



## **Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników**

Organizator: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

Warszawa, 23 - 24 września 2002 r.

---

**Agnieszka Smoderek, Jacek Trojanowski**  
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

### **Koncepcja zmiany kwalifikacji: „czytelnik – klient biblioteki” w aspekcie zmieniających się standardów zachowań użytkownika biblioteki akademickiej XXI wieku**

#### **Streszczenie**

Wstęp:

- tematyka TQM w zarządzaniu bibliotekami
- model potrzeb czytelnika (klienta biblioteki)
- nowe standardy obsługi czytelnika w kontekście reakcji na jego potrzeby

I. Projekt utworzenia stanowiska asystenta informacyjnego.

- cele i zadania asystenta
- współpraca asystenta w do określaniu zapytań informacyjnych
- stanowisko robocze Call-center
- realizacja zleceń czytelników w kontekście wirtualnym

II. Współpraca bibliotek w zakresie wymiany informacji w oparciu o nowoczesne narzędzia

- biblioteka zewnętrzna jako klient
- klient indywidualny a klient instytucjonalny
- platforma przekazywania i wymiany informacji

III. Techniczne standardy zapewnienia jakości obsługi klienta.

- modelowe stanowisko pracy użytkownika biblioteki

#### **Wstęp.**

Wraz z nastaniem XXI wieku odchodzi w zapomnienie mit biblioteki jako monopolisty w dziedzinie zaspokajania potrzeb informacyjnych. Poniższy referat ma na celu przybliżenie koncepcji dostosowania biblioteki akademickiej ściśle do wymagań współczesnych użytkowników. W tworzeniu koncepcji użyto technik stosowanych przy budowaniu strategii obsługi klienta w organizacjach usługowych przynoszących dochód i poddawanych mechanizmom rynkowym. Takie bowiem organizacje mają najbardziej zbliżoną konstrukcję funkcjonalną i po niewielkiej implementacji techniki używane do zaspokajania potrzeb ich klientów mogą być z dużym powodzeniem stosowane w zmianie koncepcji obsługi użytkownika biblioteki akademickiej. Podstawowym założeniem przy dokonaniu takiej implementacji jest fakt, iż organizacje te poprzez istnienie w warunkach rynkowych posiadają doskonale rozwinięte mechanizmy samooceny a ostra konkurencja oraz przynoszenie przez nie zakładanego dochodu udowadniają wysoką skuteczność tych metod.

Oczywiście powstaje pytanie czy i po co należy dokonywać aż tak dużych zmian w bibliotekach akademickich. Przecież te ze względu na wysoki koszt zaspokajania potrzeb informacyjnych użytkowników we własnym zakresie mogą czuć się zupełnie spokojne o swoją przyszłość. Czytelnik i tak będzie zmuszony do korzystania z bibliotek bez względu na jakość wykonywanych przez nią usług. Taka koncepcja jest dostatecznym usprawiedliwieniem na stan

jakości usług w bibliotekach końca XX stulecia lecz w XXI wieku okazuje się niewystarczająca. Rzeczywistość XXI wieku postawi niedługo pod znakiem zapytania sens istnienia bibliotek w obecnym kształcie. Obserwujemy bowiem gwałtowny spadek ilości czytelników biblioteki na rzecz rosnącej ilości klientów biblioteki. Różnica polega na tym, że klient w odróżnieniu od czytelnika nie przychodzi do biblioteki aby **odszukać** w niej interesującej go informacji, lecz po to by tą informację **otrzymać**. A ponieważ takich użytkowników w bibliotekach akademickich jest już większość, biblioteki zmuszone będą do zreorganizowania swojej działalności w takim stopniu, by w pełni sprostać ich wysokim wymaganiom. Klienci biblioteki akademickiej bowiem będą w przyszłości stanowić o “być albo nie być” biblioteki. Jedynie przyzwyczajenie klienta do postrzegania biblioteki akademickiej jako **jedynego wiarygodnego ośrodka**, w którym może **kompleksowo** zaspokoić swoje potrzeby informacyjne, będzie decydującym czynnikiem w walce o przyszłość bibliotek akademickich. Nie możemy dopuścić by klient biblioteki zastanawiał się nad alternatywami. Błyskawiczny postęp technologiczny w zakresie przetwarzania informacji spowoduje powstanie tanich, skutecznych narzędzi pozyskiwania informacji, będących skutecznym zagrożeniem dla obecnej pozycji bibliotek. Jedynie dokładne przeanalizowanie potrzeb współczesnego użytkownika biblioteki akademickiej i ustawiczne, dynamiczne dostosowywanie się do nich da bibliotekom szansę na przetrwanie w pełni przekonując o zasadności ich istnienia finansujące je instytucje.

