

Institut informacijskih znanosti
2000 Maribor, Prešernova 17, Slovenija
telefon h.c. 02 2520-331, telefaks 02 2526-336, e-pošta izum@izum.si

Zapisnik s 13. sestanka **Skupščine izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj** **knjižničarja**

Namen sestanka: Izvolitev novega predsednika Skupščine izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja

Dnevni red:

1. Pregled zapisnika z 12. sestanka Skupščine (5. 11. 2014)
2. Izvolitev novega predsednika
3. Delovanje servisa, predlogi in pobude
4. Razno

Kraj in čas: IZUM, Maribor
21. 12. 2016, 10.30–12.00

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

Prisotni zunanji sodelavci: Srečko Bončina (NUK)
Kristina Šrot (UKM)
Tomaž Ulčakar (CEKLJ)
Nana Turk (CMK)
Marijan Špoljar (MKL)
Iztok Skulj (CTK)

Odsotne: Darja Barber (SIKMB)
Vanja Grabner (MKL)
Maja Baš (SIKJES)

Vsebina in dogovori:

V sklopu **prve** točke dnevnega reda je Romana Muhvič Šumandl povedala, da se je Skupščina izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja nazadnje sestala 5. 11. 2014, ko je bila za obdobje treh let za predsednico izvoljena Romana Muhvič Š. Na zadnjem srečanju je bila dogovorjena nova organizacija referenčnega servisa in v skladu z novo organizacijo so vse ustanove dobile v podpis novo pogodbo. Vse pogodbe so bile podpisane vrnjene IZUM-u, razen pogodbe CEKLJ. V dogovoru Tomažem Ulčakarjem bo IZUM v CEKLJ ponovno poslal pogodbo v podpis. Prav tako se strinja, da IZUM še naprej obvešča CEKLJ o prispelih vprašanjih po e-pošti.

Priprava propagandnega materiala za promocijo referenčnega servisa, kot je bilo predlagano na srečanju v novembru 2014, žal ni bila izvedena. V IZUM-u je v teku prenova spletnih strani, zato se nam priprava novega propagandnega materiala ni zdela smiselna, zaradi drugih prioriternih nalog pa je bilo tudi pomanjkanje časa. Predlog je še vedno aktualen in ga bomo poskušali realizirati v prihodnosti. Romana Muhvič Š. je predlagala koordinatorjem, da naj tudi sami svoje uporabnike usmerjajo na naš servis, Kristina Šrot pa je povedala, da v svojih predstavvah vedno predstavi referenčni servis. Podobno so zatrdili tudi ostali.

Romana Muhvič Š. je povedala, da IZUM razmišlja o tem, da bi obstoječi servis Question Point-a, ki je glede na funkcionalnosti zastarel, zamenjalo naprednejše orodje. Podjetje Amebis nam je predstavilo svojega virtualnega asistenta Klepca, ki ima veliko različnih funkcionalnosti. Seveda pa se v IZUM-u zavedamo, da ni vzdrževanje dveh servisov ni smiselno, zato bo treba zamenjavo orodja pametno pretehtati in načrtovati.

Z vključitvijo nove vstopne točke Pomoč po e-pošti (poleg točke Pomoč V ŽIVO) v COBISS/OPAC dne 23. 3. 2015, je postal servis nekoliko bolj opazen, saj so uporabniki novo vstopno točko takoj sprejeli. Marjan Špoljar iz MKL je komentiral, da je vstopna točka Pomoč v ŽIVO v COBISS+ premalo opazna, medtem, ko vstopne točke za Pomoč po e-pošti sploh ni. Sklenili smo, da se njegovo mnenje posreduje v ustrezni oddelek v IZUM-u.

V sklopu **druge točke** je Romana Muhvič Š. predstavila dosedanje predsednike Skupščine. V skladu s Pogodbo je bilo treba na tokratnem srečanju izvoliti novega predsednika Skupščine in sicer izmed predstavnikov visokošolskih knjižnic. Prisotni so za obdobje 2017-2019 za predsednika soglasno izvolili Iztoka Skulja iz CTK. Naslednja seja Skupščine bo predvidoma konec leta 2019, razen če se bo iz kakršnega koli razloga pojavila potreba, da se koordinatorji sestanejo prej.

V sklopu **tretje točke** je Romana Muhvič Š. povedala, da delo v referenčnem servisu sicer poteka nemoteno in pozvala Zdenko Stiplošek, da predstavi delovanje servisa.

Zdenka Stiplošek je povedala, da število postavljenih vprašanj po e-pošti in v klepetu, še vedno rahlo pada, kar verjetno lahko pripišemo dejstvu, da so uporabniki sistema COBISS z leti postali bolj večji uporabe COBISS/OPAC-a in imajo možnost iskanja informacij tudi na veliko drugih načinov. Izpolnjene ankete v letu 2016 kažejo, da veliko uporabnikov še vedno prvič uporabi referenčni servis (73,24 %). Uporabniki tudi ocenjujejo, da bi ponovno uporabili referenčni servis (91,55 %) in da so z odgovorom večinoma zadovoljni (84,51 %).

Teme vprašanj ostajajo enake tistim v preteklih obdobjih. Uporabniki v klepetu, v katerem sodelujejo samo sodelavci IZUM-a, največkrat iščejo pomoč pri iskanju gradiva in uporabi storitev servisa Moja knjižnica (podaljšanje, pozabljeno geslo, rezervacija gradiva), medtem ko je tematika vprašanj postavljenih po e-pošti, bolj raznolika. V primeru zahtevnejših vprašanj sodelavci IZUM-a uporabnike klepeta pogosto preusmerijo na storitev Vprašaj po e-pošti, kjer lahko uporabniki sami izberejo knjižnico, ki jim bo lahko dala najbolj kompetenten odgovor. Servis Pomoč v živo je uporabnikom ob delovnih dneh na voljo dopoldne (do 15 ure), ko uporabniki vzpostavijo 55 % vseh klepetov, in popoldne (med 15 in 20 uro), ko je vzpostavljenih 42 % vseh klepetov. Preostale 3 % vseh klepetov prejmemo ob sobotah dopoldne, med 9. In 13 uro. Kar 82% vseh klepetov je zastavljenih preko vstopne točke na strani COBISS/OPAC.

Število vprašanj od marca 2015, ko smo v COBISS/OPAC vključili novo vstopno točko Pomoč po e-pošti, narašča, najbolj se je povečalo število vprašanj za splošne knjižnice, zato se je spremenilo tudi razmerje prejetih vprašanj glede na vrsto knjižnic. Čeprav se število postavljenih vprašanj visokošolskim knjižnicam ni bistveno spremenilo, je v letu 2016 delež vprašanj postavljenih visokošolskim knjižnicam le 49 % (v letu 2014 61%), delež vprašanj za splošne knjižnice 31 % (v letu 2014 14 %), delež vprašanj za IZUM pa 20 % (v letu 2014 25 %). Preko vstopne točke na straneh COBISS/OPAC-a smo v letu 2016 prejeli 64 % vseh vprašanj po e-pošti.

Pod **četrto** točko je bilo dogovorjeno, da bo Zdenka Stiplošek v prihodnje obveščala koordinatorje o dogodkih OCLC. Koordinatorjem bo skupaj s tem zapisnikom poslana tudi predstavitev o delovanju referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja, ki je bila pripravljena za ta sestanek.

Zapisala: Zdenka Stiplošek

Maribor, 27. 12. 2016