



III Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Białystok, 18-20 maja 2011

Bibliotekarze bez bibliotek, czyli bibliotekarstwo uczestniczące

Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku

**Bibliotekarze bez bibliotek,
czyli bibliotekarstwo uczestniczące**

*III Ogólnopolska Konferencja Naukowa
Białystok, 18-20 maja 2011*

Biblioteka Uniwersytecka
im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku

Bibliotekarze bez bibliotek, czyli bibliotekarstwo uczestniczące

*III Ogólnopolska Konferencja Naukowa
Białystok, 18-20 maja 2011*

**Praca zbiorowa
pod redakcją Jolanty Kudrawiec**



Białystok 2012

BIBLIOTEKA UNIWERSYTECKA
im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku

FUW 0334994

Komitet organizacyjny:Wiesława Wojtkowska
Miroslawa Roszczyc
Hanna Kościuch
Jolanta Kudrawiec**Recenzent naukowy:**

Dr hab. Wanda Pindlowa, prof. Uniwersytetu Jagiellońskiego

Redakcja:

Jolanta Kudrawiec

Autor zdjęcia na okładce:

Jolanta Kudrawiec

Korekta:

Jolanta Kudrawiec

Redakcja techniczna i skład:

Bartosz Kozłowski

© Copyright by Uniwersytet w Białymstoku, Białystok 2012

Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku

15 – 097 Białystok, ul. M. Skłodowskiej-Curie 14

<http://wydawnictwo.uwb.edu.pl> e-mail: ac-dw@uwb.edu.pl

ISBN 978-83-7431-306-3

Druk i oprawa: QUICK-DRUK s.c., Łódź

SPIS TREŚCIBiblioteka bez bibliotek, czyli bibliotekarstwo
uczestniczące – wprowadzenie 9*Katarzyna Materska*

Biblioteki – nowe konteksty instytucji i zawodu 13

SESJA PIERWSZA**WPROWADZENIE DO BIBLIOTEKARSTWA UCZESTNICZĄCEGO***Hanna Andruszko*

Smart library – wizja biblioteki akademickiej 31

*Jadwiga Kotulska*Idea uczestnictwa, jako strategia działania biblioteki akademickiej
w zakresie popularyzacji wiedzy 57*Dagmara Bubel, Lidia Szczygłowska*

Bibliotekarz uczestniczący – człowiek orkiestra 77

*Henryk Hollender*Czy SYNAT odmieni nam biblioteki? Miejsce bibliotek
i ich styl pracy w nowym łańdźie informacji naukowej w Polsce 97*Anna Łozowska, Lidia Derfert-Wolf*

Bibliotekarstwo uczestniczące? To już jest, ale co dalej? 113

SESJA DRUGA**BIBLIOTEKARZ A UŻYTKOWNIK W KONCEPCJI
BIBLIOTEKARSTWA UCZESTNICZĄCEGO***Joanna Mądra*

Obsługa klienta biznesowego w bibliotece XXI wieku 131

Jadwiga Siemiątkowska

Bibliotekarz dziedziny – bibliotekarzem uczestniczącym 145

*Krystyna Michniewicz-Wanik*Normy etyczno-moralne i prawne cyberkultury. Nowe kompetencje
bibliotekarzy 161

**SESJA TRZECIA
AUTOKAROWA/RÓWNOLEGLA**

<i>Justyna Rogińska-Usowicz</i>	
Rola Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie w systemie miasteczka uniwersyteckiego	181
<i>Agata Chróścicka</i>	
Działalność Biblioteki i Ośrodka Informacji Filmowej Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej w Łodzi oraz jej efekty w zaspakajaniu potrzeb środowiska filmowego w Polsce	195
<i>Elżbieta Kuźma</i>	
Biblioteka Filologiczna NOVUM Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu – jako przykład bibliotekarstwa uczestniczącego	205
<i>Elżbieta Kuprel, Małgorzata Skibowska</i>	
Nowe trendy współczesnego bibliotekarstwa – zastosowanie elementów bibliotekarstwa uczestniczącego w bibliotece Wyższej Szkoły Administracji Publicznej im. Stanisława Staszica w Białymstoku	219
SESJA CZWARTA AUTOKAROWA/RÓWNOLEGLA	
<i>Monika Curyło</i>	
Komunikacja niewerbalna w bibliotece	231
<i>Kinga Orawczak, Anna Pukas</i>	
„Kawa na ławę” – słów kilka o relacjach czytelnika z bibliotekarzem	241
<i>Katarzyna Cichos-Reclaw</i>	
Efektywność komunikacji między pracownikami biblioteki a użytkownikami z uwzględnieniem specyfiki społeczności gdańskiej Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu	251
<i>Jolanta Sobielga, Danuta Kapinos</i>	
Jak szukać żeby znaleźć? – kształcenie umiejętności efektywnego wyszukiwania informacji użytkowników biblioteki akademickiej	263
<i>Katarzyna Cyran, Sylwia Pykacz, Marzena Dziołak</i>	
„Bibliotekarz XXI wieku – przewodnik po labiryncie informacji i wiedzy”: projekt realizowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, opracowany przez pracowników Biblioteki PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej	277

**SESJA PIĄTA
BIBLIOTEKARSTWO UCZESTNICZĄCE W CYBERPRZESTRZENI**

<i>Bożena Jaskowska</i>	
Bądźmy tam gdzie oni! Elementy social media marketingu w bibliotece	295
<i>Marcin Pędich</i>	
Biblioteka w dobie Web 2.0	311
<i>Małgorzata Świrad, Jadwiga Wojtczak</i>	
Telepraca jako forma elastycznego zatrudnienia bibliotekarzy	321
<i>Wiesława Budrowska, Aldona Zawalkiewicz</i>	
Wirtualna przestrzeń i realne działania, czyli serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP, jako przykład bibliotekarstwa uczestniczącego	333
<i>Anna Osiewalska, Urszula Cieraszevska</i>	
Biblioteka bez bibliotekarzy – czyli nocne czytanie w Bibliotece	347
<i>Leszek Szafranski, Lukasz Mesek</i>	
Koncepcja cyfrowej biblioteki przyszłości na przykładzie Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej	357
<i>Anna Kazan, Izabela Gajda</i>	
Wirtualna współpraca Biblioteki Politechniki Łódzkiej ze społecznością akademicką	369

BIBLIOTEKARZE BEZ BIBLIOTEK, CZYLI BIBLIOTEKARSTWO UCZESTNICZĄCE – WPROWADZENIE

Biblioteka Uniwersytecka im. J. Giedroycia w Białymstoku w dniach 18-20 maja 2011 roku, już po raz trzeci zorganizowała Ogólnopolską Konferencję Naukową pt. *Bibliotekarze bez bibliotek, czyli bibliotekarstwo uczestniczące*.

Szeroki zakres tematyczny wzbudził ogromne zainteresowanie, o czym świadczy udział w konferencji przedstawiciele wielu bibliotek akademickich, pedagogicznych z Warszawy, Poznania, Olsztyna, Łodzi, Częstochowy, Torunia, Gdańska, Krakowa, Białej Podlaskiej, Rzeszowa, Opola, Szczecina, Wrocławia, Kielc i Białegostoku. Wśród referentów byli zarówno nauczyciele akademicki, jak i praktykanci. W ciągu trzech dni trwania konferencji, wygłoszono w pięciu sesjach 24 referaty.

Pierwsza sesja wprowadzała w tematykę bibliotekarstwa uczestniczącego; druga sesja nawiązywała do relacji występujących pomiędzy bibliotekarzem a użytkownikiem; trzecia i czwarta odbywała się równolegle w dwóch autokarach, w „drodze” do Wilna, nawiązywała bardziej do problemu bibliotekarstwa uczestniczącego zdefiniowanego przez Davida Shumakera i Laurę Tyler¹, a odnoszącego się do tzw. bibliotekarzy wbudowanych (uczestniczących), którzy zapewniają użytkownikom odpowiedni dostęp do informacji, organizują ją, przeglądają, analizują, gromadzą, a następnie ją udostępniają; sesja piąta ukazywała bibliotekarstwo uczestniczące w cyberprzestrzeni.

Większość wygłoszonych referatów miała charakter praktyczny, oparty na doświadczeniu i obserwacji wielu lat pracy, niektóre miały charakter czysto teoretyczny, bazujący na literaturze polskiej i zagranicznej. Wykład inauguracyjny: *Biblioteki – nowe konteksty instytucji i zawodu* wygłosiła dr hab. Katarzyna Materska z Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego.

¹ D. Shumaker, L. A. Tyler: *Embedded Library Services: an Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management, and Delivery*. A Contributed Paper for the Special Libraries Association Annual Conference Denver, Colorado 6 June 2007. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvcs.pdf> [10 grudnia 2011].

Głównym celem konferencji było przybliżenie idei bibliotekarstwa uczestniczącego oraz wskazanie najlepszych, najbardziej efektywnych sposobów pracy z użytkownikami. Referenci przedstawili współczesne doświadczenia w bibliotekarstwie uczestniczącym nawiązując do tradycyjnej organizacji bibliotek, do współpracy bibliotek na wielu płaszczyznach z innymi organizacjami i instytucjami, do komunikacji i wzajemnych relacji zachodzących między bibliotekarzami a użytkownikami bibliotek, zarówno w świecie realnym, jak i wirtualnym.

Na konferencji nie zabrakło zaprezentowania: **uczestniczenia fizycznego** – wychodzenia poza przestrzeń biblioteki, **uczestniczenia organizacyjnego** – kontrola nad funduszami i nadzór nad bibliotekarzem ze strony grup użytkowników, **uczestniczenia wirtualnego** – dostarczania usług bibliotecznych w roboczej przestrzeni wirtualnej, a wszystko to z myślą określenia potrzeb, źródeł i wartości informacji, przekazywanej dla coraz wymagających grup użytkowników. Do tych wszystkich aspektów w mniejszym lub większym stopniu nawiązują opublikowane referaty.

Autorzy wielu referatów zwrócili uwagę, że bibliotekarstwo uczestniczące nie jest czymś nowym, bowiem biblioteki od dawna biorą udział w pracach poszczególnych grup użytkowników, starają się im nie tylko udostępnić swoje zasoby, ale również w sposób przystępny podzielić się swoją wiedzą. Świadczy o tym chociażby zmieniający się styl pracy bibliotek, organizacja biblioteki, styl pracy bibliotekarzy, zmieniające się podejście do czytelnika/użytkownika informacji. Bibliotekarz uczestniczący, to przecież bibliotekarz specjalista, potrafiący odnaleźć się w każdej sytuacji, mający odpowiednią wiedzę, to nie tylko bibliotekarz dziedzinowy, „człowiek orkiestra”, ale również przewodnik po labiryncie informacji i wiedzy. Ważna w tym wszystkim jest nie tylko komunikacja werbalna bibliotekarza, ale również komunikacja niewerbalna, która w znaczący sposób wpływa na postrzeganie bibliotekarzy przez użytkowników. Właśnie te relacje czytelnika z bibliotekarzem są bardzo ważne, pozwalają nie tylko na odnalezienie się użytkownika w gąszczu informacji, znalezienia tej właściwej informacji, jak również wpływają w znaczącym stopniu na nawiązanie pozytywnych relacji z innymi uczestnikami biblioteki, instytucji itp. Bibliotekarz stara się uczestniczyć także w cyberprzestrzeni. Przykładem mogą media społecznościowe takie jak: Facebook, MySpace, Second Life, blogi; z których coraz częściej korzystają użytkownicy biblioteki, tworząc tzw. wirtualną społeczność.

Byli też referenci, którzy uważali, że bibliotekarstwo uczestniczące jest czymś zupełnie nowym, ponieważ nie można idei bibliotekarstwa uczest-

niczącego utożsamiać z podstawową działalnością – należy raczej powiązać je z gotowością do wychodzenia poza bibliotekę, poza tradycyjne role i jak wskazuje Judith A. Siess w swoim artykule: *Embedded Librarianship: What Is It and Why Should I Care?*², bibliotekarz musi przenieść się do innych jednostek organizacyjnych, gdzie będzie pracował wraz z użytkownikami, dostarczając im potrzebnych informacji do podejmowania decyzji tam, gdzie one zapadają.

Na zakończenie warto podkreślić, że bibliotekarstwo uczestniczące jest tematem otwartym, stawiającym przed bibliotekarzami nowe, inne wyzwania, bo przecież wciąż przed nami jest jeszcze wiele do zrobienia w tym zakresie.

Przekazuję na ręce czytelnika materiały konferencyjne i mam nadzieję, że staną się one przyczynkiem do dalszych rozważań i refleksji.

Jolanta Kudrawiec

² J. A. Siess: *Embedded Librarianship: What Is It and Why Should I Care?* = Bibliotekarstwo uczestniczące. Przeł. M. Filipczak. „Forum Akademickie” 2009 nr 2(02). Tryb dostępu: <http://forumakademickie.pl/fk/2009/02/bibliotekarstwo-uczestniczace/> [20 stycznia 2012].

dr hab. Katarzyna Materska
Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych
Uniwersytetu Warszawskiego
katarzyna.materska@gmail.com

BIBLIOTEKI – NOWE KONTEKSTY INSTYTUCJI I ZAWODU

LIBRARIES – NEW CONTEXTS OF THE INSTITUTION AND PROFESSION

Abstract

Permanent technological, societal and educational changes pose in strong relations to the libraries – their tasks and the potentials of the libraries for fulfilling the users' needs in the new knowledge and experience society. One of the major future challenges will be to open up for activities that can inspire to creativity and innovation. This is where the library can make its contribution in the form of learning, experience, inspirational and engaging meetings and possibilities for expressing oneself in a creative way. As a good example YOUmedia in Chicago was described.

Two new models for libraries were presented in the article. The Dutch one indicates the possibilities that the new library must offer the users of experiencing, discovering, participating and creating. The Polish project named „Library future scenarios” considers the possible directions of development of public libraries in Poland over the next 20 years. In the conclusion about the future of the libraries, user's new expectations, libraries' possibilities (both in the physical library and in cyberspace) and librarians' aspirations were underlined.

„...to generate ideas is to be creative; to convert ideas to results is to be innovative. Being innovative in an organized and user-oriented fashion is the essential competitive parameter of the 21st century...”

Steve Jobs, Apple inc.

Nie ma nic pewniejszego niż zmiana

Poczucie zmiany otaczającego świata nie jest nowe, doświadczali tego już starożytni, czego dowodem jest twierdzenie przypisywane Heraklitowi „wszystko płynie, wszystko jest zmienne” (*panta rhei*). Świadomość zmiany towarzysząca człowiekowi od tak dawna może skłaniać do myślenia o niej, jako czymś naturalnym, wręcz trwałym, a przez to wcale nie wyjątkowym w dziejach ludzkości. A jednak zmiana dokonująca się obecnie jest na tyle dynamiczna i zachodzi na tak dużą skalę, że wiąże się z fundamentalnymi przewartościowaniami w życiu społecznym, politycznym, gospodarczym, w wymiarze indywidualnym i instytucjonalnym. Wielu badaczy zastanawia się nad istotą i przyczynami zmian, które tak mocno zaznaczają się na progu kolejnego stulecia¹. W transformacjach określanych, jako społeczeństwo informacyjne, poinformowane, wiedzy, sieciowe², *experience society*, a także technologiczne czy z informatyzowane akcent kładziony jest bądź na wiedzę, edukację bądź na technologię. Pierwszą grupę podejść określić można mianem merytokratycznych, drugą technologicznych. Te dwie postawy znacząco się przenikają i przesądzają nierzadko o tym, jak kształtujemy nasze wizje i oczekiwania, w czym upatrujemy przyszłego sukcesu.

1 Zob. np. F. Fukuyama: *Wielki wstrząs: natura ludzka a odbudowa porządku społecznego*. Z ang. przeł. H. Komorowska i K. Dorosz. Warszawa 2000; J. Rifkin: *Koniec pracy: schyłek siły roboczej na świecie i początek ery postrynkowej*. Przeł. E. Kania. Wrocław 2001; N. Postman: *Zabawić się na śmierć: dyskurs publiczny w epoce show-businessu*. Przeł. L. Niedzielski. Warszawa 2002; J. Naisbitt, N. Naisbitt, D. Philips: *High tech – high touch: technologia a poszukiwanie sensu*. Przeł. A. Unterschuetz. Poznań 2001; M. Castells: *Galaktyka Internetu: refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*. Przeł. T. Hornowski. Poznań 2003; F. Fukuyama: *Koniec człowieka: konsekwencje reuducji biotechnologicznej*. Przeł. B. Pietrzyk. Kraków 2004; Z. Bauman: *Płynna nowoczesność*. Przeł. T. Kunz. Kraków 2007; A. Keen: *Kult amatora: jak Internet niszczy kulturę*. Tł. M. Bernatowicz, K. Topolska-Ghariani. Warszawa 2007; D. Tapscott, A. D. Williams: *Wikinomia: o globalnej współpracy, która zmienia wszystko*. Tł. P. Cypryański. Warszawa 2008.

2 Niektórzy badacze, jak np. T. Goban-Klas, twierdzą, że społeczeństwo informacyjne stanowi nową jakość w stosunku do przemysłowego. Inni, jak np. M. Castells, całkowicie odrzucają to pojęcie, głosząc, że współcześnie nie obserwuje się jakościowej zmiany znaczenia informacji w procesie wytwarzania dóbr, dla których wiedza i umiejętności od zawsze miały duże znaczenie. Metafora sieci (w określeniu M. Castella „społeczeństwo sieciowe”) kładzie z kolei nacisk na nowe możliwości komunikacyjne, nie na treść. Sieci (Internet, telefonia komórkowa) zwiększają zasięg bezpośredniego i pośredniego oddziaływania ich uczestników, a tym samym wspierają rozwój kapitału społecznego. Warto także zwrócić uwagę, że wzrost dostępu do informacji nie jest równoznaczny z rozwojem wiedzy, a społeczeństwo informacyjne nie może być utożsamiane ze społeczeństwem wiedzy.

Rozpoznanie wymogów nowego świata, podejmowanie działań adaptacyjnych i rozwojowych, ale także brak lęku przed eksperymentowaniem i innowacyjność postępowania, pozwalają do pewnego stopnia „oswoić” przyszłość. Trudno bowiem nie zgodzić się z popularnym stwierdzeniem, że najlepszym sposobem na przewidywanie przyszłości jest jej tworzenie³. Jednocześnie jednak podnosi się fakt, że współczesne otoczenie jest nieprzewidywalne (lub przynajmniej coraz mniej przewidywalne), turbulentne. Słabością naszych prognoz jest też fakt, iż przesłankami ich powstawania są tendencje współczesne, co nie pozwala dostrzec przyszłych przeobrażeń, trudnych do określenia obecnie.

Niewątpliwie jednak mamy świadomość i odczuwamy, że zmiany zachodzące w otoczeniu, oczekiwaniach indywidualnych i społecznych, także w bibliotekach i bibliotekarzach, wykraczają poza dotychczasowe schematy wieku XX, że fala nowych możliwości i pomysłów zachwiała dotychczasowym *status quo*.

Ta ogromna presja sprawia, że jako bibliotekarze już nowego tysiąclecia słyszymy i sami zadajemy pytania: Jaka jest przyszłość książki, czytania i instytucji z nimi związanych? W jakim kierunku podążają biblioteki? Jakie wyzwania na nie czekają i czego w związku z tym się od nich oczekuje? Czy bibliotekarze są w stanie być ambasadorami zmian? Co oznacza innowacyjność w bibliotekach, skoro każda innowacja po krótkim czasie staje się standardem i potrzebna jest kolejna? Czy bibliotekarzom potrzebna jest biblioteka? Czy biblioteki w ogóle są potrzebne? A może zmiana bibliotek nie jest wymagana, nowe funkcje przejmą nowe instytucje?

W wyniku refleksji nad przyszłością bibliotek pojawiały się koncepcje biblioteki, jako centrum informacji, edukacji, wiedzy, medialne (mediateka), centrum kultury, społeczne, trzecie miejsce, laboratorium informacji, pomysłów i inne. W ostatnich latach nie brakowało „śmiełków”, którzy podczas konferencji i warsztatów pokazywali swojego i-Pada oznajmiając, że to jest ich „biblioteka” i żadnej innej im nie trzeba. Mamy przecież wiek XXI.

Jeśli przyjąć, że społeczna percepcja instytucji zmienia się wraz z kontekstem⁴, należy ów kontekst badać i wyciągać z niego wnioski. Nie można lekceważyć społecznej potrzeby nowego ładu.

3 Zdanie to przypisywane jest często Alanowi Kay – twórcy komputera.

4 B. Czarniawska: *Trochę inna teoria organizacji: organizowanie, jako konstrukcja sieci działań*. Warszawa 2010, s. 16.

Kontekst społeczny bibliotek

Globalizacja, usieciowienie, wielo- i międzykulturowość, media społecznościowe („kult amatora”, „wikinomia”, Web 2.0), komercjalizacja i cyfryzacja kultury, „kultura pośpiechu”⁵, nie pozostają bez wpływu na różne aspekty działań biblioteki: informacyjny, edukacyjny, kulturowy, naukowy, społeczny czy organizacyjny (siła owego działania uwypukla się w rozmaitych sferach, w zależności od typu biblioteki). W próbach radzenia sobie z turbulentnym otoczeniem, w odniesieniu do wszystkich bibliotek wzmocnieniu uległa potrzeba wiedzy i działań menedżerskich, np. w zakresie zarządzania zmianą, współpracy (nowych modeli współpracy), rzecznictwa (*advocacy*); *public relations* oraz działań marketingowych – nie tylko by przyciągnąć do biblioteki nowych użytkowników i sprzymierzeńców, ale także by przetrwać.

Prawdopodobnie największe wyzwania dotyczące zmiany funkcjonowania bibliotek tworzą: technologia, edukacja oraz zmiany społeczne. Z uwagi na wymagania dotyczące zwięzłości niniejszej wypowiedzi, ograniczę się jedynie do wskazania kilku interesujących aspektów.

Technologia

Cyfrowe zasoby, Internet i jego wyszukiwarki dostarczają więcej informacji niż jakiegokolwiek drukowane zbiory bibliotek. Zdygitalizowana, mobilna⁶, usieciowiona informacja oznacza, że mamy ją ze sobą wszędzie i o każdej porze – w kieszeni (*pocket library*). Czy w takiej sytuacji istnieje przestrzeń fizyczne bądź wirtualne, w których tradycyjna biblioteka nadal może znacząco wspierać swoich użytkowników? Jak konkurować z e-czytnikiem, który pomieści kilkadziesiąt tysięcy e-booków, tworząc przenośną e-bibliotekę? Czy społeczeństwo mobilne i sieciowe potrzebu-

5 Określenie Zygmunta Baumana, które oznacza brak czasu, kulturę, „której brak ciągłości, linearności, a ważne są jedynie pewne «punkty», wydarzenia. W «kulturze pośpiechu» ważne jest tylko to, co dzieje się «teraz», nie można poświęcać czasu na rzeczy i tematy nieprzydatne, niesłużące rozwojowi kariery, hamujące – zmniejszające tempo działania. A wnikanie w głąb obcej kultury może być czasami postrzegane, jako taki właśnie balast, przeszkadzający w biegu naprzód, niepotrzebny, skoro ludzkość jest w stanie porozumiewać się na poziomie produktów globalnych i popularnych”. Podają za: M. Kisilowska: *Biblioteka w sieci, sieć w bibliotece: wybrane społecznie i kulturowe aspekty współczesnego bibliotekarstwa*. Warszawa 2010, s. 118.

6 Przewiduje się, że do 2020 roku urządzenia mobilne będą pierwszoplanowym/wiodącym narzędziem połączenia do intelektualnych zasobów. Przykładem dostosowywania się znanych dostawców informacji do nowych wymagań technologicznych (mobilnych) jest inicjatywa „Weź EBSCO na spacer”.

je biblioteki, jako miejsca?⁷ A może rzeczywiście nastał czas bibliotekarzy bez bibliotek, opracowujących sieciowe ontologie, np. w domowym zaciszu?

Pędząca do przodu technologia tworzy dla bibliotek wielkie wyzwania i sprawdza się stwierdzenie Neila Postmana, że każda technologia jest zarazem ciężarem i błogosławieństwem⁸. Technologie są z pewnością pozytywnymi czynnikami wpływającymi na dokonującą się zmianę społeczną, gdyż pociągają za sobą szereg konsekwencji oznaczających postęp i rozwój wielu przejawów życia społecznego. Z drugiej strony, należy mieć świadomość, że przekazywanie informacji w najnowocześniejszy sposób jest bezużyteczne, jeśli odbiorca nie posiada kompetencji do zrozumienia zawartych w przekazie treści i oceny ich wartości poznawczych, weryfikacji informacji pochodzących z różnych źródeł medialnych.

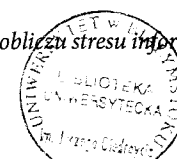
Nie można nie dostrzegać ambiwalentnych skutków rozwoju technologicznego dla życia jednostek oraz społeczeństw, czego wyraz dają pedagodzy i psychologowie⁹. Informacja, która dociera do nas w ogromnej objętości, z szaloną prędkością, oderwana od teorii, znaczenia i celu wywołuje lęk (stres informacyjny), że nie jesteśmy w stanie nad nią zapanować. W odpowiedzi na to powstają wciąż nowe narzędzia informacyjno-wyszukiwawcze i komunikacyjne coraz bardziej zgodne z naturą i emocjami człowieka, atrakcyjne, wręcz nieodzowne.

Internet, telefonia komórkowa, rewolucja tabletowa znacząco przyczyniają się do dostępu do informacji i dziedzictwa kulturalnego ludzkości, i jednocześnie coraz większej cyfryzacji treści i form. Obszar cyfrowy stwarza nie tylko możliwości, ale i przeszkody dla rozwoju usług bibliotecznych. Z jednej strony, rozwiązania cyfrowe umożliwiają bibliotekom

7 W odniesieniu do społeczności lokalnej, przestrzeń stanowi jeden z podstawowych jej atrybutów. Szczególnie wyraźnie widać to, gdy społeczność lokalna postrzegana jest przez pryzmat peryferyjności, a więc na terenach wiejsko-gminnych, w małych społecznościach.

8 We własnych analizach badacz rozwija przede wszystkim wątek zagrożeń i niebezpieczeństw wynikających z dominacji techniki. Jest autorem terminu „technopol”, który charakteryzuje, jako „pewien stan kultury. To również stan umysłu. Polega na deifikacji techniki (...). W technopolu najwygodniej czują się ci, którzy są przekonani, iż postęp techniczny stanowi najwyższe osiągnięcie ludzkości, a zarazem jest instrumentem, który pozwoli rozwiązać nasze największe dylematy. Wierzą oni, że informacja jest niekwestionowanym błogosławieństwem, a jej ciągłe i niekontrolowane wytwarzanie oraz rozpowszechnianie oferuje większą wolność, możliwości twórcze i spokój umysłu”. (N. Postman: *Technopol: triumf techniki nad kulturą*. Przeł. A. Tanalska-Dulęba. Warszawa 1995, s. 91). Postman przedstawia „technopol” jako konieczność dziejową (jest więc reprezentantem determinizmu technologicznego). W płaszczyźnie psychologicznej technopol można rozumieć, jako postawę człowieka wobec technologii, której nadaje on priorytetowe znaczenie.

9 Zob. np. M. Ledzińska: *Człowiek współczesny w obliczu stresu informacyjnego*. Warszawa 2009.



wzajemne udostępnianie sobie źródeł wiedzy i rozwój kultury konwergentnej¹⁰ – z korzyścią dla użytkowników. Z drugiej, cyfryzacja uruchamia cały szereg problemów prawnych, ekonomicznych, technicznych i organizacyjnych, związanych np. z zapewnieniem najbardziej dogodnego dla użytkowników dostępu do zasobów, z bezpiecznym i trwałym ich przechowywaniem.

Edukacja

„Rzeczywistość zmian” w automatyczny sposób ewokuje konieczność edukacji, której brak lub niewłaściwość pociąga za sobą również zjawiska wykluczeń różnego typu. Biblioteki realizując swoje zadania statutowe, uczestniczą w działaniach edukacyjnych mających na celu niwelowanie różnic społecznych oraz zapobieganie skutkom wykluczenia informacyjnego, cyfrowego, społecznego. Część z tych przykładów przywołano we fragmencie dotyczącym kontekstu społecznego.

Od lat z wokandy nie schodzą zagadnienia tzw. *information literacy*. Można mieć wątpliwości, czy biblioteki wykorzystały tu swoją szansę. W Polsce do akcji na rzecz podwyższania kompetencji informacyjnych oraz edukacji cyfrowej społeczeństwa włączają się organizacje pozarządowe (np. Miasta w Internecie i ich latarnicy – w ramach szeroko zakrojonej kampanii Polska Cyfrowa Równych Szans), cybernawigatorzy (projekt FRIS i Bibliolabu, przy wsparciu Departamentu Stanu USA) oraz inni wolontariusze.

Współczesna edukacja trwająca przez całe życie ma być twórcza, inspirowana, angażująca, atrakcyjna, multimedialna. Dodatkowo, zważywszy, że 70% wiedzy zdobywamy w sposób nieformalny, wymagającym zadaniem dla bibliotek jest tworzenie warunków sprzyjających takiemu trybowi uczenia się. Biblioteki przecież nadal chcemy postrzegać (i rozwijać?) jako instytucje edukacji nieformalnej.

Ciekawym przykładem (który sprostą stawianym wymaganiom) jest projekt edukacji medialnej dla nastolatków o nazwie YOUmedia (YM). Projekt realizowany jest wspólnie przez Digital Youth Network oraz bibliotekę Chicago Public Library (CPL) – Harold Washington Library Center. Na przestrzeni ciekawie zaaranżowanej w budynku CPL zgromadzono tysiące książek, audiobooków, filmów, gier oraz mnóstwo

cyfrowych urządzeń i oprogramowania: aparatów, kamer, tabletów, notebooków, standardowych komputerów i stacji graficznych oraz oprogramowania do obróbki tekstu, dźwięku i obrazu. YM realizuje tu mocny wątek e-włączenia: udostępniany nastolatkom sprzęt, to urządzenia i oprogramowanie wysokiej jakości, na które nie stać nastolatków – ale także nie stać ich rodziców.

Na wygodnych fotelach, kanapach, dywanach przez wiele godzin dziennie gospodarują tu nastolatki. I chociaż czasami atmosfera YM bardziej przypomina barwny i pełen ruchu cyfrowy plac zabaw, najistotniejsze jest tu uczenie się przez tworzenie (*learning through creation*). Misja YM (sformułowana raczej językiem nastolatków) zawiera się bowiem w trzech punktach: *Hang out – Mess around – Geek Out*, czyli: Spędź wolny czas (z przyjaciółmi po szkole, poczytaj książkę, pograj, zajrzyj do sieci) – Nabałagań (pomajstruj cyfrowymi mediami, nagraj klip, stwórz i opublikuj grafikę w sieci) – Zanurz się w cyfrowych pasjach (włącz się w warsztaty i społeczność on-line, odkrywaj i twórz cyfrową muzykę, film, animację).

YOUmedia jest przestrzenią edukacyjną, która łączy książki, cyfrowe technologie i społeczność użytkowników, inspirować współpracę i kreatywność. Opiekunami młodzieży (mentorami) w YM są współpracownicy Digital Youth Network oraz przeszkoleni bibliotekarze. Własne serwisy społecznościowe YM wykorzystuje do dyskusji nad projektami, wymiany pomysłów oraz oceny osiągnięć użytkowników¹¹. Prowadzone są stałe warsztaty: fotografii cyfrowej, projektowania grafiki, tworzenia cyfrowych filmów, muzyki i gier. Bardzo ciekawe są zajęcia dla dziewcząt (analizy wpływu mediów, szczególnie reklam, na ich obraz siebie) o nazwie *Digital Queendom* oraz dla nastoletnich artystów i twórców słowa pisanego, mówionego i śpiewanego, które stanowi następnie treść hip-hopowego performance (*Spoken Word & Hip-Hop*).

Niezależnie od działalności bieżącej, YM proponuje swojej społeczności udział w różnych programach edukacyjnych, których zadaniem, prócz podnoszenia umiejętności, jest także obywatelskie zaangażowanie użytkowników. Przykładem może być projekt *Become a digital city planner*. W ramach projektu, każdy posiadacz komórki, aparatu lub kamery video mógł zarejestrować obrazy, które następnie wykorzystywał do skompono-

10 Konwergencja to „postępujące wzajemne powiązanie i przenikanie się sieci telekomunikacyjnych, audiowizualnych i informatycznych. Punktem wyjścia dla tych procesów jest technologia cyfrowa, wdrażana przez wymienione sektory, w konsekwencji przynosząca stopniowo zacieranie się różnic między nimi”. *Słownik terminologii medialnej*. Kraków 2006, s. 105.

