

# COBISS 2024 CONFERENCE

## Pokliči 333

Romana Muhvič Šumandl  
Tatjana Žnidarec

Working Together to Build Confidence in Science and Development

IZUM, Maribor, Slovenia, 23–24 October 2024



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

United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization



The image features a central illustration of a book with a glowing blue screen on its cover. Above the book, several translucent panels of data and code are floating, suggesting digital information. The background is a light blue gradient with faint, circular patterns and lines, giving it a futuristic or technological feel. The text is centered over the book.

**Učinkovita, jasna in odkrita  
komunikacija je temelj**

# Splošno znano

- ne bomo si nujno zapomnili vsebine pogovora, si bomo pa zagotovo zapomnili občutke, ki so se nam ob tem vzbudili; večina ljudi se spomni le od 25 % do 50 % tega, kar sliši
- **vsako podjetje, institucija, knjižnica ...**
  - **se mora najprej zavedati dejstva, da je njen obraz prav ekipa, ki skrbi za stike s strankami, in**
  - **mora presoditi, ali obstaja možnost izboljšav**
- komunikacija ni kljukica, ko jo oddelaš in se nato posvetiš drugim opravilom; je integralni del jedra organizacije, tega kar smo in kam želimo priti

# Vzpodbuda

**»Ni dovolj, da smo odzivni.**

**Ni dovolj, da postrežemo s pravo vsebino.**

**Pomembno je, da se vsak posameznik počuti, da je za nas na prvem mestu, in to je tisto, kar dobro storitev spremeni v odlično.«**

Andrej Grčman; Odmev



Vir slike: <https://pixabay.com/>

# Uporabnik : ponudnik

- uporabnik storitve pomoči
  - vse bolj zahteven
  - informacijo ali storitev pričakujejo takoj
  - na preprost in prijazen način, brez nepotrebnih zapletov
- ponudnik storitve pomoči
  - izhaja iz želja oz. pričakovanj vsakega posameznika: biti slišan, cenjen, sprejet in se dobro počutiti
  - nudi odlično podporo, če je:



# In kaj naj obvlada ?

- skrb za vsakega posameznega uporabnika
- razumevanje potreb uporabnika
- graditi zaupanja vredne in dobre odnose, ki temeljijo na zaupanju
- skrb za ohranitev dobrega imena blagovne znamke COBISS, ki mora vzbuditi zaupanje uporabnika,
- **bolje je priznati, da nekaj ne deluje, kot pa to skriti**

# Odličen servis pomoči (klicni center)

Zaposluje sodelavca, ki

- **zna poslušati**
  - dobro poslušanje pomaga pri izogibanju nesporazumom, hitrejšemu reševanju težav s storitvami in večji učinkovitosti.
- **je pozoren**
  - na vse podrobnosti, ki jih uporabnik posreduje, omogoča natančno usmerjanje na težavo in se izogne napačni komunikaciji
  - zagotovi, da ostane dialog smiseln in prilagojen vsakemu uporabniku

# Odličen servis pomoči (klicni center)

Zaposluje sodelavca, ki

- **je potrpežljiv**
  - ena najpomembnejših veščin
- **je empatičen**
  - pokaže uporabniku, da je dragocen
  - pokaže uporabniku, da se njegove pritožbe jemljejo resno
- **ima jasne komunikacijske sposobnosti**
  - uporaba jasnega jezika, brez slenga, posebnega žargona, godrnjanja

# Odličen servis pomoči (klicni center)

Zaposluje sodelavca, ki

- **je sposoben uporabe pozitivnega jezika**
  - med najbolj zaželenimi veščinami
- **je več reševanja težav**
  - priti do jedra težave in takoj preiti do prave rešitve
- **ima pozitiven odnos**
  - pomaga sodelavcem, da se izognejo izgorelosti, ostanejo motivirani, ohranijo dobro delo in visoko raven produktivnosti

