

*Lucja Maciejewska**, *Barbara Urbańczyk***
Biblioteka Główna i OINT Politechniki Wrocławskiej
Wrocław

CZEGO OCZEKUJĄ UŻYTKOWNICY BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ W DOBIE INFORMACJI ELEKTRONICZNEJ? [WHAT DO ACADEMIC LIBRARY USERS EXPECT IN THE ERA OF ELECTRONIC INFORMATION?]

Abstrakt: Wymagania współczesnego użytkownika biblioteki rosną, pozostając w ścisłym związku z rozwojem technologii informacyjnych i postępem technicznym. Nadażanie za nimi oraz kompleksowa współpraca z użytkownikiem jest podstawowym zadaniem każdej nowoczesnej biblioteki, również akademickiej. W artykule przedstawiono potrzeby i oczekiwania użytkownika biblioteki uczelnianej w kontekście jej roli w procesie dydaktycznym. Omówiono wpływ nowych technologii na jakość usług bibliotecznych, takich jak komunikacja elektroniczna, zdalny dostęp, cyfrowa postać zbiorów. Zwrócono uwagę na znaczenie szkoleń w zakresie efektywnego posługiwania się nowoczesnymi źródłami informacji, a także na rolę bibliotekarza-specjalisty w organizowaniu z udziałem użytkownika, profesjonalnych i zintegrowanych usług. Podkreślono wagę komunikacji partnerskiej z odbiorcą informacji w nowoczesnym procesie realizacji usług biblioteczno-informacyjnych.

BIBLIOTEKA AKADEMICKA – ICT (INFORMACJA I KOMUNIKACJA ELEKTRONICZNA) – NOWOCZESNE
TECHNOLOGIE INFORMACYJNE – UŻYTKOWNICY – WROCŁAW

Abstract: The demands of contemporary library users are growing in close relation to the development of information technologies and general progress in technology itself. Each modern library, including an academic one, has to keep up with this progress in close cooperation with its users. The authors describe the needs and expectations of academic library users in the context of the role of such libraries in educational processes. The influence of new technologies such as electronic communication, distance access, digital collections on the quality of library services is discussed. The stress is laid on the role of instruction and training on effective use of modern sources of information as well as on the role of professional librarians in organizing (in cooperation with library users) professional, integrated services. Furthermore, the attention is drawn to partner communication with information users within the frame of modern library and information services.

ACADEMIC LIBRARY – ICT (INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY) – USERS – WROCŁAW

*

* *

* St. kustosz dypl. mgr inż. ŁUCJA MACIEJEWSKA, Kierownik Oddziału Gromadzenia i Opracowania Wydawnictw Ciągłych Biblioteki Główniej i OINT Politechniki Wrocławskiej. Wykształcenie wyższe techniczne. Dwie najważniejsze publikacje: (2007) *Konsorcja czasopism elektronicznych w środowisku akademickim*, dok. elektr.; (2005) *Nowe trendy w sposobach dostępu do elektronicznych źródeł informacji*. Adres elektr.: lucja.maciejewska@pwr.wroc.pl

** St. kustosz dypl. mgr inż. BARBARA URBAŃCZYK, Kierownik Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Główniej i OINT Politechniki Wrocławskiej. Wykształcenie wyższe techniczne. Dwie najważniejsze publikacje: (2007) *Czasopisma naukowe Open Access – model otwartego dostępu do wiedzy*, dok. elektr.; (2006) *Zdalny dostęp do elektronicznych źródeł informacji w środowisku akademickim*. Adres elektr.: barbara.urbanczyk@pwr.wroc.pl

Wstęp

Postęp w telekomunikacji, komputeryzacja, digitalizacja, usługi elektroniczne całkowicie zmieniają oblicze bibliotek, które dzięki zastosowaniu nowych technologii poszerzają swoje usługi, powiększają zasoby o e-kolekcje, ułatwiają efektywne ich wykorzystanie, zdobywając coraz większe uznanie użytkowników. Biblioteki akademickie stają się księżniczami hybrydowymi, które łączą w sobie cechy biblioteki tradycyjnej i cyfrowej, z rozległą elektroniczną przestrzenią informacyjną. Terytorium działań biblioteki znacznie rozszerza się i wykracza poza jej mury.

Dostęp do internetu i usług elektronicznych zmienił także i rozszerzył oczekiwania użytkowników w stosunku do usług biblioteczno-informacyjnych. Nabierają oni coraz większego doświadczenia w posługiwaniu się wyszukiwarkami internetowymi i w korzystaniu z e-zasobów. W szybkim tempie wzrasta ich sprawność posługiwania się narzędziami elektronicznymi. Przeciętny użytkownik posiada podstawowe umiejętności wyszukiwania informacji i oczekuje jedynie wskazówek usprawniających jego działania. Oczekuje pomocy w efektywniejszym konstruowaniu zapytań, wsparcia w doborze odpowiednich narzędzi oraz wskazania nowych źródeł informacji.

