

Wnioski

Przemiany, jakim ulegają nasze biblioteki potwierdzają, iż zmieniają się coraz bardziej z archiwów wiedzy w ośrodki aktywnie tę wiedzę tworzące i przetwarzające. Także rola bibliotekarza ulega zmianie, ewoluując w stronę tzw. menadżera wiedzy – osoby umiejącej zarządzać wiedzą, selekcjonować ją i poddawać krytycznej analizie.

Ważnym zadaniem bibliotekarzy jest poszukiwanie zastosowań dla pojawiających się technologii. Konieczna jest współpraca wszystkich działów biblioteki – bibliotekarz musi stawiać pytania informatykom, czy jego wizja wykorzystania narzędzi informatycznych jest możliwa do realizacji. Tylko wówczas możemy mieć nadzieję, iż w naszych bibliotekach pojawią się nowatorskie usługi.

Starając się podążać tą drogą, Biblioteka Medyczna CM UJ planuje przygotowanie szkoleń użytkowników w formie multimedialnych kursów on-line. Jako nowe usługi wykorzystujące nowe technologie informatyczne chcemy wdrożyć udostępnianie poprzez internet podręczników i skryptów autorstwa pracowników naszej uczelni. Kierując się nieskrępowaną wizją przyszłości, chcielibyśmy wśród naszych usług widzieć także usługę pomocy w wyszukiwaniu informacji, która polegałaby na zdalnym towarzyszeniu użytkownikowi w całym procesie poszukiwań.

*Lek. Jacek Drogoz
Warszawa – GBL*

ZINTEGROWANE USŁUGI BIBLIOTECZNE W GŁÓWNEJ BIBLIOTECIE LEKARSKIEJ

Problematykę usług prowadzonych przez bibliotekę możemy rozważyć w trzech aspektach:

Pierwszy z nich – to całokształt zagadnień związanych z jakością obsługi klienta zewnętrznego (jak się coraz częściej nazywa użytkownika biblioteki): komunikacja interpersonalna, zwrócenie uwagi na rzeczywiste potrzeby klienta, definiowanie problemu, asertywne podejście do klienta, a także radzenie sobie z jego obiekcjami. Ten problem jednak pominę w swej wypowiedzi. Poświęcona mu będzie specjalna konferencja, która zostanie zorganizowana w grudniu przez Bibliotekę Główną Uniwersytetu Mikołaja Kopernika. Teksty z tej konferencji zostaną opublikowane w grudniowym numerze EBIB-u.

Ponieważ problem ten jest zupełnie nowy w bibliotekarstwie (przynajmniej w teorii), zanim zacznę się go szczegółowo omawiać, warto poczekać na wnioski

z konferencji. Niemniej poruszałem już to zagadnienie przed rokiem na liście dyskusyjnej SBP.

Drugi aspekt – to odpowiednia organizacja pracy, pozwalająca na sprawną obsługę klienta.

Trzeci – to wszystko, co jest związane ze sprawnym wykonaniem usługi z technicznego punktu widzenia. Głównie – stosowanie nowoczesnych rozwiązań w świadczeniu usług: zarówno nowe usługi jak i nowoczesne metody świadczenia tradycyjnych usług.

Organizacja biblioteki a sposób świadczenia usług

Nam, bibliotekarzom, trudno niekiedy zrozumieć reakcję klienta jaką jest tzw. „lęk przed biblioteką” – „library anxiety” – zjawisko opisane przez Marzenę Świrgoń w 4. numerze „Bibliotekarza” z 2002 roku. Okazuje się, że niejednokrotnie nawet wykształcony, obyty z biblioteką czytelnik, po wejściu do nowej placówki odczuwa pewną bezradność. Zależy mu na szybkim dotarciu do dokumentu, a tymczasem musi się skupić na opanowaniu rozmieszczenia katalogów, stosowanym w nich systemie informacyjno-wyszukiwawczym, próbie zdobycia informacji, w której części biblioteki powinien szukać interesujących go dokumentów.

W tej sytuacji należałoby „kogoś” po prostu spytać. Właśnie – „kogo”?