# Odličen servis pomoči (klicni center)

Zaposluje sodelavca, ki

- **je prilagodljiv in fleksibilen**
  - da se prilagodi zahtevnim situacijam, ki se lahko pojavijo
- **zna upravljati s časom**
  - vključuje pametno načrtovanje, postavljanje realnih ciljev, dajanje prednosti dnevnim aktivnostim, zmanjšanje prekinitev in prenos nalog
  - učinkovito obvladovati delovno obremenitev, spoštovati roke, vzdrževati visoko zmogljivost, povečati produktivnost in obvladovati večopravnost

# Kako izboljšate interakcijo z uporabniki

- krepite komunikacijske veščine
- ste na voljo na več komunikacijskih kanalih
- resno upoštevanje povratnih informacij in izboljšanje storitve na zahtevo uporabnika
- usposabljanje sodelavcev klicnega centra, da čim bolje izkoristi svoje sposobnosti
- poskrbite, da razumete zahteve svojih uporabnikov

# Komunikacijsko orodje

- uspeh izhaja iz uporabe pravih orodij
  - možnost kontakta po različnih komunikacijskih kanalih
    - pregledna spletna stran,
    - brezplačna telefonska številko,
    - dosegljivost zunaj delovnega časa,
    - preverjanje zadovoljstva ipd.
  - še tako trendovsko in super orodje, lahko zgreši ciljno občinstvo ali cilj nasploh
  - napačno orodje lahko povzroči zamujene priložnosti ali celo ustvarja nove izzive, ki nam še bolj otežijo življenje

Pa vendar:

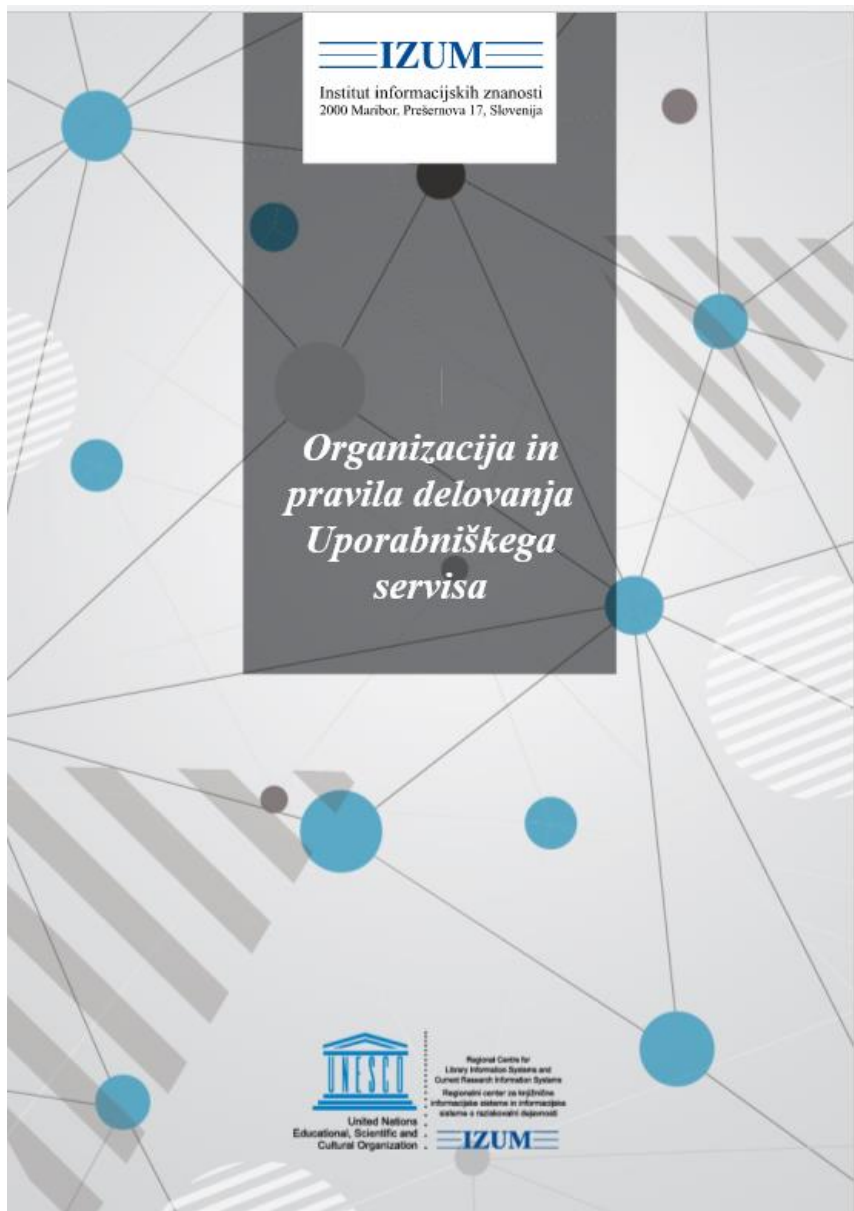
**Če čakate da bo polno, ne boste nikoli začeli**

