

## **Institut informacijskih znanosti**

2000 Maribor, Prešernova 17, Slovenija

telefon h.c. 02 2520-331, telefaks 02 2524-334, e-pošta izum@izum.si

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

**Namen sestanka:** Pregled delovanja referenčnega servisa v prvih enajstih mesecih, obravnavanje odprtih vprašanj glede pravil vnosa v lokalno bazo znanja.

Dnevni red:

1. Zagotavljanje kakovosti storitve
2. Vključevanje morebitnih novih članic
3. Promocija referenčnega servisa
4. Gradnja baze znanja
5. Razno

**Kraj/čas:** IZUM, Maribor  
13. 12. 2005, 10.30–13.30

**Prisotni sodelavci IZUM-a:** dr. Marta Seljak, Romana Muhvič Šumandl, Davor Bračko, Apolonija Marolt Zupan

**Prisotni zunanji sodelavci:** Kristina Beganovič (CMK)  
Srečko Bončina (NUK)  
mag. Jerneja Ferlež (UKM)  
Boris Jukić (SIKNG)  
Ivan Kanič (CEKLJ)  
Barbara Kovář (SIKMB)  
Urška Mitrović (SIKNM)  
Alenka Radelj (SIKCE)  
Iztok Skulj (CTK)  
mag. Marijan Špoljar (SIKOZ)

### **Vsebina in dogovori:**

Po uvodnem pozdravu je Ivan Kanič povedal, da ni bilo pripomb na zapisnik prejšnjega sestanka in predlagal dnevni red današnjega sestanka. Nato je Davor Bračko z grafi ponazoril

delovanje referenčnega servisa v prvih 11 mesecih. Iz grafov je bil razviden porast števila klepetov pri splošnih knjižnicah. Alenka Radelj je pojasnila, da se je število klepetov povečalo zato, ker ga je preizkušala skupina srednješolcev. Urška Mitrović je izpostavila problem pošiljanja priloge. Če je priloga prevelika, je program ne pošlje.

Davor Bračko je omenil, da je že možno testirati novi vmesnik, ki bo začel delovati v letu 2006. Dodal je, da bodo pri njem morda odpravljene tudi že nekatere pomanjkljivosti obstoječega vmesnika.

V nadaljevanju je Ivan Kanič pozval vse prisotne, naj povedo, kako bi ocenili kakovost referenčnega servisa, in jih vprašal, ali morda kdo kakovost tudi spremlja in kontrolira. Povedal je, da sam z njo ni najbolj zadovoljen. Dr. Marta Seljak je pojasnila, da smo v IZUM-u naredili raziskavo (vzorčno evalvacijo), ki jo je v nadaljevanju z grafi prikazala Apolonija Marolt Zupan. Zapise, ki so bili zajeti v raziskavi (502), smo ocenjevali po različnih parametrih ter grafično prikazali najpogostejše napake (predstavljeno gradivo bodo koordinatorji prejeli po pošti).

Ivan Kanič je omenil, da bi bila za referenčni servis potrebna še dodatna promocija. Dr. Marta Seljak je predlagala, da bi ga vključili v COBISS/OPAC, kar bi bilo glede na druge razvojne naloge možno realizirati v prvi polovici leta 2006. Sprejet je bil sklep, da bo IZUM vgradil referenčni servis Vprašaj knjižničarja v COBISS/OPAC. Srečko Bončina je opozoril, da bo pred vključitvijo treba zagotoviti dodatno pomoč knjižnicam, ki izvajajo servis ob ponedeljkih. Pričakovati je, da bodo knjižnice med vikendi prejele večje število e-pošte, na katero bi s težavo same pravočasno odgovorile. Ivan Kanič je nadalje predlagal, da vse sodelujoče knjižnice dodajo na svoje spletne strani logotip s povezavo do referenčnega servisa. Povedal je tudi, da bo pripravil dopis za pridobitev novih članic. Urška Mitrović je predlagala, da bi za promocijo referenčnega servisa pripravili tudi zloženke in sprejet je bil sklep, da se predlog takšne zloženke pripravi v IZUM-u.

Pod 4. točko dnevnega reda so bili glede odprtih vprašanj v zvezi z bazo znanja sprejeti naslednji sklepi:

- V testni fazi uporabniki ne bodo imeli dostopa do baze znanja.
- Vsaka institucija bo imela enega redaktorja baze znanja.
- Merilo za vnos v bazo znanja bodo vprašanja, ki se pogosto pojavljajo, in vprašanja, na katera knjižničar/informator izčrpno odgovori – izčrpno obdelana vsebina v obliki konkretnega odgovora ali povezave do virov.
- Vsaka institucija bo vnašala v bazo znanja svoja vprašanja in odgovore.
- V bazo znanja bodo zapise vnašali knjižničarji/informatorji in o tem sproti obveščali redaktorja. Pred vnosom bodo zapis uredili (slovnica, pregled vsebine, brisanje uvodnih fraz, pozdravov, podatkov o uporabniku in knjižničarju/informatorju, preverjanje duplikatov itd.).
- Naloga redaktorja je končna verifikacija zapisa v bazi znanja in njegovo aktiviranje oziroma končna javna objava za uporabnike servisa.
- Redaktorji zaenkrat še ne bodo imeli pooblastila za brisanje zapisov.

Sprejet je bil tudi sklep, da se v začetku leta v IZUM-u pripravi dodaten tečaj za redakcijo lokalne baze znanja ter dokument s pravili za njeno izgradnjo.

Ob zaključku so se na predlog Ivana Kaniča vsi strinjali, da bo naslednji sestanek februarja 2006.

Zapisala:

Apolonija Marolt Zupan  
Sekretarka Skupščine

Ivan Kanič  
Predsednik Skupščine

Maribor, 4. 1. 2006