Główna Biblioteka Lekarska, niejako odpowiadając klientom na to pytanie, utworzyła przed rokiem nową komórkę – informatorium. Każda z zatrudnionych tam osób nie musi być „alfą i omegą” wszelakiej wiedzy bibliotekarskiej. Wystarczy, że jest zorientowana w strukturze instytucji, posiada pod ręką informacje dotyczące szczegółowych usług świadczonych przez bibliotekę i rzetelnie poinformuje klienta, kierując go do konkretnego działu z konkretnym problemem, a nie po dalsze „przekierowania”. Nie trzeba chyba wyjaśniać, jak ważny jest „czynnik ludzki” przy pierwszym kontakcie z biblioteką.

Niektóre z usług świadczonych przez bibliotekę składają się z kilku etapów, co jest związane z tym, że wykonaniem danej usługi zajmują się osoby zatrudnione w różnych działach.

Przykład:

1. Zamówienie złożone pocztą elektroniczną na kserokopie z XIX-wiecznego czasopisma wraz z mikrofiszami – do skrzynki Wypożyczalni Głównej.
2. Sekcja Udostępniania Dokumentów Wtórnych – wyszukuje dokumenty, z których mają być wykonane odbitki.
3. Dział Zbiorów Specjalnych, który posiada żądane dokumenty, udostępnia je SDW.
4. SDW przekazuje dokumenty do Pracowni Mikrofotograficznej w celu wykonania mikrofisz.
5. Pracownia Mikrofotograficzna – przekazuje mikrofisz do Pracowni Kserograficznej, w celu wykonania z nich kserokopii.

6. Pracownia Kserograficzna – wykonuje kserokopie i przygotowuje dla klienta przesyłkę oraz rachunek za wykonaną usługę.

Musimy zdawać sobie sprawę z tego, że na każdym z etapów mogą się zrodzić określone wątpliwości, a naszego klienta nie interesuje struktura organizacyjna instytucji. Dla niego daną usługę wykonuje biblioteka, a nie określony dział. Dlatego niedopuszczalne jest odsyłanie go do innej komórki w celu wyjaśnienia wątpliwości. Jeśli osoba z danego działu nie potrafi udzielić konkretnych wyjaśnień (bo nie jest np. specjalistą od mikrofotografii), powinna natychmiast skontaktować klienta z kompetentną osobą, bądź poprosić go o poczekanie na informację, zaś problem powinien być kompetentnej osobie przekazany natychmiast. Przyjęte jest, że w takich przypadkach to instytucja wykonująca usługę powinna się skontaktować z klientem i wyjaśnić wszelkie wątpliwości, zamiast wciąż go odsyłać.

W tym przypadku konieczna jest wzajemna współpraca poszczególnych działów. W Głównej Bibliotece Lekarskiej kładzie się na to od kilku miesięcy szczególny nacisk. Każdy z pracowników wykonujących daną usługę zajmuje się tylko jej konkretnym etapem, jednak jest zorientowany odnośnie jej wszystkich etapów.

Przy rozwiniętej współpracy poszczególnych działów dało się zaobserwować następujące skutki:

1. Wzrost świadomości pracowników odnośnie wykonywanych usług, a zarazem wzrost odpowiedzialności za wizerunek całej instytucji.
2. Zanik zjawiska zwanego w języku potocznym „spychologią” – przerzucanie problemu na współpracowników z innych działów.
3. Usprawnienie wykonywanych usług.
4. Większe zadowolenie klientów z wykonywanych usług, a tym samym – wzrost zapotrzebowania na niestandardowe usługi (dzięki przełamaniu pewnych barier).

Zdawać by się mogło, że w każdym przypadku konieczne jest trzymanie się z góry przyjętej kolejności „ścieżki wykonania usługi”, a każde jej naruszenie spowoduje chaos. Okazuje się, że niekiedy odbieganie od przyjętego z góry schematu nie tylko nie dezorganizuje pracy, ale nawet ją usprawnia. Niezbędnym warunkiem tego jest – wspomniana wyżej przeze mnie – świadomość pracowników co do kompleksowego wykonania usługi.

