

LIDIA DERFERT-WOLF

Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy

Biblioteka Główna

## Dogonić Google?

Artykuł jest próbą omówienia zagadnienia zaproponowanego przez organizatorów konferencji – „O wyższości biblioteki nad Google”. Zaprezentowano najnowsze trendy w podnoszeniu jakości i atrakcyjności usług elektronicznych bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem usług informacyjnych. Omówiono usługę LibGuides, coraz bardziej popularną w bibliotekach na świecie – wirtualny i „społecznościowy” bibliotekarz dziedzinowy. Usługa polega na tworzeniu multimedialnych portali informacyjnych z wykorzystaniem narzędzi Web 2.0. Serwisy ułatwiają dzielenie się wiedzą z użytkownikami oraz promocję zasobów bibliotecznych w społeczności lokalnej.

### **O wyższości biblioteki nad Google?**

Organizatorzy IV Konferencji Biblioteki Politechniki Łódzkiej zaproponowali przedstawienie m.in. takiego zagadnienia: „O wyższości biblioteki nad Google”. Niniejszy artykuł jest próbą ustosunkowania się do tego stwierdzenia, pokazania w jaki sposób biblioteki próbują tę wyższość udowodnić, oraz wskazania sposobów czerpania korzyści z rywalizacji o pierwszeństwo w dostarczaniu informacji.

Wracając do jednej z tez konferencji – czy rzeczywiście biblioteki są lepsze od Google? Czy można to w ogóle porównywać i w jakich kategoriach? Kto o wyższości bibliotek nad Google mówi? Czy nie jest tak, że są to głównie bibliotekarze i dostawcy komercyjnych treści, głównie dla bibliotek? Celem niniejszego artykułu nie jest badanie tego zjawiska, jednak jakiegokolwiek byłyby jego wyniki, jedno jest pewne – szukanie wyższości nad czymś czy nad kimś oznacza lęk przed konkurencją. A w rezultacie może się to okazać pozytywne, bo konkurencja jest zawsze motorem zmian i ulepszeń, i w efekcie przynosi korzyści klientom czy użytkownikom.

Co zatem robią bibliotekarze? Ciągłe starają się doganiać albo przeganiać Google, a w sytuacjach kiedy sami szybko potrzebują informacji... w pierwszej kolejności korzystają właśnie z Google. Tak samo postępuje większość użytkowników bibliotek. Łatwo wyobrazić sobie sytuację, kiedy ktoś pilnie potrzebuje np. jakiejś informacji ze starszego rocznika lokalnej gazety. Jeszcze do niedawna pierwsze kroki kierowałby do najbliższej biblioteki publicznej, głównie na filmach amerykańskich i zapewne również w tamtej rzeczywistości. Dzisiaj – zapyta bibliotekarza na czacie, ma nawyk zaglądania do bibliotek cyfrowych czy „wygugla”? Odpowiedź wydaje się oczywista, ale w następnej części zostaną przedstawione wyniki badań na ten temat.

### **Zachowania i oczekiwania użytkowników informacji cyfrowej**

OCLC opublikowało w lutym br. raport na temat zachowań osób poszukujących informacji elektronicznej, *The Digital Information Seeker: Report of the Findings*, będący podsumowaniem amerykańskich i brytyjskich badań dotyczących zachowań informacyjnych użytkowników w środowisku cyfrowym, przeprowadzanych w latach 2005-2009 [1]. Oto kilka wniosków wybranych pod kątem niniejszego artykułu:

- użytkownicy traktują bibliotekę jako magazyn książek, a informacji cyfrowej poszukują gdzie indziej – często nie zdają sobie sprawy, że biblioteka udostępnia zasoby elektroniczne;
- wyszukiwarki (głównie Google) są punktem startowym przy poszukiwaniach informacji 84% użytkowników, zarówno uczniów i studentów, jak i naukowców;

- 93% uczniów i studentów jest zadowolonych z wyników wyszukiwań przy pomocy wyszukiwarki;
- 1/3 ruchu w serwisach e-czasopism jest generowana z Google, a nie z platform wydawców;
- preferencje dotyczące systemów wyszukiwawczych sprowadzają się do oczekiwania takiego interfejsu jak Google (szukanie „wszystkiego w jednym”), krótkich odwiedzin w serwisie i zadawania prostych pytań;
- użytkownicy nie czytają całych tekstów witryn/publikacji, przeglądają jedynie ich fragmenty;
- młodzież jest biegła w posługiwaniu się komputerem, ale nie w korzystaniu z informacji;
- największe kłopoty w korzystaniu z informacji sprawia:
  1. tworzenie dobrych strategii wyszukiwania,
  2. ocena jakości znalezionych informacji,
  3. zrozumienie, czym naprawdę jest Internet.