Biblioteka jest instytucją usługową, której celem jest jak najlepsze zaspakajanie potrzeb użytkowników i której działania powinny być nastawione na dostosowywanie gromadzonych zbiorów oraz oferowanych usług do rzeczywistych i potencjalnych oczekiwań odbiorców. Główne zadanie nowoczesnej biblioteki to zapewnienie użytkownikom łatwego dostępu do zbiorów, tradycyjnych i elektronicznych, oraz dostosowanie świadczonych usług do jego potrzeb, a także do nowych możliwości technologicznych.

Charakterystyka współczesnego odbiorcy informacji

W społeczeństwie informacyjnym wiodące znaczenie odgrywa informacja, która jest wykorzystywana w życiu społecznym, kulturalnym, ekonomicznym i politycznym. W budowaniu społeczeństwa informacyjnego dużą rolę przypisuje się bibliotekom naukowym, które posiadają dostęp do wielu cennych źródeł informacji, a także wiedzę jak z nich korzystać. Wszelkoniennie wykształcona kadra tych bibliotek zwraca szczególną uwagę na potrzebę permanentnego kształcenia użytkowników, nie pomijając podnoszenia własnych kwalifikacji [Podgórski, Sójkowska 2006]. Nie ulega wątpliwości, że misją współczesnej biblioteki jest wychodzenie naprzeciw zainteresowaniom i potrzebom informacyjnym użytkowników, którym należy poświęcać coraz więcej uwagi.

David Nicholas zwraca uwagę na samo pojęcie użytkownika. Podkreśla, że współczesny użytkownik musi być aktywny, żeby odnieść sukces w szybko zmieniających się czasach [Nicholas 2001]. Uważa, że bardziej trafnym określeniem od użytkownika jest gracz informacyjny. Jest to termin o bogatszym znaczeniu, konotującym działanie i indywidualność osoby. Dzisiejsze szukanie informacji powinno być interaktywne, rekreacyjne, społeczne i konkurencyjne. Gracz stanowi część systemu informacyjnego, podczas gdy użytkownik znajduje się poza nim i tylko czasami do niego zagląda. Gracz działa w przestrzeni informacyjnej, użytkownik zaś korzysta z gotowych systemów.

Bardzo ważnym elementem związanym z odbiorcą/graczem informacyjnym jest trafne zidentyfikowanie jego potrzeb informacyjnych, a następnie ich zaspokojenie. W dobie boomu informacyjnego, internetu z niewyobrażalną ilością informacji, odbiorca musi być świadomy swoich potrzeb informacyjnych. Ta świadomość po-

winna stać się wyznacznikiem w zdobywaniu precyzyjnych informacji i właściwego ich selekcjonowania. Nicholas [Nicholas] wyróżnia jedenaście głównych cech charakteryzujących potrzebę informacyjną, jak: temat, funkcja, istota, poziom, punkt widzenia, ilość, jakość, aktualność, prędkość dostarczenia, miejsce publikacji, forma informacji. Ze względu na fakt, iż informacja to obszar bardzo szeroki, potrzeby informacyjne jest o wiele trudniej opisać niż jakiegokolwiek inne. W związku z tym profesjonalny pracownik biblioteki/informacji musi poświęcić użytkownikowi tyle czasu, aby rozpoznać z nim jego potrzeby uświadomione i być może wygenerować kolejne, a następnie wszystkie zaspokoić [Wojciechowski 2003].

Trzeba zaznaczyć, że sama możliwość dostępu do informacji nie jest wystarczająca dla odbiorcy/użytkownika; niezbędna jest ocena jej wartości, następnie dokonanie wyboru najbardziej odpowiadającej potrzebom w danym momencie. Takie podejście zwane jest umiejętnościami informacyjnymi, czyli *e-literacy*. Polega ono na właściwym rozpoznaniu źródła, efektywnym wyszukaniu informacji, jej ocenie i selekcji. Umiejętności informacyjne są podstawą dobrego funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym, powinien je mieć każdy, kto chce samodzielnie korzystać ze źródeł informacji. W kontekście społeczeństwa informacyjnego ważnym zagadnieniem jest tzw. *e-inclusion*, czyli włączanie do możliwości korzystania z szeroko pojętej technologii informacyjnej wszystkich grup społecznych. Podział na jednostki, które potrafią korzystać z informacji i niemające takich umiejętności może zagrozić budowie społeczeństwa informacyjnego. Biblioteki, szczególnie duże naukowe, akademickie, odgrywają wiodącą rolę w sferze uczenia tych umiejętności. Szkoląc na różnym poziomie użytkowników i organizując wszelkiego rodzaju kursy realizują koncepcję zarazem *e-literacy* i *e-inclusion*, przyczyniając się do zapobiegania tzw. wykluczeniu cyfrowemu [e-Publikacje Instytutu INiB UJ 2006, dok. elektr.].

