

ANNA SOKOŁOWSKA-GOGUT

Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie

TERESA WILDHARDT

Biblioteka Główna Akademii Pedagogicznej w Krakowie

Usługi informacyjne w polskich bibliotekach szkół wyższych na tle usług bibliotek zachodnioeuropejskich. Studium porównawcze.

W referacie przedstawiono usługi wybranych grup bibliotek szkół wyższych Polski i niektórych krajów europejskich. Przeprowadzona analiza pozwala na sformułowanie stwierdzenia, że zakresy usług świadczonych przez porównywane biblioteki w znacznym stopniu pokrywają się. Dotyczy to przede wszystkim rodzaju udostępnianych materiałów, sposobu realizacji zamówień, dostępu do elektronicznych źródeł informacji, baz danych i e-czasopism. Zwrócono uwagę na istniejące w niektórych bibliotekach nietypowe rodzaje usług informacyjnych a także na różnice między polskimi i europejskimi bibliotekami akademickimi, które warunkują niektóre rodzaje usług.

Wprowadzenie

Misją biblioteki akademickiej jest szeroko rozumiane zaspokajanie zapotrzebowania na wiedzę i informację swoich klientów. Wśród zadań ustawowo przypisanych bibliotece takich jak działalność dydaktyczna i naukowa najbardziej istotna jest – funkcja usługowa.

W referacie skoncentrowano się na usługach informacyjnych, dokonano próby ich identyfikacji w wybranych grupach bibliotek akademickich.

Analizie poddano wyłącznie biblioteki akademickie uczelni państwowych (publicznych).

Przeanalizowano różne aspekty związane z usługami informacyjnymi w wybranych bibliotekach w następujących grupach:

- uniwersyteckie,
- pedagogiczne,
- politechniczne,
- medyczne,
- ekonomiczne.

Z konieczności ograniczono się do analizy kilku bibliotek w każdej z powyższych grup.

Do przeprowadzenia analizy wykorzystano informacje zawarte na stronach www bibliotek, drukowane informatory wydawane przez uczelnie oraz ulotki informacyjne wydawane przez biblioteki. Wiele polskich bibliotek, a także niektóre zagraniczne znane są autorkom z autopsji, co pozwoliło na porównanie informacji zawartych w wymienionych

wyżej rodzajach źródeł z rzeczywistością i stwierdzenie, że wachlarz świadczonych przez te biblioteki usług jest znacznie szerszy niż wskazują na to dostępne źródła informacji.

Rodzaje usług informacyjnych

Wachlarz usług informacyjnych bibliotek może być zróżnicowany w zależności od wielkości uczelni, biblioteki, obsługiwanego środowiska czy też wykorzystywanego systemu biblioteczno-informacyjnego. W referacie skoncentrowano się przede wszystkim na usługach wykorzystujących elektroniczne narzędzia informacji.

W opracowaniu wprowadzono podział na usługi:

Usługi podstawowe

- katalogi komputerowe,
- zamawianie
- rezerwacja,
- prolongata,
- wypożyczanie międzybiblioteczne,
- dostarczanie dokumentu,
- zapytania ogólne (FAQ),
- usługi reprograficzne.

Wszystkie analizowane biblioteki wykorzystujące zagraniczne bądź polskie biblioteczne systemy komputerowe oferują te usługi, niekiedy różnicując zakres usług w zależności od statusu użytkownika. Biblioteki uczelni zagranicznych również oferują wszystkie wymienione rodzaje usług, obsługując zwykle własne środowisko nie różnicując możliwości np. prolongat. Wszystkie biblioteki zarówno polskie jak i zagraniczne oferują usługi kserograficzne. W części bibliotek wprowadzony jest pewien niewielki limit bezpłatny dla pracowników naukowych, studenci korzystają tylko odpłatnie – często dla zachęcenia do korzystania z samoobsługowych kserokopiarek. Cena za samodzielnie wykonywane kopie jest niższa niż w pracowni. Część bibliotek umożliwia wykonywanie kserokopii tylko przez firmy prywatne.

W bibliotekach zagranicznych z reguły kserokopie wykonywane są przez użytkowników.

Usługi zaawansowane

- strona www biblioteki jako rozszerzenie oferty informacyjnej,
- kwerendy on-line,
- wybrane linki,
- SDI,
- dostęp do e-źródeł
- usługi bibliometryczne,
- prowadzenie szkoleń dla grup seminaryjnych i pracowników naukowo-dydaktycznych.

Strony internetowe bibliotek uczelni zagranicznych na ogół są lepiej zaprojektowane, bardziej przyjazne dla użytkownika i zawierają pełniejszą informację.

