

PRZEGLĄD USŁUG WSPÓŁCZESNEJ BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ

Wstęp

Artykuł jest próbą przeglądu usług realizowanych współcześnie w bibliotekach akademickich. Zakres działalności tego typu placówek jest obecnie znacząco szerszy – uwzględnia aktualne potrzeby użytkowników przy jednoczesnym wykorzystaniu potencjału zasobów bibliotecznych. Kluczowymi aspektami działania bibliotek jest tworzenie cyfrowych zasobów informacji, rozwój biblioteki wirtualnej oraz świadczenie usług informacyjnych dla użytkowników systemu biblioteczno-informacyjnego nie tylko w formie tradycyjnej, ale i zdalnej. Wydaje się, że te trzy elementy decydują o tym, że biblioteki, nie tylko uczelniane, posiadają nowoczesne narzędzia wyszukiwawcze, które w niezbędnym zakresie usprawniają pracę użytkownika.

Na podstawie istniejących i digitalizowanych zasobów oraz w ramach możliwości technologicznych biblioteka jest architektem nowoczesnych usług odpowiadających potrzebom informacyjnym użytkowników. Skuteczność wdrożenia nowych rozwiązań warunkowana jest jednoczesnym rozwojem działalności dydaktycznej oraz efektywną komunikacją z czytelnikiem.

Wielorakość kanałów przekazu informacji ułatwia bibliotekarzom dotarcie do różnych grup użytkowników zarówno obecnych, jak i przyszłych. Jednym z czynników przyczyniających się do rozwoju technologii nowej fali są narodziny i rozwój mediów społecznościowych. Przykładem są chociażby komunikatory internetowe, które łamią poczucie dystansu i sprzyjają szybszemu uzyskaniu potrzebnych informacji (Szeligowski, 2013, s. 132). Wraz z upowszechnieniem się tych nowych form komunikacji większość bibliotek zdecydowała się za ich pomocą pokazać swoje inne, mniej sformalizowane oblicze (Budny, 2013, s. 169).

¹ Politechnika Poznańska, Biblioteka.

Realia projektowania usług bibliotecznych stają się coraz bardziej wymagające w każdej sferze, zarówno technologicznej, jak i relacji z użytkownikiem.

Digitalizacja zasobów

Zmiany w funkcjonowaniu wypożyczeń są konsekwencją wdrożenia trzech rodzajów innowacji. Mniej więcej osiemdziesiąt lat temu zaczęto stosować zasadę swobodnego dostępu do zasobów, łącząc funkcje udostępniania i przechowywania; obecnie niewiele bibliotek pracuje inaczej. Czasami – wobec zbiorów szczególnie cennych lub wobec mało używanych archiwaliów bądź nadprogramowych dubletów – stosuje się jeszcze udostępnianie pośrednie, z magazynów. Poza nielicznymi wyjątkami, zasadą stało się lokowanie różnych nośników w jednolitej wypożyczalni. Ostatecznie opory przełamuje ewidencyjno-ochronny system RFID, gwarantujący bezpieczne udostępnianie zasobów w tym trybie. Nie zawsze, być może, opłacalny w bibliotekach niewielkich, ale i tam zasada swobodnego dostępu do zasobów nie może być negowana. Współcześnie jednak coraz większą uwagę przywiązuje się do korzystania z bibliotek na poziomie sieci internetowej (Kurka, 2011, s. 17).

Bazowym obszarem usług bibliotecznych jest transmisja materiałów digitalnych, coraz częściej oryginalnych, czyli od początku generowanych w tej postaci, ale nie brak też remediowanych. Nie ma wątpliwości, że to jest już trwały element działalności biblioteki, równoległy do rozpowszechniania piśmiennictwa, ale podlegający dalszemu rozwojowi (Bawden, Robinson, 2012, s. 154). Przy obecnym zasięgu Internetu, w Polsce ogólnie rzecz biorąc niewiele niższym aniżeli w innych krajach rozwiniętych technologicznie, a wśród młodszych pokoleń nieomal powszechnym, musi to być ważna część oferty bibliotecznej. Bez niej nie przetrwa żadna biblioteka. Natomiast warto zwrócić uwagę, że to nie jest tylko jeszcze jedna forma usługi, lecz z natury oferta inna, wielosemiotyczna i za sprawą języka HTML oferująca bogate możliwości zróżnicowanego i odmiennego niż dotychczas odbioru (Harper, 2011, s. 11).

Opinie znawców na temat bibliotecznych usług digitalnych odnoszą się prawie wyłącznie do trybu online (Harper, 2011, s. 2; Zdravkovska, 2011, s. 73). W rzeczywistości, w obiegu pozostają również materiały digitalne na nośnikach przemieszczanych, udostępniane według reguły „wykorzystaj i zwróć”, ale są to usługi marginalne. Z pozoru podobne do wypożyczania piśmiennictwa na zewnątrz, są jednak postrzegane inaczej: semiotyczne i funkcjonalne podobieństwo do materiałów rozpowszechnianych online nastawia publiczność na taki sam (zdalny) tryb transmisji. Nie zawsze możliwy, ze względu na prawa własności lub na warunki licencji, mimo że liberalizacja barier licencyjnych postępuje w sposób dostrzegalny. Trudno

teraz orzekać bezdyskusyjnie, ale wygląda na to, że dla komunikatów digitalnych, biblioteczna transmisja w trybie online jest formą optymalną (Wojciechowski, 2014, s. 69).