W Polsce nie prowadzono kompleksowych analiz na ten temat. Dostępne są jedynie wyniki badań użytkowników poszczególnych bibliotek, gdzie przewijają się niekiedy zagadnienia korzystania z zasobów elektronicznych poprzez wyszukiwarki. Badania w Uniwersytecie Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy wykazały, że w trakcie samodzielnego zbierania materiałów potrzebnych do pisania prac zaliczeniowych czy dyplomowych, najwięcej osób korzysta z Google, kilka z Wikipedii, a pojedyncze osoby ze stron Biblioteki UKW, Biblioteki Narodowej oraz e-czasopism. Okazało się też, że poszukując materiałów edukacyjnych w sieci, aż 89% czytelników korzysta z wyszukiwarki, ale na pytanie o opcje wyszukiwania zaawansowanego aż 66% badanych studentów przyznało, że wcale ich nie zna [14].

Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej opublikowała w 2010 roku raport „Młodzi i Media”, w którym jest mowa m.in. o sposobach korzystania z wyników wyszukiwania w Google i o braku oceny wiarygodności źródeł. Jedna z uczestniczek badań wyznaje, że choć w domu ma mnóstwo książek, przygotowując się do referatu, prawie zawsze korzysta z Internetu i wyszukawszy różne witryny: „[...] otwiera po kilka stron naraz w kolejnych kartach przeglądarki i wykorzystuje tylko te informacje, które się powtarzają, bo to podnosi ich wiarygodność: *Tu coś przekleję, tu coś własnymi słowami dopiszę, tak inteligentnie przeklejam*” [7].

Generalnie wyniki badań mówią, że oczekiwaniem użytkowników poszukujących informacji w sieci jest takie narzędzie, które posiadałoby prosty interfejs typu Google oraz wyszukiwarkę bardzo szybką w działaniu i dającą w rezultatach wszystko, co w ogóle w świecie cyfrowym na dany temat jest dostępne. Najlepiej byłoby również, gdyby rezultaty wyszukiwania zostały przez automat wyselekcjonowane pod względem trafności i wiarygodności.

### ***Biblioteki w pogoni za Google***

Z powyższych raportów oraz obserwacji użytkowników bibliotek, głównie uczniów i studentów, niezbiecie wynika, że Google jest zagrożeniem dla usług bibliotecznych związanych z zasobami elektronicznymi. I nie dotyczy to tylko samej wyszukiwarki Google, ale innych usług, np. Google Scholar, Google Book Search czy Google Suggest. Niektórzy zastanawiają się nawet, czy Google nie stała się dla użytkowników domyślną biblioteką sieciową [13]? Można wprawdzie szukać mocnych stron bibliotek stanowiących o przewadze nad Google, np.: dobór, organizacja, wiarygodność i dostępność źródeł informacji (szczególnie zasobów komercyjnych). Jednak jak wynika z badań, nie wszyscy zdają sobie z tego sprawę. Natomiast zdecydowanie pozostajemy w tyle w projektowaniu interfejsów użytkownika i łatwości korzystania z bibliotecznych witryn internetowych,

w szybkości dostarczania informacji oraz w dostępności usług tradycyjnych, które w przypadku Google są oferowane w trybie 24/7.

Jakie mogą być konsekwencje wyników ww. badań oraz coraz większej dominacji Google? Jakie są implikacje dla bibliotek? Na pewno należy zgodzić się ze stwierdzeniem, że przyszłość dla bibliotek dzieje się już teraz i musimy projektować systemy wokół rzeczywistych zachowań obecnych użytkowników [12]. Dotyczy to zarówno katalogów online, które powinny działać i wyglądać podobnie jak wyszukiwarki, ale również innych zasobów elektronicznych. Biblioteki kupują dostęp do wartościowych, ale i kosztownych serwisów, których liczba jest często imponująca, ale dla użytkownika korzystanie z dziesiątek systemów jest uciążliwe. I najgorsza sytuacja jest wtedy, kiedy sfrustrowany użytkownik odchodzi, np. do Google Scholar.

Co zatem biblioteki już teraz robią, żeby dogonić Google? Ł. Maciejewska i B. Urbańczyk wymieniają usługi, bez których trudno sobie wyobrazić nowoczesną bibliotekę akademicką: listy A-Z e-czasopism, serwisy linkujące, pozwalające na szybkie dotarcie do pełnego tekstu, zdalny dostęp do zasobów, programy umożliwiające równoczesne przeszukiwanie wielu e-źródeł [6]. Biorąc pod uwagę wymagania użytkowników oraz trendy w rozwoju usług informacyjnych bibliotek, można tę listę uzupełnić o społecznościowe OPACi, wirtualne usługi 27/7 czy specjalne, przedmiotowe witryny zwane *LibGuides*.

