

Just In Time. Usługi Biblioteki Akademickiej dostosowane do potrzeb jej użytkowników

STĘPIEŃ J.

Варшава, Польща

Анотація

У доповіді представлено сучасну популярну стратегію JIT «Just In Time» («Якраз вчасно»), яка використовується у логістиці. Пропонуються розглянути методи її використання у бібліотечній справі на прикладі бібліотеки вищого навчального закладу. Представлено історію і досвід впровадження концепції JIT у бібліотеці університету Лазарського м. Варшава, окреслено характерні особливості застосування, наведено приклади та підкреслено переваги від її використання. Автор привертає увагу до актуальних проблем пристосування послуг бібліотеки до змін потреб користувачів, закликає використовувати нові і несподівані можливості і послуги.

Ключові слова: наукова бібліотека, JIT – бібліотека, користувачі бібліотек, бібліотечні послуги.

Abstract

The report presents popular modern strategy JIT – “Just In Time” that is used in logistics. Methods of using this strategy in library activity are proposed on the examples of higher educational institution. History and experience of JIT conception introduction in the library of Lazarski University, Warsaw are shown, peculiarities of conception usage are distinguished and its advantages are underlined. The author pays attention to actual problems of adjusting library services to users’ needs and encourages using new and unexpected possibilities and services.

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства
2013

Keywords: *scientific library, JIT – library, library users, library services.*

Powszechnie wiadomo, że istotą współczesnego marketingu jest dążenie do uzyskania konkurencyjnej przewagi na rynku, która zapewnia sukces poprzez lepsze dostosowanie oferty do potrzeb potencjalnych i rzeczywistych klientów.

Spółczesne społeczeństwo coraz to bardziej staje się społeczeństwem informacyjnym, coraz bardziej jesteśmy uzależnieni od informacji, sposobów jej gromadzenia, rozpoznawania i dysponowania.

Można stwierdzić, że współczesne homo sapiens coraz bardziej „przepoczwarza się” w homo informatius – człowieka którego życie poza środowiskiem informacyjnym staje się trudne lub wręcz niemożliwe. Informacja i wiedza to najważniejsze z instrumentów sukcesu firmy – Biblioteki potrzebne do osiągnięcia sukcesu. Bo przecież nie siła mięśni a siła intelektu decyduje o powodzeniu. Informacja stała się towarem, bardzo często jej wartość jest równa wartości firmy. Informacja stanowi istotę każdego procesu transformacji, a w szczególnym przypadku jakim jest kierowanie i identyfikowanie przedsiębiorstwa, decyduje o skuteczności zarządzania.

Sukces przedsiębiorstwa-Biblioteki to w dzisiejszych czasach wnikliwa analiza zadań i strategii. Filozofia oparta na przekonaniu, że jeżeli produkt lub usługa może być wyprodukowany, to może być także sprzedany dawno już stała się nieaktualna.

W zarządzaniu szczególnie jakością i produkcją znana jest koncepcja Just In Time (JIT). Bardzo łatwo przenieść ją na grunt Biblioteki. O tym, że biblioteka to firma usługowa nie trzeba dziś już nikogo przekonywać. Czasy w których przyszło nam żyć i pracować nie należą do łatwych, ciągle zmiany, turbulentne otoczenie oraz nasycone rynki powodują iż firmy muszą wprowadzać oszczędności i coraz bardziej starać się być zorientowane na potrzeby swoich klientów, a nie jednokrotnie wyprzedzać te potrzeby, bądź je po prostu klienta uzmysławiać i rozbudzać.

Istotą koncepcji Just In Time (JIT- dokładnie na czas) jest ściśle związana z zarządzaniem strategicznym i z zapasami.

Celem jest zarządzanie cyklami realizacji zamówień oraz minimalizacją strat z czym mamy także do czynienia w Bibliotekach

(realizujemy zamówienia). Głównie zadania JIT to poprawa efektywności systemu i o to nam chodzi także w naszych Bibliotekach aby być szybkim i efektywnym.

