

Zapisnik s 14. sestanka

Skupščine izvajalcev referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja

Namen sestanka: Predstavitev predloga nove organizacije e-pošte znotraj Referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja

Dnevni red:

1. Pregled zapisnika 13. sestanka Skupščine (21. 12. 2016)
2. Delovanje servisa
3. Predlogi in pobude

Kraj/čas: IZUM, Maribor
04. 04. 2019, 10.30 – 12.45

Prisotni sodelavci IZUM-a: Romana Muhvič Šumandl, Zdenka Stiplošek, Davor Bračko

Prisotni sodelavci knjižnic: Srečko Bončina (NUK)
Kristina Šrot (UKM)
Tomaž Ulčakar (CEKLJ)
Marijan Špoljar (MKL)
Iztok Skulj (CTK)

Odsotnost so upravičili:

Maja Baš (SIKJES)
Darja Barber (SIKMB)
Nana Turk (CMK)
Vanja Grabner (MKL)

Vsebina in dogovori:

V pozdravnem nagovoru je Romana Muhvič Šumandl na kratko povzela pomembna dejstva iz *Pogodbe o izvajanju referenčnega servisa* (sprejemanje odločitev z dvotretjinsko večino, redna skupščina vsako tretje leto, način izmenjave predsednikov, . . .). Pojasnila je, da pogodbeni stranki stroške izvajanja krijeta iz lastnih sredstev, stroške licence za nabavo programskega paketa Question Point (v nadaljevanju QP) zagotavlja IZUM. Morebitna vprašanja, spremembe ter dopolnitve Referenčnega servisa Vprašaj knjižničarja (v nadaljevanju RSVK) morata pogodbeni stranki urejati s podpisom aneksa k tej pogodbi.

V sklopu **prve** točke dnevnega reda je Romana Muhvič Šumandl povedala, da se je skupščina izvajalcev RSVK nazadnje sestala 21. 12. 2016. Takrat je funkcijo Predsednika prevzel Iztok Skulj, CTK, predstavnik koordinatorjev visokošolskih knjižnic; njegov mandat bo potekel decembra 2019. V nadaljevanju je pojasnila, da kljub dogovoru, da bo IZUM razmislil o pripravi propagandnega materiala, tega ni naredil. Vzrok za to so bile planirane in tudi izvedene nadgradnje spletnih strani, zamenjave COBISS/OPAC-a s COBISS+. Na zadnjem sestanku skupščine smo govorili tudi, da bo treba razmisliti o novejšem orodju za izvajanje referenčnega servisa.

V sklopu **druge** točke dnevnega reda je Romana Muhvič Šumandl povzela dogajanje v delovanju RSVK od leta 2014 naprej, ko se je spremenila organizacija RSVK. Predstavila je mejnike v delovanju servisa. Ob spremembi spletnih strani je IZUM spreminjal mesto vstopne točke RSVK, kar je vplivalo tudi na izvajanje oz. število zahtev uporabnikov v servisu RSVK, tako e-pošte kot klepetov. V IZUM-u se ob implementaciji COBISS+ porodila ideja o zamenjavi orodja za Pomoč v Živo (v nadaljevanju klepet). Testirali smo nekaj orodij za izvajanje klepeta. Izbrali smo orodje ZenDesk, ki ga uporabljamo od 6. 11.2018.

Zdenka Stiplošek je v nadaljevanju predstavila statistične podatke delovanja RSVK za obdobje 2016 - 2019. Marca 2018 smo, v okviru posodobitve spletnih strani, klepet umaknili s spletnih strani COBISS+ (umaknili smo tudi pomoč po e-pošti), kar je povzročilo občuten padec števila klepetov, medtem ko je bil padec števila vprašanj po e-pošti manjši. Še vedno največ vprašanj uporabniki postavljajo NUK-u, medtem ko število vprašanj za ostale visokošolske knjižnice in za splošne knjižnice upada.

Konec leta 2018 je IZUM ukinil *COBISS asistenta* na straneh COBISS+ in ga nadomestil s klepetom. Uporabniki so vključitev klepeta na straneh COBISS+ dobro sprejeli, saj je število klepetov že samo v prvih treh mesecih (834 klepetov) občutno preseгло število vseh klepetov v letu 2018 (552 klepetov).