W początkach pośredniczenia w komunikacji digitalnej, biblioteki koncentrowały się na prezentowaniu krótkotrwałych i krótkich komunikatów informacyjnych. Użytkowników zaczęły jednak satysfakcjonować naprawdę dopiero transmisje materiałów pełnotekstowych, co obecnie jest już szeroko stosowane. W praktyce najszybciej oraz najszerzej rozwinęło się użytkowanie digitalnych czasopism, zwłaszcza naukowych (MacKellar, 2008, s. 272), zarówno będących wariantami periodyków drukowanych, jak i wyłącznie elektronicznych. Sprzyja temu złożenie czasopism z odrębnych tekstów, czyli w zasadzie z niedługich segmentów, oraz stosunkowo krótki czas produkcji, przy rozpoznawalnej powtarzalności sygnału tytułowego. Niektóre biblioteki, angażują się również w transmisję e-booków (książek elektronicznych), wykorzystując czasami w tym celu nawet mobilną telefonię (Koster, Heesakkers, 2013, s. 66). Jednak opinie na temat takiej działalności bibliotek są podzielone. Obok akceptacji oraz zachęcających potwierdzeń, że tak jest, nie brakuje głosów, że w obecnych wersjach e-booki stanowią imitacje książek drukowanych, z umiarkowanym efektem finalnym w obiegu (Ławrik, Głuchów, 2011, s. 18). Wielu użytkowników bibliotek nie wie, że takie usługi biblioteki oferują. Inni zaś krytycznie oceniają zaopatrzenie bibliotek w e-booki i wobec tego często preferują kupowanie ich we własnym zakresie (Wojciechowski, 2014, s. 76).

Podkreśla się, że piśmiennictwo zawsze było i jest szeroko dostępne, tyle że odpłatnie. Poza bibliotecznym obiegiem, koszty osobiste dostępu mogą być ogromne, nikogo nie stać na kupowanie wszystkiego, co z oferty wydawniczej jest, lub może być, niezbędne. Materiały w sieci funkcjonują identycznie: wszystko, albo prawie wszystko, co może mieć wartość, wymaga tam opłat i nikt tego w całości samodzielnie nie kupi. Tak więc zapewnienie opłaconego dostępu do przekazów, zarówno sieciowych, jak i drukowanych, jest nadal podstawową formułą funkcjonowania, oraz główną zaletą każdej biblioteki. Jest również gwarancją jej szerokiej użyteczności, aktualnej i przyszłej (Wojciechowski, 2014, s. 76).

Media społecznościowe a potrzeby informacyjne użytkowników

Z uwagi na rosnącą digitalizację zasobów bibliotecznych, coraz więcej bibliotek, zwłaszcza uczelnianych, posiada systemy biblioteczne pozwalające na logowanie się użytkowników na swoje konta. Do innych udogodnień należy zaliczyć: samodzielne prolongowanie, rezerwowanie i zamawianie książek. Jednocześnie oficjalna strona internetowa biblioteki składająca się z wielu podstron i zakładek powinna być czytelna i przejrzysta. Znalezienie linków do katalogu, zestawień czy aktualności nie powinno zajmować więcej

niż kilka sekund, w przeciwnym razie użytkownik zrezygnuje z poszukiwań. Informacje, jakie przekazywane są na stronie WWW, redaguje się w sposób formalny, zwięzły, stosując formy grzecznościowe. Jedyną możliwością dla użytkownika na przeczytanie opublikowanego przez administratora tekstu jest jego chęć wejścia na stronę i przeglądanie aktualności. Bardziej bezpośrednią formą są wiadomości, publikowane na portalu społecznościowym, które trafiają z informacją wprost do użytkownika. Plusem jest to, że osoba posiadająca profil na tego typu portalu odwiedza go średnio raz dziennie (Szeligowski, 2013, s. 134).

Idealna sytuacja dla odbiorcy to taka, kiedy znajdzie na stronie internetowej, blogu, czy w medium społecznościowym wpis omawiający dokładnie jego potrzebę informacyjną. Wtedy wystarczy przeczytać i postępować, jak opisano, a potrzebę będzie można uznać za zaspokojoną. Nie taki jest jednak cel wpisów internetowych. Ich zadaniem jest zainspirowanie użytkownika, pokazanie mu, w jaki sposób może poszukać potrzebnych informacji. Czytelnik dostaje pomysł, jak zacząć i z jakich baz danych skorzystać, a to pozwoli mu znacznie oszczędzić czas, który musiałby przeznaczyć na czytanie informacji o źródłach i ich zawartości. Osoba regularnie korzystająca z zasobów biblioteki i baz danych naturalnie będzie w nich już zorientowana, ale praktyka pokazuje, że po pomoc zgłaszają się najczęściej studenci, którzy do tej pory korzystali z usług biblioteki incydentalnie, w bardzo ograniczonym zakresie bądź wcale (Budny, 2013, s. 172).

