

# Bogumiła Bruc

---

## System informacyjny w kanadyjskiej bibliotece korporacyjnej instytucji farmaceutycznej

---

Forum Bibliotek Medycznych 1/2, 74-78

---

2008

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.



Mgr Bogumiła Bruc  
Łódź – UM

### **SYSTEM INFORMACYJNY W KANADYJSKIEJ BIBLIOTECE KORPORACYJNEJ INSTYTUCJI FARMACEUTYCZNEJ**

Niniejszy artykuł powstał na bazie doświadczeń własnych w latach 1999-2005 w trakcie pracy w bibliotece specjalistycznej w kanadyjskiej firmie farmaceutycznej QLT Inc. mieszczącej się w Vancouver w Brytyjskiej Kolumbii. Instytucja ta zajmowała się wówczas, między innymi badaniami nad fotodynamicznymi lekami na raka i degeneracją plamki żółtej (age-related macular degeneration).

Północnoamerykańska literatura bibliotekoznawcza zawiera wiele artykułów na temat istotnej roli bibliotekarzy, którzy wspomagają naukowe i biznesowe osiągnięcia organizacji dla których pracują (Cendon i Jarvenpaa, 2001; Harnon i Schwartz, 2008; Riggs, 1999).

Według Williama Katza pracownik informacji to osoba, która odpowiada na pytania, interpretuje pytania, precyzyjnie identyfikuje źródło informacji i razem z użytkownikiem ocenia adekwatność odpowiedzi (Katz, 1992, vol.1 s.3). Wspomaga także administrację instytucji, naucza i podaje dostęp do źródeł (Katz, 1992, vol.1 s.6). Autor stwierdza także, że żadne z wykonywanych wyszukiwań czy odpowiedzi na pytania nie może być dokonane bez dokładnego przemyślenia problemu, co wymaga bliskiej współpracy bibliotekarza i osoby zainteresowanej. W związku z tym, użytkownicy bibliotek pragną wykorzystać kompetencje bibliotekarzy i rozumieją, że rozwiązywanie problemu z ekspertem zwiększa wartość merytoryczną uzyskanych informacji oraz zmniejsza czasochłonność i wkład finansowy (Katz, 1992, vol.2 s.154).

Kanadyjskie biblioteki biomedyczne wykonują różnorodne usługi informacyjne w zależności od potrzeb swoich użytkowników i instytucji w których się znajdują. Dla przykładu, biblioteki akademickie oferują swoim studentom i pracownikom usługi w zakresie nauczania i porad w kwerendach i wyszukiwaniu źródeł. W bardziej skomplikowanych przypadkach bibliotekarze dziedzinowi pomagają w wyszukiwaniu literatury naukowej. Bibliotekarze proponują swoim użytkownikom szkolenia, wskazują jak najefektywniej przeszukiwać źródła biblioteczne i gdzie zdobyć materiały. Komplet pisemnych instrukcji jest dostępny zarówno w bibliotece,

jak i na jej stronie internetowej w formacie PDF. Coraz popularniejszą formą pomocy użytkownikom są cyfrowe usługi informacyjne (digital reference services), on-line „chats” – informacyjne forum na żywo podczas których bibliotekarz informacji naukowej udziela odpowiedzi przez internet (Johnston, 2003; Minor i Dunning, 2006, Nilsen, 2006). Ta forma współpracy jest bardzo korzystna przede wszystkim dla studentów zaocznych, pracujących lub korespondencyjnych, dla których dostęp do biblioteki w godzinach jej urzędowania jest ograniczony.

Zupełnie inny zakres usług informacyjnych oferuje biblioteka korporacyjna. Pracownicy takiej biblioteki mają za zadanie wspomagać wszystkie działy instytucji, zarówno badawczo-naukowe, jak i administracyjne.

W środowisku bibliotekarskim, od czasu kiedy Internet stał się miejscem dostępu do informacji, najważniejszym czynnikiem oceniającym pracę bibliotekarza jest satysfakcja użytkownika z uzyskanych informacji, szybkość dostępu do poszukiwanych informacji oraz racjonalny wkład finansowy (Kuruppu, 2007).

