

Maciej WERYHO

Małgorzata ZMITROWICZ

## Google czy bibliotekarz? Potrzeby i oczekiwania użytkowników Internetu w Bibliotece Głównej UKW w Bydgoszczy.

Od czasu wynalezienia pisma, które umożliwiło utrwalanie i przekazywanie za pomocą określonego nośnika zdobyczy myśli ludzkiej szerokiemu odbiorcy, bibliotekarze poprzez kolejne pokolenia służą wspólnocie ludzkiej gromadząc, zabezpieczając i udostępniając zorganizowane zasoby wiedzy. Zapisane na kartach książek bądź czasopism, utrwalone na mikrofilmach czy dyskach optycznych, stanowią fundament dalszego rozwoju nauki i kultury. Nośniki czy formy kodowania informacji ulegają na przestrzeni wieków większym bądź mniejszym modyfikacjom, w punktach zwrotnych przyczyniając się do szerokich zmian w rozwoju społeczeństw. Epoka cyfrowa, zapoczątkowana w drugiej połowie XX w. wynalezieniem komputerów osobistych, otwartej sieci globalnej i multimedialnego, graficznego WWW, jest niewątpliwie kolejnym kamieniem milowym na tej drodze. Rozwój Internetu dosyć gwałtownie zmienia dotychczasowe kanały dystrybucji wiedzy, oparte przede wszystkim na treści utrwalanej w sposób analogowy i gromadzonej w bibliotekach czy archiwach. Obecnie każdy wytwór ludzkiej myśli standardowo zapisywany jest już w kodzie binarnym, dzięki czemu może być z ogromną łatwością przesyłany i udostępniany za pomocą łącz telekomunikacyjnych. Współczesna technologia zmieniając system komunikacji, łamie także dotychczasowy monopol tradycyjnych świątyń wiedzy. Biblioteka coraz wyraźniej przestaje być głównym czy podstawowym źródłem wiadomości dla szerokiego odbiorcy, alternatywą stają się zasoby cyfrowe dostępne online. Internet bez wątpienia jest medium niezwykle atrakcyjnym, także jako źródło informacji. Eliminuje barierę czasu, przestrzeni, czy dostępnych egzemplarzy. Eliminuje również funkcję pośrednika. W każdym razie teoretycznie nie jest on już niezbędny. Użytkownik sieci, jako globalnej biblioteki wirtualnej, ma w każdej chwili swobodny dostęp do udostępnionych treści i samodzielnie może je wyszukiwać, przeglądać, selekcionować i korzystać z nich wg własnego upodobania i potrzeb.

Równocześnie prócz zasobów stricte edukacyjnych czy naukowych dostępne są niezliczone ilości informacji rozrywkowych, kulturalnych, hobbystycznych oraz komercyjnych, co niewątpliwie jest dodatkową atrakcją. Jednak cechy Internetu, które czynią go tak atrakcyjnym w oczach jego masowych użytkowników, stanowią również jego istotne wady.

Obecnie jednym z największych problemów związanych z wykorzystywaniem zasobów informacyjnych sieci globalnej jest brak narzędzi skutecznie indeksujących jej zasoby. Web z każdym dniem staje się coraz bardziej obszerny i skomplikowany. Jego cechą specyficzną jest dynamika, nieustanna zmiana. Dostępne źródła są cyklicznie modyfikowane, aktualizowane, uzupełniane o dodatkowe kolekcje bądź zupełnie usuwane. Równocześnie powstają zasoby nowe: bazy bibliograficzne, faktograficzne czy pełnotekstowe. Na świecie pracują już tysiące skanerów, konwertując do cyfrowego obiegu informacji kolejne tytuły z przechowywanych na półkach bibliotecznych zbiorów analogowych. Z reguły są to projekty małe, lokalne, udostępniane ze stron macierzystych instytucji. Do ich realizacji wykorzystywane są różne systemy, które posiadają odmienne aplikacje użytkowników, interfejsy czy metody wyszukiwawcze. Stosowane są różne standardy opisów bibliograficznych, charakterystyk rzeczowych czy formatów prezentacji dokumentów. Część zasobów jest otwarta w sieci globalnej, część ograniczona do sieci lokalnej. Całość generalnie w ogromnym stopniu rozproszona, zróżnicowana i w większości w zasobach głębokich, czyli niedostępna z poziomu standardowej wyszukiwarki. Wbrew powszechnemu przekonaniu, że poprzez Google można znaleźć wszystko<sup>1</sup>.