Społecznościowe OPACi opisała wyczerpująco A. Koszowska i wśród cech tych nowych, otwartych katalogów online wymieniła m.in.: przyjazny interfejs, łatwość obsługi, nowoczesną wizualizację (chmury), subskrypcję RSS, linki do pozycji podobnych, najczęściej wypożyczanych, unikalny URL opisu widoczny dla wyszukiwarek, możliwość tagowania, oceniania książek, opcje typu „Czytelnicy, którzy pożyczyci X, pożyczyci też Y i Z” oraz „Czy miałeś na myśli...?”, spisy treści, streszczenia, okładki, linki do księgarń [4, 5].

Kolejne udogodnienie w korzystaniu z elektronicznych źródeł dostarczanych przez biblioteki to metawyszukiwarki, które mają być alternatywą Google Scholar. Chodzi tu o narzędzia pozwalające jednocześnie przeszukiwać różnego rodzaju e-zasoby biblioteki, w tym zasoby lokalne (np. katalog online, bazy danych tworzone w bibliotece), zasoby licencjonowane (czasopisma elektroniczne i bazy danych), zasoby tworzone w modelu Open Access oraz wszystkie zasoby sieciowe. Rodzaj i liczba przeszukiwanych źródeł zależy od możliwości oprogramowania oraz od wyboru dokonanego przez daną bibliotekę. Wspólną cechą różnych programów oferujących taką funkcjonalność jest jeden interfejs (jedno okienko!) służący do przeszukiwania wszystkich źródeł. Różnice dotyczą mechanizmów działania. Na rynku dostępne są obecnie dwa rodzaje metawyszukiwarek e-zasobów elektronicznych dla bibliotek:

1. Systemy wyszukiwania zintegrowanego czy sfederowanego (ang. *federated search*, *cross-search*) [8, 9, 11]:
  - jedno zapytanie wysyłane równoległe do każdej bazy/serwisu,
  - możliwość ograniczenia wyszukiwania do wskazanych baz,
  - scalanie, porządkowanie i grupowanie rezultatów wyszukiwania,
  - deduplikacja wyników,
  - wady: długi czas wyszukiwania, różnice w składni języka zapytań w różnych bazach, ubogie rankingi trafności,
  - przykładowe produkty: Metalib Ex Libris, 360 Search (Serials Solutions), EHis (EBSCO), WebFeat, SerachSolver (OVID);
2. Wyszukiwanie w lokalnie indeksowanych metadanych (ang. *discovery services*) [3, 11]:
  - centralne indeksowanie metadanych od dostawców różnych baz i czasopism w lokalnej bazie (metaindeksy),
  - zapytanie wysyłane do zbioru metaindeksu,
  - możliwość ograniczenia wyszukiwania do wskazanych baz,

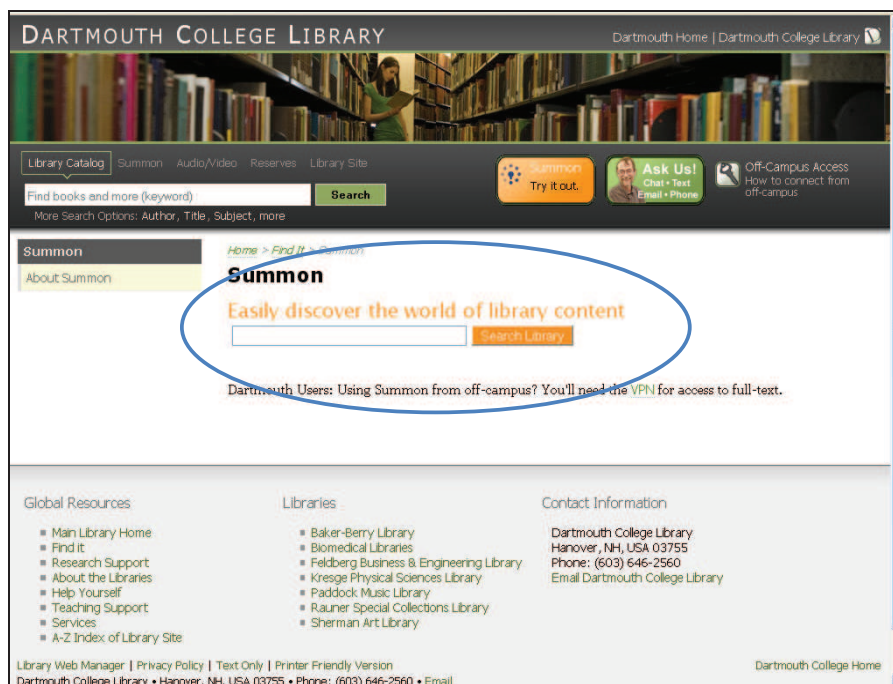


Rysunek 1. Interfejs wyszukiwania zintegrowanego w Bibliotece Głównej Politechniki Poznańskiej

