



*Navodila za
komuniciranje med
IZUM-om in
knjižnicami*



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

Regional Centre for
Library Information Systems and
Current Research Information Systems
Regionalni center za knjižnične
informatijske sisteme in informatijske
sisteme o raziskovalni dejavnosti



© IZUM, 2021

IZUM, COBISS, COMARC, COBIB, COLIB, CONOR, SICRIS, E-CRIS, COBISS3, mCOBISS, COBISS+, dCOBISS so zaščitene znamke v lasti javnega zavoda IZUM.

KAZALO VSEBINE

1	Navodila za komuniciranje med IZUM-om in knjižnicami	1
1.1	Elektronski naslov podpora@izum.si	2
1.2	Elektronski naslovi knjižnic	2
	Dodatek A: Primeri	3
	Dodatek A.1: Sistemsko sporočilo	3
	Dodatek A.2: Uporabniški zahtevki	4

1 Navodila za komuniciranje med IZUM-om in knjižnicami

Knjižnicam, vključenim v sistem COBISS.SI, so za komuniciranje z IZUM-om na voljo naslednje možnosti:

- elektronska pošta: podpora@izum.si;
- spletni portal **Podpora IZUM**;
- klasična pošta: Institut informacijskih znanosti, Prešernova 17, 2000 Maribor, Slovenija;
- telefon: +386 (0)2 2520 333 (od ponedeljka do petka od 7.30 do 20.00 in ob sobotah od 7.30 do 13.00).

Priporočamo **elektronsko pošto**, pri kateri je obvezna uporaba navedenega službenega elektronskega naslova podpora@izum.si in ne osebnih elektronskih naslovov sodelavcev. To velja tudi za komunikacijo, ki se nanaša na reševanje problema ali naloge, katere nosilec je poznan. V takšnem primeru je treba zahtevek poslati na službeni elektronski naslov podpora@izum.si, kopijo (cc:) pa lahko tudi na osebni elektronski naslov nosilca naloge. Vsi zahtevki, prejeti na osebne naslove, se posredujejo na naslov podpora@izum.si.

Za komuniciranje lahko uporabite tudi **spletni portal Podpora IZUM**, ki je namenjen vsem, ki potrebujejo našo pomoč in želijo ažurno spremljati status svojih oddanih zahtevkov.

Če ste na e-naslov podpora@izum.si že pošiljali e-pošto, se na portal prijavite s svojim e-naslovom, saj je ta pri pošiljanju postal hkrati tudi vaše uporabniško ime. Ob prvi prijavi je treba nastaviti geslo z uporabo metode *Pozabili geslo?*. Če na e-naslov podpora@izum.si še niste poslali nobene e-pošte, izberite metodo *Registracija novega računa*.

Portal omogoča oddajo novega zahtevka prek spletnih obrazcev (*Zastavite vprašanje, Tehnična pomoč, Prijava napake, Predlagajte izboljšavo, Nova funkcionalnost*) in komunikacijo z osebo, ki zahtevek rešuje. Portal tako v celoti nadomesti komunikacijo po e-pošti. Prav tako na enem mestu omogoča vpogled v vse zahtevke istega uporabnika, ki jih je ali jih bo poslal bodisi po e-pošti podpora@izum.si bodisi prek tega spletnega portala.

Na e-naslov, iz katerega ste zahtevek posredovali na podpora@izum.si, vam bo, po evidentiranju vaše zahteve v IZUM-ovem orodju za zbiranje uporabniških zahtev, posredovano sistemsko sporočilo z informacijo o enolični številki, ki je bila dodeljena vaši zahtevi. Na to številko, v strukturi **IZUM-XXXXXX**, se v predmetu (Subject:) vedno sklicujte, če poteka dodatna komunikacija za potrebe reševanja vaše zahteve.

Da bi zaradi hitrejšega prepoznavanja izvora in vsebine zahtevka prihranili čas in dodatne telefonske klice, predlagamo, da predmet (Subject:) vsebuje **akronim vaše knjižnice in kratko opredelitev zahtevka**. Sporočilo naj bo razdeljeno po natančno in jasno opisanih točkah. Po potrebi se lahko doda tudi kratka obrazložitev posamezne zahteve ali predloga z definiranjem referenčne literature (standardi, predpisi ...).

