

Rafał Jerzy Jurkowski*, Paweł Wróblewski†

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
e-mail: r.j.jurkowski@gmail.com; pawel.wroblewski87@gmail.com

„Zapytaj bibliotekarza” w polskich bibliotekach uniwersyteckich – analiza i ocena jakości usług elektronicznych na wybranych przykładach

Wprowadzenie

Obecnie człowieka w każdym aspekcie życia otaczają nowe technologie. Elektroniczny dostęp do konta bankowego, zakupy w Internecie, portale społecznościowe i nieskrępowane rozmowy przez komunikator ze znajomymi na drugim końcu świata to codzienna rzeczywistość dla każdego, kto korzysta z sieci lub istnieje w niej choćby w minimalnym zakresie. Wszechobecność nowoczesnych technologii nie omija także bibliotek, dla których postęp w tej dziedzinie stanowi nie lada wyzwanie. To on sprawia, że znane i zakorzenione w tradycji funkcje, takie jak gromadzenie, opracowywanie i udostępnianie zbiorów, ulegają przeobrażeniu, a obok nich pojawiają się nowe, będące dotychczas domeną wydawców czy firm hostingowych. Aby biblioteka przyciągała użytkowników, musi być jednak dla nich miejscem przyjaznym. Działania marketingowe i promocyjne powinny być i stają się obecnie nieodłącznym elementem funkcjonowania największych placówek. Również w tym zakresie biblioteki zaczynają śmiało korzystać z nowoczesnych technologii. Dowodem na

* Student II roku uzupełniających studiów magisterskich z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu.

to jest choćby odchodzenie (a w niektórych przypadkach zupełne odejście) od tradycyjnej formy szkoleń bibliotecznych na rzecz e-learningu. Trudno dziś znaleźć bibliotekę akademicką, która nie realizuje takiej formy kształcenia. Niesie ono ze sobą zarówno szereg zalet, jak i wad. O ile do tych pierwszych należy zaliczyć wygodę użytkownika, który odbywa takie szkolenie w dowolnym miejscu i czasie, o tyle minusem tego typu edukacji jest brak bezpośredniego kontaktu z bibliotekarzem i biblioteką. A jak wiadomo, nic nie zastąpi spaceru między regałami książek i kurzu delikatnie drapiącego w nozdrza.

Szkolenia biblioteczne w wersji on-line to niejedyne nowinki technologiczne. Coraz częściej biblioteki wykorzystują portale społecznościowe. Wiele z nich ma własne profile bądź też strony dla fanów (tzw. *fanpage*) na Facebooku. Za przykład może posłużyć Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, która zamieszcza na swojej witrynie internetowej aktualności oraz informacje dotyczące codziennej działalności, wzbogacone licznymi fotografiami. Ponadto placówka ta oferuje swoim fanom, przeprowadzane cyklicznie, tematyczne konkursy-zagadki. A wszystko to z myślą o użytkownikach, aby zachęcić ich do korzystania z biblioteki i pokazać, że wychodzi ona naprzeciw ich potrzebom. Oczywiście należy pamiętać, że jest to również doskonała forma promowania instytucji i dbania o jej pozytywny wizerunek.

Jedną z nowości w obrębie zadań informacyjnych biblioteki stanowi także usługa „Zapytaj bibliotekarza” (ang. *Ask a librarian*). Jest to możliwość zadawania pytań bibliotekarzom za pośrednictwem nowych mediów. Ponieważ w gąszczu informacji, baz danych, portali i serwisów użytkownik może się po prostu zgubić, swym wsparciem służą mu pracownicy bibliotek – specjaliści informacji, osoby, które zajmują się tym na co dzień i potrafią udzielić właściwej odpowiedzi. To właśnie oni w ramach usługi „Zapytaj bibliotekarza” mogą pomóc w znalezieniu potrzebnych źródeł informacji, dzieł literackich czy wysokojakościowych stron internetowych.

