



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

Organizator: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

Warszawa, 23 - 24 września 2002 r.

**Marzena Marcinek**

Biblioteka Główna Politechniki Krakowskiej

### **Współpraca ośrodków informacji bibliotek i innych instytucji w regionie w zakresie obsługi użytkowników - próba oceny potrzeb na przykładzie Krakowa (komunikat)**

#### **Streszczenie**

W dniu 10.04.br. w Bibliotece Główniej PK odbyło się spotkanie kierowników ośrodków informacji bibliotek i instytutów badawczych Krakowa, którego celem było nawiązanie kontaktów, wymiana informacji dotyczących działalności poszczególnych ośrodków oraz nakreślenie możliwości bliższej współpracy. Uzgodniono szereg działań na najbliższą przyszłość, jak np.: wzajemna wymiana materiałów informacyjnych, opracowanie zestawienia informacji o aktualnych godzinach otwarcia poszczególnych ośrodków informacji i bibliotek, współpraca w organizacji szkoleń dla pracowników ośrodków informacji naukowej, a także opracowanie wspólnej bazy zasobów informacyjnych ośrodków informacji w Krakowie.

W komunikacie przedstawione zostaną także informacje o rezultatach podjętych w międzyczasie prac oraz wnioski z kolejnego spotkania w AE w czerwcu br.

Szybki rozwój technologii informacyjnej stawia pracownikom służb informacyjnych wymagania stałego poszerzania wiedzy i stosowania nowych rozwiązań organizacyjnych, umożliwiających przewidywanie, stymulowanie i zaspakajanie potrzeb użytkowników w zakresie dostępu do informacji. Identyfikacja, promocja i świadczenie usług informacyjnych na rzecz użytkowników za pomocą najodpowiedniejszych i najbardziej efektywnych dostępnych środków to naczelne zadanie nowoczesnego ośrodka informacji.

Współczesna technologia informacyjna, umożliwiająca błyskawiczne wyszukiwanie i przekazywanie dużych porcji informacji na dowolną odległość sprawia, że jednym z warunków profesjonalnej obsługi informacyjnej użytkowników jest właściwa współpraca ośrodków informacji, poszerzająca kompetencje samych pracowników oraz ułatwiająca dostęp pracowników i użytkowników do odpowiednich zasobów.

#### **Inicjatywa pracowników krakowskich służb informacyjnych**

Dostrzegając te potrzeby, pracownicy ośrodków informacji i bibliotek krakowskich podjęli próbę nawiązania bliższej współpracy, której celem jest poprawa jakości usług świadczonych na rzecz społeczności lokalnej oraz szerszych grup użytkowników poszczególnych ośrodków. Współpraca ta na obecnym etapie jest realizowana w ramach normalnej działalności ośrodków informacji w macierzystych instytucjach i nie pociąga za sobą dodatkowych obciążeń finansowych.

W dniu 10.04.2002r. w Bibliotece Główniej PK odbyło się spotkanie kierowników ośrodków informacji bibliotek oraz instytutów naukowych i badawczych Krakowa, którego celem było

nawiązanie kontaktów, wymiana informacji dotyczących działalności poszczególnych ośrodków oraz określenie przyszłych działań. W pierwszym spotkaniu wzięli udział przedstawiciele następujących bibliotek i ośrodków: Akademii Górniczo-Hutniczej, Akademii Rolniczej, Akademii Ekonomicznej, Akademii Pedagogicznej, Akademii Wychowania Fizycznego, Biblioteki Jagiellońskiej, Instytutu Goethego, Instytutu Informatyki UJ, Instytutu Obróbki Skrawaniem, Konsulatu USA, Papieskiej Akademii Teologicznej, Politechniki Krakowskiej i Wojewódzkiej Biblioteki Pedagogicznej.

Zaproponowano między innymi: wzajemną wymianę materiałów informacyjnych, opracowanie zestawienia informacji o aktualnych godzinach otwarcia poszczególnych ośrodków i bibliotek oraz zakresie udzielanych informacji, współpracę w organizacji szkoleń pracowników ośrodków informacji naukowej, a także opracowanie wspólnej bazy zasobów informacyjnych ośrodków informacji w Krakowie. Postanowiono, że spotkania pracowników ośrodków informacji będą kontynuowane w formie roboczych zebrań, a ich tematyka, poza prezentacją ośrodka gospodarza spotkania, będzie uzgadniana z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.