Bez wątplenia Google jest obecnie interfejsem Webu. Dostępne statystyki od kilku lat wykazują, iż 90 % użytkowników Sieci korzysta właśnie z tej wyszukiwarki<sup>2</sup>. I słusznie, ponieważ algorytmy stworzone i udoskonalane przez firmę Larry'ego Page'a i Sergeya Brina są najbardziej skuteczne spośród obecnie dostępnych narzędzi. Twórcy wyszukiwarki systematycznie informują o coraz większej ilości zaindeksowanych witryn. Obecnie w bazie danych Google jest już kilkadziesiąt miliardów stron zapisanych na 500 tys. serwerów rozrzuconych po całym świecie<sup>3</sup>. Po zadaniu jakiegokolwiek pytania użytkownik zawsze otrzymuje wynik, średnio po 0,3 s. Jeżeli

---

<sup>1</sup> S. Cisek, R. Sapa, *Komunikacja naukowa w Internecie – mity i rzeczywistość*. [Preprint], tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/9035/> [15 kwietnia 2009].

<sup>2</sup> Zob. np. serwis Ranking.pl, tryb dostępu: <http://www.ranking.pl> [15 kwietnia 2009].

<sup>3</sup> *Cała prawda o Google: jak działa słynna wyszukiwarka?*, „Next: magazyn komputerowy”, 2008, nr 4, tryb dostępu: <http://www.nextmag.pl/index.php/artukul/aid/293/t/cała-prawda-o-google-jak-działa-słynna-wyszukiwarka> [15 kwietnia 2009].

nie korzysta z opcji zaawansowanych, to wynik ten obejmuje tysiące adresów. Sprawą kluczową staje się w takim przypadku zasada szeregowania otrzymanych wyników, rzeczą niemożliwą jest bowiem przeglądanie całości. W głównej mierze odpowiada za to system Page Rank, który zbudowany jest na ilościowej analizie odsyłaczy prowadzących do danej strony. Stopień relewancji określany jest na podstawie popularności danych serwisów internetowych. Innymi słowy, decyduje o nim inteligencja zbiorowa społeczności internetowej. W efekcie na pierwszych miejscach otrzymanych wyników rzadko pojawiają się adresy zasobów Nukat czy Biblioteki Narodowej, dominują raczej strony Wikipedii i You Tube. Brak skutecznych metod selekcji powoduje, iż duża część adresów spośród uzyskanych odpowiedzi wiedzie do informacji w dużym stopniu bezwartościowych: komercyjnych, błahych, amatorskich czy wręcz toksycznych. Otrzymane w tak wielkiej ilości szybko wywołują uczucie nadmiaru i szumu informacyjnego, który w efekcie uniemożliwia i blokuje proces komunikacji. Dotarcie do zasobów wartościowych, rozproszonych w tak wielkim zbiorze danych, staje się więc coraz częściej sprawą przypadkową i nieprzewidywalną.

W takiej sytuacji bibliotekarze muszą zabiegać nie tylko o tworzenie wartościowego księgozbioru, adekwatnej do profilu uczelni kolekcji książek, czasopism, czy baz danych, lecz także coraz wyraźniej kłaść nacisk na pracę z użytkownikiem. W celu efektywnego wykorzystania dostępnych zasobów pracownicy Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Głównej UKW prowadzą działalność dydaktyczną na różnych poziomach, dla określonych grup użytkowników. Najbardziej popularną formą tej pracy są przysposobienia biblioteczne dla studentów pierwszych roczników studiów. Mają one na celu zapoznanie nowych czytelników z zasadami korzystania ze zbiorów księżnicy, kształcą w zakresie podstawowych umiejętności posługiwania się katalogami biblioteki i bazami danych, ale także informują o wybranych zasobach dostępnych w sieci WWW. Ze względu jednak na bardzo ograniczone możliwości zajęcia te mają formę krótkiej, jednorazowej prezentacji multimedialnej. Spełniają rolę jedynie informacyjną. Dlatego też w czasie tych zajęć bibliotekarze wyraźnie podkreślają funkcje OIN w bibliotece i oferują użytkownikom swoją pomoc na każdym etapie poszukiwania potrzebnych informacji.

Prócz tego bibliotekarze prowadzą również zajęcia praktyczne. Z reguły trwają one 2 godz. i odbywają się w pracowni komputerowej biblioteki. Zajęcia te nie są obowiązkowe, dlatego głównie korzystają z nich studenci rozpoczynający seminaria dyplomowe. Poprzez realizację przygotowanych wcześniej zestawów zadań zapoznają

się z wybranymi źródłami informacji. Wszystkie szkolenia obejmują standardowo katalogi centralne: WorldCat, Nukat i Karo, bazy bibliograficzne Biblioteki Narodowej oraz zasoby pełnotekstowe na przykładzie Kujawsko-Pomorskiej Biblioteki Cyfrowej i Federacji Bibliotek Cyfrowych. Pozostałe elementy oferty dydaktycznej są na bieżąco aktualizowane i różnicowane w zależności od kierunku studiów danej grupy seminaryjnej. Przykładowo: studenci kierunków ścisłych i przyrodniczych poznają subskrybowane przez UKW czasopisma elektroniczne z serwisów Science Direct, Springer i Ovid, bazę bibliograficzną BazTech oraz zasoby pełnotekstowe udostępniane z Wirtualnej Biblioteki Nauki ICM UW i Akademickiej Biblioteki Cyfrowej w Krakowie, studenci polonistyki zapoznają się z Polską Bibliografią Literacką, Bibliografią Bara oraz Wirtualną Biblioteką Literatury Polskiej, a z kolei studenci kierunków pedagogicznych poznają bazy Pedagog, Eric oraz Academic Search Complete.