Ważnym aspektem jest dostępność informacji wyszukiwanych w Internecie. Można je czytać z dowolnego komputera podłączonego do Internetu, dwadzieścia cztery godziny na dobę. Trzeba wziąć pod uwagę, że szczególnie studenci studiów zaocznych, mają sporo zajęć na uczelni i zwyczajnie mogą mieć problem z wygospodarowaniem czasu na wizytę w siedzibie biblioteki i spokojną pracę z bazami danych (Budny, 2013, s. 172). Żeby znaleźć potrzebne materiały, np. do pracy magisterskiej, trzeba poświęcić znacznie więcej czasu niż półgodzinną przerwę między zajęciami.

We współczesnej formie media społecznościowe (mikroblogi) pojawiły się dopiero w roku 2006. To wówczas Facebook stał się dostępny dla wszystkich użytkowników, a swoją działalność rozpoczął serwis Twitter, natomiast Google zakupiło spółkę YouTube. Obecnie są to trzy największe internetowe serwisy (Mielczarek, 2013, s. 180).

Media społecznościowe udostępniają swoim użytkownikom wiele narzędzi komunikacyjnych pozwalających nawiązywać kontakty w dogodnych dla nich formach. Do tego celu służą fora dyskusyjne, maile, komunikatory, wpisy do książki gości, czaty, gry online czy wiadomości zamieszczane na tzw. ścianie (*wall*) profilu społecznościowego. Wszystkie te działania mają na celu skupianie wokół siebie jak największej liczby użytkowników. Podstawową funkcją każdego serwisu społecznościowego jest możliwość nawiązania i utrzymania kontaktu z pozostałymi uczestnikami. Istotną

rolę odgrywa możliwość stworzenia i wykreowania własnego profilu oraz obserwowanie aktywności członków danej społeczności. Podstawą rozwoju tych serwisów jest możliwość tworzenia i komentowania treści, prezentowania własnych opinii i poglądów. W przypadku bibliotek wykorzystują one, tak jak Biblioteka Politechniki Poznańskiej, popularne media społecznościowe w celu dotarcia do optymalnie największej liczby użytkowników. Jednocześnie serwisy społecznościowe i nowe aplikacje wspomagają marketing biblioteczny, w szczególności promocję usług, zasobów oraz kreowanie wizerunku biblioteki (Cichoń, Mielczarek, 2012, s. 59).

Najczęściej spotykaną formą aktywności internautów na Facebooku jest umieszczanie wpisów na „ścianie”. Wszystkie zamieszczane tam informacje, zdjęcia, linki są widoczne wśród naszych znajomych, a ich wpisy pojawiają się na naszym profilu użytkownika. Ciekawą zaletą portalu jest jego „wirusowy charakter” polegający na wymianie informacji między stałymi a nowo dołączającymi użytkownikami sieci. Wykorzystują to biblioteki, których profile na Facebooku mają charakter informacyjny. Wspólnym elementem prezentowania bibliotek na portalu jest umieszczanie krótkich informacji teleadresowych, logo, adresu strony domowej oraz rozbudowanych galerii zdjęć. Użytkownicy informowani są o zmianach w działalności biblioteki, wydarzeniach kulturalnych odbywających się w bibliotekach. Wykorzystując Facebook, można rozesłać zaproszenia do wszystkich swoich „fanów” jednym kliknięciem, a oni mogą szybko je potwierdzić. Biblioteki, korzystając z możliwości tego serwisu nie tylko umożliwiają łatwiejsze wyszukiwanie informacji o sobie, ale przede wszystkim zmniejszają oficjalny dystans z odbiorcą, zamieszczając na swoich profilach zabawne historyjki, anegdoty związane z czytelnictwem i charakterem pracy bibliotekarza. Możliwość dodawania komentarzy aktywizuje uczestników portalu, zachęcając ich do odwiedzania biblioteki nie tylko w świecie wirtualnym (Klich, 2011, s. 6).

Kolejnym wartościowym rozwiązaniem jest Twitter, którego architektura oparta na treściach generowanych przez użytkowników umożliwia modyfikowanie funkcjonalności serwisu. Serwis ten może być użyty przez biblioteki jako lista adresowa, na którą użytkownik sam się wpisuje. Twitter umożliwia przekazywanie najnowszych wiadomości w czasie rzeczywistym, dzięki czemu dostarcza wartościowych informacji wszystkim zainteresowanym osobom, które obserwują dany profil. Do niedawna serwis zachęcał do korzystania pytaniem „Co robisz?”, obecnie reklamuje się hasłem: „Dowiedz się, co się teraz dzieje u ludzi, na których Ci zależy, i czym zajmują się firmy, którymi się interesujesz”. Biblioteki, realizując to hasło, zamieszczają na swoich profilach bieżące informacje dotyczące swojej działalności, listy dubletów, recenzje książek, informacje o konkursach dla studentów czy wykaz czasopism punktowanych dla pracowników naukowych. Tweety opatrzone są linkami odsyłającymi do stron internetowych bibliotek.

