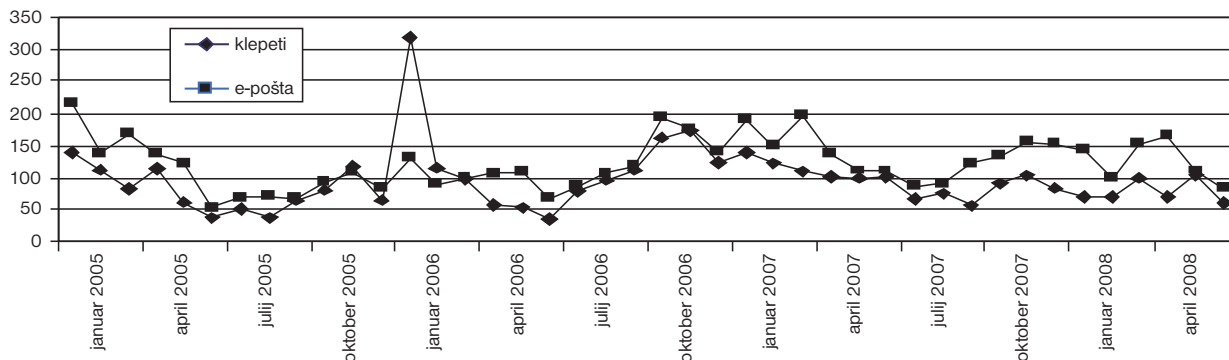
V začetku leta 2003 je IZUM predstavil idejo o referenčnem kooperativnem servisu direktorjem šestih knjižnic. Nameščena je bila prototipna izvedba QP v angleškem jeziku in v juliju že pripravljena idejna zasnova projekta, ki ga je s *Pismom o nameri* potrdilo šest slovenskih knjižnic (Narodna in univerzitetna knjižnica, Univerzitetna knjižnica Maribor, Centralna tehniška knjižnica, Mariborska knjižnica, Knjižnica Otona Župančiča, Osrednja knjižnica Celje) in IZUM. Cilji projekta so bili: definirati namen, obseg in cilj projekta; pripraviti slovar izrazov in načrt za izvedbo; prevesti uporabniški vmesnik; oblikovati obrazce za komuniciranje z uporabniki in tipška sporočila; opredeliti pravila za komuniciranje z uporabniki; definirati strukturo baze znanja in politiko varovanja osebnih podatkov in pripraviti delujočo verzijo za online referenčni servis za potrebe IZUM-ove skupine *Pomoč uporabnikom*. Predvidena je bila tudi projektna organizacija, ki je določala vloge in odgovornosti sodelujočih, časovni načrt ter način spremljanja in izvajanja projekta. Oktobra 2003 je bil nameščen vmesnik v slovenščini. Na **1. posvetu delovne skupine**, 7. novembra 2003, so bili predstavljeni osnutki prvih dokumentov in opis baze znanja QP; delovne verzije vstopne točke in obrazcev za komuniciranje z uporabniki; v presojo je bila dana odločitev o izbranem modelu servisa (centraliziran ali decentraliziran ali kombinacija obeh).

Marca leta 2004 je bil **2. posvet delovne skupine**, kjer so bili obravnavani prevodi, osnutki novih dokumentov ter dokumenti s 1. posveta; predstavljen je bil centraliziran model servisa kot najracionalnejši in cenovno najugodnejši za začetno fazo ter trije modeli dežurstva (IZUM in ena knjižnica ali IZUM, Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK) in še ena knjižnica ali IZUM in dve knjižnici). Maja istega leta



Sl. 2. Vstopna stran referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja (<http://home.izum.si/izum/qp/default.htm>).

so bili na **3. posvetu delovne skupine** obravnavani predlogi za vstopno točko, obrazci za komuniciranje, izrazoslovje in urnik dežurstva, predstavljen je bil tudi četrti model dežurstva (ena splošna, ena visokošolska knjižnica in IZUM). Dne 19. maja 2004 je bil sestanek **Projektnega sveta**, na katerem so predstavili rezultate projekta, uskladili predloge za nadaljevanje projekta in dorekli podrobnosti o dežurstvu in času dežurstva. Dodatno sta se pri razvoju referenčnega servisa vključili dve splošni knjižnici (Goriška knjižnica Franceta Bevka, Knjižnica Mirana Jarca Novo Mesto) in dve visokošolski knjižnici (Centralna medicinska knjižnica, Centralna ekonomska knjižnica). Na **4. posvetu delovne skupine**, 1. decembra 2004, so bile opravljene zadnje uskladitve in Referenčni servis Vprašaj knjižničarja (Sl. 2) se je javnosti prvič predstavil **28. decembra 2004** na novinarski konferenci v Mariboru. Takrat so *Pogodbo o izvajanju referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI* podpisali Narodna in univerzitetna knjižnica, Univerzitetna knjižnica Maribor, Centralna tehniška knjižnica, Centralna medicinska knjižnica, Centralna ekonomska knjižnica, Knjižnica Otona Župančiča, Mariborska knjižnica, Osrednja knjižnica Celje, Goriška knjižnica Franceta Bevka, Knjižnica Mirana Jarca Novo Mesto in IZUM.



