

MONIKA THEUS

Biblioteka Uniwersytecka,

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

BIBLIOTEKA W SIECI USŁUG – o nowatorskich usługach Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu

Rewolucja informacyjna XX w. nasyciła życie techniką i doprowadziła do ukształtowania społeczeństwa nowego typu. Określa się je różnymi nazwami – najczęściej, za Manuelem Castellsem, mianem społeczeństwa sieciowego, uwzględniając społeczne i socjologiczne¹ przeobrażenia, lub też społeczeństwem informacyjnym, którego wyróżniającą się cechą jest przetwarzanie informacji i komunikowanie się przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii². Już Castells zwrócił uwagę na rolę jaką w postindustrialnym społeczeństwie będą spełniały zaawansowane usługi³. I rzeczywiście w szybkim czasie nastąpiła serwicyzacja gospodarki, która w dużej mierze oparta jest w tej chwili na usługach. Sektor usług od wielu lat rozwija się elastycznie i dynamicznie, wytwarza największą część PKB, jest również obszarem zatrudniającym najwięcej pracujących⁴. Piszę się nawet o nadejściu „epoki usług”⁵, a dominacja tej sfery stała

¹ M. Castells, *Społeczeństwo sieci*, Warszawa 2010.

² T. Goban-Klas, P. Sienkiewicz, *Społeczeństwo informacyjne: szanse, zagrożenia, wyzwania*, Kraków 1999, s. 44.

³ M. Castells, *op. cit.*, s. 407–414.

⁴ S. Ostrowski, *Trendy w e-usługach*, [w]: *Zarządzanie i Finanse. Journal of Management and Finance*, 2013, R. 11, s. 283.

⁵ I. Rudawska, M. Soboń, *Przedsiębiorstwo i klient w gospodarce opartej na usługach*, Warszawa 2009, s. 9.

się tak ważnym czynnikiem rozwoju społeczeństwa, że zyskało ono jeszcze jedną nazwę – społeczeństwa usługowego.

Gwałtowny rozwój technologii przyspieszył rozwój tego sektora, bowiem globalna sieć internetowa stworzyła instytucjom świadczącym usługi nowe możliwości – rozwój technologii sprawił, że tradycyjne usługi przeobraziły się w elektroniczne, dostępne za pośrednictwem Internetu, czyli e-usługi. W efekcie znaczna część życia współczesnego społeczeństwa przeniosła się do sieci.

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji e-usługi różniących się od siebie ze względu na dużą dynamikę ich rozwoju. Michał Śliwiński, definiując ten termin, podaje cztery najważniejsze cechy, które musi ona spełniać:

- jest świadczona w sposób częściowo lub całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną
- jest realizowana w Internecie i za pośrednictwem Internetu
- jest zindywidualizowana względem odbiorcy (usługa personalizowana)
- strony świadczonych usług znajdują się w innych miejscach (usługa zdalna)⁶.

E-usługi można także rozumieć jako wirtualną formułę świadczenia usług, w której potrzeba zostaje zaspokojona przy wykorzystaniu na wszystkich etapach sieci Internet – od przedstawienia jej, poprzez zamówienie, po świadczenie i kontakt po jej wykonaniu. Droga elektroniczna pozwala na świadczenie usług w sposób bardziej ekonomiczny i efektywny, funkcjonowanie firmy staje się elastyczne i skutkuje powstaniem nowych produktów⁷. E-usługi niosą ze sobą niezwykle ważne innowacje:

- produktową – wprowadzenie nowych lub ulepszenie oferowanych wcześniej usług,
- procesową – wprowadzenie nowych metod ich świadczenia,
- marketingową – zastosowanie nowych metod w ich promocji,

⁶ M. Śliwiński, *Modele biznesowe e-usług*, Warszawa 2008, s. 2 [online] [dostęp online 12.03.2015]. Dostępny w Internecie: <http://www.web.gov.pl/g2/bi-g/2009_03/9f8f4a02eb05becf56a9f7320c00390f.pdf>.

⁷ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009, s. 41.

– organizacyjną – zastosowanie nowej metody organizacji pracy przy obsłudze ich elektronicznej wersji⁸.

Rozwijające się e-usługi przynoszą konkretne rozwiązanie dla konkretnego zapotrzebowania, udzielają konkretnej odpowiedzi na konkretne pytanie. Ważnym aspektem w e-usługach jest to, że usługobiorca zachowuje dużą indywidualność, a jednocześnie nie jest wymagana jego obecność w tym samym czasie i miejscu co usługodawcy⁹.