Przykład: Klient omyłkowo (lub z innego powodu) składa zamówienie na dokumenty wtórne w komórce, która nie zajmuje się przyjmowaniem zamówień. Nigdy nie jest on z tego powodu odsyłany do właściwej komórki. Zostaje jedynie poinformowany, gdzie należy w przyszłości składać zamówienia, jednak złożone zamówienie zostaje przyjęte i przekazane odpowiedniej komórce przez pracownika GBL.

Inny przykład: Sekcja Udostępniania Dokumentów Wtórnych otrzymuje zamówienie na dużą ilość artykułów z różnych czasopism. Z reguły tok postępowania jest taki, że pracownicy tej komórki winni przeszukać zasoby drukowane, a w przy-

padku braku zamówionych czasopism, powinni przekazać zamówienie do sekcji zajmującej się wykonywaniem usług elektronicznych celem przeszukania zasobów internetowych. Zdarza się jednak, że przy większej ilości czasopism, zwłaszcza tych wydanych w ostatnich latach, krótszy jest czas pozyskania artykułów z sieciowych baz danych niż wyszukanie egzemplarzy drukowanych. Pomimo częściowego „odwrócenia” kolejności, usługa jest wykonana sprawniej.

Praktyką w GBL stało się prowadzenie rzeczowej korespondencji z klientami – zazwyczaj poprzez pocztę elektroniczną. Odchodzi się od udzielania szablonowych odpowiedzi bądź odsyłania po informację na stronę www. Na konkretne pytanie klient otrzymuje konkretną odpowiedź. Przykładowo: obliczanie ceny za niektóre usługi reprograficzne jest nieco skomplikowane i nie zawsze cennik opublikowany na stronie www (pomimo, że jest szczegółowy) może określić, ile klient zapłaci za daną usługę. Jeśli klient zwróci się z pytaniem o wartość dokładnie określonej usługi, otrzyma szczegółową odpowiedź. Zdarza się, że na prośbę klienta złożoną wraz z zamówieniem pomagamy mu zdecydować się na formę dostarczenia dokumentów tak, aby była ona dla niego najkorzystniejsza (finansowo bądź czasowo).

Niejednokrotnie kontaktujemy się z klientem po to, aby poinformować go, że jego zamówienie może zostać zrealizowane szybciej bądź taniej, jeśli zdecyduje się na zamówienie w innej formie. Przykład: Klientowi zależy na bardzo szybkim otrzymaniu kilku tekstów. Prosi on o dostarczenie kopii pocztą elektroniczną. W czasie przeszukiwania zasobów okazuje się, że biblioteka posiada tylko drukowaną formę żądanych publikacji. Klient natychmiast informowany jest o różnicy kosztów i czasu wykonania usługi między przesyłką pocztą elektroniczną a nadaniem faksu. Jeśli zależy mu na czasie, zazwyczaj podejmuje decyzję o nadaniu przesyłki faksem. W efekcie otrzymuje ją szybciej. Jeśli posiada faks dobrej jakości, również niższe są jej koszty. Zyskują na tym czasowo również inni klienci, gdyż ich zamówienia nie oczekują w kolejce na skanowanie, gdy wykonywane są skany publikacji, które równie dobrze mogą być wysłane faksem.

Nie ma tu, rzecz jasna, mowy o wywieraniu jakiegokolwiek presji na klienta. Decyzja każdorazowo należy do niego i jeśli forma przesyłki e-mailem jest dla niego niezbędna, taką otrzymuje.

W przypadku przysyłania kopii pocztą elektroniczną pojawiają się niekiedy problemy związane z brakiem świadomości klientów odnośnie funkcjonowania kont pocztowych. Choć usługa ta z miesiąca na miesiąc jest coraz powszechniejsza, dla wielu wciąż jest nowością. Zdarza się, że klient zamawia pokaźną ilość stron pocztą elektroniczną, nie zdając sobie sprawy, że jego skrzynka (często dostępna bezpłatnie na jednym z portali) ma ograniczoną pojemność. Zbędne jest w tym przypadku tłumaczenie klientowi zasad funkcjonowania poszczególnych kont. (Może on to odebrać jako niechęć do wykonania usługi przez pracowników biblioteki. Każdorazowa prośba do klienta o opróżnianie skrzynki po przesłaniu kolejnej porcji

przesyłki – to strata czasu oraz niepotrzebne wydatki na połączenia telefoniczne.) Pracownik zajmujący się wysyłką zakłada klientowi konto o pojemności pozwalającej na przesłanie do niego plików i informuje go o sposobie dostępu do tegoż konta.