Skuteczność JIT w dużej mierze zależy od znalezienia równowagi pomiędzy dostawcami – Biblioteka, stałością użytkowników, przy zaangażowaniu kierownictwa, pracowników, oraz wykorzystaniu zalet pracy zespołowej [2]. Wśród zasad JIT należy wyróżnić:

- Każdy proces to dostawca innego procesu, każdy proces jest klientem innego procesu; w Bibliotece np. książka w wypożyczalni musi przejść przez kilka procesów zanim tam trafi. Zamówienie -zakup-opracowanie
- Kierownictwo powinno dawać wsparcie; (jeśli nie ma wsparcia kierownictwa, mamy małe szanse na zrealizowanie jakiegoś procesu).
- Potrzeby klientów nawet te indywidualne powinny być zaspokojone: np. bardzo złożone wyszukiwania, sprowadzenie materiałów z innych bibliotek.
- Proces powinien być pozbawiony pomyłek i defektów ;takie zdarzenie nie powinno mieć miejsca czytelnik rezerwuje książkę otrzymuje informację że ona jest a potem okazuje się że nie można jej odnaleźć bo została źle wstawiona.
- Dla użytkownika należy dostarczać to co jest potrzebne i na wtedy kiedy jest potrzebne; po tym czasie nie zechce z tego skorzystać, informacja będzie dla niego bezwartościowa.
- Powinniśmy dążyć do ciągłej redukcji kosztów, zmusza nas do tego sytuacja gospodarcza i demograficzna.

Wprowadzenie JIT powoduje budowanie i powstawanie długoterminowych relacji klient – dostawca, bibliotekarz – czytelnik. Samą istotą tej metody odzwierciedla jej nazwa Just in Time czyli ściśle na czas. Dziś potrzebuje informacji i dziś ją otrzymuję ,jutro może być ona dla mnie nieużyteczna i niepotrzebna. Metoda ta zaspokaja specyficzne oczekiwania klientów. Uznana została jako jeden z istotnych determinantów sukcesu gospodarczego Dalekiego Wschodu.

Biblioteka Uczelni Łazarskiego stara się być Biblioteką Just In Time dla swoich użytkowników. Zanim opiszę to co robimy przybliżę w kilku zdaniach historię Uczelni i Biblioteki.

Obecna Uczelnia Łazarskiego została utworzona jako Wyższa Szkoła Handlu i Prawa im. Ryszarda Łazarskiego w Warszawie, jest uczelnią niepubliczną, utworzoną na podstawie pozwolenia Ministra Edukacji Narodowej Nr DNS 3-0145/TBM/18/93 z dnia 1 czerwca 1993 r.

pod nazwą Prywatnej Wyższej Szkoły Handlowej. Na mocy decyzji Ministra Edukacji Narodowej Nr DNS-1-0145/325/TBM/97 z dnia 3 października 1997 r. Uczelnia otrzymała nazwę Wyższej Szkoły Handlu i Prawa i następnie na mocy decyzji Ministra Edukacji Narodowej Nr DNS-1-0145-321/TBM/2000 z dnia 5 czerwca 2000 r. otrzymała nazwę Wyższej Szkoły Handlu i Prawa imienia Ryszarda Łazarskiego w Warszawie. Następnie w roku 2010 nazwa została zmieniona na Uczelnia Łazarskiego i ta nazwa obowiązuje do dziś.

Obecnie Uczelnia kształci na dwóch wydziałach na Wydziale Prawa i Administracji oraz na Wydziale Ekonomii i Zarządzania. Od 2004 istnieje Centrum Kształcenia Podyplomowego, które oferuje studia podyplomowe o wielu specjalnościach. Uczelnia współpracuje z wieloma prestiżowymi uniwersytetami, dzięki czemu studenci mają możliwość kształcenia w języku angielskim oraz mogą uzyskiwać dwa dyplomy. Bardzo prężnie działa na Uczelni program Erasmus.