Narzędzi elektronicznych, wykorzystywanych przez biblioteki w usłudze „Zapytaj bibliotekarza”, jest kilka. Jedną z form jej realizacji jest kontakt w czasie rzeczywistym z użyciem komunikatorów internetowych, takich jak Gadu-Gadu, Tlen czy Skype. Ten ostatni, w przeciwieństwie do pozostałych, służących głównie porozumiewaniu się za pomocą tekstu, został zaprojektowany w celu swobodnej rozmowy głosowej, a także prowadzenia wideokonferencji. Do komunikacji na linii użytkownik–bibliote-

karz są również wykorzystywane platformy oferujące opcję czatu, zbliżoną do komunikatora tekstowego, jednak często niewymagającą rejestracji czy logowania i dzięki temu zapewniającą anonimowość oraz uczestnictwo w rozmowie i dostęp do niej kilku osobom jednocześnie.

Ze względu na to, że dla wielu użytkowników powszechnie stosowaną formą komunikacji pozostaje nadal poczta elektroniczna, biblioteki starają się udzielać informacji także w ten sposób. W tym celu wykorzystują formularze udostępniane na stronach WWW. Zadaniem użytkownika jest wówczas wpisanie pytania i wypełnienie formularza. Odpowiedź otrzymuje on w ciągu kilku dni pocztą elektroniczną. Jak dotąd jest to jedna z popularniejszych form realizacji tej usługi i prawie każda biblioteka ją stosuje.

Biblioteki, mając świadomość, jak ważny dla użytkowników jest kontakt, a jednocześnie broniąc się przed zalewem i koniecznością odpowiadania na te same podstawowe pytania, tworzą również listy „najczęściej zadawanych pytań” – tzw. FAQ (ang. *Frequently Asked Questions*). Zawierają one fundamentalne informacje o funkcjonowaniu biblioteki, to, o czym każdy użytkownik powinien wiedzieć. Niektóre placówki, starając się zapewnić jak najbardziej kompleksowe usługi informacyjne, stosują całe systemy temu służące. Na przykład Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu uruchomiła swoiste biuro pomocy (tzw. helpdesk), oferujące możliwość zadawania pytań oraz śledzenia drogi ich realizacji przez specjalny interfejs oraz wiadomości e-mail.

Oczywiście, istnienie konkretnych narzędzi elektronicznych nie jest jeszcze dowodem na skuteczność tego typu usług. Istotne jest to, jak sprawdzają się one w praktyce i czy ich użytkownicy mają szansę na uzyskanie satysfakcjonującej odpowiedzi w możliwie najkrótszym czasie. W celu weryfikacji jakości usługi „Zapytaj bibliotekarza” konieczne wydaje się przeprowadzenie badań empirycznych. Autorzy niniejszego opracowania podjęli taką próbę. Do analizy wybrano sześć bibliotek największych i według rankingów¹ najlepszych uniwersytetów w Polsce: Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, Uniwersytetu Warszawskiego, Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytetu Wrocławskiego, Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu i Uniwersytetu Łódzkiego.

¹ *Ranking uczelni akademickich 2010* [on-line]. Perspektywy.pl [dostęp 31 lipca 2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www.perspektywy.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=2667&Itemid=717.

Metodologia badań

W badaniach zastosowano dwie metody. Pierwszą z nich była metoda jakościowo-heurystyczna², polegająca na analizie i ocenie zjawiska na podstawie ustalonych kryteriów. Elementami podlegającymi ocenie stały się:

- dostępność do usługi ze strony głównej biblioteki: gdzie znajdują się informacje o usłudze, czy jej odnalezienie stanowi problem, czy jest ona umieszczona w widocznym miejscu;
- zróżnicowanie narzędzi: czy dana biblioteka ma w swojej ofercie usługę „Zapytaj bibliotekarza” i jakie wykorzystuje narzędzia, aby możliwie w najbardziej profesjonalny sposób zaspokajać potrzeby informacyjne użytkowników;
- czas uzyskania odpowiedzi: ile czasu użytkownik musi poświęcić, aby uzyskać pełną informację;
- merytoryczna jakość udzielonej odpowiedzi: czy uzyskane informacje są kompletne, rzetelne, jaką przybierają formę (np. używanie zwrotów grzecznościowych).

Pierwsze dwa kryteria można zaliczyć do czynników związanych z opracowaniem technicznym usługi, a dwa kolejne potraktować jako czynnik ludzki – obsługę.