11 Przykładowo, wyniki młodzieżowych rozważań są umieszczane w postaci video – wypowiedzi użytkowników np. w serwisie *Dear Mayor ...Letters from Chicago's Youth*, prowadzonym przez młodzież pragnącą zwrócić uwagę burmistrza Chicago na ważne jej zdaniem problemy.

wania własnej wizji Chicago, poprzedzonej analizą potrzeb społeczności miasta, a następnie poddanej publicznej dyskusji w sieci.

Kreatywne wykorzystanie mediów w YOUmedia nie ma charakteru akcyjnego. Jego użytkownicy mogą stać się członkami *Creative Innovators Team*, społeczności nastolatków tworzących m.in. aplikacje i gry na mobilne urządzenia. Zadbano także o wprowadzenie mechanizmów merytokratycznych. Młody użytkownik, po nabyciu odpowiednich kompetencji i wniesieniu twórczego wkładu na rzecz społeczności, może z czasem stać się *Junior Mentor* – czyli nastoletnim ekspertem – przewodnikiem uczącym mniej zaawansowanych kolegów.

Tak więc atrakcyjna dla młodych przestrzenność aranżacji miejsca YOUmedia ma przyciągać młodych ludzi możliwościami rozrywki, po to by zaangażować ich w bardziej systematyczne i społeczne przeżywanie oraz kreowanie idei, i cyfrowych produktów. Ostatecznie zmierza to do podejmowania głębszych problemów społecznych, kształtowania postaw oraz społecznej i obywatelskiej odpowiedzialności młodzieży¹².

Działania edukacyjne w bibliotekach nie wyłączają nikogo. Amerykańskie prawo, gwarantując każdemu obywatelowi równy dostęp do informacji poprzez publiczne instytucje, obejmuje także grupę bezdomnych – jako potencjalnych użytkowników bibliotek. Jak wiadomo, grupa ta może być dość kłopotliwa w obsłudze, ze względu na możliwe specyficzne i aspołeczne zachowania, niski poziom higieny, czy obsceniczny język, co przeszkadza innym użytkownikom. Dlatego sąd federalny już w postanowieniu z 1992 roku, dotyczącym Pierwszej Poprawki do Konstytucji (stanowi o prawie dostępu) zezwolił bibliotekom na wprowadzenie odpowiednich zasad – „kodeksów zachowania”, także dla bezdomnych użytkowników bibliotek. Grupa ta jest częstym gościem bibliotek, odczując z kursów komputerowych i całej gamy oferty bibliotecznej.

Przestrzeń „włączająca” – włączenie społeczne

Wiele usług bibliotecznych, np. w Stanach Zjednoczonych oraz krajach skandynawskich, skierowanych jest do różnych środowisk marginalizowanych, takich jak imigranci, osoby starsze, niepełnosprawni, bezrobotni, mniejszości seksualne, czy też osoby wykluczone cyfrowo. Edukację tych środowisk w instytucjach bibliotecznych można nazwać przestrzenią włączania (*inclusion*). Chodzi nie tylko o wyrównywanie szans edukacji cy-

12 Zob. więcej: R. Lis: *Nieustający Medialab, czyli YOUmedia w Chicago Public Library*. Tryb dostępu: <http://bibliolabpl.blogspot.com/> [15 kwietnia 2011].

frowej, nabywania sprawności informacyjnych, ale także pomoc w szukaniu pracy, pisaniu CV, pomoc w wypełnianiu elektronicznych formularzy wymaganych w kontaktach z urzędem, czy przyszłym pracodawcą, pomoc w wyszukiwaniu kursów dla bezrobotnych, przełamywanie stereotypów.

Przykładem akcji skierowanych do osób starszych w bibliotekach amerykańskich jest Gotta gadget? Mogą one skorzystać z pomocy młodych wolontariuszy (*net generation*), najczęściej w okresie poświątecznym. Często osoby starsze otrzymują „kłopotliwe” gadżety – telefony komórkowe, smartfony, i-phone’y, netbooki, i-pady, z których nie umieją korzystać. Pomoc młodych w bibliotece bardzo się wtedy przydaje, a jednocześnie uczy młodzież postaw prospołecznych, pomocy i dzielenia się wiedzą. Tym samym biblioteka uruchamia społeczną przestrzeń – dla wolontariuszy¹³.

Włączanie obejmuje więc w bibliotece nie tylko wykluczonych, ale także tych, którzy chcieliby i mogą dopomóc innym, którzy mają coś do powiedzenia, i chcieliby popracować na korzyść swojej lokalnej społeczności. Bardzo dobrym przykładem partycypacji obywatelskiej skupionej wokół biblioteki jest praca nad projektem *Urban Mediaspace* w duńskim Aarhus¹⁴. Biblioteka zaprosiła różne grupy społeczne i środowiska miasta do współtworzenia, konsultowania i testowania nowej wizji supernowoczesnej biblioteki – mediateki. Tak wypracowany model placówki – przestrzeni, w której każdy znajdzie coś dla siebie – z pewnością uzasadnia potrzebę istnienia biblioteki. Także w sensie fizycznym. I jakoś nie kłóci się to z wizją współczesnego społeczeństwa, które cechuje płynność życia, migracje (realne i wirtualne), brak przywiązania do czasu, przestrzeni¹⁵.

Również w projekcie *Norweska reforma bibliotek 2014*¹⁶ położono nacisk na nowe możliwości zwiększania przez biblioteki swojej roli właśnie w określonej społeczności.

Podane przykłady uzasadniają tezę, że biblioteka z powodzeniem może i powinna działać, i globalnie, i lokalnie (co kryje się w modnym pojęciu globalizacji). Ponadto na styku tego, co fizyczne i wirtualne, oczekiwania różnych grup użytkowników, można zauważyć, że biblioteka przestaje być jedynie miejscem transakcji (wypożyczenia, wyszukiwanie informacji),

13 Ciekawy przykład pracy wolontariuszy-cybernawigatorów zob. K. Materska: *CyberNawigatorzy na start!* Tryb dostępu: <http://bibliolabpl.blogspot.com/> [15 kwietnia 2011].

14 *Urban Mediaspace Aarhus*. Tryb dostępu: <http://www.urbanmediaspace.dk/en/project/vision-project> [15 maja 2011].

15 Ta swoiście pojęta nomadyczność (mobilność) została uznana przez Zygmunta Baumana za jedną z konstytutywnych cech społeczeństwa współczesnego. Z. Bauman: op. cit.

16 *Library Reform 2014. Part 1. Strategies and initiatives*. Norwegian Archive, Library and Museum Authority 2006.

a staje się przestrzenią interakcji, nowych propozycji ułatwiających wzajemne komunikowanie się, zdobywanie wiedzy, uczenie się. W tej sytuacji książka przestaje być jedyną marką biblioteki.

Nowi użytkownicy

Dla niektórych bibliotekarzy (głównie z bibliotek publicznych) czas się chyba zatrzymał. Nie dostrzegają, że nowi użytkownicy bibliotek, to tak naprawdę miliardy ludzi połączonych na całym świecie wspólną siecią¹⁷. Mając do dyspozycji swoje laptopy, notebooki, tablety, e-czytniki, internetowe aplikacje, cyfrowe aparaty, kamery, odtwarzacze MP3, MP4, stańce graficzne oraz oprogramowanie do obróbki tekstu, dźwięku i obrazu, nie chcą być już tylko chodzącymi odbiornikami, chcą mieszać, kreować, współtworzyć.¹⁸ Znajduje to swoje uzasadnienie nie tylko w nazewnictwie, które akcentuje aktywną rolę tzw. użytkowników społecznościowych, tj. odbiorców i twórców informacji, i kultury jednocześnie – *sendceiver* (od *sender* i *receiver*), czy *prosument* (*producer* i *consumer*). Namacalnym dowodem ich działań jest chociażby You-Tube – największa audiowizualna biblioteka świata, do której każdej minuty internauci wgrywają 35 godzin materiałów filmowych (połowa 2011 roku) i aktywność ta stale rośnie.

Pokolenie Google (urodzeni po 1993 roku), generacja sieci, czy generacja kciuka – to tylko niektóre określenia młodego pokolenia, które oddają zmiany jego potrzeb i zachowań informacyjnych. Dla bibliotekarzy wielce wymownym faktem powinny być wyniki badań, pokazujące, że 82% użytkowników rozpoczyna wyszukiwanie informacji przez wyszukiwarki, a jedynie 1% startuje ze strony biblioteki¹⁹.

Młodzi w większości domagają się odpowiedzi, nie źródeł; są niecierpliwi; nie czytają a przeglądają; nie wybierają optymalnie, zadowolają się wynikiem; tworzą często metodą „kopiuj-wklej”; nie zastanawiają się jak coś działa – po prostu jakoś sobie radzą.

Chociaż jednak Internet jest dla nich pierwszym źródłem informacji, badania pokazują, że umiejętności poruszania się w sieci są bardzo różne.

17 Do takiego stwierdzenia może uprawniać badanie autorki pod kątem stron internetowych bibliotek publicznych województwa mazowieckiego (wiosna 2011), z którego wynika, że zaledwie jedna trzecia bibliotek posiada swoje strony internetowe (badanie nie uwzględniło ponad 600 filii bibliotecznych). Zawartość i stan aktualizacji części z nich pozostawia wiele do życzenia.

18 Por. M. Zając: *Książka konwergencyjna?* Tryb dostępu: <http://zajeczka.nora.blogspot.com/2007/10/...> [15 maja 2011].

19 OCLC: *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*. Tryb dostępu: <http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.htm> [15 maja 2011].

Typologia użytkowników sieci (w zależności od umiejętności) wyróżnia: obywateli sieci (*netizens*), utylitarian (*utilitarians*), eksperymentatorów (*experimenters*) oraz nowicjuszy (*newcomers*)²⁰. Większości brakuje wiedzy na temat wiarygodnych źródeł, co niektórzy określają syndromem informacyjnego AIDS, a więc braku odporności na informację, nieprzygotowania do efektywnego, selektywnego korzystania z informacji. Widoczne są zmiany sposobów czytania w środowisku elektronicznym – najbardziej typowe cechy czytania treści on-line (także wśród naukowców) to: brak ciągłości lektury – przeglądanie spisów treści, zakończenia, śródtytułów, wyszukiwanie w tekście słów kluczowych, pobieżna lektura wybranych fragmentów, sondowanie tekstu w celu znalezienia konkretnych informacji i ewentualnego pobrania publikacji na własny komputer. Widzimy więc, że wciąż dla bibliotek pozostaje spory obszar do działania – zadania kształtowania kultury informacyjnej, uczenia odpowiedzialności za informację, kształtowania efektywnego posługiwania się informacją, kształtowania zachowań informacyjnych itp.

W świetle nakreślonych zjawisk, coraz bardziej potrzebne stają się nowe scenariusze i modele dla bibliotek, ułatwiające wybranie najwłaściwszej drogi dla poszczególnych placówek, nawet jeśli w tym momencie przyszłość wydaje się odległa czy ryzykowna.

Scenariusze i modele

Oczywiście, w tak krótkim tekście dokonujemy pewnych uproszeń i generalizacji, gdyż mówiąc „biblioteki” nie różnicujemy bibliotek akademickich i publicznych, tych z małych i dużych miejscowości, tych zaawansowanych technologicznie i zupełnie zapóźnionych w nowoczesności, tych obsługujących mniej lub bardziej wymagające społeczności. Tymczasem w powszechniej opinii na omawianym gruncie sprawdza się zasada Pareto, zgodnie z którą można uznać, że zaledwie 20% bibliotek przynosi obecnie korzyść 80% klientów.

W myśleniu o przyszłości istotną trudność sprawia nam to, że nie bardzo wiemy jak stawiać pytania, by uzyskać satysfakcjonujące odpowiedzi. I chociaż każda z prób prognozowania jest zaledwie przybliżeniem, pozwala nam rozważać rzeczy wcześniej niedostrzegalne, pozwala uruchamiać nowe tory myślenia.

20 P. Howard, L. Rainie, S. Jones: *Days presence in persistent conversation*. „New Media and Society” 2002 Vol. 5 (1), s. 117-140.

Interesującą próbę stworzenia scenariuszy rozwoju bibliotek publicznych w Polsce, z wykorzystaniem metody foresightowej, zainicjowała Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI) w ramach Programu Rozwoju Bibliotek. W projekcie uwspólniono wizje zespołu ekspertów różnorodnych dziedzin dotyczące bibliotek, uzupełnione ankietami kilkudziesięciu bibliotekarek i bibliotekarzy oraz zastosowano metodę scenariuszową opartą na identyfikacji kluczowych trendów i czynników niepewności. „Cztery scenariusze różnią się stopniem zaangażowania państwa w kulturę oraz restrykcyjnością praw własności intelektualnej regulujących wymianę, kopiowanie czy szerzej – dostępność kultury”²¹. Na przecięciu dwóch osi 1. Słabe państwo – silne państwo oraz 2. Silne lub słabe egzekwowanie praw autorskich, powstały cztery scenariusze, które nazwano: panoptikon (rozbudowany i restrykcyjny system praw autorskich; aktywne państwo, silna interwencja publiczna w sferze kultury), róg obfitości (liberalny system ochrony praw autorskich; aktywne państwo, silna interwencja publiczna w sferze kultury), biblioteka oddolna (rozbudowany i restrykcyjny system praw autorskich; bierne państwo, brak lub bardzo ograniczona interwencja publiczna w sferze kultury) oraz twórcza destrukcja (liberalny system ochrony praw autorskich; bierne państwo, brak lub bardzo ograniczona interwencja publiczna w sferze kultury). Większej uwagi nie poświęcono scenariuszowi „róg obfitości”, wychodząc z założenia, że pełna „obfitości” sytuacja nie stawia przed bibliotekami istotnych wyzwań. W pozostałych przed bibliotekarzami powstają poważne zadania. W dużej części zależą one od typu dominującej kultury (np. kultura zależna, niezależna, sieciowa, mobilna, cyfrowa, kultura książki, analogowa, prywatna, publiczna).

W innym modelu duńskich badaczy²² zaakcentowano przede wszystkim możliwości, które biblioteka (publiczna) powinna stwarzać swym użytkownikom – w zakresie eksperymentowania, odkrywania, uczestniczenia i tworzenia. Wizja biblioteki zawarta w tym modelu składa się z czterech nachodzących na siebie przestrzeni: przestrzeni inspiracji (*inspiration space*), uczenia się (*learning space*), spotykania innych (*meeting space*) oraz twórczości i wyrażania siebie (*performative space*). Takie szerokie i dosyć idealistyczne widzenie bibliotek (jako niezwykle aktywnej przestrzeni zarówno w sensie fizycznym, jak i wirtualnym) ma wspierać

21 A. Tarkowski, E. Bendyk: *Scenariusze przyszłości bibliotek*. Warszawa 2011.

22 H. Jochumsen, C. H. Rasmussen, D. Skot-Hansen z Centre for Cultural Policy Studies, Royal School of Library and Information Science – tzw. Four room model. – Na podstawie prezentacji w czasie spotkania bibliotekarzy *NextLibrary*. Aarhus (Dania) 18-22 czerwca 2011.

środowisko bibliotekarskie w wykreowaniu i wyklarowaniu celów bibliotek w kontekście społeczeństwa wiedzy i doświadczenia (*knowledge and experience society*), w dostosowywaniu architektury, *designu*, usług, programów oraz wyboru typu partnerstwa. Projekt pobudza do przemyśleń, czemu chcemy nadawać priorytety i jak to osiągać. Autorzy zwracają uwagę, że tendencje związane z globalizacją, odchodzeniem od tradycji i liberalizacją kultury sprawiają, że coraz częściej członkowie nowych zbiorowości i sieci pytają o to kim są, otwierają się na innych ludzi i społeczeństwo jako takie. Dlatego też w tym społecznym kontekście celem biblioteki staje się wspieranie poszukiwań własnej tożsamości wyrażających się eksperymentowaniem, aktywnym uczestnictwem w kulturze, upodmiotowieniem oraz innowacjami.

Jak widzimy, w obu koncepcjach istnieje niebanalny potencjał pomysłów zagospodarowania zmian przez biblioteki. Na ich bazie można wypracować także własny model – poparty badaniami, analizą danych, dostosowany do potrzeb i zachowań naszych użytkowników, do naszych aspiracji.

Unikalna oferta bibliotek – zamiast zakończenia

W wielu krajach, w efekcie światowego kryzysu, bibliotekom zredukowano budżety, nastąpiły likwidacje, łączy się biblioteki z innymi instytucjami, debatuje się o tym, czy i jak je ratować, uruchamia różne programy naprawcze, wprowadza nowe usługi w bibliotekach (np. szeroko pojmowana pomoc dla osób bezrobotnych, kursy komputerowe, szkolenia z pisania CV, prezentowania się w czasie rozmów kwalifikacyjnych itp.). Ponadto inne instytucje zaczynają przejmować zadania bibliotek – przykładowo w Wielkiej Brytanii są to szkoły (coraz częściej organizowane jako „community centers” i otwarte dla wszystkich mieszkańców) oraz placówki pocztowe oferujące dostęp do Internetu i różne usługi informacyjne.

Warto więc zastanowić się co stanowi tzw. USP (*Unique Selling Proposition*) bibliotek – unikalną ofertą, odróżniającą biblioteki od innych instytucji i innych propozycji, w czym tkwi jej siła, czym dysponuje lub może dysponować w przyszłości tylko! biblioteka. Trzeba poddać gruntownym przemyśleniom to, na czym można budować biblioteczną markę, by móc gromadzić wokół siebie rzesze użytkowników i oddziaływać rzeczniczo na władzę, polityków czy innych decydentów, decydujących o finansach i innym poparciu.

To ostatni moment, by zastanowić się, co jest/może być tak unikatowego w bibliotekach, że przetrwają w dobie Internetu, podłączonych do

sieci telefonów komórkowych, tabletów, e-czytników oraz działań konkurencyjnych instytucji. A może nie ma w ogóle żadnego USP i co wówczas?

Nie powinniśmy mieć złudzeń: to nie trendy i nie technologie tworzą scenariusze (są to modele odhumanizowane), tylko ludzie. Jedynie nieustanne uczenie się pracowników zapewni rozwój bibliotekom. Potrzebujemy w bibliotekach edukatorów, innowatorów, architektów przestrzeni informacyjnej, animatorów kultury, ludzi o wysokich kompetencjach społecznych, aktywnych, odważnych i z wyobraźnią. Prowadzona przez nich biblioteka będzie mogła stanowić dla wielu (nie tylko dla badaczy i uczonych) cenne źródło inspiracji i kontaktów. A przecież dziś w dobie kreatywności i innowacji, takie niematerialne zasoby są nie do przecenienia.

Nie ograniczajmy się więc do zaspokajania zgłaszanych przez czytelników potrzeb, tylko wychodźmy im naprzeciw, budźmy te nieuświadomione i niewyrażone, stwarzając i pobudzając możliwości ich powstawania. Kształtujmy użytkownika na miarę jego (coraz większych) potrzeb i naszych (coraz większych) możliwości.

A może o przyszłości bibliotek przesądzi jej ekspercka pozycja? W drugiej połowie lat 90-tych minionego wieku Umberto Eco powiedział w jednym z wywiadów: „Dawniej ktoś, kto musiał zająć się jakimś badaniem, szedł do biblioteki, znajdował dziesięć tytułów na dany temat i czytał; dzisiaj naciska klawisz swojego komputera, otrzymuje bibliografię złożoną z dziesięciu tysięcy tytułów, więc rezygnuje albo, jeśli jest mądry, wyrzuca ją i wraca do biblioteki. Sztuka dziesiątkowania stanie się jedną z dziedzin filozofii teoretycznej i moralnej”²³. Czy to więc certyfikacja (nie cenzura), filtrowanie i akredytacja informacji przez bibliotekarzy²⁴ sprawią, że użytkownicy nie zrezygnują z bibliotek postrzeganych jako instytucje bezpieczeństwa informacyjnego w dobie nadmiaru informacji?

Pomyślmy jak jeszcze biblioteka może pozalecać się do publiczności.

Bibliografia

1. Bauman Z.: *Płynna nowoczesność*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2007.
2. Castells M.: *Galaktyka Internetu: refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*. Przekł. T. Hornowski. Poznań 2003.
3. Czarniawska B.: *Trochę inna teoria organizacji: organizowanie jako konstrukcja sieci działań*. Warszawa 2010.
4. Fukuyama F.: *Koniec człowieka: konsekwencje rewolucji biotechnologicznej*. Przekł. B. Pietrzyk. Kraków 2004.
5. Fukuyama E.: *Wielki wstrząs: natura ludzka a odbudowa porządku społecznego*. Z. ang. przekł. H. Komorowska i K. Dorosz. Warszawa 2000.
6. Howard P., Rainie L. and Jones S.: *Days presence in persistent conversation*. „New Media and Society” 2002 Vol. 5(1), s. 117-140.
7. Keen A.: *Kult amatora: jak Internet niszczy kulturę*. Tł. M. Bernatowicz, K. Topolska-Ghariani. Warszawa 2007.
8. Kisilowska M.: *Biblioteka w sieci, sieć w bibliotece: wybrane społeczne i kulturowe aspekty współczesnego bibliotekarstwa*. Warszawa 2010.
9. Ledzińska M.: *Człowiek współczesny w obliczu stresu informacyjnego*. Warszawa 2009.
10. *Library Reform 2014. Part 1, Strategies and initiatives*. Norwegian Archive, Library and Museum Authority 2006.
11. Lis R.: *Nieustający Medialab, czyli YOUmedia w Chicago Public Library*. Tryb dostępu: <http://bibliolabpl.blogspot.com/> [15 kwietnia 2011].
12. Materska K.: *CyberNawigatorzy na start!* Tryb dostępu: <http://bibliolabpl.blogspot.com/> [15 kwietnia 2011].
13. Naisbitt J., Naisbitt N., Philips D.: *High tech – high touch: technologia a poszukiwanie sensu*. Przekł. A. Unterschuetz. Poznań 2001.
14. OCLC: *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*. Tryb dostępu: <http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.htm> [15 maja 2011].
15. Oramus M.: *Mózg w malinach*. „Polityka” 2000, nr 18, s. 80-81.
16. Postman N.: *Technopol: triumf techniki nad kulturą*. Przekł. A. Tanalska-Dulęba. Warszawa 1995.
17. Postman N.: *Zabawić się na śmierć: dyskurs publiczny w epoce show-businessu*. Przekł. L. Niedzielski. Warszawa 2002.
18. Rifkin J.: *Koniec pracy: schyłek siły roboczej na świecie i początek ery postrykowej*. Przekł. E. Kania. Wrocław 2001.
19. *Słownik terminologii medialnej*. Kraków 2006.
20. Tapscott D., Williams A.D.: *Wikinomia. O globalnej współpracy, która zmienia wszystko*. Tł. P. Cypriański. Warszawa 2008.
21. Tarkowski A., Bendyk E.: *Scenariusze przyszłości bibliotek*. Warszawa 2011.
22. *Urban Mediaspace Aarhus*. Tryb dostępu: <http://www.urbanmediaspace.dk/en/project/vision-project> [15 maja 2011].
23. Zajac M.: *Książka konwergencyjna?* Tryb dostępu: <http://zajacza.nora.blogspot.com/2007/10/....> [15 maja 2011].

²³ Podaję za: M. Oramus: *Mózg w malinach*. „Polityka” 2000, nr 18, s. 80-81.

²⁴ „Librarian – the thinking search engine” – takie postery i hasła pojawiają się w sieci, np. na stronach Facebooka.

SESJA PIERWSZA
WPROWADZENIE DO BIBLIOTEKARSTWA
UCZESTNICZĄCEGO

mgr Hanna Andruszko
Biblioteka Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu
hanna@amu.edu.pl

„...być narodowi użytecznym”.
Stanisław Staszic

SMART LIBRARY – WIZJA BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ

SMART LIBRARY – A VISION OF THE ACADEMIC LIBRARY

Abstract

The idea of smart library is presented in the article with respect to and a concern for external relationships between the library and its environment and stakeholders. Though it does not directly refer to the well-known SMART formula (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound), it is not contradictory to it.

The first part of the article discusses the essence of the idea of joint-use libraries and examines their particular types against the background of the ever-changing available technologies - mobility and the phenomenon of the so-called „digital cloud”. A measure of the success of the libraries involved in the scheme will be the „disappearing seams” and the formation of the conviction of a particular homogeneity of joint libraries among users, as opposed to the idea of a collection of one institution located at a single place (including a virtual one). The theory of clusters has proved inspirational in showing these changes (particularly with respect to organizational matters and the character of librarians).

The following sections of the article explain the importance of relevant necessary changes to be furthered in the organizational structures of present-day research and academic libraries. These changes will eventually introduce and enhance regular and steady relations between all staff members, and not just the group of librarians assigned to serve particular functions in traditional libraries, and their environment. The present considerations are complemented with a presentation of a number of case studies that exemplify the problem and provide the reader with a great deal of positive experience on the part of librarians and users alike in implementing the idea of a change in modern libraries to those of being „more participating” institutions rendering better service to their environments.

Zamiast wstępu

Autorzy raportu *Polska 2030: wyzwania rozwojowe*, przygotowanego przez Urząd Rady Ministrów w 2009 roku, wysunęli tezę o zagrożeniu „dryfem rozwojowym”, który grozi Polsce w wyniku braku odwagi do podjęcia nowych wyzwań strukturalnych, modernizacyjnych i reformatorskich¹. Polsce pilnie potrzebny jest nowy projekt cywilizacyjny, tworzący podstawę dla budowy globalnej pozycji konkurencyjnej, adekwatnej do ambicji i możliwości kraju. Cele strategiczne i działania należy oprzeć na uaktywnieniu elementów napędowych nowoczesnej gospodarki: kreatywności – innowacji – przedsiębiorczości. Ekonomiści szacują, że 50 do 80% wzrostu gospodarczego pochodzi właśnie z innowacji i nowej wiedzy². Stanowi to prawdziwe wyzwanie i impuls rozwojowy dla polskiego współczesnego bibliotekarstwa oraz informacji naukowej, dziedzin wspierających naukę, technikę i szeroko pojętą kulturę.

Jak zatem przeorganizować współczesne biblioteki, a może nawet polski system biblioteczny, aby sprostał tym wyzwaniom i stał się bardziej kompatybilny z otaczającą rzeczywistością?

Inspirujące klastry, czyli perspektywa współpracy JOINT-USE LIBRARIES

Badając lokalne potrzeby i aspiracje w zakresie usług bibliotecznych przeprowadzono w Wielkiej Brytanii badania, z których okazało się, że:

- 1/3 użytkowników bibliotek publicznych stanowią studenci lub osoby stale doksztalcające się;
- 2/3 użytkowników bibliotek uniwersyteckich korzysta z zasobów innych bibliotek;
- 1/3 studentów wskazuje, że są to biblioteki publiczne;
- 1/2 użytkowników bibliotek publicznych korzysta z innych bibliotek;
- 90% respondentów bibliotek szkolnych korzysta z bibliotek publicznych³.

Wychodząc naprzeciw tym potrzebom, rozpoczęto powoływanie alian-
sów, dla których w języku polskim nie ma nawet adekwatnego określenia.

1 *Polska 2030: wyzwania rozwojowe*. Urząd Rady Ministrów. Warszawa 2009, s. 1-5.

2 *Science*. Tryb dostępu: <http://www.science.qld.gov.au/dsdweb/v4/apps/web/content.cfm?id=15126> [18 marca 2011].

3 G. Mynott, C. Nankivell, W. Foster, J. Elkin: *People flows: an investigation of the crossuse of publicly-funded libraries*. Tryb dostępu: www.ebase.ac.uk/cirtarchive/projects/past/people_flows.htm [15 listopada 2008].

Chodzi o biblioteki typu *joint-use* (biblioteki połączone, wspólnego użytkowania). Według definicji Bundy’ego powstają poprzez: „Formalne porozumienie dwóch lub więcej podmiotów, które wspólnie wspierają dwie lub więcej grup użytkowników, zapewniając równy dostęp do zbiorów, usług i urządzeń”⁴. W praktyce o charakterze połączeń decydują lokalne tradycje i potrzeby oraz dążenie do efektywności, czynniki demograficzne, upraszczanie struktur instytucjonalnych, i bardziej profesjonalne traktowanie użytkowników. Bardzo pomocną i inspirującą okazała się tu teoria klastrów⁵. Według M. E. Portera „klastr jest to znajdująca się w geograficznym sąsiedztwie grupa przedsiębiorstw i powiązanych z nimi instytucji, zajmujących się określoną dziedziną, połączona podobieństwami, i wzajemnie się uzupełniająca”⁶.

Najlepiej, jeśli biblioteki połączone projektuje się od podstaw w nowych budynkach. Zwykle jednak trzeba dostosowywać wnętrza i usługi do zmienionej funkcji. Katalizatorami różnych kultur (także organizacyjnych) może być sztuka i konkretne dzieła sztuki, które wywierają pozytywny wpływ na czytelników. Podkreśla się ponadto znaczenie konsultacji społecznych z bibliotekarzami w procesie projektowania. Natomiast nie precyzuje się zbyt szczegółowo podstaw efektywnego działania – form umów w sprawie wspólnego funkcjonowania, struktur organizacyjnych, metod zarządzania. Wytycza się jedynie główne aspekty współpracy, zwłaszcza dotyczące usług, przestrzeni, zatrudnienia, technologii informacyjnych, ewaluacji oraz rozwoju i zarządzania kolekcjami. Preferuje się bardzo różne rozwiązania w zakresie budżetowania i komunikacji. W zatrudnieniu przełamuje się wertykalne bariery (np. dotyczące przeswiadczenia, że kariery w bibliotekach publicznych i akademickich są diametralnie różne). Jednak im bardziej złożone i wielkie struktury, tym

4 S. McNicol: *Joint-use libraries: Libraries for the future*. Oxford 2008, s. 1.

5 Por. np. *Portal Innowacji. Teoria klastrów*. Tryb dostępu: http://www.pi.gov.pl/klastry/chapter_86404.asp [5 maja 2011]. Oznacza ona także: koncentrację sektorową (jeden lub kilka pokrewnych sektorów); specjalizację (duża grupa wyspecjalizowanych firm i organizacji); współzależność (dynamiczne interakcje, których jakość i intensywność determinują sukces klastra); powiązania produkcyjne lub/i usługowe w ramach łańcucha wartości; wspólną trajektorię rozwoju (rynk, technologie, bazy wiedzy); jednoczesną konkurencję i kooperację (umożliwiają osiągnięcie efektów synergii oraz wzmacniają potencjał innowacyjny); znaczną masę krytyczną (istotny wpływ na funkcjonowanie i rozwój miasta, regionu lub kraju); sieciowy charakter współpracy; umiejscowienie w konkretnych, historycznie uwarunkowanych niepowtarzalnych warunkach geograficznych; wspólnie zdobywana wiedza; umiejętność współpracy; zaufanie między współpracującymi podmiotami oraz wysokie zaufanie społeczne.

6 M. E. Porter: *Porter o konkurencji*. Przekł. A. Ehrlich. Warszawa 2001, s. 248.

problemy są trudniejsze do rozwiązania. Remedium na wiele z nich, to jednak zawsze kompromis oraz wielość i jakość zmian. Mimo trudności, ta forma współdziałania jest na świecie popularna, a najwięcej tego typu bibliotek jest obecnie w Australii (ok. 120) oraz w Stanach Zjednoczonych (ok. 70)⁷.

A oto niektóre typy bibliotek *joint-use*, które mają już bogatą historię:

- **publiczno-szkolne** – prototyp w południowej Australii w 1856 roku, a pierwsze ustawodawstwo powstało w stanie Queensland już w 1909 roku;
- **akademicko-publiczne** – spotykane najczęściej w Australii, Szwajcarii⁸, Stanach Zjednoczonych⁹, Finlandii, Irlandii¹⁰, na Łotwie oraz w Chinach¹¹;
- **uniwersytecko-szkolno-publiczne** – obecne w różnych centrach kultury, ale także centrach komercyjnych, związanych z ochroną zdrowia, bankowością, usługami. Przykładem jest biblioteka publiczna w Worcester w Wielkiej Brytanii, która funkcjonuje razem z lokalnym centrum informacji i muzeum historii miasta.

Sercem współpracy może być także partnerstwo i wymiana dotychczasowych doświadczeń z **nowymi partnerami otoczenia społecznego**. Powoływanie nowego partnerstwa jest kwestią bardzo indywidualną, wręcz unikatową, tak jak środowisko, w którym i dla którego powstaje. Partnerami społecznymi są organizacje społeczne, powołujące wraz z bibliotekami wielofunkcyjne centra (obejmujące opiekę społeczną, biura pośrednictwa pracy, pokoje spotkań do wymiany doświadczeń, warsztaty artystyczne, centra dla dzieci, kawiarnie, lokalne media, kina, a nawet pływalnie).

