

**Emilia Karwasińska**  
**Halina Kozak**  
**Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu**

### **„Ask a librarian” – serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu**

Wraz z rozwojem elektronicznych usług bibliotecznych, w tym z poszerzaniem oferty bibliotecznej o nowoczesne źródła i zasoby, pojawiło się zapotrzebowanie na otrzymywanie informacji bibliotecznej w sposób zdalny. Dzisiejsze biblioteki rozbudowują swoje strony domowe przekształcając je w ogromne portale informacyjne, wdrażają usługi elektronicznych zamówień materiałów bibliotecznych, rezerwacji, prolongat terminu zwrotu, umożliwiają użytkownikom korzystanie z licencjonowanych zasobów elektronicznych w sposób zdalny bez względu na miejsce i czas. Jednocześnie wskutek pojawiania się coraz większej liczby użytkowników, którzy to właśnie w dużej mierze chcą korzystać z elektronicznych kolekcji, biblioteki stanęły przed koniecznością poszerzenia zakresu usług informacyjnych o wirtualne platformy komunikacyjne zwane „virtual reference”. Terminem tym określa się możliwość uzyskania przez użytkownika informacji w przestrzeni wirtualnej, najczęściej w czasie rzeczywistym. Nośnikiem ułatwiającym nawiązanie relacji z biblioteką jest tu zarówno komputer bądź multimedialny telefon, ale dziś w większej mierze iPhone, iPod, iPad czy innego typu technologia zapewniająca dostęp do Internetu. To dzięki nim użytkownik może wybrać odpowiedni kanał komunikacyjny spośród takich jak czat, wideokonferencja, VoIP (tzw. telefonia internetowa), co-browsing (wspólna nawigacja internetowa dwóch lub więcej osób jednocześnie mających dostęp do tej samej strony internetowej), e-mail oraz komunikatory internetowe[1]. Virtual refrence jest terminem stosowanym wymiennie z takimi pojęciami jak: "digital reference," (informacja dostarczana online), "e-reference," (informacja elektroniczna), "Internet information services," (internetowe usługi informacyjne), "live reference" (informacja “na żywo”) oraz "real-time reference" (informacja w czasie rzeczywistym)[2].

Świadczenie wirtualnych usług informacyjnych z wykorzystaniem środków komunikacyjnych jest już normą w bibliotekarstwie światowym. Znanych jest wiele projektów realizowanych przez współpracujące ze sobą biblioteki, które szerzej zostały już w literaturze omówione[3][4]. Warto wspomnieć tu np. *Enquire*

(<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=10836>)[5], prowadzony przez biblioteki angielskie lub międzynarodowy serwis *Question Point OCLC* (<http://www.questionpoint.org/>). Do grona bibliotek implementujących na swoich stronach sieciowe kanały komunikacyjne zaliczyć można także biblioteki polskie. Przykładem może być formularz do zadawania pytań w Bibliotece Uniwersyteckiej w Toruniu (<http://www.bu.umk.pl/mail/pytanie.php>), czy komunikator GG w Bibliotece Uniwersytetu Rzeszowskiego (<http://bur.univ.rzeszow.pl/gadu-gadu>).

Włączając się w ogólnoświatową tendencję świadczenia elektronicznych usług informacyjnych, Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu już w 2009 r. wdrożyła wirtualny serwis *Ask a Librarian* (Zapytaj bibliotekarza) <http://ask.amu.edu.pl/>. Idea założenia platformy komunikacyjnej zrodziła się po dokonaniu gruntownej analizy statystycznej, świadczącej o sukcesywnym zwiększeniu wykorzystywania zasobów i usług elektronicznych oferowanych przez bibliotekę. W celu zapewnienia jakości udzielanych informacji podczas wdrażania serwisu brano pod uwagę praktyczne wskazówki i zalecenia IFLA (<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>).

*Ask a librarian* to rozbudowany panel zdalnej komunikacji bibliotecznej. Umożliwia użytkownikom zgłaszanie problemów i pytań w tak zwanym systemie 24/7 - 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Ta całkowicie bezpłatna usługa jest kierowana dla wszystkich zainteresowanych – bez względu na zapis do biblioteki czy jego brak. Podstawowym celem funkcjonowania serwisu jest zapewnienie użytkownikowi Internetu szybkiej, pełnej i rzetelnej informacji oraz umożliwienie kontaktu z biblioteką w jednej platformie z wykorzystaniem najbardziej odpowiadających mu form komunikacyjnych[6].