Przy opracowaniu modelu wymagań współczesnego klienta biblioteki akademickiej należy głównie zwrócić uwagę na wyodrębnienie z zespołu jego potrzeb tych kwestii, których realizacja w znaczący sposób przyczyni się do usprawnienia jego obsługi. W zespole wymagań użytkownika znajdują się bowiem takie elementy, których spełnienie ze względu na wysokie koszty, bądź bardzo dużą praco-czasochłonność jest nieekonomiczne lub w końcowym efekcie nie da znaczących rezultatów. Poniżej wyodrębniono te aspekty, których zaspokojenie odegra znaczącą rolę przy poprawie jakości obsługi użytkownika biblioteki akademickiej.

### **Model wymagań współczesnego użytkownika (klienta) biblioteki akademickiej.**

1. Zminimalizowanie czasu oczekiwania przez użytkownika biblioteki na wskazany przez niego dokument.
2. Precyzowanie doboru informacji.
3. Wyeliminowanie kryterium odległości jako decydującego o jakości oferowanych usług.
4. Możliwość maksymalnego wykorzystania zdigitalizowanych zbiorów biblioteki.
5. Stworzenie nowoczesnych stanowisk pracy klienta biblioteki.
6. Udostępnianie fachowej pomocy przy użytkowaniu systemu bibliotecznego.
7. Wyeliminowanie barier w korzystaniu z zasobów bibliotek innych niż macierzysta.

### **Koncepcja zmian dostosowujących bibliotekę akademicką do wymagań współczesnego użytkownika.**

1. Według przedstawionego powyżej modelu powinna powstać koncepcja zmian dostosowujących bibliotekę akademicką do jego wymagań. W koncepcji powinna być brana pod uwagę przede wszystkim jakość usług dostarczanych użytkownikowi. Kwestie finansowe mimo, iż bardzo istotne nie mogą być głównym determinantem zmian, lecz jedynie czynnikiem korygującym.

Zmiany wymagające dużych nakładów finansowych zostały pominięte w modelu wymagań klienta biblioteki akademickiej. Zatem koszty zmian, biorąc pod uwagę ten czynnik zostały zminimalizowane.

Poniżej ukazane zostały zunifikowane podstawowe działania prowadzące do zaspokojenia opisanych w modelu działań.

W każdym przypadku konieczna wydaje się być reorganizacja oddziałów udostępniania biblioteki. Nie wynika to z założenia, że działają one źle lub nie efektywnie, lecz z faktu, iż zmiana w organizacji oddziału udostępniania konieczna jest ze względu na duże tempo procesów zachodzących w środowisku otaczającym bibliotekę akademicką. Nie zawsze konieczny w tym celu jest zakup nowocześniejszego komputerowego systemu wspomagania – a przeważnie na takie rozwiązania stawiają menadżerowie bibliotek upatrując w nim jedyne panaceum na usprawnienie procesów bibliotecznych. Kluczowym aspektem w tym punkcie wydaje się stworzenie ulepszanego systemu obiegu informacji wewnątrz biblioteki (np. eliminacja częstej praktyki polegającej na zmuszaniu klienta do wielokrotnego odwiedzania biblioteki w celu otrzymania pojedynczego dokumentu).

W większości przypadków wystarcza optymalizacja poszczególnych procesów udostępniania. Ważną rolę może odgrywać system szkoleń personelu w kierunku obsługi klienta w systemie jakości.

2. Podstawową potrzebą użytkownika jest otrzymanie dokumentu lub zespołu dokumentów zawierających interesujące go treści. Najczęściej użytkownik biblioteki zobligowany jest do samodzielnej lokalizacji tych treści w dokumentach, które znajdują się w bibliotekach lub udostępniane są on-line. Mnogość interfejsów wyszukiwawczych i często ich wysoki stopień skomplikowania powoduje wyjątkową uciążliwość przy lokalizowaniu przez czytelnika miejsca, w którym mógłby pobrać interesujące go dokumenty. Po za tym użytkownik najczęściej nie jest pewny co do jakości zadanego przez siebie zapytania informacyjnego – zazwyczaj (zwłaszcza przy dużej komplikacji zapytania) formułuje je źle bądź nieprecyzyjnie. Inną sprawą jest to, że użytkownik może mieć błędne mniemanie nawet co do treści których poszukuje. Powoduje to dodatkowe zamieszanie przy formułowaniu zapytania informacyjnego i z góry skazuje cały proces wyszukiwawczy na niepowodzenie. W związku z tym należy dążyć do tworzenia przejrzystych (dla użytkownika) i w miarę zunifikowanych przynajmniej dla środowiska akademickiego interfejsów, dających czytelnikowi szansę na szybkie i precyzyjne dotarcie do interesujących go dokumentów, przy jednoczesnym zachowaniu niskiego skomplikowania samych zapytań informacyjnych. W idealnym rozwiązaniu użytkownik docierałby już na tym etapie nawet do samych interesujących go treści.