Szkolenia praktyczne spełniają kilka ważnych funkcji. Przede wszystkim pozwalają studentom zebrać bogatą literaturę do pracy dyplomowej, niezależnie od formy nośnika czy sposobu jej dystrybucji. Ale także uświadamiają użytkownikom zasobów cyfrowych, jak ważna jest znajomość zasad działania dostępnych narzędzi oraz umiejętność ich właściwego doboru, a więc w pewnym stopniu kształcą użytkowników aktywnie zaspokajających swoje potrzeby informacyjne, początkowo w ścisłej współpracy z bibliotekarzem, a po nabyciu odpowiednich umiejętności zupełnie samodzielnie<sup>4</sup>.

Oczywiście oprócz przysposobienia bibliotecznego i zajęć dla grup seminaryjnych praca z użytkownikiem w OIN obejmuje również szkolenia indywidualne. Ta forma działalności dydaktyczno-informacyjnej stwarza duże pole do wykorzystania zbiorów bibliecznych i zasobów sieciowych pod kątem indywidualnego zapotrzebowania konkretnego czytelnika. Ma ona również zasadnicze znaczenie dla osób nie objętych przysposobieniem bibliotecznym tj. części studentów zaocznych oraz czytelników spoza uczelni, w tym coraz większej grupy studentów uczelni niepublicznych. Tylko w ten sposób mogą oni zdobyć podstawowe umiejętności korzystania ze zbiorów biblioteki oraz profesjonalnych zasobów dostępnych online. Istotną rolę w ich propagowaniu pełni również witryna internetowa oraz udostępniane w

---

<sup>4</sup> Ł. Maciejewska, B. Urbańczyk, *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?*, tryb dostępu: [http://www.inib.uj.edu.pl/wyd\\_iinb/s3\\_z5/maciejewskaurbanczyk-n.pdf](http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z5/maciejewskaurbanczyk-n.pdf) [15 kwietnia 2009].

wielu miejscach biblioteki drukowane foldery, zawierające skrótowe informacje o wartościowych serwisach internetowych.

Wszystkie te działania w sumie zmierzają do tego, by uświadamiać, pomagać i zachęcać użytkowników do pogłębiania swojej wiedzy z zakresu umiejętności informacyjnych. Stanowią zestaw narzędzi służących komunikacji między bibliotekarzem a użytkownikiem, której celem jest przede wszystkim efektywne wykorzystywanie dostępnych źródeł wiedzy. W czasach błyskawicznie rozwijających się nowych technologii, gdy to, czym dysponuje nowoczesna ksiąźnica, wykracza daleko poza jej fizyczną przestrzeń, jest to zadanie niezwykle istotne i coraz bardziej wymagające. Dlatego tak ważne jest rozpoznawanie aktualnych potrzeb użytkowników bibliotek, także w odniesieniu do zasobów zapisanych w kodzie binarnym. W jaki sposób do wartościowych zasobów Internetu docierają jego użytkownicy? Czy potrafią wykorzystywać dostępne narzędzia i źródła informacji? Czy w razie problemów oczekują pomocy ze strony bibliotekarza? Czy w ogóle widzą w nim osobę kompetentną w docieraniu do zasobów Sieci? Takie pytania pracownicy bibliotek stawiają sobie systematycznie, poszukując odpowiedzi m.in. poprzez badania swoich użytkowników. Atrakcyjnej oferty dydaktycznej dla studentów i użytkowników biblioteki nie można bowiem budować jedynie w oparciu o własne wyobrażenia o ich potrzebach, ale trzeba je rzeczywiście poznać. Szczególnie w okresie, w którym zachodzą tak znaczące zmiany w dostępie do wiedzy<sup>5</sup>.

Także w bibliotece UKW pracownicy podejmują systematycznie próby konfrontowania przygotowywanej oferty z oczekiwaniami swoich użytkowników. Na przestrzeni ostatnich lat przeprowadzono już kilkakrotnie różnego typu badania użytkowników. W lutym 2009 r. badaniem takim objęte zostały osoby korzystające wyłącznie z Internetu w pracowni komputerowej Biblioteki Głównej. Studenci mają w niej do dyspozycji 17 stanowisk komputerowych. Wszystkie komputery są otwarte, wyposażone w nagrywarki DVD, porty USB i pakiety podstawowych programów użytkowych. Skonfigurowane są w taki sposób, by umożliwiać użytkownikom pobieranie i instalowanie dowolnego oprogramowania, co daje im bardzo dużą swobodę w aktywnym wykorzystywaniu zasobów Internetu. Z pracowni korzystać mogą wyłącznie studenci oraz pracownicy uniwersytetu, każdego dnia tygodnia od godziny 8.30 do 20.00, w soboty do 16.00, a w niedzielę do 13.00. Celem przeprowadzonego

---

<sup>5</sup> D. Nicholas, *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie internetu: idee, metody, środki*, Warszawa 2001, s. 17.

badania było z jednej strony zdobycie informacji o umiejętnościach studentów z zakresu wykorzystywania treści dostępnych zdalnie, z drugiej natomiast rozpoznanie ich oczekiwań wobec bibliotekarzy pracujących w OIN, gdzie mieści się pracownia komputerowa. Rozdano w sumie 200 kwestionariuszy, wyłącznie wśród studentów UKW, wróciło 186 poprawnie wypełnionych i te zostały uwzględnione w opracowaniu wyników.