*Rys. 1. Kampus Uczelni Łazarskiego
Źródło: www.lazarski.edu.pl*

Biblioteka powstała w 1994 roku, mieściła się w 3 lokalizacjach na ul. Chłodnej, potem na Brożka od 2000 roku na

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства
2013

Świeradowskiej a od 2002 w swej dotychczasowej specjalnie przeznaczonej strefie w kampusie na Świeradowskiej 43, i wita wkraczających na rozległy dziedziniec widocznym z daleka przeszkloną ścianą za którą mieści się przestronna czytelnia zintegrowana wypożyczalnią. Jest to krawędź budynku, oznaczona na planach jako sektor F, łatwo dostępne miejsce ze wszystkich części kampusu. Naprzeciw wejścia umiejscowiona jest winda [6].



*Rys. 2. Biblioteka Uczelni Łazarskiego
Źródło: www.lazarski.edu.pl*

Biblioteka działa na mocy Statutu Uczelni zatwierdzonego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, oraz na mocy Regulaminu Biblioteki WSHiP.

W Uczelni działa system biblioteczno-informacyjny, którego podstawę stanowi Biblioteka, prowadząca działalność dydaktyczną, naukową, informacyjną i usługową.

Biblioteka kieruje Dyrektor Biblioteki.

W Uczelni działa Rada Biblioteczna jako organ opiniodawczy Rektora. W skład Rady Bibliotecznej wchodzi: Dyrektor Biblioteki, po dwóch nauczycieli akademickich posiadających co najmniej stopień naukowy doktora z każdego Wydziału.

Rada Biblioteczna współdziała z Dyrektorem Biblioteki w kierowaniu Biblioteką i związanym z nią systemem biblioteczno-informacyjnym Uczelni.

Zgodnie z regulaminem z Biblioteki mogą korzystać studenci Uczelni Łazarskiego i pracownicy oraz inne chętne osoby. Osoby takie muszą mieć kartę Biblioteczną i przestrzegać regulaminu Biblioteki. Korzystanie z Biblioteki jest bezpłatne, pobierana jest opłata za wydanie karty bibliotecznej dla studentów Uczelni którzy nie mają elektronicznej legitymacji jest to 5zł dla absolwentów Uczelni zapisanych do klubu absolwenta oraz licealistów jest to 5zł i karta jest ważna na 1 rok dla osób pozostałych jest to 20 zł i karta jest ważna na 1 rok.

W strukturach Biblioteki działa Czytelnia oraz Wypożyczalnia.

Czytelnia oferuje 120 miejsc z 21 stanowiskami komputerowymi z dostępem do Internetu. Jest też możliwość korzystania z komputerów osobistych i z Internetu drogą radiową [7]. Do Biblioteki można zapisać się zdalnie – wypełniając formularz umieszczony w programie Patron w którym pracuje Biblioteka. Książki w czytelni ustawione są według własnego, prostego układu działowego, w obrębie działu stoją alfabetycznie według hasła(nazwisko autora lub tytuł). Książki starsze wydane przed 2000 r. oraz roczniki czasopism starsze niż 2008 r. znajdują się w magazynie i zamawiamy je u dyżurującego bibliotekarza.

Wypożyczalnia to podręczny magazyn kompaktowy, z którego pobiera się zamówione książki.

Osoby chcące skorzystać z czytelnicy powinny pozostawić w szatni wierzchnie okrycie oraz parasol. Zabronione jest wnoszenie żywności i napojów, z wyjątkiem wody w butelce. Po wejściu do Czytelni, zostawiamy pracownikowi Biblioteki kartę biblioteczną. Księgozbiór Czytelni jest zasadniczo udostępniany tylko na miejscu. Idąc z zasadą Just In Time książki z Czytelni można wypożyczyć na 2 godziny. Dostęp do księgozbioru jest wolny. Czasopisma, prace doktorskie, magisterskie i licencjackie nie są wypożyczane poza Bibliotekę.

Wypożyczanie książek odbywa się za pomocą systemu komputerowego i karty bibliotecznej. Książki można rezerwować na Uczelni a także z dowolnego miejsca na ziemi przez stronę www. Osoby spoza Uczelni mogą realizować wypożyczenia pod warunkiem wniesienia kaucji. Wysokość kaucji jest ustalana co roku obecnie jest to 100 zł za książkę polską i 200 zł za książkę wydaną poza Polską. Dla studentów studiujących na odległość uruchomiono usługę również takiego wypożyczania zamawiamy zdalnie, biblioteka wysyła książkę pod wskazany przez studenta adres z uzgodnionym terminem zwrotu.