W celu pełnego scharakteryzowania zjawiska postanowiono zastosować także drugą metodę, którą jest ocena benchmarkingowa. Polega ona na dokonywaniu pomiarów własnych produktów i usług na tle najlepszych konkurentów lub podmiotów przodujących w danej branży i służy identyfikowaniu najlepszych praktyk³. Wobec tego każde z kryteriów przyjętych w metodzie jakościowo-heurystycznej zostało ocenione w skali od 0 do 3 punktów. Ocenę najniższą (0) przyznawano wówczas, gdy usługa nie występowała w bibliotece, na zadane pytanie nie udzielono żadnej odpowiedzi lub odpowiedź ta była niekompletna. Ocenę najwyższą (3) przyznawano natomiast w sytuacji, kiedy poziom świadczenia usługi i jej wszystkie elementy składowe były zadowalające dla użytkownika i ułatwiały mu zarówno korzystanie z biblioteki, jak i komunikację z nią. Wyniki analizy benchmarkingowej zostały przedstawione w zestawieniu tabelarycznym.

² B. Bednarek-Michalska, *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*. EBIB [on-line] 2002, nr 31 [dostęp 31 lipca 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php>.

³ J. Bramhan, *Benchmarking w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Kraków 2004, s. 13.

Biblioteka Jagiellońska

Biblioteka Jagiellońska (dalej: BJ) nie oferuje wyodrębnionej usługi „Zapytaj bibliotekarza”. Jediną formą kontaktu elektronicznego jest e-mail. Zlokalizowanie zakładki „kontakt” przysparza nieco trudności. Jest ona co prawda umiejscowiona jako jeden z trzech odsyłaczy tuż pod nagłówkiem strony, lecz kolorystyka serwisu sprawia, że nie jest ona dostatecznie wyeksponowana, przez co staje się niewidoczna. Niemniej jednak, po przejściu do odpowiedniego działu, użytkownik odnajduje tabelę prezentującą zakresy odpowiedzialności poszczególnych osób oraz kontakt do nich (adres e-mail i telefon). Wydaje się, że we współczesnych czasach można byłoby oczekiwać czegoś więcej, przynajmniej jeśli chodzi o informatorium. Brakuje choćby komunikatora. Przeciętny użytkownik może czuć się nieco zagubiony wśród wielu wymienionych zagadnień czy zakresów tematycznych, tym bardziej że niektóre z nich zostały sprecyzowane w sposób, który sprawia, że nie do końca wiadomo, do jakiej kategorii zakwalifikować dany problem. W tym miejscu warto zauważyć, że mimo zapewnienia komunikacji z biblioteką jedynie za pośrednictwem poczty elektronicznej, serwis BJ jest na tyle rozbudowany i przejrzysty, że można w nim znaleźć bardzo szczegółowe informacje, a pojawiające się ewentualne wątpliwości nie wymagają bezpośredniego kontaktu z bibliotekarzem.

Po wyborze odpowiedniego zagadnienia autorzy opracowania postanowili zapytać o bazy z zakresu ekonomii, które udostępnia BJ. Odpowiedź otrzymano po niecałych dwóch godzinach, co jest wynikiem dobrym, biorąc pod uwagę specyfikę narzędzia, jakim jest poczta elektroniczna. Wypowiedź była kompetentna i uprzejma. Udzielono informacji nie tylko na temat baz danych dotyczących ekonomii, ale wskazano także na inne źródła umożliwiające znalezienie potrzebnych artykułów. Usługę kontaktu z biblioteką można śmiało ocenić jako w pełni zadowalającą.

Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie

Podobnie jak w BJ, w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie (dalej: BUW) nie ma wyodrębnionej usługi „Zapytaj bibliotekarza”. Dane kontaktowe można odnaleźć w zakładce „kontakt” umieszczonej tuż nad nagłówkiem strony. Jest ona dobrze widoczna, pojawia się bowiem w miejscu, do któ-