Strony polskich bibliotek pod tym względem są bardzo różne, poczynając od znakomitych, mogących służyć za przykład innym, korzystanie z których daje pełną satysfakcję, do bardzo uproszczonych, w których znalezienie poszukiwanej informacji jest bardzo żmudne, żeby nie powiedzieć – zniechęcające. W części z nich brak informacji o usługach, które biblioteka faktycznie świadczy. Tylko w niewielu bibliotekach wyszczególniono na stronie www zakładkę usługi. Wydaje się, że wynika to ze specyficznego podejścia bibliotekarzy, którym wydaje się oczywiste, że wykonują szereg usług, które wszystkim są znane. Zdarza się również, że rozwiązania graficzne stron pozostawiają wiele do życzenia.

Kwerendy on-line – Wszystkie analizowane biblioteki krajowe i zagraniczne oferują ten rodzaj usługi.

Wybrane linki – Tego rodzaju usługa informująca o adresach (z bezpośrednim łączeniem się) jest oferowana przez wszystkie analizowane biblioteki polskie i zagraniczne. Czasem jest to różny zakres tematyczny linków – odsyłają nie tylko do miejsc o podobnym lub zbliżonym charakterze, ale także do strony miasta czy regionu, w którym uczelnia się znajduje.

SDI – W Polsce opracowuje się *zestawienia tematyczne* z dwóch źródeł – krajowych i zagranicznych. Na szczególne podkreślenie zasługuje fakt, że pracownicy polskich bibliotek akademickich tworzą własne, specjalistyczne bazy danych zmuszeni do tego brakiem na polskim rynku profesjonalnych firm, które oferowałyby takie serwisy. Wyjątkiem są tu serwisy prawne, które w Polsce już mają prawie dziesięcioletnią tradycję i wystarczająco zabezpieczają ten rodzaj informacji.

Biblioteki zagraniczne korzystają z ogromnego wyboru tego rodzaju elektronicznych źródeł informacji, produkowanych przez światowych producentów, co znacznie ułatwia i przyspiesza realizację tej usługi.

E-źródła – Dostęp do e-źródeł oferują w mniejszym lub większym zakresie wszystkie analizowane biblioteki zagraniczne, a wiele z nich oferuje także zdalny dostęp do tych materiałów.

Polskie biblioteki również oferują dostęp do tych źródeł choć w wielu przypadkach w mniejszym zakresie z uwagi na ograniczone środki finansowe. Są to przede wszystkim różnego rodzaju bazy danych bibliograficzne i pełnotekstowe oraz elektroniczne wersje czasopism zagranicznych, do których dostęp często jest opłacany w ramach konsorcjów bibliotecznych.

Usługi bibliometryczne – Jest to właściwie polska specyfika. Wszystkie analizowane biblioteki dokumentują dorobek naukowy pracowników uczelni. Niektóre z nich oferują usługi bibliometryczne. Tylko nieliczne biblioteki zagraniczne będące przedmiotem uwagi zajmują się dokumentowaniem dorobku własnych uczelni.

Kształcenie użytkowników – Kształcenie użytkowników informacji ma na celu zapoznanie z nowymi źródłami informacji i sposobami samodzielnego korzystania z nich. Szkolenie to na ogół nie jest obligatoryjne, a z reguły przeprowadzane na prośbę i w porozumieniu z prowadzącym seminarium pracownikiem naukowo-dydaktycznym uczelni.

Nie zajmowano się tu tzw. *przysposobieniem bibliotecznym*, adresowanym do studentów pierwszego roku, które na ogół w polskich uczelniach jest obowiązkowe.

Biblioteki zagraniczne prowadzą tzw. kursy wprowadzające często nazywane *information skills courses*, informujące o tym jak korzystać z biblioteki. W wielu przypadkach mają one formę szkoleń z zakresu *Basic Information Technology Skills (BITS)* i są prowadzone przez uczelniane centra komputerowe, które współpracują z bibliotekami.

Trzeba także zwrócić uwagę na fakt rosnącej internacjonalizacji polskich uczelni i wynikającą z tego zjawiska konieczność kształcenia grup obcojęzycznych.

Usługi nietypowe

Niektóre polskie biblioteki oferują usługi nietypowe, takie jak:

- distance learning – zdalne szkolenie umożliwiające zaliczenie przysposobienia bibliotecznego, niektóre wspomagają dydaktykę dostępem do e-podręczników,
- podyplomowe kursy z zakresu informacji naukowej.

Jedna z bibliotek zagranicznych proponuje usługę, którą pracownicy *reference department* oferują studentom kończącym studia, a mianowicie pomoc w skompletowaniu pełnej dokumentacji potrzebnej do zatrudnienia, a także pomoc w pisaniu c.v.

