

## **Zapisnik**

### **sestanka Skupščine izvajalcev referenčnega servisa**

### **Vprašaj knjižničarja**

**Namen sestanka:** Imenovanje novega predsednika Skupščine, revizija organizacije referenčnega servisa in pregled kakovosti ter predstavitev storitve hkratnega pregledovanja.

**Dnevni red:**

1. Imenovanje predsednika Skupščine
2. Pregled zapisnika prejšnje seje
3. Organizacija referenčnega servisa
4. Kakovost referenčnega servisa
5. Predstavitev hkratnega pregledovanja
6. Razno

**Kraj/čas:** IZUM, Maribor  
4. 4. 2007, 10.30–13.15

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

**Prisotni sodelavci knjižnic:** Irena Škvarč (SIKNG)  
mag. Jerneja Ferlež (UKM)  
Helena Brulc (SIKNM)  
Iztok Skulj (CTK)  
Tomaž Ulčakar (CEKLJ)  
Barbara Kovář (SIKMB)  
Darja Barber (SIKMB)  
mag. Marijan Špoljar (SIKOZ)  
Alenka Radelj (SIKCE)  
Sonja Pogačnik (CMK)  
Srečko Bončina (NUK)

## Vsebina in dogovori:

Po uvodnem pozdravu je Alenka Radelj predlagala izvolitev novega predsednika Skupščine. Soglasno je bila izbrana dr. Marta Seljak, ki se je zahvalila za zaupanje.

V okviru **druge točke** dnevnega reda je Romana Muhvič Šumandl poročala o realiziranih sklepih iz zapisnika prejšnje seje: iz OCLC-ja so sporočili, da je trenutno v referenčnem servisu Vprašaj knjižničarja (v nadaljevanju RSVK) nemogoče označiti neuporabljene možnosti za neaktivne; navodila za oblikovanje hiperpovezav so objavljena na strani <http://www.cobiss.si> pod povezavo *tekoča obvestila in novosti* (16. 6. 2005, priloga 3); v decembru 2006 so bili organizirani trije tečajji, katerih se je udeležilo 33 knjižničarjev/informatorjev; vzpostavljena je bila komunikacija z gospodom Paulom Ulrichom iz Berlinske knjižnice in pripravljene so bile vstopne točke; v IZUM-u smo spremljali kakovost odgovorov. Za knjižnice, ki se želijo priključiti servisu, je IZUM pripravil predstavitev servisa ter se s knjižnicami pogovoril glede pogojev sodelovanja pri izvajanju servisa. Knjižnice bodo naknadno po e-pošti prejele obvestilo, da vključijo ikono za dostop do servisa RSVK na svoje domače strani, koordinatorji pa so po e-pošti že prejeli sezname uporabniških imen knjižničarjev/informatorjev v njihovi ustanovi, s prošnjo, da ga ažuriranega vrnejo v IZUM.

Pod **tretjo točko** dnevnega reda je dr. Marta Seljak predstavila željo CTK-ja, da se postopno izključijo iz storitve Klepet, ker menijo, da je potreben previsok vložek virov glede na dosežene rezultate. Še naprej želijo sodelovati pri odgovorih na e-pošto in na splošno ne želijo povzročati težav pri izvajanju servisa. IZUM je od CTK-ja prejel najprej sporočilo po e-pošti, konec marca pa se je dr. Marta Seljak v zvezi s to temo sestala še z dr. Matjažem Žaucerjem. Iztok Skulj iz CTK-ja je potrdil njeno izjavo in dodatno pojasnil, da nimajo namena rušiti vzpostavljenega sistema in da bi ta "delna" izključitev (zgolj iz klepeta) bila postopna.

Podobno mnenje glede vprašljive racionalnosti sodelovanja visokošolskih knjižnic v storitvi Klepet so izrazili tudi Tomaž Ulčakar (CEKLJ), Sonja Pogačnik (CMK) in Srečko Bončina (NUK). Mag. Jerneja Ferlež (UKM) se je pridružila mnenju kolegov in dodala, da v primeru zahtevnejših strokovnih vprašanj uporabnika obvestijo, da bo prejel odgovor po e-pošti.

