

Zapisnik s sestanka Skupščine izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja

Namen sestanka: Predstavitev klepeta Flash, dogovor o kontroli kakovosti referenčnega servisa ter načrti za njegovo promocijo.

Dnevni red:

1. Pregled in potrditev zapisnika prejšnje seje
2. Predstavitev nove verzije klepeta (klepet Flash)
3. Kakovost referenčnega servisa
4. Promocija in organizacija servisa
5. Razno

Kraj/čas: IZUM, Maribor
26. 10. 2006, 10.30–13.15

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

Prisotni zunanji sodelavci: Ivan Kanič (CEKLJ)
mag. Jerneja Ferlež (UKM)
Barbara Kovář (SIKMB)
Darja Barber (SIKMB)
mag. Marijan Špoljar (SIKOZ)
Srečko Bončina (NUK)
Kristina Beganovič (CMK)
Alenka Radelj (SIKCE)
Polonca Muhič (SIKNM)
Iztok Skulj (CTK)
Irena Škvarč (SIKNG)
Urša Skumavc (SIKNG)

Vsebina in dogovori:

Po uvodnem pozdravu je Alenka Radelj predlagala dnevni red sestanka, ki je bil potrjen. Iz potrjenega zapisnika prejšnje seje so bile izpostavljene odprte točke. Zato je v nadaljevanju dr. Marta Seljak posredovala odgovore na vprašanja, ki smo jih prejeli od OCLC-ja glede avtomatskega preverjanja delovanja hiperpovezav, spremembe šifrantov predmetnih (pod)področij in omejenega nabora jezikov. Na vsa vprašanja so odgovorili, da imajo podobne zahteve tudi od drugih servisov in da jih nameravajo upoštevati v eni od prihodnjih verzij dopolnitev programske opreme.

Nato sta Davor Bračko in Vesna Gašparič predstavila nov način klepeta (klepet Flash). Prisotni so prejeli gradivo z naslovom *Navodila za nastavitev internetnega brskalnika za uporabo klepeta v RSVK*. Pred prvim zagonom klepeta Flash je treba skladno z navodili na vsaki delovni postaji nastaviti ustrezne parametre. Ponovno je bil poudarjen problem pošiljanja hiperpovezav (pravilno: v koničastih oklepajih, s presledkom za uklepajem in pred zaklepajem). Pri hiperpovezavah za iskanje po COBISS/OPAC-u smo prisotne napotili na primere, ki so navedeni med novostmi verzije 4.1 z dne 23. 9. 2001. V nadaljevanju predstavitve klepeta Flash je Ivan Kanič vprašal, ali bi lahko možnosti, ki jih v RSVK ne uporabljamo, označili kot neaktivne. Sprejet je bil sklep, da o tem vprašamo OCLC. Prav tako je bil sprejet sklep, da v IZUM-u pripravimo navodila za hiperpovezave, navodila za uporabo klepeta Flash ter organiziramo izobraževanje za knjižničarje/informatorje, ki so do sedaj uporabljali standardni (HTML) klepet, in za vse nove knjižničarje/informatorje.

Nato je dr. Marta Seljak predstavila ponudbo Berlinske knjižnice (Zentral und Landesbibliothek Berlin) za vzajemno sodelovanje v QuestionPointu v nemškem ali slovenskem jeziku (Multilingual), prisotni pa so prejeli predstavitveno gradivo. Sprejet je bil sklep, da bomo v IZUM-u kontaktno osebo, gospoda Paula Ulricha, o tem servisu temeljiteje povprašali in pripravili predlog vstopne točke z ustreznim besedilom, saj so se vsi člani Skupščine strinjali, da se priključimo temu projektu.

Alenka Radelj je govorila o problemu kakovosti referenčnega servisa na osnovi izpolnjenih anket. Izpolnjenih je bilo le 5 % anket, kar je premalo za reprezentativni vzorec. Prisotni so prejeli grafično predstavitev statistike delovanja servisa. Mesečne statistike so pokazale, da je odzivni čas na klepet včasih predolg. Nekaj koordinatorjev je pripomnilo, da so za predolgi odzivni čas krive tudi tehnične težave, ker se dogaja, da se seja klepeta naenkrat preneha osveževati. Vesna Gašparič je pojasnila, da je treba čim prej preiti na klepet Flash, ki je mnogo bolj stabilen. Dr. Marta Seljak je opozorila še na slabo kakovost nekaterih odgovorov in na nujnost, da izvajalci servisa sami v prihodnje posvetijo večjo pozornost nadzoru kakovosti servisa, kasneje pa bi bilo morda smiselno zagotoviti tudi zunanjo evalvacijo. Sprejet je bil sklep, da bomo v IZUM-u redno spremljali odzivne čase in tudi kakovost odgovorov. Kadar bomo naleteli na slabo kakovost, bomo na to opozorili koordinatorje. Slednji morajo tudi sami redno spremljati (npr. tedensko) kakovost odgovorov in po potrebi opozoriti na pomanjkljivosti ali napake.

Alenka Radelj je zanimalo, ali je mogoče, da bi se v modulu Vprašaj knjižničarja že ob pregledu seznama novih vprašanj videlo, kateri ustanovi so namenjena. Žal, to ni mogoče. Člani Skupščine so se strinjali, da se je treba natančno držati dogovorjenega urnika in si zjutraj čim prej dodeliti vprašanja. Nobeno vprašanje ne sme ostati nedodeljeno.

Glede promocije referenčnega servisa je Alenka Radelj opozorila, da so uporabniki v anketi izrazili željo, da bi servis deloval tudi v popoldanskih ali večernih urah. Zato bi bilo nujno, da se vključijo v RSVK še druge knjižnice. Govorila je s tremi novimi knjižnicami (SIKKP,

SIKJM in SIKJES), kar pa ni dovolj, da bi pokrili pet dni dežurstva za splošne knjižnice. Žal, med potencialnimi novimi knjižnicami ni našla nobene visokošolske knjižnice. Sprejet je bil sklep, da se začne postopek priključevanja dodatnih knjižnic v izvajanje servisa potem, ko Alenka Radelj od njih dobi pismo o nameri ali pripravi predlog, kako izpeljati morebitno delitev dežurstva z novimi knjižnicami. IZUM pripravi aneks k *Pogodbi o izvajanju referenčnega servisa (Vprašaj knjižničarja v sistemu COBISS.SI)*, ki bo formalna osnova za priključitev novih članic.

Dr. Marta Seljak je postavila vprašanje, ali kdo potrebuje več zloženek za RSVK. Ivana Kaniča pa je zanimalo, ali bi bilo smiselno pozvati knjižnice, naj ikono RSVK vključijo na svojo domačo stran. Sprejet je bil sklep, da IZUM po e-pošti pošlje vsem knjižnicam priporočilo o vključitvi te ikone.

Glede modula Baza znanja je Alenka Radelj povedala, in z njo se je strinjala tudi Irena Škvarč, da ni veliko tipičnih vprašanj, ki bi bila primerna za bazo znanja. Poleg tega jo je zanimalo, kako naj navedemo vir pri odgovoru, če uporabimo predlogo iz baze znanja.

Ob koncu je Alenka Radelj opozorila še na spremembo seznama koordinatorjev in njihovih namestnikov ter redaktorjev baze znanja. Sprejet je bil sklep, da bomo ta seznam dopolnili, ko bodo tečaji zaključeni.

Zapisala:

Vesna Gašparič
sekretarka Skupščine

Alenka Radelj
predsednica Skupščine

Maribor, 15. 11. 2006