

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

Namen sestanka: Imenovanje novega predsednika Skupščine in splošni pregled delovanja servisa

Dnevni red:

1. Pregled zapisnika 8. sestanka Skupščine
2. Imenovanje novega predsednika Skupščine
3. Pregled delovanja servisa
4. Razno

Kraj/čas: IZUM, Maribor
31. 3. 2009, 10.30–11.55

Prisotni sodelavci IZUM-a: dr. Marta Seljak, Romana Muhvič Šumandl, mag. Davor Bračko, mag. Ester Manetti

Prisotni sodelavci knjižnic: Srečko Bončina (NUK)
Kristina Šrot (UKM)
Ivan Kanič (CEKLJ)
Irena Škvarč (SIKNG)
Darja Barber (SIKMB)
Helena Brulc (SIKNM)
Nana Turk (CMK)
Doris Dekleva Smrekar (CTK)
Alenka Radelj (SIKCE)
Nina Jamar (SIKJES)
Maja Sotenšek (SIKJM)
Alan Pepelko (SIKKP)

Vsebina in dogovori:

Po uvodnem pozdravu je Srečko Bončina predstavil dnevni red Skupščine. Omenil je, da sestanek v oktobru 2008 ni bil potreben, ker je delo v referenčnem servisu potekalo po ustaljenem postopku. Vsi prisotni so prejeli grafične prikaze mesečnih statistik tako za referenčni servis Vprašaj knjižničarja kot za celoten servis QuestionPoint.

Pod **prvo točko** dnevnega reda je Srečko Bončina povzel sklepe zapisnika s predhodnega sestanka Skupščine.

Glede prvega sklepa je povedal, da zaradi kadrovskih težav v NUK-u niso uspeli realizirati želje, da bi referenčno službo in referenčni servis Vprašaj knjižničarja povezali v en vmesnik in s tem dobili lasten SUP (Service Unit Profile).

Nadalje je ugotovil, da je bil sklep v zvezi z IZUM-ovo vlogo preusmerjevalca vprašanj za CMK realiziran.

Dr. Marta Seljak je v zvezi s predlogom Srečka Bončine o dopolnitvi COBISS/OPACA-a, ki bi uporabnikom omogočil, da na preprost način pripravijo neposredne povezave, pojasnila, da bo ta možnost realizirana v novi verziji COBISS/OPACA-a. Glede sklepa, da se zaenkrat na vstopno stran vključi le iskanje v globalni bazi znanja, pa je povedala, da so v oddelku za kakovost predlog, ki je bil predstavljen na predhodnem sestanku, naknadno dopolnili. Novi predlog je skupaj z iskanjem po globalni bazi znanja predstavil mag. Davor Bračko. **Sprejet je bil sklep**, da se v oknu "Zbirka vprašanj z odgovori" beseda "tujih" izpiše krepko, v oklepaju pa se doda besedilo "predvsem angleškem". Ivana Kaniča je zanimalo, ali je možno pripraviti statistiko zapisov v globalni bazi znanja po jezikih. Mag. Davor Bračko je po sestanku možnost preveril in ugotovil, da je priprava takšne statistike možna. V globalni bazi znanja je skupaj 41.373 vprašanj, od tega v angleščini kar 38.495 ali 93 %.

Realiziran je bil tudi sklep, da IZUM pripravi statistiko vračanja uporabnikov.

Pod **tretjo točko** dnevnega reda je Dr. Marta Seljak omenila, da je na zadnjem sestanku Upravnega odbora IZUM mag. Branko Goropevšek izpostavil vprašanje racionalnosti in smiselnosti izvajanja servisa. Na to se je navezala Alenka Radelj (SIKCE) in povedala, da v njihovi knjižnici razmišljajo o prekinitvi sodelovanja pri klepetu in odgovorih po e-pošti. V letu 2008 so analizirali 105 odgovorov na vprašanja, zastavljena po e-pošti in v klepetu. Ugotovili so zelo nizko učinkovitost klepetov. Zaradi selitve se soočajo s kadrovske težavami, zaradi česar imajo težave z izvajanjem servisa.

Udeleženci sestanka so se strinjali, da je servis premalo poznan, da se je število "neresnih" klepetov precej zmanjšalo, odkar je vključena obvezna registracija, in da je vzrok v upadanju vprašanj verjetno tudi v vse večji spretnosti in iznajdljivosti končnih uporabnikov. Sicer pa večjih operativnih problemov v servisu v preteklem letu ni bilo zaznati. Dr. Marta Seljak je povedala, da statistični podatki v primerjavi z podatki za vse knjižnice, ki uporabljajo QuestionPopint, niso slabi, da pa se postavlja vprašanje kako čim racionalneje organizirati izvajanje servisa v okviru posamezne knjižnice. Tudi ankete, ki jih izpolnjujejo uporabniki, so pozitivne in je to lahko merilo za delo v prihodnosti. Ivan Kanič je menil, da je referenčni servis premalo poznan tudi knjižničarjem v splošnih knjižnicah, zato je predlagal predstavitev servisne dejavnosti na Strokovnem posvetovanju ZBDS v oktobru 2009. Vsi prisotni so se s predlogom strinjali in za predstavitev zadolžili IZUM. **Sprejet je bil sklep**, da se na oktobrskem posvetovanju ZBDS referenčni servis Vprašaj knjižničarja javno predstavi.

Pod **drugo točko** dnevnega reda je bila po izvedenem glasovanju izvoljena nova predsednica Skupščine – Darja Barber, ki prihaja iz Mariborske knjižnice. Takoj po izvolitvi je prevzela vodenje sestanka. Omenila je, da je v lokalni bazi znanja zelo malo vprašanj (165) in spomnila udeležence sestanka, da so se že v preteklem letu dogovorili o intenzivnejšem dodajanju vprašanj (in odgovorov) v bazo znanja. Ivan Kanič je predlagal, da bi bilo smiselno

zbrati vsa arhivirana vprašanja iz leta 2008 v Excelovi tabeli. **Sprejet je bil sklep**, da takšno tabelo za vse vrste knjižnic pripravi IZUM. **Sprejet je bil tudi sklep**, da koordinatorji iz knjižnic SIKMB, SIKKP, NUK, CEKLJ, UKM in IZUM-a poskrbijo za pregled tabele in izbor relevantnih vprašanj za vključitev v bazo znanja. Rok za realizacijo je konec maja.

Pod točko razno ni bilo pripomb.

Naslednji sestanek Skupščine je načrtovan za jesen 2009.

Zapisala:

Mag. Ester Manetti

Darja Barber
predsednica Skupščine

Maribor, 2. 4. 2009