Kolejne spotkanie odbyło się w czerwcu w Bibliotece Akademii Ekonomicznej, a wrześniowe zorganizuje Biblioteka Collegium Medicum UJ.

Jednym z pierwszych wspólnie realizowanych przedsięwzięć jest opracowanie zestawienia baz danych udostępnianych w poszczególnych ośrodkach Krakowa. Uzgodniono wspólny format opisu baz. W oparciu o dane przekazane przez poszczególne ośrodki, zestawienie to opracowują pracownicy Oddziału Informacji BG PK. Rozważa się także opracowanie bazy danych o zasobach informacyjnych w ośrodkach Krakowa. Wstępnie swoją pomoc w tym przedsięwzięciu zadeklarowali pracownicy Biblioteki Akademii Ekonomicznej.

## **Ankieta**

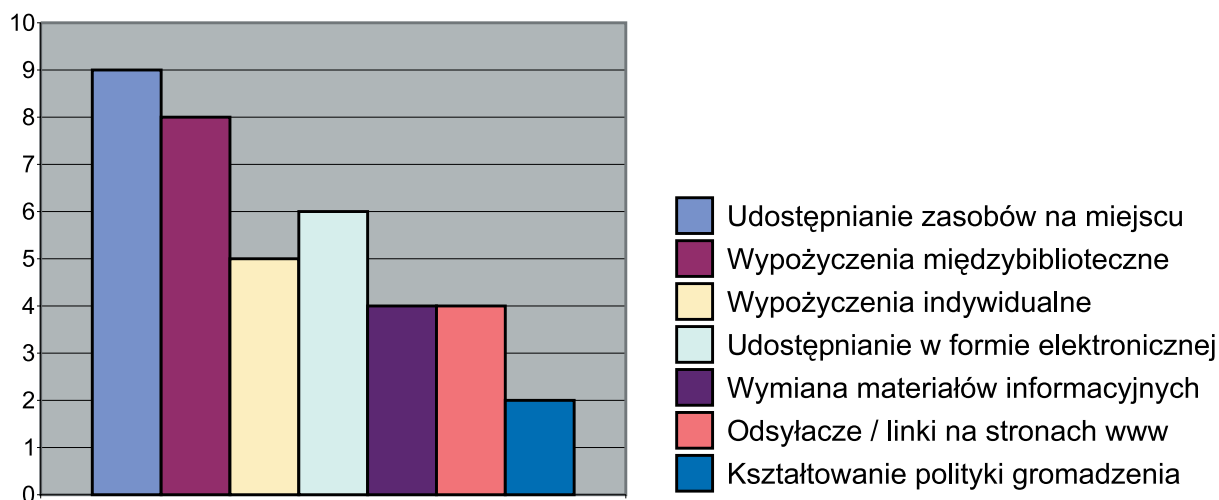
W celu rozpoznania zapotrzebowania środowiska zawodowego na różne formy współpracy, w czerwcu 2002 r. przeprowadzono badania ankietowe wśród pracowników ośrodków informacji Krakowa. Ankietę (zob. Zał.1) rozesłano w formie elektronicznej do 25 instytucji udostępniających swój adres elektroniczny w Internecie. Odpowiedzi udzieliło 12 ośrodków, w tym: 6 ośrodków informacji bibliotek akademickich, 4 instytuty naukowo-badawcze, 1 placówka kulturalna, 1 ośrodek informacji konsulatu. Niestety, termin ankiety okazał się niedogodny dla respondentów. Część z nich zadeklarowała jej odesłanie we wrześniu br. Zweryfikowane wówczas wyniki badań będą miały istotny wpływ na planowanie dalszych działań.

Pytania ankietowe dotyczyły obecnego stanu oraz perspektyw współpracy ośrodków informacji w Krakowie i nie wykraczały poza ich działalność informacyjną.