Kategorie współczesnego użytkownika biblioteki akademickiej

Praca z użytkownikiem przybiera różne formy: kontaktów bezpośrednich bądź pośrednich. Jeżeli te kontakty mają przynosić korzyści, głównie użytkownikowi, i mają być produktywne, to bibliotekarz musi poznać bliżej użytkownika. Od tego zależy m.in. czy użytkownik będzie aktywnym uczestnikiem procesu komunikacji, tzw. graczem, w poszukiwaniu adekwatnej do jego zainteresowań i potrzeb informacji. Jednak poznanie użytkownika nie jest łatwym zadaniem. Na charakterystykę odbiorcy informacji, z którym ma do czynienia biblioteka, również w środowisku akademickim, wpływa wiele czynników. Kategorie, które charakteryzują zbiorowość użytkowników, są następujące:

- wiek,
- wykształcenie,
- grupa społeczna,
- aktywność zawodowa i pełnione funkcje,
- tradycja i uświadomiona potrzeba korzystania z zasobów bibliotecznych,
- stopień opanowania komunikacyjnych umiejętności w oparciu o nowoczesne źródła informacji oraz narzędzia elektroniczne.

Te kategorie, może poza ostatnią, określają dobrze użytkownika biblioteki tradycyjnej, gromadzącej głównie zbiory drukowane. Współcześnie użytkownik w bibliotece akademickiej może poruszać się nie tylko w sferze

rze usług typowo bibliotecznych (w części zautomatyzowanych), ale również w sferze usług typowo informacyjnych, stwarzających możliwość korzystania z zasobów biblioteki wirtualnej, a więc serwisów elektronicznych oferowanych przez bibliotekę i udogodnień typu serwery linkujące oraz z narzędzi ułatwiających zarządzanie zasobami biblioteki hybrydowej. Jeśli chcemy uznać użytkownika za równorzędnego partnera w nowoczesnym sposobie komunikowania się i zdobywania informacji, opartym głównie na technologiach informatycznych, należy sformułować warunki, jakie powinien on spełniać. Dzisiejsza biblioteka nadaje spore kompetencje swoim użytkownikom, dostrzegając potrzebę ich samodzielności. Współczesny użytkownik posiada zadowalające umiejętności w zakresie ogólnie pojętych technologii informacyjnych i wykazuje dużą aktywność w korzystaniu z internetu. Często jednak szuka „na wycucie”, posługuje się popularnymi wyszukiwarkami typu Google i w związku z tym otrzymuje dużą ilość nierelevantnych odpowiedzi, szumu informacyjnego, w krótkim czasie, po przysłowiowym „jednym kliknięciu”.

Największą grupę użytkowników biblioteki akademickiej stanowią pracownicy, doktoranci i studenci macierzystej uczelni. Poza nią są jeszcze odbiorcy zewnętrzni, jak: pracownicy i studenci innych uczelni, nauczyciele i młodzież szkolna, pracownicy działów informacji i marketingu różnych instytucji, a także pracownicy firm komercyjnych. Pracownicy macierzystej uczelni są najważniejszą grupą użytkowników. Oczekują oni wiedzy przydatnej do wykonywania powierzonych zadań, służącej rozwojowi nauki i dydaktyki, prowadzenia badań oraz kształcenia. Potrzebna jest im informacja szybka i konkretna, ze źródeł prezentujących najnowsze osiągnięcia wiedzy światowej. Drugą z kolei grupę, równie ważną, stanowią studenci. Ich potrzeby i oczekiwania też się zmieniają. Bardziej niż pracownicy doceniają wartość informacji katalogowej, chętnie korzystając z szeregu możliwości wyszukiwawczych, w jakie wyposażony jest elektroniczny katalog biblioteki i jakie stwarza internet. Preferują elektroniczne serwisy z przyjaznymi interfejsami i możliwością równoczesnego przeszukiwania wielu źródeł w krótkim czasie. O ile pracownicy zainteresowani są głównie literaturą światową, specjalistycznymi publikacjami i doniesieniami z badań prowadzonych przez naukowców z całego świata, to potrzeby studentów są inne. Oni potrzebują podstawowych materiałów ze studiowanych dziedzin, w wersji drukowanej i elektronicznej, często też poszukują literatury polskiej [Podgórski, Sójkowska 2006]. Dużym zainteresowaniem studentów cieszy się biblioteka cyfrowa, która oprócz zbiorów archiwalnych udostępnia bieżące wydania skryptów, podręczników i książek polecanych przez wykładowców.

Współpraca z użytkownikiem, którego oczekiwania ciągle zmieniają się, zrozumienie i nadszanie za jego potrzebami jest ważnym i wymagającym wysokich kwalifikacji zadaniem biblioteki. Współczesna biblioteka akademicka realizuje je poprzez różne formy swojej działalności. Najważniejsze z nich omówiono na przykładzie Biblioteki Politechniki Wrocławskiej.

Organizowanie dostępu do zasobów elektronicznych

Oprócz tradycyjnych form przekazu informacji i wiedzy biblioteki oferują obecnie elektroniczne źródła informacji, jak: e-booki oraz e-czasopisma, bazy danych oraz biblioteki cyfrowe. Większość komercyjnych baz danych i serwisów gromadzonych w bibliotekach akademickich dostępna jest tylko z komputerów uczelnianych, a z niektórych można korzystać wyłącznie w wydzielonych agendach biblioteki. Nie ma tych ograniczeń w przypadku źródeł ogólnodostępnych. Nieliczne tylko biblioteki spełniły oczekiwania szerokiego dostępu do licencjonowanych e-zasobów, z dowolnego miejsca spoza sieci uczelnianej.