W QLT Inc. odbywało się to kilkoma drogami. Po pierwsze, poprzez wyszukiwanie literatury naukowej przy użyciu bazy danych takich jak: DIALOG i PubMed. Po drugie, poprzez rozbudowaną formę wypożyczeń międzybibliotecznych (ILL) oraz dystrybucję spisów treści czasopism naukowych i alertów. Ważnym elementem usług informacyjnych było przeprowadzanie szkoleń bibliotecznych dla nowych i starszych pracowników, pisanie przewodników ułatwiających posługiwanie się bazami danych oraz wyszukiwanie nowych źródeł informacyjnych i zamieszczanie linków na korporacyjnym Intranecie.

Kwerendy literatury naukowej odbywały się po otrzymaniu od użytkownika słów kluczowych i określeniu jego oczekiwań. Bardzo ważnym czynnikiem było zadawanie dodatkowych pytań, aby uzyskać jak najwięcej informacji. Do wyszukiwania literatury naukowej bibliotekarze wykorzystywali najczęściej bazy danych Dialog i PubMed, LexisNexis i STN. Złożoną bazą danych jest Dialog, w skład której wchodzi różnorodne bazy z zakresu biznesu, nauk ścisłych, inżynierii i prawa. Ta platforma oferuje możliwość bardzo precyzyjnego uzyskiwania informacji z 2 bilionów rekordów i jest udostępniona przez Internet. Użytkownik otrzymuje artykuły, raporty z wielu baz danych w tym farmaceutycznych, chemicznych i medycznych. Główną zaletą Dialogu jest możliwość przeszukiwania na jednej platformie kilku wybranych baz danych jednocześnie. Ten komercyjny serwis, wymaga od bibliotekarza precyzji i doświadczenia. Do uzyskania jak najlepszych rezultatów potrzebna jest oprócz wiedzy merytorycznej, także wiedza na temat specjalistycznej metodyki wpisywania słów kluczowych i haseł. W labiryncie wszystkich dostępnych w Dialogu baz danych pomocne są tzw. Bluesheets<sup>1</sup>, które opisują poszczególne bazy i cennik za korzystanie z nich. Dialog jest instytucją bardzo ekspansywną, adaptującą się

---

<sup>1</sup> <http://library.dialog.com/bluesheets/>

szybko do aktualnych osiągnięć technologicznych.<sup>2</sup> Jest także firmą bardzo przyjazną dla swoich klientów i regularnie organizuje szkolenia z dziedzin interesujących bibliotekarzy. Popularną formą są telekonferencje internetowe, w czasie których klient loguje się przez telefon, a później obserwuje na ekranie swojego PC cały instruktaż. W tego typu szkoleniach mogą uczestniczyć zainteresowane osoby z wielu odległych miejscowości. Organizuje także w grupach specjalistyczne szkolenia, odkrywające tajniki metodycznych wyszukiwań dla bardzo zawężonych specjalizacji np., farmaceutycznych.

Większość pracowników naukowych QLT została zaznajomiona z procedurą przeszukiwania PubMed. Najczęściej były to proste wyszukiwania, rzadko używano MESH'a lub zaawansowanych metod wyszukiwawczych. W tym momencie z pomocą przychodzili bibliotekarze, którzy nie tylko pomagali uzyskać precyzyjne informacje, ale także organizowali sesje szkoleniowe, w czasie których uczestnicy uczyli się wykorzystywania zaawansowanych technik.