Vprašljivost servisa, kar zadeva storitev Klepet, so poudarili tudi trije predstavniki splošnih knjižnic. Mag. Marijan Špoljar (SIKOZ) se je skliceval na interne organizacijske težave ter primer nizozemskega servisa, ki ne ponuja klepeta. Alenka Radelj (SIKCE) je poročala o zahtevi svojega direktorja, ki pričakuje izdelavo natančne evalvacije, iz katere bi bila razvidna upravičenost te storitve. O težavah z zagotavljanjem klepeta je poročala tudi Helena Brulc (SIKNM). Barbara Kovář (SIKMB) in Irena Škvarč (SIKNG) sta poročali, da z zagotavljanem klepeta nimajo težav. Zavzeli sta se, da klepet ostane, in če bo treba, ga lahko prevzamejo le splošne knjižnice.

V diskusiji so bili podani različni predlogi za reorganizacijo servisa. Po mnenju Srečka Bončine ni potrebe po treh knjižničarjih/informatorjih, ki bi dnevno pokrivali klepet. Predlagal je, da bi uporabnik, preden postavi vprašanje, izbral temo svojega vprašanja, na katero bi nato odgovorila ustrezna knjižnica. Ideja o "tematskih zavihkih" se je zdela dobra tudi mag. Jerneji Ferlež in Ireni Škvarč. Po mnenju Alenke Radelj je težava v tem, da se od uporabnika ne zahteva nobena registracija. Morda bi se z ustrezno registracijo lahko izognili

neresnim klepetom. Irena Škvarč je predlagala, da bi poskusili v servis pridobiti še kakšno od desetih območnih knjižnic v Sloveniji.

Dr. Marta Seljak je poudarila, da servis izvajamo knjižnice in IZUM kooperativno, zato mora obstajati kritična masa knjižnic, ki so pripravljene za servis nameniti vsaj minimalne vire. Servis mora do spremembe dogovorov in dokumenta *Organizacija in pravila delovanja servisa* (IZUM, 28. 12, 2004) potekati nemoteno in kakovostno. Z vidika uporabnikov je servis vsekakor smiseln, glede reorganizacije pa je treba doseči konsenz sodelujočih knjižnic in IZUM-a. V zvezi s tem je bil sprejet sklep, da koordinatorji vseh 10 knjižnic napišejo svojo vizijo servisa, podajo predloge za delovanje in izboljšanje klepeta in e-pošte ter te predloge pošljejo v IZUM do 3. 5. 2007. Na osnovi mnenj knjižnic bo IZUM pripravil predlog za reorganizacijo, ki ga bo uskladil s koordinatorji ter posredoval vodstvom sodelujočih knjižnic. Koordinatorji naj pisno posredujejo tudi svoje mnenje o identifikaciji uporabnika in izkušnje z zlorabami servisa.

Pri **četrty točki** dnevnega reda je Romana Muhvič Šumandl seznanila udeležence sestanka z ugotovitvami glede kakovosti servisa RSVK. Vsi koordinatorji so se strinjali, da je kontrola dobrodošla in naj jo izvajamo tudi v prihodnje.

Nato sta Vesna Gašparič in Davor Bračko predstavila novost pri storitvi Klepet, ki omogoča hkratno pregledovanje. Kljub temu da zaradi tehničnih težav predstavitev ni v celoti uspela, je bila dovolj nazorna, da so se koordinatorji strinjali o njeni koristnosti in sprejet je bil sklep, da v IZUM-u pripravimo navodilo za uporabo hkratnega pregledovanja.

Pod **zadnjo točko** je bil po pregledu predlaganih vstopnih strani za potrebe sodelovanja z Berlinsko knjižnico sprejet sklep, da se projekt začne izvajati. Na vstopni strani servisa RSVK naj bo le nemška zastava, ne pa tudi predlagana angleška.

Glede na to, da so se tri nove splošne knjižnice pripravljene vključiti v RSVK, je bil sprejet sklep, da se Alenka Radelj z novimi članicami dogovori o predlaganem urniku in nam pisno sporoči zaključke. Podan je bil predlog, da bi dve novi splošni knjižnici izvajali dežurstvo skupaj z obstoječima knjižnicama, dežurnima v ponedeljek oziroma sredo. Dnevno dežurstvo bi si delili tako, da bi bila vsaka dežurna po 3 ure. Tretja nova knjižnica pa bi bila dežurna namesto CMK-ja ob petkih, vsakih 14 dni.

Dogovorjeno je bilo, da bo naslednji sestanek Skupščine v sredo, 13. 6. 2007.

Zapisala:

Vesna Gašparič  
sekretarka Skupščine

Dr. Marta Seljak  
predsednica Skupščine

Maribor, 12. 4. 2007