Od pewnego czasu do wykonywania przesyłek pocztą elektroniczną wykorzystujemy program, który pozwala na potwierdzenie dotarcia przesyłki na wskazane konto, a także na automatyczne uzyskanie od klienta potwierdzenia odbioru przesyłki.

Szczegółowa korespondencja jest znakomitą środkami w przypadku różnego rodzaju obiekcji klientów. Okazuje się, że rzetelne i dokładne wyjaśnienie problemu każdorazowo pozwala zrozumieć klientowi pewne sytuacje, z których może on nie być zadowolony oraz pozwala dojść do porozumienia z nim. W niektórych przypadkach dobry skutek daje powołanie się na konkretne artykuły Regulaminu Udostępniania Zbiorów, a nawet Kodeksu Cywilnego (w każdym przypadku z przytoczeniem cytatów, co zwalnia klienta z wertowania przepisów).

Zdarza się, że zamówienie złożone przez klienta nie jest do końca jasne. W takich przypadkach każdorazowo wskazany jest kontakt z klientem pocztą elektroniczną bądź telefonicznie. Pozornie wiąże się to ze zwiększeniem kosztów (czas połączenia telefonicznego), jednak w rzeczywistości przynosi to bibliotece korzyści:

- profesjonalnie obsłużony klient nabiera większego zaufania do usługodawcy, częściej korzysta z jego usług, można też liczyć na to, że poleci usługodawcę innym osobom (wiem o tym na podstawie własnych doświadczeń).
- zawsze lepiej współpracuje się z klientem, z którym dojdziemy do porozumienia.
- realizacja niejasnego zamówienia prowadzi najczęściej do wykonania usługi niezgodnie z życzeniem klienta, co może spowodować tylko dodatkowe zajęcie cennego czasu pracy i zużycie materiałów. Można wprawdzie próbować udowodnić klientowi, że niedociągnięcie powstało z jego winy, jednak profesjonalne wykonywanie usług odbywa się według powiedzenia „Klient nasz pan”.

Błędem jednak byłoby wychodzenie z założenia, że „klient zawsze ma rację”. Kiedy jej nie ma (a tak też się zdarza), powinien w rzeczowy sposób dowiedzieć się od pracownika biblioteki, dlaczego jej nie ma – w taki sposób, aby sam przyznał się do błędu. Może to paradoksalne, ale w takich sytuacjach klient również nabiera zaufania do usługodawcy (o tym również wiem z własnych doświadczeń).

Przemiany w usługach świadczonych przez bibliotekę

Przemiany, jakie dokonują się we współczesnej technologii powodują zarówno większe wymagania klientów odnośnie świadczonych usług jak i coraz większe możliwości ich realizacji. Jeszcze nie tak dawno podstawowymi formami świadczenia usług reprograficznych było wykonywanie odbitek kserograficznych i sporządzanie mikrofilmów.

W ostatnim czasie coraz większą popularność zdobywają elektroniczne formy przekazu. Jest to związane z:

- coraz większą liczbą klientów posiadających odpowiedni sprzęt i oprogramowanie,
- mniejszymi kosztami wykonania usługi,
- krótkim czasem wykonania usługi (coraz częściej zdarza się, że czas realizacji usługi ogranicza się do dwóch godzin),
- coraz większą ilością czasopism publikowanych w formie elektronicznej.