Sl. 3. Odgovori uporabnikom.

Pot od ideje do izvedbe referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja je bila dolga skoraj štiri leta, polna dogovarjanj in usklajevanj, a že prvi statistični rezultati so pokazali, da je servis zanimiv in koristen za uporabnike (Sl. 3).

### Organizacija, pravila in delovanje servisa

Slovenski referenčni servis Vprašaj knjižničarja je začel delovati **1. januarja 2005** v okviru sistema COBISS.SI in ga je tedaj izvajalo deset knjižnic ter IZUM. Delovanje servisa od takrat poteka v skladu s pravili, zapisanimi v dokumentih: Slovar izrazov, Vstopni točki referenčnega servisa, Obrazci za komuniciranje z uporabniki, Tipska sporočila uporabnikom, Lokalna baza znanja v QP, Varovanje osebnih podatkov, Organizacija in pravila delovanja servisa.

Referenčni servis Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI ima naslednje značilnosti:

- Navzven je prepoznan kot ena institucija, ena knjižnica, saj imajo vse institucije, ki sodelujejo v njem, isto identifikacijsko številko (ID) v QP.
- Zasnovan je kooperativno, kar zagotavlja potrebno osebje in kakovost servisa (več nas je, več in bolje lahko odgovorimo, saj med seboj sodelujemo, si pomagamo), kot tak je tudi stroškovno sprejemljiv. Tak kooperativen servis zahteva obsežno načrtovanje, dogovarjanje in kompleksno kadrovsko razporeditev, kar se odraža tudi v dolgem časovnem obdobju, ki je minilo od ideje do njene uresničitve.
- **Za uporabnike je brezplačen in ni pogojen s članstvom v knjižnici.**

Vse sodelujoče institucije zagotavljajo redno dežurstvo, redno spremljajo prispela vprašanja (klepet, e-pošta) in odgovarjajo nanja, koordinirajo in organizirajo delo ter sodelujejo med seboj. Vsaka institucija ima enega koordinatorja, njegovega namestnika, več knjižničarjev informatorjev ter enega redaktorja. *Skrbnik* servisa je IZUM, njegove naloge so: odpiranje gesel in dodeljevanje privilegijev, urejanje anket, priprava poročila, nameščanje prevodov, vzdrževanje vstopne točke, pripravljane tedenskih in mesečnih statistik. *Koordinator* skrbi za redno dežurstvo, pravočasne odgovore, dosledno spoštovanje pravil, kakovostno izvajanje servisa, sodelovanje s koordinatorji drugih institucij. *Knjižničar informator* klepeta z uporabniki in odgovarja na vprašanja, prispela po e-pošti. Pri klepetu mora knjižničar informator usvojiti nekaj novih spretnosti in znati uporabiti napredne iskalne tehnike z različnimi orodji, hitro poiskati informacijske vire, uporabljati kratka in pogosta tipska sporočila, hitro tipkati, jedrnatno odgovarjati in opravljati več opravil hkrati. *Redaktor* baze znanja ureja in aktivira vprašanja z odgovori, da bi jih vključil v lokalno bazo znanja.

Za usklajevanje in dopolnjevanje konceptualne zasnove ter pravil in organizacije delovanja servisa skrbita:

- Skupščina izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja, ki jo sestavljajo koordinatorji knjižničarjev informatorjev podpisnik pogodbe, le-ta se sestane vsaj enkrat v šestih mesecih;
- Svet izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja, ki ga imenuje skupščina izmed svojih članov; sestavljajo ga predstavniki visokošolskih knjižnic, predstavniki splo-

šnih knjižnic in predstavniki IZUM-a, vsi ti predstavniki imajo triletni mandat; osnovna naloga Sveta je reševanje perečih problemov.