# IZUM-ov klicni center (KC) 333

- sistema COBISS povezuje 1457 knjižnic iz 8 držav
- na dan 22. 7. 2024 v mreži COBISS.net približno 6665 knjižničarjev
- ima več kot dva milijona uporabnikov – strokovna in laična javnost

# KC znotraj IZUM-a

- Sektor *Upravljanje servisov*
  - oddelek Promocija – USEp
  - oddelek Operativnost aplikacij – USEo
    - TEH HD
  - oddelek Izobraževanje – USEi
    - IZO HD
  - oddelek Uporabniški servis – USEu
    - KC – USEuK
    - Implementatorji – USEul



## KAZALO VSEBINE

1 Organiziranost skupine .....	1
1.1 USEuI .....	1
1.2 USEuK .....	2
Dodatek A: Zadolžitve in specializacije sodelavcev .....	5
Dodatek B: Navodila za komuniciranje po telefonu .....	7
Dodatek C: Navodila za komuniciranje v klepetu .....	9

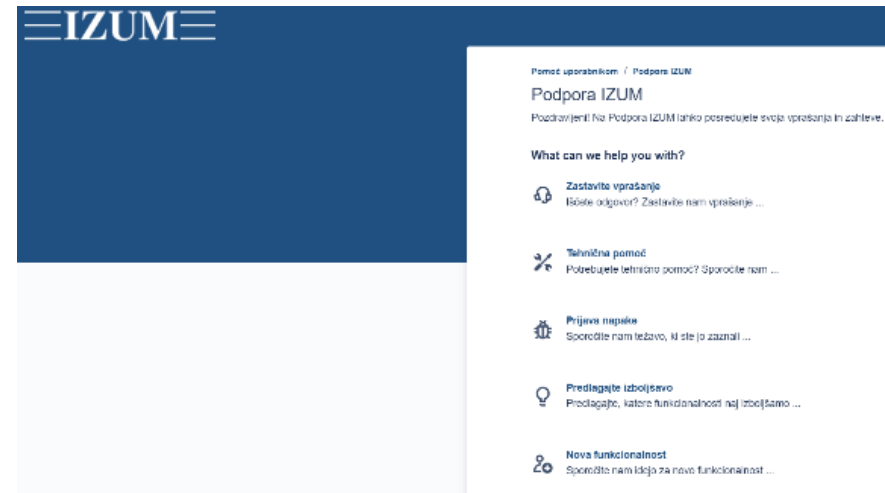
# Komunikacijsko orodje: telefon

- uporabnikom na voljo pomoč po telefonu (0)2 25 20 333
- povezanost KC z ostalimi oddelki/sektorji omogoča, da KC rešuje tudi kompleksnejše težave in ne odgovarja zgolj na rutinska vprašanja uporabnikov

# Komunikacijsko orodje: E-pošta in portal

## Podpora IZUM

- [podpora@izum.si](mailto:podpora@izum.si)
- spletni portal [Podpora IZUM – Jira Service Management](#),
  - ažurno spremljati status svojih zahtevkov



# Navodila za komuniciranje

BLOG f X in Poišči na tem spletnem mestu

**COBISS** .SI BRALCI AVTORJI / RAZISKOVALCI **KNJIŽničARJI** O COBISS-U COBISS.net

## DOKUMENTACIJA ZA UPORABNIKE IN VIDEO NAVODILA

Vsebine e-priročnikov so usklajene z delovanjem trenutno veljavnih verzij programske opreme COBISS in bodo veljale tudi za vse naslednje verzije programske opreme do preklica ali do objave nove elektronske verzije priročnika.

