

Anna Gogiel-Kuźmicka
Biblioteka Politechniki Białostockiej
a.gogiel@pb.edu.pl

Usługi elektroniczne oferowane przez biblioteki

Streszczenie: *Gwałtowny rozwój technologii teleinformatycznych w ostatnich 20 latach przyczynił się do globalizacji rynku i podniósł poziom konkurencji. Przemiany, jakie się dokonały, wywarły też ogromny wpływ na instytucje publiczne, w tym na biblioteki, które poszerzyły swoją ofertę o usługi świadczone za pomocą nowych narzędzi ICT (Information and Communication Technologies). W artykule omówiono biblioteczne usługi elektroniczne oraz podjęto zagadnienia związane z ich wykorzystaniem w działalności bibliotek oraz z szansami i zagrożeniami, jakie niosą dla tych instytucji.*

Słowa kluczowe: *biblioteki; usługi tradycyjne; usługi elektroniczne*

Wstęp

W połowie lat 90. biblioteki zaofertowały swoim użytkownikom pierwszą e-usługę w postaci katalogu on-line. W tym czasie nikt jeszcze nie mógł przypuszczać, że w niedalekiej przyszłości za sprawą rozwijającej się technologii informatycznej usługi biblioteczne, a zwłaszcza te świadczone drogą elektroniczną, będą zajmowały jedno z ważniejszych miejsc w działalności usługowej bibliotek. Z roku na rok przybywało usług świadczonych drogą elektroniczną: zdalne zamawianie i przedłużanie terminów zwrotu wypożyczonych książek, zdalny dostęp do baz elektronicznych, usługa *zapytaj bibliotekarza* itd. Obecnie kluczową cechą usług bibliotecznych jest już nie tylko osobista interakcja pomiędzy użytkownikami a pracownikami biblioteki, ale również interakcja z użytkownikami za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacyjnych, które daje nam internet.

W odróżnieniu od innych mediów internet ma globalny zasięg, pozwala nadawać komunikaty, a także wykorzystywać model komunikacji dwustronnej. W związku z tym nie służy on już tylko wyłącznie jako narzędzie do informowania i promowania, ale też jest wykorzystywany do zamawiania określonych usług, tym samym wspomaga proces świadczenia usług bibliotecznych. Etap, kiedy gromadzenie i ochrona księgozbioru należało do najważniejszych zadań bibliotek, odszedł w przeszłość. Głównym zadaniem nowoczesnej biblioteki stało się informowanie o własnych oraz sieciowych zasobach i ich udostępnianie. Kwestię tę często poruszał w licznych publikacjach Jacek Wojciechowski: [...] *dawny podstawowy wyznacznik sensu bibliotekarstwa — tworzenie kolekcji, nastawienie na zbiory — przesunął się był na dalsze miejsce w hierarchii. [...] główną powinnością, funkcjonalną klamrą biblioteki, jest teraz mediacja, czyli pośrednictwo w publicznej komunikacji pomiędzy podażą a odbiorem*¹. Pisze o tym również Maja Wojciechowska, która podkreśla że [...] *zauważalne są dążenia kadry zarządzającej bibliotekami, aby z modelu zasobowego,*

1 WOJCIECHOWSKI, J. *O bibliotekach po mojemu*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2012, s. 94.

w którym gromadziło się jak największą liczbę książek, przejść do modelu usługowo-informacyjnego [...]². Ten nowy model może być realizowany m.in. za pomocą e-usług.