Servis torej zagotavlja možnost klepeta po spletu in pošiljanje vprašanj prek e-pošte. Do 1. 7. 2007 so bili za klepet na voljo trije knjižničarji informatorji (en knjižničar informator iz splošne, en iz visokošolske knjižnice in en iz IZUM-a) vsak delovni dan od 9. do 15. ure. V tem času je lahko uporabnik v obrazcu za klepet (Sl. 7) izbral enega od informatorjev in z njim »klepetal«. Po e-pošti (Sl. 9) je uporabnik vprašanje lahko poslal katerikoli dan v tednu, odgovor nanj je v času od ponedeljka do petka lahko pričakoval v 24 urah.

Redne analize uporabe servisa in analize prejetih vprašanj v klepetu so pokazale, da visokošolske knjižnice pri klepetu zaradi zahtevnosti postavljenih vprašanj največkrat v samem klepetu z uporabnikom ne morejo posredovati kakovostnih odgovorov, ampak to storijo v glavnem naknadno po e-pošti. Zato od 1. 7. 2007 s soglasjem vseh v servisu sodelujočih knjižnic visokošolske knjižnice v klepetu več ne sodelujejo. Od takrat sta za klepet na voljo dva knjižničarja informatorja (en knjižničar informator iz splošne knjižnice in en iz IZUM-a) vsak delovni dan, razen praznikov, od 9. do 15. ure. Še vedno vse sodelujoče visokošolske knjižnice skupaj s splošnimi knjižnicami in IZUM-om dnevno spremljajo vprašanja uporabnikov, prejeta po e-pošti, in nanja odgovarjajo v roku 24 ur, vsak dan od ponedeljka do petka.

V letu 2007 so se servisu priključile še tri splošne knjižnice: Knjižnica Jožeta Mazovca, Ljubljana, Osrednja knjižnica Srečka Vilharja, Koper, in Občinska knjižnica Jesenice, ki v servisu aktivno sodelujejo od 17. 9. 2007 (Sl. 4).

Dan v tednu	Ura za klepet	Dežurne ustanove
Ponedeljek	09.00-12.00 12.00-15.00 09.00-15.00	Knjižnica Otara Župančiča, Ljubljana Občinska knjižnica Jesenice IZUM
Torek	09.00-12.00 12.00-15.00 09.00-15.00	Goriška knjižnica Franceta Bevk, Nova Gorica Osrednja knjižnica Srečka Vilharja, Koper - Biblioteka Centrala Srečko Vilhar Capodistria IZUM
Sreda	09.00-12.00 12.00-15.00 09.00-15.00	Osrednja knjižnica Celje Knjižnica Jožeta Mazovca, Ljubljana IZUM
Četrtek	09.00-15.00	Knjižnica Mirana Jarca, Novo mesto IZUM
Petek	09.00-15.00	Mariiborska knjižnica IZUM

Upravljanje po e-pošti lahko pošljete kadar koli.  
Narje odgovarjajo splošne knjižnice po urniku, visokošolske knjižnice in IZUM pa vsak dan.

Sl. 4. Urniki dežurstva na klepetu po 17. 9. 2007.

Dostop do servisa je omogočen z domače strani IZUM-a (<http://www.izum.si/>), z domačih strani knjižnic članic servisa (Sl. 5) in tudi z domačih strani knjižnic, ki sicer niso članice servisa, a želijo svojim uporabnikom omogočiti dostop do servisa (Sl. 6).

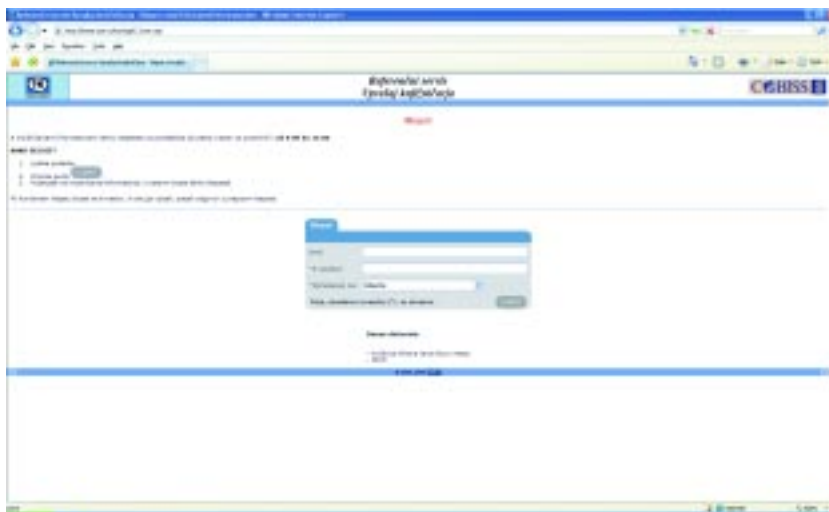




Sl. 5. Centralna ekonomska knjižnica – članica servisa.