Uporabnik lahko uporablja izbrani priročnik prek zaslonskega prikaza ali ga natisne za uporabo v okviru knjižnice oziroma ustanove, ki je podpisnica Pogodbe o sodelovanju v sistemu COBISS.SI.

COBISS3 COBISS Lib COBISS Cat COBISS Ela COMARC **Navodila**

Pravila za določitev fizične oblike gradiva



**Navodila za komuniciranje med IZUM-om in knjižnicami**



MREŽA COBISS.NET  
IZUM  
CENIK

POGOSTA VPRAŠANJA  
MEDIJSKO SREDIŠČE (logotipi, prenosi ...)  
VIDEO

PIŠKOTKI  
VARSTVO OSEBNIH PODATKOV  
IZJAVA O DOSTOPNOSTI

KONTAKT  
Klicni center: 02 2520 333  
Pon-pet 7.30-20.00, sob 7.30-13.00  
E-pošta: [podpora@izum.si](mailto:podpora@izum.si)  
Portal: Podpora IZUM

© 2018 - 2024 IZUM – Institut informacijskih znanosti, Maribor



... da se lahko največja prepoznalnost izbere in vsebine zahtevka prikazuje vse in dodatno 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 ...).

# Detektivsko delo

knjiznica.xxx@guest.arnes.si

Pozdravljeni,

prosim za vnos učbenika Studio 21 A2, letnik 2022.  
Danes ga dostavimo.

Hvala in lep pozdrav

# Komunikacijsko orodje: Referenčni servis Vprašaj knjižničarja (RSVK)

- postavljanje vprašanj po e-pošti in prejem odgovora po e-pošti v 24 urah od ponedeljka do petka

NUK - Narodna in univerzitetna knjižnica

UKM - Univerzitetna knjižnica Maribor

CTK - Centralna tehniška knjižnica, Ljubljana

CEKLJ - Centralna ekonomska knjižnica, Ljubljana

CMK - Centralna medicinska knjižnica

MKL - Mestna knjižnica Ljubljana

SK - Mestna knjižnica Ljubljana, Slovanska knjižnica

SIKMB - Mariborska knjižnica

SIKJES - Občinska knjižnica Jesenice

IZUM - Institut informacijskih znanosti

- klepet v živo
  - je spletna storitev IZUM-a že od leta 2005
  - sodelavci (4 dopoldne, 1 popoldne in v soboto) odgovarjajo v živo vsak delovnik med 9. in 20. uro ter v soboto med 9. in 13. uro.

# Ostale komunikacijske poti

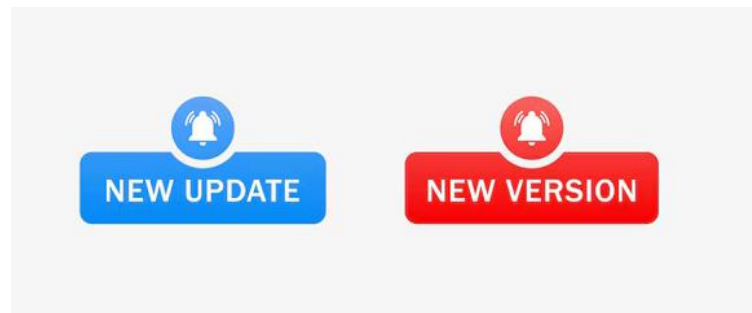
- preko spletne strani COBISS.SI – bralci,
- COBISS.SI – knjižničarji,
- COBISS.SI – avtorji/raziskovalci,
- COBISS.SI – Pogosta vprašanja – razno,
- prek družbenih omrežij Twitter, LinkedIn; Facebook ipd.