Student jest uprawniony do jednorazowego wypożyczenia 3 książek na okres do jednego miesiąca. Osoby piszące prace licencjacką, bądź magisterską będące na ostatnim roku studiów mogą wypożyczać 5 książek na 1 miesiąc. Kierując się dobrem czytelnika dopuszczalne są wypożyczenia krótkoterminowe książek ze zbiorów Czytelni na 2 godziny lub w terminie uzgodnionym z pracownikiem Biblioteki, w tym samym dniu co wypożyczenie. Jest to najczęściej 2 godziny zegarowe.

Stosujemy także wypożyczenia nocne lub świąteczne książki ze zbiorów Czytelni; w tym przypadku wypożyczenie następuje bezpośrednio przed zamknięciem Biblioteki, a zwrot – w terminie uzgodnionym z bibliotekarzem, bezpośrednio po jej otwarciu.

Czytelnicy mogą przedłużać terminu zwrotu książki, zgłaszając stosowny wniosek najpóźniej w ostatnim dniu upływającego terminu. Mogą to robić osobiście za pomocą tel., emaila bądź komunikatora gg. Lub

poprzez komunikator na FB oraz poprzez pocztę wewnętrzną działającą w systemie Patron. Jeśli nikt nie zapisał się na daną pozycję zostanie ona przedłużona na kolejny miesiąc. Jeśli ktoś się zapisał przedłużenie nie jest możliwe. Dopuszcza się trzykrotne przedłużenie. Obecnie system Patron wysyła zawiadomienie do czytelnika o zbijającym się terminie zwrotu książki na tydzień przed upływem terminu.

Niezwrócenie wypożyczonej książki w wyznaczonym terminie powoduje blokadę konta bibliotecznego Czytelnika. Od trzeciego dnia (nie licząc dni świątecznych) po upływie terminu zwrotu książki naliczana jest opłata specjalna za niezwrócenie książki w terminie. Wysokość opłaty w tym roku wynosi 0,50 gr. za dzień przetrzymania za każdy wolumin. Konto zostaje odblokowane po wniesieniu opłaty.

Posiadane Zasoby:

Zasoby ludzkie:

- bibliotekarz dyplomowany z tytułem dr – Dyrektor;
- kustoszy z tytułem mgr;
- bibliotekarzy z tytułem mgr;
- młodszych bibliotekarzy z tytułem mgr-a;
- młodszy bibliotekarz ze średnim wykształceniem;
- studentów na stałe współpracujących z Biblioteką w ramach umowy o zniżkę czesnego.

Zasoby Infrastruktury:

W Bibliotece WSHiP nasi czytelnicy mają dostęp do: nowoczesnych komputerów; nagrywarek CD i DVD; ksero; skanera; mają możliwość drukowania; magnetofonów, słuchawek, pamięci przenośnej, tablicy stojącej typu Flipcart (do pracy w grupie).

Zasoby informacyjne

- Zbiór ok. 80 tys. woluminów książek polskich i zagranicznych;
- Prenumerata bieżąca papierowa 125 tytułów czasopism polskich i 19 zagranicznych;
- Ok. 3500 vol. oprawionych czasopism retrospektywnych;
- Ok. 25 tys. woluminów prac licencjackich, magisterskich i doktorskich zrealizowanych na Uczelni.

Z myślą o naszych czytelnikach dysponujemy ogromnym zapleczem dydaktycznym w postaci baz danych. Z większości można korzystać także poza Uczelnią. Przedstawia je poniższy rysunek.

