

Pričakovano presenečenje SARS-CoV-2 in izvajanje knjižničnih storitev v Narodni in univerzitetni knjižnici

Damjana Vovk

Narodna in univerzitetna knjižnica
damjana.vovk@nuk.uni-lj.si

Pohod novega koronavirusa smo v Narodni in univerzitetni knjižnici (NUK) začeli spremljati skozi strokovna očala prvi teden februarja sredi izpitnega obdobja na Univerzi v Ljubljani. Število članov NUK-a, ki nimajo stalnega bivališča v Republiki Sloveniji, v zadnjih letih narašča (slika 1). Zimskemu izpitnemu obdobju praviloma sledi nov semester in z njim nove skupine tujih študentov, ki se v okviru izmenjave odločijo za študij na kateri od ljubljanskih fakultet. Ravno zaradi prihoda novih študentov smo pazljivo spremljali širjenje virusa v posameznih državah, sploh v tistih, iz katerih v zadnjih letih najpogosteje prihajajo člani naše knjižnice (slika 2).

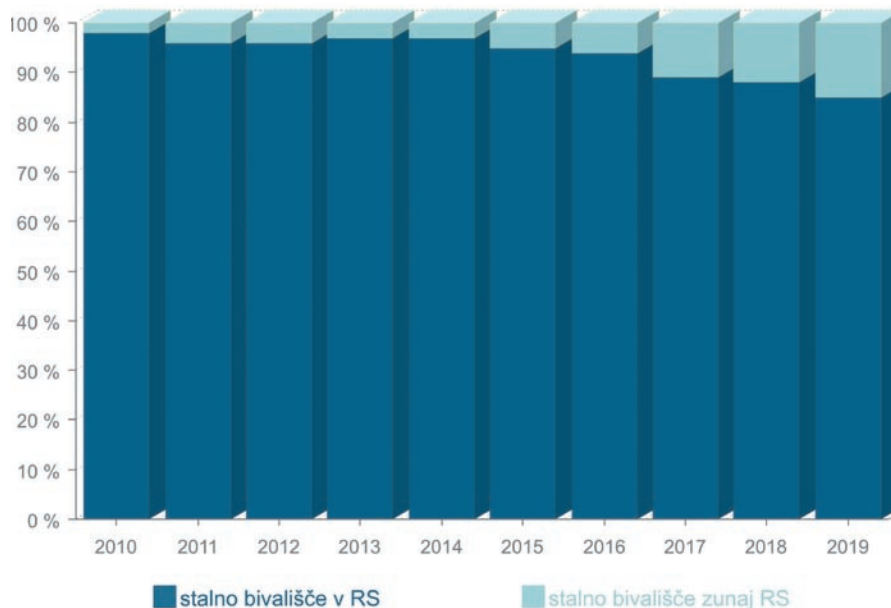
Poleg hitrosti širjenja virusa smo spremljali tudi njegov vpliv na delovanje knjižnic v okoljih, kjer so identificirali okužene osebe. Ker je število primerov hitro raslo, smo lahko vsak teden

zaznali nove prakse omejevanja knjižničnih storitev, zapiranja čitalniških prostorov in nam takrat še nenavadnih ukrepov razkuževanja rok, nošenja mask, merjenja temperature, umikanja stolov iz čitalnic,

■ **Slika 2:** Države, iz katerih prihajajo člani NUK-a

omejevanja dostopa do knjigomatov, podaljševanja počitnic ipd. Informacije na angleških spletnih straneh visokošolskih, nacionalnih in splošnih knjižnic pogosto niso bile posodobljene, spremembe v izvajanju storitev so bile dnevne, tako smo večkrat skeptično brali prevode, ki nam jih je ponudil Google Translate.

Prvi sestanek na temo priprav na prihajajoče razmere smo v NUK-u imeli takoj po zimskih počitnicah, 24. februarja, 14 dni pozneje pa smo že začeli izvajati prve ukrepe.



■ Slika 1: Struktura članov NUK-a glede na stalno bivališče v RS

Od ponedeljka, 9. marca 2020 dalje, smo uporabnike v čitalnicah posedali dva metra narazen, v torek je začel veljati poseben režim vstopanja v prostore knjižnice, v sredo pa smo omejili število prostorov, v katere so smeli uporabniki vstopati. V četrtek smo članom poslali obvestilo, naj pridejo prevzet naročeno gradivo in izpraznit najete garderobne omarice, od petka naprej so bili prostori knjižnice za uporabnike zaprti.

JE TO RES NUK?