Podobnie jak w przypadku wszelkich innych mediów społecznościowych elementem przyciągającym użytkowników są atrakcyjne treści. Biblioteki mogą tweetować o wpisach na swoim blogu, informować o najnowszych wydarzeniach, tworząc przydatny kanał informacyjny dla użytkowników, kierujący ich na stronę domową biblioteki (Mielczarek, 2013, s. 183).

Portal społecznościowy posiada także możliwość komunikacji obustronnej. Czytelnik może skomentować opublikowany post, zadać pytanie administratorowi lub samemu zainicjować temat dyskusji z bibliotekarzem. Tym sposobem nawiązuje się rozmowa, która może zainspirować do zmian w instytucji. Biblioteka uzyskuje przegląd, jakie wydarzenia lubią czytelnicy, co im się podoba, a co nie (Szeligowski, 2013, s. 134).

Komunikację w ramach mediów społecznościowych cechuje bardzo szybki przepływ informacji, gdzie szybkość dotyczy zarówno ich odbierania, jak i przekazywania, m.in. dzięki oferowanym przez mikroblog narzędziom, takim jak udostępnianie, przekazywanie dalej itp. Siłą mediów społecznościowych jest ich prostota oraz możliwość korzystania z pełnej funkcjonalności poprzez aplikacje dedykowane smartfonom.

Wirtualne /elektroniczne usługi informacyjne

Wirtualne/elektroniczne usługi informacyjne (*virtual reference*) to – według Reference and User Services Association ALA – usługi informacyjne realizowane elektronicznie, często w czasie rzeczywistym. W ramach tych usług użytkownicy korzystają z technologii internetowej do komunikowania się z pracownikami biblioteki z pominięciem kontaktu osobistego. Stosowane tu kanały komunikacyjne to m.in. formularze WWW, czat, wideokonferencje, e-mail. Komunikacja w tej formie, czy to synchroniczna, realizowana w czasie rzeczywistym, czy asynchroniczna realizowana za pomocą poczty elektronicznej, odbywa się nadal i cieszy się zainteresowaniem. Wśród narzędzi do świadczenia tego typu usług ciągle najpopularniejsze są komunikatory, czat i programy Web Contact Center. Te ostatnie oferują interaktywny czat, ustalanie wspólnej strategii wyszukiwania i wypełnianie formularzy zapytań w bazach, wspólne wyszukiwanie informacji i przeglądanie rezultatów, zapisu sesji. Dodatkowo ważną funkcją programów typu Web Contact Center jest tworzenie tzw. baz wiedzy (*knowledge base*) na podstawie zapisów z korespondencji e-mailowej czy sesji online z użytkownikami oraz tworzenie przeszukiwalnych archiwów – służy to tworzeniu wspólnych usług informacyjnych w ramach konsorcjów bibliotecznych. Ciekawą, ciągle rozwijającą się inicjatywą OCLC i biblioteki Kongresu USA jest QuestionPoint, która dostarcza zróżnicowaną ofertę dla bibliotek/konsorcjów na zasadzie subskrypcji. Udostępnia ona oprogramowanie do kontaktów online z użytkownikami (email i/ lub czat) w ramach konsorcjum, z wykorzystaniem wspólnej bazy wiedzy (*global knowledge base*) np: ASK Colorado, Askway (Wisconsin Libraries).

Cały czas aktualne pozostają etapy projektowania i wdrażania usług wirtualnych (tu w podejściu marketingowym):

- planowanie, analiza sytuacji i potrzeb użytkowników,
- przygotowanie personelu i organizacja pracy,
- analiza kosztów (wybór typu usług),
- ustalanie regulaminów, grup odbiorców, czasu realizacji usług,
- wdrożenie,
- promocja,
- ocena, wnioski.

Do zalet wirtualnych i elektronicznych usług zaliczyć można ich pełną dostępność z każdego punktu 24/7, możliwość bezpłatnego udzielania informacji, szybką pomoc (czat), wsparcie kształcenia i edukacji na odległość, tworzenie nowej bazy wiedzy przez bibliotekarzy i dzielenie się nią, współpraca bibliotek i poprawa ich wizerunku. Wyzwaniami pozostają: konieczność szkolenia bibliotekarzy, zapewnienie pomocy technicznej, często wysokie koszty, problemy w zarządzaniu usługami (Derfert-Wolf, 2009, s. 393).

Usługi biblioteczne w wersji 3.0

Obecne realia bibliotecznych usług cyfrowych opierają się – a przynajmniej takie dążenie jest wysoce wskazane – na rozwoju semantycznej sieci i sztucznej inteligencji. W tym obszarze naturalnym jest także wspomnienie o uczeniu maszynowym i inteligentnych agentach². Nie są to koncepcje nowe, ale z jednej strony dynamiczny rozwój technologiczny, a z drugiej rosnące wymagania współczesnego warsztatu naukowego – konieczność szybkiego i celowego pozyskiwania informacji – nie pozostawiają wyboru w kwestii ich wdrożenia. Cały ten obszar możliwości technologicznych i potrzeb użytkowników biblioteki zwykle określany jest jako Biblioteka 3.0³. Identyczny kontekst funkcjonuje we wszystkich obszarach informacyjnych, które nas interesują, tych szerokich jak Sieć 3.0 czy wręcz Nauka 3.0, jak i wycinkowych, jak np. katalog biblioteczny – OPAC 3.0. Również w obszarze wydawniczym, gdzie serwisy wydawców w perspektywie trzeciej generacji będą opierać się na sztucznej inteligencji, dostarczając informacji