BAZY DANYCH

Jeśli dostęp do bazy nie jest określony inaczej, jest ona dostępna ze wszystkich komputerów Uczelni pod adresem wymienionym poniżej. Niektóre z baz są dostępne poza Uczelnią dla pracowników i studentów uczelni - skontaktuj się z biblioteką.

http://www.czytelniainfo.pl
Czytelnia i Centrum Prasownictwa
Czytelnia Czasopism Prawniczych Zawiera dostęp do pełnych tekstów oraz do archiwów czasopism wydawanych przez Wydawnictwa Wolters Kluwer Business. Są to np. Festschrifts, Prace i Papiernie Wiedzy i Nauki.
Dostęp na hasło.

http://lib.ebrary.com/PL/azarski
ebrary
Ebrary Kolekcja Academic Complete - ok. 42 tys. książek pełnotekstowych ze wszystkich dziedzin wiedzy.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

http://search.eznet.com
Academic Search Complete; Agricola; Business Source Complete; Econtic; ERIC; Green FILE; Health Source; Library, Information Science & Technology Abstracts; MasterFILE Premier; Medline; Newspaper Source; Regional Business News.
EBSCOHost jest pakietem baz danych zawierających łącznie ok. 8 tys. czasopism pełnotekstowych oraz 400-tysięczną bazę bibliograficzną i abstraktową. Porytczne treści informacji dla studentów oraz seminarystów i dydaktyków oraz wsparcia naukowców.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

http://www.emeraldinsight.com
Emerald Baza pełnotekstowych czasopism w języku angielskim z zakresu zarządzania, stworzona przez wydawcę **Zobech Bites**.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

http://www.portal.euramentar.com/portal/vervez.pl
EMERSONIAN INTERNATIONAL
GMIO Global Market Information Database, Eurocomonitor w postaci on-lineowego systemu umożliwiającego wyszukiwanie według szeregów gospodarki, krajów i zagadnień związanych z koniunkturą. Celem jest dostarczenie statystycznych raportów i komentarzy.

http://ibuk.pl
ibuk to najwięcej w Polsce pełnotekstowych treści post-republikańskich akademickich i książek naukowych. Wśród uczelni dostępna jest także wybrane przez Wydział Szkołę Handlu Prawa em i Zarządzania.

http://www.infotrex.pl
Infotrex Lex Administracja Kompilacją wiedzy niezbędnej przy rozwiązywaniu problemów prawniczych i podatkowych ośmiennika.
Zawiera teksty prawne, przepisy ustawy, orzecznictwo polskie i UE, interpretacje urzędowe, organów skarbowych, powoły, wykładni i omówienia problematyki. Dostęp do pełnych tekstów i archiwów czasopism wydawanych przez Infotrex.
Dostęp na hasło.

International Statistical Yearbook
Baza umożliwiająca dostęp do narodowych i międzynarodowych danych statystycznych dla Statistics Office of the International Monetary Fund, Statistical Office of the European Communities, Eurostat, UNCTAD, UN German Yearbook of International Law, Bundesbank, Statistisches Bundesamt) obejmujących wieloletnie dane statystyczne ekonomiczne, społeczne i demograficzne, statystyki krajowców i zagranicznych, statystyki cenowe, statystyki komunikacyjne, statystyki demograficzne, statystyki w języku angielskim.
Aktualizacje do września 2008. Serwis dostępny na oznaczonym komputerze w Czytelni.

Legalis
Legalis System Informacji Prawnej Zawiera teksty prawne, orzecznictwo, komentarze, interpretacje, ustawy i akty prawa, ustawy komentary i monografię wydawnictwa przez wydawnictwo LexisNexis. Baza zawiera 4 tys. tytułów i umożliwia dostęp do archiwum 4 tytułów czasopism i setkami tytułów artykułów.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

LexPolonica Perlasca
Serwis graficzny zawierający zbiór przepisów prawnych szablonywanych (Dziennik Ustaw, Monitor Polski, Biuletyn Główny Urzędowy, Ustawodawstwo Unii Europejskiej, prawo korporacji i prawnictwo komercyjne i górnictwo, zapisy orzecznictwa sądowego oraz orzecznictwa administracyjnego, opracowania monograficzne, praktyczne wykładni, uszczelnienie do projektów ustaw, wzory umów i innych załączników, wyspecjalizowaną instytucję **Szukaj!honnk!**.