Usługi elektroniczne

Prezentując kwestie związane z usługami bibliotecznymi, warto zdefiniować szersze pojęcie, jakim jest *usługa*. Zdaniem Philipa Kotlera: [...] *usługa to każda czynność lub działanie, które jedna strona może wykonać na rzecz drugiej i które jest niematerialne oraz nie prowadzi do przejęcia czy przekazania własności*³. Wszelkie usługi charakteryzują się swoistymi cechami, do których zaliczyć należy: niematerialność, nierozdzielność (nierozłączność), heterogeniczność (niejednorodność, zmienność), nietrwałość, niemożność nabycia praw własności. Cechy te w szerszym kontekście zostały omówione m.in. przez Philipa Kotlera⁴, Marcina Sikorskiego⁵, Marię Wandę Sidor⁶ oraz Joannę Kamińską⁷, która opisuje je, posługując się przykładami odnoszącymi się bezpośrednio do bibliotek. Dynamiczny rozwój internetu przyczynił się do tego, że na rynku usług pojawiła się nowa kategoria tzw. e-usługi. Powstały one na wzór usług tradycyjnych, a jako nośnik informacji pomiędzy usługodawcą a usługobiorcą wykorzystują kanały elektroniczne. W chwili obecnej nierzadko usługi elektroniczne uzupełniają lub też zastępują usługi tradycyjne.

Pod pojęciem e-usługi będziemy rozumieli [...] *nową formułę świadczenia usług, a tym samym zaspokajania potrzeb przy wykorzystaniu internetu, od momentu kontaktowania się firmy z klientem (indywidualnym lub instytucjonalnym) celem przedstawienia oferty, poprzez zamówienie usługi, jej świadczenie i kontakt po wykonaniu usługi. Wirtualna forma świadczenia usługi pozwala na większą standaryzację usług i może dotyczyć pełnej lub fragmentarycznej obsługi e-klientów (np. zlecenia świadczenia, zamówienia wizyty, rezerwacji biletu czy książki w wypożyczalni) w ramach procesu obsługi właściwego dla danego rodzaju usług*⁸. W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele nazw określających ten rodzaj usługi, m.in.: *usługi świadczone drogą elektroniczną, usługi elektroniczne*, jak też *e-usługi* lub też *usługi on-line, usługi cyfrowe, usługi wirtualne, usługi zdalne* czy *usługi społeczeństwa informacyjnego*. Nazewnictwo to często stosuje się zamiennie lub też w znaczeniu węższym albo szerszym. W naszym przypadku z reguły wszystkie określenia są stosowane zamiennie.

2 WOJCIECHOWSKA, M. (red.). *Marketing biblioteczny: rozważania, dyskusje, konteksty*. Gdańsk: Wydaw. Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku, 2007, s. 5.

3 KOTLER, P. *Marketing*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS, 2005, s. 447.

4 KOTLER, P. dz. cyt., s. 448–452.

5 SIKORSKI, M. *Usługi on-line. Jakość, interakcje, satysfakcja klienta*. Warszawa: Wydaw. Polsko-Japońskiej Wyższej Szkoły Technik Komputerowych, 2012, s. 18.

6 SIDOR, M.W. *Jakość usług bibliotecznych*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2005, s. 29.

7 KAMIŃSKA, J. *Zastosowanie marketingu w bibliotekach jako niedochodowych organizacjach usługowych*. W: M. Wojciechowska (red.). *Marketing biblioteczny: rozważania, dyskusje, konteksty*. Gdańsk: Wydaw. Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku, 2007, s. 7–23.

8 DĄBROWSKA, A. i in. *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*. Warszawa: Difin, 2009, s. 41.

Jeśli chodzi o usługi oferowane przez biblioteki, to do usług tradycyjnych zaliczymy przede wszystkim: udostępnianie zbiorów na miejscu w czytelnich, wypożyczanie księgozbioru na zewnątrz oraz na zasadzie wypożyczeń międzybibliotecznych, a także usługi informacyjne, edukacyjne, promocyjne oraz usługi reprograficzne. Podobnie wygląda podział usług świadczonych drogą elektroniczną (tab. 1), które przecież niejednokrotnie dopełniają lub zastępują usługi tradycyjne. Dobrym tego przykładem jest funkcjonowanie wypożyczalni międzybibliotecznych, gdzie rewersy tradycyjne zostały zastąpione przez zamówienia wysyłane pocztą elektroniczną, a artykuły dostarczane dla czytelników w postaci kserokopii zastąpiono dokumentami w postaci cyfrowej. Oprócz tego ofertę tej bibliotecznej agencji wzbogaciły serwisy elektronicznego dostarczania dokumentów, np. doc@med (system służący do przesyłania kopii artykułów, wykorzystywany w polskich bibliotekach medycznych).