Zahtevki morajo biti usklajeni znotraj institucije, prednostni vrstni red reševanja zahtevkov pa morate opredeliti po lastni presoji. Vse zahteve posreduje kontaktna oseba za COBISS v

knjižnici, ki je zadolžena za koordinacijo implementacije aplikacij COBISS. Tudi vsi IZUM-ovi odgovori se pošljejo kontaktni osebi za COBISS v knjižnici.

Pri možnosti **pomoč po telefonu** uporabljajte samo pomoč na **telefonski številki (0)2 2520 333** (t. i. klicni center). Sodelavci iz enote klicnega centra, ki so dosegljivi na tej številki, so usposobljeni za reševanje zahtevkov, hkrati pa tudi skrbijo, da pridobijo vse potrebne informacije od sodelavcev specialistov za določena področja bodisi od osebe, odgovorne za vašo knjižnico. V primeru uporabe telefonskih števil **posameznih sodelavcev, ki niso v klicnem centru, pa bodo ti sodelavci klic praviloma prevezali** na številko 333.

1.1 Elektronski naslov podpora@izum.si

Elektronski naslov je namenjen zbiranju zahtevkov, ki so povezani z vzdrževanjem aplikacij COBISS in operativnostjo sistema COBISS.SI, ter tudi zbiranju nujnih zahtevkov oz. sporočanju **problemov, ki uporabniku aplikacij COBISS onemogočajo nadaljnje delo.**

Da bi natančno vedeli, za kakšno vrsto zahtevka (problema) gre, je treba ob splošnih podatkih o zahtevku navesti tudi podatke, ki se nanašajo na sam problem, To so:

- programski segment (npr. COBISS/Zaloga)
- postopek in zaporedje del (akcij) uporabnika v trenutku, ko se je problem pojavil,
- identifikacijska številka zapisa (COBISS.SI-ID ali ID polja), pri katerem se je problem pojavil,
- čas, ko se je problem pojavil (datum, ura ipd.),
- sporočilo, ki se je izpisalo na zaslonu v trenutku, ko se je problem pojavil.

IZUM večkrat dnevno spremlja in razporeja zahtevke ter ugotavlja njihovo nujnost za reševanje.

Urgentne zahtevke IZUM rešuje prednostno – takoj. Kadar pa takojšna rešitev zahtevka ni mogoča, je rok za odgovor s pojasnilom o predvidenem roku rešitve napake praviloma en delovni dan.

Glede vseh drugih zahtevkov pa IZUM v 10 dneh od prejema zahtevka obvesti knjižnice o rešitvi zahtevka ali o predvidenem roku rešitve.

Zahtevki, katerih rešitev je povezana z dopolnitvami programske opreme ali parametrskih datotek, se rešujejo 1. ali 15. dan v mesecu.

1.2 Elektronski naslovi knjižnic

Vsaka knjižnica v sistemu COBISS.SI mora zagotoviti naslov za elektronsko pošto, namenjeno IZUM-ovim obvestilom o novostih. Ker na ta naslov IZUM pošilja tudi sporočila o morebitnih izpadih servisov, priporočamo, da ima do naslova dostop ustrezno število sodelavcev knjižnice. Za to poskrbi kontaktna oseba za COBISS v knjižnici.

Dodatek A: Primeri

Dodatek A.1: Sistemsko sporočilo

Primer sistemaškega sporočila, ki je bil, po evidentiranju v IZUM-ovem orodju za spremljanje uporabniških zahtevkov, posredovan na e-naslov, s katerega je bil zahtevek poslan:

From: podpora@izum.si
To: Kontaktna oseba za COBISS
Subj.: IZUM-XXXXX <AKRONIM>, COBISS/Katalogizacija – vprašanje glede duplikatov

Spoštovani!

Prejeli smo vaše sporočilo in ga posredovali v obravnavo (IZUM-XXXXX).

Če ste sporočilo poslali zunaj delovnega časa, ga bomo obravnavali prvi delovni dan. Odgovor na sporočilo boste prejeli najkasneje v 10 dneh. Če je zahteva urgentne narave, bomo odgovorili v 24 urah.