### Aktualny stan współpracy

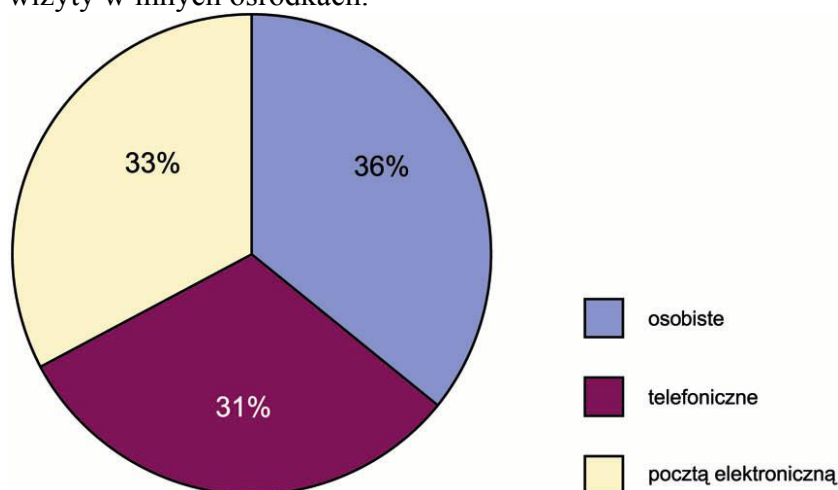
11 spośród 12 respondentów współpracuje z innymi ośrodkami na terenie Krakowa.

Współpraca ta przyjmuje różnorodne formy, wśród których na czoło wysuwa się udostępnianie na miejscu zasobów ośrodka użytkownikom z zewnątrz oraz indywidualne wypożyczenia. Tylko cztery instytucje podały, że zamieszczają na swoich stronach odsyłacze do innych ośrodków w Krakowie.



Rys.1. Dotychczasowe formy współpracy z ośrodkami informacji / bibliotekami na terenie Krakowa

Pracownicy krakowskich ośrodków informacji załatwiają sprawy zawodowe telefonicznie i pocztą elektroniczną ale niemal równie częstą formą kontaktów zawodowych są osobiste wizyty w innych ośrodkach.



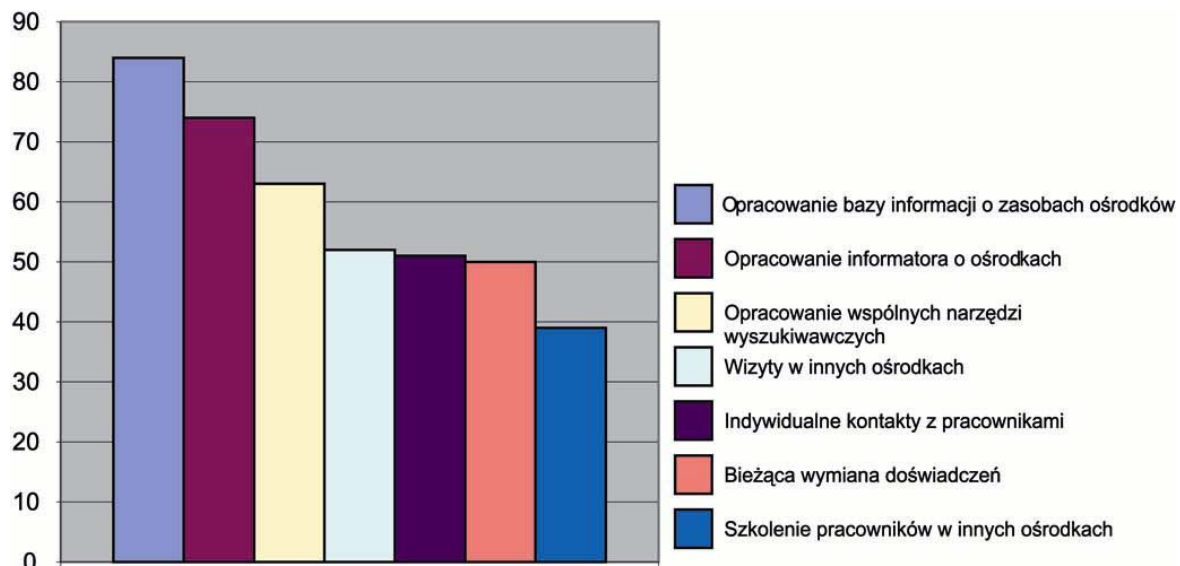
Rys.2. Dotychczasowe formy kontaktów z innymi ośrodkami informacji w Krakowie

Dotychczasowe formy współpracy tylko dwóch respondentów uznało za wystarczające z punktu widzenia pracownika ośrodka informacji. Natomiast wielokrotnie wskazywano potrzebę przeprowadzenia badań poziomu satysfakcji użytkowników z oferowanych przez ośrodek usług.