Dziś e-usługi spełniają istotną rolę w życiu społecznym i gospodarczym – ich dostępność ułatwiła konsumentom korzystanie z oferowanych przez różne instytucje produktów. E-usługi są wykorzystywane w takich obszarach jak komunikacja, administracja, handel, bankowość, finanse, kultura, nauka, turystyka. Stały się one synonimem nowoczesności i wyrazem postępu – eliminują bariery techniczne, społeczne i kulturowe, m.in.:

- wykluczenie cyfrowe części społeczeństwa,
- niski poziom wiedzy na temat technologii informacyjnych,
- brak zaufania społeczeństwa do elektronicznej komunikacji i korzystania z e-usług¹⁰.

Co ważne, wprowadzanie e-usług niejako wymusza nabycie nowych umiejętności przez potencjalnych użytkowników, można więc powiedzieć, że branża ta spełnia rolę cywilizacyjną – rozwijają społeczeństwo informacyjne¹¹.

Na skutek serwicyzacji gospodarki w zakresie produkowania usług zmienił się rynek i zachowania konsumentów, a przeobrażenia te zaważyły również na rozwoju działalności bibliotek. Osoby korzystające z bibliotek stały się e-konsumentami posługujący się Internetem jako kanałem komunikacyjnym i mający określone oczekiwania. Niezbęd-

⁸ *Ibidem*, s. 42–43.

⁹ R. Flis, J. Szut, B. Mazurek-Kucharska, J. Kuciński, *E-usługi – definicja i przykłady*, Warszawa 2009, s. 4 [online] [dostęp online 28.01.2014]. Dostępny w Internecie: <http://www.web.gov.pl/g2/big/2009_12/e128419bc4aca1881822862d9da143f5.pdf>.

¹⁰ K. Batko, G. Billewicz, *E-usługi w biznesie i administracji publicznej*, „Studia Ekonomiczne”. Zeszyty Naukowe Wydziałowe nr 136. B. Kos (red.), Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2013, s. 61.

¹¹ A. Styś, *Usługi: przeszłość, teraźniejszość – przyszłość*, [w]: *Przedsiębiorstwo i klient w gospodarce opartej na usługach*, Warszawa 2009, s. 18.

nym warunkiem do usatysfakcjonowania użytkowników stało się więc unowocześnienie obsługi poprzez przeniesienie części usług do sieci. Biblioteki, wpisując się w rozwój społeczeństwa informacyjnego, wykorzystując sieć elektronicznej komunikacji oraz technologie cyfrowe uruchomiły szereg usług, które zaspokoiły rosnące potrzeby i oczekiwania czytelników. Dziś biblioteki udostępniają informacje i oferują szybką i nowoczesną obsługę, która stała się standardem w funkcjonowaniu bibliotek. Należą do nich:

- zdalny dostęp do e-zasobów,
- elektroniczne zamówienia,
- elektroniczne prolongaty,
- platformy elektronicznej komunikacji z użytkownikiem.

W 2012 r. Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu wdrożyła dwie kolejne nowatorskie usługi:

- LIBSMART COPY – zautomatyzowany system zdalnego zamawiania kopii materiałów bibliotecznych,
- LIBSMART PAYMENT – usługę zdalnego opłacania kary bibliotecznej.

Obie te elektroniczne usługi stanowią część pakietu aplikacji LIBSMART, który był wdrażany w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu w celu automatyzacji procesu tej sfery dla użytkowników. Obok LIBSMART PAYMENT i LIBSMART COPY wdrożono także usługi oparte na aplikacji LIBSMART REMINDER:

- e-powiadomienia o realizacji zamówień,
- e-przypomnienia o terminie zwrotu materiałów bibliotecznych,
- e-monity.

Wdrożenie innowacyjnych aplikacji poprzedzone zostało badaniem potrzeb bibliotekarzy i użytkowników. Badaną grupę stanowiły biblioteki konsorcjum Poznańskiej Fundacji Bibliotek Naukowych. Analiza wykazała, że oferowane usługi nie są w pełni zintegrowane z systemami komputerowymi i nie są w pełni zautomatyzowane. Rozpoczęto więc przygotowanie odpowiednich aplikacji, których efektem miał być pakiet usług spełniający następujące warunki:

- w centrum stawia użytkownika biblioteki,
- wspomaga prace bibliotekarza,
- wykorzystuje technologie informatyczne,

- niweluje bariery i ograniczenia biblioteki tradycyjnej,
- wzbogaca ofertę dostępnych usług¹².