Obveščamo vas, da je na voljo portal za uporabnike podpora IZUM https://jira.izum.si/servicedesk/customer/portal/1/IZUM-XXXXX?sda_source=notification-email, kjer lahko spremljate reševanje zahtevka. Uporabniško ime je e-naslov, s katerim ste zahtevek poslali na podpora@izum.si. Geslo nastavite s pomočjo »Pozabili geslo?«. Portal lahko uporabite tudi za oddajanje novih zahtevkov.

Lep pozdrav!

*IZUM – Institut informacijskih znanosti
Prešernova 17, 2000 Maribor, www.izum.si
T: +386 2 2520 333, E: podpora@izum.si*

To je samodejno generirano sporočilo, namenjeno izključno naslovniku.

Dear Sir or Madam,

Thank you for your message that was sent for processing (IZUM-XXXXX).

Messages received outside working hours will be processed on the first working day. You will receive the answer within 10 days. If the matter is urgent, you will receive the answer within 24 hours.

We would like to notify you about the user portal IZUM Support <https://jira.izum.si/servicedesk/customer/portal/1/IZUM->

[XXXXX?sda_source=notification-email](#), where you can monitor the processing of your request. The username is the e-mail you used to send us the request at podpora@izum.si. You can set the password by clicking the "Forgotten password?" link. You can also use the portal to submit new requests.

Best regards,

IZUM – Institute of Information Science
Prešernova 17, 2000 Maribor, www.izum.si
T: +386 2 2520 333, E: podpora@izum.si

This is an automatically generated e-mail, intended exclusively for the use of the addressee.

Dodatek A.2: Uporabniški zahtevki

From: *Kontaktna oseba za COBISS v knjižnici*
To: podpora@izum.si
Subj.: <AKRONIM>, COBISS3/Zaloga, dolžina bibliografskega podatka 675a

Spoštovani!

V segmentu COBISS3/Zaloga se pri dodajanju polja 996/997 pri gradivu s COBISS.SI-ID 215930624 (Komu zvoni) danes izpiše spodnje sporočilo, ki se nanaša na dolžino bibliografskega podatka 675a.

Sporočilo: **Besedilo je predolgo za zapis na nalepki in ga je treba skrajšati: IZpisna vrstica na nalepki: _6_2_2%675a%...**

Prosimo za spremembo nastavitvev v omenjeni datoteki.

Hvala in lep pozdrav.

Podpis

From: *Kontaktna oseba za COBISS v knjižnici*
To: podpora@izum.si
Subj.: <AKRONIM>, COBISS3/Medknjižnična izposoja, vračilo gradiva domače knjižnice

Spoštovani!

Ko želimo v segmentu COBISS3/Medknjižnična izposoja na prejemu gradiva št. 12-00666 uporabiti metodo "Vpiši vračilo gradiva naročnika", se odpre okence s sporočilom

IN=101104363

Pri izvedbi postopka je prišlo do napake. Obvestite IZUM.

Hvala in lep pozdrav.

Podpis

From: *Kontaktna oseba za COBISS v knjižnici*
To: podpora@izum.si
Subj.: <AKRONIM>, COBISS3/Nabava, skladi

Spoštovani!

Pri plačilu računa št. 21-00054 smo ugotovili, da je pri postavki vnesen napačen sklad. Račun smo že plačali. Prosim za pojasnilo, kako naj pri postavki popravimo sklad.

Hvala in lep pozdrav.

Podpis

From: *Kontaktna oseba za COBISS v knjižnici*
To: podpora@izum.si
Subj.: <AKRONIM>, COBISS3/Izposoja, vključitev servisa podaljšav in rezervacij preko COBISS+

Prosim za vključitev možnosti podaljšav in rezervacij gradiva prek COBISS+. Omogočali bi tudi preklice rezervacij s statusom R in O.

Seznanjeni smo s postopki, ki jih bomo morali izvajati po vključitvi. Storitve lahko omogočite z dnem 1. 10. 2021.

Hvala in lep pozdrav

Podpis

V primeru nejasnosti ter težav med sestavljanjem zahtevka oziroma v primeru kakršnih koli drugih nejasnosti in težav se obrnite na IZUM ((0)2 2520 333)