Źródło: <http://www.ml.put.poznan.pl/pl/>

- porządkowanie rezultatów wyszukiwania, grupowanie, deduplikacja i tworzenie rankingu trafności,
- bezpośrednie połączenie do źródła wskazanego przez użytkownika,
- zalety: przyspieszenie wyszukiwania, bardziej precyzyjne rezultaty i lepsze rankingi trafności w stosunku do szukania sfederowanego,
- wady: korzystanie z różnych kontrolowanych słowników wśród baz danych nie zawsze daje oczekiwane rezultaty,
- indeksowanie lokalne wymaga współpracy z dostawcami treści – nie wszyscy chcą je przekazać, nawet odpłatnie,
- na ww. zasadach działa Google Scholar, ale indeksuje materiały, do których ma dostęp, albo których metadane są widoczne w Internecie – liczba pełnych tekstów jest ograniczona,
- przykładowe produkty: EBSCO Discovery Service, Summon (Serials Solutions), Primo (Ex Libris), Encore Discovery (Innovative Interfaces).

Inny przykład pogoni za Google to wirtualne serwisy informacyjne – kojarzące się z symbolem na witrynach bibliotecznych *Ask a librarian* i coraz częściej „Zapytaj bibliotekarza”. Są to usługi polegające na umożliwieniu użytkownikom dostępu do informacji za pośrednictwem bibliotekarza o każdej porze (24/7) i z każdego miejsca, z wykorzystaniem poczty elektronicznej, WWW, czatu, video i innych narzędzi sieciowych. Zaletą takich systemów jest dostarczanie wiarygodnych, sprawdzonych informacji [2]. W polskich bibliotekach pojawiają się możliwości kontaktowania z bibliotekarzem poprzez komunikatory, formularze e-mail. Są też przykłady wykorzystania specjalnego oprogramowania, np. w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu (rys. 3). W tej samej bibliotece wprowadzono inną usługę, pośrednio związana z dostępnością 24/7, „Od zmiernych do świtu – wypożyczenia nocne”.



Rysunek 2. Interfejs wyszukiwarki typu discovery services w Dartmouth College Library  
 Źródło: <http://www.dartmouth.edu/~library/home/find/summon/>



Rysunek 3. Serwis Ask a librarian Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu  
 Źródło: <http://main3.amu.edu.pl/~lib/askalibrarian/>

### Witryny przedmiotowe LibGuides

Biblioteczne przewodniki tematyczne są kolejnym przejawem polepszania usług bibliotecznych „w pogoni za Google”. W niniejszym artykule poświęcono im więcej miejsca, ze względu na nowatorskie rozwiązania od niedawna wdrażane w bibliotekach i na razie nieobecne w Polsce. Serwisy zostaną omówione na przykładzie produktu *LibGuides* firmy Springshare<sup>1</sup>, z uwagi na największą liczbę wdrożeń na świecie – ponad 1 200 bibliotek w 25 krajach. Na witrynie dostawcy tej usługi znaleźć można szczegółowy opis wszystkich funkcjonalności, film pokazujący obsługę przewodnika, linki do wielu ciekawych publikacji

<sup>1</sup> Springshare. Dostępny w Internecie: <http://www.springshare.com/libguides/>.

i zastosowań w bibliotekach. Zainteresowani mogą również zamówić dostęp do wersji testowej oprogramowania.

*LibGuides* to swego rodzaju portale informacyjne wykorzystujące narzędzia Web 2.0. Jednym z głównych celów ich tworzenia jest promocja biblioteki w społeczności lokalnej oraz pomoc użytkownikom w odnajdywaniu potrzebnych materiałów i przekazywanie im informacji na temat źródeł i usług, o których istnieniu nie wiedzą. Dotyczy to przede wszystkim zasobów udostępnianych przez daną bibliotekę, ale nie tylko. Innym istotnym celem tych serwisów jest umożliwienie bibliotekarzom łatwego publikowania treści wzbogaconych elementami Web 2.0.

*LibGuides* jest systemem utrzymywany przez dostawcę, który zapewnia miejsce na serwerze, tworzenie kopii zapasowych itp. Interfejs serwisu i podstawowe funkcje mogą być dostosowane do potrzeb i marki danej biblioteki, z możliwością dowolnej konfiguracji układu witryny przez bibliotekarza. Można też korzystać z gotowych wzorców innych bibliotek, ponieważ wszystkie instytucje, które zakupiły system, tworzą swego rodzaju społeczność udostępniającą sobie wzajemnie szablony i treści interfejsów. Społeczność ta liczy dziś ok. 18 tys. bibliotekarzy, którzy opracowali ponad 82 tys. przewodników.