Wdrożenie nowego pakietu usług potrzebowało również podjęcia różnorodnych działań w sferze organizacyjnej i prawnej. Aplikacja LIBSMART PAYMENT wymagała wyboru providera bankowości elektronicznej, natomiast LIBSMART COPY wyjaśnienia kwestii prawnych, aby działała zgodnie z prawem autorskim. Wszystkie aplikacje LIBSMART są zintegrowane z komputerowym systemem bibliotecznym. Zostały posadowione na serwerze wynajętym w ramach hostingu, który zapewnia sprawne i bezpieczne działanie wszystkich aplikacji¹³.

LIBSMART COPY

LIBSMART COPY to usługa wprowadzona w roku 2012. Oferuje ona dostarczanie zainteresowanej osobie zeskanowanych fragmentów książek lub pełnych tekstów artykułów. Jest zautomatyzowana, wykorzystuje bowiem sieć elektroniczną. Użytkownik zdalnie uruchamia aplikację poprzez przycisk „Zamów kopię”, który znajduje się w katalogu on-line przy każdym tytule książki lub czasopisma. W pierwszym etapie wykonuje dwa kroki:

- założenie konta wraz z akceptacją regulaminu,
- wypełnienie elektronicznego formularza ze szczegółami zamówienia

W następnym etapie następuje:

- otrzymanie przez użytkownika wyceny sporządzenia skanu (1 skan 0,60 zł)
- akceptacja i zdalne opłacenie usługi przez użytkownika
- pobranie pliku (w ciągu 7 dni od opłacenia skanu)

Od początku działania usługi tj. 2012 r. na platformie LIBSMART COPY zarejestrowało się 2139 osób i złożono 4227 zamówień.

¹² P. Karwasiński, A. Gniot, *Wizja, odwaga, realizacja – aplikacje libsmart w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu*, [w]: *Biblioteka w komórce? – przyszłość usług bibliotecznych*, red. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka, Łódź 2013, s. 66.

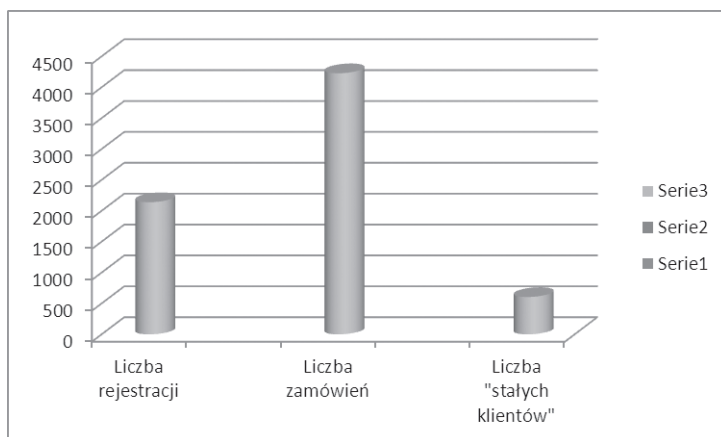
¹³ *Ibidem*, s. 75.

Liczba „stałych klientów”, czyli klientów korzystających z usługi co najmniej dwukrotnie wyniosła 605.

Poniższy wykres przedstawia wykorzystanie LIBSMART COPY od początku jej powstania czyli 2012 roku do listopada 2013.

Il. 1 Statystyki wykorzystania LIBSMART COPY od 2012 do listopada 2013 roku

Ilustracja 1 – wykres LIBSMART COPY



Jak pokazują statystyki, usługa LIBSMART COPY cieszy się nie-
słabnącym zainteresowaniem. Przycisk „Zamów kopie” przy każdym
tytule w katalogu on-line stanowi swoistą reklamę usługi, informację
o niej i zachętę do skorzystania z niej. Zamawianie i opłacanie jest pro-
ste, kontakt mailowy zapewnia stałą informację, a wycena podawana
jest w ciągu 24h od złożenia zamówienia. Jest to więc usługa szybka,
zaspokajająca oczekiwania użytkownika i, co ważne dla Biblioteki, ge-
neruje przychody. Stała się ona więc „małym sukcesem ekonomicznym”.

