

Institut informacijskih znanosti
2000 Maribor, Prešernova 17, Slovenija
telefon h.c. 02 2520-331, telefaks 02 2524-334, e-pošta izum@izum.si

Zapisnik **sestanka Skupščine izvajalcev referenčnega servisa** **Vprašaj knjižničarja**

Namen sestanka: Imenovanje novega predsednika Skupščine, revizija organizacije referenčnega servisa, predstavitev novosti v servisu.

Dnevni red:

1. Imenovanje predsednika Skupščine
2. Pregled zapisnika prejšnje seje
3. Kakovost referenčnega servisa
4. Razno

Kraj/čas: IZUM, Maribor
6. 3. 2008, 10.30–12.10

Prisotni sodelavci IZUM-a: dr. Marta Seljak, Romana Muhvič Šumandl, Davor Bračko, Vesna Gašparič

Prisotni sodelavci knjižnic: Srečko Bončina (NUK)
dr. Jerneja Ferlež (UKM)
Ivan Kanič (CEKLJ)
Irena Škvarč (SIKNG)
Darja Barber (SIKMB)
Helena Brulc (SIKNM)
Sonja Pogačnik (CMK)
Marko Šercelj (CTK)
mag. Marijan Špoljar (SIKOZ)
Gabrijela Aškerc (SIKCE)
Nina Jamar (SIKJES)
Maja Sotenšek (SIKJM)

Vsebina in dogovori:

Po uvodnem pozdravu je dr. Marta Seljak preverila sklepčnost in nato začela sestanek.

V zvezi s **prvo točko** dnevnega reda je dr. Marta Seljak predlagala glasovanje o novem predsedniku Skupščine. Na vrsti za predsedovanje so bile visokošolske knjižnice. Ivan Kanič

je za predsednika predlagal Srečka Bončino, ta pa dr. Jernejo Ferlež. Člani skupščine so najprej glasovali za Srečka Bončino, ki je dobil deset glasov, potem pa še za dr. Jernejo Ferlež, ki je dobila dva glasova.

Novo izvoljeni predsednik Skupščine Srečko Bončina je pod **drugo točko** dnevnega reda povzel sklepe iz zapisnika prejšnjega sestanka Skupščine. Realizirani so bili naslednji sklepi: uvedba obvezne identifikacije uporabnikov v klepetu z uvedbo polja za e-naslov, izvedba izobraževanja ter uveljavitev nove organizacije in delovanja servisa. Sklep, da povabimo potencialne kandidate k sodelovanju v referenčnem servisu, ni bil realiziran. Dr. Jerneja Ferlež je pripomnila, da se ji zdi nova organizacija učinkovitejša, s čimer sta se strinjala tudi Srečko Bončina in Marko Šercelj. Vsi prisotni so prejeli grafične prikaze mesečnih statistik za referenčni servis in za celoten QuestionPoint.

Srečko Bončina je povedal, da želijo v NUK-u poenotiti referenčno dejavnost oz. da si želijo olajšati delo in združiti svojo referenčno službo z referenčnim servisom Vprašaj knjižničarja v en vmesnik. Ker jih v to silo tudi reorganizacija njihove referenčne službe, želijo imeti lasten SUP (Service Unit Profile, eden od profilov v skupnem delovnem okolju QP). Pojasnil je tudi, da so vprašanja, ki jih prejema NUK preko svoje referenčne službe, preveč specifična, da bi jih lahko usmerili na RSVK. Udeleženci so prejeli shemo možnih načinov uveljavitve ločenega profila za NUK, dr. Marta Seljak in Davor Bračko pa sta shemo pojasnila. Dr. Jernejo Ferlež je zanimalo, ali bi potem drugi knjižničarji/informatorji še vedno lahko pregledovali NUK-ova vprašanja in odgovore, saj so zelo kakovostni. Davor Bračko je pojasnil, da nov način tega ne bi dopuščal. Ena izmed možnosti bi lahko bila, da bi z NUK-ovim dovoljenjem v njihovem profilu odprli uporabniška imena za knjižničarje/informatorje in jim tako omogočili pregledovanje vprašanj in odgovorov. Statistike NUK-ovega dela bi bilo treba prištevati k statistikam celotnega servisa ročno. Optimalna možnost pa bi bila, da bi vprašanja, ki bi prispela v RSVK za NUK, referenčni knjižničarji posredovali v NUK-ov profil ročno. **Sprejet je bil sklep**, da NUK in IZUM testirata možnost "**dva profila (SUP-a) – dve vstopni točki**". Če bi se izkazalo, da možnost za ločen profil obstaja, bi temu ustrezno bilo treba dopolniti obstoječo dokumentacijo, pripraviti pa tudi navodila za knjižničarje/informatorje v RSVK o preusmerjanju vprašanj za NUK, o pregledovanju NUK-ovih odgovorov itd. Skupščina bo o tem odločala, potem ko bodo znani rezultati testiranja; to pa bo predvidoma na naslednji seji.