Do najciekawszych połączeń **sektora prywatnego z państwowym** należą:

- **East China Normal University Library z Shanghai Dongfang Real Estate Company**, które wybudowały wspólne centrum zaawansowanych technologii dla kompanii i czytelną dla studentów;
- **Sure start** – brytyjski rządowy program integrujący dzieci do 5. roku życia, rodziców i społeczeństwo lokalne. W ramach programu *Busy Babies*, choć

⁷ S. McNicol: op. cit., s. XIX.

⁸ *Bibliothèque Publique et Universitaire w Genewie* (1559 rok).

⁹ Na podstawie umowy zawartej w 2003 roku pomiędzy miastem San José i University of California.

¹⁰ Irlandzka Landsbókasafn Íslands-Háskólabókasafn, fuzja biblioteki uniwersyteckiej i narodowej (1957).

¹¹ Liaocheng Teachers College and Liaocheng City w prowincji Shandong.

brzmi to wręcz niewiarygodnie, połączono żłobek, poradnictwo dla rodziców i bibliotekę dla dzieci 2-4-letnich;

- **Bolton Public Library** – centrum powołane przez brytyjski Departament Zdrowia, promujące zdrowy styl życia. Organizuje ono kampanie prozdrowotne, wykłady o leczeniu i zapobieganiu chorobom psychicznym, nowotworowym, infekcjom. Dzięki mobilnym bibliotekom centrum dociera do najdalszych i zaniedbanych pod tym względem dzielnic;
- **Age Concern Library w Leicester** – Centrum dla dorosłych 55+, powstałe w wyniku porozumienia opieki społecznej z bibliotekami, gdzie można uzyskać porady w zakresie spraw socjalnych, prawne i finansowe;
- **One-stop shops** – coraz bardziej popularne centra komercyjne z możliwością dokonywania codziennych opłat, usługami dla mieszkańców, blisko dworców autobusowych i kolejowych, autostrad oraz stacji paliw, gdzie biblioteki są coraz częściej pełnoprawnymi partnerami i animatorami lokalnych przedsięwzięć;
- biblioteki w centrach informacji turystycznej, obok sal wystawowych, sportowych, pływalni, hoteli, wydawnictw i atrakcji turystycznych.

Inną domeną tego typu bibliotek jest możliwość wspólnego z użytkownikami „poszerzania horyzontów” – kształcenie przez całe życie, formalne i nieformalne wsparcie różnych pokoleń, rozwój umiejętności, a także rozwój zawodowy osób pracujących w zawodzie bibliotekarza. Proces uczenia się jest często procesem relacji międzypokoleniowych, który dokonuje się dzięki tworzeniu takich *learning centers*, skupiających ludzi i stymulujących ich do rozwoju.

Znaczącymi korzyściami charakteryzującymi wspólne przedsięwzięcia jest oczywiście redukcja kosztów, efektywniejsze wykorzystanie zasobów, dłuższe godziny pracy, lepsze wykorzystanie umiejętności i wiedzy specjalistów. Pojawia się także dostęp do dodatkowych źródeł finansowania, które stwarzają nowe perspektywy oraz wyższą jakość i kulturę pracy. Problemem do rozwiązania w bibliotekach *joint-use* jest przełamanie nastawienia personelu, zharmonizowanie różnych celów, pokonanie niekompatybilności systemów, różnych praktyk i stylów działania. Miarą sukcesu połączonych bibliotek w przyszłości będą „zanikające szwy” i przekonanie użytkowników o homogeniczności, a nie połączeniu wielu instytucji w jednym miejscu (także wirtualnym). Na razie obserwuje się rosnący trend do lokowania bibliotek w sercu lokalnych społeczności – „szycie na miarę” lokalnych potrzeb. Obserwuje się także dążenie do

zwiększania liczby czytelników, którzy do tej pory nie byli tradycyjnymi użytkownikami bibliotek, działania na rzecz obniżania kosztów stałych i zapewnienia korzyści skali. Ułatwia się także dostęp przez Internet, telefon i dogodną lokalizację.

Dzięki wspólnym platformom cyfrowym, usługi bibliotek połączone będą bardziej, poprzez dostępne urządzenia mobilne, co je przybliży do modelu smart (zdalnego i mobilnego dostępu do informacji). Zasadniczym celem jednak większości tych bibliotek jest uczestnictwo w zdywersyfikowanych usługach społecznych w świecie realnym¹².

W cyfrowej chmurze, czyli perspektywa wirtualnej i mobilnej pracy

Cloud computing to model świadczenia usług informatycznych¹³ za pośrednictwem Internetu, wykorzystujący elastyczne wirtualne środowisko, zapewniające optymalne zabezpieczenie potrzeb użytkowników¹⁴. Głównym powodem rozwijania tej nowej technologii przetwarzania (inaczej przetwarzania rozproszonego) jest oszczędność i wzrost wydajności.

Już w 1961 roku John McCarthy, naukowiec zatrudniony w słynnym Massachusetts Institute of Technology, zaprezentował pogląd, że moce obliczeniowe komputerów oraz aplikacje będą dystrybuowane tak, jak usługi komunalne (np. woda, elektryczność).

Nicholas Carr w książce *The Big Switch* zidentyfikował pięć kluczowych etapów rozwoju tej technologii:

12 Problem ten stanowi prawdziwe intelektualne wyzwanie dla polskich bibliotekarzy wobec braku ustawodawstwa i możliwości powoływania większości typów bibliotek joint-use. Na przykład prawodawstwo Szwecji (*Swedish Libraries Act* z 1996 roku) i Wielkiej Brytanii (*Audit Commission* z 2002 roku) wręcz zaleca tworzenie tego typu bibliotek, dzięki czemu możliwe jest wspólne wykorzystywanie zasobów. Por. S. Nicol: op. cit., s. 26.

13 Por. np. *SearchCloudComputing*. Tryb dostępu: <http://searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/SPI/-model> [5 maja 2011]. **Software-as-a-Service (SaaS)** – zapewnia dostęp do wyspecjalizowanych aplikacji na wirtualnym serwerze, opłata nie wiąże się z zakupem nowej licencji, czy zmianą wersji. **Platform-as-a-Service (PaaS)** – zestaw narzędzi programowych, zainstalowany na serwerze(ach) dostawcy. Daje możliwość tworzenia własnych aplikacji. Opłata związana z korzystaniem z zasobów, a nie z zakupem narzędzi. **Infrastructure-as-a-Service (IaaS)** – dostęp do infrastruktury informatycznej, np. potrzebna mu pamięć dyskowa w wirtualnej farmie serwerów, pamięć operacyjną itp. Dostawca gwarantuje bezpieczeństwo na wymaganym przez klienta poziomie, zapewniając niezawodność usług. Opłata związana z zakresem usług.

14 *Techniczne i ekonomiczne aspekty cloud computing: [seminarium naukowe]. Prywatna Wyższa Szkoła Businessu, Administracji i Technik Komputerowych, Warszawa, 12 stycznia 2010 r.* [Red. O. Lesicka]; Europejskie Centrum Badań Strategicznych i Studiów Wyspecjalizowanych Fundacji „Polska – Wiek XXI”. Warszawa 2010, s. 3.

- *cloud as a model* – posiadanie prywatnej chmury;
- *cloud as a supplement* – możliwość zyskania dodatkowej pojemności i mocy stosunkowo niewielkim kosztem;
- *cloud as a replacement* – całkowite przechowywanie różnych zasobów przy niskim ryzyku;
- *cloud as a democratizer* – powstanie infrastruktury dla wszystkich;
- *cloud as a revolution* – destrukcyjna zmiana dla usługodawców IT¹⁵.

Integralną częścią działań IT, także w bibliotekach, będzie wykorzystywanie zasobów chmury. Powstaje właśnie nowa klasa oprogramowania zarządzającego chmurą (*cloud management*). *Cloud computing* oznacza znacznie szybszą realizację wszystkich projektów, w których zaangażowane jest IT. Wśród wielu zalet technologii przetwarzania rozproszonego analitycy Gartnera wyróżniają fakt, że są to usługi:

- w centrum uwagi, „gotowe do użycia” lub „niestandardowe”, dostosowane do konkretnych potrzeb klientów;
- skalowalne i elastyczne w zakresie współdzielonych obszarów zasobów;
- współdzielone, co umożliwi wykorzystywanie zasobów do licznych celów, przez licznych użytkowników w tym samym czasie, monitorowanie stopnia zastosowania, klienci płacą tylko za koszty związane z konkretnymi usługami¹⁶.

Gartner przewiduje, że w 2012 roku, 20% biznesu będzie korzystało całkowicie z usług CC. Natomiast do 2020 roku użytkownicy Internetu będą głównie „żyli w chmurze”, korzystając z dostępnych sieci i mobilnych aplikacji, a w mniejszym stopniu z oprogramowania zainstalowanego na własnych komputerach¹⁷.

W tym samym czasie, kiedy infrastruktura wyemigruje do chmury (etap *cloud as a revolution*), wejdą do częstszego użytku urządzenia mobilne, będące prywatną własnością pracowników. Organizacje wesprą pracowników w tym względzie, bo zaoszczędzą na wszelkich kosztach i będą promować tzw. *desktops*¹⁸ oraz pracę na odległość. W najbliższych bowiem

15 Ibidem, s. 14.

16 *Cloud computing. Computerworld.pl*, s. 5. Tryb dostępu: <http://www.computerworld.pl/cloudcomputing> [13 marca 2011].

17 Ibidem, s. 11.

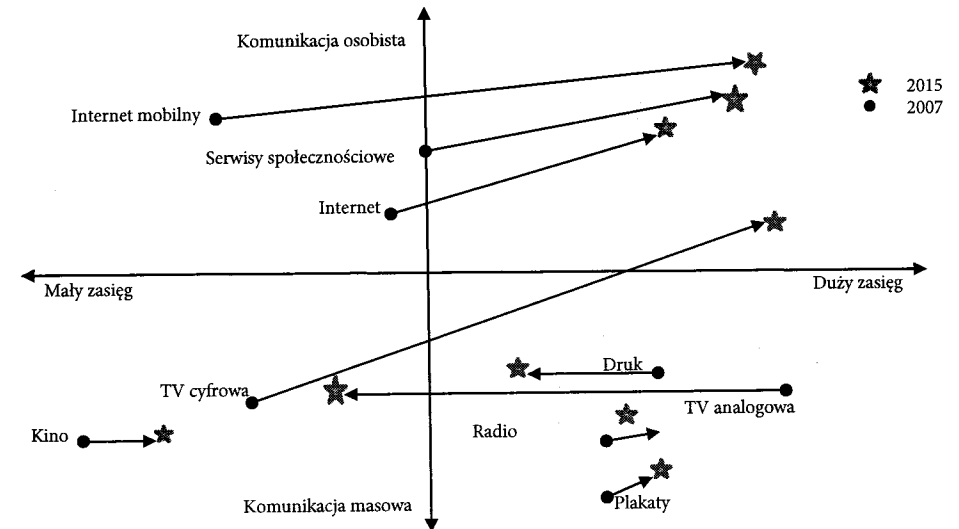
18 Por. np. Rozwiązania chmury prywatnej firmy Microsoft. Tryb dostępu: <http://www.microsoft.com/pl-pl/server-cloud/readynow/default.aspx> [15 maja 2011]. Dzięki systemowi *Windows Azure* istniejące pliki można łatwo przenieść do chmury, a programiści mogą tworzyć

kilku latach, liczba użytkowników Internetu wzrosła z 500 do 1,5 mld na świecie, a osób pracujących zdalnie ponad dwukrotnie, do 95 mln¹⁹.

Już teraz prywatni użytkownicy przyzwyczajają się do korzystania z chmury w codziennym życiu, np. w urządzeniach mobilnych typu iPhone. Przewiduje się, że do roku 2013, liczba użytkowników mobilnego internetu wzrosła do 1 mld²⁰. Co więcej, jak prognozuje firma Cisco, liczba danych przesyłanych w sieciach mobilnych do 2015 roku (w porównaniu z 2010 rokiem) wzrosła na świecie 26-krotnie, a internet mobilny (mierzony liczbą przesyłanych danych) będzie większy od stacjonarnego. W Polsce na koniec 2009 roku było już 2,1 mln użytkowników Internetu korzystających z dostępu do sieci operatorów telefonii komórkowej (wzrost o ponad 100% w stosunku do poprzedniego roku)²¹. Dane te pokazują, jak ogromny potencjał ekonomiczny i społeczny tkwi w rozwiązaniach mobilnych, a także uświadamiają rozmiar i zakres dokonujących się przemian mentalno-kulturowych (rys. 1). Przewiduje się ponadto, że za 10 lat wszystkie podręczniki akademickie będą wydawane w wersji elektronicznej²². Już obecnie ponad 30% książek dostępnych w Amazonie jest w formie cyfrowej²³. Właściciele iPadów mogą czytać polskie książki od jesieni 2010 roku²⁴. Tak więc każdy etap pracy naukowej, wymaga już ko-

rzystania z nowych technologii. Poszukiwania naukowe prowadzone są na dużą skalę, wyniki badań i współpraca naukowa przekraczają granice nie tylko organizacyjne, lecz także narodowe.

Rysunek 1. Kierunki rozwoju nowoczesnych mediów



Źródło: S. King: *Presentation of ZenithOptimedia*. Mobile Marketing Forum 2009.

nowe aplikacje i usługi sieci Web, korzystając ze znanej i sprawdzonej technologii. Zapewnia dostęp do globalnej sieci centrów danych, dzięki temu pozwala na szybsze reagowanie na potrzeby klientów, skalowanie usług w zależności od ich potrzeb. *Windows Server Hyper - V*, to technologia chmury prywatnej daje możliwości skalowania, konfigurowania, automatyzacji i sprawności działania. *Microsoft Office 365* upraszcza komunikację między pracownikami, dzielenie się wiedzą, poprawia skuteczność komunikacji za pośrednictwem komputera, telefonu i przeglądarki, co przekłada się na podwyższenie wydajności pracy i elastyczności instytucji.

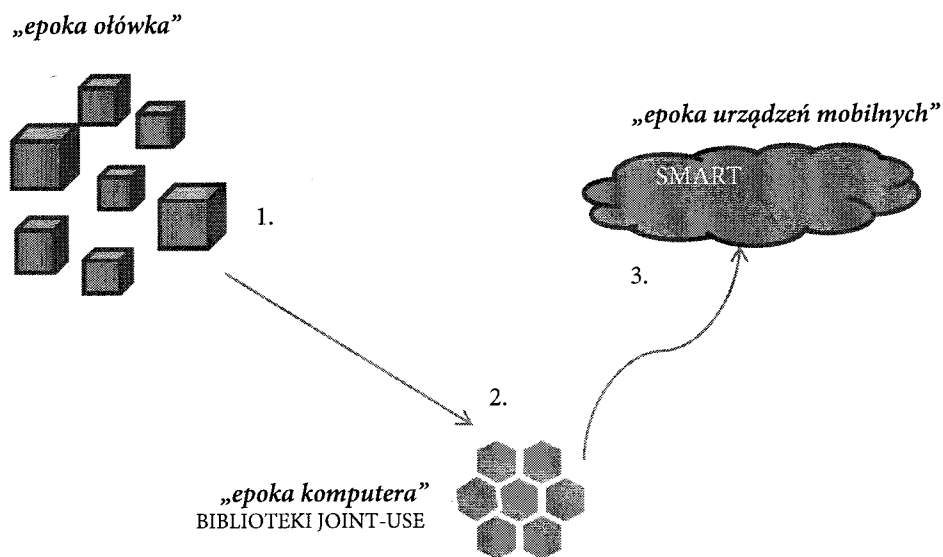
- 19 C. Borgman: *Scholarship in a digital age: information, infrastructure, and the Internet*. London, 2007 oraz L. O'Brien: *E-research: an imperative for strengthening institutional partnerships*. „Educause Review Magazine” Vol. 40, nr 6 (2005) Nov/Dec, s. 65-76.
- 20 *The building blocks of a customer-centric business*. „Unite Magazine” 2010, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.nokiasiemensnetworks.com/news-events/publications> [13 marca 2011].
- 21 *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2009*. Urząd Komunikacji Elektronicznej, Warszawa 2010, s. 7. Tryb dostępu: http://www.uke.gov.pl/_gAllery/32/77/32772/Raport_rynek_telekomunikacyjny_2009_zm.pdf [13 marca 2011].
- 22 L. Brindley, L. Christensen: *British Library predicts 'switch to digital by 2020'*. London 2005. Tryb dostępu: www.bl.uk/news/2005/pressrelease20050629.html [3 marca 2011].
- 23 *Digital trends*. Tryb dostępu: <http://www.digitaltrends.com/computing/amazon-sees-71-percent-profit-boost-from-holidays/> [13 marca 2011].
- 24 Por. np.: *Virtualo podsumowuje rok 2010*. W: *Eksiazki.org*. Tryb dostępu: <http://www.eksiazki.org/2011/01/26/virtualo-podsumowuje-rok-2010/> [15 kwietnia 2011]. Wtedy debiutował Woblink, darmowa aplikacja stworzona przez Wydawnictwo Otwarte, którą ściągnęło 20 tys. osób. Oferuje obecnie ponad 7000 tytułów książek.

Idea biblioteki typu *smart*

Ewolucja bibliotek tradycyjnych w tzw. biblioteki połączone, rozgrywała się w czasie – od formy zwanej „erą ołówka”, poprzez „epokę komputera”, aż do „epoki urządzeń mobilnych” (rys. 2). Jeśli nawet w bibliotekach tradycyjnych pojawiała się nowa technologia, to nadal istniała „własna” platforma WWW, „własne” IT, czy hierarchiczne struktury, determinujące często feudalne stosunki pracy. Każda z tego typu bibliotek charakteryzowała się też odrębną kulturą organizacyjną. Jak już wcześniej opisano, do homogenizacji kultur bibliotek dochodziło w procesach łączenia ich ze środowiskiem lokalnym. Poprzez kompromis uzyskiwano nową, dodaną wartość w postaci wspólnej platformy, siedziby, czy obsługi IT. Struktury stawały się bardziej płaskie, a działania zespołowe. Przeobrażenie bibliotek typu *joint-use*, w fazę umownie zwaną *smart*, również nie odbędzie się nagle. Biblioteki połączone mobilną siecią staną się jeszcze bardziej demokratyczne i „dostępne” dla użytkowników, bez względu na miejsce i czas.

Napawa to nadzieją, że także struktury wewnętrzne bibliotek ulegną dalszemu spłaszczeniu i powstaniu powiązań typu *matrix* (macierzowych). Będzie to sprzyjało przepływowi informacji i w konsekwencji innowacjom. Dalsza digitalizacja doprowadzi do zamiany zbiorów tradycyjnych na zbiory specjalne, chronione i dostępne tylko za pośrednictwem najnowocześniejszych technologii (obecnie RFID, zabezpieczenia biometryczne np. LEID, komputery dotykowe, inaczej interaktywne stoły, do oglądania np. starodruków w wersji cyfrowej, tak jak by były dostępne realnie).

Rysunek 2. Ewolucja od biblioteki tradycyjnej do SMART



Źródło: opracowanie własne.

Na tle rozbudowanej sieci dostępu do informacji zewnętrznych (poprzez Internet i relacje za pośrednictwem podcastów, blogosfery, portali społecznościowych, Twittera, Second Life, Facebooka, Google wave, @, cast.fm, telefonów mobilnych itp., itd.) dostrzec można pewien paradoks. Współczesne uniwersytety, a także biblioteki, dysponują większą różnorodnością form i kanałów dystrybucji współtworzonej wiedzy, i informacji wewnątrz swych struktur, niż dawniej. Dlatego **innowacje** coraz bardziej zależą od sieci wewnątrzorganizacyjnych powiązań, niż od innowacji poza nimi. Biblioteka inteligentna, typu *smart* (por. tab. 1), powinna promować skupianie się na „korzeniach” zamiast na „gałęziach”, czyli prawdziwych, pilnych i powtarzających się sytuacjach. Nie należy zatrudniać niepotrzebnie zewnętrznych konsultantów, aby nie byli oni

substytutem talentów wewnątrz bibliotek. Aby zrealizować zadania w kulturze innowacyjnej, należy nie tyle pracować więcej, co inteligentniej, mądrzej. Trzeba dążyć stale do działań, w wyniku których imitacja mogła być zastępowana innowacją, czyli działaniem lub usługą biblioteczną bardziej adekwatną do potrzeb użytkowników. W działaniach warto korzystać z zasady **SMART**⁵, która ułatwia wyznaczenie i harmonizowanie celów. Muszą być one: Skonkretyzowane, Mierzalne, Akceptowalne przez pracowników, którzy mają je realizować, Realne – posiadane zasoby do realizacji celów muszą być wystarczające oraz Terminowe – określone w czasie. Nieprawidłowe budowanie celów powoduje, że organizacje nie osiągają swych zamierzeń lub wręcz podążają w złym kierunku. Strumień obligatoryjnych innowacji sprawia, że wciąż pojawiają się nowe wyzwania i cele. Dotyczą one zadań przekrojowych, które można zrealizować tylko poprzez interoperacyjność osób lub zespołów. Praca w tych warunkach rozwija się poprzez samozarządzanie, w strukturach zdezagregowanych, macierzowych. Przywództwo w tych warunkach powinno być także rozproszone, ale zawsze dostępne, stymulujące i zapewniać pracownikom stałe wzmocnienie. Warto by przełożeni porzucili często swe dotychczasowe role prokuratorów i stali się swoistymi adwokatami pracowników, umożliwiającymi ich zawodowy rozwój poprzez szkolenia wybiegające w przyszłość.

Tabela 1. Czynniki zmiany kultury biblioteki SMART

CZYNNIK	KULTURA TRADYCYJNA przeszłość	teraźniejszość	KULTURA TYPU SMART przyszłość
Informacja	zakłócająca	zatrzymana	ułatwiająca, dzielona
Zainteresowanie	gałąź	X	korzeń
Struktura	pionowa	pozioma	zdezagregowana
Przywództwo	skoncentrowane	wspólne	rozproszone, dostępne
Praca	określone profile	X	rozwijająca się, samozarządzana
Wiedza	znajoma	X	odkryta, nowa
Zasoby	zewnętrzne	X	wewnętrzne
Wydajność	przyrostowa	X	niekonwencjonalna

25 Zasada SMART. W: Encyklopedia Zarządzania. Tryb dostępu: http://mfiles.pl/pl/index.php/Zasada_SMART [24 lutego 2011].

Zakres działania	dział	zespół	interoperacyjny
Zarządzanie zespołem	kierowane	X	łagodne porzucenie
Wzmocnienie pracowników	częściowe	X	całkowite
Ocena	oskarżająca	X	bez orzekania o winie
Szkolenia	aktualizujące	X	wybiegające w przyszłość
Innowacja	ograniczona	dostępna	wymagana
Zadania	jednostkowe	wiele zadań	przekrojowe
Cele	ustalone	długofalowe	początkowe

Źródło: opracowanie własne na podstawie: I. H. Buchen: *Partnerski HR: nowe normy efektywnej rekrutacji, pracy i szkolenia dzisiejszej kadry pracowniczej*. Warszawa 2011, s. 62-128, 150.

Oznaczenie x – sytuacja pośrednia pomiędzy przeszłością a przyszłością.

Mówiąc o pracy interoperacyjnej i samozarządzanej warto skorzystać z doświadczeń tzw. **intraprzedsiębiorców**, takich przedsiębiorców wewnątrz dużych organizacji, którzy wprowadzają do nich nowe idee, a którzy ze względu na swoją pozycję wynikającą ze struktury zatrudnienia, nie mają swobody tworzenia i dowolnego dysponowania swoimi własnymi ideami. Tajemnica sukcesu często tkwi w intuicji, zdolności przewidywania pozytywnych skutków bieżących decyzji, nawet jeśli podejmowane działania przeczą zdrowemu rozsądkowi i wszelkim znanym zasadom, i zależnościom. Owi „kreatywni destruktorzy”, burzą dotychczasowy porządek i wytrącają działalność organizacji ze stanu stagnacji, przesuując ją na wyższy etap rozwoju.

Inteligentni bibliotekarze powinni wzorem przedsiębiorców „zawsze **poszukiwać zmiany, reagować na nią i wykorzystywać ją, jako okazję**”²⁶. P. Drucker traktuje bowiem przedsiębiorczość jako zjawisko odnoszące się prawie do każdego działania ludzkiego (poza tzw. „egzystencjalnymi”), a więc nie tylko do sfery gospodarczej. Zauważa także, że przedsiębiorcy traktują **zmianę, jako zjawisko normalne i zdrowe, chociaż zazwyczaj sami jej nie powodują**²⁷. Zadaniem zarządzających jest stworzenie takiego klimatu i warunków, by mogła się urzeczywistnić systematyczna

26 P. Drucker: *Innowacja i przedsiębiorczość: praktyka z zasady*. Przekł. A. Ehrlich. Warszawa 2000, s. 8.

27 Ibidem, s. 36.

innowacja, która „polega na celowym i zorganizowanym poszukiwaniu zmian, i na systematycznej analizie okazji do społecznej lub gospodarczej innowacji, którą taka zmiana mogłaby umożliwić”²⁸. Prekursorem nowej teorii przedsiębiorczości w Polsce jest S. Kwiatkowski, który wprowadził termin „przedsiębiorczości intelektualnej”. Polega ona na „tworzeniu podstaw materialnego bogactwa z niematerialnej wiedzy; bogactwa jednostek, grup społecznych, narodów”²⁹. Podstawą sukcesu jest tutaj **nowy zasób, jakim jest wiedza**. Dopełnieniem tego sukcesu jest też **pełna partycypacja pracowników**, nastawiona na dialog, wzajemne wzbogacanie się spojrzeniem, doświadczeniem i wiedzą drugiego człowieka. Zakłada uczenie się od innych, stałe doskonalenie umiejętności i poszerzanie wiedzy eksperckiej. Wiara w możliwości, jakie tkwią w ludziach (pracownikach), kreuje dobrą i innowacyjną atmosferę pracy, emanującą na relacje z użytkownikami.

Aby biblioteka typu *smart* (obecnie hybrydowa) mogła osiągnąć etap zintegrowanej wiedzy o użytkownikach, powinna zbudować nowy system pomiaru i odejść od wielu wskaźników tradycyjnych, zwłaszcza wskaźników ilościowych³⁰. Powinno się także skrócić czas podejmowania decyzji, budowania wiedzy wśród pracowników każdego poziomu, spłaszczania struktur, przenoszenia wielu decyzji na pracowników niższych poziomów.

W sumie potrzebne jest bardziej holistyczne podejście i reinterpretacja dotychczasowych procedur.

28 Ibidem, s. 44.

29 S. Kwiatkowski: *Przedsiębiorczość intelektualna*. Warszawa 2000, s. 8.

30 Por. np.: *Wskaźniki marketingowe*. Red. R. Kozielski. Warszawa 2011. Np. wskaźnik satysfakcji klientów to suma punktów przyznanych przez użytkowników i pomnożona przez odpowiednie wagi, a następnie podzielona przez liczbę kategorii. Jest jednym z podstawowych jakościowych narzędzi pomiaru skuteczności działań marketingowych, zwłaszcza adresowanych do stałego lub ograniczonego grona klientów, w marketingu instytucjonalnym. Pomaga określić poziom zadowolenia użytkowników w odniesieniu do określonych kategorii, uznanych wcześniej przez użytkowników za najważniejsze (poprzez ankiety, formularz na stronie WWW, e-mail, wywiady telefoniczne, focusowe itp.). Badania należy porównywać w czasie i pomiędzy poszczególnymi jednostkami organizacji. Metodologię obliczania innych wskaźników (np. wskaźniki utrzymania, lojalności, utraty klientów, można znaleźć w bogatej literaturze przedmiotu. Najczęściej stosowanymi wskaźnikami działań marketingowych w Internecie, które można by wykorzystać w bibliotekarstwie są wskaźniki: **lepkości/śliskości serwisu** (iloraz średniej liczby stron odwiedzanych w danym dziale witryny i całkowitej liczby stron w dziale), **świeżości** (iloraz średniej częstotliwości uaktualniania serwisu i średniej częstotliwości odwiedzin serwisu), **tempa wypożyczenia** (iloraz liczby kliknięć niezbędnych do wypożyczenia/znalezienia info na str. do faktycznej liczby kliknięć, jaką internauta wykonał, by znaleźć poszukiwaną książkę, informację).

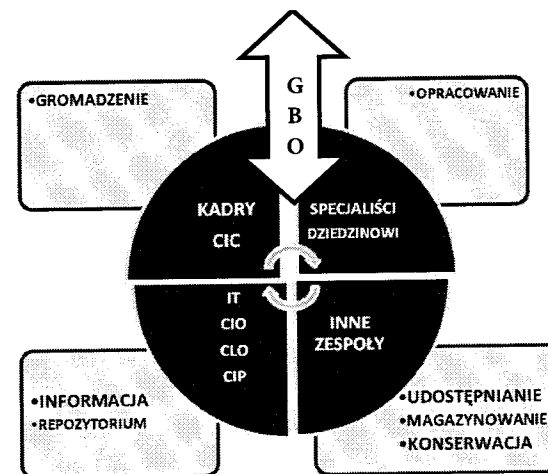
Zaproponowaną strukturę organizacji macierzowej można potraktować, jako model, który w zależności od potrzeb i skali biblioteki, można w szczegółach modyfikować (rys. 3).

Zasadniczymi elementami owego *matrixa* są struktury „stabilne” (opracowanie, gromadzenie, udostępnianie, magazynowanie, informacja itp.), zawierające typowe moduły działalności bibliotek akademickich oraz „dynamiczne”, wchodzące w stałe interakcje, tworzące innowacje w postaci nowej wiedzy (o nowych możliwościach, nowej wiedzy o użytkownikach, o nowych potrzebach itp.).

Misją **specjalistów dziedzinowych** będzie rola **advokata użytkowników**, zmierzająca do budowania w organizacji świadomości ich znaczenia, dla jej sukcesu. Będzie to polegało na gromadzeniu wiedzy o czytelnikach (kim są, czego oczekują, jakie mają problemy, w jakich okolicznościach podejmują decyzje, jak zmieniają się ich preferencje itp.) i doprowadzeniu tej wiedzy do struktur wewnętrznych organizacji. Co więcej, dzisiejsze organizacje coraz częściej **włączają czytelników w proces tworzenia produktów, usług, komunikowania o nich** (np. repozytoria), a nawet rozprzestrzeniania. Portale społecznościowe, czy rekomendacje są dziś skuteczniejszymi narzędziami dystrybucji wiedzy niż reklamy. Ważne jest także adaptowanie nowych metod marketingu, szczególnie **marketingu partnerskiego**, marketingu 3D, idei *insightów* klienta oraz wielu innych³¹. Zebrane informacje powinny być integrowane z polityką całej biblioteki i jej sieci oraz z kontrolą całości. Przenoszona do wewnątrz pozyskana wiedza nie tylko pozwala spełnić oczekiwania użytkowników, ale także osiągnąć wyższy poziom słuchania użytkowników i reagowania.

31 Np. marketing wartości, masowa indywidualizacja, marketing wewnętrzny, marketing oparty na doświadczeniu klienta (*experiential marketing*), marketing e-mailowy, *ambient media*, wlepki, marketing partyzancki, wirusowy, *social media*, neuromarketing, *branding* emocjonalny, badania etnograficzne czy semiotyczne, marketing lateralny itp.

Rysunek 3. Struktura organizacyjna typu SMART biblioteki akademickiej



Źródło: opracowanie własne.