Rysunek 4. Strona startowa usługi LibGuides w William H. Hannon Library

Źródło: <http://libguides.lmu.edu/>

Zasady tworzenia *LibGuides* i organizacja pracy przy ich dalszym rozwoju jest zróżnicowana w zależności od potrzeb danej biblioteki. Najczęściej jedna instytucja tworzy od kilkunastu aż do kilkuset przewodników na różne tematy. Strona główna *LibGuides* wygląda wtedy podobnie jak w William H. Hannon Library (rys. 4), gdzie prezentowanych jest 126 przewodników wg standardowych funkcji:

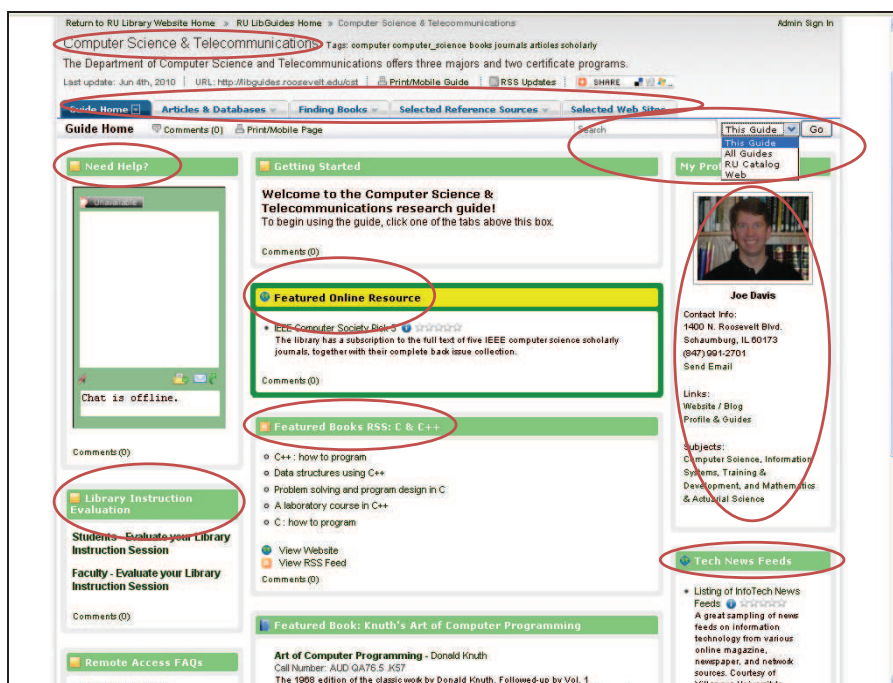
- wyszukiwanie w treści wszystkich przewodników (*Search all guides*) z opcją zmiany obszaru szukania na katalog biblioteczny (*Search catalog*) albo sieć WWW (*Search web*),
- przeglądanie wg dziedzin (*Browse by Subject*) lub nazwisk bibliotekarzy – autorów przewodników (*Browse by Librarian*),
- nazwy przewodników zaprezentowane jako chmura tagów (*Explore our guides by tags*),
- lista najpopularniejszych przewodników (*Popular Guides*), z możliwością zmiany sortowania wg ostatnio dodanych (*Recent Guides*),

- link do profilu przewodników w serwisach społecznościowych (tu: *Facebook*),
- zmieniające się zdjęcia bibliotekarzy zaangażowanych w tworzenie przewodników (*Featured Librarian*).

Twórcy oprogramowania *LibGuides* dostarczają wiele przydatnych funkcji ułatwiających zarządzanie i wymianę treści, z których część to powszechnie stosowane narzędzia Web 2.0:

- tworzenie profilu bibliotekarza odpowiedzialnego za dany przewodnik,
- pełna integracja z komunikatorami albo usługami typu czat, zapewniająca stałą interakcję pomiędzy bibliotekarzem a użytkownikiem,
- możliwość zamieszczania obiektów multimedialnych, np. video, podcastów,
- obsługa kanałów RSS,
- tagi i kategorie tematyczne – każdej „porcji” treści można przypisać kilka kategorii tematycznych albo tagów określanych przez bibliotekarza,
- możliwość zamieszczania wybranych elementów *LibGuides* na blogach albo innych witrynach, np. biblioteki, uczelni, modułów szkoleniowych e-learning,
- integracja z serwisami społecznościowymi, np. *Facebook*, *Twitter*, *Delicious*,
- dodawanie treści do przewodników z dowolnego miejsca w sieci, dzięki specjalnemu przyciskowi „Dodaj” w przeglądarce,
- automatyczna kontrola linków i tworzenie kilka razy w miesiącu wykazów niedziałających odnośników,
- statystyki – liczby odwiedzin poszczególnych przewodników; można również skonfigurować statystyki wykorzystania określonych linków czy dokumentów, oraz zamieścić skrypty innych serwisów, np. Google Analytics.