3. W obecnej dobie eliminacji kryterium odległości jako decydującego o jakości usług informacyjnych, współczesne biblioteki powinny zwiększyć wysiłki by skutecznie i na stałe wpisać się w ten nurt. Koniecznością jest wykorzystywanie najnowocześniejszych form przekazu danych między użytkownikiem a biblioteką akademicką. Współczesne formy przekazywania danych swoim zasięgiem objęły już dominującą większość użytkowników biblioteki akademickiej wpisując się w ich styl życia. W zasadzie większość użytkowników przestawiła się na elektroniczną formę przesyłania danych

4. w życiu codziennym. W związku z tym niezbędne jest stałe nadążanie przez biblioteki we wdrażaniu najnowszych rozwiązań technologicznych do pozyskiwania, przekazywania i obróbki informacji. Wszystkie te aspekty wiążą się nierozdzielnie z digitalizacją bibliotek i globalizacją informacji z różnych ośrodków.

Użytkowników nie interesuje (w tym przypadku) kwestia ochrony zbiorów innych bibliotek niż macierzyste. Dla ich dobra powinna nastąpić przynajmniej w obrębie bibliotek akademickich globalizacja informacji i pełna ich redystrybucja bez względu na odległość czy status ośrodka gdzie ją pozyskują – przynajmniej dopóki wszystkie te biblioteki łączy wspólne źródło finansowania.

4. Ze względu na obowiązującą Ustawę o Prawach Autorskich, jak również duże koszty informacji pozyskiwanych z baz komercyjnych, biblioteki akademickie stawiają zapory w dystrybucji danych zdigitalizowanych. Dane te w większości przypadków są dla współczesnych klientów biblioteki akademickiej najwygodniejsze do dalszej obróbki w procesie nauczania. Niezrozumiałe dla klienta biblioteki są procedury mające na celu ochronę zasobów informacji w postaci elektronicznej stosowane przez biblioteki. Niezbędnym jest wypracowanie akceptowalnego przez klientów biblioteki akademickiej kompromisu pomiędzy prewencją tych danych od strony prawnej a maksymalną ich redystrybucją dla użytkowników biblioteki. Należy pamiętać, że wszelkie bariery stawiane klientom biblioteki w procesie pozyskiwania przez nich danych są źle odbierane i budzą ostry – w pełni ze strony klienta biblioteki uzasadniony - sprzeciw.

5. Współczesny klient biblioteki akademickiej coraz częściej dysponuje własnymi, nowoczesnymi narzędziami do przetwarzania informacji. W części bibliotek akademickich brak jest jednak odpowiedniej infrastruktury dla korzystania z takich narzędzi. Konieczne jest stworzenie stanowisk na których możliwe będzie korzystanie z takich instrumentów jak notebook'i, palmtop'y, telefony komórkowe (które ostatnio zamieniają się w małe serwisy informacyjne, czy nawet w urządzenia do przetwarzania danych), i innych. Minimum wyposażenia takiego stanowiska stanowiłyby: gniazdka sieci elektrycznej, pulpity przystosowane pod względem ergonomii do pracy z własnymi urządzeniami do przetwarzania danych, gniazdko sieci lokalnej z podłączoną drukarką sieciową, skanerem i ploterem – urządzeniem istotnym w przypadku uczelni technicznych. Znaczącym kryterium jest odizolowanie stanowiska – nazwijmy je "multimedialnego" – od reszty biblioteki systemem pochłaniającym dźwięki i zakłócenia. Użytkowanie telefonów komórkowych może zakłócać pracę innych urządzeń elektronicznych biblioteki, lecz jest coraz częściej niezbędne przy współczesnych procesach pozyskiwania informacji. Udostępnienie czytelnikowi końcówki sieci rozległej jest sprawą kontrowersyjną ze względu na możliwość wykorzystywania Internetu w celach innych niż edukacyjne. Można jednak przyjąć założenie, iż czytelnik będzie korzystał z Internetu za pośrednictwem operatorów sieci telefonii komórkowych, przez co zwolni bibliotekę od pokrywania kosztów połączenia. Natomiast zupełnie bezpiecznym i przez bibliotekę przydatnym rozwiązaniem byłoby udostępnienie czytelnikowi końcówek sieci lokalnej uczelni tak, by miał on dostęp do danych z poszczególnych wydziałów.