Lex dla Banków
Zawiera Kompletny zbiór polskiego prawa publikowanego w Dzienniku Ustaw i Monitorze Polskim, bogaty zbiór orzecznictwa sądowego i administracyjnego, górnictwa i prawnictwa, poradę biblioteczną, dokumentów autorskich, komentarze problemowe, omówienia konkretnych problemów, analizy zagadnień bankowych, wzory dokumentów ustaw, wzory w bankach, statki i wykładowi wykonywane w bankowości.
Aktualizacje do stycznia 2009. Szukaj!honnk!

LEX ONGMA
Dostęp do tekstów prawnych publikowanych w Dzi. U. i MB oraz dziennikach resortowych, jak i do tekstów aktów prawa międzynarodowego, a nawet projektów ustaw. Odczytanie publikowane w takich dołączach jak: OZN, OZNK, OZNO, OZNS, OZKAW, SA, OTK. Dostajemy do orzecznictwa i górnictwa - ponad 700 pełnotekstowych.
Serwis dostępny na oznaczonym komputerze w Czytelni.

http://www.netlibrary.org
NetLibrary Kolekcja książek pełnotekstowych w wydawnictwie Wydziału Handlu i Prawa em i Zarządzania.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

http://proquest.com.com/legis
ProQuest
ABI/INFORM Dataline Lokalnie i regionalnie publikacje bibliograficzne i informacyjne wydawane w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.

ABI/INFORM Global Biznes, zarządzanie, marketing, finanse, zasoby ludzkie, informatyka, profile organizacji.
ABI/INFORM Trade & Industry Biznes, handel, przemysł, transport.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

Serwis IR
Zawiera materiały dotyczące regulacji, sekcji, sekcji, opinii pracowniczych, mitywowania i wyrażania pracowniczych, aktów, wzorów dokumentów regulacyjnych, kwestionariuszy, opinii słownych, studiów przypadków z polityki i międzynarodowych firm, przepisy górnictwa, konkretne odpowiedzi ekspertów, raporty rynkowe dotyczące HRM.
Aktualizacje do maja 2009 r. Szukaj!honnk!

http://ibuc.com.pl
Serwis Prawa Pracy i Ubezpieczeń Społecznych GfD przeznaczony dla menedżera i pracodawcy. System informacyjny o zmianach słownujących przepisów oraz o ich praktycznym znaczeniu.
Dostęp na hasło.

http://ibuc.com.pl
Serwis Prawo i Zdrowie Przepisy prawa odczynny i zdrowotny i prawa karnego dla osób podlegających dezynie w studiach zdrowia i fizjologii i sanitarnej (fizjoterapii i masażystach, kadry kierowniczej, przedsiębiorców i zakłady administracji i eksploatacji, kwateronów, a także tekstów i komentarzy i innych problemów lekowych.
Tytuł Serwisu, stanowiłby analizę problemów, aktualizowanie i zmięszanie, a komentowanie z punktu widzenia praktyki, jak i treści prawa. Na wybranych analizach stałby się komentarz specjalisty, podobałby się planowi, ograniczonymi i ogólnymi, odpowiedzialni za zdrowie i życie oraz biologia i wzory dokumentów.
Dostęp na hasło.

http://www.sourccoged.org
Source OECD - bazy danych oraz pełne teksty publikacji Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju. Zbiory podzielone są na kilka grup: serie wydawnicze, książki, wydawnictwa, broszury, raporty i tabele o krajach, biuletyny i czasopisma, programy i roczniki, bibliografie, roczniki statystyczne, czasopisma i statystyczne.
Spozna Uczelnią dostęp na hasło.

Rys. 3. Zestaw baz danych w Bibliotece Uczelni Łazarskiego
Źródło: opracowanie własne.

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства
2013

Profil prowadzonej działalności:

Celem Biblioteki Uczelnianej jest zaspokojenie potrzeb edukacyjnych i informacyjnych studentów i pracowników Uczelni.

Do zadań Biblioteki należy: Udostępnianie najnowszych pozycji książkowych, udostępnianie czasopism, udostępnianie płyt, udostępnianie baz i programów udzielanie informacji o zbiorach, udzielanie informacji bibliograficzno – bibliotecznych, udzielanie informacji skierowujących, pomoc w dotarciu do szukanych materiałów, wydawanie ulotek informacyjnych i plakatów o zbiorach i działalności Biblioteki, szkolenie użytkowników z korzystania z programów i baz dostępnych w bibliotece, szkolenie dla studentów I semestru, oraz dla wszystkich zainteresowanych. Biblioteka podejmuje współpracę z krajowymi i zagranicznymi Bibliotekami i Instytucjami poprzez wymianę publikacji, wymianę pracowników.