rego użytkownicy są przyzwyczajeni. Jednak dla osoby poszukującej usługi „Zapytaj bibliotekarza” sama etykieta „kontakt” może być nieco myląca. Pierwsze skojarzenie to dane teleadresowe instytucji. Po kliknięciu odnośnika korzystający odnajduje przejrzystą tabelę, precyzującą, do kogo należy skierować zapytanie w celu uzyskania pomocy w rozwiązaniu konkretnego problemu. Kategorie są sformułowane poprawnie, od razu wiadomo, gdzie zakwalifikować daną sprawę. Jako elementy kontaktowe występują tu adres e-mail oraz numer telefonu. Mimo umożliwienia komunikacji jedynie za pośrednictwem poczty elektronicznej strona BUW – podobnie jak BJ – jest zbudowana niezwykle intuicyjnie i pozwala na znalezienie wszelkich niezbędnych informacji, co powoduje, że uzasadniona wydaje się decyzja o braku konieczności uruchomienia większej liczby usług kontaktowych.

Po skierowaniu pytania do odpowiedniej sekcji bibliotecznej odpowiedź otrzymano w godzinę po wskazanym w tabeli czasie rozpoczęcia dyżuru przez osobę odpowiedzialną za daną dziedzinę. Jest to bardzo dobry wynik. Podobnie jak w przypadku BJ, pytanie dotyczyło baz danych z zakresu ekonomii udostępnianych przez BUW. W mailu, zawierającym wszelkie niezbędne zwroty grzecznościowe, przystępnym językiem opisano dokładnie lokalizację poszukiwanej informacji w obrębie strony WWW BUW, wyjaśniono zasady dostępu do nich (z uwzględnieniem możliwości rezerwacji komputera) oraz zasugerowano skorzystanie z informatora z zakresu nauk ekonomicznych. Jakość informacji oraz czas odpowiedzi nie budziły najmniejszych zastrzeżeń.

Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu

Spośród analizowanych bibliotek Biblioteka Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu (dalej: BUP) oferuje najbardziej rozbudowaną usługę „Zapytaj bibliotekarza”. Informacja o niej jest odpowiednio wyeksponowana – przybiera postać baneru zajmującego około 15% widocznej po załadowaniu części strony głównej, o kolorystyce przykuwającej uwagę i odcinającej się od całości strony. W ramach systemu usług kontaktowych użytkownik ma do wyboru sześć różnych komunikatorów, czat, formularz kontaktowy powiązany z adresem e-mail, listę mailingową konsultantów oraz rozbudowany helpdesk. Ten ostatni pozwala na zadawanie pytania oraz śledzenie drogi jego realizacji przez specjalny interfejs oraz wiadomości e-mail. Z wybranych pytań jest tworzona lista FAQ.

Helpdesk jest dostępny dla osób zalogowanych, jednak proces rejestracji nie wymaga posiadania konta w bibliotece.

W celu weryfikacji usług BUP badaniu zostały poddane zarówno komunikatory (jako przykład posłużył najpopularniejszy z nich – Gadu-Gadu), formularz kontaktowy, czat, jak i helpdesk.

Kontakt mailowy do poszczególnych konsultantów, formularz WWW i wymianę korespondencji elektronicznej z biurem pomocy potraktowano w tym badaniu jako jedną kategorię, którą przetestowano na przykładzie helpdesku. W tym przypadku czas oczekiwania na odpowiedź nie był zadowalający. Mimo automatyzacji systemu informowania o zgłoszeniu przesłano ją dopiero po około ośmiu godzinach. Nie była ona także w pełni profesjonalna, bo choć zawierała niezbędne informacje, pojawiły się w niej błędy literowe, gramatyczne i ortograficzne. To sprawiło, że mimo wysokiej jakości merytorycznej, ostatecznie ocena udzielonej odpowiedzi wypadła negatywnie.

Zapytanie skierowane za pośrednictwem komunikatora dotyczyło możliwości odpracowania kar bibliotecznych przez studentów w ramach wolontariatu. Niestety, w ciągu kilku dni nie otrzymano na nie odpowiedzi, co zdyskwalifikowało tę formę kontaktu.

Do zbadania funkcjonalności czatu posłużyło to samo pytanie co w przypadku komunikatora. Odpowiedź otrzymano w przeciągu niecałej minuty, a po sformułowaniu dodatkowych wątpliwości uzyskano dane kontaktowe do osób szczegółowo zajmujących się kwestiami naliczania kar bibliotecznych. W pełni profesjonalna obsługa i kulturalna wypowiedź sprawiły, że narzędzie to zostało ocenione najwyżej.