LIBSMART PAYMENT

LIBSMART PAYMENT to usługa umożliwiająca zdalne opłacanie
kar za przetrzymanie materiałów bibliotecznych. Czytelnik na swo-
im koncie widzi przycisk „Sprawdź i zapłać karę w Bibliotece Uni-
wersyteckiej” – i poprzez niego jest przekierowany do systemu ban-

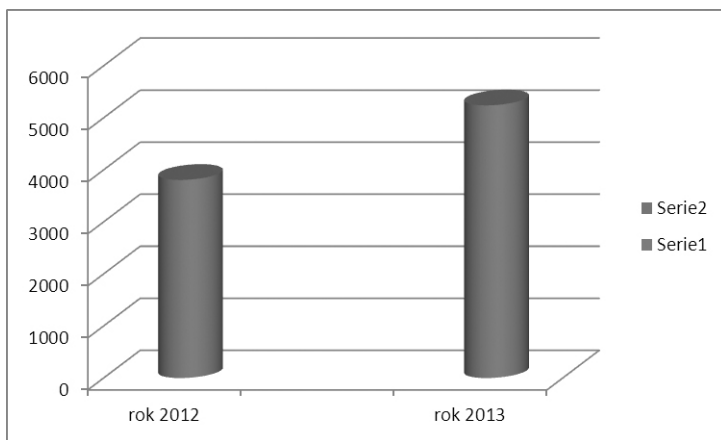
kowości elektronicznej. Kara może wynosić już od 50 gr, opłacenie zaś odblokowuje konto biblioteczne, dając możliwość przedłużenia terminu zwrotu książek.

W 2012 r. liczba kar opłaconych zdalnie wyniosła 3806, w 2013 r. – 5239.

Statystyki wykorzystania pokazują, że w 2012 r. $\frac{1}{4}$ kwoty kar w Bibliotece Uniwersyteckiej została opłacona zdalnie.

Il. 2. Statystyki wykorzystania usługi LIBSMART PAYMENT:

Ilustracja 2 – Wykres LIBSMART PAYMENT



Usługa LIBSMART PAYMENT stała się bardzo często wykorzystywaną i docenianą przez użytkowników. Pracownicy Biblioteki Uniwersyteckiej często słyszą pozytywne o niej opinie. Czytelnicy mieszkający czy przebywający chwilowo poza miastem czy krajem z ulgą przyjmują wiadomość o możliwości zdalnego opłacenia kary, a więc rozwiązania ważnego dla nich problemu bez konieczności przybycia do gmachu Biblioteki.

Nowatorskie usługi Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu charakteryzują się podstawowymi cechami e-usług:

- indywidualizacją i personalizacją – usługi są skierowane do konkretnego użytkownika,
- łatwością i intuicyjnością w obsłudze,
- oryginalnością – zostały uruchomione jako pierwsze wśród polskich bibliotek,

– dostępnością w systemie 24/7.

W celu prześledzenia rozwoju elektronicznych usług bibliotecznych w marcu 2015 zostało poddane badaniom 11 polskich bibliotek uniwersyteckich. Zbadano dostępność następujących usług:

1. Elektroniczne powiadomienie o realizacji zamówienia
2. Elektroniczne przypomnienie o terminie zwrotu materiałów bibliotecznych
3. Elektroniczne monity
4. System zdalnego opłacania kary bibliotecznej
5. Zautomatyzowany system zdalnego zamawiania kopii materiałów bibliotecznych

Wyniki badań przedstawia poniższa tabela.

Tabela 1. Wykaz elektronicznych usług bibliotecznych funkcjonujących w wybranych bibliotekach uniwersyteckich

	Elektroniczne powiadomienie o realizacji zamówienia	Elektroniczne przypomnienie o terminie zwrotu materiałów bibliotecznych	Elektroniczne monity	System zdalnego opłacania kary bibliotecznej	Zautomatyzowany system zdalnego zamawiania kopii materiałów bibliotecznych
Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie	–	+	+	–	–
Biblioteka Jagiellońska	–	+	+	–	–
Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu	–	+	–	–	–
Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu	+	+	+	+	+
Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego	–	+	+	–	–

	Elektroniczne powiadomienie o realizacji zamówienia	Elektroniczne przypomnienie o terminie zwrotu materiałów bibliotecznych	Elektroniczne monity	System zdalnego opłacania kary bibliotecznej	Zautomatyzowany system zdalnego zamawiania kopii materiałów bibliotecznych
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego	+	+	+	–	–
Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach	+	+	+	–	–
Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego	+	+	–	–	–
Biblioteka Uniwersytecka w Białymstoku	+	–	–	–	–
Biblioteka Główna UMCS	+	+	+	–	–
Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu	+	+	+	+	+

Z powyższych danych wynika, że dostępność e-usług w badanych bibliotekach jest różnorodna. Można stwierdzić, że do standardu norm tych instytucji dołączyła możliwość elektronicznego przypomnienia o terminie zwrotu – na 11 bibliotek tylko jedna nie posiada tej funkcji. Warto też odnotować, że większość bibliotek (w liczbie 8) wysyła swoim użytkownikom monity za pośrednictwem poczty mailowej. Rozwija się także usługa elektronicznego powiadamiania o realizacji zamówienia – spośród 11 badanych bibliotek 7 ją wdrożyło. Do rzadkości natomiast należą te będące tematem niniejszego artykułu, czyli usługa zdalnego opłacenia kary bibliotecznej i zautomatyzowany system zamawiania kopii materiałów bibliotecznych – oferują je tylko Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, która wprowadziła te funkcje jako pierwsza, oraz Biblioteka Uniwersytecka

w Toruniu. Obydwie instytucje oferują wszystkie dostępne e-usługi biblioteczne, wykorzystując rozwój technologii oraz dostosowując obsługę do zmieniającej się mentalności użytkowników sieci.

