

Zapisnik 12. sestanka

Skupščine izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja

Namen sestanka: Predstavitev predloga nove organizacije Referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja ter pregled delovanja servisa

Dnevni red:

1. Pregled zapisnika 11. sestanka Skupščine (14. 6. 2011)
2. Delovanje servisa
3. Predlog za reorganizacijo servisa glede na Pogodbo o izvajanju referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI
4. Razno

Kraj/čas: IZUM, Maribor
5. 11. 2014, 10.30–12.00

Prisotni sodelavci IZUM-a: Romana Muhvič Šumandl, Zdenka Stiplošek

Prisotni sodelavci knjižnic: Srečko Bončina (NUK)
Kristina Šrot (UKM)
Ivan Kanič (CEKLJ)
Nana Turk (CMK)
Vanja Grabner (MKL)
Marko Šercelj (CTK)
Darja Barber (SIKMB)

Vsebina in dogovori:

Po uvodnem pozdravu je Romana Muhvič Šumandl (IZUM) obvestila udeležence, da je Maja Baš (SIKJES) opravičila svojo odsotnost zaradi drugih službenih obveznosti.

V sklopu **prve točke** dnevnega reda je Romana M. Šumandl povedala, da se je Skupščina izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja (RSVK) nazadnje sestala 14. 6. 2011, ko

je bil tudi izvoljen sedanji Svet izvajalcev RSVK. V skladu s Pogodbo o izvajanju referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI so nato dvakrat dopisno volili predsednika Skupščine izmed članov Sveta izvajalcev; lani je bila tako izvoljena Romana M. Šumandl.

Pod **drugo točko** dnevnega reda je Romana M. Šumandl na kratko predstavila mejnike v delovanju RSVK in statistike o njegovem delovanju, ki jih bodo udeleženci sestanka prejeli po e-pošti skupaj z zapisnikom.

Statistike kažejo, da so uporabniki v glavnem zadovoljni, a kljub kvalitetni storitvi uporaba servisa upada (velja tako za e-pošto kot za klepet).

Pod **tretjo točko** dnevnega reda je Romana M. Šumandl predstavila organizacijsko strukturo servisa.

V skladu s Pogodbo o izvajanju referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI bi morali na tokratnem sestanku izbrati nov Svet izvajalcev za obdobje 2014–2016 in novega predsednika Skupščine za eno leto.

Romana M. Šumandl je predstavila IZUM-ov predlog nove organizacije servisa, saj v devetih letih obstoja RSVK ni bilo potrebe, da bi se sestal Svet izvajalcev RSVK, redno pa se je sestajala Skupščina izvajalcev RSVK. Po tem predlogu se Svet izvajalcev ukine, za neomejen mandat pa se določi glavni koordinator Skupščine, ki ga lahko odpokliče Skupščina izvajalcev. Funkcijo glavnega koordinatorja bi izvajal IZUM, saj je bil v vseh letih delovanja servisa glavni pobudnik pogodbenih obveznosti in izvajalec vseh administrativnih aktivnosti.

Z ukinitvijo Sveta izvajalcev so se strinjali vsi prisotni, pomisleke je izrazil Ivan Kanič (CEKLJ) in predlagal, da se Svet izvajalcev še naprej voli vsaka 3 leta, glavni koordinator za neomejeno obdobje pa bi lahko bil predstavnik IZUM-a. Predlagal je še drugo varianto, da se Svet izvajalcev ukine in se v tem primeru na tri leta voli glavni koordinator, ki pa ni vedno IZUM.

Srečko Bončina (NUK) je menil, da je koordinatorjev tako malo, da se lahko vsakič, ko je potrebno, sestane celotna Skupščina izvajalcev, ki naj bi imela tudi možnost odpoklicati glavnega koordinatorja, če ne bi bila zadovoljna z njegovim delom.