Biblioteki prenumerują głównie przetestowane i wyselekcjonowane książki, czasopisma i bazy online. Korzystając z coraz szerszej oferty wydawców, sukcesywnie poszerzają wachlarz oferowanych e-źródeł tak, aby zaspokoić oczekiwania jak największej liczby użytkowników. W celu obniżenia kosztów dostępu do drogiej serwisów wydawców zagranicznych biblioteki współpracują w ramach konsorcjów. Tą drogą organizowane są dostępy do pojedynczych serwisów, jak np. pakiet pełnotekstowych czasopism wydawnictwa Blackwell Publishers lub kolekcja wydawnictwa Elsevier Science. Powstaje też wiele specjalistycznych platform udostępniających źródła wielu różnych wydawców. Do takich należą m.in.: serwis SwetsWise (dostęp do czasopism ok. 8 tyś. światowych wydawców) lub wielki portal z czasopismami i bazami eIFL (Electronic Information for Libraries), który jest wspólnym projektem Instytutu Społeczeństwa Otwartego oraz wydawnictwa EBSCO Publishing.

Przy zakupie źródeł elektronicznych biblioteki często wspierają się statystykami użytkownika oferowanych serwisów i testowanych nowych produktów. Statystyki służą też ocenie wykorzystania posiadanych zasobów, są pomocne w modyfikacji planu zakupów. Wydawcy stosują rozmaite standardy prowadzenia statystyk i nie wszyscy dostarczają takie dane. Wówczas takim wskaźnikiem bywa licznik odwiedzin strony danego serwisu.

Statystyki są kopalnią wiedzy o zainteresowaniach użytkowników. Na ich podstawie ustala się liczbę sesji lub pobrań pełnych tekstów artykułów, bądź inne dane. Można obliczyć np. corocznie, kwartalnie lub miesięcznie liczbę pobranych artykułów przez użytkowników biblioteki w ramach poszczególnych serwisów. Statystyki pokazują również, że zasoby elektroniczne są wykorzystywane bardziej efektywnie niż tradycyjne. Duży wzrost liczby oferowanych e-czasopism najlepiej dokumentuje dynamikę rozwoju warsztatu informacyjnego nowoczesnej biblioteki.

Zastosowanie nowych technologii

Obecnie nie można wyobrazić sobie biblioteki bez zastosowania zaawansowanej technologii komunikacyjno-informatycznej. Ogrom wiedzy dostępnej w Internecie wymusił tworzenie i zastosowanie nowych narzędzi, które mają na celu usprawnić dostęp i wyszukiwanie potrzebnej i wartościowej informacji. Integracja zasobów na poziomie przeszukiwania, indeksowania i linkowania, wspólne standardy identyfikacji dokumentów dostępnych w środowisku cyfrowym, interoperatywność różnorodnych światowych systemów, zcentralizowane administrowanie prawami dostępu i grupami użytkowników, a przy tym zdecentralizowany dostęp, korzystanie ze źródeł w bibliotece i/lub w domu, usprawniają komunikację naukową.

Poprzez wprowadzanie coraz nowocześniejszych usług online biblioteki powiększają swoje zasoby o e-kolekcje, rozszerzają możliwości korzystania z nich na odległość i ułatwiają efektywne ich wykorzystanie. Konieczność opanowania przez użytkownika metod poruszania się po różnych platformach, znajomość haseł, strategii wyszukiwania są postrzegane jako dodatkowa trudność i pewne ograniczenie w dotarciu do dokumentu. Odczuwane jest jak bariera powodująca często zniechęcenie do korzystania z takich usług. Te i podobne problemy niejako wymuszają pewne zmiany w organizacji pracy biblioteki oraz przyspieszają podejmowanie nieraz kosztownych decyzji dotyczących modernizacji wyposażenia hardwarowego i softwarowego. Pomimo dużych kosztów inwestycje takie są konieczne i w efekcie podnoszą jakość usług. Trudno wyobrazić sobie nowoczesną bibliotekę akademicką bez listy A-Z czasopism elektronicznych, serwerów „linkujących”, pozwalających na szybkie dotarcie do pełnego tekstu, czy zdalnego dostępu do zasobów. Powszechne staje się stosowanie opro-

gramowania umożliwiającego równoczesne przeszukiwanie wielu e-źródeł i tym samym optymalizującego proces uzyskania informacji.