² Koncepcja inteligentnych agentów, wirtualnych asystentów (*Intelligent Agent*) nie jest nowa, posiada jednak znaczny potencjał w środowisku bibliotecznym – szczególnie w dobie rozwoju uczenia maszynowego. W języku polskim – co prawda w kontekście e-biznesu – przybliża ją chociażby artykuł Anny Borkowskiej (Borkowska, 2004). Rola inteligentnych agentów w świecie usług bibliotecznych została poruszona m.in. w pracy Chu i Yang (Chu, Yang, 2012).

³ Charakterystykę usług 3.0 i różnice w poprzednich podejściach bliżej przedstawia artykuł Jianguo Zhang (Zhang, 2013) oraz Juan M. Silva i in. (Silva, Mahfujur Rahman, El Saddik, 2008). Idąc dalej, wskazuje się na kolejne zmiany w kierunku wersji 4.0, jak w pracy Waqar Ahmed (Ahmed, 2015).

naukowcom⁴. Jednym słowem na każdym poziomie ogólności oczekiwane jest przejście na trzecią wersję usług bibliotecznych. Oczekiwanie usług semantycznych jest bezsporne i to właśnie w sposób decydujący definiuje Bibliotekę 3.0 (Chu, Yang, 2012).

Ogromny i ciągły przyrost źródeł naukowych był na pewno jednym z naturalnych powodów wdrażania usług poprzedniej wersji 2.0. Podnoszono wtedy, iż naukowcy muszą skierować się na działalność społecznościową i wzajemne pozyskiwanie treści. Promowano wymianę informacji, ocenianie ich i opisywanie. Powstały liczne portale dla naukowców, gdzie aktywność tego typu rozwija się do dziś. Obecnie nie wydaje się, by należało z tego procesu rezygnować. Szczególnie, że uczenie maszynowe wymaga danych wejściowych pozyskiwanych m.in. z realnej aktywności użytkowników. Usługi 3.0 to raczej integracja tych wielkich porcji danych – bardzo zróżnicowanych i niejednorodnych – z konieczną ich łatwą, wspieraną sztuczną inteligencją, wyszukiwalnością i dostosowaniem do potrzeb użytkownika. Siła ciężkości w tym przypadku przechodzi z użytkownika/autora/naukowca na projektanta usług (m.in. bibliotekę) i zaplecze technologiczne. Można przyjąć, że usługi 3.0 są warstwą wyższego poziomu dla trwającej już społecznościowej, ale też cały czas funkcjonującej tradycyjnej wymiany naukowej. Biblioteka w tak zarysowanym kontekście, na podstawie swoich oraz wybranych zewnętrznych zasobów danych i metadanych, powinna dostarczać narzędzia dla spersonalizowanych informacji. Oczywiście zmiany w kształcie usług wymagają zmian strukturalnych w samej bibliotece, mówimy więc nie tylko o obszarze technologicznym, ale i organizacyjnym (Kenefick, Werner, 2008).

Biblioteka hybrydowa jako przestrzeń usług

Przestrzeń usług bibliotecznych od kilkunastu lat charakteryzuje się swoistą dychotomicznością. Cały czas pozostaje aktualny obszar usług uznawanych za tradycyjne dla biblioteki, opierających się zasadniczo o zbiory drukowane i ich udostępnianie. Pomimo pojawiających się głosów, iż tego typu działalność biblioteki odchodzi do przeszłości, tak się nie dzieje. Głosy tego rodzaju są podnoszone naturalnie w związku z rosnącymi zbiorami i usługami elektronicznymi. Zarówno w rozważaniach teoretycznych, jak i w praktyce ostatnich kilkunastu lat trwania podobnych dyskusji jasnym jest, że operujemy w środowisku trzeciej, nowej jakości – bibliotece hybrydowej. W tym punkcie kluczowe staje się digitalizowanie i integrowanie zasobów oraz usług wszelkich typów wraz ze spójnym dostarczaniem informacji dla użytkowników. Wdrażając nowe usługi

⁴ Rolę uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji w dostarczaniu informacji podkreśla chociażby wydawnictwo Elsevier (Evans, 2018).

biblioteczne, a także projektując przyjazne warunki pracy dla użytkowników, należy mieć to zawsze na uwadze.

Hybrydowe podejście do biblioteki najwyraźniej widać w nowoczesnych przestrzeniach bibliotecznych. Projekty architektoniczne bibliotek nie mogą nie uwzględniać zarówno miejsca na zbiory tradycyjne, drukowane, jak i pracy z materiałami cyfrowymi. Optymalnym jest dążenie do przygotowania takiej przestrzeni, by te dwa obszary przenikały się wzajemnie. W tą tendencję wpisuje się również rola biblioteki jako trzeciego miejsca, jej działalność kulturotwórcza czy edukacyjna. W ostatnich latach tematyka ta jest niezwykle popularna (Smith, 2015).