Mankamentem dotychczasowych rozwiązań w tym zakresie jest jednoosobowy charakter doradztwa dziedzinowego w bibliotekach. W Griffith University (stan Queensland w Australii) zintegrowano cały system odpowiedzialny za tę sferę działalności. Utworzono centrum, zwane krótko SIR (*Scholarly Information and Research*), zajmujące się od początku do końca procesem informacji naukowej. Stało się ono swego rodzaju „laboratorium”, gdzie **bibliotekarze naukowcy** (*academic librarians*) dbają o jakość zbiorów w bibliotece z powierzonych im dziedzin wiedzy, dbają o rozwój portali dziedzinowych (tzw. portali kieszonkowych) i narzędzi wyszukiwawczych oraz zarządzają swoim profilem zbiorów w bibliotece. Natomiast **bibliotekarze-łącznicy** (*contact librarians*), jak nazwa wskazuje, uczestniczą w grantach naukowych, by jak najwięcej wiedzieć o potrzebach studentów i naukowców w reprezentowanej przez siebie dziedzinie wiedzy. Słowem uczestniczą, jako emisariusze biblioteki w życiu naukowym odpowiednich instytutów naukowych na uczelni. W toku pracy niewykluczone są także konsultacje z wybitnymi znawcami przedmiotu. Na co dzień zespoły dziedzinowe konsultują się także z innymi działami biblioteki: repozytorium, gromadzeniem, katalogowaniem, udostępnianiem, informacją naukową i specjalistami IT³². W skład tych zespołów

32 L. O'Brien: „*The changing scholarly information landscape: reinventing information services to increase research impact*”. *Publishing in the Networked World: Transforming the Nature of Communication*, 14th International Conference on Electronic Publishing 16-18 June 2010, Helsinki, Finland. Tryb dostępu: <http://conferences.aepic.it/elpub2009/> [13 marca 2011], s. 157-160.

mogą także wchodzić specjaliści, rozproszeni w innych działach biblioteki, jako **konsultanci**, potencjalni następcy czy zastępcy. Na tym właśnie polega interoperacyjność pracy współczesnych bibliotekarzy. W razie potrzeby mogą swe warsztaty, a raczej kokpity dziedzinowe, przenieść do uczelni i promować nowe zasoby, dostępne za pośrednictwem urządzeń mobilnych. Takie biura „od ręki”, **biura błyskawiczne**, mogą być zaopatrzone w iPhone z wyświetlaczem ekranowym czy powszechnym już bezprzewodowym dostępem do Internetu. Nowe techniki szybkiej transmisji danych, HSDPA oraz HSUPA, znacznie te funkcje przyspieszą. Dzięki technologii internetu, na bazie bieżąco aktualizowanych danych, biblioteki mogą świadczyć bardzo **zindywidualizowane usługi**, dostosowane do potrzeb pojedynczych odbiorców lub grup odbiorców o podobnych potrzebach (masowa indywidualizacja). Indywidualizacji podlega również zawartość informacyjna (*content*) w postaci portali kieszonkowych. Z doświadczenia wynika, że to bezpośrednie spotkania najlepiej cementują wzajemne długotrwałe relacje. Relacje z użytkownikami stanowią jedne z „miękkich aktywów”, niewidocznych w sprawozdaniach, ale odgrywających rolę strategiczną. Ich wartość zależy od głębokości i czasu trwania relacji. Są to:

- **porady techniczne** – dotyczące określonej usługi lub ich wiązki;
- **transakcyjne** – jednorazowe i anonimowe, także towarzyszące samoobsłudze;
- **długotrwałe relacje**.

Stworzenie podstaw do trwałych relacji wymaga nie tylko nakładów finansowych, ale także zbudowania **relacji zaufania** i poświęcenia odpowiedniej ilości czasu. W krajach Dalekiego Wschodu do powodzenia działalności gospodarczej konieczne są kontakty długotrwałe. Chińskie słowo *guanxi*, oznaczające relacje, zawiera źródłosłów „zaufanie” („*xin*”), a w kontekście odnosi się bezpośrednio do niepisanej powinności wzajemności („*renqing*”), wzajemności niekwantyfikowalnej i nie limitowanej w czasie, praktykowanej na co dzień. Warunkiem powstania *guanxi* jest też więź osobista, co jak się wydaje dyskryminuje w roli pierwszoplanowych form kontaktu przynajmniej niektóre kanały zdalne, jak np. strony WWW³³.

33 Por. G. Damaszk: *Guanxi – sposób komunikacji biznesowej z Chińczykami*. BigChina.pl. Tryb dostępu: http://www.bigchina.pl/prINTER/article/import_in_practice/18 [15 kwietnia 2011].

IT wydaje się nie być wyłącznie „złotym środkiem”, a tylko narzędziem, którym można się posługiwać zarówno z pozytywnym, jak i z destrukcyjnym skutkiem. Obserwujemy właśnie, jak już wspomniano, rozwój oprogramowania rozproszonego. Dzięki najnowszej technologii przesyłania danych między urządzeniami mobilnymi LTE (*Long Term Evolution*) problem przeciążenia sieci, dla wielu operatorów i użytkowników, będzie rozwiązany. Technologię przesyłu danych zrewolucjonizuje także Grafen³⁴.

„*The game has changed*”, jak wyrażają to współcześni bibliotekarze.

Te trendy na pewno nie ominą **działów IT uniwersytetów i bibliotek**, a wraz z nimi korzyści płynące z wykorzystania tańszej infrastruktury typu IaaS i PaaS, adaptowanych do swoich potrzeb. Widać to już po migracji kont mailowych studentów i pracowników, korzystających z chmury. Oddziały IT będą coraz bardziej pod presją wzrostu użytkowników infrastruktury CC z jednej, a trendem do zaopatrywania się pracowników we własny sprzęt mobilny, z drugiej strony. W konsekwencji oddziały te, o ile przetrwają, będą musiały bardzo solidnie przeorganizować się i podejmować nowe wyzwania dotyczące swych umiejętności, wielkości i struktury organizacji. Na początek potrzebne będą **mobilne kanały dostępu** do interfejsów stron domowych, różne filmiki i prezentacje on-line. We współpracy z bibliotekarzami dziedzinowymi powinny też powstać, wspomniane już, portale kieszonkowe.

Wyrazem opisanych przemian, bibliotek tradycyjnych w wirtualne i mobilne, jest potrzeba **powoływania nowych stanowisk w kadrze zarządzającej bibliotekami akademickimi**. Można się tu inspirować funkcjami kadry kierowniczej współczesnych organizacji, a nie ich nieco zmilitaryzowanymi nazwami:

- **Chief information officer (CIO)** – odpowiedzialny za tworzenie odpowiednich technologii i systemów informatycznych; utrzymywanie, porządkowanie danych organizacji oraz przepływ informacji w czasie rzeczywistym;
- **Chief learning officer (CLO)** – odpowiedzialny za proces uczenia się; tworzy, koordynuje i ocenia zarządzanie nauczaniem, które działa w systemach:

34 Por. np. P. Cieśliński, K. Zachariasz: *Nieziemski grafen*. „Gazeta Wyborcza”. Wyborcza.pl. Tryb dostępu: http://wyborcza.pl/1,75476,9482074,Nieziemski_grafen.html [22 kwietnia 2011]. Grafen przewodzi prąd kilkaset razy szybciej niż miedź i znacznie lepiej niż krzem, na którym do dziś opierają się układy stosowane w elektronice. Nobliści z 2010 Andre Geim i Konstantin Novoselov uzyskali płatki grafenu o powierzchni kilkudziesięciu mikronów, ale nienadające się do komercyjnego wykorzystania. Sposób przeniesienia produkcji grafenu z laboratorium do fabryki opracowali polscy naukowcy z Instytutu Technologii Materiałów Elektronicznych oraz Wydziału Fizyki UW.

macierzowym i 24x7x365. W perspektywie długoterminowej jego celem jest stworzenie i wyszkolenie pracowników przyszłości;

- *Chief innovation pusher (CIP)* – odpowiedzialny za monitorowanie przyszłych niespodziewanych zdarzeń i zaburzanie ciągłości pobudzające kreatywność; główny promotor innowacji;
- *Chief of intellectual capital (CIC)* – zajmujący się wciąż na nowo zintegrowaną organizacją; zarządzający zmianami; odpowiedzialny za szkolenia, edukację, badania i rozwój; oraz „last but not least”;
- *Global business officer (GBO)* – jego zadaniem jest obserwowanie globalnych zmian w bibliotekarstwie i jego otoczeniu; „budowanie imperium” – tworzenie miniatury całości; inicjowanie konferencji, także o zasięgu ponad krajowym; budowanie marki biblioteki; intelektualny i moralny autorytet³⁵.

Rolą wyższej kadry zarządzającej jest nieustanne szkicowanie, kształtowanie i dzielenie się, bez względu na rozmiar, pełnym obrazem instytucji. Stawiane są przed nimi szczególnie wysokie wymagania intelektualne i etyczne. Podsumowując, łączyć bieżącą działalność z wizją i misją, napędzaną przez wartości.

Zamiast wniosków

Nowe pokolenie cyfrowe (*digital born*), czyli takie, które nie zna otoczenia społeczno-gospodarczego bez dostępu do Internetu, bez telefonii komórkowej i bez łączności mobilnej, wyznacza nowe standardy w nadchodzącej erze współpracy w sieci komunikacji mobilnej³⁶. Charakterystyczne jest dla nich czytanie wybiórcze, skakanie po tekście od linku do linku. Wielomedialność i nielinearność treści jest dla nich czymś oczywistym.

Biblioteki akademickie, zanurzone tak bardzo w cyberinfrastrukturze i świecie *e-science*, muszą więc na nowo:

- **przemysleć swoje role oraz rodzaje aktywności**, by lepiej zrozumieć i wykorzystywać nowe technologie oraz portale społecznościowe. Indywidualne obserwacje, doświadczenia i wiedzę teoretyczną należy integrować,

³⁵ Por. I. H. Buchen: op. cit., s.167-171.

³⁶ L. H. Haber: *Od społeczeństwa analogowego do digitalnego – w kierunku samoidentyfikacji*. W: *Społeczeństwo informacyjne: aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*. Red. książki konf. L. H. Haber, M. Niezgoda; Akademia Górniczo-Hutnicza im. S. Staszica w Krakowie. Wydział Nauk Społecznych Stosowanych, Uniwersytet Jagielloński. Instytut Socjologii, Akademia Ekonomiczna w Krakowie. Kraków 2006, s. 125.

łączyć je we wspólny obraz w ramach całej organizacji i jej związków z otoczeniem;

- **nauczyć się podejmowania odpowiedzialności za własną przyszłość** – nie czekać na konsultantów, którzy zaprojektują bibliotekarzom matrix ani też na rząd, który ich wyreżyży. Nie unikać tym samym ryzyka, eksperymentu, uczenia się, odpowiedzialności i aktywności. Korzystać ze zróżnicowanych form kształcenia, by czerpać satysfakcję z wykonywanej pracy (pasji);
- **docenić siłę i dobro kryjące się w nieprzewidywalności, przypadkowości i chaosie**. Uwolnienie się od przestarzałych barier, bezużytecznych struktur, obawy przed ryzykiem, biurokracją daje wolność, umożliwiającą odkrywanie nowych rozwiązań i metod, daje nowe siły witalne i intelektualne. Innowacje przynoszą często automatycznie potrzebę zmian regulaminów, sposobów zarządzania, procedur. Czasami w nieznanym kryje się odpowiadanie;
- **tworzyć nowe sieci powiązań** pomiędzy bibliotekami a społecznością lokalną i otoczeniem zewnętrznym. Nie na wszystkie pytania można znaleźć odpowiedź we własnym środowisku. Należy czerpać korzyści z wyłaniających się trendów poprzez zewnętrzną współpracę i budowanie partnerskich relacji z otoczeniem;
- **słuchać użytkowników**. Zastanawiać się, czy tworzone są dla nich najwygodniejsze, intuicyjne i bardziej zaawansowane możliwości komunikowania się z bibliotekarzami. Doświadczenia z kontaktów, należy wykorzystywać do kreowania zmian i innowacji organizacyjnych;
- **inicjować rozwiązania dzięki podejściu „organicznemu”**, eksperymentowaniu, wykorzystywaniu nowych mediów, mobilnych technologii, konsultacjom w sprawie doskonalenia kieszonkowych platform, ułatwiającym pracę studentom i pracownikom naukowym. Należy bezustannie pytać, dyskutować i odkrywać;
- **korzystać ze wsparcia kierownictwa**, jego życzliwości, bezpośredniości w spłaszczonych strukturach, aktywności na rzecz projektowania nowych strategii dla bibliotek. Dbać o to, by zespoły stawały się bardziej kompetentne, autonomiczne, a praca bardziej celowa i efektywna. Władza powinna przesuwac się bliżej działań i wiedzy specjalistycznej.

PRZYKŁADY SMART

KONTYNENT

AUSTRALIA SMART

Rząd stanu Queensland w Australii, w swej strategii **Smart State Strategy** dąży do stworzenia stanu, gdzie wiedza, kreatywność i innowacje w sposób znaczący przyczynią się do ekonomicznego rozwoju i poprawią jakość życia. Chodzi o wzmocnienie relacji pomiędzy światem nauki a przemysłem oraz inwestowanie w ludzi na rzecz nowych idei i partnerstwa („*make smart business bigger and big business smarter*”). Podczas trwania programu, od 1998 roku, na te cele zainwestowano 3.6 miliarda dolarów. Monitoruje ten program Departament Zatrudnienia, Rozwoju Ekonomicznego i Innowacji (*Department of Employment, Economic Development and Innovation*)³⁷, wspierając także sektor nauki. Przykładem są konferencje bibliotekarskie. W tym duchu powstał także projekt CAUL (*Council of Australia University Librarians*) i narzędzia do prowadzenia benchmarkingu oraz bazy najlepszych praktyk bibliotecznych w Australii. Ostatnio wyposaża się bibliotekarzy w urządzenia mobilne do użytku służbowego.

KRAJ

MALEZJA SMARTELIBRARY.COM

Malezyjski portal edukacyjny i centrum wiedzy o charakterze komercyjnym, utworzony w 2008 roku przez grupę (tak wynika ze strony WWW³⁸) czołowych uniwersytetów i organizacji naukowych Malezji. Jego zadaniem jest wsparcie studentów i ich rodziców na wszystkich poziomach edukacji oraz stworzenie środowiska, które wesprze kreatywność, elastyczność, i współpracę. Serwis umożliwia dostęp do programów nauczania, pytań egzaminacyjnych, kursów z różnych dziedzin, a nawet quizy i zabawy dla dzieci. Ponadto jest to e-biblioteka, zawierająca kilka tysięcy e-booków w języku angielskim, malajskim i tamilskim oraz 500 tysięcy e-booków za pośrednictwem portali Stanów Zjednoczonych, Indii i krajów Asean. Udostępnia także e-czasopisma, e-radio i e-telewizję, newsy on-line. Ciekawostką są kursy językowe on-line (języka tamilskie-

37 *Science*. Tryb dostępu: <http://www.science.qld.gov.au/dsdweb/v4/apps/web/content.cfm?id=15120> [17 marca 2011].

38 *SmartElibrary*. Tryb dostępu: <http://smartelibrary.com/images/products.jpg> [3 marca 2011].

go, chińskiego, malajskiego, japońskiego, angielskiego i wielu innych), informacje o e-pracy w serwisie *Hot Jobs*, informacje turystyczne, możliwość dokonywania zakupów w sieci, wiadomości sportowe, i regionalne. Umożliwia zakupienie po przystępnej cenie jednego laptopa dla maksymalnie trzech osób. Nie jest jeszcze obecnie przystosowana do urządzeń mobilnych.

REGION

KANADA CAPITALSM@RTLIBRARY

Inicjatywa o charakterze regionalnym, której celem jest umożliwienie poszukiwań różnych zasobów w jednym miejscu. Dzięki współpracy partnerskiej bibliotek wszystkich typów w regionie stołecznym Ottawy³⁹ utworzono wspólną platformę i jedną kartę biblioteczną (*Sm@rtLibrary card*). Na wspólnej platformie określone są poszczególne i odrębne warunki dostępu do zbiorów bibliotek (warunki dostępu do zbiorów, liczba i czas możliwych wypożyczeń, sposób oraz adres do korespondencji, i komunikacji z użytkownikami, uwagi szczególne)⁴⁰. W chwili obecnej również nie ma jeszcze łączności z urządzeniami mobilnymi.

MIASTO

POZNAŃ EKONLEX

W 2003 roku dzięki współpracy bibliotek Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Wyższej Szkoły Bankowej i Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, powstała wspólna, „kieszonkowa”, czyli dziedzinowa platforma z prawa i ekonomii. Część INFO zawiera zarówno informacje o zbiorach tradycyjnych, jak i wszelkiego typu e-źródła. Część KLAster obejmuje dostępną on-line wiedzę o klastrach. Portal jest stale uzupełniany i aktualizowany. Obecnie jest na tyle gotowy, że można uzupełnić go o aplikację mobilną.

Dzięki tej inicjatywie zorganizowano podręczną biblioteczkę o przedsiębiorczości akademickiej dla studentów i pracowników naukowych uczelni. W 2010 roku uczestniczono w badaniach *Foresight* „Sieci gospodarcze

39 W skład tej grupy bibliotek wchodzi: Ottawa Public Library, University of Ottawa, Carleton University, Canadian Housing Information Centre, Algonquin College Learning Resource Center, Dominican College, Bibliothèque municipale de Gatineau, Canadian Museum of Civilization, Canadian War Museum, CISTI (Canada Institut for Scientific & Technical Information), Library and Archives Canada, National Gallery of Canada.

40 *Capital Sm@rtLibrary*. Tryb dostępu: <http://smartlib-bibliogen.bibliottawalibrary.ca:8080/> [3 lutego 2011].

Wielkopolski”. Promowano przy tym posiadane zbiory i zasoby prawno-ekonomiczne w środowisku wielkopolskich przedsiębiorców oraz ekonomistów związanych z sektorem nauki. Fakt ten dostrzeżono i umieszczono sylwetkę ekonlex w informatorze o klastrach wielkopolskich⁴¹.

Zamiast zakończenia

Wizja to obraz przyszłości, do której dąży organizacja, w tym także biblioteka. Wiadomo, że po erze przemysłowej, która dała podstawy zautomatyzowanej produkcji „komputerów przez komputery”, nadszedł wiek informacji. Biblioteki stały się depozytariuszami nie tylko książek, jako swoistych „konserw kultury”, ale także, ograniczonej tylko wyobraźnią i pojemnością serwerów, informacją. Wraz z nią pojawiły się obawy humanistów, wyrażone pod postacią Otaku – informacyjnego fetyszysty, dla którego informacja staje się celem samym w sobie, istotą przez którą przepływają miliony pozbawionych kontekstu i nie weryfikowalnych informacji. Z optymizmem można jednak zauważyć, że obserwowany obecnie gwałtowny rozwój Internetu, a zwłaszcza serwisów społecznościowych i technologii mobilnych sprawia, że jego widmo zanika, a my wkraczamy w epokę współpracy w sieci (*networked age*).

Mniej niepokoi też idea McLuhanowskiego „człowieka przedłużonego przez przekąźnik”, wzorowego, acz podejrzanego o pseudoobecność i pseudopodmiotowość, obywatela „*always on*”. Mówi się o telematycznym społeczeństwie i homoelektronice, ale wobec atrakcyjności i użyteczności nowych technologii brzmi to już dziś, jak slogan infosfery.

Przyszłość, jak zawsze, niesie nowe perspektywy i wyzwania: intensywną konkurencję na rynku pracy, globalność rządzącą we wszystkich dziedzinach życia, digitalizację pracy ułatwiającą *outsourcing* i pracę na odległość, imitację zastępowaną innowacją. Normą stanie się kompetencja dwujęzyczności, a „język chiński stanie się rywalem angielskiego, jako międzynarodowego języka biznesu, wzrośnie znaczenie i jego wpływ na karierę zawodową, **inwestycji w edukację** i szkolenia zawodowe”⁴².

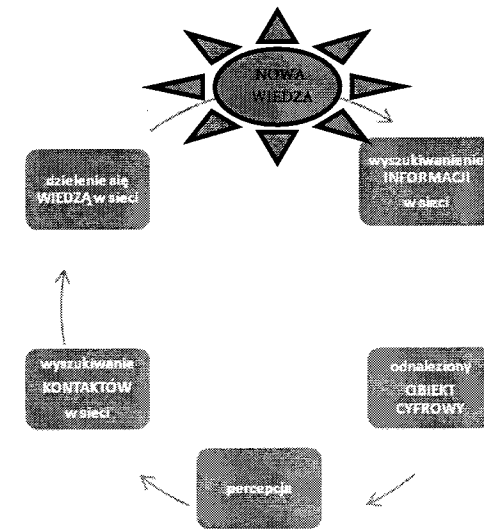
Ludzie będą dalej uczestniczyć w teatrum wiedzy (rys. 4), gdzie od wieków swą rolę odgrywają także biblioteki, a od niedawna **m-informacja**, która zaczęła wypierać e-informację. Termin *smart*, zapożyczony ze słownictwa współczesnych technologii, jest metaforą biblioteki w nowej

41. Więcej informacji o ekonlex zob. strona domowa Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. Tryb dostępu: <http://www.lib.amu.edu.pl/klaster> [20 marca 2011].

42. I. H. Buchen: op. cit., s. 76.

rzeczywistości i oznacza nie tylko inteligencję, ale w tłumaczeniu z języka angielskiego, dosłownie mądrość. Podsumowując – **inteligentna biblioteka (biblioteka typu *smart*)**, to <biblioteki> połączone w sieci z innymi odpowiednimi instytucjami na platformach dziedzinowych, dostępnych za pośrednictwem urządzeń mobilnych. Mądrą biblioteką, w głębszym znaczeniu słowa *smart*, staje się w procesie interakcji pomiędzy bibliotekarzami a użytkownikami. O taką więc wizję biblioteki akademickiej chodziło.

Rysunek 4. Teatrum wiedzy



Źródło: opracowanie własne.

Bibliografia

1. Bienkowska B.: *Przedsiębiorca – chłodny analityk versus spontaniczny ryzykant*. W: *Nowe wyzwania dla zarządzania w świetle współczesnych zagrożeń gospodarczych i cywilizacyjnych*. Katowice 2010.
2. Borgman C.: *Scholarship in a digital age: information, infrastructure and the Internet*. London 2007.
3. Brindley L., Christensen L.: *British Library predicts 'switch to digital by 2020'*. London 2005. Tryb dostępu: <http://www.bl.uk/news/2005/pressrelease20050629.html> [3 marca 2011].
4. Buchen I. H.: *Partnerski HR. Nowe normy efektywnej rekrutacji, pracy i szkolenia dzisiejszej kadry pracowniczej*. Warszawa 2011.
5. *Capital Sm@rtLibrary*. Tryb dostępu: <http://smartlib-bibliogen.biblioottawalibrary.ca:8080/> [3 lutego 2011].

6. Cieśliński P., Zachariasz K.: *Nieziemski grafen*. „Gazeta Wyborcza”. Wyborcza.pl. Tryb dostępu: http://wyborcza.pl/1,75476,9482074,Nieziemski_grafen.html [22 kwietnia 2011].
7. *Cloud computing*. *Computerworld.pl*. Tryb dostępu: <http://www.computerworld.pl/cloudcomputing> [13 marca 2011].
8. Damaszk G.: *Guanxi – sposób komunikacji biznesowej z Chińczykami*. *BigChina.pl* Tryb dostępu: http://www.bigchina.pl/prINTER/article/import_in_practice/18 [15 kwietnia 2011].
9. *Digital trends*. Tryb dostępu: <http://www.digitaltrends.com/computing/amazon-sees-71-percent-profit-boost-from-holidays/> [13 marca 2011].
10. Drucker P.: *Innowacja i przedsiębiorczość: praktyka z zasady*. Warszawa 2000.
11. *Ekonlex. Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu*. Tryb dostępu: <http://www.amu.edu.pl/klaster> [20 marca 2011].
12. Haber L. H.: *Od społeczeństwa analogowego do digitalnego – w kierunku samoidentyfikacji*. W: *Spółeczeństwo informacyjne: aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*. Red. książki konf. L. H. Haber, M. Niezgoda; Akademia Górniczo-Hutnicza im. S. Staszica w Krakowie. Wydział Nauk Społecznych Stosowanych, Uniwersytet Jagielloński. Instytut Socjologii, Akademia Ekonomiczna w Krakowie. Kraków 2006.
13. King S.: *Presentation of ZenithOptimedia*. Mobile Marketing Forum. 2009.
14. Kwiatkowski S.: *Przedsiębiorczość intelektualna*. Warszawa 2000.
15. Kwiatkowski S.: *Przedsiębiorstwo XXI wieku (intelektualizacja przedsiębiorczości, intelektualizacja przedsiębiorstw)*. W: *Przedsiębiorczość i konkurencyjność. T. 4, 7 Kongres Ekonomistów Polskich*. Warszawa 2001.
16. McNicol S.: *Joint-use libraries: Libraries for the future*. Oxford 2008.
17. Mynott G., Nankivell C., Foster W., Elkin J.: *People flows: an investigation of the crossuse of publicly-funded libraries*. Tryb dostępu: www.ebase.ac.uk/cirtarchive/projects/past/people_flows.htm [15 listopada 2008].
18. O'Brien L.: *E-research: an imperative for strengthening institutional partnerships*. „Educause Review Magazine” Vol. 40, nr 6 (2005) Nov/Dec, s. 65-76.
19. O'Brien L.: „*The changing scholarly information landscape: reinventing information services to increase research impact*”. *Publishing in the Networked World: Transforming the Nature of Communication, 14th International Conference on Electronic Publishing 16-18 June 2010, Helsinki, Finland*. Tryb dostępu: <http://conferences.aepic.it/elpub2009/> [13 marca 2011].
20. *Polska 2030: wyzwania rozwojowe*. Urząd Rady Ministrów. Warszawa 2009.
21. *Portal Innowacji: teoria klastrów*. Tryb dostępu: http://www.pi.gov.pl/klastry/chapter_86404.asp [5 maja 2011].
22. Porter M. E.: *Porter o konkurencji*. Przekł. A. Ehrlich. Warszawa 2001.
23. *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2009 roku*. Urząd Komunikacji 2009. Tryb dostępu: http://www.uke.gov.pl/_gAllery/32/77/32772/Raport_rynek_telekomunikacyjny_2009_zm.pdf. [13 marca 2011].
24. *Rozwiązania chmury prywatnej firmy Microsoft*. Tryb dostępu: <http://www.microsoft.com/pl-pl/server-cloud/readynow/default.aspx> [15 maja 2011].
25. *SearchCloudComputing*. Tryb dostępu: [//searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/SPI/-model](http://searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/SPI/-model) [5 maja 2011].
26. *Science*. Tryb dostępu: <http://www.science.qld.gov.au/dsdweb/v4/apps/web/content.cfm?id=15120> [17 marca 2011].
27. *Science*. Tryb dostępu: <http://www.science.qld.gov.au/dsdweb/v4/apps/web/content.cfm?id=15126> [18 marca 2011].
28. *Smartelibrary*. Tryb dostępu: <http://smartElibrary.com/images/products.jpg> [3 marca 2011].
29. *The building blocks of a customer-centric business*, „Unite Magazine” Vol. 7 (2010). Tryb dostępu: <http://www.nokiasiemensnetworks.com/news-events/publications> [13 marca 2011].
30. *Techniczne i ekonomiczne aspekty cloud computing: [seminarium naukowe]*. *Prywatna Wyższa Szkoła Businessu, Administracji i Technik Komputerowych, Warszawa, 12 stycznia 2010 r.* [Red. O. Lesicka]; Europejskie Centrum Badań Strategicznych i Studiów Wyspecjalizowanych Fundacji „Polska – Wiek XXI”. Warszawa 2010.
31. *Virtualo podsumowuje rok 2010*. W: *Eksiazki.org*. Tryb dostępu: <http://www.ek-siazki.org/2011/01/26/virtualo-podsumowuje-rok-2010/> [15 kwietnia 2011].
32. *Wskaźniki marketingowe*. Red. R. Kozielski. Warszawa 2011.
33. *Zasada SMART*. W: *Encyklopedia Zarządzania*. Tryb dostępu: http://mfiles.pl/pl/index.php/Zasada_SMART [24 lutego 2011].

mgr Jadwiga Kotulska
Międzyinstytutowa Biblioteka Politologii,
Filozofii i Socjologii Uniwersytetu Opolskiego
kotulskaj@uni.opole.pl

**IDEA UCZESTNICTWA, JAKO STRATEGIA DZIAŁANIA
BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ
W ZAKRESIE POPULARYZACJI WIEDZY**

**THE IDEA OF PARTICIPATION AS A STRATEGY
OF THE ACADEMIC LIBRARY'S FUNCTION
IN POPULARIZING KNOWLEDGE**

Abstract

In recent years, there has been a visible increase in the interest in the issues connected with participatory librarianship as well as in the idea of participation as a strategy of the academic library's functioning. It is so due to the fact that in the contemporary world, the increase of knowledge, information, and new technologies makes it possible for us to change the way we work and look at the quality of library products at hand; also, it influences the way we look at our participation in the process of development of the information society and the knowledge based economy. The role of libraries and librarians has changed in the process of the popularizing knowledge, which is a form of participatory librarianship in distributing information technology; this makes a difference in regards to the size of this part of the society which is able to participate in the current transformations.

The process of globalization and integration with the EU makes it necessary for us to start partnerships with the national and international libraries as well as with the researches and business people, which makes it possible for the library to become a participant in the process of creating knowledge. Promoting knowledge is a big challenge for the library that has an ambition to fulfill the needs and expectations of the members of the public.

Information and knowledge that are created by libraries and the general know-how become the source of an advantage. The need we are now facing is to prepare a strategy of management that would be based upon the professional development and attracting the experts. There are ongoing

changes in the organization structure, because the core of the organization is made of the knowledge workers, experts and key workers, who contribute to the progress and make others develop. The libraries hire experts in various fields, because the specific knowledge stimulates the creative approach towards the participatory librarianship that has to face the challenges connected with the competition and the principles of GOW.

Library has a chance to become a place of knowledge, with highly educated and skillful staff. Nowadays, there is a huge demand for librarians who are able to teach, inform, create knowledge and promote its results. The academic library is a sort of knowledge incubator, where a transfer from the world of science to the users takes place. To complete this aim, library uses many tools helpful in promoting knowledge, such as: trainings, conferences, projects, and informative and scientific activities.

In the face of creating Europe of Knowledge, the role of library increases, especially due to them realizing the idea of participation by means of promoting knowledge and life long education. The aim of the present paper is to show in what ways the academic library takes part in the process of promoting knowledge in academic community and in the region, in which it functions. Knowledge is the key factor that requires the participation of librarians in the process of implementing innovations and in helping to search for scientific information and in shaping the skills of its users. The success of the participatory librarianship in the development of the society of knowledge and information is impossible without promoting knowledge and innovation activities.

W ostatnich latach obserwuje się znaczny wzrost zainteresowania problematyką bibliotekarstwa uczestniczącego i czynienia z tej koncepcji strategii działania bibliotek akademickich, m.in. w zakresie popularyzacji wiedzy. Wynika to z nasilenia procesów globalizacyjnych, przyrostu wiedzy oraz jej transferu dzięki technologiom informacyjnym, stawiającym przed biblioteką nowe wyzwania i zadania. Pojawia się wiele nowych szans, ale i zagrożeń, dla funkcjonowania bibliotek, i realizowania przez nie „obietnic” złożonych społeczeństwu, i użytkownikom. Niezbędne staje się nowe spojrzenie na zarządzanie biblioteką oraz jej zasobami ludzkimi, a przede wszystkim na strategię i możliwości, jakie daje bibliotekarstwo uczestniczące. Informację postrzega się, jako wartość polityczną i ekonomiczną, a rozwój technik komputerowych, jako możliwość tworzenia, i przeszukiwania zbiorów informacyjnych poza bibliotekami. Powoduje to nowe spojrzenie na miejsce biblioteki w społeczeństwie, jako na instytucję

zaspokajającą indywidualne potrzeby edukacyjne czytelników, jak również mogącą świadczyć zorganizowaną działalność informacyjną¹.

W nowej rzeczywistości należy się zastanowić, kim jest bibliotekarz, jaka jest i może być jego rola, i czy spełnią się pokładane w nim nadzieje. Nie ulega wątpliwości, że zdobywanie doświadczenia i oswojenie rzeczywistości wymaga czasu. Bibliotekarze – nawet najlepiej wykształceni – nie zawsze sprawdzają się na powierzanych im stanowiskach. Zderzenie teorii z praktyką bywa trudne, bolesne i rozczarowujące, tym bardziej, że bibliotekarstwo jest zawodem usług społecznych, i pełni wobec społeczeństwa rolę służebną, dostarczając wiedzę, informację, i zapewniając udział w kulturze. Społeczeństwo z kolei ma prawo oczekiwać zaangażowania, poświęcenia i szczęścia z wykonywanej pracy, chociaż nie raz, założenia graniczą z utopią², gdyż wiele zależy od nastawienia bibliotekarza, i jego odpowiednich kompetencji zawodowych oraz cech osobowościowych. Biblioteka uczestniczy w ogólnym procesie komunikacji społecznej, którego celem jest przekazywanie informacji, edukowanie czytelników i „dokładanie cegiełek” do powstającego uniwersum wiedzy³.