### Perspektywy

Następujące formy współpracy respondenci uznają za najbardziej pomocne w pracy z użytkownikiem: opracowanie bazy informacji o zasobach poszczególnych ośrodków oraz informatora, zawierającego dane teleadresowe, godziny otwarcia i podstawowe informacje o ośrodkach. Za bardzo pożądane uznano także opracowanie wspólnych narzędzi wyszukiwawczych do przeglądania zasobów.

Równorzędnie ważne są, zdaniem respondentów, wizyty w innych ośrodkach, bieżąca wymiana doświadczeń i informacji oraz indywidualne kontakty z pracownikami innych ośrodków.



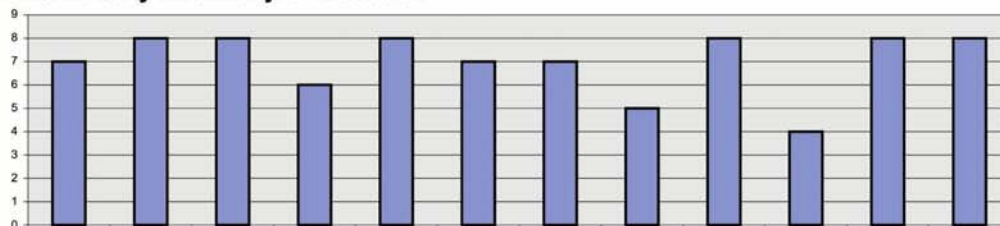
Rys. 3. Pożądane formy współpracy

Warto zwrócić uwagę, jak rozkładają się priorytety przyznawane przez poszczególne ośrodki. Niektóre formy współpracy uznawane przez jedne ośrodki za priorytetowe, inne określiły jako marginalne. Poniższe wykresy ilustrują rangę różnych form współpracy w skali 0-8.

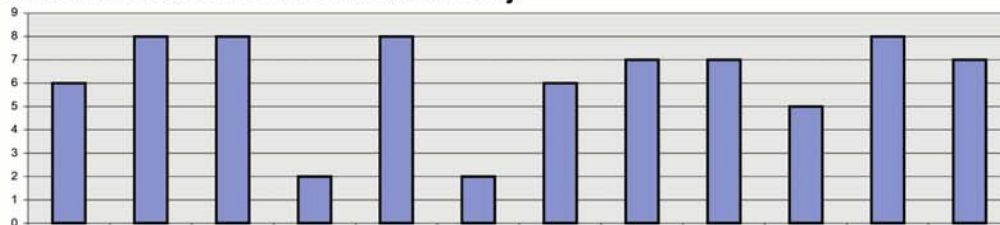
Wartości na osi pionowej odpowiadają randze danej formy współpracy wg ankietowanych ośrodków. „0” oznacza brak zapotrzebowania na wymienioną formę, a „8” uznanie tej formy za priorytetową.

Na osi poziomej symbolicznie oznaczono poszczególnych respondentów: U1-U6 – ośrodki informacji bibliotek akademickich, NB1-NB4 – ośrodki instytutów naukowo-badawczych, I1-I2 - inne ośrodki.

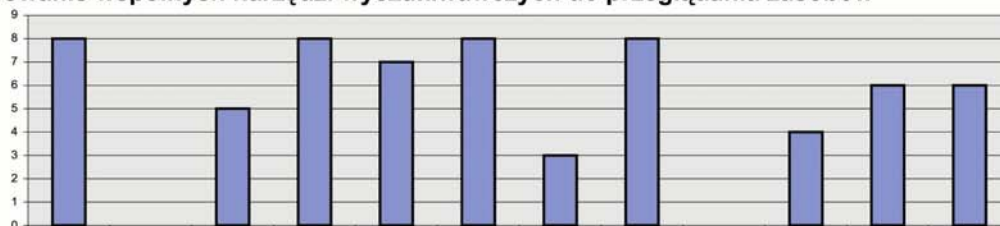
**Opracowanie bazy informacji o zasobach**



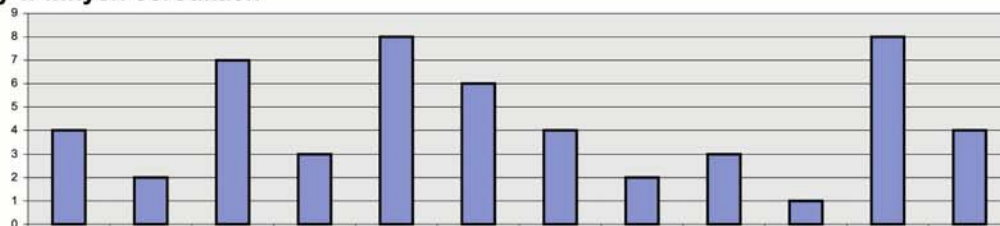
**Opracowanie informatora o ośrodkach informacji**