Wszystkie powyższe rozwiązania opisane w tym punkcie wiążą się z inwestycją pewnych środków pieniężnych. Być może pojawi się kwestia odpłatności przez czytelników za korzystanie z takich rozwiązań. Ze strony użytkownika rozwiązanie takie jest nie do przyjęcia. Należy więc z góry rozwiązanie to odrzucić.

Kompromisem w tym przypadku może być znalezienie sponsora dla takich stanowisk, który w zamian za możliwość stosowania technik marketingowych na tych stanowiskach promujących swoją firmę pokryłby koszty ich organizacji.

Szczególnie zainteresowane mogą być tym firmy telekomunikacyjne i informatyczne.

6. Przy użytkowaniu systemu informacyjnego biblioteki akademickiej klient najczęściej napotyka na szereg różnorodnych trudności. Wynikają one zazwyczaj z niedoinformowania

użytkownika systemu co do metod jego obsługi. Dobrym wyjściem wydaje się być stworzenie stanowisk mobilnych, dyspozycyjnych “asystentów informacyjnych”. Pracownicy ci operowaliby w obszarze pracy użytkowników, biorąc na siebie rozwiązywanie najtrudniejszych problemów związanych z obsługą systemu bibliotecznego (formułowanie zapytań informacyjnych, dookreślanie obszarów poszukiwań, przetwarzanie dokumentów, obsługa stanowisk “multimedialnych” etc.). Dzięki takim pracownikom udałoby się doprowadzić do uzyskania obopólnych korzyści zarówno dla klientów biblioteki akademickiej jak i dla niej samej. Korzyści te wynikałyby z likwidowania na bieżąco przez asystentów informacyjnych szeregu nieprawidłowości generowanych przez klientów systemu bibliotecznego. Z jednej strony przyczyniłoby się to do maksymalnej efektywności pracy użytkownika poprzez brak ciągłego poprawiania popełnianych przez niego błędów (uruchomienie zbędnych procesów udostępniania poprzez podawanie błędnych danych), a z drugiej strony znacznie usprawniłoby pracę samej biblioteki akademickiej. Drugą korzyścią wynikającą z wprowadzenia funkcji asystenta informacyjnego byłby brak konieczności przerywania pracy w celu poszukiwania rozwiązania swoich problemów np. w oddziałach informacji naukowej danej biblioteki (co odciażałoby z kolei oddziały informacji naukowej). W skład wyposażenia “asystenta informacyjnego” wchodziłaby bezprzewodowa słuchawka, dzięki której możliwe by było jednoczesne odpowiadanie na zapytania telefoniczne - rozwiązanie znane jako call-centre i bardzo dobrze spełniające swoją rolę w wielu firmach. Z drugiej strony asystent informacyjny zbierałby bezpośrednio od użytkowników dane o ich preferencjach, powielających się problemach czy zapytaniach. Pozyskane w ten sposób informacje wykorzystywane by były w procesie planowania przyszłych zmian w funkcjonowaniu systemu bibliotecznego. Rozwiązanie to ograniczyłoby znacząco ilość ankiet potrzebnych do oceny pracy systemu.