Bibliotekarstwo uczestniczące

W erze gospodarki opartej na wiedzy, mówi się o początku nowej cywilizacji. Zmieniają się funkcje i model rodziny, modyfikacji ulegają wartości, i style życia. W literaturze rzeczywistość opisywana jest w kategoriach lęku i niepewności. Trzeba jednak uzmysłowić sobie, iż literatura stwarza przy tym nowe możliwości, coraz większą rolę odgrywa intelekt i umiejętności człowieka. Żyjemy w świecie „trzepoczących motyli”, gdzie ruch skrzydeł może spowodować huragan w Ameryce Północnej. Zygmunt Bauman sugeruje, że „życiem człowieka rządzi przypadek, którego nie da się przewidzieć, ani mu zapobiec, nie można go cofnąć, przekreślić ani unieważnić”⁴.

Sposób, w jaki postrzegamy świat w dużym stopniu jest kształtowany przez kulturę i społeczeństwo. W sferze kultury działają siły globalizacji, które „tasują ludzi jak karty i wprowadzają w zamęt ich społeczną tożsa-

1 M. Kowalska: *Archiwizacja i digitalizacja zasobów bibliotecznych*. W: *Biblioteki wobec nowych zadań*. Red. E. Głowacka; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Toruń 2004, s. 47.

2 M. Kisilowska: *Już nie wiem, jak mam do Ciebie mówić... czyli Komunikacja w bibliotece*. Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej; [tł. na ang. M. Kisilowska]. Warszawa 2001, s. 27-29.

3 Ibidem, s. 26.

4 Z. Bauman: *Sztuka życia*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2009, s. 179.

mość. Z dnia na dzień mogą nas zmienić w uchodźców lub «imigrantów ekonomicznych», mogą pozbawić nas świadectw tożsamości i unieważnić każdą poświadczoną tożsamość⁵. Taka sytuacja rodzi niepewność i obawę przed nieznanym, a biblioteka pomaga pokonać lęk, i zagubienie w niepewnej rzeczywistości. Przed wielkim wyzwaniem stają jednostki o postawie transgresyjnej, chcące przekraczać granice własnych osiągnięć, kierując się kreatywnością i twórczością. W myślach człowiek jest w stanie przekroczyć granice rzeczywistości. Józef Kozielecki uznaje, że transgresja to działanie „twórcze, innowacyjne, ekspresywne, zarówno indywidualne, jak i zbiorowe, które przekracza dotychczasowe granice ludzkich osiągnięć materialnych, symbolicznych, społecznych, i kulturowych. Wykonując je, człowiek wychodzi poza swoją skończoność, dzięki czemu tworzy nowe wartości oraz realizuje nowe interesy⁶. Formalne cechy działań transgresyjnych to: nowość, wysoki poziom ryzyka, wynikający z niepewności efektu, niepowtarzalności oraz odległości celu w czasie, nadto ukierunkowanie na zmienność społeczną⁷.

Symboliczne przekraczanie granic w dobie późnej nowoczesności, staje się umiejętnością pozwalającą lepiej zrozumieć świat i sprawniej się w nim poruszać. Współcześnie ceni się poszukiwania, gdyż w warunkach płynnej nowoczesności życie nie może trwać w miejscu, musi podlegać ustawicznej zmianie⁸. W istotę bibliotekarstwa wpisane są zmiany – tak cywilizacyjne, jak i kulturowe oraz skutki społeczne tych zmian. Taka koncepcja stanowi swoistą alternatywę, którą to literatura przedmiotu określa nie tylko, jako zakwestionowanie czy odrzucenie dotychczasowych zasad funkcjonowania bibliotek, ale również, jako tworzenie nowych warunków i zasad pracy bibliotekarzy. Alternatywy pokazują i stwarzają nowe możliwości, niestety nieakceptowane przez większość środowiska, czy wręcz przez nieblokowane. Biblioteki i bibliotekarze o postawie transgresyjnej, i twórczej w zakwestionowaniu zastanego porządku upatrują inspiracji do działania, i rozwoju. Skutkiem takiego podejścia są nieuniknione zmiany, od których nie ma odwrotu. Bibliotekarze otwarci na uczestniczenie, nie występują jednakże przeciwko samej instytucji – bibliotece akademickiej. Sedno zmian tkwi w sposobie funkcjonowania biblioteki i konstruowa-

nia jej przyszłości⁹ tak, aby przetrwała w niepewnym świecie. Działania alternatywne są odpowiedzią na nastroje i potrzeby środowiska bibliotekarskiego, które uczestniczenie traktuje, jako wyzwanie w nowoczesnie zarządzanej bibliotece.

Zmiany społeczne, gospodarcze, polityczne i technologiczne, jakie dokonały się we współczesnym świecie, wywarły także wpływ na kształt bibliotekarstwa akademickiego. W erze gospodarki opartej na wiedzy muszą przejść metamorfozę, by uczestniczyć w budowie nowoczesnego społeczeństwa wiedzy. Modernizacja musi jednakże przebiegać zgodnie ze zmianami i potrzebami społeczeństwa, w którym funkcjonuje.

Przewiduje się, że w przyszłości coraz większa liczba bibliotekarzy będzie pracować poza biblioteką. Nastąpi przybliżenie bibliotek do miejsc, gdzie są użytkownicy i czytelnicy. Autorzy zajmujący się zagadnieniami bibliotekarstwa uczestniczącego, określają „bibliotekarza naszych czasów”, jako osobę, która potrafi określić potrzebę, źródło i wartość informacji, zanim pojawi się potrzeba. Bibliotekarz musi posiadać określone kwalifikacje, doskonale znać dziedzinę, którą się zajmuje, a przede wszystkim posiadać kompetencje do wykonywania tejże profesji¹⁰.

Literatura określa cechy bibliotekarstwa uczestniczącego, grupując je w: **fizyczne**, czyli takie, gdzie biuro bibliotekarza jest przenoszone do przestrzeni biurowej, w której pracują grupy klientów, **organizacyjne**, gdzie fundusze i nadzór nad bibliotekarzami, leżą w gestii grup klientów, jak również **wirtualne**, czyli dotyczące usług bibliotecznych w przestrzeni wirtualnej, w określonej grupie klientów¹¹. Bibliotekarze akademicy nie tylko biorą aktywny udział we współtworzeniu bibliotekarstwa, ale są też uczestnikami procesu tworzenia miejsc, które amerykański socjolog Richard Floryda, określa mianem kreatywnych¹². Autor pracy *Cities and the Creative Class* twierdzi, że miejsca tolerancyjne, otwarte i przyjazne ludziom są magnesem dla kreatywnych jednostek. Istnieją trzy siły działające pozytywnie na miejsca (miasta): technologia, talent i tolerancja. Klasę kreatywną tworzą profesjonaliści – ludzie, których praca polega na

5 Z. Bauman: *Życie na przemiał*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2004, s. 199.

6 J. Kozielecki: *Społeczeństwo transgresyjne: szansa i ryzyko*. Warszawa 2004, s. 45.

7 Ibidem, s. 46-47.

8 Z. Bauman: *Płynne życie*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2007, s. 8.

9 „Kultura Współczesna” 2004, nr 3. Red. nac. T. Kostyrko. Numer w całości jest poświęcony problemom alternatywnym we współczesnym świecie: A. Jawłowska: *Kultura alternatywna – przeszłość czy kontynuacja?*; E. Klekot: *Kultury alternatywne i konsumpcja*.

10 J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, vol. 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [26 kwietnia 2011].

11 Ibidem.

12 A. Kopel: *Klasa kreatywna jako czynnik rozwoju miast*. Tryb dostępu: <http://www.sbc.org.pl/Content/7681/kopel.pdf> [2 kwietnia 2011].

kreatywnym rozwiązywaniu problemów i szukaniu innowacyjnych rozwiązań. Z kolei kapitał kreatywny tworzą jednostki twórcze, poszukując zawsze miejsc kreatywnych, tj. otwartych. Tym samym kreatywni bibliotekarze poszukują kreatywnych bibliotek – miejsc zapewniających pozytywne przeżycia, otwartość na różnorodność i spełnianie się poprzez uczestnictwo w projektach. Idea bibliotekarstwa uczestniczącego wytyczająca strategię działania dla bibliotek akademickich, opiera się na profesjonalizmie oraz na potrzebie pomocy drugiemu człowiekowi.

W literaturze przedmiotu „strategię” definiuje się, jako „wyznaczony na dłuższy czas kierunek i zakres działania organizacji, który idealnie i zgodnie z oczekiwaniami poszczególnych grup interesów, dopasowuje zasoby, jakimi dysponuje organizacja, do zmian i warunków, w jakich ona funkcjonuje, zwłaszcza (...) dotyczących wyników, i klientów”¹³. Strategia wyznacza kierunek, w jakim zmierza biblioteka akademicka w stosunku do otoczenia, w którym działa. Koncentruje się na uzyskaniu przewagi konkurencyjnej, nie będąc nigdy racjonalnym i linearnym procesem, natomiast bywając odpowiedzią na zmieniającą się sytuację. Zarządzanie i działanie związane jest nierozdzielnie ze strategią, czyli kierunkiem wytyczonym dla całej biblioteki. W procesie planowania strategicznego zarządzający ustalają cele organizacji i metody ich realizacji¹⁴. Tworząc strategię działania biblioteki akademickiej należy uwzględnić przemiany dokonujące się w samych bibliotekach, w połączeniu ze zmianami i ewolucją systemu komunikacji, i wiedzy. Siłą napędową zmian i głębokich przeobrażeń są technologie informatyczne, i komunikacyjne. W dobie kultury konwergencji mediów dostęp do informacji, technologii i wiedzy oraz efektywne ich wykorzystanie, to podstawowa i bardzo ważna – jeśli nie najważniejsza – rola bibliotek, także akademickich, pełniona w społeczeństwie wiedzy. Jakość świadczonych usług informacyjno-wyszukiwawczych w dużej mierze zależy od kreatywności bibliotekarzy. Obecnie oczekuje się już nie tylko dostępu do informacji, ale i świadczenia usług informacyjnych on-line przez biblioteki¹⁵. Biblioteki akademickie są hybrydowe i muszą zaspokajać potrzeby użytkowników, gwarantując otwarty dostęp do informacji, nieograniczony czasem czy przestrzenią. Stworzenie stra-

tegi działania z założeniem, m.in. popularyzacji wiedzy, stwarza szansę na zagwarantowanie sukcesu i umocnienie pozycji biblioteki w procesie wspierania społeczeństwa wiedzy.

Biblioteka stała się instytucją akademicką, a jej działania oceniane są w zależności od dostarczanych usług i produktów. Zorientowana na uczestniczenie w rozwoju społeczeństwa, powinna brać udział w przygotowaniu studentów do pełnienia różnych ról społecznych i zawodowych. Jej zadaniem jest dbałość o poziom usług, otwartość na zmiany i oczekiwania użytkowników. Zbyszko Melosik słusznie zauważa, że „obecnie nie można zamykać młodzieży w ciasnych schematach ról pisanych z myślą o przystosowaniu się do dnia dzisiejszego”¹⁶. Biblioteki akademickie muszą służyć społeczeństwu, zwiększając swoje działania tak, by nie być postrzeganymi, jako instytucje niedostępne i „głuche” na społeczne zapotrzebowanie. Bierność zawsze przegrywa z otwartością i uczestnictwem – biblioteka akademicka musi służyć społeczeństwu, jako instytucja otwarta na rzeczywistość, dostępna i przygotowana na społeczne oczekiwania.

Popularyzacja wiedzy

Pisząc o bibliotece akademickiej, trudno nie zająć się problemem wpływu bibliotekarstwa uczestniczącego na popularyzowanie wiedzy i nauki oraz roli bibliotek w tymże procesie. „Popularyzacja” – jeden z podstawowych terminów humanistyki, oznacza udostępnienie i uprzyśpieszenie wiedzy oraz nauki szerokim kręgom społeczeństwa. Termin ten pierwszy raz wystąpił w *Encyklopedii* Orgelbranda (1902 rok), zdefiniowany, jako „uprzyśpieszanie wyników wiedzy szerokiemu ogółowi”¹⁷. Inne słowniki wyjaśniają, iż „jest to rozpowszechnianie, uprzyśpieszanie nauki, sztuki i wiedzy o czymś, społeczeństwu w formie przystępnej i zrozumiałej dla niespecjalistów”¹⁸. Popularyzacja wiedzy przysposabia język naukowy do możliwości percepcyjnych ogółu ludności, zróżnicowanej pod względem poziomu wykształcenia, kwalifikacji zawodowych, zainteresowań oraz możliwości i gotowości do przeznaczenia określonego czasu na absorpcję

13 M. Armstrong: *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. [Przeł. A. Unterschuetz et al.]. Wyd. 2, dodr. Kraków 2005, s. 115.

14 J. A. F. Stoner, C. Wankel: *Kierowanie*. Przeł. A. Ehrlich. Warszawa 1997, s. 95.

15 G. Piotrowicz: *Kreowanie serwisów internetowych w hybrydowej bibliotece uczelnianej*. W: *Profesjonalna informacja w Internecie*. Red. nauk. M. Kocójowa; [tł. R. Sapa]; Uniwersytet Jagielloński. Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej. Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa. Kraków 2005, s. 188-191.

16 Z. Melosik: *Uniwersytet i społeczeństwo: dyskursy, wolności, wiedzy i władzy*. Wyd. 2 popr. Kraków 2009, s. 82.

17 M. Stasiak-Sliwińska: *Język popularnonaukowy w podręcznikach wydanych po 1999 roku*. W: *O trudnym łatwo: materiały sesji poświęconej popularyzacji nauki*. Red. J. Miodek, M. Zaśko-Zielińska. Wrocław 2002, s. 159-160.

18 *Słownik języka polskiego*. Red. W. Doroszewski, Warszawa 1964, s. 1038-1039; *Współczesny słownik języka polskiego PWN*. Red. M. Szymczak. Warszawa 1998, s. 783.

wiedzy. Wiedza jest produktem nauki, a składa się na nią problematyka badawcza, metody i techniki badań oraz ludzie zajmujący się badaniami naukowymi, i tworzący środowisko naukowe¹⁹.

„Zasób wiedzy naukowej” definiowany jest, jako nagromadzenie efektów badań naukowych, dokonywanych w obrębie poszczególnych dyscyplin naukowych w różnych zakresach. Poza nagromadzoną informacją, obejmuje również tworzenie, przechowywanie i dyfuzję wiedzy²⁰.

„Nauka” określana jest, jako działalność ludzi mająca na celu poznanie rzeczywistości, wyrastająca z potrzeby jej opanowania i przekształcania. W literaturze termin „nauka”, to pojęcie używane w różnym sensie i w różnych znaczeniach.

Znawcy przedmiotu Tadeusz Cieślak i Jerzy Kubin, utożsamiają „popularyzację” z upowszechnianiem, i uznają te pojęcia za synonimy. „Popularyzacja” jest ruchem nauki w stronę człowieka, zbliżającym do niego wiedzę. Pojęcie to stanowi przedmiot zainteresowania wielu nauk, w tym bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Problematyka upowszechniania wiedzy i popularyzacji nauki jest złożona, i zróżnicowana ze względu na uwarunkowania społeczno-ekonomiczne, i kulturowe, co wynika ze stosunku biblioteki, i społeczeństwa do procesu dzielenia się wiedzą.

Biblioteki akademickie traktują popularyzację wiedzy, jako podstawowe zadanie w warunkach gospodarki opartej na wiedzy, gdzie informacja jest podstawowym kapitałem decydującym o rozwoju społeczeństwa, a źródłem wartości dodanej, są instytucje zajmujące się przetwarzaniem informacji i tworzeniem wiedzy. Ośrodki akademickie generują nowe idee i koncepcje, tworząc przy tym warunki dla rozwoju innowacji, a przede wszystkim kreując procesy naukowo-badawcze, czyli naukę i wiedzę. Centralnym miejscem uczelni jest – a przynajmniej powinna być – biblioteka, czyli *ideopolis*²¹, które wyróżnia się kreatywnością, nowymi pomysłami i wiedzą. Zarządzający bibliotekami starają się zapewnić dostęp do wiedzy i umożliwić proces uczenia się oraz zdobywania nowych umiejętności. Nowe technologie i dostęp do informacji sprzyja pełnieniu przez biblioteki akademickie aktywnej roli na rynku usług informacyjno-wyszukiwawczych i popularyzacji wiedzy, i nauki. Tak wysoką pozycję biblioteki akademickiej zapewniają bibliotekarze, będący specjalista-

mi z zakresu informacji naukowej i osobami otwartymi na zmiany, dla których „świat nie jest linią, ale kołem, i którzy (...) szukają zależności między rzeczami, uważając, że niemożliwe jest zrozumienie części, bez rozumienia całości”²². Taka sytuacja może mieć przełożenie na bibliotekarstwo uczestniczące, które wyznacza kierunek i formę popularyzacji wiedzy oraz decyduje, jak duża część społeczeństwa ma potencjalną możliwość uczestnictwa w dokonujących się przemianach, i dostępie do wiedzy naukowej.

Budowa społeczeństwa informacyjnego wydaje się niemożliwa bez popularyzacji wiedzy, dlatego ważne jest ustalenie roli bibliotek w tym procesie oraz przeanalizowanie wybranych działań w tym zakresie. Popularyzacja w warunkach płynnej nowoczesności musi podlegać stałej modernizacji²³ i służyć zrozumieniu świata. Biblioteki i bibliotekarze nie są w stanie przewidzieć całości przemian, i wpływu popularyzacji na zrozumienie nauki, i wiedzy przez społeczeństwo, dopóki te przemiany nie zakończą się, gdyż „Sowa Minerwy wylatuje o zmierzchu, a nie o świcie”²⁴.

Upowszechnianie nauki i popularyzacja wiedzy sprzyja rozwojowi badań naukowych, co szczególnie stało się możliwe, wraz z pojawieniem się Internetu. Dziś kłopotem nie jest uzyskanie informacji, ale wyszukanie informacji wartościowych, na wybrany temat, kiedy zachodzi konieczność pokonania szumu informacyjnego i dokonania właściwej selekcji. Bibliotekarze akademicki biorą aktywny udział w popularyzacji nauki, z racji swej wiedzy i kompetencji, sprawdzając się na tym polu, i osiągając niemałe sukcesy. Popularyzacja ma służyć upowszechnieniu wiedzy naukowej wśród potencjalnych odbiorców i w tym zakresie staje się rodzajem kształcenia, które pomaga człowiekowi zrozumieć otaczającą go rzeczywistość. Głównym celem działań popularyzatorskich jest włączenie nauki w kulturę osobistą i ogólną społeczeństwa²⁵ oraz wykształcenie społecznego rozumienia nauki w różnych środowiskach, a w efekcie powszechnego dostępu do wiedzy.

W omawianym procesie biblioteki akademickie korzystają również z szeroko rozumianego marketingu bibliotecznego, który zakłada rozpoznawanie i ujawnianie potrzeb użytkowników, szczególnie słabo przygotowanych do odbioru informacji, i wiedzy, co tym samym wytwarza

19 B. Ney: *Upowszechnianie a popularyzacja i promocja nauki*. W: *Teoria i praktyka upowszechniania nauki: wczoraj i jutro*. Red. F. Grucza i W. Wiśniewski; Polska Akademia Nauk. Rada Upowszechniania Nauki przy Prezydium PAN. Warszawa 2005, s. 86-87.

20 Ibidem, s. 10.

21 T. Cannon, M. Natan, A. Westwood: *Welcome to the Ideapolis*. London 2003. Cyt. za: A. Marzałek: *Rola uczelni w regionie*. Warszawa 2010, s. 133.

22 R. E. Nisbett: *Geografia myślenia*. Przeł. E. Wojtych. Sopot 2009, s. 11.

23 Z. Bauman: *Płynne życie*, op. cit., s. 8.

24 G. W. F. Hegel: *Zasady filozofii prawa*. Przeł. H. Landman; [Polska Akademia Nauk. Komitet Filozoficzny]. Warszawa 1969.

25 M. Rzeszutek: *Popularyzacja wiedzy naukowej w wywiadzie prasowym*. W: *O trudnym ławo...*, op. cit., s. 130.

w świadomości ludzi przekonanie, że w bibliotecznych zbiorach, i informacjach tkwią ogromne zasoby wiedzy ludzkiej, bez której nie ma rozwoju społeczeństwa. Marketing biblioteczny jest działaniem, które może wpływać na zainteresowanie bibliotekami i ich działalnością oraz zwiększyć zapotrzebowanie na usługi informacyjno-wyszukiwawcze²⁶. Biblioteki akademickie nie istnieją w próżni, trudno żeby zmiany zachodzące w ich otoczeniu nie były zauważane i nie miały wpływu na ich funkcjonowanie, i nowoczesne sposoby popularyzacji wiedzy. Biblioteka inicjuje oraz inspiruje do przetworzenia przejętych i przyswojonych treści, zarówno informacyjnych, jak i nieinformacyjnych. Inspiracja oraz rozwój procesów intelektualnych stanowi następstwo „praktyki refleksyjnej, przez ofertę zasobów oraz informację, mediację w procesach komunikacyjnych, jak też przez aktywne powiadamianie i promocję”²⁷. Wobec potrzeby uczenia się przez całe życie, konieczne wydaje się doskonalenie form i sposobów komunikowania się z użytkownikami biblioteki, i wspieranie działalności dydaktycznej, i edukacyjnej. Biblioteki mają szansę stać się eksperckimi ośrodkami w zakresie komunikacji naukowej, integrując i wspomagając wykorzystywanie, i funkcjonowanie informacji naukowej oraz tworząc odpowiednie warunki do poszukiwań naukowych.

Bogdan Suchodolski twierdził, że nauka wyszła z (...) „gabinetów i laboratoriów uczonych, a ich odpowiedzialność przekroczyła granice wyznaczone dawniej jedynie przez autorytet społeczności, grona ludzi zajmujących się badaniami. Różnymi drogami nauka poczęła wstępować w życie społeczne i gospodarcze, stwarzając nowy kształt cywilizacji”²⁸. Obcowanie z nauką pozwala na inne spojrzenie na rzeczywistość, kształtuje naukową postawę i umiejętności stawiania pytań oraz poszukania na nie odpowiedzi. B. Suchodolski zwrócił również uwagę, iż upowszechnianie nauki polega też na tym, by uczestnicy czerpali radość z naukowego poznania, mając poczucie współuczestnictwa w procesie poszukiwania informacji.

Biblioteki w znacznym stopniu mogą przyczynić się do wzrostu prestiżu nauki w społeczeństwie. Jedną z form upowszechniania nauki są cieszące się dużym zainteresowaniem i powodzeniem wśród odbiorców wystawy. Ekspozycje muszą jednakże być organizowane w atrakcyjnej

formie i szeroko rozpropagowane. Środkiem popularyzacji wiedzy w bibliotekach są także wykłady, odczyty, prelekcje i konferencje, które wzbudzają zainteresowanie, i stają się płaszczyzną wymiany myśli. Biblioteki akademickie prowadzą również działalność wydawniczą, co pozwala zapoznać się z formami pracy biblioteki, a także pomaga w pracy naukowej bibliotekarzy, promując w środowisku tak uczelnię, jak i samą bibliotekę. Prowadzenie przez bibliotekarzy zajęć z przysposobienia bibliotecznego jest bardzo istotną formą przybliżenia czytelnikom pełnej informacji o usługach bibliotecznych, co ułatwia korzystanie z zasobów biblioteki. Katalogi biblioteczne dostarczają informacji o zasobach bibliotecznych i są najlepszą wizytówką bibliotek. Bardzo ważną formą popularyzowania zasobów bibliotek są: witryny WWW, katalogi i bazy danych z różnych dziedzin życia, dostępne on-line, co oznacza możliwość korzystania z nich przez całą dobę, nadając im nieograniczony zasięg.

W wyniku przemian kulturowych i społeczno-politycznych proces popularyzacji wiedzy uległ zasadniczym zmianom. Nastąpiła swoista konwergencja form popularyzacji, gdzie tradycyjne sposoby połączono z nowymi trendami, uwzględniając opinie i potrzeby społeczeństwa konsumpcyjnego. Celem działań popularyzatorskich pozostaje „przekład” sformalizowanego dyskursu naukowego na język dopuszczony i używany w komunikacji nienaukowej²⁹. Popularyzacja wiedzy i upowszechnianie nauki nie jest wymysłem XXI wieku, lecz odpowiedzią na zmniejszanie się zinstytucjonalizowanego uczestnictwa w edukacji i nauce oraz postępujący analfabetyzm funkcjonalny, przed którym ostrzegają specjaliści.

Pikniki i festiwale nauki, jako alternatywne formy popularyzacji nauki i wiedzy

Nowa linia podziału we współczesnym społeczeństwie przebiega pomiędzy tymi, którzy wiedzą, i tymi, którzy nie wiedzą. Do bibliotekarskich priorytetów należeć powinno niwelowanie tych różnic. Bibliotekarzom z pomocą przychodzą nowe formy popularyzacji wiedzy i aktywizacji czytelników, jak i wszystkich poszukujących wiedzy, i informacji w bibliotekach. Formą zdobywającą coraz większą popularność wśród społeczeństwa są pikniki i festiwale nauki, a przyczyna jest prosta – umożliwiają bezpośredni kontakt z nauką i uczą bawiąc lub bawią ucząc. Bibliotekarze traktują te nowe formy, jako naukowe wyzwanie i zawodowe doświadcze-

26 J. Ratajewski: *Wprowadzenie do bibliotekoznawstwa, czyli wiedza o bibliotece w różnych dawkach*. Warszawa 2002, s. 166.

27 J. Wojciechowski: *Idee i rzeczywistość: bibliotekarstwo pragmatyczne*. Warszawa 2002, s. 74-75.

28 B. Suchodolski: *Wprowadzenie*. W: *Nauka w kulturze ogólnej*. Cz. 1, *Problemy upowszechniania postawy naukowej*. [Red. tomu B. Suchodolski, J. Kubin]; Wszechnica Polskiej Akademii Nauk. Wrocław 1985, s. 9.

29 T. Piekot: *Mechanizmy popularyzowania wiedzy naukowej*. W: *O trudnym łatwo...*, op. cit., s. 41.

nie, a niekonwencjonalne metody, i sposoby upowszechniania nauki postrzegają, jako sprawdzian dla bibliotekarstwa uczestniczącego. Festiwale stanowią alternatywną formę odznaczającą się wysokim stopniem przyswajania wiedzy przez ich odbiorców. Jest to inicjatywa cenna szczególnie w społeczeństwie konsumpcyjnym, w którym obowiązuje „pogoń za ulotnymi chwilami ekstazy, szastanie pieniędzmi i polowanie na uśmiech losu; życie, w którym szczęśliwy czy nieszczęśliwy traf jest czymś przypadkowym i instrumentalnym, (...) życie, w którym szczęścia szuka się tak, jak wygranej na loterii, po to, by móc lepiej się bawić, częściej doznawać ekstazy, lepiej szastać pieniędzmi”³⁰, a idolami niekoniecznie są naukowcy czy bibliotekarze popularyzujący wiedzę. Na podkreślenie zasługuje fakt, że wiedza i nauka zdeterminowane są przez kształt i formę kultury, w której powstają, i są jej integralną częścią.

Nieodzowną cechą zachowań konsumenckich jest zorientowanie na przyjemność, zabawę i zaspokajanie pragnień oraz zachcianek. W związku z tym organizatorzy tych imprez również przyjęli ludyczną formę, by ludzie na własne oczy mogli zobaczyć „naukę w działaniu”, spotkać się ze znajomymi, a przede wszystkim poczuć się uczestnikami zabawy naukowej.

Zabawa w kulturze współczesnej zajmuje nową pozycję. Pojawiają się nowe formy, przez co staje się ona sposobem uczestnictwa w kulturze, co powoduje rozciągnięcie sfery zachowań ludycznych poza obszar tradycyjnie im przypisany, czyli związany z czasem wolnym i przyjemnością. Następuje zacieranie granicy między zabawą a życiem poważnym – zabawa zaczęła funkcjonować w nowych kontekstach, co powoduje nowe tworzenie i interpretowanie rzeczywistości³¹. Codziennosc od niedawna przeciwstawiana jest ludyczności, ponieważ praca jest jej znakiem rozpoznawczym. Zabawa według Johana Huizingi jest starsza od kultury, gdyż stanowi jej źródło i jest łącznikiem między świętem a codziennością. Z uwagi na formę zabawa jest „dobrowolną czynnością lub zajęciem dokonywanym w pewnych ustalonych granicach czasu i przestrzeni według dobrowolnie przyjętych, lecz bezwarunkowo obowiązujących reguł, jest celem sama w sobie, towarzyszy jej zaś uczucie napięcia, i radości, i świadomość «odmienności» od «zwyčajnego życia»”³². Pojęciem zabawy

30 Z. Bauman, K. Tester: *O pożytkach z wątpliwości: rozmowy z Zygmuntem Baumanem*. Przeł. E. Krasieńska. Warszawa 2003, s. 150.

31 A. Skórzyńska: *Gry i zabawy w perspektywie performatyki: o potrzebie badań interdyscyplinarnych w ludologii*. „Homo Communicativus” Nr 2 (2008), s. 34-37.

32 J. Huizinga: *Homo ludens: zabawa jako źródło kultury*. Przeł. M. Kurecka, W. Wirpsza. Warszawa 1967, s. 48-49.

J. Huizinga obejmuje zarówno zabawy imitacyjne, jak i gry. Gra była walką o coś, zaś zabawa – przedstawieniem czegoś.

W języku polskim pole znaczeniowe „ludus” określane jest przez rzeczowniki „gra” i „zabawa”, a w języku łacińskim wyrażeniem tym oznaczano wszelką spontaniczną, niekontrolowaną i niezobowiązującą aktywność ruchową oraz celowe, i regularne ćwiczenia fizyczne. Terminem tym oznaczano także ogólnie spędzanie czasu wolnego, próżnowanie, bezczynność, brak zajęcia. Z uczestnictwem w zabawie wiązały i wiążą się różne przeżycia, stany psychiczne, np.: beztroska, uciecha, radość, przyjemność, wolność³³ oraz ogromna potrzeba, i ochota jej przeżycia przez *homo ludens*. Literatura przedmiotu używa tego określenia na człowieka świętującego, bawiącego się w czasie niepowседневnym. J. Huizinga zauważa, że cała działalność naukowa zostaje również wciągnięta na tory ludzemu poprzez dążenie do rywalizacji, chociaż nisko są cenione „triumfy nad przeciwnikiem”³⁴.

Nauka współczesna wydaje się zajęciem ciekawym, przyjemnym. Świadomość, że uczenie się i edukacja, to już nie „zabawa”, ani „gra”, lecz trudny proces, może – czy wręcz powinno – zejść na dalszy plan, najważniejszy jest bowiem udział w tej zabawie. Następuje zacieranie granicy między nauką a zabawą. *Homo ludens* staje się *homo scientia*, który w wolnym czasie bierze udział w festiwalu nauki. Obserwuje się stale rosnące zapotrzebowanie na udział w imprezach o charakterze naukowym, przybywa zwolenników różnych form *outdoor science*, gdyż ciekawość i fascynacja łączy naukę, i zabawę. W masowych imprezach popularyzujących wiedzę biorą udział fascynanci nauki oraz osoby preferujące aktywny sposób spędzania wolnego czasu, ale także osoby przypadkowe.

Fascynującym zjawiskiem są wspomniane festiwale nauki, gdzie świat nauki spotyka się z odbiorcami właściwie *face to face*. Kultura uczestnictwa obu tych światów tworzy nową jakość, gdyż badacze mogą przedstawić swoje osiągnięcia, wyznaczyć „zasady gry”, a z kolei uczestnicy zabawy je akceptują i poznają sacrum, do którego nie mają na co dzień dostępu. Zabawa pozwala na wspólne odkrywanie i przeżywanie wiedzy oraz stwarza okazje do naturalnych kontaktów między popularyzatorami a uczestnikami festiwali nauki, likwidując bariery i wspomagając komunikację.

Bibliotekarze i biblioteki akademickie, jako jednostki uczelniane biorąc udział w festiwalach nauki, przybliżają uczestnikom imprezy naukę,

33 J. Grad: *Zabawa: analiza pojęć i koncepcji*. „Zabawy i Zabawki” Nr 1/2 (1997), s. 7-17.

34 J. Huizinga: op. cit., s. 286-287.

wiedzę o bibliotece, jej działalność, są przewodnikiem po zasobach elektronicznych. Święto nauki jest okazją do poznania potencjalnych czytelników i rozpoznania ich potrzeb oraz gustów czytelniczych. Bibliotekarze uczestniczący w festiwalu stwierdzają, iż w wielu przypadkach jest to pierwszy kontakt z biblioteką akademicką (sic!) i... niestety ostatni. Z rzadka przechodzą one w przygody intelektualne owocujące szerszymi relacjami z bibliotekami.