Usługa *LibGuides* została zaprojektowana głównie w celu tworzenia serwisów tematycznych, jak np. przewodnik z zakresu informatyki i telekomunikacji opracowywany przez bibliotekarzy Roosevelt University Library (rys. 5). Ten sam serwis może również służyć nauczycielom akademickim jako materiał wspomagający realizację zajęć z tej tematyki.



Rysunek 5. Roosevelt University Library, Computer Science & Telecommunications research guide

Źródło: <http://www2.roosevelt.edu/library/default.asp>

Innym rodzajem zastosowania *LibGuides* mogą być materiały do dydaktyki bibliotecznej, w tym poradniki korzystania z różnych usług bibliotecznych czy materiały przydatne w realizacji bardziej zaawansowanych szkoleń bibliotecznych, np. na temat cytowania publikacji (rys. 6) czy znaczenia bibliotecznych źródeł elektronicznych w porównaniu z Google (rys. 7).

The screenshot shows the 'Citation Guide' page from the Dixie State College Library. The page is titled 'Citation Guide' and provides information on creating citations for bibliographies and works cited in reference papers. It includes sections for 'Why Cite Sources?', 'Is it Plagiarism?', and 'Avoiding Plagiarism'. The page also features navigation tabs for 'Home', 'Citing sources', 'Annotated Bibliography', 'MLA', 'APA', 'Useful Online Resources', and 'Research Paper Help'.

Rysunek 6. Dixie State College Library, Citation Guide  
Źródło: <http://libguides.dixie.edu/citationguide>

The screenshot shows the 'Google vs the Library Web' page from the University of Rhode Island Library. The page is titled 'Google vs the Library Web (or, when the library web is better)' and compares the reliability and value of library web sources versus Google search results. It includes sections for 'Library Web', 'Google', and 'World Wide Web resources'. The page also features navigation tabs for 'Home', 'Library Maps', 'Scholarly vs Popular Journals', 'How to Ask a Reference Question', 'Finding Books', 'Finding Articles', and 'Library Etiquette Guide'.

Rysunek 7. University of Rhode Island Library – „Google It or Use the Library? Google vs the Library Web (or, when the library web is better)”  
Źródło: <http://uri.libguides.com/content.php?pid=117449&sid=1012668>



Szablony i funkcje *LibGuides* mogą też być wykorzystywane przez biblioteki akademickie do tworzenia serwisów intranetowych, do lepszej komunikacji wewnątrz biblioteki, a nawet tworzenia witryn bibliotecznych (rys. 8).



Rysunek 8. Witryna biblioteki Scottsdale Community College  
Źródło: <http://library.scottsdalecc.edu/index>

Do najważniejszych korzyści wynikających z tworzenia przewodników typu *LibGuides* należy polepszenie i uatrakcyjnienie kanałów komunikowania z użytkownikami, którzy otrzymują dodatkowe informacje, nie tylko na witrynie bibliotecznej, ale również w tych miejscach, w których najczęściej przebywają w sieci, np. na *Facebooku*. Tym sposobem biblioteka dociera też do innych potencjalnych użytkowników, promując szerzej swoje zasoby i usługi, co w efekcie może doprowadzić do wzrostu ich wykorzystania. Znaczącą korzyścią – znaną dla Web 2.0 – jest dzielenie się wiedzą i jej współtworzenie z użytkownikami, ale również innymi bibliotekarzami poprzez *LibGuides Community System*.

### Wobec zagrożenia Google

W artykule przedstawiono wyniki badań zachowań i oczekiwań użytkowników informacji elektronicznej, głównie tzw. pokolenia Google. Pokazano też najnowsze oferty bibliotek, które tutaj nieco prowokująco określono „w pogoni za Google”, choć są one po prostu rezultatami działalności zmierzającej do podwyższania jakości usług i spełniania oczekiwań użytkowników. Jednak oferta najlepszych wyszukiwarek i traktowanie ich przez użytkowników jako jedyne źródła informacji nie jest dla bibliotek faktem bez znaczenia. Czy uda nam się zatem dogonić Google i czy warto się tym zajmować? Jaką postawę powinny przyjąć biblioteki? Udać, że problem nie istnieje i trwać na stanowisku, że Google to „śmietnisko” informacji i nigdy nie osiągnie poziomu biblioteki? Skupić się na nieustannej rywalizacji i straszyć użytkowników wrogiem – Google? Zostać współnikiem albo całkowicie poddać się dominacji Google? Czy może postawić jednocześnie na konkurencję i partnerstwo?