Razglas epidemije je pomenil selitev izvajanja dejavnosti knjižnice na domove zaposlenih. Kljub novim razmeram je NUK svoje naloge skušal izvajati v čim večjem obsegu. Založniki so lahko oddajali obvezne izvode tudi v fizični obliki, izdelava CIP zapisov in dodeljevanje oznak mednarodne bibliografske kontrole sta potekala kot običajno.

■ Izvajanje storitev NUK-a v času, ko prostori knjižnice niso bili odprti za uporabnike



podajanje informacij

- vsebina: enostavne, strokovne znanstvene informacije o fizičnem in e-gradivu, informacije iz dostopnega e-gradiva
- poti: telefon, e-pošta (info predal), Vprašaj NUK, Vprašaj knjižničarja



vpis in podaljšanje članstva

- poti: spletni obrazec, e-pošta



posredovanje dokumentov v e-obliki

- storitve: medknjižnična izposoja, kopije člankov
- vsebine: gradivo partnerjev, dLib.si, arhiv naročil

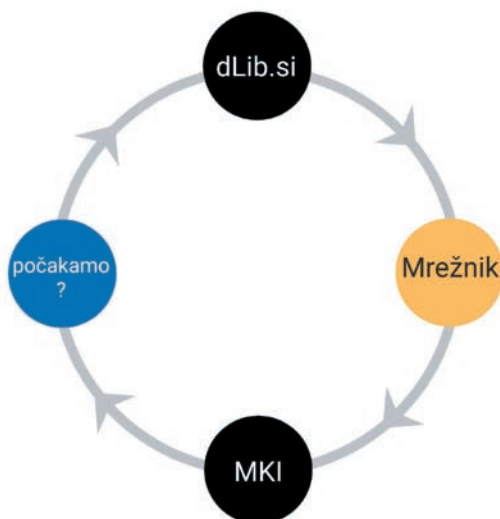
Vsem uporabnikom, ki so imeli izposojeno knjižnično gradivo iz zbirke NUK-a, smo rok izposoje podaljšali do 30. maja. Do tega datuma smo po dogovoru s partnerji v medknjižnični izposoji podaljšali tudi gradivo, ki so si ga uporabniki izposodili v okviru te storitve. Najem garderobnih omaric smo podaljšali do konca maja.

Uporabnikom smo posredovali enostavne in strokovne znanstvene informacije o fizičnem in e-gradivu ter informacije iz nam dostopnega e-gradiva. Vprašanja so lahko zastavljali po e-pošti oziroma na obrazcih Vprašaj NUK in Vprašaj knjižničarja. Nanje smo odgovarjali vsak delovni dan med 8.00 in 18.00. V tem času so nas uporabniki lahko poklicali tudi po telefonu. Pred zaprtjem knjižnice smo uredili prevezavo telefonskih števil uporabniških storitev in klicatelji so bili večkrat prijetno presenečeni, da so dobili sogovornika. Seveda smo jim morali občasno zagotoviti, da res govorijo z nekom iz NUK-a, saj so v ozadju slišali razigrane otroške glasove, napeve iz risank ali živalske zvoke hišnih ljubljencev, čemur se pri delu od doma nismo mogli izogniti.

Večinoma so vprašanja zastavljali nečlani. Spraševali so predvsem po vpisu v knjižnico, dostopu do gradiva in e-gradiv ter oddaljenem dostopu do informacijskih virov. Večkrat smo jim morali pomagati pri izposoji e-knjig ali uporabi podatkovnih zbirk. Veliko pogosteje kot običajno so se na nas obračali starši učencev iz osnovnih in srednjih šol (ne dijaki sami!), ki so svojim otrokom skušali pomagati priti do informacij za pripravo seminarskih nalog oziroma do gradiv za šolsko branje.

Uporabnike smo spodbujali k spletnemu vpisu in podaljševanju članstva po e-kanalih. Spletni vpis je do konca izvedlo 75 odstotkov tistih, ki so izpolnili začetni obrazec. Veliko jih je spraševalo tudi po možnosti včlanitve v lokalno splošno knjižnico oziroma v visokošolsko knjižnico (za potrebe oddaljenega dostopa) ter o možnostih za podaljšanje članstva v knjižnici, v katero so bili nekoč včlanjeni.

Med 16. marcem in 29. aprilom se je med našimi člani zelo povečala uporaba e-gradiv,



■ Proces iskanja gradiva

izposoja e-knjig in uporaba oddaljenega dostopa do informacijskih virov. Dostop do vsebin smo omogočili tudi članom, ki so imeli neporavnane finančne obveznosti do knjižnice. Ker so ponudniki informacijskih virov razumeli situacijo in se ji prilagodili, je bilo uporabnikom sčasoma dostopnih vse več in več informacijskih virov, tudi tistih, do katerih še v začetku marca niso mogli dostopati oziroma so imeli dostop do njih zgolj študenti in zaposleni na Univerzi v Ljubljani.