Podobnie jak wcześniej wymienione biblioteki, tak i BUP ma dobrze skonstruowaną stronę WWW, na której można znaleźć wszelkie niezbędne informacje. Mimo wprowadzenia rozbudowanego systemu pomocy w bibliotece tej zaniedbano jednak jakość obsługi.

Biblioteka Uniwersytetu Wrocławskiego

Zgodnie z zastosowaną metodologią pierwszym zanalizowanym kryterium był dostęp do usługi „Zapytaj bibliotekarza” ze strony głównej biblioteki. Niestety, na pierwszy rzut oka w witrynie Biblioteki Uniwersytetu Wrocławskiego (dalej: BUWr) nie udało się znaleźć niczego, co mogłoby świadczyć o tym, że usługa taka w ogóle istnieje. Nigdzie nie dostrzeżono



odnośnika czy baneru informującego o możliwości kontaktu z bibliotekarzem w czasie rzeczywistym. Dopiero po kilku minutach poszukiwań i odwiedzeniu zakładki „kontakt i godziny otwarcia”, w menu nawigacyjnym po lewej stronie, pojawił się odnośnik „Zadaj pytanie dyżurnemu bibliotekarzowi”, przenoszący użytkownika do strony z informacjami o możliwości kontaktu telefonicznego i sieciowego przez komunikator Gadu-Gadu. W tym miejscu zamieszczono również formularz e-mail, pozwalający na wysłanie wiadomości.

Do badania skuteczności komunikatora – podobnie jak w przypadku pozostałych bibliotek – wykorzystano pytanie dotyczące odpracowania kar za nieterminowe zwroty książek. Czas uzyskania pełnej odpowiedzi wyniósł 14 minut. Jak się okazało, studenci Uniwersytetu Wrocławskiego nie mają możliwości odpracowywania kar. Istnieją jednak alternatywne sposoby rozwiązania problemu, o których poinformowano w rozmowie on-line, odsyłając bezpośrednio do osób odpowiedzialnych za te kwestie. Komunikacja za pośrednictwem komunikatora przebiegła szybko i sprawnie oraz w miłej atmosferze. Obie strony wykorzystywały tzw. emotikony („buźki” z uśmiechami), wymieniały serdeczności. Wartość merytoryczna wypowiedzi cechowała się wysokim poziomem, a udzielone informacje były kompletne i wyczerpujące.

Drugim testowanym narzędziem był znajdujący się na stronie WWW formularz e-mail. W tym przypadku ponownie zapytano o bazy danych z ekonomii: jakie bazy oferuje biblioteka oraz w jaki sposób można z nich skorzystać. Niestety, nawet po kilku dniach nie uzyskano odpowiedzi na zadane pytanie. Nie doczekano się również potwierdzenia otrzymania i przeczytania wiadomości.

Wydaje się, że usługa „Zapytaj bibliotekarza” w BUWr, jeśli działa i jest aktywna, to realizuje się ją na wysokim poziomie. Z przykrością należy jednak odnotować brak odpowiedzi na zapytanie e-mailowe. Nie wielkim pocieszeniem jest znajdująca się na stronie biblioteki lista FAQ.

Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu

Po raz kolejny analizę rozpoczęto od przeszukania strony głównej. Pomijając fakt, że w gąszczu informacji w witrynie Biblioteki Uniwersyteckiej w Toruniu (dalej: BUT) łatwo można się zgubić, usługa „Zapytaj bibliotekarza” jest tutaj dość dobrze uwidocznioma. Odnośnik znajduje się na sa-

mej górze strony, ponad głównym banerem z logo biblioteki. Obok łączy widnieje znak graficzny komunikatora Gadu-Gadu. Po wyborze odsyłacza użytkownik zostaje przeniesiony do strony z formularzem e-mailowym oraz informacjami o tradycyjnych formach kontaktu z biblioteką.

Wykorzystując komunikator, zadano to samo pytanie co w pozostałych badanych przypadkach. Odzew był błyskawiczny. Już po dwóch minutach uzyskano pełną i wyczerpującą odpowiedź. Otrzymano również dane osoby, z którą należy skontaktować się w sprawie odpracowania kar. Język użyty podczas rozmowy był stosowny do sytuacji.