Postępujący proces digitalizacji, a przede wszystkim rozwój zbiorów cyfrowych i narzędzi wyszukiwawczych, które z czasem zaczną działać w oparciu o sztuczną inteligencję, pozwala przypuszczać, że hybrydyzacja bibliotek to etap przejściowy. Być może zbiory drukowane i oparte o nie usługi będą w przyszłości wygaszane i pozostanie wyłącznie cyfrowy wymiar biblioteki (Oppenheim, Smithson, 1999). Jednak o tym „wygaszaniu” wspomina się już od 20 lat, a problem biblioteki hybrydowej i usług bibliotecznych w obecnych realiach pozostaje aktualny.

Projektowanie usług w obecnym kontekście sprawia więc sporą trudność. Jest to szukanie balansu pomiędzy wymaganiami użytkowników, ale i kreowaniem nowoczesnych narzędzi bibliotecznych oraz proponowaniem warsztatu badawczego⁵. Do dyspozycji posiadamy zbiory drukowane, które należy udostępniać w możliwie nowoczesnej formie. Po drugiej stronie mamy ogrom treści cyfrowych, których dostarczanie również musi być właściwie przygotowane.

Edukacja użytkownika w bibliotece akademickiej

W dobie rozwiniętego dostępu do informacji, wykorzystującego całą gamę mediów społecznościowych, należy szczególnie uważnie przyjrzeć się różnym możliwościom edukacyjnym młodego pokolenia. Musimy pamiętać o słowach profesora Janusza Morbitzera, że rozwojowi technologii nie towarzyszy rozwój intelektualny i moralny człowieka. Techniki komputerowe, podobnie jak wszystkie media, są tylko nowoczesnym narzędziem, które trzeba wykorzystywać do wspierania procesów edukacyjnych, zgodnie z wyznaczanymi celami kształcenia, ale nie może to doprowadzić do dehumanizacji nauczania. Zawsze w przekazywaniu wiedzy najważniejszy jest osobisty kontakt nauczyciela z uczniem, choć zwolennicy metod edukacji online twierdzą, że relacje międzyludzkie można rozwijać za pomocą forów dyskusyjnych, czatów, blogów czy innych synchronicznych, bądź asyn-

⁵ Pozostawienie decyzyjności, co do kształtu usług samym użytkownikom nie wydaje się być właściwe. Biblioteka musi pozostać – szczególnie w tych zmiennych realiach – architektem swoich usług (Carr, 2006).

chronicznych sposobów komunikowania. Nadrzędnym celem zastosowania np. e-learningu powinno być wsparcie kształcenia i prowadzenia zajęć tradycyjnymi metodami. Efektywne wykorzystanie przez studentów i wykładowców nowoczesnych środków przekazu i komunikacji, pozwalające na wykorzystanie innowacyjnych metod kształcenia, jest doskonałym środkiem uzupełniania wiedzy (Jeszke, Pujanek, Tomaszczak, 2016, s. 128).

W bibliotece akademickiej technikę e-learningu często wykorzystuje się w początkowych etapach szkolenia studentów. Zadaniem serwisu e-learningowego jest przygotowanie materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej, z zakresu podstaw wiedzy o bibliotece i jej usługach, a także zweryfikowanie tej wiedzy poprzez zaliczenie odpowiednich testów tematycznych. Kształcenie mające na celu rozwijanie umiejętności efektywnego wyszukiwania, selekcji oraz gromadzenia literatury pełnotekstowej w oparciu o źródła elektroniczne odbywa się z reguły w mniejszych grupach, tradycyjnymi metodami lub w trybie mieszanym. Wiedza przekazywana jest bezpośrednio, a materiały elektroniczne stanowią jedynie uzupełnienie i rozszerzenie przekazywanej w sposób tradycyjny wiedzy oraz zwiększają atrakcyjność wykładu.

Połączeniem edukacji metodą online z tradycyjną jest również organizowanie przez nauczycieli akademickich na terenie biblioteki wspólnego uczestnictwa w szkoleniach internetowych, oferowanych przez wiodących wydawców światowych zasobów elektronicznych, dla pracowników i doktorantów, połączonych z dyskusją na poruszane tematy.

Inną formą edukacji wykorzystującą aplikacje komputerowe jest zastosowanie kodów QR w bibliotekach akademickich. Są one jednym z technologicznych pomostów między zasobami drukowanymi a elektronicznymi i dzięki zastosowaniu hiperłączy pozwalają m.in. na wzbogacenie oferty usług dla studentów obcojęzycznych oraz rozszerzenie dostępu również do posiadanych przez bibliotekę zasobów elektronicznych (Jeszke, Jeszke, 2014, s. 1).

Reasumując, wykorzystanie technik komputerowych w edukacji staje się koniecznością. Korzystając z nich jednak w procesie kształcenia, nauczyciel powinien mieć świadomość nie tylko efektywności kształcenia, ale także znaczenia bezpośredniego kontaktu z użytkownikiem.