Dostopnost do vsebin v Digitalni knjižnici Slovenije je v skladu z avtorskopравnimi možnostmi razširil tudi NUK. V sodelovanju z založniškimi podjetji Delo, Gorenjski glas in Nova obzorja so zainteresirani obiskovalci portala lahko prosto dostopali do starejših letnikov Dela, Demokracije, Ljudske pravice, Slovenskega poročevalca in še nekaterih drugih naslovov. V tem obdobju se je še toliko bolj pokazala potreba po digitalizaciji celotne slovenike, saj so bile nedigitalizirane vsebine uporabnikom praktično nedostopne.

Če je uporabnik povpraševal po gradivu, smo najprej preverili, ali je gradivo dostopno v e-obliki v Digitalni knjižnici Slovenije, v katerem od repozitorijev, na portalih Biblos in Kamra ali se nahaja v okviru katerega od zakupljenih ali prosto dostopnih informacijskih virov. Če so bile vse poizvedbe negativne, smo gradivo skušali pridobiti preko medknjižnične

izposoje, seveda ob strinjanju uporabnika z dodatnimi stroški. Tudi v tem času so posamezne slovenske knjižnice izdelovale kopije iz gradiva in nam jih posredovale. Veliko gradiva smo prejeli od tujih knjižnic, ki so po e-poteh posredovale tudi tiste naslove, ki pred epidemijo na ta način niso bili dostopni. Seveda tudi na ta način nismo mogli rešiti vseh potreb po knjižničnem gradivu. Pri nerešenih zahtevkih uporabnikov, ki so lahko na gradivo počakali daljši čas, smo ponavljali prej opisano poizvedovanje, število dostopnih virov se je namreč povečevalo iz dneva v dan. Ko so posamezne slovenske knjižnice začele pošiljati gradivo po pošti, smo uporabnike usmerjali k njim tako za izposajo gradiva kot za pridobivanje informacij iz gradiva.

Kot pomoč uporabnikom smo objavili seznam spletnih tečajev, ki so se v tistem obdobju izvajali v okviru UL. Seznam dostopnih e-virov smo posodabljali praktično dnevno v sodelovanju z drugimi knjižnicami in tudi ponudniki, s katerimi smo se dogovarjali glede testnih dostopov in dodatnih vsebin. Pripravili smo tudi spletne vsebine za raziskovalce in osvežili opise informacijskih virov.

Pri izvajanju zgoraj opisanih dejavnosti se je pokazalo, da ima referenčni pogovor po e-pošti oziroma telefonu omejitve, predvsem glede pomoči pri uporabi iskalnih orodij. Upabnikom je bilo

Preverimo dostopnost digitalne oblike v zbirki NUK

Preverimo dostopnost digitalne oblike v okviru zakupljenih virov

Preverimo dostopnost digitalne oblike pri partnerjih v MKI

Pri uporabniku preverimo, do kdaj potrebuje naročeno gradivo

včasih težko pojasniti proces iskanja informacij, prijavo na portale, izposajo e-knjig ipd. Zato smo jim ponudili novo storitev, ki smo jo poimenovali »svetovanje na daljavo«. Z uporabo enega od komercialnih videokonferenčnih orodij lahko uporabniku v živo pokažemo, kako oblikovati iskalno zahtevo in izbrati fasete, čemu je namenjeno posamezno vnosno polje ipd. Vodimo ga lahko skozi celoten iskalni proces ali ga opazujemo pri iskanju in mu svetujemo, kako lahko izboljša posamezne korake. Upabnikom smo ponudili, da se na storitev prijavijo s spletnim obrazcem. Izvajali jo bomo še naprej, jo poenostavili, nadgradili in ponudili več terminov za svetovanje.

NAZAJ ALI NAPREJ

Kljub izzivom, ki jih je prineslo delo na domu, nam je prihod virusa SARS-CoV-2 omogočil, da smo se lahko za trenutek ustavili, pogledali na izvajanje storitev s popolnoma drugega zornega kota, hkrati pa nas je prisilil k hitrim akcijam za prilagoditev razmeram. Storitve knjižnic in vsebine se že vrsto let selijo v digitalno okolje, kar nam je omogočilo delovanje tudi v tem času. A se je v mesecih, ko uporabniki niso imeli dostopa do knjižničnih prostorov, pokazalo, da še vedno potrebujejo knjižnico kot fizično okolje, in se je navkljub širšemu prepričanju, da se pomen fizičnih knjižnic v sodobni družbi zmanjšuje, med krizo izkazalo ravno obratno. ●