Sl. 6. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika – ni članica servisa.



Sl. 7. Obrazec za klepet.

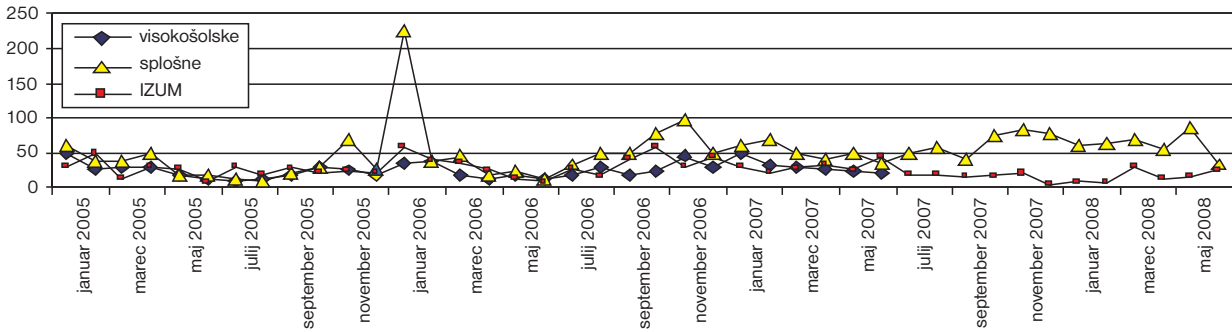
### Klepet

Dežurni knjižničar informator spremlja vrsto uporabnikov, ki čakajo na klepet. Kadar uporabnik zahteva klepet, se njegovo ime pojavi v oknu za spremljanje klepeta. Informator preveri, s kom želi uporabnik klepetati, in glede na to klepet vzpostavi ali le nadalje spremlja vrsto za klepet. V polju »Vprašanje za« lahko uporabnik izbira med informatorjem iz splošne knjižnice in informatorjem iz IZUM-a. Na podlagi tega vnosa informator vidi, komu je klepet namenjen. Med klepetom lahko knjižničar informator pošilja povezave do spletnih strani, ki se uporabniku odprejo v novem oknu. Če si informator želi olajšati delo, lahko uporablja tipska sporočila.

Kadar odgovor na zastavljeno vprašanje zahteva več časa, se lahko knjižničar informator in uporabnik dogovorita za odgovor po e-pošti, tako da se klepet in e-pošta dopolnjujeta. Ko se knjižničar informator poslovi od uporabnika in zaključi sejo, na uporabnikov e-naslov prispe sporočilo s prepisom klepeta. Ta prepis vsebuje tudi vse povezave do spletnih strani, ki so se pojavile med klepetom in so torej uporabniku tudi pozneje še zmeraj na voljo.

Omenili smo tipska sporočila. Informator si delo lahko olajša tako, da na podlagi informacij, ki se večkrat ponavljajo, oblikuje tipska besedila. Definirati je mogoče dve vrsti tipskih sporočil:

- Besedila in spletni naslovi, ki veljajo na ravni referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja in jih uporabljajo vsi knjižničarji informatorji; teh besedil je lahko 75, URL-naslovov pa 25. Primera: *Prepis celotnega pogovora boste dobili na e-naslov, ki ste ga navedli v obrazcu za klepet, ali Želeli ste klepetati s knjižničarjem informatorjem in ste prekinili, preden smo z vami vzpostavili klepet. Če imate kakšno vprašanje, vas vabimo, da ponovno uporabite klepet, lahko pa vprašanje pošljete tudi prek spletne obrazca < [http://home.izum.si/izum/qp/E\\_form.htm](http://home.izum.si/izum/qp/E_form.htm) > in odgovor boste prejeli po e-pošti v roku 24 ur (pon.–pet.).*
- Besedila in spletni naslovi, ki si jih pripravi vsak knjižničar informator sam in veljajo le pri njegovem



Sl. 8. Prejeti klepeti po tipih knjižnic.

delu; tudi teh besedil je lahko 75 in URL-naslovov 25. *Pri-mera:* Dobrodošli v Referenčnem servisu Vprašaj knjižničarja. Moje ime je Romana Muhvič (IZUM). Kako vam lahko pomagam? *ali* Poslal vam bom povezavo na spletno stran, ki se bo odprla v novem oknu vašega brskalnika.