Po otrzymaniu od użytkownika wykazu artykułów, którymi był zainteresowany, następowała weryfikacja tytułów czasopism i instytucji je posiadających. Pierwszym źródłem był księgozbiór własny biblioteki, zarówno czasopisma drukowane jak i elektroniczne. Jednym z głównych źródeł uzyskiwania artykułów był CISTI (Canada Institut for Scientific and Technical Information). Zbiory tego Instytutu należą do jednych z największych w Ameryce Północnej. Mieści się on w Ottawie i posiada zbiór czasopism naukowych, książek i raportów z całego świata. CISTI obsługuje w ramach ILL praktycznie całą Kanadę i USA. Biblioteka QLT zakupiła specjalny program Ariel<sup>3</sup>, który pozwalał na otrzymywanie dokumentów przez przystosowany do tego komputer i drukarkę. Zaletą współpracy z CISTI było to, że cała procedura zamówień ILL odbywała się za pomocą kilku prostych operacji komputerowych i była relatywnie tania. Następnym miejscem pozyskiwania artykułów była lokalna uczelnia, University of British Columbia, w której bibliotekarze bywali przynajmniej raz w tygodniu. Zamawiano także dokumenty z NLM – National Library of Medicine w Washingtonie, a także poprzez Narodową Bibliotekę Kanady, której serwis AMICUS<sup>4</sup> pozwalał na przeszukanie wszystkich zarejestrowanych bibliotek kanadyjskich i lokalizację właściwego tytułu czasopisma i rocznika.

Obsługa ILL była zadaniem bardzo pracochłonnym tym bardziej, że dla celów statystycznych i organizacyjno-administracyjnych każdy zamówiony artykuł był wpisywany do bazy danych DB/TextWorks.

Poza indywidualnymi zamówieniami, biblioteka oferowała dodatkowe serwisy dostarczające spisy treści czasopism i alerty. Na początku każdego roku

---

<sup>2</sup> Znany i powszechnie używany w Ameryce Północnej, rozpoczął swoją działalność w 1966 roku. Thomson Reuters group sprzedał ten serwis informacyjny ProQuest w lipcu 2008 roku

<sup>3</sup> [http://cisti-icist.nrc-cnrc.gc.ca/docdel/ariel\\_e.html](http://cisti-icist.nrc-cnrc.gc.ca/docdel/ariel_e.html)

<sup>4</sup> <http://www.collectionscanada.gc.ca/amicus/006002-122-e.html>

kalendarzowego pracownicy deklarowali, którymi czasopismami byliby zainteresowani i spisy treści tych czasopism były zamawiane w CISI, a później drogą elektroniczną przekazywane do właściwych osób. Alerty na dany temat były modyfikowane zgodnie z aktualnymi badaniami instytucji i przychodziły elektronicznie na pocztę biblioteki raz w tygodniu.

Specjalny adres mailowy został zainstalowany nie tylko do otrzymywania literatury, ale także dla usprawnienia pracy korporacji. Pod ten adres trafiały pilne zamówienia artykułów i inne prośby pracowników. Biblioteka monitorowała tę skrzynkę kilkanaście razy dziennie celem udzielenia jak najszybszych odpowiedzi na postawione pytania.

W miarę wzrostu potrzeb pracowników dotarcia do elektronicznych źródeł ze swojego komputera, biblioteka szukała nowych rozwiązań. Zdecydowano więc zakupić EBSCO Electronic Journals Service<sup>5</sup>, którego użytkownicy przystosowywali do swoich potrzeb bez dodatkowego udziału bibliotekarzy. Żeby przybliżyć procedurę użycia tego serwisu, odpowiednio przygotowany przewodnik został umieszczony na korporacyjnym Intranecie.

Biblioteka utworzyła swoją stronę internetową. Użytkownik mógł tam znaleźć instrukcje w formacie pdf o korzystaniu z PubMed, EBSCO czy DB/TextWorks. Dla osób poszukujących wiadomości dotyczących medycyny umieszczono tematycznie ułożone linki do nieodpłatnych baz danych, słowników, listy organizowanych na świecie konferencji oraz kanadyjskich organizacji zajmujących się zdrowiem publicznym i medycyną. Czytelnik mógł tam znaleźć również linki do nieodpłatnych pełnotekstowych czasopism naukowych. Na stronie intranetowej biblioteka informowała o zbliżających się szkoleniach bibliotecznych, szkoleniach o PubMed i innych bazach danych oraz zamieszczała formularze do zakupu książek, zamawiania artykułów lub patentów.

Biblioteka dokumentowała publikacje pracowników naukowych zatrudnionych w QLT, a także ogólnoświatowymi publikacjami prezentującymi wyniki badań z zakresu jej zainteresowań. Specjalnie utworzone alerty w Dialogu gromadziły bibliografie na ten temat, a później tytuły artykułów były wpisywane do bazy danych Inmagic DB/TextWorks<sup>6</sup>.