Pierwsze pytanie ankiety miało dostarczyć informacji na temat tego, jak często studenci UKW korzystają z Internetu w bibliotece uczelnianej. W odpowiedzi 33 % badanych przyznało, że czyni to bardzo często, 43 % korzysta czasami, a 24 % sporadycznie. Dane te w dużym stopniu obrazują, potwierdzając także informacje wynikające z corocznych statystyk, iż w ciągu ostatnich lat znacznie wzrasta liczba osób korzystających w bibliotece z Internetu. Dostęp do Sieci globalnej jest przez użytkowników biblioteki aktywnie wykorzystywany i współistnieje harmonijnie ze stacjonarnymi zbiorami analogowymi. Studenci korzystający z księgozbioru podręcznego i równocześnie z komputera podłączonego do Internetu zdają się być doskonałym przykładem konwergencji współczesnych nośników informacji.

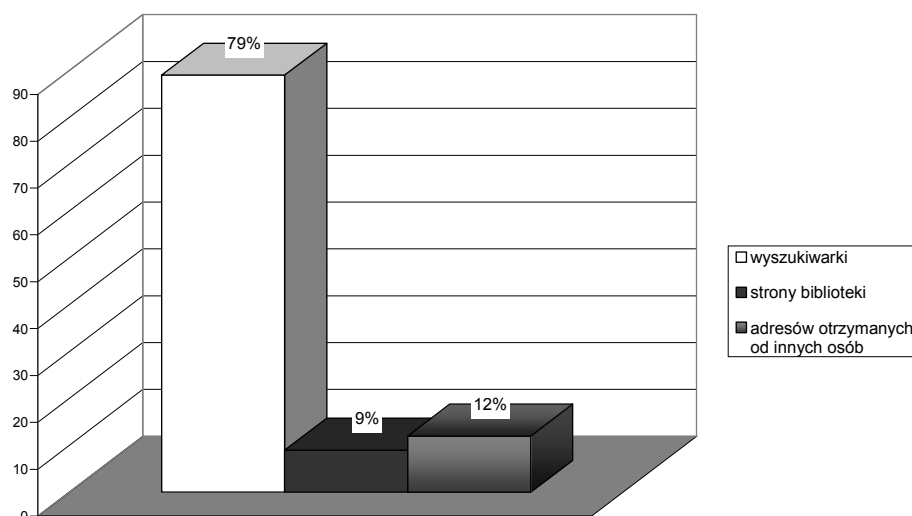
W drugim pytaniu chcieliśmy się dowiedzieć, czy w grupie aktywnych czytelników są takie osoby, które przychodzą do biblioteki tylko i wyłącznie w celu korzystania z Internetu. Okazało się, że aż 31 % ankietowanych czyni tak bardzo często, 58 % - a więc przeszło połowa - postępuje tak czasami, a jedynie 11 % odpowiedziało, że nigdy nie przychodzi do biblioteki tylko po to, by korzystać z informacji zdalnych. Organizowanie dostępu do zasobów Webu w bibliotece bez wątpienia stało się ważnym obszarem jej zadań, co na pewno warto wykorzystywać w przygotowywaniu atrakcyjnej oferty cyfrowej oraz propagowaniu wartościowych zasobów.

Stanowiska z dostępem do Sieci generalnie udostępniane są użytkownikom biblioteki w celach edukacyjnych i dydaktycznych. Jednak jest rzeczą oczywistą, że wykorzystywanie możliwości komunikacji i wymiany informacji w Internecie zaspakaja również obszary aktywności rozrywkowej czy związanej z rozwijaniem zainteresowaniami pozazawodowych, choćby poprzez pocztę elektroniczną, blogi czy serwisy społecznościowe. Dlatego też pracownicy OIN starają się w jak najmniejszym stopniu monitorować pracę internatów, pozostawiając im dużą swobodę i ingerując jedynie w sytuacjach wyjątkowych. Kolejne pytanie ankiety pozwoliło w większym stopniu zorientować się w jakim celu użytkownicy rzeczywiście wykorzystują Internet. Okazało się, że 70 % badanych wskazało, iż Web zaspokaja zarówno ich potrzeby

edukacyjne, jak i rozrywkowe jednocześnie. Aż 29 % studentów zaznaczyło, że przychodzi do biblioteki korzystać z Internetu wyłącznie w celu edukacyjnym, a w celu rozrywkowym tylko 1 %, co wydaje się być bardzo optymistycznym wynikiem.