Nowe techniki gromadzenia i udostępniania źródeł informacji, powszechny dostęp do internetu oraz rozwój nauczania na odległość spowodowały duże zainteresowanie bibliotekarzy i użytkowników zdalnym dostępem do elektronicznych źródeł. Zagadnienie to znalazło się w kręgu zainteresowania wydawców i dostawców zajmujących się tworzeniem i dystrybucją tych źródeł. Rozwój kształcenia na odległość, współpraca między uczelniami, staże zagraniczne i wymiana studentów generują nowe grupy użytkowników, z różnymi uprawnieniami i rozproszonymi miejscami pobytu, ale ciągle przynależnych do macierzystej uczelni. Zarządzanie dostępem do abonowanych źródeł informacji, zarówno w obrębie instytucji jak i zdalnym, stało się nowym wyzwaniem dla bibliotekarzy. Na świecie istnieje kilka rozwiązań powszechnie stosowanych w bibliotekach akademickich, popularnym są serwery *proxy*. W bibliotekach niemieckich stosowany jest VPN (*Virtual Private Network*). W Wielkiej Brytanii od 1995 r. działa system autoryzacji ATHENS. Nowym rozwiązaniem jest projekt typu *Open Source* o nazwie *Shibboleth*, system autentykacji i autoryzacji użytkownika realizowany przez konsorcjum Internet2. Coraz częściej znajdują zastosowanie w bibliotekach zagranicznych, również polskich, wyspecjalizowane systemy zarządzania e-zasobami, jak HAN i OneLog. Nadal jednak większość polskich uczelni wykorzystuje rozwiązania bezpłatne, jakim są serwery *proxy*. Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu wdrożył ciekawe rozwiązanie w postaci mechanizmu jednokrotnego logowania CAS (*Central Authentication Service*). Kilka innych uczelni stosuje VPN. Na Politechnice Wrocławskiej od 2005 r. niesłabnącym powodzeniem cieszy się system OneLog. Użytkowników tego systemu stale przybywa. Ich liczba wzrosła z 2800 w październiku 2007 do 3600 w marcu 2008. Są to głównie studenci (60%), a także pracownicy i doktoranci (po 20%).

Utrzymywanie i doskonalenie witryny bibliotecznej

Internet dał możliwość nieograniczonego informowania o bibliotece i jej zbiorach. Taką funkcję spełnia strona domowa biblioteki, często tłumaczona również na język angielski. Jest to też doskonałe miejsce współpracy z użytkownikiem, który ma do niej stały dostęp. Witryna stanowi źródło profesjonalnie uporządkowanej informacji o działalności i zasobach biblioteki, a także miejsce udostępniania e-źródeł. Strona domowa to potężny vortal stanowiący punkt wyjścia do wyselekcjonowanych przez specjalistów zasobów bibliograficznych i pełnotekstowych, zarówno abonowanych jak i darmowych. To nie tylko źródło informacji, ale także cenne narzędzie marketingowe oddziałujące na otoczenie bliższe i dalsze. Dzięki witrynie znacznie rozszerzył się zasięg oddziaływania biblioteki i obejmuje nie tylko własne środowisko, ale także region, kraj i cały świat. W tym samym czasie nieograniczona liczba użytkowników może korzystać z katalogu, czasopism, baz danych, biblioteki cyfrowej oraz może znaleźć wskazówki lub interaktywne specjalistyczne przewodniki. Przy pomocy specjalnie zaprojektowanego formularza interaktywnego może bezpośrednio z witryny zadać pytanie bibliotekarzowi, bądź też przekazać własne sugestie. Tą drogą trafiają do biblioteki różnego rodzaju postulaty. Wszelkie opinie użytkowników na temat strony i zawartych tam informacji przyczyniają się do podnoszenia jej wartości informacyjnej.

Tworzenie bibliotek cyfrowych

Biblioteki cyfrowe są nowym standardem udostępniania zbiorów w sieci. Umożliwiają bezpłatne korzystanie, o każdej porze i z dowolnego miejsca, z wybranych zasobów bibliotecznych. Jest to miejsce, gdzie nie tylko można bezpiecznie udostępniać cenne zbiory: skrypty, książki i inne formy dorobku naukowego. Biblioteka cyfrowa jest bardzo ważnym ogniwem w procesie kształcenia na odległość. Przyczyniając się do wspierania procesu dydaktycznego jest odpowiedzią na wciąż rosnące wymagania użytkowników w zakresie nieograniczonej dostępności biblioteki.

Do powstania bibliotek cyfrowych przyczyniły się sprzyjające warunki, z jednej strony rozwój techniki komputerowej, nowoczesnego sprzętu i oprogramowania, z drugiej niedostateczna w zbiorach bibliotecznych liczba podręczników dla studentów, a także obowiązek utrwalania poprzez digitalizację zbiorów tzw. Narodowego Zasobu Bibliotecznego.

W Polsce powoli krystalizują się dwa zasadnicze rozwiązania w zakresie budowania bibliotek cyfrowych. Pierwsze to utrzymywanie odrębnego tworu, opartego na dedykowanym oprogramowaniu, w którym umieszczone są wyłącznie dokumenty elektroniczne. Drugie skłania się do tworzenia biblioteki w ramach istniejącej bazy katalogowej, przy wykorzystaniu możliwości zintegrowanych systemów, takich jak: ALEPH, VIRTUA, Q-Series [Dobrzyńska-Lankosz 2006].

Bibliotekarz – przewodnik po oceanie informacji

Zawód bibliotekarza wymaga pewnych predyspozycji i szeregu rozbudowanych umiejętności. Współczesny bibliotekarz to ekspert w swojej dziedzinie, menadżer, negocjator, informatyk i znawca nowych technologii, a także nauczyciel otwarty na wiedzę. Do spełniania tak wielu ról powinien posiadać następujące kompetencje [Majewska 2005]:

- prakseologiczne – przydatne w organizowaniu i ocenie procesów biblioteczno-informacyjnych,
- komunikacyjne – przydatne w relacjach bibliotekarz-użytkownik,
- współdziałania – przydatne w pracy zespołowej,
- kreatywne – wykorzystywane w innowacyjnych działaniach,
- informatyczne – niezbędne dla sprawnego korzystania z nowoczesnych technologii informacyjnych.