Użytkownik ma możliwość połączenia się z bibliotekarzami za pośrednictwem ulubionych komunikatorów, typu GG, AIM, Yahoo. Dopisanie kontaktu biblioteki do swojej listy umożliwia sprawdzenie dostępności bibliotekarza na platformie, wymianę komunikatów w czasie rzeczywistym, przesyłanie adresów URL i plików użytkownikom oraz zachowywanie zapisów sesji. Od strony bibliotekarza większość komunikatorów obsługiwanych jest z jednej aplikacji. Ktoś nie korzystający na co dzień z komunikatorów ma możliwość łączności za pomocą kanału czatowego (Meebo). Ten prosty w obsłudze program nie wymaga ani instalacji, ani konieczności

logowania. Rozmowa prowadzona jest tu również w czasie rzeczywistym, a użytkownik zwracający się z pytaniem – pozostaje całkowicie anonimowy. Korzystanie z czata umożliwia uściślenie zapytania informacyjnego. Dzięki temu odpowiedź jest bardziej rzetelna i ukierunkowana na zapotrzebowanie odbiorców. Do dyspozycji użytkowników oddana została także możliwość prowadzenia darmowych rozmów przez system Skype, posiadający funkcję bezpośredniej wymiany informacji tekstowych oraz przesyłu plików. Zadbano również o tych użytkowników, którzy nie rozstają się z telefonem komórkowym – na stronie serwisu widnieje numer telefonu komórkowego, który jest dostępny praktycznie przez całą dobę.

Serwis *Ask a librarian* został wyposażony także w asynchroniczne formy komunikacji. Oprócz formularza zgłoszeniowego i e-maila użytkownik może korzystać także z systemu Helpdesk. Jest on przeznaczony do kierowania bardziej złożonych zapytań i umożliwia monitorowanie poszczególnych etapów udzielania odpowiedzi. Do korzystania z systemu wystarczy krótki proces rejestracji, wpisanie zgłoszenia i ustalenie priorytetu. Pytanie wysłane przez użytkownika trafia do bazy danych. Dyżurny konsultant na wstępie zmienia status zgłoszenia, informując czytelnika o rozpoczęciu procesu udzielania odpowiedzi, a następnie przypisuje zgłoszeniu odpowiedniego operatora - siebie lub w przypadku bardziej szczegółowych pytań, specjalistę w danej dziedzinie. Wraz z ostateczną odpowiedzią zgłoszenie zostaje zamknięte i trafia do archiwum. O aktualnym statusie zgłoszenia, nazwisku konsultanta który je rozpatruje, uzupełnieniach odpowiedzi, użytkownik informowany jest w dwojaki sposób: na samej platformie po zalogowaniu oraz przez pocztę mailową, na którą automat wysyła powyższe informacje.

Platforma komunikacyjna *Ask a librarian* obsługiwana jest przez zespół wykwalifikowanych konsultantów bibliotecznych, w tym pracowników Oddziału Informacji Naukowej oraz specjalistów dziedzinowych z innych oddziałów. Dzięki zamieszczeniu na platformie zdjęć i opisów specjalizacji dyżurni bibliotekarze nie są anonimowi dla użytkowników. Ponadto na stronie głównej zawsze wyświetla się imię i nazwisko osoby pełniącej dyżur, stąd użytkownik dokładnie wie z kim prowadzi konwersację.



**ask a librarian**  
SERWIS BIBLIOTEKI UNIWERSYTECKIEJ  
W POZNANIU



w czym mogę pomóc?

## Konsultant biblioteczny

Nasi specjaliści pełnią dyżury w Centrum Obsługi Użytkownika – przestrzeni interaktywnego kontaktu czytelnika z biblioteką, skąd udzielają odpowiedzi na nurtujące Państwa pytania.

Zespół pracowników Centrum Obsługi Użytkownika



mgr Anna Długosz-Kliks

**Konsultant biblioteczny:**  
historia sztuki nowożytnej  
ikonografia  
psychologia  
muzykologia



dr Katarzyna Gmerek

**Konsultant biblioteczny:**  
literaturoznawstwo (polonistyka, anglistyka)  
historia  
historia kultury europejskiej  
historia XIX w  
Celtowie (kultura, historia, literatura)

## Konsultant on-line

- Katarzyna Gmerek

Kontakt z konsultantem

Konsultanci biblioteczni

Telefon: 061 829-38-17 / kom. 0-519-340-572

Napisz do nas

Inne ważne telefony

Wsparcie on-line

Chat

Skype

Inne komunikatory

System Helpdesk

Logowanie

Jak korzystać z systemu Helpdesk

O systemie

Chcesz wiedzieć więcej?