Wspomniany program jako tekstowa baza danych, pozwala na budowanie sieciowych i lokalnych baz, w których można przechowywać i odzyskiwać informacje tekstowe, fotografie lub multimedia. Umożliwia pisanie i drukowanie raportów i etykiet, sortowanie informacji, wyszukiwanie przez dowolne słowa kluczowe i wyświetlanie precyzyjnych rezultatów. Program ten pozwala także budować przeróżne tematycznie bazy danych, które można ze sobą łączyć polami, przez co eliminuje się zbędną pracę. Stosownie do potrzeb, można projektować raporty i etykiety oraz modyfikować

---

<sup>5</sup> <http://ejournals.ebsco.com>

<sup>6</sup> [www.inmagic.com](http://www.inmagic.com)

i edytować grupy rekordów. W powiązaniu z DB/Text Web Publisher daje możliwość organizowania, wyszukiwania i publikowania informacji na własnej stronie internetowej lub w intranecie. Wykorzystując ten program na potrzeby biblioteki i korporacji, utworzono następujące bazy: katalog książkowy, katalog czasopism, wypożyczeń książek i czasopism, publikacji naukowych, wypożyczeń międzybibliotecznych (ILL), zamówień bibliotecznych i dostawców, linków internetowych, procedur bibliotecznych, zeszytów laboratoryjnych, konkurencyjnych instytucji biomedycznych, przeprowadzonych kwerend.

Program ten stworzony został przez firmę Inmagic, która istnieje 25 lat i jest pionierem w tworzeniu zaawansowanych narzędzi informacyjnych. Produkty tej instytucji wykorzystuje ponad 5 000 organizacji na świecie. Swoją siedzibę ma w Woburn, MA, USA.

W ramach dodatkowych usług informacyjnych bibliotekarze pełnili dyżury informacyjne na specjalnie przystosowanym i wyekspozowanym stanowisku (reference desk), aby w każdej chwili udzielać informacji zainteresowanym osobom.

Biblioteka w korporacyjnej firmie farmaceutycznej wykonywała odpowiedzialną pracę i wspomagała działy naukowo-badawcze i administracyjne. Odbywało się to poprzez dobór właściwych źródeł informacyjnych, rzetelnie przeprowadzanych kwerend i dobrą organizację pracy. Bibliotekarze poprzez swoją pracę udowodnili, że stanowili integralną część zespołu i wnieśli swój wkład w sukcesy naukowo finansowe tej instytucji.

### **Bibliografia**

C e n d o n Beatriz Valadares, J a r v e n p a a Sirkka L.: The development and exercise of power by leaders of support units in implementing information technology-based services. *Journal of Strategic Information Systems* 2001 nr 10 s. 121-158

H e r n o n Peter, S c h w a r t z Candy: Leadership: developing a research agenda for academic libraries. *Library & Information Science Research* 2008 nr 30 s. 243-249

J o h n s t o n Patricia E.: Digital reference as an instructional tool: just in time and just enough. *Searcher* 2008 Vol. 11 nr 3 s. 31-33

K a t z William A.: *Introduction to Reference Work, Vol. I: Basic Information Sources*. 6th ed. New York 1992

K a t z William A.: *Introduction to Reference Work, Vol. II: Reference Services and Reference Processes*. 6th ed. New York 1992

K u r u p p u Pali U.: Evaluation of reference services – a review. *The Journal of Academic Librarianship* 2007 Vol. 33 nr 3 s. 368-381

M i n o r Carolyn, D u n n i n g Beth.: Making virtual library staffing a reality. *Information Outlook*, 2006 Vol. 10 nr 7 s. 29-30

N i l s e n Kirsti: Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World* 2006 Vol. 107 nr 3/4 s. 91-104

R i g g s Donald E.: Library leadership: observations and questions. *College & Research Libraries* 1999 Vol. 60 nr 1. [dostęp 24.01.2009 <http://www.ala.org/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1999/january99/candrljanuary1999editorial.cfm>]