Če uporabnik želi zastaviti vprašanje v obrazcu za e-pošto, mora izpolniti obvezna polja obrazca in ga odposlati. Kot potrditev za poslano vprašanje prejme stran s potrditvijo in e-obvestilo s potrditvijo. Obrazec vsebuje polje »Vprašanje za«, kjer uporabnik izbere informatorja ali knjižnico, ki naj mu odgovori na vprašanje. Izbere lahko informatorja iz Narodne in univerzitetne knjižnice ali Univerzitetne knjižnice Maribor ali Centralne tehniške knjižnice ali Centralne medicinske knjižnice ali Centralne ekonomske knjižnice ali iz splošne knjižnice ali IZUM-a.

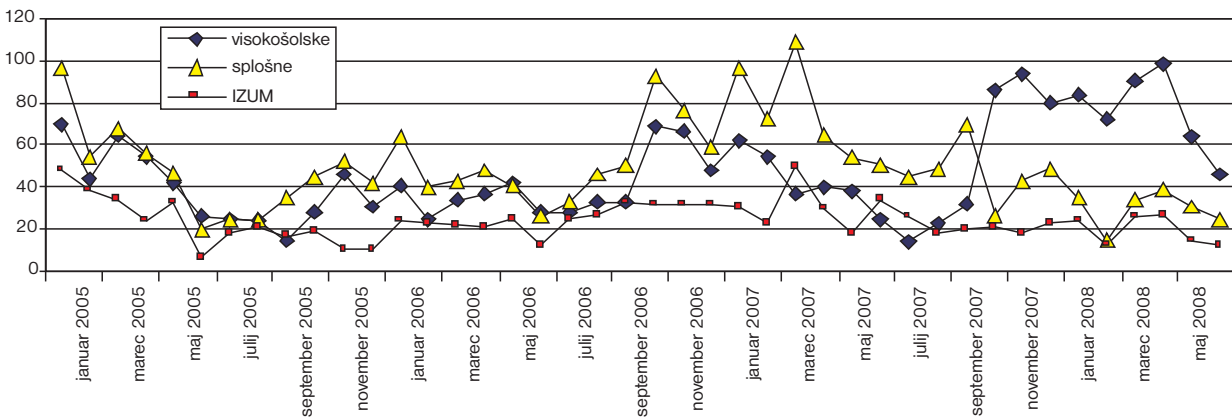
E-pošta



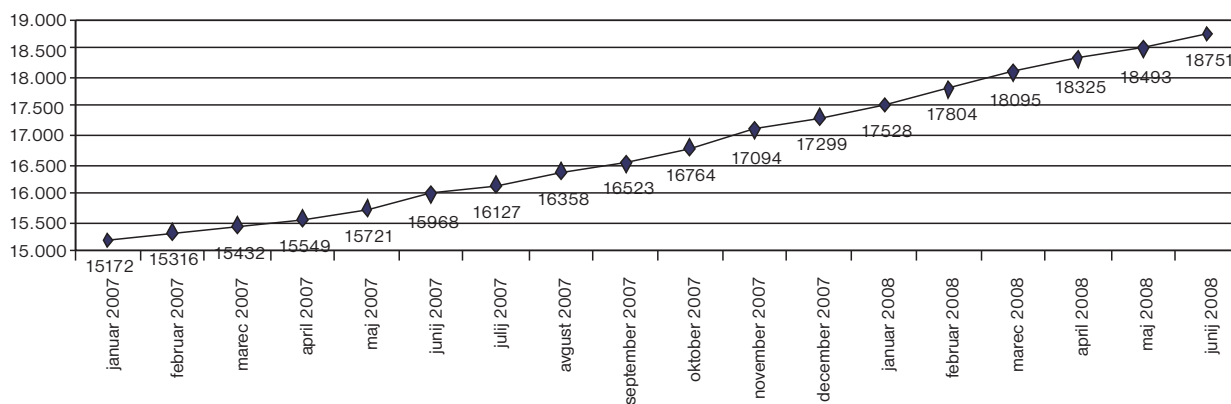
Sl. 9. Obrazec za e-pošto.