Godną uwagi „figurą festiwalową” jest *geek* (z ang. „dziwak”, „świr”) – człowiek, który dąży do pogłębienia swojej wiedzy i umiejętności w jakiejś dziedzinie, w stopniu zdecydowanie wykraczającym poza hobby. Słowo *geek* pochodzi z amerykańskiego żargonu i jest obraźliwym określeniem mola książkowego, kujona – przy czym ma też konotacje pozytywne, oznaczając czasami osobę o szczególnych zainteresowaniach, i niepospolitej inteligencji. *Geek* poświęca się nauce, pasjonuje się komputerami, nowymi technologiami³⁵. Jest baczny obserwatorem rejestrującym wrażenia i odpowiedzi. Sprawia wrażenie znużonego, jednakże zainteresowany wróci do biblioteki, by sprawdzić jej funkcjonowanie i możliwości.

Masowe imprezy popularyzujące wiedzę są okazją do rozmów z czytelnikami – także takimi jak *geek* – i zaproszeniem ich do aktywnego uczestnictwa w tworzeniu biblioteki oraz jej zbiorów, przez ocenianie, wpływanie na zmiany oraz „odkrywanie sposobów podejmowania współpracy i tworzenia wspólnej wiedzy”³⁶, w celu rozwiązywania problemów, i podnoszenia jakości obsługi czytelników. Celem popularyzacji wiedzy jest edukowanie społeczeństwa będącego użytkownikami wiedzy naukowej i szeroko pojętej kultury, bywalcami bibliotek, ale też jej współtwórcami, i uczestnikami. Biblioteki akademickie uczestniczą w spotkaniu naukowców z nie naukowcami, a najważniejszymi formami popularyzacji treści naukowych są: pokazy, warsztaty, wystawy, debaty czy konkursy, zawsze wyróżniające się pełnym profesjonalizmem. Wszelkie formy powinny być przemyślane i przeprowadzone z dużą starannością, i odpowiedzialnością. Popularyzując naukę i osiągnięcia naukowe, biblioteki prezentują najnowsze zdobycze nauki, i techniki wdrażane w bibliotekach, co spotyka się z dużym zainteresowaniem.

W związku z globalną tendencją upowszechniania wiedzy i łatwiejszego do niej dostępu za pośrednictwem Internetu, mogą rosnąć nierówności

35 S. Wozniak, G. Smith: *iWoz: od komputerowego geeka do kultowej ikony*. Przeł. A. i O. Wojtaszczykowe. Warszawa 2009.

36 H. Jenkins: *Kultura konwergencji: zderzenie starych i nowych mediów*. Przeł. M. Bernatowicz. Warszawa 2007, s. VIII.

między społeczeństwami i państwami zapewniającymi dostęp do wiedzy oraz technologii, a tymi, które ze względu na brak środków, tego dostępu nie zapewniają. Taka sytuacja prowadzi w krótkim czasie do wykluczenia cyfrowego i pogłębienia podziału między ludźmi. Kwestia wykluczenia powinna być przedmiotem szybkich działań ze strony bibliotek akademickich tak, aby umożliwić danym grupom społecznym pełnię uczestnictwa w społeczeństwie informacyjnym i zmniejszyć poczucie wyobcowania – nie tylko w czasie imprez popularyzujących wiedzę.

Głównym założeniem festiwali nauk jest chęć ukazania przydatności wiedzy naukowej oraz korzyści, jakie można uzyskać dzięki jej rozwojowi. Pierwszy Piknik Naukowy został zorganizowany przez warszawskie środowisko naukowe i Radio BIS w czerwcu 1997 roku. Wyróżniono go później z ramienia Komisji Europejskiej, jako wzorcowy europejski projekt obszaru „Nauka i Społeczeństwo”, za prezentowanie nauki w sposób zrozumiały dla odbiorców. Od 2008 roku jest organizowany wspólnie przez Polskie Radio i Centrum Nauki Kopernik. Do tego elitarnego grona w latach 90-tych ubiegłego wieku dołączył Warszawski Festiwal Nauki, Dolnośląski Festiwal Nauki, Festiwal Nauki i Kultury w Poznaniu oraz inne ośrodki akademickie, by – z sukcesami – popularyzować naukę i wiedzę. Twórcy Warszawskiego Festiwalu w Manifestie Programowym tak sformułowali jego cel: „stoimy przed innym, może trudniejszym wyzwaniem. Jak spowodować, by w jednoczącej się Europie być równorzędnym partnerem, a nie jedynie robotnikiem, bądź technikiem, odtwarzającym cudze pomysły? Rozstrzygnie o tym (...) wkład myśli naukowej, umiejętnie przetworzonej przez technikę i technologie”³⁷.

Ciekawym przedsięwzięciem na gruncie polskim jest Centrum Nauki Kopernik w Warszawie, które upowszechnia naukę oraz przedstawia ją, jako obszar atrakcyjnych poszukiwań i doświadczeń. Staje się ono nie tylko miejscem spotkań z nauką, lecz pełni również funkcję rekreacyjno-rozrywkową.

Zakończenie

Biblioteki akademickie czynnie angażują się w popularyzację wiedzy. Udział w takich działaniach jest traktowany, jako uczestniczenie w rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Biblioteka akademicka pełni w tej

37 M. Fikus: *Publiczne spotkania z nauką – festiwale nauki*. W: *Teoria i praktyka upowszechniania nauki: wczoraj i jutro*. Red. F. Grucza, W. Wiśniewski; Polska Akademia Nauk. Rada Upowszechniania Nauki przy Prezydium PAN. Warszawa 2005, s. 205.

sytuacji także funkcję ogólnodostępnej biblioteki publicznej, która wykonuje zadania usługowe, dydaktyczne i naukowe w celu upowszechniania wiedzy i kultury w społeczeństwie.

Biblioteki mają ambicje rozwijania się i działania w charakterze centrów edukacji, informacji, i kultury z wykorzystaniem nowoczesnych form przekazu informacji oraz wiedzy. Bibliotekarstwo uczestniczące należy do nurtu zaangażowanego i aktywnie pracującego na rzecz czytelników i społeczeństwa po to, aby zapewnić dostęp do zbiorów własnych, i globalnych zasobów informacyjnych, a także, by zrealizować oczekiwania w zakresie upowszechniania wiedzy. Pomimo niemałego zaangażowania bibliotekarzy akademickich, popularyzacja wciąż pozostaje dużym wyzwaniem. W zależności od formy imprezy, konieczne jest podjęcie decyzji o sposobie dzielenia się wiedzą i komunikacji z odbiorcą oraz w zależności od potrzeb zróżnicowanie, i indywidualizacja przekazów popularyzujących wiedzę. Podstawowe pytanie brzmi: jak w zrozumiały sposób przedstawić dla odbiorców określoną informację naukową, by nie zmienić jej merytorycznej istoty i zachęcić użytkowników do dalszej lektury?

Analizując związki bibliotekarstwa uczestniczącego z popularyzacją wiedzy, należy stwierdzić, że takie połączenie jest zasadne, gdyż bibliotekarz nie tylko wie, gdzie i jak szukać potrzebnej informacji, ale jest również wartościowym popularyzatorem wiedzy. Dzisiejsze bibliotekarstwo MUSI być „uczestniczące”, gdyż jest to już koniecznością, a nie luksusem, prestiżem. Jeżeli w profesji bibliotekarzy – zwłaszcza akademickich – nie zostanie wybrane „uczestniczenie” to w niedługim czasie podąży ono w kierunku izolacji i bierności, co może oznaczać kres istnienia bibliotek. Po roku 1989 biblioteka uczestnicząca stała się integralną częścią społeczeństwa obywatelskiego, niejako „wychodząc do ludzi, do czytelników i użytkowników zza pulpitu”, stając się symbolem zmian transformacyjnych w Polsce.

Podsumowując rozważania należy podkreślić, że przedstawione zostały jedynie wybrane idee bibliotekarstwa uczestniczącego i niektóre formy popularyzacji wiedzy budzące szczególne zainteresowanie – jakimi są festiwale, i pikniki naukowe, umożliwiające szeroki, i żywy kontakt z nauką. Obecnie obserwuje się żywe zainteresowanie formami rekreacyjnymi i ludycznymi, które śmiało wkraczają w dziedziny związane z nauką, i wiedzą. Nie da się ukryć, iż część społeczeństwa unika wysiłku intelektualnego i styczności z trudniejszymi treściami, stroniąc od jakichkolwiek procesów uczenia się. W takich sytuacjach festiwale i pikniki są idealnymi okazjami, by w formie zabawy „przemycać” wiedzę. Niestety, w między-

czasie z mapy Polski zniknął cały szereg bibliotek, powodując widoczną dziurę wśród jednostek związanych z nauką i edukacją oraz utrudnienia w docieraniu do wiedzy przez ambitne, i pełne chęci warstwy społeczne.

„Wszyscy lub prawie wszyscy szukamy czegoś specjalnego i wyjątkowo wspaniałego, szukamy tak naprawdę (...) modelu ostatecznego, lepszego od wszystkich pozostałych, modelu doskonałego, którego nie można już ulepszyć (...), który przewyższałby, przyćmił, i zepchnął w cień wszystkie inne modele. Model, którego szukamy, nie sprostałby zapewne filozoficznym kryteriom, lecz dla nas, poszukiwaczy, pozostaje on absolutem”³⁸. Podobnie jak bibliotekarstwo uczestniczące wyznaczające cel, do którego dąży środowisko bibliotekarskie, m.in. w procesie popularyzacji wiedzy i upowszechniania nauki. Stając przed wyborem: realizowanie czy skorzystanie, musi ono przejrzeć możliwości, jakie stwarza uczestnictwo, jakie są realne w danej sytuacji, gdy bibliotekarstwo wspierane jest przez silną i nastawioną na uczestniczenie kulturę organizacyjną oraz strategię działania preferującą taki, a nie inny, sposób, i styl działania. Akceptacja społeczna dla danych działań bibliotek akademickich wynika z ogromnego „kredytu zaufania”, bez którego nie mogłyby one funkcjonować i pełnić swojej roli. Co więcej, nauka i wiedza nie mogą istnieć bez zaufania, bowiem tylko wtedy, gdy czytelnicy, i użytkownicy bibliotek utożsamiają je z profesjonalizmem, i ciszą, w której kumuluje się mądrość, i wiedza naukowa, ogniskuje się strefa zarezerwowana dla spotkań mistrza z uczniem. Jak pisze ksiądz Józef Tischner: „uczestniczenie zobowiązuje i wynika z prostej zasady: żyjemy zawsze z kimś, przy kimś, obok kogoś, wobec kogoś i dla kogoś”.

Bibliografia

1. Armstrong M.: *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. [Przeł. A. Unterschuetz et al.]. Wyd. 2, dodr. Kraków 2005.
2. Bauman Z.: *Płynne życie*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2007.
3. Bauman Z.: *Sztuka życia*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2009.
4. Bauman Z.: *Życie na przemiał*. Przekł. T. Kunz. Kraków 2004.
5. Bauman Z., Tester K.: *O pożytkach z wątpliwości: rozmowy z Zygmuntem Baumanem*. Przeł. E. Krasińska. Warszawa 2003.
6. Biliński L.: *Wiedza o nauce i literaturze niebeletrystycznej*. Warszawa 1997.
7. Cannon T., Natan M., Westwood A.: *Welcome to the Ideapolis*. London 2003. Cyt. za: A. Marszałek: *Rola uczelni w regionie*. Warszawa 2010.
8. *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*. T. 4. Red. T. Pilch. Warszawa 2005.
9. Fikus M.: *Publiczne spotkania z nauką – festiwale nauki*. W: *Teoria i praktyka upo-*

³⁸ Z. Bauman: *Sztuka życia*. op. cit., s. 141-142.

- wszechniana nauki: wczoraj i jutro*. Red. F. Grucza, W. Wiśniewski; Polska Akademia Nauk. Rada Upowszechniania Nauki przy Prezydium PAN. Warszawa 2005.
10. Grad J.: *Zabawa: analiza pojęć i koncepcji*. „Zabawy i Zabawki” Nr 1/2 (1997), s. 7-17.
 11. Hegel G. W. F.: *Zasady filozofii prawa*. Przeł. H. Landman; [Polska Akademia Nauk. Komitet Filozoficzny]. Warszawa 1969.
 12. Huizinga J.: *Homo ludens: zabawa, jako źródło kultury*. Przeł. M. Kurecka, W. Wirp-sza. Warszawa 1967.
 13. Jenkins H.: *Kultura konwergencji: zderzenie starych i nowych mediów*. Przeł. M. Bernatowicz. Warszawa 2007.
 14. Kisilowska M.: *Już nie wiem, jak mam do ciebie mówić..., czyli Komunikacja w bibliotece*. Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej; [tł. na ang. M. Kisilowska]. Warszawa 2001.
 15. Kopel A.: *Klasa kreatywna, jako czynnik rozwoju miast*. Tryb dostępu: <http://www.sbc.org.pl/Content/7681/kopel.pdf> [2 kwietnia 2011].
 16. Kowalska M.: *Archiwizacja i digitalizacja zasobów bibliotecznych*. W: *Biblioteki wobec nowych zadań*. Red. E. Głowacka; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Toruń 2004.
 17. Koziński J.: *Spółczesność transgresyjna: szansa i ryzyko*. Warszawa 2004.
 18. „Kultura Współczesna” 2004, nr 3. Red. nac. T. Kostyrko. Numer w całości jest poświęcony problemom alternatywnym we współczesnym świecie: A. Jawłowska: *Kultura alternatywna – przeszłość czy kontynuacja?*; E. Klekot: *Kultury alternatywne i konsumpcja*.
 19. Marciniak S.: *Rola nauki w gospodarce opartej na wiedzy*. „Zeszyty Naukowe. Kolegium Nauk Społecznych i Administracji Politechniki Warszawskiej” Nr 27 (2008), s. 8-9.
 20. Melosik Z.: *Uniwersytet i społeczeństwo: dyskursy, wolności, wiedzy i władzy*. Wyd. 2 popr. Kraków 2009.
 21. Ney B.: *Upowszechnianie a popularyzacja i promocja nauki*. W: *Teoria i praktyka upowszechniania nauki: wczoraj i jutro*. Red. F. Grucza i W. Wiśniewski; Polska Akademia Nauk. Rada Upowszechniania Nauki przy Prezydium PAN. Warszawa 2005.
 22. Nisbett R. E.: *Geografia myślenia*. Przeł. E. Wojtych. Sopot 2009.
 23. Piekot T.: *Mechanizmy popularyzowania wiedzy naukowej*. W: *O trudnym łatwo: materiały sesji poświęconej popularyzacji nauki*. Red. J. Miodek, M. Zaśko-Zielińska. Wrocław 2002.
 24. Piotrowicz G.: *Kreowanie serwisów internetowych w hybrydowej bibliotece uczelnianej*. W: *Profesjonalna informacja w Internecie*. Red. nauk. M. Kocójowa; [tł. R. Sapa]; Uniwersytet Jagielloński. Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej. Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa. Kraków 2005.
 25. Ratajewski J.: *Wprowadzenie do bibliotekoznawstwa, czyli wiedza o bibliotece w różnych dawkach*. Warszawa 2002.
 26. Rzeszutek M.: *Popularyzacja wiedzy naukowej w wywiadzie prasowym*. W: *O trudnym łatwo: materiały sesji poświęconej popularyzacji nauki*. Red. J. Miodek, M. Zaśko-Zielińska. Wrocław 2002.
 27. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, vol. 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [26 kwietnia 2011].
 28. Skórzyńska A.: *Gry i zabawy w perspektywie performatyki: o potrzebie badań interdyscyplinarnych w ludologii*. „Homo Communicativus” Nr 2 (2008), s. 34-37.
 29. *Słownik języka polskiego*. Red. W. Doroszewski, Warszawa 1964.
 30. Stasiak-Śliwińska M.: *Język popularnonaukowy w podręcznikach wydanych po 1999 roku*. W: *O trudnym łatwo: materiały sesji poświęconej popularyzacji nauki*. Red. J. Miodek, M. Zaśko-Zielińska. Wrocław 2002.
 31. Stoner J. A. F., Wankel C.: *Kierowanie*. Przeł. A. Ehrlich. Warszawa 1997.
 32. Suchodolski B.: *Wprowadzenie*. W: *Nauka w kulturze ogólnej*. Cz. 1, *Problemy upowszechniania postawy naukowej*. [Red. tomu B. Suchodolski, J. Kubin]; Wszechnica Polskiej Akademii Nauk. Wrocław 1985.
 33. Wojciechowski J.: *Idee i rzeczywistość: bibliotekarstwo pragmatyczne*. Warszawa 2002.
 34. Wozniak S., Smith G.: *iWoz: od komputerowego geeka do kultowej ikony*. Przeł. A. i O. Wojtaszczykowe. Warszawa 2009.

dr Dagmara Bubel
Biblioteka Główna
Politechniki Częstochowskiej
dbubel@bg.pcz.pl

mgr inż. Lidia Szczygłowska
Biblioteka Główna
Politechniki Częstochowskiej
lidiasz@wip.pcz.pl

BIBLIOTEKARZ UCZESTNICZĄCY - CZŁOWIEK ORKIESTRA

AN EMBEDDED LIBRARIAN – AN ORCHESTRA MAN

Abstract

Embedded librarianship focuses on the user and transfers the library and the librarian to the user, wherever they are – whether it is a hospital, a classroom, a laboratory, an office, home or even their mobile devices. An embedded librarian becomes a member of the client's community rather than a service provider standing apart. Embedding can take a variety of forms, and deliver a variety of services and benefits. Sometimes it can be physical embedding whereas at other times virtual. On the one hand, it takes place in order to interact more closely and naturally with members of a client group in their own personal activity space, on the other hand, in order to do it virtually as a partner in the multidisciplinary, global collaboration, supporting distance learning programs, delivering professional services.

Sometimes, the librarian leaves the library on a fulltime or part time basis to operate as a member of an organization or independently. The model of Embedded Librarianship lets the librarian be an integral member of the team allowing them to gain deeper insight to identify the community's unexpressed information needs. Instead of functioning separately and being often overlooked as a resource, they can be in the centre of activity. There are two essential features of successful functioning of that kind of partnership: the first is shared responsibility for achieving common goals, and the second is a strong ongoing relationship built on personal and professional trust.

Istnieje kilka trendów, które stanowią zarówno istotne fundamenty, jak i drogowskazy dla przyszłości bibliotekarstwa. Dotyczą one wykorzystania technologii informatycznych, promowania rozwoju otwartości dostępu do informacji, kształcenia kompetencji informacyjnych oraz zrewidowania pojęcia budynku bibliotecznego¹. Wszystkie te tendencje staną się częścią bibliotekarskiej przyszłości. Ale jest jeszcze jeden trend, spójny z innymi kierunkami – to bibliotekarstwo uczestniczące².

Stephen Abram, były prezes *Special Libraries Association*, przedstawia bibliotekarstwo uczestniczące, jako jeden z obiecujących trendów przyszłości, wiążąc z nim ogromne nadzieje dla bibliotekarskiej profesji³.

Bibliotekarstwo uczestniczące nie jest nową koncepcją. Jest to raczej rozwijający się trend, a termin ten używany jest do określenia wielu inicjatyw i różnych koncepcji usług⁴. Idea bibliotekarstwa uczestniczącego bierze swój początek w zmianach lokalizacji dostarczania usług, a nie ich natury. Ewaluuje w kierunku nowych modeli usług, wysoce zorientowanych na klienta, uwzględniających nowe role i odpowiedzialność bibliotekarzy.

W swej istocie, bibliotekoznawstwo uczestniczące to przekształcony nowy model zarządzania i dostarczania informacji. Według Davida Shumakera wypiera i zastępuje sposób, w jaki bibliotekarze obecni byli na rynku od ponad stu lat: „to jest prawdziwe «wyrwanie się z ram» (*out of the box*). Bibliotekarstwo uczestniczące oznacza zmianę jednej z podstawowych idei bibliotekarskiej profesji: idei świadczenia wzorcowych usług⁵”.

David Shumaker unika odwoływania się do „uczestniczących usług bibliotecznych”, odnosząc się do „grup użytkowników informacji”, a nie „patronów”, „klientów” lub „użytkowników” biblioteki. Wybór nazewnictwa wydaje się być w pełni zamierzony, ponieważ opisywane relacje prowadzą do zupełnie innego rodzaju interakcji bibliotekarzy z użytkownikami. „Usługa” czy „serwis” zostaje zastąpiona przez współpracę lub

1 P. Rudin: *No Fixed Address: the Evolution of Outreach Library Services on University Campuses*. „The Reference Librarian” Vol. 49, nr 1 (2008), s. 55-75. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/243074_934724882_904277739.pdf [27 kwietnia 2011].

2 D. Shumaker: *Breaking Out of the Box: the Promise of Embedded Librarianship*. W: *Presented to the Southern African Online Information Meeting, 5 August 2010*, s. 2. Tryb dostępu: <http://www.saoug.org.za/presentations/BreakingOutoftheBox.pdf> [25 kwietnia 2011].

3 S. Abram: *The Future of Reference in Special Libraries*. „Information Outlook” 2007. Tryb dostępu: http://stephenslighthouse.com/files/IOColumn_62.pdf [27 kwietnia 2011].

4 D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship Final Report: prepared under the Special Libraries Association Research Grant 2007, 30 June 2009*, s. 8. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/EmbeddedLibrarianshipFinalRptRev.pdf> [25 kwietnia 2011].

5 D. Shumaker: *Breaking Out of the Box...*, op. cit., s. 2.

partnerstwo. „Biblioteczne transakcje” zastępuje się obecnie zleceniami i projektami. Obowiązki bibliotekarzy nie ograniczają się do świadczenia usług informacyjnych, ale rozszerzają się na wspólną odpowiedzialność za wyniki osiągnięte przez grupę użytkowników – podobnie jak odpowiedzialność innych członków zespołu. Jest to tryb pracy, który opiera się na zaufaniu i wzajemnej odpowiedzialności⁶.

Co dokładnie oznacza pojęcie „bibliotekarz uczestniczący”?

Podczas wojny w Iraku rozwinęła się koncepcja „dziennikarstwa uczestniczącego”. Obecnie wprowadza się pojęcie „bibliotekarstwa uczestniczącego”. Dziennikarz uczestniczący ma mieć z założenia lepszy dostęp do rozgrywających się wydarzeń; bibliotekarz uczestniczący zapewnia lepszy dostęp do siebie i zasobów biblioteki⁷.

David Shumaker proponuje: obojętnie, czy pracujesz w charakterze *Knowledge Analyst, Field Librarian, Informationist, Librarian in Context, Client-Embedded Services Librarian, Project Information Specialist*, czy w jakiegokolwiek innym, jeśli większa część twojej pracy wiąże się z udziałem w grupie, społeczności, organizacji lub zespole, składającym się głównie z nie bibliotekarzy, dostarczając wiedzę czy usługi informacyjne, jako uczestnik tej grupy, partycypujesz w coraz bardziej popularnym trendzie bibliotekarzy uczestniczących i rozszerzasz paletę usług zlokalizowanych poza biblioteką⁸.

Shumaker myśli o bibliotekarzu uczestniczącym, jako tym, który może zidentyfikować potrzeby, źródła i wartość informacji – często zanim klient/użytkownik sam o tym pomyśli – i potrafi dostarczyć to, co jest potrzebne. Aby to uczynić, bibliotekarz musi zapoznać się z obszarem pracy użytkownika i zrozumieć jej zakres oraz cele. Czyniąc to, staje się nieocenionym członkiem zespołu.

Należy zatem podkreślić, że bibliotekarze mogą istnieć poza, a nawet bez bibliotek. Są to członkowie zespołów, grup, jednostek, organizacji – niczym nieróżniący się pod względem statusu lub swojej wartości dla grupy, od innych jej członków, z wyjątkiem faktu, że wnoszą unikatową świadomość znaczenia informacji i wiedzy oraz umiejętność ich zastoso-

6 Ibidem.

7 R. Hedreen: *Embedded librarians*. W: *Frequently Answered Questions, 29 April 2005*. Tryb dostępu: <http://frequentq.blogspot.com/2005/04/embedded-librarians.html> [25 kwietnia 2011].

8 M. A. Kesselman, S. B. Watstein: *Creating Opportunities: Embedded Librarians*. „Journal of Library Administration” Vol. 49 (2009), s. 386. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/521690_934724882_911064041.pdf [25 kwietnia 2011].

wania w celu zwiększenia wydajności grupy. Bibliotekarze wydają się być podekscytowani bibliotekarstwem uczestniczącym, ponieważ stwarza ono szansę realnego zaistnienia w zespole, co pozwala przewidzieć i określić potrzeby informacyjne zespołu. Jest to o wiele bardziej satysfakcjonująca droga do świadczenia usług informacyjnych i bibliograficznych – aniżeli izolacja i częste pomijanie, stwarza bowiem szansę bycia w centrum wydarzeń⁹.

Modele bibliotekarstwa uczestniczącego

Rozpoczynając badania Shumaker i Tyler odnieśli się do modelu bibliotekarstwa uczestniczącego, który bardzo ściśle stosował się do założeń T. Davenporta, L. Prusaka i M. Bauwensa. W kontrowersyjnym *Cybrarian's Manifesto* Bauwens opisał swoje doświadczenia jako bibliotekarza bez biblioteki, natomiast Davenport i Prusak w *Blow up Corporate Library* dokumentując marginalizację biblioteki w wielu organizacjach, widzą rozwiązanie tego problemu w wyjściu bibliotekarzy z biblioteki do sfery biznesu oraz w połączeniu poszukujących informacji z tymi, którzy ją posiadają. Model ten określał rolę i funkcję bibliotekarza, krytyczne umiejętności i kompetencje, organizacyjne relacje, marketing, rozwój i finansowanie usług bibliotekarza uczestniczącego.

W tym modelu wartość bibliotekarza określa się przede wszystkim poprzez wartość świadczonych przez niego usług, dostarczających ważnych informacji grupie klientów w odpowiednim czasie, a także poprzez przewidywanie nieuświadomionych jeszcze i niewypowiedzianych potrzeb klientów. Usługi te mogą obejmować całość lub tylko część poniższych procesów:

- dogłębne badania i analizy – rozwiązywanie problemów przez odkrywanie, pozyskiwanie, przegląd, analizę i syntezę relewantnych informacji;
- alerty nowości – monitorowanie źródeł informacji i przekazywanie tylko nowości, które są istotne i ważne dla grupy klientów, które będą miały wpływ na pracę klienta;
- zgromadzenie wiedzy i doświadczeń grupy – w zespole projektowym, bibliotekarz może być jedynym członkiem rozumiejącym prace grupy oraz odpowiedzialnym za zarządzanie informacją. Logicznie zatem, w tym

⁹ E. Wood: *SLA 2009: Embedded Librarianship*. 2 July 2009 Vancouver. Law Librarian Blog. Tryb dostępu: <http://vancouverlawlib.blogspot.com/2009/07/sla-2009-embedded-librarianship.html> [25 kwietnia 2011].

przypadku, bibliotekarz jest członkiem grupy „przechwytyjącym” rezultaty, informacje, kluczowe decyzje oraz końcowe rezultaty projektu;

- pozyskiwanie i organizowanie informacji wewnętrznych i zewnętrznych – utrzymanie dobrze zorganizowanego, bogatego w informacje wspólnego warsztatu pracy oraz zasobów informacyjnych dla grupy. Bibliotekarz wprowadza zasady organizacji informacji w celu ułatwienia dostępności informacyjnego repozytorium grupy i zarządza wirtualną przestrzenią grupy roboczej oraz innymi narzędziami, takimi jak wiadomości, zarządzanie kalendarzem czy współpracą autorską¹⁰.

Tradycyjne budowanie i utrzymanie kolekcji *just-in-case*, zwłaszcza obsługa fizycznych zbiorów drukowanych i cyfrowych, nie znajduje miejsca w tym modelu. Natomiast nacisk kładzie się na ukierunkowane *just-in-time*, na dostarczanie informacji mających bezpośrednie znaczenie dla pracy grupy klientów. W tym modelu, tradycyjne umiejętności i kompetencje bibliotekarzy muszą być połączone z zaawansowaną znajomością domeny klienta. Jest to zdolność bibliotekarza do pozyskiwania i porządkowania informacji, która wyróżnia bibliotekarza na tle innych członków zespołu. Jest to zdolność rozumienia celów i problemów grupy klientów, co podkreśla wartość jego udziału. Jest to również umiejętność otwarcia na zmiany, przy jednoczesnym zachowaniu podstawowych umiejętności bibliotekarskich, wciąż ważnych.

Powyższy model, to idealny model uczestniczących usług bibliotecznych. Praktyka bywa jednak o wiele bardziej skomplikowana. Przegląd różnych inicjatyw, usług i rozwiązań, dał możliwość lepszego zrozumienia zakresu i zmian zachodzących w samym już bibliotekarstwie uczestniczącym¹¹. David Shumaker i Laura A. Tyler prezentują redefinicję zmiennych czynników związanych z uczestniczeniem:

1. Lokalizacja – Gdzie jest twoje biuro? Z innymi bibliotekarzami czy z klientami?
2. Finansowanie – Kto płaci twoją pensję i ponosi inne koszty? Czy pochodzą one z głównego budżetu biblioteki, czy z budżetu grupy użytkowników?

¹⁰ D. Shumaker, L. A. Tyler: *Embedded Library Services: an Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management and Delivery*. W: *A Contributed Paper for the Special Libraries Association Annual Conference Denver, Colorado. 6 June 2007*, s. 2. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvc.pdf> [25 kwietnia 2011].

¹¹ Ibidem, s. 4.

3. Zarządzanie – Kto recenzuje twoje wystąpienia? Jeśli opuszczasz organizację, kto prowadzi rozmowę kwalifikacyjną, kto dokonuje wynajmu?
4. Uczestniczenie – Czy uczestniczysz w spotkaniach twojej grupy klientów; w spotkaniach spoza bibliotecznym personelem?¹²

Badania wykazały, że modele rozwoju, zarządzania i dostarczania bibliotecznych usług uczestniczących, są szersze niż wizja początkowego modelu Shumakera i Tyler. W szczególności istnieją znaczące różnice między sektorem szkolnictwa wyższego a innymi sektorami. W żadnym sektorze nie dochodzi jednak do sytuacji, w której model ten byłby w pełni reprezentowany. Badania wyjaśniły różne aspekty koncepcji uczestniczenia. Zasadniczo mówić można o trzech aspektach bibliotekarstwa uczestniczącego:

- Fizyczne uczestniczenie mówi o przeniesieniu biura bibliotekarza do przestrzeni biurowej grupy klienta, co może się odbywać w pełnym wymiarze czasowym, co zazwyczaj ma miejsce w korporacjach, lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, co spotykane jest z kolei w sektorze szkolnictwa wyższego;
- Organizacyjne uczestniczenie odnosi się do spraw związanych z zarządzaniem i finansowaniem. Bibliotekarz może być kierowany i opłacany przez grupę klienta lub bibliotekę. Oczekuje się, że zarządzanie i finansowanie mogłoby działać niezależnie, jak w modelu zarządzania matrix. W tym modelu klient zamawia usługę w bibliotece i opłaca ją;
- Wirtualne uczestniczenie dotyczy dostarczania usług bibliotecznych w wirtualnej przestrzeni pracy z uwzględnieniem wygody klienta. Kursy na stronach internetowych, e-learning, czy zespoły projektowe współpracujące w przestrzeni są takimi przykładami. Trend wirtualnego uczestniczenia jest silniej reprezentowany w szkolnictwie wyższym, ze względu na rozszerzający się model nauczania na odległość, będący substytutem lub uzupełnieniem tradycyjnych metod nauczania¹³.

Według Davida Shumakera uczestniczenie może przybierać różne formy i może generować wiele usług i korzyści. Czasami, bibliotekarz przenosi się z biblioteki, w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy, w celu

¹² J. A. Siess: *Embedded Librarians: Our Future Or Our Fear?* W: *Annual Conference Canadian Association of Law Libraries Halifax, NS, Canada 27 May 2009*, s. 14.

¹³ D. Shumaker, L. A. Tyler: *Embedded Library Services...*, op. cit., s. 21.

oddziaływania w większym stopniu i pozostawania w bliższym kontakcie z członkami grupy klientów w ich własnej przestrzeni¹⁴. Przytoczyć można również inne przykłady, w których uczestniczenie jest czysto wirtualne – gdy bibliotekarz jest zaangażowany w program nauczania na odległość lub służy specjalistom i rzadko, jeśli kiedykolwiek, ich widzi¹⁵.

Czasami bibliotekarz zostaje administracyjnie przeniesiony do grupy klientów, nie będąc administracyjnie powiązany z organizacją biblioteki. Ale wówczas i tak, to właśnie biblioteka, bierze na siebie rolę finansowania i zarządzania bibliotekarzami uczestniczącymi.