# Kdo je za 333

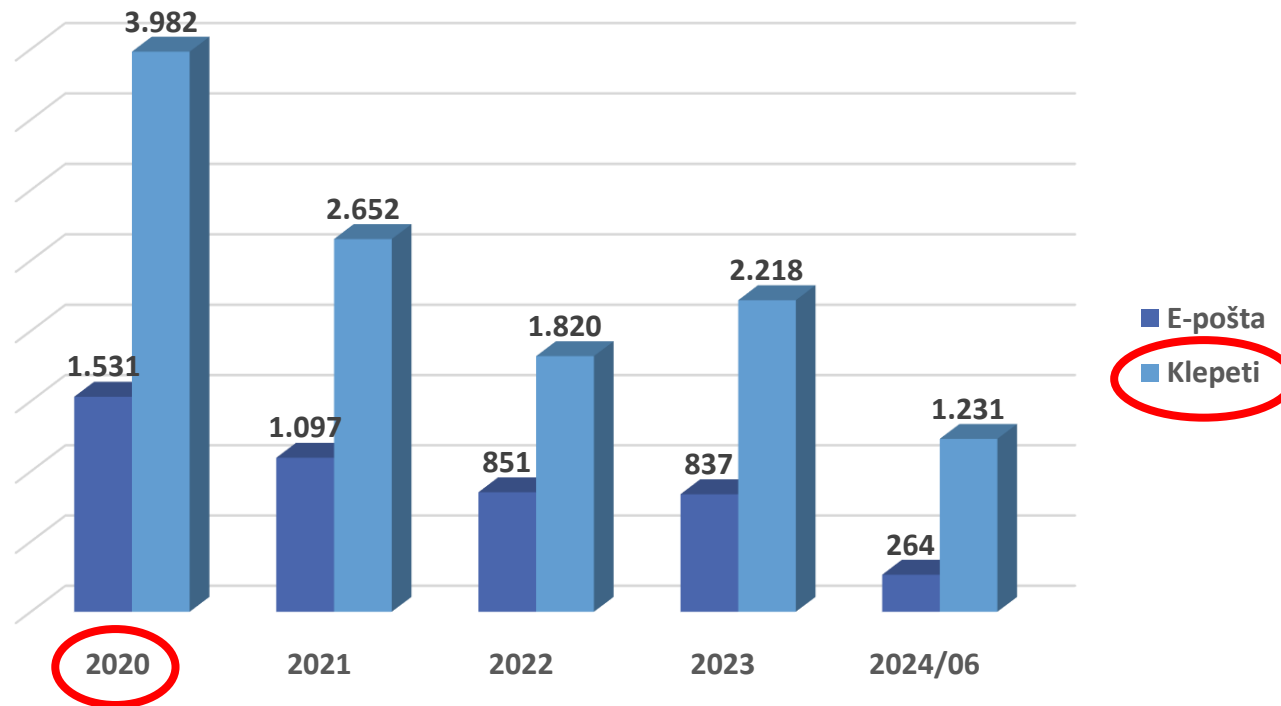
- na prvi bojni črti »stojijo«

333	TEH HD	IZO HD 379	Raziskovalci
Alenka Likar Mastnak	Aljaž Vobič	Alenka Resman	Apolonija Marolt Zupan
Anamarija Lešnik	Boštjan Krajnc	Branka Mlakar Štok	Darinka Šeško
Robert Belec	Miran Lešič	Ester Manetti	
Zdenka Stiplošek			
vodja oddelka + 6 sodelavcev implementatorjev	vodja oddelka + 2 sodelavca		vodja oddelka