Jak podkreślają niektórzy autorzy: „Świat informacji rozszerza się i rośnie, a odnajdywanie dokumentów staje się coraz większym wyzwaniem, lecz biblioteki nie kojarzy się już z tym krytycznym działaniem. Kojarzy się Google” [13]. Inni twierdzą, że

Google ani nie zastąpi bibliotek, ani nie będzie ich wrogiem. Oferuje wprowadzić inne narzędzia, które mają wiele zalet, ale nie są wolne od wad w porównaniu z ofertą bibliotek [11]. Wydaje się, że dobrym rozwiązaniem będzie współzawodnictwo i konkurencja w pewnych obszarach działalności, a współpraca w innych. Zgodnie z tym, co powiedziano na wstępie, „zdrowa” konkurencja bywa motorem postępu, więc biblioteki powinny tylko na tym skorzystać. Mogą też czerpać korzyści z podpatrywania konkurenta i, jak to bywa w biznesie, czerpania wiedzy z jego sukcesów. F. Nesta twierdzi, że sama filozofia firmy Google stawia wyzwania dla bibliotekarzy i analizuje „Dziesięć prawd potwierdzonych przez Google”<sup>2</sup> w kontekście działalności bibliotek [10]:

1. **Skup się na użytkowniku, reszta przyjdzie sama.** Kluczowe usługi biblioteki bazują nadal na bezpośrednim kontakcie z użytkownikiem, dla którego liczą się: kompetentny bibliotekarz, funkcjonalny budynek, dobre oznakowanie, odpowiednie godziny otwarcia, adekwatne regulaminy. Bibliotekarze powinni systematycznie badać potrzeby użytkowników i obserwować ich zachowania.
2. **Najlepiej robić jedną rzecz dobrze, naprawdę dobrze.** Przewaga bibliotek nad Google polega na dostarczaniu wielu źródeł w różnych postaciach i odpłacaniu za użytkowników dostępu do zasobów komercyjnych.
3. **Szybko jest lepiej niż powoli.** W usługach niektórych bibliotek mankamentami ciągle są kolejki czy długi czas realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych.
4. **W sieci panuje demokracja.** Biblioteka powinna angażować użytkowników w proces gromadzenia zbiorów oraz uwzględniać zapotrzebowanie na informacje w różnych formach, w różnych językach i na różnych poziomach.
5. **Nie trzeba być przy biurku, aby potrzebować odpowiedzi.** Coraz większa mobilność użytkowników oraz rozwój telekomunikacji powinny skłaniać biblioteki do wdrażania nowych usług, np. powiadamiania SMS o zaległościach lub przesyłania ogłoszeń.
6. **Możesz dobrze zarabiać, nie czyniąc zła.** Większość bibliotek utrzymuje się z publicznych środków finansowych, więc dopuszczalna jest działalność przynosząca pewne zyski w celu uzupełnienia skromnych budżetów, np. publikowanie materiałów promujących cenne kolekcje biblioteki.
7. **Zawsze znajdzie się więcej informacji.** Bibliotekarze powinni wykorzystywać swój potencjał intelektualny i tworzyć nowe zasoby informacji na podstawie już istniejących, np. kolekcje sprawdzonych linków z danych dziedzin czy recenzje książek.
8. **Potrzeba dostępu do informacji nie zna granic.** Umiejdzynarodowienie studiów powinno mobilizować biblioteki do dostarczania informacji również w innych językach niż narodowy.
9. **Bez garnituru też można być poważnym.** Hierarchiczne struktury organizacyjne powinny być zastąpione przez pracę zespołową i większą kolegalność, a bibliotekarze muszą ciągle dbać o własny rozwój zawodowy. Powinni wychodzić naprzeciw potrzebom użytkowników, a nie biernie czekać na ich odwiedziny.
10. **Świetnie to za mało.** Nigdy nie można „spocząć na laurach” i uznać swoje usługi za doskonałe. Biblioteki powinny korzystać z metod oceny działalności, wywodzących się ze świata biznesu, np. TQM, LibQUAL+, bo zawsze były nastawione na obsługę użytkowników.