Podsumowanie

Najważniejszym narzędziem bibliotek nadal pozostały tradycyjne strony internetowe, które zyskały rozbudowane bazy danych, umożliwiając wyszukiwanie zasobów dostępnych w bibliotece, bądź w jej wirtualnej bazie w formie cyfrowej. Jednocześnie ten sposób komunikacji z odbiorcami został poszerzony poprzez wykorzystanie przez biblioteki portali społecznościowych. Działalność społecznościowa angażuje użytkowników w budowanie wspólnoty zgromadzonej wokół biblioteki. Obecnie biblioteki zamieszczają

informacje o zbiorach, usługach, wydarzeniach kulturalnych, naukowych, jednocześnie prowadząc strategie marketingowe, wykorzystują media społecznościowe do dystrybucji tworzonych treści.

W celu świadczenia usług na najwyższym poziomie niezbędne jest gromadzenie, archiwizacja i udostępnianie zbiorów w wersji zdigitalizowanej, do której użytkownicy uzyskują dostęp poprzez wyszukiwarki stron internetowych oraz aplikacje w urządzeniach mobilnych. Standardem, w końcu drugiej dekady XXI w., powinno być zapewnienie przez bibliotekę swoim użytkownikom dostępu do aktualnych zasobów wiedzy z zastosowaniem innowacyjnych rozwiązań. Kreując współczesne usługi biblioteczne, należy mieć świadomość z jednej strony istniejących realiów działalności bibliotek akademickich, z drugiej zaś postępujących rozwiązań technologicznych – zebranych pod hasłem Biblioteka 3.0.

Wdrożenie nowych oraz rozwój dotychczasowych usług należy poprzedzić rzetelną ofertą edukacyjną, prowadzoną na wszystkich stopniach zaawansowania. Działalność dydaktyczna powinna opierać się o nowe rozwiązania technologiczne i komunikacyjne odpowiadające potrzebom aktualnych i przyszłych użytkowników nowoczesnych bibliotek.

Bibliografia

- Ahmed, W. (2015). Third generation of the Web: libraries, librarians and Web 3.0. *Library Hi Tech News*, 32(4), 6-8.
- Bawden, D., Robinson, L. (2012). *Introduction to information science*. London: Facet Publishing.
- Borkowska A. (2004). Inteligentni agenci w handlu elektronicznym. *E-mentor*, 5(7). Pobrane 22 czerwca 2018, z: <http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/7/id/101>
- Budny, G. (2013). Blog o bazach danych jako przykład komunikacji skierowanej do czytelników i pracowników biblioteki. W: Z. Osiński, R. Malesa (red.), *Biblioteka. Książka. Informacja. Internet 2012* (s. 169-176). Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Carr, R. (2006). What users want: An academic 'hybrid' library perspective. *Ariadne*, 46. Pobrane 22 czerwca 2018, z: <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/carr>
- Chu, H.C., Yang, S.W. (2012). Innovative semantic web services for next generation academic electronic library via web 3.0 via distributed artificial intelligence. W: Pan JS., Chen SM., Nguyen N.T. (red.), *Intelligent Information and Database Systems. 4th Asian Conference, ACIIDS 2012, Kaohsiung, Taiwan, March 19-21, 2012, Proceedings, Pt I* (s. 118-124). Berlin; Heidelberg: Springer.
- Cichoń, I., Mielczarek, I. (2012). Przylapanie w sieci, czyli biblioteki na portalach internetowych. W: K. Ziolo (red.), *Rola biblioteki w strategii i działalności uczelni wyższej* (s. 55-69). Gliwice: Helion.
- Derfert-Wolf, L. (2009). Wirtualne usługi informacyjne. W: B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk (red.), *Przestrzeń informacyjna biblioteki akade-*

- mickiej – tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa (s. 388-393). Toruń: Wyższa Szkoła Bankowa.
- Evans, I. (2018). Harvard and beyond: 4 ways machine learning is making researchers more efficient. Pobrane 22 czerwca 2018, z: <https://www.elsevier.com/connect/harvard-and-beyond-4-ways-machine-learning-is-making-researchers-more-efficient?sf188122494=1>
- Harper, M. (2011). *Reference resources and services for youth*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Jeszke, Ł., Jeszke, N. (2014). Kody QR jako punkty informacyjne w bibliotece. *Biuletyn EBIB*, 7(152), 1-8. Pobrane 10 kwietnia 2019, z: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/264>
- Jeszke, Ł., Pujanek, I., Tomaszczak, R. (2016). Formy kształcenia i transferu wiedzy realizowane przez pracowników Biblioteki Politechniki Poznańskiej – stan obecny i perspektywy. W: S. Skórka, M. Rogoż (red.), *Bibliotekarz 2.0 Nowe technologie. Nowe wyzwania* (s. 128-140). Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Kenefick, C., Werner, S.E. (2008). Moving towards library 3.0: taking management basics into the future. *Journal of Hospital Librarianship*, 8(4), 464-468.
- Klich, A. (2011). Społeczności wirtualne w promocji bibliotek na przykładzie Książnicy Pomorskiej i Zachodniopomorskiej Biblioteki Cyfrowej Pomerania. *Poradnik Bibliotekarza*, 11, 3-7.
- Koster, L., Heesakkers, D. (2013). The mobile library catalogue. W: *Catalogue 2.0. The future of the library catalogue* (s. 65-91). London: Facet Publishing.
- Kurka, L. (2011). *Architektura knihoven*. Praha: Skip.
- Ławrik, O., Głuchów, W. (2011). Nauczająca elektroniczna kniga w bibliotece. W: *Kniga w mediaprostranstwie* (s. 11-18). Nowosibirsk: GPNTB SO RAN.
- MacKellar, P.H. (2008). *The accidental librarian*. Medford: Information Today Inc.
- Mielczarek, I. (2013). Polub, tweetnij, przepnij... - Web 2.0 w promocji bibliotek. W: Z. Osiński, R. Malesa (red.), *Biblioteka. Książka. Informacja. Internet 2012* (s. 177-186). Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Nowak, A., Krejtz, K. (2006). Internet z perspektywy nauk społecznych. W: D. Batorski, M. Marody, A. Nowak (red.), *Społeczna przestrzeń Internetu* (s. 5-28). Warszawa: Academica.
- Oppenheim, C., Smithson, D. (1999). What is the hybrid library? *Journal of information science*, 25(2), 97-112.
- Portal Biblioteki Politechniki Poznańskiej. (2018). Pobrane 20 maja 2018, z: <http://library.put.poznan.pl>
- Serantes, L.C. (2009). Untangling the Relationship between Libraries, Young Adults and Web 2.0, The Necessity of a Critical Perspective. *Library Review*, 3, 237-251.
- Silva, J.M., Mahfujur Rahman, A.S.M., El Saddik, A. (2008). Web 3.0: a vision for bridging the gap between real and virtual. W: F.V. Cipolla-Ficarra, *Proceedings of the 1st ACM international workshop on Communicability design and evaluation in cultural and ecological multimedia system* (s. 9-14). New York: Association for Computing Machinery.