Romana M. Šumandl je nato povzela predloge udeležencev in predlagala, da se Svet izvajalcev ukine, glavni koordinator Skupščine izvajalcev oziroma predsednik Skupščine izvajalcev pa ima triletni mandat. Na mestu predsednika Skupščine izvajalcev bi se izmenjevali koordinatorji iz IZUM-a, splošnih knjižnic in visokošolskih knjižnic. Skupščina izvajalcev bi se redno sestajala vsaj vsaka tri leta, na teh sestankih bi volili tudi novega predsednika Skupščine. Administrativna in organizacijska dela bi tako kot do sedaj opravljal IZUM.

S tem predlogom so se načeloma strinjali vsi udeleženci, predlog pa morajo predstaviti še svojim predpostavljanim. Sprejet je bil sklep, da začne IZUM pripravljati osnutek nove pogodbe, ko vsi koordinatorji potrdijo ta zapisnik.

Pod **četrto točko** dnevnega reda se je razvila razprava o delovanju RSVK. Romana M. Šumandl je pozvala koordinatorje, da podajo predloge, kako propagirati servis RSVK, saj (kot je videti iz statistik) njegova uporaba upada.

Kristina Šrot (UKM) je izpostavila, da se tako kot v RSVK tudi v njihovi informacijski točki zmanjšuje potreba po iskanju gradiva. Tudi drugi so se strinjali, da se potrebe uporabnikov spreminjajo. Vzrok za to je tudi večja uporaba svetovnega spleta, kjer so informacije sicer lažje dostopne, je pa velikokrat problematična njihova kvaliteta.

Ugotovljeno je bilo, da je vstopna točka RSVK mogoče premalo opazna in tako največ vprašanj prihaja iz vstopne točke v COBISS/OPAC-u (POMOČ v živo). Zato bi bilo mogoče smiselno, da se uporabnikom omogoči komunikacija s knjižničarji po e-pošti tudi iz nove vstopne točke v COBISS/OPAC-u.

Zdenka Stiplošek (IZUM) je povedala, da se v klepetu pojavljajo vedno ista vprašanja, ki jih je tudi številčno manj, razlog pa je verjetno ta, da so uporabniki z leti postali bolj večji uporabe COBISS/OPAC-a in iščejo informacije tudi na veliko drugih načinov.

Srečko Bončina je menil, da je OCLC tudi glede Question Pointa preveč konservativen in da se prepočasi prilagaja spremembam. Sodoben uporabnik pričakuje drugačen pristop, dostop preko facebooka, twiterja, SMS-ov, zato bi bilo mogoče smiselno razmišljati tudi o kakšnem drugem orodju. Omenil je orodje LibAnswers (<http://www.springshare.com/libanswers/>; <http://www.springshare.com/about.html>).

Ivan Kanič je vprašal, ali lahko v IZUM-u uredimo, da bo njihova knjižnica obveščena o prejemu vprašanja za njihovo knjižnico tudi preko njihove informacijske točke, ki ima drug e-naslov. IZUM bo preveril tehnične možnosti za realizacijo tega.

Marko Šercelj (CTK) je opozoril, da pogosto knjižničarji samo preusmerijo vprašanje svojim kolegom, ti pa odgovor posredujejo uporabniku po drugi poti, medtem ko odgovora ne prilepijo k vprašanju v servisu. Romana M. Šumandl je poudarila, da mora biti odgovor vedno viden tudi v RSVK glede na dokument *Organizacija in pravila delovanja servisa*, zato bodo informatorji na to ponovno opozorjeni.

Kristina Šrot je predlagala, da IZUM pripravi plakat o RSVK, ki ga bodo razstavili v njihovi ustanovi. Domneva, da bi takšno reklamiranje servisa podprle tudi druge knjižnice.

Zapisala:
Zdenka Stiplošek

Romana Muhvič Šumandl
vodja oddelka Uporabniški servis

Maribor, 6. 11. 2014