7. Obecnie biblioteki akademickie prowadzą politykę nastawienia się na obsługę głównie użytkowników z własnych uczelni. Oczywiście jest to słuszne rozwiązanie z punktu widzenia uczelni, która dostarcza środków na obsługę swojego środowiska akademickiego. Również biblioteki akademickie niechętnie widzą “obcych” użytkowników, ze względu na koszty ich obsługi. Najbardziej widoczne jest to przy próbach pozyskiwania różnych materiałów do udostępniania na zewnątrz biblioteki, oraz przy próbach uzyskania innych usług – wykonywanych standardowo dla użytkowników z macierzystej uczelni. Problem ten rozwiązywany jest poprzez korzystanie z wypożyczalni międzybibliotecznych. Niestety, barierą skutecznie odstraszącą od stosowania takiego rozwiązania jest duże sformalizowanie procesu udostępniania i długie terminy realizacji zamówień. Z perspektywy użytkownika korzystanie z wypożyczalni międzybibliotecznej jest wyjątkowo niedogodne; niezrozumiałym jest dla nich fakt, iż niektóre biblioteki nie zgłaszają swoich zapytań i nie składają zamówień w formie elektronicznej. Optymalnym wyjściem dla wszystkich bibliotek akademickich jest wspólne wypracowanie systemu zamówień elektronicznych z odpowiednim systemem autoryzacji. Również przesyłanie dokumentów w formie elektronicznej (np. skanowanie poszczególnych fragmentów zamiast ich kopiowania za pomocą kserokopiarek) jest o wiele szybszą i nieporównywalnie tańszą formą udostępniania zasobów bibliotecznych. Dopracowania wymagałyby formy prawne takiego rozwiązania – lecz ze względu na dużą zbieżność formy udostępniania nie powinno być z tym większych problemów.

Zmiany powyższe są z natury mało rewolucyjne, bowiem na całkowitą zmianę koncepcji obsługi klientów biblioteki akademickiej potrzeba czasu i środków finansowych oraz dobrego klimatu dla samych bibliotek.

W obecnej sytuacji trudno jest liczyć na znaczące, dodatkowe wsparcie finansowe ze strony uczelni macierzystych. Jednym z rozwiązań może być zastosowanie z ograniczonego

sponsoringu firm komercyjnych dla poszczególnych zadań projektowych, związanych głównie z zakupem sprzętu i urządzeniem stanowisk „multimedialnych”. Sprawa sponsoringu w bibliotekach akademickich jest jednak bardzo delikatna, a konkretne rozwiązania muszą być powierzane specjalistom i rozpatrywane odrębnie.

Wszystkie działania poczynione przez biblioteki akademickie powinny mieć na celu zatrzymanie użytkownika w bibliotece poprzez maksymalne dostosowanie jej pracy względem jego wymagań.

Poprawność i trafność zmian można zmierzyć poprzez zsyntetyzowane oceny na podstawie poniższych kryteriów.

### **Kryteria oceny wprowadzonych zmian .**

Po wprowadzeniu zmian nieodzowna jest ocena ich efektów. Kryteria tej oceny powinny być ustalane według zasad stosowanych przy opisywaniu wymagań klientów tzn. oceniana jest jakość zmian odbierana przez klienta biblioteki. Parametrami dającymi się zmierzyć są:

1. Kryterium czasu oczekiwania na realizację zamówienia (czas) ;
2. Kryterium trafności wyszukanych dokumentów (procent);
3. Kryterium dostępności wyszukiwanych dokumentów (bez względu na ich formę fizyczną czy rodzaj) (procent);
4. Kryterium jakości obsługi personelu biblioteki (skala zadowolenia);
5. Kryterium skuteczności promocji biblioteki w środowisku akademickim (odsetek identyfikacji).

W bibliotece jako instytucji niedochodowej niemożliwe jest zastosowanie wprost parametrów finansowych, będących podstawą oceny w instytucjach nastawionych na generowanie zysków. Nawet kryterium oszczędności, które wydaje się na pierwszy rzut oka dość oczywistym, musi być odpowiednio wyskalowane i nie powinno być stawiane na równi z kluczowymi kryteriami oceny.

### **Zakończenie.**

Zachowania usługowe wobec klienta biblioteki akademickiej nie mogą się różnić od zachowań wymaganych w przypadku obsługi klienta przez firmy przynoszące dochód.

Standardy jakości obsługi klienta w bibliotece akademickiej muszą być bliskie wzorcowych.

Biblioteki akademickie powinny kształtować własne wzorce obsługi ze względu na stosunkowo duże możliwości projektowe. Praktycznie każda wyższa uczelnia posiada kierunki związane z organizacją i zarządzaniem, więc weryfikacja projektów nie musi pociągać za sobą wysokich kosztów, a same projekty mogą powstawać w ramach uczelni.

Kryterium kosztów nie jest decydującym o powodzeniu dokonania zmiany kwalifikacji klient-czytelnik biblioteki akademickiej. Większość kosztów może być wpisana w projekty reorganizacji i unowocześnienia biblioteki akademickiej jako jedne z priorytetowych. To bowiem przez pryzmat oceny biblioteki akademickiej przez klienta powinna być dokonywana ogólna ocena pracy całej biblioteki.