Takie kompetencje pozwalają na sprawne poruszanie się w przestrzeni biblioteki hybrydowej, pośredniczenie między zasobami informacji a użytkownikiem, poszukującym uporządkowanej wiedzy oraz skuteczne wykorzystywanie nowych technologii. Dają także swobodę w prowadzeniu działalności promocyjnej i szkoleniowej. Na podstawie obserwacji uczestników kursów organizowanych przez Bibliotekę PWr można stwierdzić, że większość polskich bibliotekarzy wyposażona jest w niezbędne kompetencje [Maciejewska, Urbańczyk 2006, dok. elektr.]. Nowoczesny bibliotekarz to wszechstronny broker informacji pośredniczący w ich udzielaniu, znający języki obce i nieustannie podwyższający swoje kwalifikacje [Jazdon 2003]. On nie tylko poszukuje i dostarcza, ale także weryfikuje informacje. W efekcie tej pracy podaje użytkownikowi informacje kompletne, szczegółowo opracowane, charakteryzujące się najwyższą jakością. W tym całym procesie ważna jest bezpośrednia opieka nad użytkownikiem, często nieobytym z nowoczesnymi technikami informacyjnymi i nieraz zagubionym w masie informacji.

Na bibliotekarzu spoczywa też wachlarz innych zadań, m.in. organizowanie spotkań szkoleniowych lub o charakterze promocyjnym, redagowanie informacji w postaci ulotek i ofert, zamieszczanie ich na stronie www lub w intranecie instytucji, rozsyłanie pocztą elektroniczną na indywidualne konta użytkowników. Coraz popularniejsze staje się też tworzenie list dyskusyjnych. Bibliotekarz jest również ważnym ogniwem w procesie wyboru i zakupu nowych produktów, głównie w postaci elektronicznej. Organizuje testy promocyjne, zbiera opinie użytkowników, a następnie współdecyduje o zakupie nowych źródeł.

Pod wieloma względami akademicka kadra biblioteczna jest bezkonkurencyjną, wysoko wykwalifikowaną grupą zawodową, zapewniającą szeroki dostęp do wiedzy o zasięgu międzynarodowym i właściwe wsparcie merytoryczne dla użytkownika [Podgórski, Sójkowska 2006].

Komunikacja z użytkownikiem

Wraz z rozwojem technik informatycznych zmianie uległy również formy komunikowania się między dostawcą i odbiorcą informacji. Rozwinęły się nowe kanały informacyjne a dotychczasowe formy bezpośredniego kontaktu coraz częściej ustępują miejsca pośrednim sposobom komunikacji. Współczesny użytkownik stał się bardziej anonimowy niż dotychczas, ale równocześnie bardziej samodzielny. Od biblioteki oczekuje jedynie wskazówek dotyczących strategii wyszukiwania lub rodzaju źródła danych, umożliwiającego szybkie dotarcie do poszukiwanej informacji. Uczestnictwo biblioteki w procesie komunikacji jest rozumiane jako pośredniczenie między jej użytkownikami a zasobami rzeczywistymi i wirtualnymi. Ta umiejętność należy do najbardziej pożądanых cech oraz sposobów pracy bibliotekarza. Można wyróżnić dwa rodzaje kanałów informacyjnych, którymi posługuje się:

- tradycyjne (informatory o bibliotece, foldery i ulotki reklamujące poszczególne rodzaje usług),
- elektroniczne (strona internetowa, listy dyskusyjne, poczta elektroniczna, informatory online, komunikatory stwarzające możliwość kontaktu w czasie rzeczywistym).

Wykorzystanie nowoczesnej technologii informacyjnej znacznie wspomaga proces komunikacyjny. Najnowszy trend to uruchamianie wirtualnych serwisów informacyjnych, które umożliwiają zadawanie pytań w każdym czasie i z dowolnego miejsca na świecie oraz otrzymywanie szybkiej i fachowej odpowiedzi. Korzystając ze strony domowej każdy użytkownik ma możliwość zasięgnięcia informacji bezpośrednio u bibliotekarza, przy użyciu chociażby e-maila lub też za pomocą komunikatorów internetowych, bez fizycznej obecności w bibliotece. W komunikacji z użytkownikiem polskie biblioteki akademickie korzystają z formularzy lub listy najczęściej zadawanych pytań (FAQ) oraz czatów, lecz najczęstszą formą jest poczta elektroniczna. Bardzo nie-liczne uruchomiły listy dyskusyjne. Specjalistyczne serwisy informacyjne nie znalazły jeszcze pełnego zastosowania w polskich bibliotekach. Profesjonalne systemy informacyjne, sprzedawane przez zachodnie firmy, są drogie i ich zakup wymagałby współpracy co najmniej kilku bibliotek [Piotrowska, Zajac 2006].