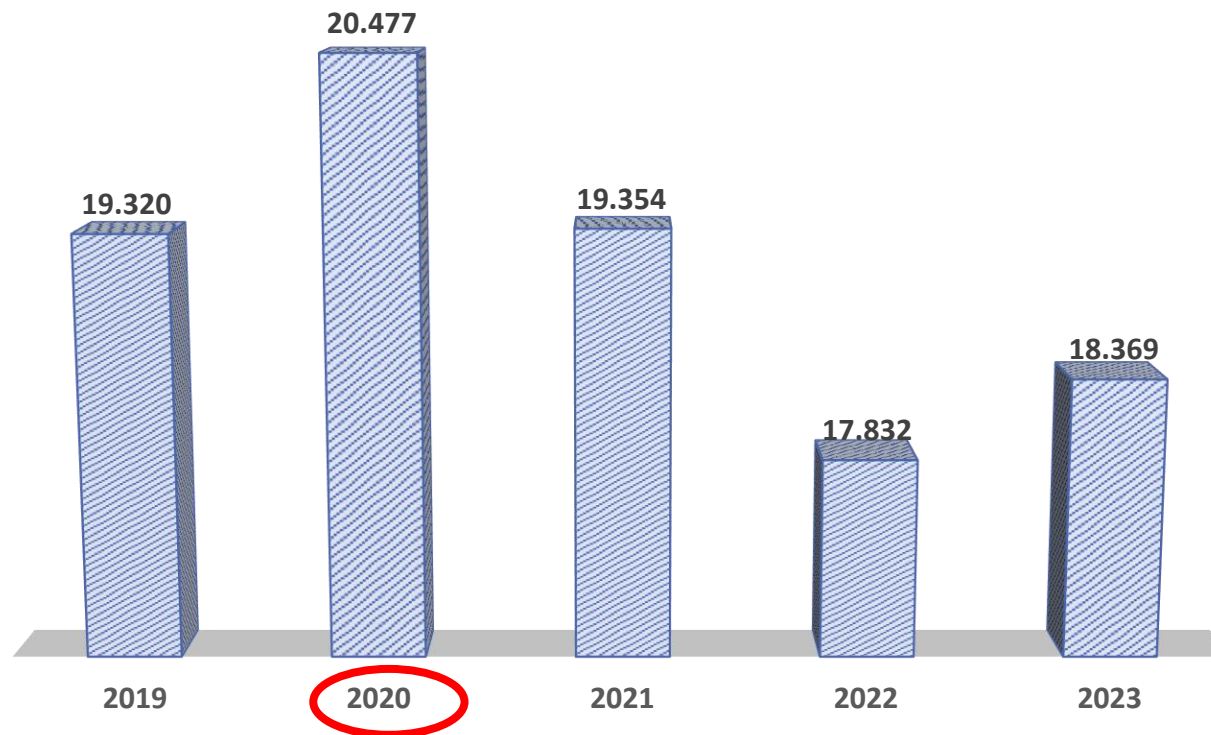
# Tudi v »krizi« prijazni?!