Kolejna grupa pytań ankiety miała dostarczyć więcej informacji na temat umiejętności studentów w posługiwaniu się dostępnymi narzędziami i zasobami Internetu. Najpierw osoby poddane badaniu odpowiedziały na pytanie dotyczące samodzielnego zbierania materiałów potrzebnych do pisania prac zaliczeniowych czy dyplomowych. Zasoby Sieci globalnej w ogromnym już stopniu umożliwiają wykonanie szerokiej kwerendy bibliograficznej, są także coraz bogatsze w informacje źródłowe, pełnotekstowe. Pytanie to było w pewnej części otwarte i umożliwiło podanie nazw lub adresów najczęściej wykorzystywanych źródeł. Okazało się, że 20 % użytkowników Internetu w bibliotece w ogóle nie poszukuje w nim materiałów do pisania swoich prac. Pozostała grupa wykorzystuje dostępne zdalnie zasoby cyfrowe, ale aż 60 % zupełnie nie przywiązuje wagi do adresów, stron i nie potrafi podać żadnej ich nazwy. Jedynie 20 % badanych zadeklarowało, iż zwraca uwagę na pochodzenie informacji elektronicznych i te osoby wypowiedziały się skrótowo na temat swoich preferencji. Najwięcej spośród tej grupy osób wskazało, iż korzysta z przeglądarki Google, kilka osób z Wikipedii, a pojedyncze osoby wskazały strony Biblioteki UKW, Biblioteki Narodowej oraz e-czasopisma z baz Springer i Science Direct. Pozostałe odpowiedzi były zupełnie enigmatyczne, jak np.: „strony metodyczne”, „logopedyczne”, „tematyczne” itp., co niestety nie umożliwia identyfikacji tych źródeł. Następne pytanie służyło doprecyzowaniu tego zagadnienia. Okazało się, że poszukując materiałów edukacyjnych w Sieci aż 89 % czytelników korzysta z wyszukiwarki. 12 % respondentów wykorzystuje w tym celu adresy otrzymane od innych osób, a zaledwie 9 % badanych wskazało, iż to witryny bibliotek są dla nich wartościowym źródłem rekomendującym zasoby Internetu.

Poszukując zasobów edukacyjnych w Internecie najczęściej korzysta Pani/Pan z:



Bez wątplenia wyszukiwarki w przeszukiwaniu globalnych zasobów cyfrowych są niezbędne. Żaden ręcznie tworzony katalog nie obejmie już całej zawartości Internetu, nawet jeżeli jest tworzony przez rzesze wolontariuszy, jak Yahoo czy Dmoz. Jednak ogromne bazy danych tworzone przez roboty indeksujące Web nie rozwiązują wcale problemu. Odnalezienie bowiem informacji pertynentnych wśród tysięcy stron otrzymanych w odpowiedziach Googla jest nadal wielce problematyczne. Ważnymi narzędziami w posługiwaniu się wyszukiwarkami są na pewno ich opcje zaawansowane, które umożliwiają dokonanie wstępnej selekcji poprzez szczegółowe doprecyzowanie zapytania. Możliwości te jednak w swoich poszukiwaniach studenci wykorzystują w bardzo niewielkim stopniu: zawsze stosuje je 8 % użytkowników, czasami – 14 %, nigdy – 12 %, a aż 66 % badanych studentów przyznało, że wcale ich nie zna. Widać więc wyraźnie, z jak wielkim zaufaniem użytkownicy wyszukiwarek przyjmują otrzymywane wyniki po wprowadzeniu najprostszyc zapytań, i w jak niewielkim stopniu próbują selekcjonować i odnosić się krytycznie do oferowanych im treści.

Istotną część zbiorów biblioteki akademickiej stanowią także komercyjne zasoby cyfrowe: czasopisma elektroniczne i bazy bibliograficzne. Od kilku już lat uniwersytet bydgoski dysponuje dostępem do subskrybowanych zasobów naukowych i bibliotekarze propagują je także wśród studentów. Informacje o możliwości korzystania z baz Ebsco, Science Direct, Springer czy Ovid sygnalizowane są już podczas pierwszego spotkania w bibliotece, ale znajdują się także na witrynie biblioteki, w drukowanych folderach informacyjnych, a szerzej omawiane są na szkoleniach. W



grupie badanej jednak zaledwie 4 % czytelników przyznało, że z baz tych korzysta systematycznie, sporadycznie wykorzystuje je 20 % badanych, 34 % raczej z nich nie korzysta, zaś 42 % studentów przyznało, że w ogóle ich nie zna. Przyczyną tak słabych wyników może być nadal bariera językowa, która sprawia, że studenci zdecydowanie preferują zasoby polskojęzyczne, ale też w pewnym stopniu decyduje o tym charakter tych zasobów, raczej naukowy i wykorzystywany głównie przez kadre naukowo-dydaktyczną uniwersytetu. Prawdopodobnie jest to również jedna z przyczyn decydująca o słabym wykorzystywaniu publikacji i czasopism udostępnianych w trybie Open Access. Za ledwie 3 % studentów korzysta z nich często w procesie pozyskiwania literatury, 34 % raczej rzadko, natomiast aż 63 %, a więc zdecydowana większość badanych przyznała, że wcale takich zasobów nie zna. Główną więc barierą w wykorzystywaniu elektronicznych źródeł wydaje się być jednak nieumiejętność ich odnalezienia w Internecie.