Tab. 1. E-usługi w działalności bibliotek.

	Rodzaje e-usług	Przykład wykorzystania	Przykładowe narzędzia ICT
1.	Usługi informacyjne (informowanie o bibliotece, jej ofercie)	filmy i prezentacje instruktażowe, formularz <i>zapytaj bibliotekarza</i> , lista często zadawanych pytań, sporządzanie kwerend bibliograficznych, komunikaty dotyczące np. godzin otwarcia biblioteki	strona WWW, portale społecznościowe, poczta elektroniczna, forum dyskusyjne, blog, mikroblog, komunikator internetowy, czat, lista/grupa dyskusyjna, RSS, newsletter, formularz kontaktowy, lista FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>)
2.	Usługi edukacyjne	szkolenia biblioteczne dla nowych użytkowników, szkolenia z baz elektronicznych, lekcje biblioteczne, kursy dla użytkowników	e-learning
3.	Usługi wspierające udostępnianie zbiorów	zdalny dostęp do baz elektronicznych, biblioteczne repozytoria, zdalne zamawianie, przedłużenia i rezerwacje, elektroniczne dostarczanie kopii, rezerwacja pokoi pracy	strona WWW, poczta elektroniczna, system katalogowy on-line
4.	Usługi promocyjne, tzn. te, które służą promowaniu biblioteki i jej księgozbioru	reklama zbiorów, np. e-wystawy, filmy o bibliotece, top listy, czyli najbardziej poczytne książki, informacja o nowych nabytkach, recenzje czytelników, fotogalerie, kalendarz imprez i wydarzeń kulturalnych, dyskusyjne kluby książki	strona WWW, serwisy społecznościowe, fora internetowe, blog, mikroblog, RSS, Wiki, podcasty, newsletter

Źródło: opracowanie własne na podstawie literatury przedmiotu.

W ostatnich latach biblioteki rozwinęły i wzbogaciły swoją ofertę e-usług w oparciu o technologie komunikacyjno-informacyjne. W książce pt. *Biblioteki w nowym otoczeniu* J. Woj-

ciechowskiego jest mowa m.in. o trzech kategoriach usług zdalnych. Autor dzieli więc usługi na: tradycyjne (bezpośrednie) — najstarszy, wręcz klasyczny wariant usług bibliotecznych⁹, czyli udostępnianie prezencyjne księgozbioru oraz udostępnianie księgozbioru *na wynos*¹⁰ oraz usługi zdalne (pośrednie). Należą do nich usługi standardowe (komunikaty, filmy instruktażowe), automatyczna oferta interaktywna (katalogi biblioteczne, rezerwacja miejsc w czytelniach, zamówienia on-line) i usługi obustronnie aktywne, np. rozmowy z bibliotekarzami za pomocą narzędzi sieciowych. Zwłaszcza te dwie ostatnie są dla użytkowników wygodne, ponieważ nie ograniczają go ani czasowo, ani przestrzennie.

Pisząc o usługach elektronicznych, warto też wspomnieć o stosowanej często w literaturze przedmiotu klasyfikacji, która odnosi się bezpośrednio do sposobu komunikacji między usługobiorcą a usługodawcą. Jest to podział na usługi asynchroniczne i synchroniczne. Te pierwsze realizowane są na zasadzie jednostronnej komunikacji z opóźnieniem czasowym (np. poczta elektroniczna, formularze WWW, FAQ — najczęściej zadawane pytania, newsletter, ankiety, księgi gości i in.), gdzie nie dochodzi do bezpośredniej interakcji bibliotekarza z czytelnikiem. Natomiast te drugie to usługi oferowane w czasie rzeczywistym, gdzie odbywa się dwustronna komunikacja między nadawcą i odbiorcą komunikatu (listy dyskusyjne, fora dyskusyjne, czaty, komunikatory itp.).