Biblioteka Uniwersytecka po wprowadzeniu nowatorskich usług LIBSMART COPY i LIBSMART PAYMENT jawi się jako instytucja, która w pełni wykorzystuje wirtualną przestrzeń do rozwinięcia oferowanych użytkownikowi usług. Przełamuje ona fizyczne ograniczenia – czytelnik dzięki LIBSMART COPY może korzystać z jej zasobów poza jej murami, a usługa LIBSMART PAYMENT daje mu kolejne proste narzędzie do korzystania ze swojego konta bez konieczności wizyty w bibliotece. Wprowadzenie e-usług rozwinęło jeszcze bardziej komunikację elektroniczną biblioteki z użytkownikami, dla których podstawę życia stanowi właśnie sieć. Biblioteka, świadcząc nowatorskie możliwości, umocniła swój wizerunek jako instytucja cechująca się elastycznością, otwartością, kreatywnością. Dostosowując się do zmieniającego się otoczenia, w którym dynamicznie rozwijają się innowacje, dołączyła ona do sieci usług funkcjonujących w dzisiejszym społeczeństwie.

Warto w tym miejscu zauważyć, że każda nowe udogodnienie spotyka się na początku z pewnym sceptycyzmem u konsumentów¹⁴. W społeczeństwie informacyjnym jednakże korzystanie z e-usług jest podyktowane uniwersalnymi motywami, do których należą:

- oszczędność czasu,
- bogata oferta,
- wygoda,
- przełamywanie barier geograficznych i czasowych,
- oszczędności finansowe¹⁵.

Nowatorskie usługi pakietu LIBSMART odpowiadają na te potrzeby i motywy działania użytkowników. Statystyki przedstawionych usług Biblioteki Uniwersyteckiej pokazują pozytywną postawę czytelników wobec procesu unowocześniania obsługi – akceptację innowacyjnych metod korzystania z Biblioteki. Pamiętajmy bowiem, że odbiorcą usług bibliotecznych jest *homo informaticus* – człowiek

¹⁴ A. Jachnis, *Psychologia konsumenta. Psychologiczne i socjologiczne uwarunkowania zachowań konsumenckich*, Bydgoszcz–Warszawa 2007.

¹⁵ A. Dąbrowska, M. Janoś- Kresło, A. Wódkowski, *op. cit.*, s. 138.

posiadający umiejętności niezbędne do korzystania z nowych technologii¹⁶, to człowiek nowoczesny, którego jedną z cech jest predyspozycja i skłonność do akceptowania innowacji¹⁷. Biblioteka poprzez wprowadzenie nowatorskich rozwiązań stała się dla niego instytucją nowoczesną, jest również atrakcyjnym usługodawcą nadążającym za rozwojem społeczeństwa informacyjnego.

Streszczenie

W artykule przedstawiono nowatorskie rozwiązania Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu w przestrzeni wirtualnej, polegające na wprowadzeniu nowych elektronicznych usług bibliotecznych. Skupiono się na opisanu wdrożonych innowacji, dzięki którym biblioteka postrzegana jest jako instytucja przyjazna użytkownikom, świadcząca usługi zgodne z oczekiwaniami społeczności oraz istniejąca i komunikująca się w środowisku internetowym.

■ MONIKA THEUS

The library in the network of services: innovative services in Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu [Poznań University Library]

summary

The article presents innovative solutions that were introduced by Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu [Poznań University Library] into virtual space and consist in providing new electronic library services. The focus is on the implementation of these innovations which allow the library to be perceived as user-friendly, catering for the needs of the community as well as operating and communicating in the internet environment.

¹⁶ W. Wątroba, *Homo informaticus w globalnym hipermarkecie*, [w:] *Spółeczeństwo informacyjne: aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, red. L.H. Haber, M. Niezgoda, Kraków 2006, s. 441–449.

¹⁷ K. Krzysztofek, M.S. Szczepański, *Zrozumieć rozwój*, Katowice 2005, s. 44.

