

QUESTIONPOINT UPDATE

(ONLINE INFORMATION 2003, LONDON)

OCLC PICA [1] je v času konference in sejma *Online Information 2003* organizirala sestanek o delovanju in nadaljnjem razvoju online referenčne službe QuestionPoint. Povabilu na sestanek smo se odzvali tudi v IZUM-u in pripravili predstavitev poteka uvajanja projekta Online referenčna služba v sistemu COBISS (v nadaljnjem besedilu ORS).[2]

QUESTIONPOINT UPDATE

Že dva meseca pred konferenco *Online Information 2003* so nas odgovorni iz OCLC PICA povabili, da bi uporabnikom in drugim gostom na sestanku predstavili tudi naše izkušnje pri uporabi servisa QuestionPoint. Temu enkratnemu povabilu, ki je hkrati omogočilo promocijo COBISS-a, slovenskih knjižnic in IZUM-a širšemu krogu evropskih strokovnjakov (razen nas je bil povabljen samo še en predstavnik uporabnikov, da predstavi svoje izkušnje), smo se takoj odzvali. S tem se je ponudila tudi priložnost za izmenjavo izkušenj s kolegi iz drugih držav in neformalen delovni sestanek s strokovnjaki, ki razvijajo servis QuestionPoint.

V prostorih OCLC PICA v Hotelu Hilton Olympia se je 3. 12. 2003 zbralo več kot 20 povabljenih gostov v glavnem iz Evrope, prisotna pa sta bila tudi generalni direktor OCLC iz ZDA in direktor OCLC PICA iz Evrope ter odgovorni za razvoj in delovanje servisa QuestionPoint. Med gosti so bili na sestanku tudi predstavniki iz NUK in UKM.

Program je bil razdeljen v štiri sklope in je trajal dve uri:

- Uvod v QuestionPoint (Simon Day, OCLC PICA).
- Al@din, promocija ORS v nizozemskih splošnih knjižnicah (Friso Visser, menedžer Bibliotheek.nl).
- Online referenčna služba v sistemu COBISS.SI (Petar Šobot, Davor Bračko, IZUM).
- Nadaljnji razvoj QuestionPointa (Frank Hermes, podpredsednik kooperativnega razvojnega servisa v OCLC).

V uvodnem delu je Simon Day (vodilni strokovnjak za servis QuestionPoint iz OCLC PICA v Birminghamu) predstavil QuestionPoint kot celovito orodje za ORS, saj:

- Omogoča vzajemno delovanje knjižničarjev in uporabnikov preko spleta, komunikacijo med knjižničarji in uporabniki v obliki e-pošte, klepeta in klepeta z dodatnimi možnostmi.
- Vpeljuje kooperacijo med knjižnicami in knjižničarji širom sveta. Knjižnice, združene v skupine, so močnejše in učinkovitejše, omogočeno je posredovanje vprašanj knjižnicam znotraj skupine in v globalno omrežje ter avtomatsko dodeljevanje vprašanj.
- Definira gradnjo lokalne in globalne baze znanja. Uporaba kvalitetne baze znanja poveča učinkovitost ORS.
- Omogoča celovito upravljanje z ORS (administracija, kreiranje sporočil ...).

Za njim je Friso Visser, direktor nizozemske virtualne knjižnice Bibliotheek.nl, predstavil izkušnje nizozemskih splošnih knjižnic pri uporabi QuestionPointa.[3] Marca 2003 je namreč začela delovati ORS v večini nizozemskih splošnih knjižnic (v projekt Al@din je vključenih več kot 100 knjižnic, nameravajo pa vključiti vseh 500 knjižnic), tako da ORS že kar dobro poznajo. Govoril je o projektu implementacije ORS predvsem z organizacijskega vidika, o prednostih ORS pred klasično referenčno službo ter strategiji in ciljih projekta Al@din. Na koncu predstavitve smo videli tudi reklamo za ORS, ki so jo v novembru predvajali na nizozemski nacionalni televiziji. Oglaševanje v različnih medijih je povročilo izredno popularnost ORS na Nizozemskem. Poudaril je, da morajo knjižničarji uporabljati sodobna orodja digitalne dobe in s tem tudi ORS, če želijo biti videni v prihodnosti. Uporabnikom so predstavili prednost Al@dina pred spletnimi iskalniki s sloganom: "Mi imamo odgovor!"