Zakończenie

Szeroki wybór usług świadczonych drogą elektroniczną sprawia, że instytucja w oczach odbiorców jest wiarygodna i nowoczesna. Współczesna biblioteka, chcąc uzyskać miano nowoczesnej, musi więc mieć profesjonalnie wykonaną i prowadzoną stronę WWW, OPAC oraz oferować realizację wybranych usług za pośrednictwem internetu, np. wypożyczenia międzybiblioteczne czy *zapytaj bibliotekarza*. Dzięki zastosowaniu e-usług w działalności usługowej bibliotek można m.in.: poszerzyć ofertę, dotrzeć do większej liczby potencjalnych czytelników, zwiększyć szybkość realizacji procesu usługowego (oszczędność czasu), obniżyć znacząco koszty usług oraz dać wgląd czytelnikom w proces ich realizacji.

Ponadto możliwość mobilnego dostępu do oferowanych usług to także wygoda dla użytkowników bibliotek, zwłaszcza jeśli chodzi o ich odbiór, który może odbyć się w dowolnym czasie i miejscu. Wykorzystanie e-usług w działalności bibliotek oprócz szans niesie również zagrożenia, które wymienia J. Wojciechowski. Są to: *fizyczna nieobecność w bibliotece korzystających z niej użytkowników*¹¹, a także ograniczona oferta i brak bezpośredniego kontaktu bibliotekarzy z użytkownikami. Jak pokazał przykład bibliotek Singapuru, gdzie nastąpiła pełna automatyzacja takich usług bibliotecznych, jak pobieranie opłat za przetrzymane książki, zapisy do biblioteki, wypożyczenia i zwroty, przynajmniej ta ostatnia obawa wydaje się bezpodstawna, ponieważ, mimo wprowadzonych udogodnień, kontakt z bibliotekarzem okazał się niezbędny¹².

9 WOJCIECHOWSKI, J. *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2014, s. 60.

10 Tamże, s. 62.

11 Tamże, s. 64.

12 RÓŻNIAKOWSKA, M. i in. Biblioteka dawniej i dziś. Hybrydowe, cyfrowe...? Jakie będą i co może wpłynąć na ich kształt w przyszłości. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Poli-*

Coraz częstsze wykorzystanie usług elektronicznych w działalności usługowej bibliotek jest procesem nieuniknionym. W badaniach z ubiegłych lat, które dotyczyły m.in. usług on-line oferowanych przez biblioteki, użytkownicy wysoko oceniali możliwość skorzystania z komercyjnych baz danych, czasopism elektronicznych oraz katalogów on-line innych bibliotek¹³. Wnikliwa analiza potrzeb użytkowników i szybka reakcja na ich oczekiwania sprawiła, że obecnie tego typu usługi są już standardem, zwłaszcza jeśli chodzi o biblioteki akademickie. To, w jaki sposób odbiorcy w przyszłości ocenią biblioteczne usługi elektroniczne, przyczyni się do wzrostu popularności lub nie tej instytucji w otoczeniu oraz wpłynie na stworzenie odpowiedniego wizerunku. Dlatego też biblioteki chętnie wykorzystują możliwości internetu w celu usprawnienia procesów usługowych. Potwierdzają to także najnowsze badania przeprowadzone przez Magdalenę Wójcik. W roku 2012 do najczęściej oferowanych przez biblioteki e-usług należało: udostępnianie publikacji (e-booków) on-line, opracowanie kwerend on-line, opcja umożliwiająca rezerwowanie publikacji on-line, realizacja wypożyczeń międzybibliotecznych¹⁴.