Bardzo ciekawy i wyczerpujący przegląd światowych narzędzi informacyjnych online przedstawiła w swoim artykule Derfert-Wolf. Autorka zaczerpnęła przykłady z literatury zagranicznej, witryn internetowych bibliotek, a także wypowiedzi z list dyskusyjnych pracowników informacji [Derfert 2006, dok. elektr.].

We współczesnej bibliotece wciąż jest bardzo ważny i doceniany kontakt osobisty na linii bibliotekarz–użytkownik. Wbrew niektórym obiegowym opiniom zastosowanie komputeryzacji w bibliotece nie doprowadziło do zaniku relacji między nimi. Wprowadzenie komputerów i nowych technologii ma jedynie ułatwić bibliotekarzowi dotarcie do potencjalnych użytkowników i stworzenie im takich warunków, aby ich

rzowi dotarcie do potencjalnych użytkowników i stworzenie im takich warunków, aby ich poszukiwania informacji zostały zakończone sukcesem. Są ludzie, dla których bezpośredni kontakt z książką i osobą w bibliotece jest ważniejszy od relacji wirtualnych. Dzisiejszy bibliotekarz powinien umieć nawiązać właściwy kontakt z takim użytkownikiem i nie może go irytować jego nieporadność. Dzięki swojej wiedzy, kulturze osobistej, życzliwości i chęci pomocy bibliotekarz przyczynia się do likwidacji barier, pojawiających się na drodze komunikacji interpersonalnej [Lepkowska, Kostecki 2006, dok. elektr.].

Działania Public Relations

Każda instytucja, a więc i biblioteka, powinna troszczyć się o swój wizerunek, odpowiednio go tworzyć lub też zmieniać na lepsze. Dogodne usytuowanie biblioteki na rynku, wśród użytkowników i pozyskiwanie dobrej opinii nt. jej działalności jest istotą Public Relations. Opinię o bibliotece kształtują przede wszystkim jej użytkownicy, stąd ważne, aby byli zadowoleni z jakości jej usług i zasobów oraz przyjaznych kontaktów z personelem. Podstawowym narzędziem kształtującym pozytywną opinię jest rzetelne i umiejętne dostarczanie informacji w procesie komunikowania się. Użytkownik musi mieć poczucie, że jest obsługiwany profesjonalnie, uprzejmie, w czasie dostosowanym do jego wymagań.

W przypadku biblioteki akademickiej wszelkie działania z zakresu PR powinny się zbiegać z podobną działalnością uczelni. Wizerunek biblioteki kojarzy się bowiem z obrazem całej uczelni, której jest ona integralną częścią. Poprzez rzetelną realizację swoich podstawowych zadań służenia potrzebom nauki i kształcenia, biblioteki akademickie zyskują coraz większe poparcie swoich użytkowników. Głównym narzędziem PR jest strona domowa stanowiąca niejednokrotnie wielopoziomowy portal informacyjno-wyszukiwawczy. Działania biblioteki mające na celu lansowanie swojego pozytywnego wizerunku przyczyniają się do rozpropagowania jej usług, zwiększenia liczby użytkowników i do utrwalenia dobrej pozycji na rynku [Jaskowska 2007].

Wnioski

Ogromna ewolucja bibliotek od tradycyjnych poprzez hybrydowe do cyfrowych księżnic została spowodowana głównie osiągnięciami nauki w zakresie technik informatycznych. Szybko następowała automatyzacja bibliotek i zachodzących tam procesów, a rozwój internetu umożliwił dostęp do wiedzy w postaci elektronicznej. Równocześnie ogólnodostępne narzędzia, serwisy internetowe i nowe podejście do udostępniania zasobów (google, biblioteki cyfrowe, repozytoria, open access) zasadniczo wpłynęły na postawy i zachowania użytkowników bibliotek. Zwiększenie udziału zbiorów elektronicznych w zasobach biblioteki i rozwój elektronicznych usług informacyjnych implikuje następujące zjawiska, związane z zachowaniami użytkowników, ich potrzebami i oczekiwaniami oraz postawą bibliotekarzy i całą przestrzenią informacyjną:

- szersze oddziaływanie biblioteki; wzrost liczby użytkowników korzystających z biblioteki w sposób wirtualny; strona domowa jako narzędzie promocji, marketingu i medium komunikacji z odbiorcą informacji, a także portal wiedzy z dostępem do katalogów, zasobów elektronicznych, bibliotek cyfrowych oraz rozbudowanych usług biblioteczno-informacyjnych;
- wzrost znaczenia biblioteki jako centrum organizującego dostęp do informacji i zarządzającego wirtualną wiedzą;

- podnoszenie jakości usług i obsługi użytkownika poprzez wprowadzania nowoczesnych narzędzi i technologii umożliwiających zdalny dostęp do e-zasobów i efektywne oraz szybkie przeszukiwanie wielu źródeł; stworzenie dobrych warunków dla edukacji na odległość;
- zmianę wizerunku bibliotekarza, określanego niejednokrotnie mianem menedżera lub brokera informacji, posiadającego specjalistyczne kwalifikacje, dostosowane do nowych wymagań i oczekiwań odbiorcy informacji;
- kształtowanie się nowego typu użytkownika: aktywnego, współdziałającego w tworzeniu oferty informacyjnej, gracza informacyjnego, dla którego bibliotekarz staje się partnerem, przewodnikiem, doradcą, wyrabiającym w nim umiejętność sprawnego poruszania się w gąszczu informacji;
- zapotrzebowanie na szkolenia z zakresu efektywnego posługiwania się narzędziami elektronicznymi oraz korzystania z zasobów elektronicznych;
- potrzebę stworzenia odpowiednich warunków w bibliotece (nowoczesny sprzęt, oprogramowanie, bezprzewodowy internet, funkcjonalnie zagospodarowana przestrzeń) niezbędnych do szybkiego i wygodnego dostępu do informacji.