Z najinim prispevkom sva podrobno predstavila projekt uvedbe ORS v sistemu COBISS.SI, njegovo zgodovino (prva razmišljanja, analize, objavljene prispevke [4]), rezultate, fazni načrt, težave s prevodi in rezultate internih testiranj. Predstavniki OCLC so sproti odgovarjali na najina vprašanja ter pojasnili, da poznajo nekatere od predstavljanih problemov in da načrtujejo popravke v prihodnosti.

Na koncu predvidenega programa je Frank Hermes iz OCLC prikazal QP kot globalni servis, ki ga uporab-

ljajo v več kot 1000 knjižnicah širom po svetu v več jezikih (tudi v slovenščini). Pokazal je nekaj najodmevnejših projektov ORS: Al@din, AskWisconsin, ASERL, AKOP ...

Po koncu predavanj so v kratki diskusiji sodelovali predavatelji in gosti.

Po uradnem delu in še naslednji dan smo imeli kratke sestanke s preostalimi strokovnjaki iz OCLC in Nizozemske, s katerimi smo izmenjali praktične izkušnje pri uvajanju in uporabi servisa QuestionPoint in službe ORS.

Kasneje sva dobila povabilo še za popoldansko predstavitev OCLC-ja, kjer so svojim partnerjem predstavili usmeritve, strategijo in vizijo firme.

V okviru konference in sejma *Online Information 2003* je potekalo še nekaj aktivnosti v zvezi z ORS. Udeležila sva se predstavitve *Virtual reference & digital libraries*, ki jo je imela Linda White, koordinatorka tovrstnih "digitalnih" projektov v Kongresni knjižnici (Library of Congress). V kratki 20-minutni predstavitvi je govorila o izzivih za knjižnice v novem času in prilagajanjih, ki jih doživi knjižnica ob prehajanju v digitalno dobo, medtem ko ostaja osnovno poslanstvo knjižničarjev nespremenjeno. Za primer je navedla podatke o prehodu Kongresne knjižnice v digitalno dobo in uvajanju ORS. Podobno, le malce razširjeno predstavitev je imela naslednji dan na konferenci.

Zadnji sklop predavanj na konferenci je bil na temo *The Future of Virtual Reference*. Najprej je Linda White predstavila prispevek z naslovom *Migrating the Traditional Skills of Librarianship into the Online Environment*. [5] Nato je sledila zanimiva predstavitev Frissa Visserja na temo *Bringing the Dutch public online: the story of al@din, the public libraries' online reference desk*, v kateri je podrobno predstavil koncept Al@din, delovanje referenčne službe in njeno organizacijsko strukturo. [6]

ONLINE INFORMATION 2003

Tudi letošnje že 27. mednarodno srečanje, ki je razdeljeno v konferenčni in sejmski del, je potekalo v znanem olimpijskem kompleksu dvoran v Londonu. *Online Information* je postal vodilni dogodek informacijske industrije s področja informacijskih vsebin in upravljanja z njimi. [7] V konferenčnem delu je v treh dneh več kot 90 predavateljev predstavilo svoje strokovne prispevke, 800 slušateljev iz celotnega sveta (7 iz Slovenije) pa je aktivno sodelovalo v treh paralelnih sekcijah. V sejmskem delu je v treh dneh več kot 11.000 obiskovalcev imelo na voljo svetovno ponudbo informacijskih vsebin

na 250 različnih razstavnih prostorih vodilnih firm s tega področja. [8]

Sejemska prireditev je hkrati tudi priložnost za obnavljanje starih stikov s partnerji, s katerimi ima IZUM sklenjene konzorcialne pogodbe, kot so OCLC, ProQuest, ISSN, ISI, Swets Information Services, Library of Congress idr., ter priložnost za navezovanje novih stikov.

Reference

- [1] <http://oclc-pica.org>
- [2] Online referenčna služba v sistemu COBISS.SI - Idejna zasnova projekta, IZUM, 1. julij 2003.
- [3] <http://www.bibliotheek.nl/portaal/>
- [4] Marta Seljak, Online referenčna služba, *OZ Organizacija znanja*, 2002, 7 (3-4), 69.
- [5] Online Information 2003, 2-4 December, Olympia Grand Hall & Conference Centre, London, UK, 27th Online information conference Proceedings, 179.
- [6] Online Information 2003, 2-4 December, Olympia Grand Hall & Conference Centre, London, UK, 27th Online information conference Proceedings, 187.
- [7] <http://www.online-information.co.uk>
- [8] Online Information 2003, 2-4 December, Olympia Grand Hall, London, UK, Event Guide.

Pero Šobot, Davor Bračko