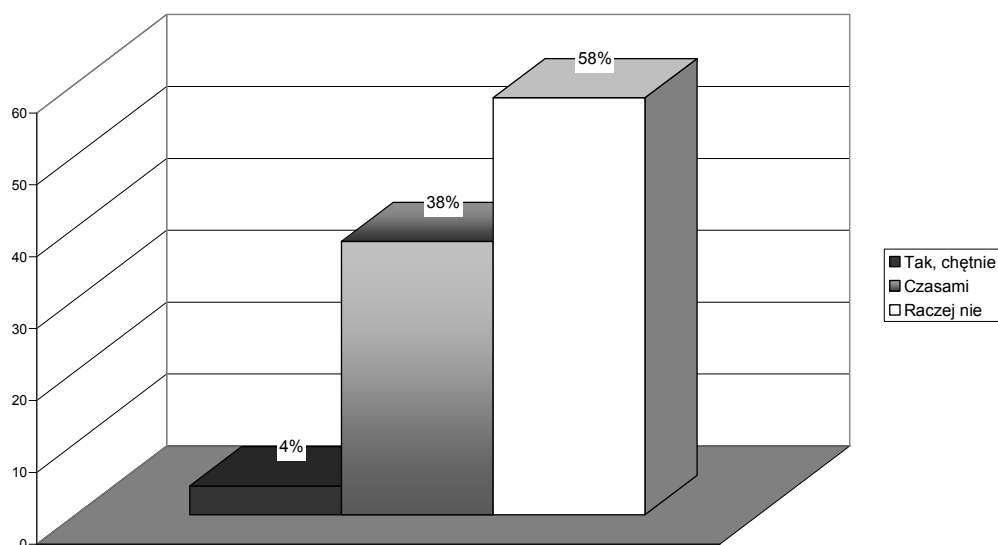
Potwierdzają to również dane uzyskane w kolejnym pytaniu ankiety. Dotyczyło ono publikacji udostępnianych w Kujawsko-Pomorskiej Bibliotece Cyfrowej, której zasób jest współtworzony przez Bibliotekę UKW. Łącznie udostępnia ona obecnie ponad 27 tysięcy pełnotekstowych publikacji, w tym ponad 4 tysiące tytułów dostępnych w kolekcji materiałów dydaktycznych. Z zeskanowanych i udostępnianych online publikacji systematycznie korzysta jednak za ledwie 6 % użytkowników, 28 % czyni to rzadko, 36 % wcale, a 34 % respondentów przyznało, że serwisu tego w ogóle nie zna. Wysokie skądinąd wskaźniki wykorzystywania zasobów biblioteki cyfrowej – w ciągu 3 lat istnienia ponad 4 mln „wypożyczeń” – wskazują, iż grupa jej czytelników tylko w niewielkim stopniu zawiera się w szeregach studentów bydgoskiej uczelni. Dla większości z nich wiarygodność dostępnych online źródeł wydaje się mieć raczej niewielkie znaczenie. Z informacji uzyskanych w kolejnym pytaniu wynika, że dane zawarte w Wikipedii, redagowanej wyłącznie przez społeczność internetową, 58 % studentów ocenia jako wiarygodne źródło wiedzy, 18 % badanych ma co do tego wątpliwości i podchodzi do treści zawartych w niej krytycznie, a 24 % użytkowników uznaje serwis ten za zbyt mało wiarygodny.

Część ankiety dotyczącą źródeł informacji zakończyło pytanie zawierające listę przykładowych serwisów internetowych, spośród których studenci wybierali najczęściej przez siebie wykorzystywane. Najwięcej osób, bo aż 79 % z grupy respondentów wskazało na Onet.pl, następnie 72 % na portal społecznościowy Nasza Klasa, 66 % wyszukiwarkę Google, 50 % portal o2, 29 % wybrało Polską Bibliotekę Internetową,

