

CUPRINS

Argument	7
I. Serviciile de referințe. Încercări de conceptualizare.....	9
I.1. Procesul de referințe	12
II. Serviciile de referințe în era informațională.....	19
II.1. Servicii de referințe informatizate alături de sistemul tradițional	19
II.2. Servicii de referințe la distanță.....	28
II.3. Organizarea unui serviciu de referințe la distanță	37
III. De la bibliotecarul de referințe la specialistul în știința informării.....	42
IV. Utilizatorii serviciilor de referințe	53
V. Marketingul serviciilor de referințe	56
VI. Evaluarea serviciilor de referințe.....	61
VII. Serviciile de referințe la Biblioteca Centrală Universitară din Cluj.....	66
VII.1. Scurt istoric.....	66
VII.2. Serviciile de referințe azi.....	67
Bibliografie	73