Biorąc pod uwagę taki stan rzeczy, dochodzimy do wniosku, że idealnym rozwiązaniem byłaby całkowita digitalizacja drukowanych zasobów biblioteki. Elektroniczny zapis dokumentów na własnych serwerach pozwoliłby na błyskawiczne wyszukanie publikacji i przesłanie ich klientowi e-mailem lub faksem, a także ich wydruk na papier bądź zapisanie na dowolnym nośniku. Producenci sprzętu reprograficznego zadbali nawet o to, aby zeskanowane teksty mogły być przeszukiwane za pomocą słów z tekstu wraz z określeniem ich wzajemnych relacji. W efekcie, digitalizacja zbiorów znacznie usprawniłaby pracę osób zajmujących się tworzeniem zestawień, a nawet (na dzień dzisiejszy jest to sprawa bardzo kontrowersyjna!) pominięcie czynności związanych z klasyfikacją dokumentu za pomocą słów kluczowych. W krajach zachodnich istnieją nawet wyspecjalizowane firmy, które w stosunkowo krótkim czasie są w stanie przekształcić na formę elektroniczną najobszerniejsze nawet archiwa. Nie znam kosztów takiej operacji, ale łatwo domyślić się, że trudno je porównywać ze środkami, jakimi dysponują instytucje budżetowe w naszym kraju. Gdyby Główna Biblioteka Lekarska miała nawet możliwość przeprowadzenia digitalizacji prenumerowanych czasopism, to i tak ograniczylibyśmy się tylko do tych najbardziej poczytnych. Moglibyśmy się wtedy posłużyć specjalnym programem komputerowym, służącym do prowadzenia rankingu poczytności czasopism medycznych. Obecnie raporty z niego są wykorzystywane przy planowaniu ich prenumeraty.

Trudno w chwili obecnej zdecydować się nawet na zakup dostępnych urządzeń, które znacznie usprawniłyby pracę działu reprograficznego. Mam tu na myśli przede wszystkim skanery sieciowe, za pomocą których można zeskanowany dokument natychmiast przesłać na konto klienta, pomijając użycie programu pocztowego (wpisując adres e-mail odbiorcy bezpośrednio na wyświetlacz dotykowy). Nowoczesne kserokopiarki pozwalają na szybkie wykonywanie dwustronnych kopii bez konieczności powtórnego wkładania do maszyny jednostronnie zadrukowanej kartki. (Znaczna oszczędność czasu!) Tego typu urządzenia wyposażone są często w elementy wymagające wprowadzenia przez pracownika osobistego numeru identyfikacyjnego bądź karty identyfikacyjnej. To z kolei zwalnia pracownika od zliczania ilości wykonanych kopii, a kierownika – od żmudnego wykonywania raportów z pracy poszczególnych osób oraz produkcji i zużycia materiałów (robi to specjalny program).

Reprografia zbiorów specjalnych – to temat, na który należy zwrócić szczególną uwagę. Związane jest to zarówno ze specyficznymi wymaganiami klientów odnośnie dokumentów wtórnych wykonanych ze zbiorów specjalnych jak i z obostrzeniami związanymi z ich kopiowaniem. Znaczna większość tych zbiorów to dokumenty wydane bądź wytworzone ponad 100 lat temu. Są one cenne (z wielu względów) i zarazem najbardziej narażone na zniszczenie. Dlatego ich kserowanie bądź skanowanie jest bezwzględnie zabronione. Trzeba też wziąć pod uwagę fakt, że klienci zamawiający kopie z tychże zbiorów często wykorzystują je w pracach naukowych bądź publikacjach w postaci ilustracji. Niejednokrotnie życzą sobie postaci elektronicznej, którą można dalej obrabiać. Wskazane byłoby tutaj użycie specjalistycznego sprzętu (specjalnego skanera do starodruków, skanera do mikrofisz), który jest – niestety – zbyt kosztowny. Na szczęście niezawodność starego, tradycyjnego sprzętu oraz umiejętności pracowników pozwalają na uzyskanie kopii zgodnie z życzeniem klientów.

W Głównej Bibliotece Lekarskiej cenne zbiory zabezpieczane są w postaci mikrofisz. Jest to – według ogólnie przyjętych światowych standardów – najlepsza i najtrwalsza forma zabezpieczenia dokumentów. Właśnie na podstawie mikrofisz wykonuje się odbitki kserograficzne cennych zbiorów. W przypadku, gdy klient życzy sobie formy elektronicznej, skanuje się taką właśnie odbitkę. Dokładnie wykonana mikrofisz oraz starannie opracowany skan pozwalają otrzymać kopię, która niewiele traci w porównaniu do oryginału. Zbiory archiwalne posiadają często zabezpieczenia w postaci odbitek fotograficznych. Niekiedy na życzenie klientów przygotowuje się odbitki dokumentów metodą Copyproof.