- Smith, C.R. (2015). The Library as a Hybrid Building: New Forms and Complex Programmes. *The International Journal of the Book*, 14(1), 29-37.
- System biblioteczno-informacyjnego Politechniki Poznańskiej. (2018). Pobrane 20 maja 2018, z: http://library.put.poznan.pl/pl/4_09#
- Szeligowski, P. (2013). Bibliotekarz wśród współczesnych źródeł komunikacji. W: Z. Osiński, R. Malesa (red.), *Biblioteka. Książka. Informacja. Internet 2012* (s. 131-138). Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Tomaiuolo, N.G. (2012). *Ucontent. The information professionals guide to user-generated content*. Medford: Information Today Inc.
- Wojciechowski, J. (2014). *Biblioteka w nowym otoczeniu*. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- Zdravkovska, N. (2011). *Academic branch libraries in changing times*. Oxford: Chandos Publishing.
- Zhang, J. (2013). The analysis of library information service based on web 3.0. W: *Fifth International Conference on Intelligent Human-Machine Systems and Cybernetics : IHMSC 2013*. Los Alamitos: IEEE Computer Society. Pobrane 22 czerwca 2018, z: <https://ieeexplore.ieee.org/document/6642702>

Emilia Lepkowska, Iwona Wolniewicz-Pujanek, Łukasz Jeszke
Overview of contemporary services of the academic library

Abstract

Libraries as centers for gathering, processing and sharing information play an important role in the information society. The Internet and social media have started a new way of publishing and searching information within library's resources and activities. Further changes related to the development of scientific communication and research workflow (like in "Science 3.0" paradigm) imply the necessity of further progress of library services. It is concluded that further progression in network communication and new technological solutions offer a chance for new implementations and promotion of library services. Users in this case should be treating not only as passive consumers. Librarians face the challenge of offering services that meets the needs of readers, with the full use of technological potential. The key route of communication with the user remains the sphere of education at all levels of advancement.

Keywords: Library services, social media, digitalization of library resources, hybrid library, reader education, Library 3.0, communication in the library

Emilia Lepkowska, Iwona Wolniewicz-Pujanek, Łukasz Jeszke

Przegląd usług współczesnej biblioteki akademickiej

Streszczenie

Biblioteki jako centra gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji odgrywają ważną rolę w społeczeństwie informacyjnym. Internet, a później media społecznościowe zapoczątkowały nowy sposób w publikowaniu i wyszukiwaniu informacji o zasobach i działaniach biblioteki. Dalsze zmiany związane z rozwojem komunikacji naukowej i warsztatu badawczego (zebrane m.in. pod hasłem Nauka 3.0) implikują konieczność dalszego postępu usług bibliotecznych. Wnioskuje się przy tym, iż postępująca komunikacja sieciowa oraz nowe rozwiązania technologiczne oferują szansę na nowe wdrożenia i promocję usług bibliotecznych, traktujących użytkowników nie tylko jako biernych konsumentów. Bibliotekarze zaś stoją przed wyzwaniem zaproponowania oferty odpowiadającej potrzebom czytelników z pełnym wykorzystaniem potencjału technologicznego i merytorycznego. Kluczową drogą komunikacji z użytkownikiem pozostaje sfera edukacji prowadzonej na wszystkich poziomach zaawansowania.

Słowa kluczowe: usługi biblioteczne, media społecznościowe, digitalizacja zasobów, biblioteka hybrydowa, edukacja czytelników, Biblioteka 3.0, komunikacja w bibliotece