Reasumując, e-usługi mogą w pewnym stopniu zastąpić usługi tradycyjne, ale, jak podkreśla M. Sikorski, [...] *nie wszystkie usługi nadają się do pełnej automatyzacji w kanałach elektronicznych — klient nadal oczekuje doświadczeń i chce być nadal aktywny, pragnie zachować pewną kontrolę nad procesem usługowym; akceptuje daleko idącą automatyzację zadań żmudnych i mało inspirujących*¹⁵. Pozwala to mieć nadzieję, że w niedalekiej przyszłości bibliotekarze nadal będą potrzebni, chociaż ich zadania i rola zmienią się znacząco.

Bibliografia:

1. DĄBROWSKA, A., JANOŚ-KRESŁO, M., WÓDKOWSKI, A. E-usługi a społeczeństwo informacyjne. Warszawa: Difin, 2009. ISBN 978-83-7251-982-5.
2. KAMIŃSKA, J. Zastosowanie marketingu w bibliotekach jako niedochodowych organizacjach usługowych. W: M. Wojciechowska (red.), Marketing biblioteczny: rozważania, dyskusje, konteksty. Gdańsk: Wydaw. Ateneum — Szkoły Wyższej w Gdańsku, 2007. ISBN 978-83-61079-00-2.
3. KEMPA, M. i in. Wykorzystywanie zasobów Internetu w Bibliotece Głównej Akademii Bydgoskiej. Badania użytkowników. *Bibliotekarz* 2003, nr 6. ISSN 0208-4333.
4. KOTLER, P. Marketing. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS, 2005. ISBN 83-7301-532-9.
5. SIDOR, M.W. Jakość usług bibliotecznych. Warszawa: Wydaw. SBP, 2005. ISBN 83-89316-33-1.
6. RÓŻNIAKOWSKA, M. i in. Biblioteka dawniej i dziś. Hybrydowe, cyfrowe...? Jakie będą i co może wpłynąć na ich kształt w przyszłości. W: Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej [on-line]. Łódź: Politechnika Łódzka, 2006 [dostęp 23.02.2015]. Materia-

techniki Łódzkiej [on-line]. Łódź: Politechnika Łódzka, 2006 [dostęp 23.02.2015]. Materiały Konferencyjne EBIB, nr 16. ISBN 83-920302-4-9. Dostępny w:

<http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/biblio21/sesja6ref3.pdf>.

13 KEMPA, M. i in. Wykorzystywanie zasobów Internetu w Bibliotece Głównej Akademii Bydgoskiej. Badania użytkowników. *Bibliotekarz* 2003, nr 6, s. 25.

14 WÓJCIK, M. *WEB 2.0 w działalności usługowej instytucji książki*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2013, s. 136.

15 SIKORSKI, M. dz. cyt., s. 31.

- ły Konferencyjne EBIB, nr 16. ISBN 83-920302-4-9. Dostępny w:
<http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/biblio21/sesja6ref3.pdf>.
7. SIKORSKI, M. Usługi on-line. Jakość, interakcje, satysfakcja klienta. Warszawa: Wydaw. Polsko-Japońskiej Wyższej Szkoły Technik Komputerowych, 2012. ISBN 978-83-63103-33-0.
 8. WOJCIECHOWSKA, M. (red.). Marketing biblioteczny: rozważania, dyskusje, konteksty. Gdańsk: Wydaw. Ateneum — Szkoły Wyższej w Gdańsku, 2007. ISBN 978-83-61079-00-2.
 9. WOJCIECHOWSKI, J. Biblioteki w nowym otoczeniu. Warszawa: Wydaw. SBP, 2014. ISBN 978-83-64203-27-5.
 10. WOJCIECHOWSKI, J. O bibliotekach po mojemu. Warszawa: Wydaw. SBP, 2012. ISBN 978-83-61464-50-1.
 11. WÓJCIK, M. WEB 2.0 w działalności usługowej instytucji książki. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2013. ISBN 978-83-233-3620-4.