

**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 šestih mesecih, obravnavanje odprtih vprašanj glede pravil vnosa v lokalno bazo znanja. Dnevni red:

1. Pregled zapisnika in sklepov zadnje seje
2. Pregled delovanja referenčnega servisa v prvih šestih mesecih
3. Organizacijska in strokovna vprašanja
4. Razno

**Kraj/čas:** IZUM, Maribor  
16. 6. 2005, 10.30–13.30

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

**Prisotni zunanji sodelavci:** Darja Barber (SIKMB)  
Kristina Beganovič (CMK)  
Srečko Bončina (NUK)  
Boris Jukić (SIKNG)  
Ivan Kanič (CEKLJ)  
Urška Mitrović (SIKNM)  
Alenka Radelj (SIKCE)  
mag. Marijan Špoljar (SIKOZ)  
Kristina Šrot (UKM)

**Odsoten:** Iztok Skulj (CTK)

**Vsebina in dogovori:**

Uvodoma je Ivan Kanič pozdravil vse prisotne ter predlagal dnevni red sestanka. Prva točka dnevnega reda je bila pregled zapisnika zadnjega sestanka. Prisotni so izrazili potrebo po dodatnem tečaju in sprejet je bil dogovor, da bomo septembra 2005 razpisali dva termina, in sicer začetni tečaj za QuestionPoint (za nove knjižničarje/informatorje) ter tečaj za vnos in

redakcijo zapisov (vprašanja z odgovori) v lokalni bazi znanja. V zvezi z logotipom je bil sprejet sklep, da bomo v IZUM-u preučili možnosti glede njegove velikosti. Prav tako pa bomo preučili možnost, da bi se že iz samega seznama vprašanj, prejetih po e-pošti, videlo, kateri instituciji je posamezno vprašanje namenjeno (tako, kot se to vidi pri zahtevi za klepet).

V nadaljevanju je Ivan Kanič izrazil zaskrbljenost zaradi relativno velikega upada zahtev tako pri klepetu kakor tudi pri vprašanjih, prejetih po e-pošti. Poudaril je, da bi morda začeli razmišljati o promociji servisa ter da bi poskusili ugotoviti razloge za upad števila vprašanj. Predstavniki nekaterih knjižnic so menili, da sta glavna razloga za upad konec šolskega leta in bližajoče se počitnice, zato so predlagali, da bi v času počitnic ukinili dežurstvo za klepet. Mag. Marta Seljak je poudarila, da je ukinitvev klepeta najslabša rešitev ter omenila možnost promocije servisa na COBISS/OPAC-u. Povedala je, da v IZUM-u klepeta čez poletje ne bomo ukinjali. Tudi Ivan Kanič se je pridružil njenemu mnenju, Boris Jukić pa je dodal, da je kontinuiteta delovanja servisa zelo pomembna. Večina se je s tem stališčem strinjala in sprejet je bil sklep, da klepet čez poletje ostane.

Mag. Marijan Špoljar je izpostavil problem signala, ki se sproži ob zahtevi za klepet, saj je le-ta premalo izrazit, zaradi česar se knjižničar/informator v času dežurstva ne sme oddaljiti od ekrana. Davor Bračko je pri tem povedal, da je v okolju Windows mogoče nastaviti drugačen zvok; obstaja pa tudi možnost, da prosimo ponudnika za boljšo rešitev. Sprejet je bil sklep, da bomo v IZUM-u pripravili navodila za nastavitvev drugačnega zvoka v okolju Windows, prav tako pa bomo ponudnika prosili za boljšo rešitev.

Mag. Marta Seljak je v nadaljevanju omenila, da se nekateri knjižničarji/informatorji ne držijo vseh sprejetih dogovorov, ter poudarila, da bi se bilo treba dogovoriti tudi o vnosu in redakciji zapisov v lokalni bazi znanja. V nadaljevanju je Apolonija Marolt Zupan poročala o nepravilnostih, ki se občasno še vedno pojavljajo pri izvajanju storitev referenčnega servisa. Izpostavila je naslednje probleme:

- nezapiranje vprašanj, na katera je že bilo odgovorjeno,
- pošiljanje nedelujočih povezav (gre predvsem za seje iskanja v COBISS/OPAC-u),
- zapiranje klepetov pri predčasni prekinitvi klepeta (nekateri knjižničarji/informatorji prekinjen klepet zaprejo, ne da bi poslali odgovor uporabniku, čeprav je le-ta v klepetu postavil vprašanje in pustil e-naslov),
- vikanje ali tikanje uporabnikov,
- nekateri knjižničarji/informatorji se še vedno ne predstavljajo s polnim imenom in priimkom ter ne navajajo imena institucije,
- odgovarjanje na vprašanja, namenjena drugim knjižnicam (knjižničar/informator si začne pripravljati odgovor, nato pa ugotovi, da so na vprašanje odgovorili knjižničarji/informatorji druge institucije),
- predolg odzivni čas pri klepetu (če uporabnik prekine klepet, še preden ga knjižničar/informator prevzame, in pusti e-naslov, bi bilo priporočljivo, da mu knjižničar/informator pošlje opravičilo).

Glede omenjenih težav so bili sprejeti naslednji sklepi:

- koordinatorji morajo poskrbeti, da bodo knjižničarji/informatorji dosledno zapirali vprašanja, na katera so odgovorili,
- v IZUM-u bomo pripravili navodila za pošiljanje povezav pri iskanju po COBISS/OPAC-u (gl. prilogo 3 k zapisniku),

- knjižničarji/informatorji morajo odgovoriti na vprašanje, postavljeno v klepetu, tudi če je bil klepet prekinjen, preden je uporabnik prejel odgovor (postopek pošiljanja odgovora uporabniku je popolnoma enak kot pri pošiljanju odgovora na vprašanje, prejeto po e-pošti),
- uporabnike bomo vikali, razen če bo očitno, da gre za mlajšo osebo (otroka),
- knjižničarji/informatorji se morajo predstavljati s polnim imenom in priimkom ter navesti tudi ime institucije,
- knjižničarji/informatorji morajo biti bolj pozorni na to, kateri instituciji je vprašanje namenjeno, da ne bi prevzemali vprašanj drugim institucijam,
- v IZUM-u bomo pripravili tipsko sporočilo na ravni referenčnega servisa, namenjeno uporabniku, ki je zaradi predolgega odzivnega časa klepet prekinil, še preden ga je knjižničar/informator prevzel (gl. prilogo 2 k zapisniku).

Sprejet je bil tudi sklep, da IZUM posodobi dokument *Organizacija in pravila delovanja servisa* in na forumu objavljeni seznam vseh sodelujočih v referenčnem servisu.

V nadaljevanju je mag. Marta Seljak predstavila statistike delovanja referenčnega servisa v prvih šestih mesecih (kažejo padec števila vprašanj) in opozorila na nujnost evalvacije referenčnega servisa. Med dilemami, o katerih se je treba odločiti pred vzpostavitvijo lokalne baze znanja, je izpostavila:

- dostopnost baze znanja za uporabnike servisa,
- kriterije za vnos zapisov v lokalno bazo znanja,
- nabor obveznih podatkov v strukturi zapisa,
- način delitve dela sodelujočih institucij (vsaka institucija lahko dodaja v lokalno bazo znanja samo svoje zapise ali tudi zapise drugih institucij),
- možnost vnosa v lokalno bazo znanja (samo uredniki ali tudi knjižničarji/informatorji),
- urejanje zapisov (če v lokalno bazo znanja vnašajo tudi knjižničarji/informatorji, ali naj zapise ob tem tudi uredijo),
- pooblastilo za brisanje zapisov itd.

Mag. Marta Seljak povedala tudi, da smo v IZUM-u že pripravili delovno verzijo tehničnih navodil za vnos v lokalno bazo znanja. Apolonija Marolt Zupan je na kratko predstavila primer vnosa zapisa v lokalno bazo znanja. Sprejet je bil sklep, da o vseh odprtih vprašanjih glede lokalne baze znanja razmislimo do naslednjega sestanka, ki bo po tečaju za redakcijo zapisov v lokalni bazi znanja.

Sprejet je bil sklep, da koordinatorji sporočijo imena urednikov (gl. prilogo 1 k zapisniku).

Ob zaključku je Ivan Kanič predlagal, da bi bil naslednji sestanek jeseni 2005.

Zapisala:

Apolonija Marolt Zupan

Ivan Kanič

Sekretarka Skupščine

Predsednik Skupščine

Maribor, 19. 7. 2005

Priloge:

1. Podatki o redaktorjih lokalne baze znanja
2. Tipsko sporočilo v primeru predolgega odzivnega časa knjižničarja/informatorja na zahtevo za klepet
3. Navodila za izdelavo povezav pri iskanju preko COBISS/OPAC-a