Skoro zatem bibliotekarstwo uczestniczące jest tak różnorodne, czy posiada wspólne punkty odniesienia?

Otóż spełniać powinno dwa podstawowe warunki. Pierwszym z nich jest wspólna odpowiedzialność za osiągnięcie wspólnych celów, drugim – silna relacja oparta na osobistym i profesjonalnym zaufaniu¹⁶.

Tak więc, modele bibliotekarstwa uczestniczącego mogą się od siebie różnić, ale zawsze podstawowymi warunkami są odpowiedzialność i relacje oparte na zaufaniu. Bibliotekarze ponoszą odpowiedzialność za rezultaty tej współpracy i rozwijają relacje *peer to peer* profesjonalnego zaufania z tymi, którzy potrzebują ich kompetencji, doświadczenia, umiejętności eksperckich.

W czym i gdzie może bibliotekarz uczestniczyć?

Odpowiedź jest prosta – wszędzie, gdzie jest on potrzebny¹⁷ – na różnego typu uczelniach, w szpitalach, w korporacjach, w bibliotekach publicznych czy w firmach prawniczych.

¹⁴ D. Shumaker: *Embedded Library Models Vary in format but Share a Common Focus on Delivering Customized Services to Clients with Well-Defined Needs*. „Information Outlook” 1 January 2010. Tryb dostępu: <http://www.faqs.or/periodicals/202001/1972142301.html> [25 kwietnia 2011].

¹⁵ D. Shumaker: *Who Let The Librarians Out?: The Promise of Embedded Librarianship*. W: *Presented to the Agriculture Network Information Center Annual Meeting Beltsville, Maryland 22 April 2009*, s. 3. Tryb dostępu: <http://embeddedlibrarian.files.wordpress.com/2009/04/ag-nickeynotefinal.pdf> [25 kwietnia 2011].

¹⁶ Ibidem, s. 4.

¹⁷ J. A. Siess: *Embedded Librarians...*, op. cit., s. 15.

Uczestniczenie w środowisku medycznym

Medyczne środowisko biblioteczne włącza bibliotekarza w zespół lekarski¹⁸. W 1970 roku, Gertrude Lamb – dyrektor jednej z bibliotek medycznych, wyprowadziła bibliotekarzy zza regałów i rozpoczęła praktykę wysyłania ich na kliniczne „obchody” i wizyty w salach pacjentów, wraz z lekarzami i pielęgniarkami. Bibliotekarze przestali być zatem dostawcami informacji, oferującymi zespołowi medycznemu kompetencje pomocnicze, a stali się integralną częścią grupy, posiadającą specjalistyczną wiedzę ekspercką, mającą istotne znaczenie przy rozwiązywaniu wielu sytuacji klinicznych¹⁹. Bibliotekarze mogli również w ten sposób poszerzyć swoją wiedzę na temat problemów medycznych i całokształtu działalności klinicznych zespołów. Dziś wielu *informationists*²⁰ i klinicznych bibliotekarzy medycznych, nadal ma swoje biura w budynku biblioteki, ale również posiada biura-satelty na terenie kliniki lub po prostu opuszcza bibliotekę w wyznaczonym czasie, aby dołączyć do „obchodu” lub uczestniczyć w spotkaniach i działaniach wspomnianych grup użytkowników informacji²¹.

Uczestniczenie w środowisku akademickim

Dwa modele bibliotekarstwa uczestniczącego znajdują odniesienie w środowisku akademickim: model oparty na elektronicznej współpracy i fizycznej obecności²².

Większość uczestniczących elektronicznie bibliotekarzy akademickich związanych jest z kursami on-line. Kształcenie na odległość z wykorzystaniem komputera rozszerza się, a dla bibliotekarzy związanych ze szkoleniem wyższym, coraz bardziej powszechne staje się „uczestniczenie”

w wirtualnej sali wykładowej²³. Biorą oni udział, czasami, jako współinstruktorzy lub asystenci, w szkoleniach on-line²⁴. Kształcą kompetencje informacyjne, służąc jako doradcy w badaniach, czy w klasyfikacji zadań²⁵. Kursy i wykłady mają konstrukcję całkowicie wirtualną²⁶. Bibliotekarze uczestniczący wprowadzają innowacyjne rozwiązania, pozwalające wykorzystać elektroniczne zasoby biblioteki, wychodząc poza usługi typu „instrukcja biblioteczna”²⁷. Zazwyczaj bibliotekarz:

- angażuje wykładowcę do określenia, w jaki sposób może on – bibliotekarz być przydatny studentom;
- przygotowuje prezentacje, przewodniki badań lub narzędzia służące wyszukiwaniu wyników badań;
- monitoruje przestrzeń społecznych sieci, oferując pomoc dla studentów i angażując się jako aktywny uczestnik w trybie pracy on-line;
- wraz z wykładowcami, dostarcza opisy wybranych kursów i ich założeń;
- proponuje źródła zasobów, ustawiając tematykę szkoleń na temat zasobów bibliotecznych niezbędnych podczas zajęć oraz dostarcza istotnych informacji dla uczestników kursu;
- wykorzystuje nowoczesne technologie w celu ułatwienia studentom i wykładowcom dostępu do najnowszych źródeł wiedzy, zarówno na terenie biblioteki czy uczelni, a także poza nią²⁸.

18 A. Konieczny: *Experiences as an Embedded Librarian in Online Courses*. „Medical Reference Services Quarterly” Vol. 29, nr 1 (2010), s. 47-57. Tryb dostępu: <http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t792306935> [27 kwietnia 2011].

19 D. Shumaker: *Librarian Backtalk: Let's Circulate Librarians*. „Library Journal” 15 November 2009, s. 4. Tryb dostępu: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6707593.html> [25 kwietnia 2011].

20 S. Kolowich: *Embedded Librarians*. 9 June 2010. Tryb dostępu: <http://www.insidehighered.com/news/2010/06/09/hopkins> [25 kwietnia 2011].

21 D. Shumaker: *Breaking Out of the Box...*, op. cit., s. 5.

22 B. E. Tumbleson, J. J. Burke: *When Life Hands You Lemons: Overcoming Obstacles to Expand Services in an Embedded Librarian Program*. „Journal of Library Administration” Vol. 50, nr 7/8 (2010), s. 972-988. Tryb dostępu: <http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a927345129~frm=titlelink?words=embedded,librarian> [27 kwietnia 2011].

23 B. Bozeman: *Embedded Librarian: Research Assistance Just in Time*. W: *24th Annual Conference on Distance Teaching and Learning, 2008*. Tryb dostępu: http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_library/proceedings/08_12912.pdf [25 kwietnia 2011].

24 J. Kinnie: *The Embedded Librarians: Bringing Services to Distance Learners*. W: *22nd Annual Conference on Distance Teaching and Learning 2006*. Tryb dostępu: http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_Library/proceedings/06_4327.pdf [27 kwietnia 2011].

25 K. M. Ramsey, J. Kinnie: *The Embedded Librarian: Getting out via Technology to Help Students Where They Learn*. „Library Journal” 4 January 2006. Tryb dostępu: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6317224.html> [27 kwietnia 2011].

26 S. Hoffman, L. Ramin: *Best Practices for Librarians Embedded in Online Courses*. „Public Services Quarterly” Vol. 6, nr 2/3 (2010), s. 292-305. Tryb dostępu: <http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a926301495> [27 kwietnia 2011].

27 J. Burke, B. Tumbleson: *A declaration of embeddedness: Instructional Synergies and Sustaining Practices in LMS Embedded Librarianship*. ACRL March 30 – April 2, 2011 Philadelphia, Pennsylvania. Tryb dostępu: <http://ctinformationliteracyhome.pbworks.com/f/Declaration+of+Embeddedness.pdf> [27 kwietnia 2011].

28 J. Young: *'Embedded Librarian' on Twitter Served as Information Concierge for Class*. 25 February 2011. Tryb dostępu: <http://chronicle.com/blogs/wiredcampus/embedded-librarian-on-twitter-served-as-information-concierge-for-class/30000/> [27 marca 2011].

Coraz bardziej powszechne uczestniczenie w kursach on-line, uwidacznia bibliotekarza, jako pedagoga, podnosząc jego rangę na uczelni oraz cementuje współpracę między bibliotekarzami i wykładowcami²⁹. Akademicy bibliotekarze uczestniczący biorą udział w warsztatach, w planowaniu programu nauczania i naukowej komunikacji³⁰.

Drugi aspekt dotyczy delegowania bibliotekarzy uczestniczących, którzy mają fizyczny kontakt z użytkownikami, którym dedykują swoje usługi³¹. Uczestniczące kształcenie kompetencji informacyjnych, odnosi sukces ze względu na bezpośredni charakter połączenia tego procesu, z innymi zadaniami edukacyjnymi. Jest zrozumiałe, że znacznie łatwiej zapamiętać informacje, dysponując kontekstem pamięciowym, do którego można je dopasować, lub tzw. „punktami zaczepienia”, które można powiązać z już posiadaną wiedzą i efektywnie wykorzystać w praktyce. Przypisanie bibliotekarza uczestniczącego, jako konsultanta do studenckich zespołów projektowych, sprzyja dalszemu poszerzeniu ich wiedzy³².

Bibliotekarz uczestniczący w kontekście badań naukowych

Bibliotekarze stosują model bibliotekarstwa uczestniczącego w bezpośredniej pracy z wykładowcami współdziałając w projektach badawczych lub stanowiąc integralną część zespołu badawczego. Uczestniczenie w kontekście badań naukowych, to współpraca w nurcie tego procesu, a nie ograniczanie się jedynie do udziału przy tworzeniu końcowych rezultatów badań: publikacji książek i artykułów. Charakter partnerstwa uzależniony jest od rodzaju badań prowadzonych przez naukowców, ale generalnie wymaga on stosowania praktyk i zasad wiedzy bibliotecznej w odniesieniu bezpośrednio do wykonywanych badań³³. Bibliotekarz uczestniczący we wspomnianym kontekście, to ten, który identyfikuje potrzeby, źródła i wartość informacji – często zanim naukowiec sam sobie uzmysłowi ich potrzebę – a następnie zaspokaja te potrzeby unikając pu-

29 K. Calkins, C. Kvenild.: *Embedding in the 21st Century Academy: crossing curriculum and geography*. W: *World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly 10-15 August 2010, Gothenburg, Sweden*. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/74-calkins-en.pdf> [27 kwietnia 2011].

30 J. Carlson, R. Kneale: *Embedded Librarianship in the Research context: Navigating New Waters*. „College & Research Libraries New” Vol. 72, nr 3 (2011), s. 167-170. Tryb dostępu: <http://crln.acrl.org/content/72/3/167.full.pdf+html> [25 kwietnia 2011].

31 D. Shumaker, L. A. Tyler: *Embedded Library Services...*, op. cit., s. 6.

32 D. Shumaker: *Who Let The Librarians Out? : the Promise of Embedded Librarianship*, op. cit., s. 6.

33 J. Carlson, R. Kneale: op. cit.

łapki, polegającej na dostarczaniu informacji na życzenie. Postawa proaktywna wymaga jednak znacznie większego wkładu pracy i umiejętności, pracy ramię w ramię z naukowcem, zrozumienia przedmiotu i celów, jakie mają zostać osiągnięte³⁴. Wiąże się to niejednokrotnie z opuszczeniem względnie komfortowego i bezpiecznego środowiska pracy i podjęciem nowego, często ryzykownego przedsięwzięcia na obcym terytorium.

Według Barbary Dewey, bibliotekarz uczestniczący, który naprawdę jest zintegrowany z akademickimi, administracyjnymi, sportowymi, kulturalnymi, badawczymi, naukowymi i dydaktycznymi płaszczyznami uczelni, oferuje wysokiej jakości doświadczenie dla całej struktury uczelni. Siła uczestniczenia jest istotna dla samej instytucji biblioteki, ponieważ wpisuje się w misję uczelni, poprzez dążenie do osiągnięcia doskonałości w nauczaniu i badaniach, a uznanie mocy uczestniczenia, integracji i współpracy, prowadzi do niezwykłych innowacji na uczelni, które nie mogą istnieć bez wpływu i przywództwa bibliotekarzy³⁵.

Faktycznie, bibliotekarze uczestniczyli w działaniach środowiska akademickiego od wielu lat. Czy zatem biblioteki wydziałowe nie są przykładem bibliotekarstwa uczestniczącego – poprzez umieszczanie bibliotekarza i odpowiednich zasobów bibliotecznych w społeczeństwie klientów?³⁶ Różnica między modelem uczestniczącym i modelem dziedzinowym polega na koncentracji, na przejściu od paradygmatu skupiania się na typowej działalności bibliotecznej, do paradygmatu zorientowanego na klienta (*user-centered*).

Na podstawie doświadczeń i przeglądu literatury można sformułować koncepcję usług bibliotecznych uczestniczących, które pociągają za sobą znacznie więcej niż tylko transfer tradycyjnych operacji bibliotecznych, w nową fizyczną, czy wirtualną przestrzeń, ale w zasadniczej mierze dotyczą skupienia się na potrzebach jednej lub kilku specyficznych grup klientów, na budowaniu z nimi ścisłych relacji³⁷. Ten sposób pracy wymaga nowych umiejętności i nowych postaw zarówno bibliotekarzy, jak i menedżerów biblioteki. Sukces bibliotekarza uczestniczącego zależy od trzech zasadniczych czynników: możliwości umiejętnego nawiązania kontaktu z wykładowcami, zrozumienia samego procesu nauczania oraz celów i za-

34 D. Shumaker: *Embedded Librarians Seize the Initiative*. Tryb dostępu: <http://embeddedlibrarian.com/2008/02/16/embedded-librarians-seize-the-initiative/> [27 kwietnia 2011].

35 B. I. Dewey: *The Embedded Librarian „Resource Sharing & Information Networks”* Vol. 17, nr 1/2 (2004), s. 5-17. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/538747_934724882_902842793.pdf [10 kwietnia 2011].

36 J. A. Siess: *Embedded Librarians...*, op. cit., s. 15.

37 D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship Final Report...*, op. cit.

dań programów nauczania, jak również serwowania usług dla całej społeczności wykładowców. Innymi słowy, bibliotekarz podejmując inicjatywę, okazuje zainteresowanie sprawami uczelni, angażuje się w działania wykładowców, oraz wykorzystuje wynikające z tego relacje, do stworzenia nowego poziomu usług bibliotecznych³⁸.

Uczestniczenie w świecie korporacji

Korporacje, zarówno *for-profit* jak i *non-profit*, organizacje rządowe i biblioteki specjalistyczne, to podatny grunt dla bibliotekarstwa uczestniczącego. Z uwagi na fakt, iż biblioteki specjalne są tak różnorodne, modele uczestniczenia bibliotekarzy należy dostosować do potrzeb konkretnego środowiska. Bibliotekarze uczestniczący w wielu organizacjach działali od lat, ale sam termin używany jest stosunkowo od niedawna. Wyzwania stojące przed bibliotekarzami uczestniczącymi zależą od podejścia organizacji do kwestii wyników i rezultatów jej zamierzeń. Wskazać należy przy tym na istotne problemy bibliotekarstwa w sektorze przedsiębiorstw. To ekonomiczny imperatyw jest zwykle podstawą do zamykania bibliotek i posyłania bibliotekarza do korporacji. Kolejnym wyzwaniem dla bibliotekarzy w świecie korporacji staje się konkurencja indywidualistów, pełniących bardzo podobne funkcje. To pozorne dublowanie działań może umniejszać rolę unikatowych działań bibliotekarza i prowadzić do wyeliminowania bibliotekarzy na rzecz nie bibliotekarzy³⁹.

Biblioteki publiczne

Istnieje wiele sposobów delegowania bibliotekarzy uczestniczących przez biblioteki publiczne. Bibliotekarze mogą stać się bibliotekarzami mobilnymi, docierając do domów opieki społecznej, klubów emerytów, szkół, organizacji społecznych czy przedsiębiorstw. Bibliotekarz może spotkać klientów na ich własnym terenie i tam prowadzić wyszukiwanie literatury, przeszukiwać bazy danych, zamawiać dokumenty, promować czytanie oraz prowadzić szkolenia w zakresie kształcenia kompetencji informacyjnej. Biblioteka publiczna sama w sobie może być również miej-

38 D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship: a Research Summary*. „Information Outlook” 1 January 2010. Tryb dostępu: <http://www.allbusiness.com/reports-reviews-sections/polls-surveys/14014077-1.html> [25 kwietnia 2011].

39 J. Siess: *Embedded Librarianship: the Next Big Thing?* Tryb dostępu: <http://www.allbusiness.com/media-telecommunications/information-services-libraries/14164914-1.html> [25 kwietnia 2011].

scem uczestniczących usług bibliotecznych. Bibliotekarze medyczni mogą zatem udzielać odpowiedzi klientom na pytania z dziedziny medycyny, bibliotekarze biznesu pomagać tym, którzy chcą rozpocząć działalność lub poprawić kondycję firmy, bibliotekarze prawa mogą pomóc klientom poruszać się w systemie prawnym.

Biblioteki prawnicze

Większość szkół wyższych prowadzących wydziały prawa, posiada własne biblioteki i bibliotekarzy. Oczywiście, wykładowcy i studenci korzystają z biblioteki, najczęściej na miejscu, ale bibliotekarze mogą być delegowani na teren uczelni, bliżej wykładowców i studentów, zbliżyć się do użytkowników za pośrednictwem sieci intranet, strony internetowej uczelni, czatów czy telefonu. Niektóre większe firmy prawnicze przemieściły bibliotekarzy i zasoby biblioteczne do prawników praktykujących, co może jednak stanowić problem w mniejszych kancelariach. Poprzez centralizację badań naukowych oraz ich kosztów, a także poprzez redystrybucję usług bibliotecznych wśród użytkowników, biblioteki same mogą pokrywać wydatki na swoje utrzymanie⁴⁰.

„Wirtualne uczestniczenie” nie ogranicza się jedynie do sektora akademickiego, czego przykładem może być właśnie kancelaria prawnicza. Bibliotekarz zostaje osadzony w wyspecjalizowanej grupie i prowadzi konkretne prace badawcze, analityczne, zarządza treścią. Członkowie grupy są zazwyczaj rozproszeni w różnych miejscach i wirtualne prowadzenie praktyki prawniczej powoduje, iż członkowie grupy rzadko, jeśli w ogóle, spotykają się w jednym miejscu⁴¹.

Działania bibliotekarzy uczestniczących ukierunkowane są zasadniczo ku przyszłości. Przyszłości opartej na budowaniu relacji z konkretnymi grupami użytkowników, poprzez stosowanie zaawansowanych i profesjonalnych umiejętności, z uwzględnieniem różnic w działalności organizacji, na rzecz których pracują. Stanowi to bowiem o sukcesie bibliotekarzy uczestniczących, których działania:

- wyprzedzają zapytanie użytkownika, a nie reagują na nie;
- skierowane są do zespołu współpracowników, a nie jednoosobowo;
- dostosowane są do potrzeb zespołu, a nie stanowią standardowej usługi skierowanej do wszystkich;

40 Ibidem.

41 D. Shumaker: *Breaking Out of the Box...*, op. cit., s. 6.

- oparte są na relacjach i dostosowane całościowo do realizowanych projektów, a nie pojedynczych transakcji;
- angażują bibliotekarza, jako partnera w pełny zakres poszukiwania informacji i jej wykorzystywania, a nie tylko w charakterze obsługi z ograniczoną rolą i odpowiedzialnością⁴².

Badania potwierdzają, że bibliotekarze uczestniczący tworzą silne relacje z klientami, zapewniając im wyspecjalizowane usługi. W projektach badawczych finansowanych przez *Special Libraries Association*, D. Shumaker i M. Talley stwierdzili, że bibliotekarze uczestniczący angażują się w działania zmierzające do budowania relacji z klientami i poszerzania wiedzy z dziedzin swoich klientów. Większość z nich przyznało, że wpływa na pracę poszczególnych grup klientów, spotykając się z klientami w celu przedyskutowania ich potrzeb informacyjnych, prowadząc szkolenia dotyczące zasobów poza biblioteką, biorąc udział w spotkaniach, zajęciach lub konferencjach poświęconych obszarom działalności swoich klientów, celem uzyskania informacji o charakterze ich pracy i potrzebach w zakresie informacji.

David Shumaker i Mary Talley proponują listę atrybutów wyróżniających usługi uczestniczące od tradycyjnych usług bibliotecznych. Za uczestniczące uznają usługi:

- skupione na użytkowniku, nie na bibliotece (*Customer Centric not Library Centric*);
- umieszczone w obszarze działalności użytkownika, nie bibliotekarza (*Located in their Workplace not Our Workplace*);
- skupione na konkretnych grupach użytkowników, nie na całej ich społeczności (*Focused on Small Groups not Entire Populations*);
- świadczone przez specjalistów, nie generalistów (*Composed of Specialists not Generalists*);
- oparte na szerokim spektrum wiedzy, nie tylko na umiejętnościach bibliotecznych (*Dependent on Domain Knowledge not only Library Skills*);
- dążące do analizy i syntezy, nie tylko dostarczane (*Aiming for Analysis and Synthesis not simply Delivery*);
- świadczone w konkretnym temacie, nie ogólnie (*In Context not Out of Context*);

42 Ibidem.

- zbudowane na zaufaniu, nie na usłudze dostarczania (*Built on Trusted Advice not Service Delivery*).

Zalecenia dla zarządzających

Badania wykazały, że istnieje pilna potrzeba wzmocnienia procesu zarządzania bibliotecznymi usługami uczestniczącymi. Od bibliotekarza uczestniczącego oczekuje się nowych umiejętności, jakodostawcy usług, co wiąże się także z nową strategią zarządzania⁴³. David Schumaker i Mary Talley prezentują „pozytywny cykl uczestniczących usług bibliotecznych” – model działania w zakresie zarządzania i trwałego rozwoju strategicznego, polegający na przesunięciu miejsca świadczenia usług informacyjnych poza struktury biblioteczne. Na podstawie przeprowadzonych badań, zasugerowano pięć zaleceń dla zarządzających kadrami biblioteczną⁴⁴:

- delegowanie personelu bibliotecznego, który potrafi budować relacje z klientami;
- umożliwianie pracownikom zapoznania się z organizacją i domeną działalności klientów;
- upoważnianie pracowników do identyfikacji i oferowania usług, których najbardziej potrzebują ich klienci;
- budowanie sojuszu typu menedżer – menedżer i skuteczna komunikacja z menedżerami klienta;
- wspieranie prac bibliotekarzy uczestniczących, poprzez umożliwianie spotkań z personelem macierzystej biblioteki, celem uzyskania informacji, wymiany wiedzy i doświadczeń, wdrażania efektywnej promocji bibliotecznych usług uczestniczących i systematycznej ich oceny⁴⁵.

Dziś tradycyjne usługi biblioteczne stanęły pod olbrzymim znakiem zapytania, pod znakiem zmian, czy koniecznych? Stewart Saunders stwierdził: „Internet i Google już zmieniły krajobraz informacji. Biblioteki będą teraz rywalizować o udział w tym krajobrazie”. To prawda, monopol bibliotek na dostarczanie informacji za chwilę dobiegnie końca, ale to przecież te same technologie, które konkurują z tradycyjnymi usługami bibliotecznymi, wyprowadziły bibliotekarzy z budynku biblioteki. Bibliotekarze stają się wolni i mogą przemieszczać się, oferując swoją specjalistyczną wiedzę wszędzie tam, gdzie istnieje na nią zapotrzebowanie, mo-

43 D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship Final Report...*, op. cit.

44 D. Shumaker: *Librarian Backtalk...*, op. cit.

45 D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship: a Research Summary*, op. cit.

gąc w pewnym sensie większość swoich wartościowych narzędzi zabrać ze sobą⁴⁶. David Shumaker uważa, że w dobie rywalizacji na rynku informacji, jedno co bibliotekarze mogą zrobić, to stać się ekspertami w dziedzinie informacji naukowej i „advokatami” w swoich społecznościach: budować relacje, dzielić odpowiedzialność i oferować usługi na zasadzie partnerstwa⁴⁷.

Podsumowanie

Bibliotekarstwo uczestniczące jest istotnym punktem bibliotekarskiej profesji. Biblioteka w sensie fizycznym będzie kontynuować swoją rolę, jako miejsce do nauki, badań, pracy. Gwałtowny wzrost elektronicznych źródeł i nowych technologicznych możliwości przenoszenia biblioteki i bibliotekarzy do użytkownika, obojętnie gdzie się on znajduje – do biura, laboratorium, domu, czy nawet na urządzenia przenośne – stał się załącznikiem procesu uczestniczenia⁴⁸.

Stawiając sprawę otwarcie, należy podkreślić, że bibliotekarstwo uczestniczące nie jest wezwaniem do zniesienia tradycyjnych usług bibliotecznych, do zamknięcia i puszczania w niepamięć biblioteki, jako miejsca. To nawet nie jest sugestia, aby zniweczyć wszystkie dotychczasowe wysiłki bibliotekarzy na rzecz tworzenia wirtualnych usług informacyjnych. Przeciwnie, jest to wezwanie do podjęcia nowych, innych inicjatyw, do odkrywania nowych terytoriów działalności bibliotecznej, poza biblioteką i podejmowania trudu budowania nowych relacji – prawdziwej współpracy i partnerstwa z użytkownikami – w sposób, w jaki nigdy dotąd, nie zostało to dokonane⁴⁹.

Model uczestniczących usług bibliotecznych jest jednym ze sposobów zdobycia uznania dla wiedzy i zawodu bibliotekarza. Jako bibliotekarze uczestniczący, możemy rozwiązywać problemy informacyjne naszych klientów w sposób, w jaki nigdy dotąd nie byłoby nam to dane, jeśli pozostalibyśmy przykuci do biurka i biblioteki. Powinniśmy rozwiązywać problemy naszych klientów, o których oni sami nie wiedzieli, bezpośrednio

46 D. Shumaker: *Who let the Librarians Out?: Embedded Librarianship and the Library Manager*. „Management” Vol. 48, nr 3, s. 239-257. Tryb dostępu: http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2009/48n3/pdf/RUSQ48n3_management.pdf [10 stycznia 2011].

47 D. Shumaker: *Librarian Backtalk...*, op. cit.

48 M. A. Kesselman, S. B. Watstein: *Creating Opportunities: Embedded Librarians*. „Journal of Library Administration” Vol. 49, nr 4 (2009) s. 383-400. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/521690_934724882_911064041.pdf [25 kwietnia 2011].

49 D. Shumaker: *Who Let the Librarians Out? Embedded Librarianship and the Library Manager*, op. cit., s. 240.

nio i wymiennie uzyskując wkład w ich sukces. Realizacja usług bibliotekarstwa uczestniczącego nie jest łatwa, ale może być bardzo satysfakcjonująca i może stać się rzeczywistym faktem, pod warunkiem jednak, że biblioteka otworzy się na ten model świadczenia usług⁵⁰.

Bibliotekarze i specjaliści wyszukiwania informacji potrzebują wcielić się w nowe role, które pozwolą im zaistnieć i w pełni zaprezentować swoje możliwości, a w konsekwencji również dowartościować. Uczestniczący model usług bibliotecznych przybliży osiągnięcie tych celów. Ten nowy punkt odniesienia pomoże usprawnić zdolność do zrozumienia zagadnień własnej pracy i potrzeb klienta, otwierając drogę do stworzenia wysoce standardowych usług o wartości dodanej⁵¹.

Bibliografia

1. Abram S.: *The Future of Reference in Special Libraries*. „Information Outlook” 2007 Tryb dostępu: http://stephenslighthouse.com/files/IOColumn_62.pdf [27 kwietnia 2011].
2. Bozeman B.: *Embedded Librarian. Research Assistance Just in Time*. W: 24th Annual Conference on Distance Teaching and Learning, 2008. Tryb dostępu: http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_library/proceedings/08_12912.pdf [25 kwietnia 2011].
3. Burke J., Tumbleson B.: *A declaration of embeddedness: Instructional Synergies and Sustaining Practices in LMS Embedded Librarianship*, ACRL March 30 – April 2, 2011 Philadelphia, Pennsylvania. Tryb dostępu: <http://ctinformationliteracyhome.pbworks.com/f/Declaration+of+Embeddedness.pdf> [27 kwietnia 2011].
4. Calkins K. Kvenild C.: *Embedding in the 21st Century Academy: crossing curriculum and geography*. W: *World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly 10-15 August 2010, Gothenburg, Sweden*. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/74-calkins-en.pdf> [27 kwietnia 2011].
5. Carlson J., Kneale R.: *Embedded Librarianship in the Research context: Navigating New Waters*. „College & Research Libraries New” Vol. 72, nr 3 (2011), s. 167-170. Tryb dostępu: <http://crln.acrl.org/content/72/3/167.full.pdf+html> [25 kwietnia 2011].
6. Dewey B. I.: *The Embedded Librarian „Resource Sharing & Information Networks”* Vol. 17, nr 1/2 (2004), s. 5-17. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/538747_934724882_902842793.pdf [10 kwietnia 2011].
7. Hedreen R.: *Embedded librarians*. W: *Frequently Answered Questions*, 29 April 2005. Tryb dostępu: <http://frequanq.blogspot.com/2005/04/embedded-librarians.html> [25 kwietnia 2011].
8. Hoffman S., Ramin L.: *Best Practices for Librarians Embedded in On-line Courses*. „Public Services Quarterly” Vol. 6, nr 2/3 (2010), s. 292-305. Tryb dostępu: <http://>

50 D. Shumaker: *Who Let The Librarians Out? The Promise of Embedded Librarianship*, op. cit.

51 D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship: A Research Summary*, op. cit.

- www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a926301495 [27 kwietnia 2011].
9. Kinnie J.: *The Embedded Librarians: Bringing Services to Distance Learners*. W: *22nd Annual Conference on Distance Teaching and Learning 2006*. Tryb dostępu: http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_Library/proceedings/06_4327.pdf [27 kwietnia 2011].
 10. Kesselman M. A., Watstein S. B.: *Creating Opportunities: Embedded Librarians*. „Journal of Library Administration” Vol. 49, nr 4 (2009) s. 383-400. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/521690_934724882_911064041.pdf [25 kwietnia 2011].
 11. Kolowich S.: *Embedded Librarians*. 9 June 2010. Tryb dostępu: <http://www.inside-highered.com/news/2010/06/09/hopkins> [25 kwietnia 2011].
 12. Konieczny A.: *Experiences as an Embedded Librarian in On-line Courses*. „Medical Reference Services Quarterly” Vol. 29, nr 1 (2010), s. 47-57. Tryb dostępu: <http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t792306935> [27 kwietnia 2011].
 13. Ramsey K. M., Kinnie J.: *The Embedded Librarian. Getting out via Technology to Help Students Where They Learn*. „Library Journal” 4 January 2006. Tryb dostępu: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6317224.html> [27 kwietnia 2011].
 14. Rudin. P.: *No Fixed Address: the Evolution of Outreach Library Services on University Campuses*. „The Reference Librarian” Vol. 49, nr 1 (2008), s. 55-75. Tryb dostępu: http://pdfserve.informaworld.com/243074_934724882_904277739.pdf [27 kwietnia 2011].
 15. Shumaker D.: *Breaking Out of the Box: the Promise of Embedded Librarianship*. W: *Presented to the Southern African On-line Information Meeting, 5 August 2010*, s. 2. Tryb dostępu: <http://www.saoug.org.za/presentations/BreakingOutoftheBox.pdf> [25 kwietnia 2011].
 16. Shumaker D.: *Embedded Librarians Seize the Initiative*. Tryb dostępu: <http://embeddedlibrarian.com/2008/02/16/embedded-librarians-seize-the-initiative/> [27 kwietnia 2011].
 17. Shumaker D.: *Embedded Library Models Vary in format but Share a Common Focus on Delivering Customized Services to Clients with Well-Defined Needs*. „Information Outlook” 1 January 2010. Tryb dostępu: <http://www.faqs.or/periodicals/202001/1972142301.html> [25 kwietnia 2011].
 18. Shumaker D.: *Librarian Backtalk: Let's Circulate Librarians*. „Library Journal” 15 November 2009, s. 4. Tryb dostępu: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6707593.html> [25 kwietnia 2011].
 19. Shumaker D.: *Who let the Librarians Out?: Embedded Librarianship and the Library Manager*. „Management” Vol. 48, nr 3, s. 239-257. Tryb dostępu: http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2009/48n3/pdf/RUSQ48n3_management.pdf [10 stycznia 2011].
 20. Shumaker D.: *Who Let The Librarians Out?: the Promise of Embedded Librarianship*. W: *Presented to the Agriculture Network Information Center Annual Meeting Beltsville, Maryland 22 April 2009*, s. 3. Tryb dostępu: <http://embeddedlibrarian.files.wordpress.com/2009/04/agnickeynotefinal.pdf> [25 kwietnia 2011].
 21. Shumaker D., Talley M.: *Models of Embedded Librarianship: a Research Summary*. „Information Outlook” 1 January 2010. Tryb dostępu: <http://www.allbusiness.com/reports-reviews-sections/polls-surveys/14014077-1.html> [25 kwietnia 2011].
 22. Shumaker D., Talley M.: *Models of Embedded Librarianship Final Report: Prepared under the Special Libraries Association Research Grant 2007, 30 June 2009*, s. 8. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/EmbeddedLibrarianshipFinalRptRev.pdf> [25 kwietnia 2011].
 23. Shumaker D., Tyler L. A.: *Embedded Library Services: an Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management, and Delivery*. W: *A Contributed Paper for the Special Libraries Association Annual Conference Denver, Colorado, 6 June 2007*, s. 2. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvc.pdf> [25 kwietnia 2011].
 24. Siess J. A.: *Embedded Librarians: Our Future Or Our Fear?* W: *Annual Conference Canadian Association of Law Libraries Halifax, NS, Canada 27 May 2009*.
 25. Siess J.: *Embedded Librarianship: the Next Big Thing?* Tryb dostępu: <http://www.allbusiness.com/media-telecommunications/information-services-libraries/14164914-1.html> [25 kwietnia 2011].
 26. Tumbleson B. E., Burke J. J.: *When Life Hands You Lemons: Overcoming Obstacles to Expand Services in an Embedded Librarian Program*. „Journal of Library Administration” Vol. 50, nr 7/8 (2010), s. 972-988. Tryb dostępu: <http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a927345129~frm=titlelink?words=embedded,librarian> [27 kwietnia 2011].
 27. Wood E.: *SLA 2009: Embedded Librarianship*. 2 July 2009 Vancouver. Law Librarian Blog. Tryb dostępu: <http://vancouverlawlib.blogspot.com/2009/07/sla-2009-embedded-librarianship.html> [25 kwietnia 2011].
 28. Young J.: *'Embedded Librarian' on Twitter Served as Information Concierge for Class*. 25 February 2011. Tryb dostępu: <http://chronicle.com/blogs/wiredcampus/embedded-librarian-on-twitter-served-as-information-concierge-for-class/30000?> [27 marca 2011].

dr Henryk Hollender
Uczelnia Łazarskiego w Warszawie
h.hollender@lazarski.edu.pl

**CZY SYNAT ODMIENI NAM BIBLIOTEKI?
MIEJSCE BIBLIOTEK I ICH STYL PRACY W NOWYM
ŁADZIE INFORMACJI NAUKOWEJ W POLSCE**

**WILL SYNAT TRANSFORM OUR LIBRARIES?
ON THE ROLE OF LIBRARIES AND THEIR PROFILE
WITHIN THE NEW INFORMATION DEAL IN POLAND**

Abstract

The information scene in Poland may soon be substantially altered by the introduction of a new „open universal repository and hosting platform”, designed within the SYNAT project. The orchestration of the project tasks seems to have certain flaws and gaps, but as a result a new organization may emerge and take over most of the area, which now lays safely, if completely, within the realm of libraries. Actually, that organization will act in very much the same way as the libraries do, if they consider the need for accompanying the users wherever they choose to work and create. Thus the SYNAT platform does need librarians and opens up new prospects for the profession. The final recommendation of the project teams may be to implement a commercially available resources integration tool, commission one, or go for a solution hidden in a „computing cloud”. Yet it is not technology which will secure its success, sustainability and growth, nor really management or financing, but the contents and values of the new organization as a cultural entity.