Pracownicy Biblioteki angażują się w życie zawodowe jako członkowie stowarzyszeń, biorą czynny udział w szkoleniach i konferencjach. Cyklicznie korzystają z programu Erasmus. Pracownicy odbyli staże na Litwie, w Szwecji, Hiszpanii.

Uczelnia kształci licznych studentów zagranicznych, dlatego zapewnimy komunikację w trzech językach polskim, angielskim i rosyjskim. Bardzo dbamy o kontakt z czytelnikiem, oraz staramy się zapewnić miłą kompetentną obsługę. W badaniach przeprowadzonych na zlecenie uczelni w 2010 r. Pracownicy Biblioteki zostali najwyżej ocenieni w porównaniu do pracowników innych działów pod względem kompetencji i uprzejmości.

Jako jedna z pierwszych w historii bibliotek polskich Biblioteka Uczelni Łazarskiego zaproponowała i zrealizowała imprezę pt. Zanocuj w Bibliotece zalicz sesję. Inicjatywa ta cieszyła się dużym zainteresowaniem, biblioteka była czynna całą dobę i cały czas byli w niej czytelnicy. Akcji towarzyszyły imprezy poboczne konkursy, szkolenia. Cyklicznie prowadzone są szkolenia biblioteczne – ogólne oraz z użytkowania baz danych zarówno prawniczych jak i ekonomicznych. Biblioteka co jakiś czas ogłasza quizy na swoje stronie

w których można wygrać atrakcyjne nagrody książkowe. W zeszłym roku pięciu najaktywniejszych czytelników – odchodzących do grona absolwentów zostało nagrodzonych nagrodami książkowymi podczas uroczystej promocji która miała miejsce w lipcu 2012 r. Miło nam było gościć w naszej Bibliotece i Warszawie bibliotekarki z Wilna z Uniwersytetu Technicznego im. Giedymina podczas objazdu polskich bibliotek naukowych. We wrześniu tego roku przez 5 dni pracowały z nami 3 bibliotekarki z Grecji z Uniwersytetu Janiny w ramach programu Erasmus. Nie zapominamy także o działalności społecznej. W kwietniu odbyła się akcja na rzecz Biblioteki Szpitala Centrum Zdrowia Dziecka w Międzyzlesiu polegająca na częściowej amnestii. Czytelnicy którzy zalegali ze zwrotem książek mogli je oddawać przez cały tydzień pół kary było im darowane a druga połowa przeznaczona na czytelniki dla Biblioteki w Międzyzlesiu. Uczestniczymy także w życiu uczelni np. Biblioteka zaprezentowała swoje stoisko i usługi na Pikniku Uczelnianym zorganizowanym z okazji 20-lecia Uczelni, nawiązujemy współpracę z firmami i instytucjami z zewnątrz np. posiadamy Punkt Biblioteczny z Bibliotek mokotowskich w którym można wypożyczać książki z beletrystyki także na nośnikach audio. Ostatnim czasie dzięki uprzejmości firmy Ganna uruchomiła kącik z gramami planszowymi. To tylko niektóre z naszych działań jakie podejmujemy by być ocenianym jako Biblioteka JiT.

Działalność gospodarcza Biblioteki obejmuje: sprzedaż kart bibliotecznych, popieranie opłat specjalnych za książki nie zwrócone w terminie, popieranie opłat za przedłużanie kart bibliotecznych dla czytelników z poza Uczelni, pobieranie i zwrot kaucji od czytelników z poza Uczelni oraz darowizny.

Biblioteka Uczelniana nie jest samodzielną jednostką, jest częścią Uczelni Niepaństwowej, której zasoby finansowe są ograniczone, dlatego bariera kosztowa jest przeciwnością, która pojawia się w większości nowych projektów. Wyznaczony budżet przez władze uczelni, nie pozwalają na 100% wykorzystanie

potencjału jednostki, a ponieważ priorytetem działania jest zaspokojenie potrzeb studentów, rokrocznie Biblioteka wydaje sporo pieniędzy na nowe lub wznowione wydania podręczników akademickich, które z jednej strony generują znaczne koszty.