Po zachęcającym wyniku komunikacji w czasie rzeczywistym zadano pytanie, wykorzystując formularz e-mail. Czas oczekiwania na odpowiedź był już zdecydowanie dłuższy, jednak nieprzesadnie. Informacje o bazach danych z ekonomii oraz sposobach dostępu do nich uzyskano po 2,5 godzinie. W wiadomości zwrotnej otrzymano także odnośnik do wyczerpujących informacji na ten temat, a zastosowany język w pełni odpowiadał standardom komunikowania za pomocą tego narzędzia.

Poziom świadczenia usługi „Zapytaj bibliotekarza” przez BUT należy ocenić wysoko. Na szczególne uznanie zasługują przy tym czas udzielania odpowiedzi i wysoka jakość merytoryczna. By jeszcze lepiej zaspokajać potrzeby korzystających, biblioteka powinna przemyśleć wprowadzenie kolejnych narzędzi umożliwiających kontakt między użytkownikiem a bibliotekarzem. Dobrym rozwiązaniem byłby komunikator Skype oraz umieszczenie na stronie internetowej listy FAQ.

Biblioteka Uniwersytecka w Łodzi

Analizie poddano również stronę internetową Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego (dalej: BUŁ). Ponownie rozpoczęto od przeszukania witryny głównej, ale niestety nigdzie nie znaleziono jednoznacznie sprecyzowanego odnośnika do usługi „Zapytaj bibliotekarza”. Po prawej stronie w portalu bibliotecznym zlokalizowano jedynie aktywny komunikator Gadu-Gadu („żółte słoneczko”) oraz odsyłacz do Facebooka i angielskiej wersji strony. Samo zamieszczenie komunikatora w witrynie można ocenić pozytywnie. Wątpliwość budzi jednak jego umiejscowienie, które dla użytkownika nieznanego układu strony może stanowić pewien problem.

Po skierowaniu pytania za pomocą komunikatora szybkie uzyskanie odpowiedzi okazało się niemożliwe. Pojawiła się ona dopiero po trzech

godzinach, mimo że w trakcie oczekiwania status komunikatora sygnalizował dostępność bibliotekarza. Ponadto wypowiedź była pozbawiona jakichkolwiek zwrotów grzecznościowych i zbudowana z równoważników zdań. Informację o braku możliwości odpracowania kar biblioteczných udało się rozszyfrować w czasie krótszym niż trzy minuty. Kiedy zadano pytanie uzupełniające – o inne sposoby redukcji zaległości finansowych w bibliotece – odpowiedź, również niezbyt rozbudowaną, użytkowano następnego dnia w godzinach porannych.

Niestety, na stronie WWW BUŁ nie zlokalizowano żadnego formularza kontaktowego. W obrębie stopki redakcyjnej odnaleziono jednak adres e-mail, z którego skorzystano, by móc zadać pytanie. Wiadomość została wysłana w godzinach popołudniowych, a informację zwrotną otrzymano następnego dnia rano. Porównując odpowiedzi udzielone za pośrednictwem komunikatora i poczty elektronicznej, należy zauważyć, że ta druga prezentowała znacznie wyższy poziom. Informacje były rzeczowe i wyczerpujące, zdania poprawnie zbudowane, a w nagłówku wiadomości w odpowiedni sposób zastosowano zwroty grzecznościowe.

Niepokoje napawa sposób udzielania odpowiedzi przez komunikator. Być może w BUŁ jest on traktowany jako narzędzie mniej poważne niż wiadomość e-mail. Wiele do życzenia pozostawia również czas oczekiwania na odpowiedź.

Tabela 1. Sumaryczne zestawienie przyznanych ocen

Cecha	Badane biblioteki							Średnia ocen	Natężenie cechy*
	BJ	BUW	BUP	BUWr	BUT	BUŁ			
Dostępność do usługi	1	2	3	2	2	1	1,83	61,11%	
Zróżnicowanie narzędzi	1	1	3	2	2	2	1,83	61,11%	
Czas odpowiedzi	3	3	1	1	3	1	2	66,66%	
Jakość odpowiedzi	3	3	1	2	3	1	2,16	72,22%	
Średnia ocen	2	2,25	2	1,75	2,5	1,25	-	-	

* Przez termin *natężenie cechy* jest rozumiany stosunek ocen uzyskanych przez wszystkie serwisy za daną cechę do sumy maksymalnych ocen przyznawanych za tę cechę, wyrażony w procentach.