Vstopna točka do e-pošte je trenutno samo na strani COBISS in število vprašanj je v letu 2019 močno upadlo. Primerjava prvih treh mesecev pokaže, da je število vprašanj iz 230 v letu 2016 padlo na samo 53 v letu 2019. V IZUM iščemo dodatne rešitve za umestitev vstopne točke za e-pošto znotraj RSVK na COBISS spletnih straneh, da bi se s tem posledično dvignilo število vprašanj po e-pošti. Romana Muhvič Šumandl pozove ostale sodelujoče v RSVK, da podajo predloge za umestitev vstopne točke za e-pošto. Zdenka Stiplošek domneva, da je upad števila vprašanj posledica dejstva, da se uporabniki po pomoč obrnejo na IZUM preko klepeta, ki je z vključitvijo na strani COBISS+ postal bolj viden in lažje najdljiv. Pove tudi, da je presenetljivo veliko klepetov na temo storitev Moje knjižnice in iskanja gradiva. IZUM od uvedbe klepeta ZenDesk odgovarja tudi na t.i. OFF line vprašanja (118 vprašanj v letu 2019), ki jih uporabniki postavljajo izven delovnega časa izvajanja klepeta.

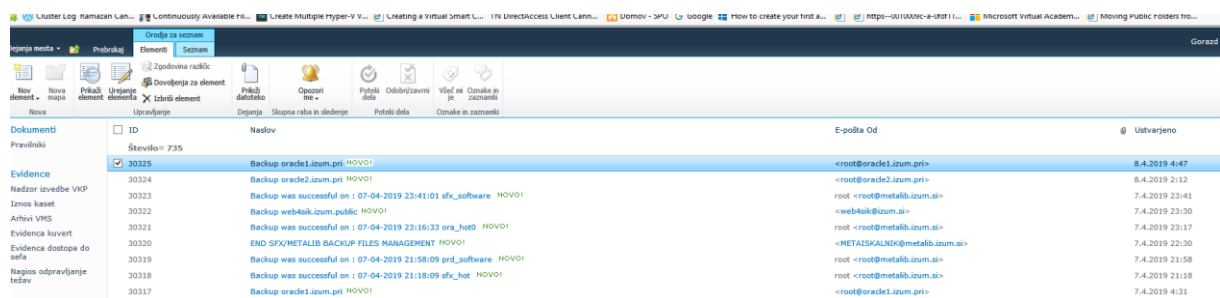
V nadaljevanju Romana Muhvič Šumandl poda kolikšen je strošek uporabe orodja QP. IZUM plačuje OCLC-ju dve storitvi:

- QuestionPoint Full Service Base Management Environment (cena: 5.561,00 €)
- QuestionPoint Single Service Unit Profile (cena: 2.646,00 €)

Z izbiro klepeta ZenDesk, uporabljamo torej orodje QP samo še za spremljanje vprašanj po e-pošti, kar pa je po mnenju IZUMa predrago, še posebej ob dejstvu, da nikoli nismo in ne uporabljamo vseh njegovih funkcionalnosti. IZUM je s pogodbo vezan na OCLC-jevo orodje QP do junija 2019.

V sklopu **tretje** točke je Romana Muhvič Šumandl povedala, da je verjetno vsem sodelujočim v interesu, da servis ohranimo, saj vseeno pomeni neko dodano vrednost, a da izvajanje servisa z obstoječim orodjem ni več racionalno.

V nadaljevanju sta Romane Muhvič Šumandl in Davor Bračko podala predlog za izvajanje spremljanja e-pošte. Predlagana rešitev za uporabnike ne bi nič spremenila, saj se ohrani ista vstopna točka. Predlaga se, da se vprašanja, ki prispejo preko <https://home.izum.si/izum/qp/>, preusmerijo na e-naslov knjižnice, ki ji je vprašanje namenjeno, in na skupni e-naslov RSVK npr. referencni.servis@izum.si. Knjižnica odgovor na prejeto vprašanje pošlje uporabniku in kopijo na referencni.servis@izum.si. Tako zbrana vprašanja in odgovori so dostopni vsem, ki sodelujejo v RSVK, na portalu SharePoint. Ta omogoča razvrščanje, filtriranje in iskanje po polnem besedilu, tako, da je vedno mogoče poiskati in prikazati npr. zeleno vprašanje, zelen odgovor določene institucije, pripraviti statistiko idr.