Dostępność usług

Zwrócono uwagę na różnice w dostępie do usług informacyjnych w akademickich bibliotekach polskich i zagranicznych. Z uwarunkowań ustawowych bibliotek polskich wynika ich *publiczny* charakter jednak z pewnymi ograniczeniami w szczególności w dostępie do usług *zaawansowanych* co wynika zarówno z konieczności zapewnienia przede wszystkim dostępu własnym studentom czy pracownikom naukowym, a także z ograniczeń licencyjnych dla niektórych źródeł np. baz danych.

Analizowane biblioteki europejskie w przeważającej większości obsługują tylko własne środowiska wewnątrzuczelniane.

Odpłatność usług

Większość usług informacyjnych jest bezpłatna, jednakże w polskich bibliotekach ustawa o bibliotekach dopuszcza odpłatne świadczenie niektórych usług. Większość bibliotek korzysta z tej możliwości i pobiera niewielkie opłaty. W niektórych bibliotekach pobiera się od pracowników i studentów własnej uczelni opłaty za sprowadzanie literatury przez wypożyczalnię międzybiblioteczną do wysokości opłat pocztowych lub opłaty żądanej przez bibliotekę zagraniczną.

Wnioski

Co wyróżnia służby informacyjne akademickich bibliotek Europy Zachodniej:

- ścisła współpraca bibliotek z uczelnianymi centrami komputerowymi i archiwami w ramach *information services – an integrated approach*
- niektóre biblioteki zagraniczne posiadają specjalne wydzielone jednostki mające na celu obsługę procesu zdalnego nauczania (Distance Learning Units), które przygotowują niezbędne materiały dla uczestników kursów prowadzonych w trybie *distance learning*
- biblioteki posiadają wydzielone miejsca do samodzielnej pracy z dostępem do komputera, z możliwością rezerwacji, w Polsce tylko niektóre biblioteki oferują taką usługę
- informacji udzielają specjaliści dziedzinowi (w Polsce również spotykamy takie rozwiązania)
- biblioteki posiadają większe możliwości finansowe a co za tym idzie szerszy dostęp do światowych zasobów materiałów w formie elektronicznej
- biblioteki zachodnioeuropejskie na ogół nie prowadzą dokumentacji dorobku naukowego pracowników własnych uczelni (odnotowano tylko jeden taki przypadek w Niemczech, Bamberg)
- biblioteki zachodnioeuropejskie nie tworzą własnych specjalistycznych baz danych.

Reasumując – biblioteki polskich wyższych uczelni nie odbiegają ani zakresem usług ani ich jakością od oferty jaką dają swoim klientom biblioteki uczelni europejskich.

Biorąc pod uwagę fakt, że polskie biblioteki wkroczyły w erę komputeryzacji niewiele ponad dziesięć lat temu wydaje się, że potrafią sprostać żywiołowemu rozwojowi elektronicznych źródeł informacji i oczekiwaniom swoich klientów, których liczba wzrosła w wielu uczelniach ponad pięciokrotnie. Mimo problemów finansowych i infrastrukturalnych czy dodatkowych obciążeń związanych ze znacznie uboższą ofertą polskich elektronicznych źródeł informacji oraz swoim publicznym charakterem, biblioteki oferują niejednokrotnie imponujący zakres e-źródeł.

Literatura

1. Chris Pinder, Customers and academic library services: an overview. W: Providing customer-oriented services in academic libraries. London: Library Association Publ., 1996 p. 1-24.
2. Janet Peters, The IT literate user. Ibidem, p. 105-122.
3. Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim. Red. I. Kemp, T. Wildhardt. Warszawa: Wyd. SBP, 1998.
4. Jahresbericht Bibliothek der Pädagogischen Hochschule, Freiburg 2003.
5. University of London. Postgraduate Prospectus, 2003.
6. University of Leicester. Postgraduate Prospectus, 2003/2004.
7. University of Plymouth. Postgraduate Prospectus, 2003/2004.

8. City University of London. Postgraduate Prospectus, 2003/2004.
9. Universität Bochum, www.ub.ruhr-uni.bochum.de
10. Bamberg Universitätsbibliothek, www.uni-bamberg.de/unibib
11. Universitätsbibliothek Bayeruth, www.ub.uni-bayreuth.de

Information services in Polish and West European academic libraries. Comparative study

Library services offered by the chosen Polish and West European academic libraries have been discussed in the paper. The authors have focused on information services and distinguished two categories of them: *a common core of services, advanced information services*.

The analysis of the information services indicates that the range of services offered by the compared libraries is similar and comprises: loans, remote access to the library catalogue, renewal and reservation of books, interlibrary loan, document delivery, enquiries, photocopying, access to electronic information including bibliographic databases and electronic journals and online news services.

The attention has been drawn to special information services offered by some libraries. The small differences occurring between information services offered by Polish and West European libraries have been pointed out.