27 % Bibliotekę Narodową, 22 % Kujawsko-Pomorską Bibliotekę Cyfrową, 12% bazy Ebsco, 10 % katalog wirtualny Karo, 8 % Wielkopolską Bibliotekę Cyfrową oraz 4 % Project Gutenberg. Uzyskane informacje niestety nie są szczególnie optymistyczne. Wprawdzie wynika z nich, że część osób z grupy badanej zna wartościowe zasoby edukacyjne dostępne w Sieci, jednak jest to grupa bardzo mała. Zdecydowana większość użytkowników Internetu porusza się wyłącznie po jego powierzchni, dostępnej z poziomu popularnych wyszukiwarek. Równocześnie, o czym mówią dane zebrane w kolejnym pytaniu, aż 81 % studentów jest przekonanych, że doskonale sobie radzi w wyszukiwaniu informacji dostępnych w światowych zasobach cyfrowych i wysoko ocenia swoje umiejętności. Jedynie 5% respondentów uznało, że słabo posiada tę sztukę, a żaden z ankietowanych nie przyznał się do niewiedzy w tej dziedzinie. Są to dosyć symptomatyczne wyniki, związane w dużym stopniu ze specyfiką Webu, który napełniany jest bez żadnej kontroli ogromnymi ilościami informacji, a równocześnie nie jest wyposażony w skuteczne systemy indeksujące. W przeciwieństwie do baz danych czy katalogów bibliotecznych, użytkownik wyszukiwarki na każde wprowadzone zapytanie zawsze otrzymuje listę odpowiedzi, z reguły tak obszerną, że nie jest w stanie ich samodzielnie zweryfikować. Taka sytuacja stwarza wirtualne przekonanie o niezwykle łatwym i skutecznym dostępie do ogromnych zasobów wiedzy.

Głównym celem przeprowadzonego w bibliotece badania użytkowników było przede wszystkim zebranie informacji o ich oczekiwaniach wobec bibliotekarzy. Czy mimo nieobecności wielu informacji wśród wyników otrzymywanych z wyszukiwarek ograniczają się wyłącznie do ich funkcji, czy też oczekują pomocy ze strony bibliotekarzy? I czy bibliotekarz jest w ich oczach osobą kompetentną do udzielenia takich informacji? Po zebraniu ankiet okazało się, że aż 67 % spośród osób badanych uważa, że bibliotekarze potrafią skutecznie pomóc w dotarciu do potrzebnych materiałów dostępnych w Internecie, 32 % nie ma na ten temat wyrobionego zdania, a jedynie 1 % studentów zupełnie nie postrzega pracowników biblioteki jako specjalistów od informacji cyfrowych. Równocześnie 38 % badanych, napotykać na bariery w poszukiwaniu informacji w Sieci, korzysta z pomocy bibliotekarza, 4% czyni to bardzo często i chętnie, jednak aż 58 % ankietowanych stara się w takiej sytuacji radzić sobie samodzielnie.

Czy poszukując informacji w Internecie oczekuje Pani/Pan pomocy ze strony bibliotekarza?



W ankiecie znalazły się również dwa pytania otwarte. Pierwsze pozwoliło wypowiedzieć się studentom na temat konkretnych oczekiwań, jakie posiadają wobec bibliotekarzy pracujących w pracowni komputerowej. 43 % ankietowanych pozostawiło jednak to pole niewypełnione, co może sugerować, że ich oczekiwania są w dużym stopniu zaspokojone. Natomiast 57 % badanych określiło swoje potrzeby i wyraziło opinie. Największa wśród nich liczba osób, w sumie 21 % respondentów, oczekuje „pomocy w razie potrzeby”. Pozostałe wypowiedzi dotyczyły głównie problemów z zakresu obsługi komputera i wykorzystywanego oprogramowania, szybkiego usuwania awarii sprzętowych, instalowania programów antywirusowych oraz utrzymywania ciszy i spokoju w pracowni. Pojawiły się także prośby o obniżenie kosztów wydruku. Bardzo budujące są opinie użytkowników doceniających pracę bibliotekarzy. 20 % spośród nich wykorzystało możliwość krótkiej wypowiedzi, by wyrazić to w różnych sformułowaniach m.in.: „wszystko o. k.”, „dobrze wykonują swoją pracę”, „aby pracowali, jak dotąd”, „są uprzejmi i zawsze gotowi do pomocy”, „spełniają moje oczekiwania”, „żeby pracowali na takim poziomie, jak dotychczas”, „są dobrzy w tym, co robią, mili i życzliwi”. Drugie pytanie otwarte dotyczyło głównych barier w korzystaniu z Internetu w Bibliotece UKW. 27 % badanych w ogóle nie wypowiedziało się na ten temat, 20 % wyraziło swoje zadowolenie z obecnej sytuacji słowami: „niczego mi nie brakuje”, „nie mam zastrzeżeń”, itp. Pozostali uczestnicy najczęściej wskazywali na zbyt małą ilość komputerów w stosunku do osób chętnych, tłok w pracowni w godzinach popołudniowych, problemy ze sprzętem, zbyt wolne łącze oraz wirusy utrudniające pracę. Wiele osób domagało się również programów Microsoftu na

wszystkich stanowiskach. Studenci bowiem bardzo często przychodzą do biblioteki by przygotowywać różnego rodzaju prezentacje oraz korzystać z edytorów tekstów czy arkuszy kalkulacyjnych. Pracownia komputerowa dysponuje obecnie sześcioma licencjami MS Office, natomiast pozostałe komputery wyposażone są w pakiety programu OpenOffice.