Strona WWW Biblioteki

Nasz Facebook

Rys. 1. Ask a librarian – serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu: <http://ask.amu.edu.pl/>

Konsultanci pełnią dyżury codziennie od godziny 9.00 do 23.00. W godzinach funkcjonowania biblioteki serwis prowadzony jest w pomieszczeniach Centrum Informacji Naukowej, po zamknięciu – w domach konsultantów. Do prowadzenia dyżurów w różnych miejscach przeznaczono laptop, na którym po zalogowaniu automatycznie konfiguruje się specjalny panel dla konsultanta.

Rys. 2. Ask a Librarian – serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. Panel konsultanta

Organizowanie regularnych dyżurów na takiej platformie wymaga odpowiedniej realizacji usług i administracji. W celu ustalania zasad pracy, w tym grafiku dyżurów, opracowywania statystyk, organizowania spotkań szkoleniowych, ustanawiania zasad funkcjonowania serwisu, przekazywania informacji o nowych usługach czy zmianach w zasadach funkcjonowania Biblioteki, spośród grupy konsultantów wyznaczony został koordynator ds. platformy. Dbą on równocześnie o wysoką jakość udzielanych odpowiedzi, organizuje szereg szkoleń z zakresu udzielanych informacji oraz znajomości źródeł elektronicznych.

Na podstawie doświadczeń zebranych przez okres pierwszych miesięcy testowego działania platformy, wprowadzone zostały podstawowe zasady obsługi serwisu, do których można zaliczyć:

- rzetelność oraz kompletność udzielania informacji. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości odpowiedź winna być zweryfikowana, a w ostateczności skierowana do specjalisty dziedzinowego, odpowiedzialnego za pełną realizację zgłoszenia od momentu otrzymania pytania;

- błyskawiczną realizację zgłoszeń synchronicznych. W przypadku rozmów na czacie, sesja powinna być rozpoczęta niezwłocznie po zainicjowaniu jej przez użytkownika. Jeżeli kontynuowanie jej nie jest możliwe, na przykład z powodu równoczesnego kierowania zapytań od innych użytkowników, należy poinformować, o przewidywanym okresie oczekiwania na wznowienie rozmowy;
- przekierowanie do systemu Helpdesk pytań złożonych, wymagających szerszych poszukiwań i zadanych za pośrednictwem komunikatorów;
- odpowiedzialność za realizację zgłoszenia. Przyjęto zasadę, udzielania odpowiedzi na wszystkie pytania w czasie trwania danego dyżuru, niezależnie od tego w jakim trybie zostały zadane. Jeżeli potrzebny jest dłuższy okres na realizację zadania, konsultant informuje użytkownika o tym, kiedy zostanie udzielona odpowiedź i realizuje zgłoszenie także poza godzinami dyżurowania.

“Zapytaj bibliotekarza” to przede wszystkim platforma komunikacyjna, stąd za jej pośrednictwem należy wskazywać użytkownikom źródła, bądź informować na czym polega poprawne formułowanie zapytań do katalogów, jak korzystać z baz danych a nie zastępować ich przy sporządzaniu gotowych zestawień literatury do prac licencjackich czy magisterskich. W swojej pracy bibliotekarze kładą nacisk na poprawne formułowanie komunikatów i odpowiedzi, z pominięciem niezrozumiałej dla użytkownika terminologii bibliotecznej. Najbardziej popularne pytania i odpowiedzi zbierane są w tak zwanej bazie wiedzy („knowledge base”), podlegającej regularnej kontroli i analizie. Część z nich, zgodnie z zasadami podobnych serwisów internetowych umieszczanych jest w dziale FAQ. Biblioteka uwzględnia także prośby i sugestie rozwiązań proponowanych za pośrednictwem platformy. Tak na przykład powstała coraz dynamiczniej rozwijająca się usługa „Zaproponuj kupno książki”, dzięki której czytelnik może przez formularz złożyć dezyderaty na zakup książek.

Od uruchomienia platformy komunikacyjnej w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu minęły już dwa lata. Ponieważ pierwszy rok zaliczony został do tak zwanego okresu beta - dopiero w 2010 r. rozpoczęto gromadzenie i analizę danych statystycznych. W tym okresie skierowano za pośrednictwem serwisu 5246 zapytań, w tym 938 mailowych, 178 przez formularz Helpdesk, 1676 przez komunikatory, 2418

telefonicznych oraz 36 za pośrednictwem Skype. Za pośrednictwem serwisu udzielana jest informacja bibliograficzna na podstawie bibliografii, bibliograficznych baz danych i innych e-źródeł oraz informacja katalogowa, w oparciu o katalogi elektroniczne, zdigitalizowane i drukowane, własne i innych bibliotek. Użytkownicy kierują także pytania treści ogólnej, w tym o usługi realizowane przez bibliotekę: zasady wypożyczeń, prolongat, rezerwacji, zamawiania, logowania do e-zbiorów i przesyłania kserokopii. Po analizie treści pytań można stwierdzić, że są one zadawane głównie przez zarejestrowanych użytkowników biblioteki, posiadających aktywne konta biblioteczne. Coraz częściej zdarzają się również zapytania od użytkowników z innych uczelni, osób prywatnych, a także z bibliotek zagranicznych.