Jednak chyba nie koszty są najważniejsze w stosowaniu strategii JIT . O wiele dłuższą i trudniejszą drogę trzeba było przejść w staraniu się o pozytywną zmianę w podejściu do tematyki wśród personelu. Najślabszym ogniwem okazał by się człowiek.

Trzeba było zapewnić liczne szkolenia, spotkania prowadzone ze wszystkimi pracownikami, z ukierunkowaniem na dotarcie do każdego, co miało by spowodować, że powoli, ale skutecznie problem jakości zaczynał być ważną kwestią dla całego personelu. Istotnym okazało się, aby prowadzenie i uczestnictwo w tego typu zebraniach, spotkaniach czy szkoleniach miał dyrektor co zaznaczało pełne i 100% zaangażowanie i co było stymulującym i motywującym bodźcem dla pozostałej części personelu. Raz w tygodniu cały zespół pracowników spotyka się w gabinecie dyrektora i dyskutuje o bieżących sprawach biblioteki. Tak aby w perspektywie istnienia systemu zarządzania jakością na pytanie, kto jest zaangażowany w problematykę doskonalenia istniejących w Bibliotece procesów, odpowiedź miałaby być następująca – wszyscy pracownicy.

Proces wdrażania i doskonalenia systemu wiąże się z wprowadzaniem nieustannych zmian, które usprawniają i aktualizują system. Ciągłe doskonalenie będące jednym z podstawowych założeń systemu JiT jest wplecione praktycznie w każdy proces czy podproces funkcjonujący w Bibliotece.

Podstawowe korzyści ze stosowania filozofii JIT to: wysoki poziom jakości świadczonych usług, usprawniający procesy zachodzące w Bibliotece, poprawiający efektywność pracy, usprawniający proces decyzyjny.

Najwięcej jednak zyskuje użytkownik, otrzymując możliwość wyboru lepszej usługi świadczonej w wysokiej jakości na czas.

Staramy się aby nasi użytkownicy byli zadowoleni. Na bieżąco informujemy o zmianach nowościach i planach na stronie www oraz za pomocą FBa także w Newsletterze Uczelnianym.

Staramy się być Biblioteką nowoczesną na miarę XXI w, tak też jesteśmy postrzegana przez naszych studentów. Badania prowadzone na uczelni przez niezależną firmę potwierdziły to iż Biblioteka to instytucja przyjazna studentowi. Biblioteka oferująca usługi na miejscu i na czas, dzięki czemu udało się nam uzyskać „markę” na rynku usług bibliotecznych jak również znaczące pozytywne wyniki w rankingach czy konkursach których Uczelnia bierze udział a Biblioteka jest tam oceniana. Jesteśmy świadomi, że wszystko co robimy można zrobić lepiej i do tego dążymy.

Bibliografia

1. Ejdyś J., Matuszak-Flejszman A., Od integracji systemów zarządzania do TQM, Polskie Zrzeszenie Inżynierów i Techników Sanitarnych, Poznań 2003.
2. Karaszewski R., Zarządzanie jakością, Dom Organizatora, Toruń 2005.
3. Nahotko M.: Jakość usług bibliotecznych jako element usług edukacyjnych. [Dokument elektroniczny] Ebib 2000.
4. Skrzypek E., Jakość i efektywność, UMCS, Lublin 2000.
5. Statut Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego, Warszawa 2008.
6. Stępień J., Hollender H.: Forum Akademickie 2008 nr 10, s. 15.
7. Stępień J.: Biblioteka Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego Obsesja 2008 nr 2, s 16.
8. Szczepańska K., Kompleksowe Zarządzanie Jakością TQM, Alfa-Wera Sp. z o.o., Warszawa 1998.
9. Wawak S., Zarządzanie jakością, Teoria i praktyka, Helion, Gliwice 2002.
10. www.lazarski.edu.pl