ID	Naslov	E-pošta Od	Ustvarjeno
Število = 735			
30325	Backup oracle1.izum.pri NOVO!	<root@oracle1.izum.pri>	8.4.2019 4:47
30324	Backup oracle2.izum.pri NOVO!	<root@oracle2.izum.pri>	8.4.2019 2:12
30323	Backup was successful on : 07-04-2019 23:41:01 sfx_software NOVO!	root <root@metalb.izum.si>	7.4.2019 23:41
30322	Backup web40k.izum.pri NOVO!	<web40k@izum.si>	7.4.2019 23:30
30321	Backup was successful on : 07-04-2019 23:16:33 ora_hot NOVO!	root <root@metalb.izum.si>	7.4.2019 23:17
30320	END SFX/METALIS BACKUP FILES MANAGEMENT NOVO!	<METALISKALNIK@metalb.izum.si>	7.4.2019 22:30
30319	Backup was successful on : 07-04-2019 21:58:09 prd_software NOVO!	root <root@metalb.izum.si>	7.4.2019 21:58
30318	Backup was successful on : 07-04-2019 21:18:09 sfx_hot NOVO!	root <root@metalb.izum.si>	7.4.2019 21:18
30317	Backup oracle1.izum.pri NOVO!	<root@oracle1.izum.pri>	7.4.2019 4:31

Slika 1.: vzorec prikaza (v naslednjih tednih pripravimo boljše dodelan vzorec, ki temelji na pravih podatkih)

Sledila je debata.

Iztok Skulj in Tomaž Ulčakar se načeloma strinjata z IZUM-ovim predlogom. Zanju je sprejemljivo, da bi vprašanja za njihovo knjižnico prihajala v njihovo info točko. Čeprav je za ti dve knjižnici malo vprašanj, se jim zdi RSVK tudi vir promocije njihove knjižnice, prav tako je pomembno, da uporabnikom na ta način pokažemo, da knjižnice sodelujemo. Seveda pa morata zadevo za dokončno potrditev predstaviti še svojim sodelavcem.

Srečko Bončina ob IZUM-ovem predlogu izrazi pomislek predvsem glede neobstoja baze vprašanj/znanja, kar QP omogoča. Pove tudi, da bi pri njih pogrešali možnost ovrednotenja anket, sprotnih statistik o delovanju servisa, pa tudi vpogled v delo drugih knjižničarjev.

Marijan Špoljar meni, da je to morda res korak nazaj, saj IZUM-ova rešitev ni več referenčna točka. Pogreša predlog z uporabo 'bolj tehnološkega orodja'.

Kristina Šrot pove, da je v preteklosti bazo znanja uporabljala, nakar je uporaba le-te skoraj povsem zamrznila, so pa zelo dobrodošle od IZUM-a pripravljene statistike.

Davor Bračko in Romana Muhvič Šumandl sta mnenja, da bi se tudi z IZUM-ovo predlagano rešitvijo lahko pripravile statistike uporabe e-pošte. Vmesnik bi prav tako omogočal pregled vseh vprašanj, pa tudi odgovorov, saj bi knjižničarji hkrati posredovali svoje odgovore uporabnikom in v vmesnik. Orodje QP je glede na dejstvo, da nikoli nismo izrabili vseh možnosti, ki jih omogoča (npr. baza znanja nikoli ni zažvela), predrago, razen tega sprotno prevajanje zahteva preveč časa, in navsezadnje ne sledi razvoju na tem področju.

Zdenka Stiplošek predstavi še nekaj prednosti novega orodja ZenDesk: informatorju so na razpolago informacije na nivoju piškotkov – viden je IP-naslov uporabnika, navadno tudi lokacija, COBISS-ovi url naslovi, kar informatorju omogoča, da uporabniku hitreje in kvalitetnejše odgovori. Uporabnik je ob sprožitvi klepeta obveščen, da se vsebina klepeta hrani in lahko se identificira s svojim Google, Facebook profilom ali e-naslovom. Res pa je, da se na OFF line vprašanja ne odgovarja iz orodja ZenDesk, zato se vsebina teh odgovorov v tem orodju ne hrani.

Dogovorjeno je bilo, da IZUM do 12. 4. 2019 vsem koordinatorjem pošlje zapisnik sestanka. Koordinatorji bodo znotraj svojih institucij/knjižnic predstavili stanje in sprejeli odločitev. Romana Muhvič Šumandl dodatno predlaga, da tudi ostale ustanove poiščejo ali predlagajo kakšno rešitev, predlog, drugo orodje, vmesnik. Tako že na sestanku Srečko Bončina predlaga orodje podjetja Springshare (<https://www.springshare.com/>)

Na predlog Marijana Špoljarja smo se vsi udeleženci strinjali, da naj bo končna odločitev glede nove organizacije sprejeta v tednu po 1. majskih počitnicah (6. 5. 2019 -12. 5. 2019)

Udeleženci sestanka se dogovorijo, da so v mesečnih statistikah RSVK še naprej navedeni podatki o številu klepetov, a zgolj zbirni podatki.

Zapisala:
Zdenka Stiplošek

Romana Muhvič Šumandl
Vodja sektorja Upravljanje servisov

Maribor, 11. 4. 2019