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Jak dowiodły przeprowadzone badania, nie wszystkie biblioteki polskich uniwersytetów wyodrębniają usługę „Zapytaj bibliotekarza”. Sytuacja taka budzi zdziwienie zwłaszcza w odniesieniu do dwóch największych księżnic uniwersyteckich w kraju – BJ i BUW. W ich przypadku elementem usprawiedliwiającym są jednak dobrze rozwinięte systemy mailingowe oraz wyczerpujące pod względem informacyjnym serwisy WWW. To właśnie one sprawiają, że znalezienie danych kontaktowych do poszczególnych osób nie stanowi większego problemu.

W badaniu najlepiej wypadła BUT i nie jest to wyłącznie przejaw lokalnego patriotyzmu autorów niniejszego artykułu. Podobnie jak w przypadku BJ i BUW, czas i jakość odpowiedzi były w pełni satysfakcjonujące. O ostatecznym wyniku zdecydowały jednak czynniki związane z opracowaniem usługi i jej udostępnianiem. Mimo że w ramach tego kryterium prym wiedzie BUP, to zawiódł tu jednak czynnik ludzki, co wskazuje na to, że nawet najlepiej przygotowana usługa musi być w pełni profesjonalnie obsługiwana. Podobnie było w przypadku BUWr. Choć kryteria dostępności i zróżnicowania narzędzi stoją tu na tak samo wysokim poziomie jak w BUT, to jakość obsługi pozostawia wiele do życzenia.

Drugie miejsce przypadło BUW. Mimo udostępniania jedynie listy mailingowej placówka ta w dobry sposób eksponuje opcję kontaktu oraz dba o najwyższą jakość obsługi.

Trzecie miejsce zajęły dwie biblioteki *ex aequo* – BJ i BUP. W przypadku tych ośrodków widać jednak wielkie zróżnicowanie: BJ stawia na jakość obsługi, BUP na rozwój narzędzi. Na chwilę obecną lepszym rozwiązaniem wydaje się dbałość o zadowolenie użytkownika z wysokiej jakości odpowiedzi.

Podsumowując, można z pewnością stwierdzić, że usługa „Zapytaj bibliotekarza” na polskim gruncie powinna zostać udoskonalona. Nie znaleziono biblioteki, w której obydwa czynniki – techniczny i ludzki – można byłoby ocenić bardzo wysoko. Oczywiście jest to, że badane strony WWW nie stanowią o całości polskiej sieci, jednak poddane analizie księżnice jako instytucje wchodzące w skład największych polskich ośrodków naukowych, obsługujących nie tylko wykwalifikowanych użytkowników, ale także studentów – często nieobeznanych w strukturze biblioteki – powinny stanowić przykład placówek z dobrze zorganizowaną funkcją informacyjną, biorących przykład ze standardów, które stały się trwałym

elementem krajobrazu bibliotek w państwach wysokorozwiniętych. Również w naszym kraju należy wypracować normy, które sprawią, że korzystanie z bibliotek będzie jeszcze łatwiejsze, a przeciętny użytkownik zaufa bibliotekarzowi i będzie mieć pewność, że zawsze może liczyć na jego pomoc, czy to w kontakcie bezpośrednim, czy też wirtualnym.

▼

**“Ask a Librarian” in Polish university libraries – analysis
and evaluation of the quality of electronic services on selected examples**
Abstract

“Ask a Librarian” is a service that allows contact with the librarian in order to resolve problems associated with using the library. Increasingly, packages are created with comprehensive contact services, using not only tools such as telephone or a traditional letter, but also electronic, ranging from instant messaging to providing complex systems to track requests. The service has been firmly established in highly computerized countries. In Poland, however, many libraries still do not have a separate service, or it has not been prepared well. University centers, associated with research and progress should take the lead in developing high quality services, including those associated with contact with the user. The authors selected six of the best Polish university libraries in order to present the level of services such as “Ask a Librarian” in Poland.

▼