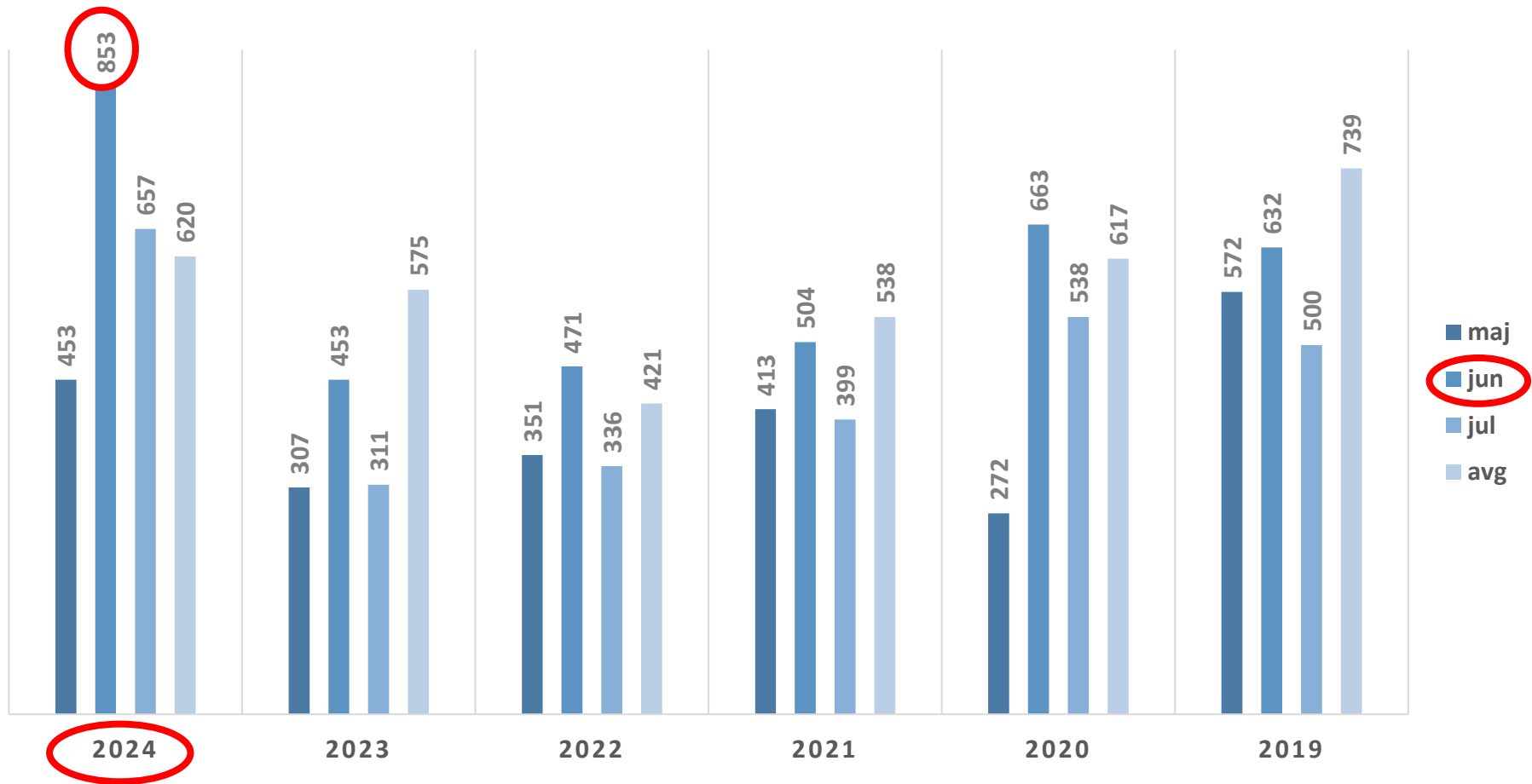
# RSVK



# Jira zahteve

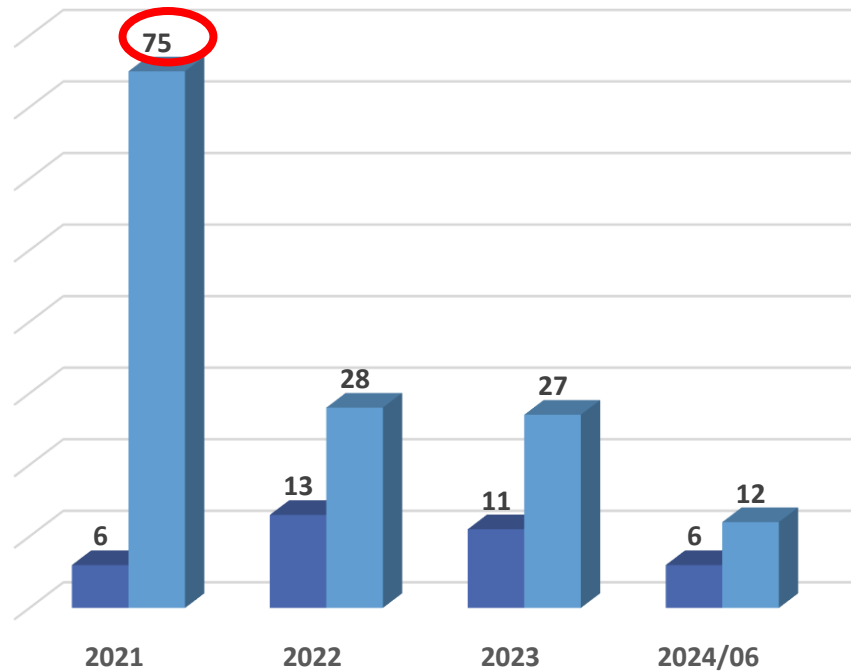


# Telefonski klici

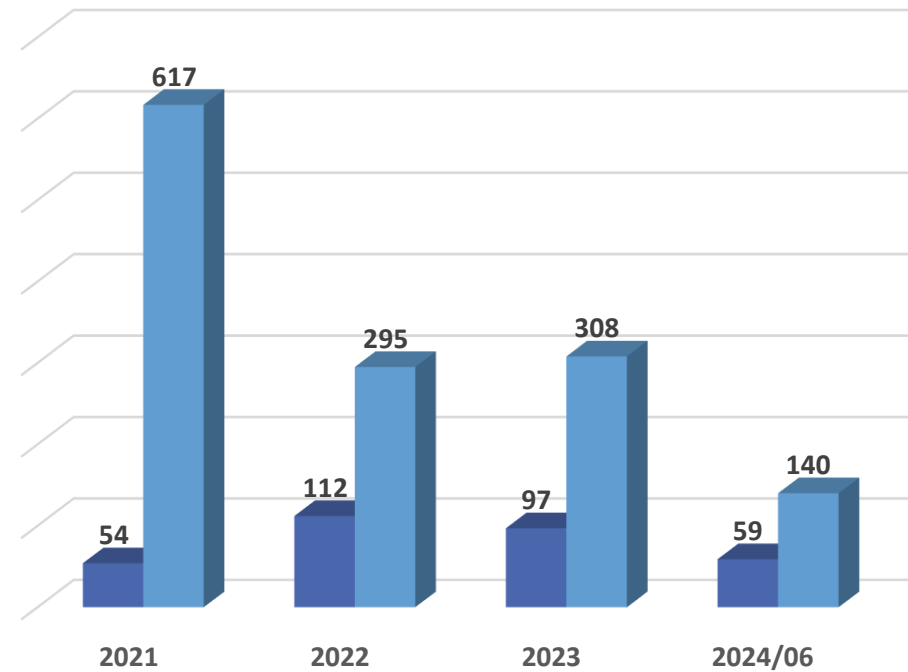


# Izobraževanje

tečaji



udeleženci



# Dihamo z vami

Pišite, »jamrajte«, kritizirajte, vztrajajte

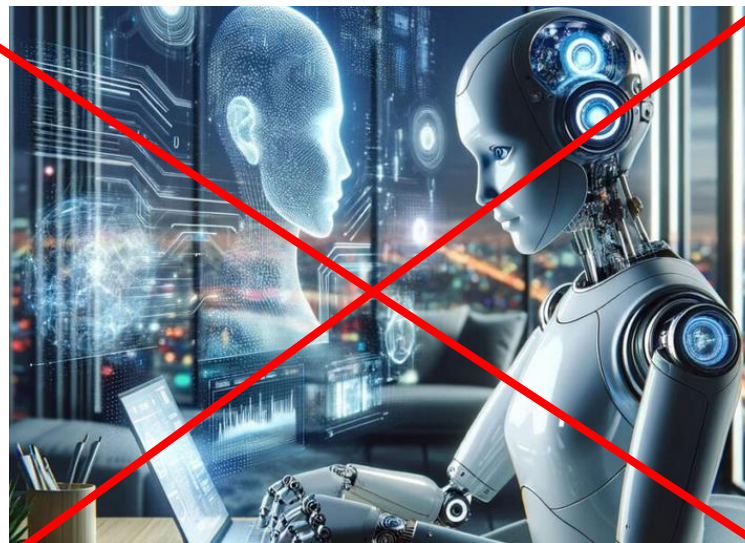
**AMPAK**

vedno podkrepite s konkretnimi primeri, argumentirajte ...



Lahko pa tudi POHVALITE ... saj veste, »paše«

# Še smo »MI« in še bomo nekaj časa





***HVALA ZA PRILOŽNOST IN POZORNOST !***

# Komuniciranje z IZUM-om

- Klicni center: +386 (0)2 25 20 333
- Pon.–pet. 7.30–20.00, sob. 7.30–13.00
- E-naslov: [podpora@izum.si](mailto:podpora@izum.si)



[COBISS – poti do znanja](#)



[COBISS \(@COBISSNET\)](#)



[COBISS – poti do znanja](#)



[COBISS/IZUM – Institut informacijskih znanosti, Maribor](#)

**BLOG**

[Blog COBISS | Poti do znanja](#)

# Hvala!