Idealnym rozwiązaniem byłaby digitalizacja całości zbiorów specjalnych, jednak byłoby to zajęcie czasochłonne, wymagające dodatkowej siły roboczej oraz specjalistycznego, drogiego sprzętu.

Jakie wnioski można wysnuć na zakończenie? Wiadomo, że sytuacja ekonomiczna w całym kraju nie jest najlepsza. Choć firmy prześcigają się w produkcji sprzętu umożliwiającego sprawne wykonanie najbardziej wyspecjalizowanych usług, taka instytucja jak biblioteka rzadko może sobie pozwolić na jego zakup. Nie jest to jednak powód do tego, aby rozłożyć ręce i oznajmić klientowi, że nie da się czegoś wykonać, bo brakuje nowoczesnych urządzeń.

Może to, co powiem zabrzmi paradoksalnie, jednak w czasach, gdy nowoczesne technologie zastępują umiejętności człowieka, dane nam jest zwrócić większą na kapitał intelektualny pracowników, na tzw. „czynniki ludzkie”. To właśnie od inicjatywy pracowników zależy, jakie usługi może świadczyć biblioteka. Należy więc doceniać ich pomysły na rozwiązanie pewnych problemów, pozwolić im wykazać inicjatywę, stworzyć im do tego warunki. Ważna jest więc tutaj dobra organizacja pracy, daleko posunięta współpraca między poszczególnymi komórkami.

Jeśli weźmiemy tu jeszcze pod uwagę odpowiednie podejście do klienta, wyjście naprzeciw jego problemom, klient zawsze nas doceni. Nawet wtedy, gdy stosowane w naszej instytucji technologie nie należą do najnowszej generacji.

Dr Jolanta Przyłuska
Łódź – IMP

MOŻLIWOŚCI I OGRANICZENIA BIBLIOTEK INSTYTUTÓW NAUKOWYCH W ZAKRESIE ZINTEGROWANYCH USŁUG BIBLIOTECZNYCH

Streszczenie

Pomimo rozwijającej się współpracy akademickich bibliotek medycznych, mniejsze biblioteki instytutów naukowych posiadające wyspecjalizowany księgozbiór i przeznaczone do obsługi określonej grupy czytelników, odczuwają różnego rodzaju niedobory w zakresie świadczenia nowoczesnych usług informacyjnych. W referacie została scharakteryzowana mała biblioteka medyczna na przykładzie Biblioteki Naukowej Instytutu Medycyny Pracy w Łodzi. Określono jej potrzeby dotyczące zintegrowanych usług bibliotecznych. Poczyniono próbę oceny udziału tej biblioteki we współpracy międzybibliotecznej nie tylko na zasadzie „biorcy usług”, ale również poprzez udostępnianie własnych zbiorów.

Zintegrowany system a zintegrowane usługi?

Świadczenie zintegrowanych usług bibliotecznych jest dużym wyzwaniem dla małych bibliotek w instytutach naukowo-badawczych. Wobec braku stabilności organizacyjnej i ekonomicznej jednostek macierzystych, przy których działają te biblioteki i przy rosnących wydatkach na zakup czasopism, książek, baz danych, potrzeby małych bibliotek realizowane są z dużymi opóźnieniami. Z roku na rok powstają zaległości trudne do nadrobienia, a cóż dopiero mówić o nowoczesnych zintegrowanych usługach.

Zastanawiając się nad tematem głównym konferencji doszłam do wniosku, że mogę określić jedynie obecny stan świadczonych usług przez medyczną bibliotekę instytutową. Do dyskusji o standardach i jakości usług trudno włączyć się przy braku systemu bibliotecznego.

Zintegrowane usługi biblioteczne to coś więcej niż zintegrowany system biblioteczny, przez który rozumie się zautomatyzowane zarządzanie, obejmujące główne funkcje biblioteki. Zintegrowany system oznacza, że różne zadania wykonywane są na jednej wspólnej bazie danych, że całość operacji w bibliotece została starannie zaplanowana i wszystkie moduły ze sobą współpracują [1]. Właściwe