Współczesny użytkownik biblioteki przestał być biernym odbiorcą informacji, a stał się aktywnym uczestnikiem procesu informacyjnego. Zmiana jego postawy jest wynikiem działań biblioteki, która coraz częściej stosuje metody angażowania go w proces tworzenia jakości swoich usług, wychodząc z założenia, że jakość każdej usługi to efekt współpracy dwu stron, w tym przypadku biblioteki i użytkownika. Duże znaczenie przypisuje biblioteka rozpoznawaniu coraz większych oczekiwań użytkowników, często korzystając z wyspecjalizowanych narzędzi do pomiaru usług bibliotecznych, ocenianych przez samych odbiorców [Jankowska 2006, dok. elektr.]. Wraz z oczekiwaniami rosną wymagania odnośnie sposobu korzystania z biblioteki – ukierunkowane na pośrednictwo elektronicznych mediów, w optymalnym czasie, z każdego miejsca. Wszystkie te zjawiska zmierzają do utrwalenia nowej wizji i roli współczesnej biblioteki. Większość polskich bibliotek akademickich, pozostając nadal częścią macierzystych uczelni, dzięki osiągnięciom technik informatycznych, przekracza bariery komunikacyjne ograniczane do niedawna murami uczelni i coraz częściej nie są one postrzegane jako fizyczne miejsca, lecz wartościowe adresy w przestrzeni cyfrowej.

Wykorzystane źródła i opracowania

- Derfert-Wolf, L., dok. elektr. (2006). Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek. *Biuletyn EBIB* nr 1(71). <http://www.ebib.info/2006/71/derfert.php> [odczyt: 25.03.2008].
- Dobrzyńska-Lankosz, E. (2006). Zasoby polskich bibliotek cyfrowych jako wspomaganie procesu dydaktycznego i badawczego w uczelniach technicznych. *PTINT* nr 3, s. 22–28.
- Głowacka, E., red. (2004). Biblioteki wobec nowych zadań. Toruń: Wydaw. Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 170 s.
- Jankowska, M.A., dok. elektr. (2006). Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich w XXI wieku: Li-bQUAL+TM jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych. <http://eprints.rclis.org/archive/00008696/01/jankowska.pdf> [odczyt: 25.03.2008].
- Jaskowska, M. (2007). Public Relations bibliotek naukowych w Internecie. Kraków: Wydaw. UJ, 224 s.
- Jazdon, A. (2003). O nowych stanowiskach, specjalnościach i zawodach. [W:] Zawód bibliotekarza dziś i jutro. V Forum SBP. Warszawa: Wydaw. SBP, s. 103.

- Kocójowa, M., red. (2006). ePublikacje Instytutu INiB UJ nr 2 (2006). E-włączenie czy e-wyobcowanie? E-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie. Kraków: Instytut INiB UJ, dok. elektr. CD i online.
- Lepkowska, E.; G. Kostecki, dok. elektr. (2006). Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece, *Biuletyn EBIB* nr 10(80). http://www.ebib.info/2006/80/a.php?lepkowska_kostecki [odczyt: 25.03.2008].
- Maciejewska, Ł.; B. Urbańczyk, dok. elektr. (2006). Kształcenie użytkowników informacji elektronicznej – kursy ogólnopolskie organizowane przez Bibliotekę Politechniki Wrocławskiej. [W:] E-włączenie czy e-wyobcowanie? e-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie. XII Międzynarodowa Środowiskowa Konferencja Naukowa [CD-ROM]. Kraków: IINiB UJ, s. 54–61.
- Majewska, M. (2005). Kompetencje bibliotekarza wobec zmian społecznych i edukacyjnych. [W:] Biblioteka w społeczeństwie informacyjnym. Warszawa: Wydaw. CEBID, 136 s.
- Nicholas, D. (2001). Ocena potrzeb informacyjnych w dobie internetu: idee, metody, środki. Warszawa: Wydaw. SBP, 124 s.
- Piotrowska, E.; R. M. Zając (2006). Wirtualne serwisy informacyjne w bibliotekach naukowych. [W:] Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, s. 391–397.
- Sójkowska, I.; F. Podgórski (2006). Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka, a czego oczekuje użytkownik. Stan obecny i rozwój informacji naukowej w bibliotekach uczelni technicznych. [W:] Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, s. 407–420.
- Wojciechowski, J. (2003). Bibliotekarstwo: zawód czy zatrudnienie. [W:] Zawód bibliotekarza dziś i jutro. V Forum SBP. Warszawa: Wydaw. SBP