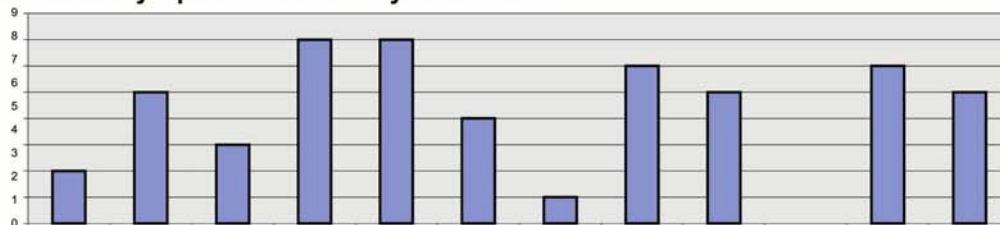
**Opracowanie wspólnych narzędzi wyszukiwawczych do przeglądania zasobów**



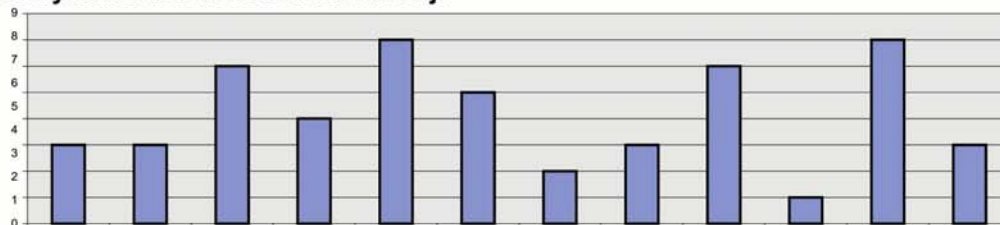
**Wizyty w innych ośrodkach**



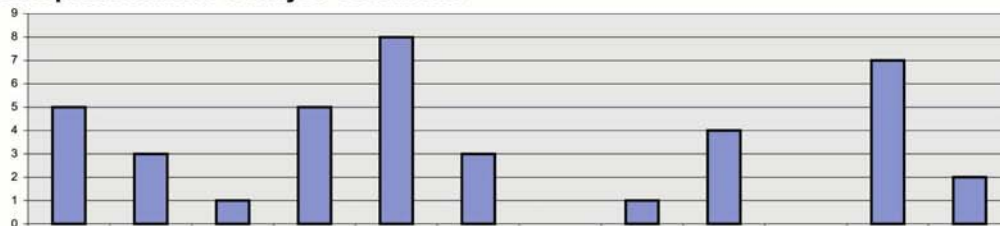
**Osobiste kontakty z pracownikami innych ośrodków**



**Bieżąca wymiana doświadczeń i informacji**



**Szkolenie pracowników w innych ośrodkach**



Rys. 4. Pożądane formy współpracy – priorytety wg poszczególnych instytucji

## **Podsumowanie**

Wszyscy respondenci widzą potrzebę rozwijania wzajemnej współpracy. Tylko jeden z respondentów nie wyraził chęci udziału w spotkaniach pracowników krakowskich ośrodków informacji, widząc wszakże potrzebę współpracy.

Wyniki przeprowadzonej ankiety jednoznacznie wskazują, że pracownicy służb informacyjnych zdają sobie sprawę z konieczności bliskiej, dobrze zorganizowanej współpracy, która jest jednym z koniecznych warunków zapewnienia użytkownikom profesjonalnych i satysfakcjonujących usług. W tym kierunku zmierzają działania podjęte w krakowskim środowisku biblioteczno-informacyjnym. O ile jednak rzetelne, możliwie pełne informacje o zasobach poszczególnych ośrodków stanowią niezbędny warsztat specjalistów d.s. informacji, o tyle dla użytkowników najważniejszy wydaje się zapewnienie dostępu do samych zasobów, bądź to w formie elektronicznej bądź w tradycyjnej. Dlatego współpraca na poziomie ośrodków informacji może stanowić jedynie fragment szeroko pojętej współpracy bibliotek w zakresie gromadzenia i udostępniania zbiorów.