Baza znanja

Baza znanja je baza vprašanj z odgovori. Omogoča, da se informacije, posredovane enemu uporabniku, lahko uporabijo tudi pri odgovorih na vprašanja drugih uporabnikov oziroma so dostopne vsem uporabnikom. Tako se prihrani čas in poveča vrednost baze znanja. Preden reaktor baze vprašanje z odgovorom trajno shrani v bazo znanja, ga ustrezno ažuri-



Sl. 10. Odgovori, poslani po e-pošti, po tipih knjižnic.



Sl. 11. Število aktivnih zapisov v globalni bazi znanja.

ra (popravi slovnične napake, preveri spletne strani, briše vse osebne podatke o uporabniku in o knjižničarju informatorju itd.). Vprašanja, ki niso prenesena v bazo znanja, se po 90 dneh neaktivnosti avtomatsko prenesejo v arhiv.

Vzpostavljeni sta dve vrsti baze znanja: globalna baza znanja in lokalna baza znanja. Globalna baza je del globalnega omrežja in je dostopna vsem knjižničarjem informatorjem, ki imajo uporabniško ime v QP. Vanjo lahko dodajajo zapise le knjižničarji informatorji z ustreznim pooblastilom. Gradijo jo vse knjižnice, vključene v QP. Lokalna baza je skupna vsem institucijam, ki sodelujejo v referenčnem servisu Vprašaj knjižničarja. Zapise (vprašanja z odgovori) lahko vključuje knjižničar informator, ki ima ustrezno pooblastilo, medtem ko jih lahko ureja in aktivira redaktor lokalne baze znanja.

### Zaključek

Za relevanten odgovor, ki smo si ga v uvodu prispevka zastavili o skorbutu, bi bilo torej najbolje uporabiti referenčni servis Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI in vprašanje po e-pošti zastaviti knjižničarjem informatorjem Centralno medicinske knjižnice. Na ta način lahko dejansko iz-

koristimo možnosti, ki jih ponuja informacijska tehnologija, obogatimo obstoječe referenčne storitve knjižnic in uporabnikom ponudimo servis, kakršnega imajo v najrazvitejših državah. Ankete med uporabniki kažejo, da se servis razvija v pravi smeri: »*Stvar dobro deluje. Velika količina znanja, ki je sicer v glavah knjižničarjev, se bo tako obračala naprej kljub viziji o izumrtju papirnatih skladišč znanja. Knjižničar torej ostaja!*«

### Priporočena literatura

1. Seljak M. Online referenčna služba. OZ. 2002;3-4:69-73.
2. Fortuna B. Z letom 2005 je zaživel servis Vprašaj knjižničarja. OZ. 2004;4:218.
3. Kanič I. »Vprašaj knjižničarja« – sodelovanje slovenskih knjižnic v sistemu elektronskih informacijskih storitev. In: Vloga specialnih in visokošolskih knjižnic v procesu evropske integracije, vzpostavljanje učinkovitih partnerstev. Zbornik referatov. Ljubljana, 18.–19. november. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije; 2004: 73–81.
4. Muhvič Šumandl R. Referenčni servis Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI. OZ. 2005;4:281–6.
5. QuestionPoint: <http://questionpoint.org/>.

Romana Muhvič Šumandl,  
 Institut informacijskih znanosti,  
 Maribor (IZUM), [romana.muhvic@izum.si](mailto:romana.muhvic@izum.si)

**VEČ O REFERENČNEM SERVISU  
VPRAŠAJ KNJIŽNICARJA**



**SODELUJOČE KNJIŽNICE**



**ZATO, KER KNJIŽNICARJI  
POZNAJO ODGOVOR!**

Smo informacijski specialisti in  
znamo poiskati informacije,  
ki jih iščete!

<http://home.izum.si/izum/gp>



Ustanje referenčnega servisa je podprto z sredstvi **QuestionPoint** Cooperative Virtual Reference (Ask a Librarian), ki ga razvija Library of Congress in Online Computer Library Center (OCLC).

**Ponuja** brezplačno pomoč kjer koli, kadar koli in kar koli. Omogoča postavljanje vprašanj in takojšen prejem odgovorov v klepetu ali prejem odgovora v 24 urah od postavitve do polja (vsem ob praznikih) po e-pošti.

Preprosto in hitro vam lahko odgovorimo, če vam bomo pomagali. Pri vsaki vprašanju, ki vsebuje besedilno vprašanje, lahko pošljete tudi sliko, ki jo potrebujemo za boljše razumevanje vprašanja. Če vam bomo pomagali, vam bomo poslali tudi informacije o naših storitvah in o naših knjižnicah.



vsotopna točka