Sonja Pogačnik je povedala, da so doslej prejeli izredno malo vprašanj. Predstavila je predlog CMK-ja, da bi v prihodnje vsa vprašanja, namenjena njim, spremljala druga ustanova in jih o tem sproti obveščala. Ko bi v CMK-ju prejeli obvestilo o prispelem vprašanju, bi se prijavili v vmesnik in na vprašanje odgovorili. Na ta način bi se izognili nepotrebni vsakodnevni preverjanju, ali je za njihovo ustanovo prispelo kakšno novo vprašanje. Dr. Marta Seljak je pojasnila, da bi bilo to izvedljivo in bi vlogo preusmerjevalca lahko prevzel IZUM, če bi to res delal izključno za CMK in ne tudi za preostale knjižnice. **Sprejet je bil sklep**, da bo takšen način dela uveden s ponedeljkom, 10. marca 2008.

Sledilo je pojasnilo dr. Marte Seljak v zvezi s predlogom Srečka Bončine iz NUK o dopolnitvi COBISS/OPAC-a, ki bi uporabnikom omogočala, da lahko na preprost način pripravijo neposredne povezave. Predlog je bil vključen v zahteve za dopolnitev programske opreme in bo realiziran v verziji 6.0 predvidoma do konca leta 2008.

Pod **tretjo točko** dnevnega reda je Romana Muhvič Šumandl predstavila ugotovitve spremljanja kakovosti servisa, o katerih tudi redno po e-pošti obvešča koordinatorje. Nato je

Vesna Gašparič predstavila predlog, da bi na vstopno stran servisa vključili možnost iskanja po globalni in/ali lokalni bazi znanja. V lokalni bazi znanja je trenutno okrog 150 aktiviranih zapisov, po katerih lahko iščejo knjižničarji/informatorji. Med njimi je le okoli 50 takih, ki so označeni z možnostjo *Javni dostop*, kar je pogoj, da lahko zapise najdejo tudi uporabniki. Pozvala je urednike lokalne baze znanja, naj zapise dodajajo, aktivirajo in označijo z možnostjo *Javni dostop*. Darja Barber je povedala, da je v letošnjem januarju v lokalno bazo znanja dodala okrog 15 zapisov. Ivan Kanič je pojasnil, da je urednik v CEKLJ v dilemi, kaj sodi v bazo znanja in kaj ne, zato zapisov sploh ne dodaja. Prisotni so se strinjali, da bi bilo treba dati v bazo znanja več zapisov, preden vključijo možnost iskanja za uporabnike. Nina Jamar je pripomnila, da bi bilo škoda, da zapisov iz lokalne baze znanja ne bi uporabili. Mag. Marijan Špoljar je predlagal, da bi stavek *Več o namenu servisa* preimenovali v *Pogosta vprašanja*. **Sprejet je bil sklep**, da se zaenkrat na vstopno stran vključi le iskanje v globalni bazi znanja. IZUM pripravi predlog vstopne strani, ga pošlje koordinatorki po e-pošti in ko ga ti potrdijo, se ta možnost vključi. O lokalni bazi znanja naj uredniki najprej dobro razmislijo, pogovor o tem bo na dnevnem redu naslednjega srečanja.

Srečko Bončina je spomnil prisotne na kontrolo kakovosti dela v servisu, ki jo opravlja tudi OCLC. Dr. Marta Seljak je povedala, da se je sestala z avtorico raziskave, ki je pojasnila, da imajo strokovnjaki za slovanske jezike, zato so naredili tudi vsebinsko analizo naših odgovorov. Srečko Bončina je pripomnil, da dajejo v OCLC-ju poleg strokovnosti velik poudarek tudi na prijaznost referenčnih knjižničarjev/informatorjev. Marko Šercelj je dodal, da se mu zdi smiselno poenotiti uvodna in zaključna besedila (pozdrav, slovo) pri odgovarjanju uporabnikom. Ob tem je Vesna Gašparič opozorila prisotne na dogovor, ki naj bi se ga knjižničarji/informatorji držali v zvezi z uporabo tipskih besedil. Srečku Bončini in dr. Jerneji Ferlež se tipska besedila zdijo preveč neosebna za stik z uporabniki.

Ireno Škvarč je zanimalo, ali obstaja statistika vračanja uporabnikov in ali isti uporabnik še kdaj pozneje postavi vprašanje. **Sprejet je bil sklep**, da v IZUM-u to preverimo in po možnosti pripravimo statistiko.

Pod **četrto točko** je Davor Bračko predstavil novosti v servisu, ki so bile uvedene 2. marca 2008: dopolnjena poročila, spremembe pri uporabniku, filter SPAM in namizni programček widget. Novosti še niso popolnoma testirane, zato bodo koordinatorki o možnostih njihove uporabe obveščeni naknadno.

Na koncu je Srečka Bončina še zanimalo, ali bi lahko IZUM spet organiziral izobraževanje. Zainteresiranih je še nekaj knjižnic. **Sprejet je bil sklep**, da IZUM po e-pošti pozove koordinatorki, naj sporočijo, koliko potencialnih udeležencev imajo za tečaj. Literaturo za nove knjižničarje/informatorje naj si v knjižnicah razmnožijo sami.

Naslednji sestanek Skupščine bo predvidoma v oktobru 2008.

Zapisala:

Vesna Gašparič
sekretarka Skupščine

Srečko Bončina
predsednik Skupščine

Maribor, 7. 3. 2008