Rolę przewodnika ułatwiającego wykorzystywanie zasobów Sieci pełni także witryna internetowa biblioteki. W styczniu 2009 r. Biblioteka UKW uruchomiła nową stronę www, przede wszystkim znacznie bardziej przejrzystą wobec poprzedniej i łatwiejszą w użyciu. Oprócz podstawowych danych o bibliotece, jej zasobach i katalogach, zawiera także usystematyzowane wiadomości dotyczące bibliograficznych i pełnotekstowych baz danych, dostępnych zarówno w sieci uczelnianej, jak i rozległej. Wzbożona została także o kilka dodatkowych funkcji, jak np. krótki przewodnik ułatwiający korzystanie ze zbiorów biblioteki czy formularz umożliwiający mailową komunikację z dyżurującym bibliotekarzem. Dlatego też w ankiecie pojawiły się dwa pytania pozwalające zebrać opinie użytkowników o obecnej witrynie. Okazało się jednak, że 24 % studentów nowej strony biblioteki w ogóle jeszcze nie zna, 10 % uznało ją za słabą pod względem edytorskim, a 66 % ankietowanych uważa, że jest bardzo udana. Drugie pytanie umożliwiło krótką wypowiedź na temat zawartości strony internetowej biblioteki. Pytanie to jednak 63 % badanych pozostawiło bez odpowiedzi, co może sugerować, iż raczej nie mają sprecyzowanych oczekiwań wobec udostępnianych na niej informacji. Kolejne 22 % respondentów dokładnie taką opinię wyraziło w ankiecie, a jedynie kilka osób wypowiedziało swoje zdanie, że „strona jest o.k.”, bądź że jest „dobrze skonstruowana i łatwo można dotrzeć do poszukiwanych informacji”. Jednak ani jedna wypowiedź nie dotyczyła merytorycznej zawartości witryny. Zebrane informacje świadczą o tym, że użytkownicy raczej rzadko wykorzystują stronę biblioteki jako źródło informacji o wartościowych zasobach Webu.

W sumie z przeprowadzonych w Bibliotece UKW badań wynika, że studenci korzystają z Internetu w pracowni komputerowej bardzo często i w znacznej mierze wykorzystują go do celów edukacyjnych, choć nie tylko. Badania ukazują również, że pracownicy biblioteki postrzegani są przez większą część użytkowników zasobów cyfrowych jako osoby kompetentne i pomocne, i choć wielu ankietowanych prowadzi poszukiwania samodzielnie, to jednak mają oni świadomość, że w razie potrzeby mogą uzyskać fachową pomoc. Niestety, korzystają z niej zbyt rzadko. Głównym problemem wydaje się być stosunkowo mała wiedza użytkowników na temat samej struktury

światowej Sieci oraz zasad indeksowania czy metod selekcji. Skuteczności procesu informacyjnego nie można jednak mierzyć wyłącznie ilością dostępnych informacji czy adresów internetowych stron. Samo usprawnianie technologii niewiele też pomoże, jeżeli użytkownicy nie nabędą wiedzy i umiejętności efektywnego wykorzystywania dostępnych narzędzi i źródeł. Filtry selekcji muszą być budowane w umysłach, a to można osiągnąć wyłącznie poprzez systematyczną edukację użytkowników<sup>6</sup>.

W dobie powszechnego wykorzystywaniu Googla rola bibliotekarza bynajmniej nie maleje. Zmienia się jednak mocno zakres jego obowiązków. Nie wystarczy wyłącznie dobrze zorganizowany dostęp do zasobów, ale coraz ważniejsza staje się dzisiaj sztuka ich umiejętnego wykorzystywania, co przeprowadzone badania bardzo wyraźnie ukazują. Duża aktywność studentów w Internecie, a równocześnie niewielkie umiejętności racjonalnego wykorzystywania opublikowanych w nim treści, stanowią poważne wyzwanie dla pracowników bibliotek, także z ksiąźnicy bydgoskiego uniwersytetu. Z analizy uzyskanych w badaniach wyników widać wyraźnie, że aby bibliotekarze mogli skutecznie realizować swoją funkcję przewodników po świecie zasobów cyfrowych, muszą nieustannie poszukiwać skutecznych sposobów uświadamiania i budzenia nowych potrzeb informacyjnych u swoich czytelników<sup>7</sup>. Bibliotekarz musi być dzisiaj nie tylko interfejsem własnej biblioteki, ale także zasobów udostępnianych poprzez łącza Internetu.

---

<sup>6</sup> *Szum doskonały*. O zaletach i wadach Internetu z prof. R. Tadeusiewiczem rozmawia Piotr Legutko, „Tygodnik Powszechny” 2002, nr 23, tryb dostępu: <http://www.tygodnik.com.pl/numer/276123/tadeusiewicz.html>

<sup>7</sup> J. Wojciechowski, *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000, s. 20.