## Wnioski

W obliczu niewątpliwej dominacji Google – na pewno w opiniach większości użytkowników – biblioteki powinny skupić się na ciągłej obserwacji potencjalnych odbiorców swoich usług, dostosowywać się do ich przyzwyczajzeń i potrzeb, jak również

<sup>2</sup> Nasza filozofia. Dziesięć prawd potwierdzonych przez Google [online]. Google, 2010 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://www.google.com/corporate/tenthings.html>.

czierać inspiracje z ich pomysłów. Jednocześnie bibliotekarze powinni nadal aktywnie uczestniczyć w kształceniu umiejętności informacyjnych użytkowników, w tym wskazywać im plusy i minusy zasobów sieciowych, np. Google. Kolejnym obowiązkiem bibliotek powinno być ujawnianie własnych zasobów robotom wyszukiwarek, dzięki stosowaniu specjalnych protokołów – po to, by użytkownicy docierali do tych zasobów, nawet gdy korzystają wyłącznie z Google. Dotyczy to nie tylko zapewnienia indeksowania własnych zasobów (np. bibliotek cyfrowych, repozytoriów) przez roboty wyszukiwarek, ale również obecności w serwisach społecznościowych, czyli wszędzie tam, gdzie wirtualnie przebywają użytkownicy. Zadania te wymagają oczywiście zmiany podejścia do zawodu bibliotekarza oraz ciągłego szkolenia pracowników bibliotek.

### **Bibliografia**

1. Connaway L.S., Dickey T.J.: The Digital Information Seeker: Report of the Findings from Selected OCLC, RIN, and JISC User Behaviour Projects [online]. OCLC Research, 15.02.2010 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf>.
2. Derfert-Wolf L.: Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek, Biuletyn EBIB [online] 2006 nr 1 (71) [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://www.ebib.info/2006/71/derfert.php>.
3. Discovering discovery services. W: Federated Search Blog [online] 19.06.2009 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://federatedsearchblog.com/2009/07/19/discovering-discovery-services/>.
4. Koszowska A.: Społeczny OPAC – nowe trendy. Część 1. W: Biblioteka 2.0 [online] [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://blog.biblioteka20.pl/?p=107>.
5. Koszowska A.: Społeczny OPAC – nowe trendy. Część 2. W: Biblioteka 2.0. [online] [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://blog.biblioteka20.pl/?p=132>.
6. Maciejewska Ł., Urbańczyk B.: Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej? W: Biblioteka – klucz do sukcesu użytkowników, ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa [online] 2008 nr 5, s. 42-52, Uniwersytet Jagielloński, [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: [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).
7. Młodzi i Media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej [online]. Warszawa, styczeń 2010 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: [http://www.swps.pl/images/stories/dokumenty/RAPORT\\_SWPS\\_mlodzi\\_i\\_media.pdf](http://www.swps.pl/images/stories/dokumenty/RAPORT_SWPS_mlodzi_i_media.pdf).
8. Moskwa K.: Zasoby informacyjne i narzędzia informatyczne wspomagające e-kształcenie w bibliotece akademickiej. Doświadczenia Biblioteki Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej z różnych form pracy ze zdalnym użytkownikiem, Przegląd Biblioteczny 2009 nr 4, s. 461-481.
9. Nahotko M.: Komunikacja naukowa w środowisku cyfrowym: globalna biblioteka cyfrowa w informatycznej infrastrukturze nauki. Warszawa: Wydaw. SBP, 2010.
10. Nesta F.: What librarians can learn from Google's corporate philosophy. W: Library Journal [online] 06.01.2006 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6337343.html>.
11. Rochkind J.: (Meta)search Like Google. W: Library Journal [online] 2.15.2007 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6413442.html>.
12. Rowlands I., Nicholas D., Williams P., Huntington P., Fieldhouse M.: The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 2008, Vol. 60, No. 4, s. 290-310.

13. Sennyey P., Liman R.L., Mills M.: Przyszłość bibliotek akademickich. Podejście definicyjne, Biuletyn EBIB [online] 2009 nr 7 (107) [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://www.ebib.info/2009/107/a.php?rek>.
14. Weryho M., Zmitrowicz: Google czy bibliotekarz? Potrzeby i oczekiwania użytkowników Internetu w Bibliotece Głównej UKW w Bydgoszczy [preprint] [online] E-LIS, 2009 [dostęp 18.07.2010]. Dostępny w Internecie: <http://eprints.rclis.org/17988/>.

### **To get better than Google?**

*The paper is an attempt of discussing the subject suggested by organizers of the conference "A superiority of library over Google". It presented the latest trends in improving the quality and attractiveness of electronic libraries' services, with a special focus on information services. There was also a discussion over the LibGuides service, virtual and "social" subject librarian which becomes more and more popular in the libraries all over the world. The service is based on making multimedia information portals with a special use of Web 2.0 tools. Sharing the knowledge with other users as well as promotion of library's resources in local community is not difficult anymore when you use these services.*