Ważnym etapem pełnego wdrożenia usługi była faza promocji serwisu. Informacje o *Ask a librarian* pojawiły się nie tylko na gruncie uczelnianym. W ramach akcji promocyjnej realizowane były następujące działania:

- wysłanie mailingu z reklamą usługi do wszystkich użytkowników,
- zamieszczenie informacji w biuletynie uniwersyteckim,
- opublikowanie artykułu w *Życiu Uniwersyteckim*,
- przeprowadzenie prezentacji na Radzie Bibliotecznej,
- stworzenie specjalnej zakładki z połączeniem do serwisu w katalogu on-line
- zadbanie, aby baner usługi znalazł się w strategicznych miejscach na nowej stronie internetowej, na wszystkich podstronach dotyczących e-źródeł oraz w kursie elektronicznego przysposobienia bibliotecznego,
- poinformowanie mediów prasy i radia.

Biblioteka korzystając z nowoczesnych form komunikacji zachęca również młodzież do „zaprzyjaźnienia się” z nią, a z platformy czyni dostępne i popularne w środowisku źródło informacji.

Uruchomienie serwisu „Zapytaj bibliotekarza” okazało się wydarzeniem spektakularnym. W obliczu ciągłego braku czasu, odległości kampusu uniwersyteckiego i domów studenckich od gmachu Biblioteki Uniwersyteckiej – wdrożenie platformy przyczyniło się do zniwelowania tych ograniczeń. Nieważne gdzie, nieważne w jaki sposób – każdy kto wybierze odpowiednią formę komunikacji może liczyć na otwartość i fachową pomoc ze strony konsultantów. O pozytywnym

odbiorze ze strony użytkowników świadczą kierowane na platformę podziękowania i listy od użytkowników usatysfakcjonowanych poziomem otrzymanych informacji.

Prowadzenie usługi wykorzystywanej przez użytkowników macierzystego oraz wielu innych polskich uniwersytetów zmusza do kreślenia planów rozwojowych serwisu. Już dziś można wspomnieć o zamiśle stworzenia profesjonalnej bazy rejestrowania statystyk i zapytań kierowanych do bibliotekarzy, wzbogacenia platformy o funkcję co-browsing, dalszych szkoleń w zakresie udzielania informacji oraz promocji w środowisku naukowym uczelni. Należy dążyć do tego, aby wzorem rozwiązań zachodnich[7][8], w niedalekiej przyszłości wypracowany został w Polsce system współpracy bibliotek w zakresie świadczenia usług elektronicznych, co spowoduje, że odpowiedzi na zapytania informacyjne udzielane będą nie do godziny 23.00, a na żywo, przez całą dobę, bo tego oczekują użytkownicy bibliotek XXI wieku.

## Przypisy

[1] Reference and User Services Association. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services [on-line]. 2004 [Dostęp 10 stycznia 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>

[2] IFLA Reference and Information Services Section. IFLA Digital Reference Guidelines [on-line]. March 2008 [Dostęp 10 stycznia 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

[3] DERFERT-WOLF, L. Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedz – światowe trendy i doświadczenia bibliotek. *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2006, nr 71. [Dostęp 6 stycznia 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/2006/71/derfert.php>

[4] PIOTR PWSKA, E., ZAJĄC R, M. Wirtualne serwisy informacyjne w bibliotekach naukowych. In *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej* [on-line]. 2006. [Dostęp 10 stycznia 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9138>

[5] Wszystkie odesłania do stron internetowych przedstawiają wersję aktualną w dn. 10.01.2011 r.

[6] KARWASIŃSKI, P. „Zapytaj bibliotekarza” – nowa usługa Biblioteki Uniwersyteckiej, *Życie Uniwersyteckie* 2009, nr 10, s. 7.



[7] BERUB, L., People's Network Enquire: virtual reference in England. *In IFLA Conference Proceedings* [on-line]. 2005, p1-5. [Dostęp 15 stycznia 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://ifla.queenslibrary.org/iv/ifla71/papers/028e-Berube.pdf>

[8] DAUGAARD, V., The Co-operation Across Cultures In Public And Scientific Libraries: The Co-operation In Net Librarian/BiblioteksVagten: A Danish "Ask The Librarian" – Service. *In IFLA Conference Proceedings* [on-line]. 2003, p1-8. [Dostęp 15 stycznia 2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/106e-Daugaard.pdf>