„Można żyć na świecie, nie rozumiejąc go, wystarczyć móc dostać od niego trochę żywności, czułości i miłości”.

Michel Houellebecq: *Platforma*.

Przeł. A. Daniłowicz-Grudzińska

Wstęp

Kilkanaście instytucji zaangażowało się w ogłoszony w 2009 roku konkurs utworzonego niedawno (w 2007 roku) Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, który może, a nawet powinien odmienić ład informacyjny w naszym kraju. Nie miejsce tu na opisywanie, jak przeciągało się rozstrzygnięcie konkursu, i jak zdumiewająca była decyzja, by dać wygrać obu zasadniczym konkurentom – Instytutowi Chemii Bioorganicznej PAN w Poznaniu (Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe) i Interdyscyplinarnemu Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego Uniwersytetu Warszawskiego. Podkreślić trzeba, że prace – podlegające zarządzaniu w obrębie dwóch konsorcjów, PASSIM i INFINITY, wsparte początkowo szczodrym finansowaniem – ruszyły szybko jesienią 2010 roku.

Celem przedsięwzięcia, określonego zbiorczo, jako SYNAT, jest stworzenie „uniwersalnej, otwartej, repozytoryjnej platformy hostingowej i komunikacyjnej dla sieciowych zasobów wiedzy, dla nauki, edukacji i otwartego społeczeństwa wiedzy”. Skąpy internetowy informator SYNAT wyjaśnia, co następuje:

„Proponowana realizacja obejmuje szeroki zakres zadań o charakterze badawczym, podporządkowany głównemu celowi – stworzeniu kompleksowego systemu, który obejmie:

- Platformę informatyczną, realizującą całokształt funkcji użytkowych systemu;
- Podsystemy aplikacyjne, umożliwiające platformie obsługę szerokiej palety zasobów treściowych, z zapewnieniem wysokiego poziomu skalowalności, a także interoperacyjności w układzie międzynarodowym;
- Podsystemy generyczne umożliwiające integrację nowych klas przyszłych aplikacji;

- Podsystem nowych modeli komunikowania naukowego i otwartych społeczności wiedzy, obejmujący również program upowszechniania, i promocji adresowany do całego społeczeństwa;
- Zbiór propozycji modeli prawnych umożliwiających rozwój nowych otwartych modeli komunikowania w nauce, edukacji i obszarze dziedzictwa kulturowego;
- Model operacyjny, zapewniający trwałość systemu, a także podejmujący kwestie możliwych obszarów jego komercjalizacji¹.

Te ogólne formuły nie były zapewne łatwe do skonkretyzowania, niemniej jednak trudno byłoby wyobrazić sobie zadanie z zakresu informacji naukowej, którego nie dałoby się przyporządkować którejś z nich. Co więcej, my bibliotekarze powinniśmy wreszcie przyjąć do wiadomości, że świat nauki tego naszego kluczowego terminu „informacja naukowa” po prostu nie zna i nie używa, i już zapewne z jakichś powodów nie zechce się nim posługiwać.

Podział zadań

Jako Załącznik przytaczamy za tym samym źródłem zestawienie „eta-pów”, na jakich rozpisane zostało przedsięwzięcie SYNAT i realizujących je instytucji. Nie wynika z nich żadna, określona, docelowa postać organizacyjna nowego systemu; odwrotnie, ma ona zostać dopiero przesądzona po przeprowadzeniu badań, stanowiących istotę całego programu. Jak widać, określenie podstawowych założeń organizacyjnych i technicznych pozostawiono dwóm centrom superkomputerowym, zaś pozostałe instytucje, głównie uczelnie wyższe, realizują badania polegające na rozwiązywaniu problemów informatycznych, prawnych i finansowych wynikających przy projektowaniu i eksploatacji platformy. Problemów z zakresu architektury informacji, co wydawałoby się tu najważniejsze oraz z zakresu polityki naukowej i kulturalnej, widać w tym wszystkim bardzo niewiele.

Rozpoczęcie w tym samym terminie pracy nad kwestiami ogólnymi i szczegółowymi, wydaje się naruszać podstawowe zasady tzw. zarządzania projektami, tym bardziej, że w to przedsięwzięcie nie wbudowano mechanizmów, które by obsługiwały transfer ustaleń strategicznych między zespołami, zwłaszcza zaś – realizację uszczegółowień i wdrożenia, chyba,

¹ *Synat*. Tryb dostępu: www.synat.pl [2 maja 2011].

że tak odczytać należy program działań przewidzianych dla Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej (NASK), czyli etapy B9, B18, B18, B20 i B27.

Mimo to wydaje się, że program działań ma zdolność objęcia wszystkiego, czego potrzeba do zaprojektowania od nowa krajowego systemu zasilania sfery nauki i kultury odpowiednio przetworzoną i uporządkowaną informacją. Z drugiej strony, zwraca uwagę pewna liczba sformułowań ogólnikowych bądź niejasnych, które zgrzytliwie kontrastują z konkretnymi, o których nie możemy jeszcze wiedzieć, czy okażą się realistyczne i potrzebne, a zatem które wydają się przedwczesne. Dość zwrócić np. uwagę, że program badań ujawnia fascynację twórców tzw. sieciami semantycznymi, ale już np. nie *cloud computing* i nie aplikacjami na urządzenia przenośne, by wymienić dwa żywo dyskutowane obecnie wątki. Program zawiera niewiele pojęć typowych dla współczesnej praktyki informacyjnej, tak oczywistych, jak baza danych, digitalizacja (cyfryzacja), publikacja naukowa, organizacja wiedzy, dziedzictwo kultury, czy tak aktualnych jak mandat instytucjonalny. Za słaby nacisk, jak na rozległość problematyki, położono na zagadnienia *Open Access*; „otwarta platforma”, to zapowiedź na wyrost, bo przecież nie chcemy pominąć wartościowych zasobów naukowych, publikowanych na łamach czasopism komercyjnych; nie byłoby też rozsądne oczekiwać, że zejda one ze sceny w ciągu najbliższych lat. Brakuje narzucających się terminów: indeksowanie, bibliografia, parametryzacja, cytowanie, licencja, centralny-rozproszony, fizyczny-wirtualny itd. Sposób użycia terminu „baza wiedzy” nasuwa podejrzenie, że może on być wprowadzony na miejsce „bazy danych”² (ale czy w takim razie oznacza to samo co „system wiedzy”?). Niektóre tematy brzmią niemal identycznie, np. A20 i A22 czy B6, B8 i B10.

Z programu badań wynika, iż dla Biblioteki Narodowej, Politechniki Warszawskiej (z Biblioteką Główną) i Uniwersytetu Jagiellońskiego (z Biblioteką Jagiellońską) przewidziano podobne zadania, z powtarzającą się frazą „analiza cyfrowych zasobów informacyjnych” [własnej instytucji], co oznacza działanie, które przy przedsięwzięciu o tej skali powinno po prostu objąć wszystkie biblioteki naukowe w kraju. Ale biblioteki nie mają

w całym programie swojej jednolitej reprezentacji, poza Biblioteką Narodową, która proponuje, co najmniej jeden temat o wątpliwej przydatności („szkielet klasyfikacji” – jakiej? nowej?), lub dawno zrealizowane („uruchomienie repozytorium cyfrowego”). Rozległa i jak najbardziej pożądana problematyka muzeów i archiwów doczekała się jednorazowych wzmianek w programach – odpowiednio – Biblioteki Narodowej i Uniwersytetu Jagiellońskiego (sformułowanie pozostawia zresztą wątpliwości); nie ma w ogóle muzeów, jako instytucji uczestniczącej w przedsięwzięciu, nie ma też Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych. Wielkim nieobecny są też placówki kształcące pracowników informacji, jak najodpowiedniejsze do prowadzenia badań, jeśli nie liczyć rozległe zaangażowanego i bardzo aktywnego Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego (wraz z całym Wydziałem Zarządzania i Komunikacji Społecznej).

Zmiana paradygmatu

Choć zatem biblioteki – jakże by inaczej – są w przedsięwzięciu SYNAT marginalizowane, trudno oczekiwać, aby ustawodawca, który będzie musiał wdrożyć koncepcję SYNAT, wprowadzając w życie odpowiednie przepisy, zdecydował się, by je pominąć. Odwrotnie, legislacja synatowska może silniej odmienić ich pozycję, niż nieudane i narażone na niepowodzenie próby opracowania nowej ustawy o bibliotekach lub dowartościowanie ich w prawie o szkolnictwie wyższym.

Będzie to już jednak inny paradygmat i inna epoka. Do niedawna w bibliotekarstwie naukowym obowiązywała swoista „jedność czasu, miejsca i akcji”: użytkownik przychodził w konkretne miejsce – do księżnicy – i zaspokajał tam swoje potrzeby informacyjne, nawiązując kontakt z bibliotekarzem i korzystając ze zgromadzonych przezeń zbiorów w czasie pewnej liczby posiedzeń; prace wykonane w bibliotece można było przypisać konkretnym sesjom czy wizytom. Wraz z biegiem stuleci i dekad, jedność ta ulegała demontażowi: użytkownik korzystał ze zbiorów bibliotecznych w lokalizacjach innych niż sama biblioteka, najpierw korzystając z różnych historycznych przemieszczeń, w jakie obfitował przełom XVIII i XIX wieku, a następnie – z porządnie zorganizowanych wypożyczeń międzybibliotecznych. Nauka dziewiętnastowieczna, to z kolei czas specjalistycznych czasopism, z których uprzywilejowani – zawodowi – badacze korzystali poza obiegiem bibliotecznym, prenumerując je sobie na własne potrzeby lub otrzymując je dzięki członkostwu w stowarzyszeniach naukowych.

² Baza wiedzy (*knowledge base*), to „szczegółowy, rozległy zbiór powiązanych logicznie danych dotyczących danej dziedziny (obszaru tematycznego). Przechowywany w pamięci komputera wraz z regułami logicznymi (sformułowanymi przez fachowców z danej dziedziny), umożliwia efektywne wykorzystywanie bazy danych na wzór systemu ekspertowego”. W: *Wikipedia: wolna encyklopedia*. Tryb dostępu: http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_base [2 maja 2011]. Niestety, autor artykułu słyszał już kilkakrotnie, ten termin – w roli „bazy danych”, w ustach kapitanów, a nawet generałów nauki polskiej.

Obsługa informacyjna dojrzałej nauki jest skomplikowana, autor musi zapanować nad rozległym aparatem naukowym i integrować go z własną narracją, a biblioteka wspiera go w tym, wychodząc jakby ze swojego pomieszczenia: a to publikuje katalogi i bibliografie, a to dopuszcza kopiowanie materiałów, które – zabrane do domu – pozwalają roztoczyć coś w rodzaju zdalnej opieki nad autorem. Bibliotekarz nazywany kelnerem wiedzy staje się *street workerem* nauki i – jak słusznie zauważa J. A. Siess – przenika do zespołów naukowych³.

Wraz z elektroniczną zasobów znika nie tylko miejsce przechowywania zbiorów (i czynienia z nich swoistego supertekstu), jakim był gmach księżnicy, ale też świadomość użytkownika, do kogo należy i skąd się bierze wyszukany dokument. To samo zresztą spotyka postać bibliotekarza: występuje on w sposób narastający w roli zdalnego doradcy, następnie zdalnego doradcy niereprezentującego konkretnej instytucji, lecz zespół instytucji bibliotecznych, np. sieć regionalną czy konsorcjum, wreszcie zdalnego doradcy reprezentującego wobec użytkownika rozmaite inne twory organizacyjne: wydawcę lub agregatora; międzybiblioteczne repozytorium cyfrowe; *joint venture* różnych firm i instytucji wytwarzających, scalających i integrujących zasoby informacyjne i nakładających na nie, pewne mechanizmy wyszukiwania, odtwarzania i reprodukcji; pozornie lub autentycznie niezależnego infobrokera itp.

Z tego punktu widzenia stworzenie „uniwersalnej, otwartej, repozytorijnej platformy hostingowej i komunikacyjnej dla sieciowych zasobów wiedzy”, będzie oznaczało skomplikowanie stosunków przestrzeni, czasu i własności (a być może i innych atrybutów) w działalności informacyjnej, z którego zwycięzcą powinien wyjść użytkownik. Rozumiemy, że wartościowa i odpowiednio spreparowana informacja powinna:

1. Dosięgać go w miejscu, w którym zechce z niej korzystać.
2. Być wolna od instytucjonalnych cech dostarczyciela, jako obojętnej dla procesu informacyjnego.
3. Organizować się samoczynnie wokół jego potrzeb, zadań, terminologii, stylu pracy itp.
4. Umożliwiać nawiązanie kontaktu z innymi twórcami o określonej sylwetce.

3 J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące*. „Forum Akademickie” 2009, nr 2. Tryb dostępu: <http://forumakademickie.pl/fk/2009/02/bibliotekarstwo-uczestniczace/> [2 maja 2011]. Por. też M. Filipczak: *Wychodzimy z siebie: refleksje po lekturze artykułu Judith Siess „Bibliotekarstwo uczestniczące”*. Ibidem. Tryb dostępu: <http://forumakademickie.pl/fk/2009/02/wychodzimy-z-siebie/> [2 maja 2011].

Tych warunków zapewne może być więcej, ale chwilowo w ten sposób widzimy działanie wydajnego systemu informacyjno-wyszukiwawczego, który wielkie zróżnicowanie swoich zasobów (a zatem ryzyko, że użytkownik zostanie obciążony materiałem redundantnym i „szumiącym”, wymagającym filtrowania; współczesne systemy oferują odpowiednie narzędzia, mogą one jednak nie nadążać za ogromem czekających je zadań, zwłaszcza w przypadku zasobów obfitych i heterogenicznych, takich zaś jeszcze właściwie w Polsce nie mamy) zrównoważy wysokim stopniem ich przetworzenia. Metaforycznie można tu przywołać model bezstratnej, lecz wydajnej „kompresji” materiału cyfrowego. Tym samym możemy – nie przesadzając, jak „platforma” ma wyglądać od strony zawartości, struktury i operacji – określić warunki, jakie ma spełniać w kontakcie z użytkownikiem informacji, i zastanawiać się, jak będzie ją można optymalizować na każdym z tych poziomów.

Platforma nie jest biblioteką, ale zatrudnia bibliotekarzy

W ten sposób z pola widzenia zniknąć nam może w ogóle biblioteka, nie tylko, jako fizyczne miejsce (które społeczności akademickie zechcą zapewne zachować ze względu na jego niezwykle walory integracyjne i komunikacyjne), ale przede wszystkim jako instytucja. Platformę można bowiem będzie zorganizować w dowolnej postaci organizacyjnej. Zasoby – teksty, nie wyłączając zapisu graficznego i muzycznego – będą skutecznie, i trwale przechowywane w postaci elektroniczno-cyfrowej, umożliwiając w razie potrzeby rekonstrukcję analogowego oryginału (jeśli istniał) lub do niego odsyłając, poprzez podanie jego adresu w archiwum, bibliotece czy muzeum. Będą też zapewne wyszukiwalne, bez uciekania się do kluczy literowych; obraz – jako motyw wizualny zadawany systemowi i prowadzący do obiektu spełniającego kryteria wyszukiwawcze metodą kolejnych przybliżeń, dźwięk – jako motyw dźwiękowy, analogicznie wprowadzony do systemu jako klucz wyszukiwawczy (będzie go można wytworzyć, np. na wirtualnej klawiaturze lub pobrać w skądś w sposób przypominający sampling). Najtrudniej wyobrazić sobie beztekstowe (tzn. wolne od literowych haseł) wyszukiwanie materiału multimedialnego, zwłaszcza filmu, ale porównywanie clipów też może prowadzić, metodą kolejnych przybliżeń, do odtworzenia tego jedyne i właściwego materiału filmowego.

Platformę taką może utrzymywać dowolna instytucja, tak jak obecnie, duże zasoby zorganizowanej informacji utrzymują centra superkomputerowe, wydawcy, wyspecjalizowani agregatorzy; w podobnej roli można

sobie wyobrazić specjalnie w tym celu powołane ośrodki w obrębie instytucjonalnego systemu nauki lub poza nim – jednostki badawczo-rozwojowe, urzędy, agencje, a nawet hybrydy w rodzaju „Polska Poczta, Telegraf i Biblioteka”.

I nie ma znaczenia, czy będzie to zgodne z jakimikolwiek wyobraźnymi kryteriami biblioteki czy nie – na pewno będzie tam obecny bibliotekarz/pracownik informacji, jako specjalista inny niż informatyk, inny niż autor – specjalista zasilany informacją (fizyk, historyk, nanotechnolog itd.), o innej też roli społecznej, niż nauczyciel, uczeń, amator, członek elektoratu, konsument czasu wolnego itp. (bo i takich grup nie chcemy stracić z oczu, jeśli mówimy o otwartym społeczeństwie wiedzy, bez względu na to, czy zostało to powiedziane świadomie, czy nie)⁴.

Wolno nam sądzić, że bibliotekarz zajmie się przede wszystkim:

1. Wyborem jednostek szeroko rozumianego tekstu, podlegających przechowywaniu, przetwarzaniu, wyszukiwaniu i dostawie.
2. Doborem punktów dostępu, umożliwiających realizację powyższych czynności.
3. Doborem zasobów, szeroko rozumianych tekstów, z myślą o wykorzystaniu ich w badaniach naukowych, edukacji, działalności artystycznej itp.
4. Identyfikacją społeczności i grup wymagających realizacji własnych wzorców obsługi informacyjnej.
5. Opanowaniem procedur właściwych zarządzaniu przez projekty, umożliwiających realizację czynności przewidzianych w powyższych punktach.

Nie ma tu rzeczy, których taki bibliotekarz nie powinien umieć, choć powyższe zestawienie jest prawdopodobnie niekompletne. Najważniejsze, że wcale nie mówimy tu o informatyku, który – jako przedstawiciel nauk technicznych lub wiedzy technicznej – otrzymał inne zadania. Mówimy natomiast o osobie, która potrafi np. rozpoznać godną indeksacji jednostkę tekstu w obrębie blogu, określić w jakiej dziedzinie kanon piśmiennictwa, przeprowadzić wielowariantową analizę pewnego zasobu wypowiedzi, tworzyć języki informacyjno-wyszukiwawcze i projektować zestawy metadanych lub – ze względu na charakter zasobu – poprzestać na prostszych algorytmach wyszukiwania, i charakterystyki tekstu, np. statystycznych, określić ekonomikę przedsięwzięć informacyjnych (tzn. obliczyć

i porównać nakłady z korzyściami...). Być może takich bibliotekarzy nie potrzeba wielu i być może ich kwalifikacje powinny obejmować także znajomość jakiejś dziedziny wiedzy, co zresztą jest już rozwiązaniem klasycznym. Na pewno mogą oni działać w rozmaitych środowiskach instytucjonalnych, czy przestrzennych. Jest ważne, by towarzyszyli swoim klientom i uczestniczyli w ich rozterkach lub też ich od nich uwalniali, aż po rozumienie tego, czego klient zrozumieć nie musi, by wykazać się efektywnością lub odnieść korzyści. Wystarczy „żywność i czułość”. Po prostu platforma.

SYNAT, czyli system

Wraz z reformą nauki polskiej, która bibliotek niemal nie dostrzega, reforma informacji naukowej może nam zatem przynieść dezintegrację bibliotek jako instytucji. Możliwa tu jest jednak również ich reintegracja wokół zdefiniowanych na nowo procesów. Zapewne dojdzie do sytuacji przejściowych i rozwiązań o charakterze mieszanym, utrzymujących się choćby, i przez dekady. Nie ma żadnych narzędzi, by rozstrzygnąć już w tej chwili, czy „repozytoryjna platforma hostingowa” uda się lepiej, jeśli zorganizuje ją wybrana biblioteka naukowa, czy może powinno to być: centrum superkomputerowe, departament ministerialny, odrębna agenda rządowa (taka jak Urząd Komunikacji Elektronicznej z dzielną prezes Anną Streżyńską), Konferencja Dyrektorów Bibliotek (przez analogię do np. szerokich kompetencji wykonawczych brytyjskiego SCONUL), wynajęte do tej pracy stowarzyszenie zagraniczne, firma. Skojarzenie z podmiotem amerykańskim znanym, jako OCLC, Inc. nasuwa się tu nieodparcie, między innymi dlatego, że to OCLC ma dostarczyć multiwyszukiwarę *SwissBib* dla całej Szwajcarii⁵.

Konkurs Narodowego Centrum Badań i Rozwoju nie rozstrzyga, jakie będą cechy techniczne i organizacyjne platformy, a w dyskusji w czasie konferencji SYNAT, w dniu 12 stycznia w Warszawie, wicedyrektor ICM Wojtek Sylwestrzak nie wykluczył, że będzie to byt rozproszony w „chmurze” (obliczeniowej). Bylibyśmy tu już bardzo daleko zarówno od klastra serwerów w ICM, jak i od biur do spraw „informacji naukowo-technicznej i ekonomicznej”, jakie nadal widzimy w wielu krajach⁶. Nie musimy wcale proponować Polsce takiego urzędu.

⁴ Jak się wydaje, mamy tu raczej do czynienia z kontaminacją politycznego pojęcia „społeczeństwa otwartego” (Karl Popper) i pewnej technicznej wizji „społeczności wiedzy”, niestety nadużywanej i nic już nie znaczącej.

⁵ OCLC and SwissBib Launch Next Generation Meta-catalog. Tryb dostępu: <http://www.oclc.org/news/releases/2010/20105.htm> [7 lutego 2011].

⁶ Por. Z. Bieńko: *Informacja gospodarcza i jej kanały obiegu: opracowanie analityczne na podstawie badań ankietowych* [Maszynopis]. Uczelnia Łazarskiego. Warszawa 2010.

Jeśli spojrzymy na to od strony docelowego użytkownika, to zapewne woląby on, aby wyszukiwanie odbywało się jak w Google – jedno okno, jedno hasło, lista wyników uszeregowanych według jakiegoś kryterium. Jeśli materiał będzie bardzo obszerny i niespójny, to można porządkować go za pomocą multiwyszukiwarki. Jest normalne, że przedmiotem naszego wyszukiwania jest jednostka tekstu, spełniająca określone kryterium bez względu na bazę, w której ją umieszczono. Jeśli uczelnia ma pewną liczbę baz, a jedną z nich jest jej katalog on-line, to można je wszystkie „odpytać” w ramach jednej operacji, nie interesując się już nimi, ale produktem finalnym: relevantnymi artykułami (filmami, obrazami, zestawami danych statystycznych, pracami dyplomowymi, rękopisami, treścią e-maili i stron WWW...), zawierającymi to, czego szukaliśmy. Nie będę Państwu referował tutaj pięknego testu multiwyszukiwarki EBSCO Discovery Service, przygotowanego przez zespół bibliotekarzy (jak najbardziej „uczestniczących”), a podjętego przez Bibliotekę Uniwersytecką w Warszawie. Narzucającym się przez analogię rozwiązaniem, jest zatem licencja krajowa na taką multiwyszukiwarkę, która obejmie wszystkie dostępne w kraju bazy, być może w dwóch wariantach:

- bazy objęte zakupionym produktem, następnie bazy na licencji krajowej i zestaw baz wolnodostępowych, w tym oczywiście katalogów bibliotecznych (funkcja KaRo, ale ze wspólnym szeregowaniem wyników wyszukiwania);
- wszystkie bazy, które po prostu będą się otwierać, tylko uprawnionym użytkownikom.

Być może pragmatycznym rozwiązaniem przedsięwzięcia SYNAT byłoby podsuniecie rządowi takiego właśnie rozwiązania, wraz z rachunkiem jego kosztów. Istnieją tu gotowe do wdrożenia, wypróbowane produkty, bardzo zresztą różniące się od siebie – zapewne wybór nowego systemu byłby właściwym zwieńczeniem konkursu. Oferenci takich systemów są przecież dziś wśród nas.

Możemy jednak – jeżeli ktoś w ogóle w ramach SYNAT spenetruje taki temat – uznać multiwyszukiwarkę za zbytek lub pozostawić decyzję poszczególnym instytucjom naukowym, tak jak to na ogół ma miejsce w większości krajów. Zauważmy np., że akademicki użytkownik brytyjski korzysta najczęściej z wielu baz danych, w obrębie których wcale nie wyszukuje „na raz”. Co więcej, większość bibliotek i repozytoriów cyfrowych (z których duża część nie jest dostępna poza granicami Zjednoczonego Królestwa) przygotowano tak, by ich materiał był unikalny jako zasób,

i jako technika prezentacji. Użytkownik przegląda je odrębnie, ale mechanizm rozpoznawania go i przyznawania mu dostępu z dowolnego punktu sieci Internet, jest wyjątkowo *user-friendly* ze względu na jedno przypisane osobie hasło, pasujące do wszystkich serwisów (system *Shibboleth*)⁷. To także byłaby istotna propozycja dla Polski.

Doświadczenie brytyjskie wskazuje nam jednak, na coś jeszcze. Architektura platformy nie jest najważniejsza. Zawieszając swój system informacji naukowej na JISC – instytucji finansującej (nagradzającej najlepsze inicjatywy), Brytyjczycy nastawiają się przede wszystkim na wytwarzanie zasobów informacji. Są oni zdania, że działalność ta, nie tylko zapewnia brytyjskiej nauce najwyższy poziom światowy, ale także – wspiera oświatę i samouctwo, dostarczając produktów, które zachęcają do prowadzenia badań. JISC nie ma pretensji do koordynowania całokształtu informacji naukowej w Wielkiej Brytanii. Nie czyni tego właściwie nikt. Natomiast JISC inspirowane, przyjmując założenia i programy o wielkiej wartości intelektualnej, i perswazyjnej, a następnie wywodząc z niego konkursy na poszczególne rozwiązania. JISC stara się wyzwolić inicjatywę uniwersytetów, skłonić je do planowania przyszłości. Scalenie zasobów informacji poprzez stworzenie jednego serwisu scalającego punkty dostępu (*one stop shopping*) nie jest celem JISC, choć jest nim wdrożenie zasad podziału pracy i korzystania z zaawansowanych technik współużytkowania zasobów obliczeniowych (*shared services*). Wielość zasobów informacji i różnicowanie jej postaci ma być zaletą, a nie utrudnieniem. Nie możemy uznać, że to stanowisko nas nie dotyczy, bo w Polsce nie ma oryginalnych zasobów do wytworzenia. Nie powinniśmy się też uchylać od przyznania, że podejście brytyjskie stawia na pierwszym miejscu użytkownika i jego potrzeby, a nie abstrakcyjną architekturę informacji. Bibliotekarz staje się wszak uczestniczący nie wtedy, gdy podejmuje z użytkownikiem zabawę na terenie neutralnym (jak chcieliby entuzjaści serwisów interaktywnych), lecz wtedy, gdy przyciąga go do autentycznej, rozwijającej się wiedzy.

W stronę przyszłości

A jednak losy SYNAT mogą potoczyć się w ten sposób, że wątek scalenia zasobów okaże się najsilniejszy; koncepcja informatycznej „czapy” nad różnymi bazami i serwisami stanie się jedynym produktem konkur-

⁷ Por. H. Hollender: *Zarządzanie poprzez finansowanie: JISC i brytyjski system informacji naukowej: opracowanie wyników wizyty studialnej* [do użytku członków zespołów badawczych SYNAT: Maszynopis]. Uczelnia Łazarskiego. Warszawa 2011.

su. Wykonane w naszej uczelni opracowania zdają się wskazywać, że byłaby to opcja ograniczająca i nierozwojowa. Podstawowe zasoby światowe, to dziesiątki produktów bazodanowych „na sprzedaż”, trzeba je wybrać i określić stopień pożądanego scalenia⁸. Na tym jednak nie koniec. Mozaika rozwiązań nakreślonych przez L. Derfert-Wolf (włącznie z inwentaryzacją zadań, które wydają się podstawowe, a nie zostały uwzględnione w programie konkursu)⁹ rodzi pytanie: jak możliwa będzie koordynacja prac realizacyjnych, jeśli tak słabo koordynowane są same badania? Wszak cechy strukturalne i funkcjonalne rozmaitych platform biorą się z pewnych zasłóci historycznych, ze struktury instytucjonalnej nauki, z wzorców odbioru i rozpowszechniania treści. To nie jest tylko kwestia techniczna. Owszem, ogłaszając konkurs, przewidziano konieczność wyposażenia platformy SYNAT w mechanizm samofinansowania i tym właśnie zajmujemy się w Uczelni Łazarskiego. To jednak może nie wystarczyć. Ten system musi być również dobrem kultury, odnawiać się i odzyskiwać energię. Tylko bibliotekarz uczestniczący może się o to zatroszczyć. Biblioteki tradycyjne, zdominowane przez informatyków, pozostaną wobec takich drobiazgów obojętne.

Załącznik: Etapy projektu SYNAT

INFINITY

ICM Uniwersytet Warszawski

Etap A1 Zarządzanie projektem.

Etap A2 Opracowanie architektury oraz nadzór nad cyklem rozwoju oprogramowania platformy (etapy A3-A8).

Etap A3 Budowa infrastruktury otwartej platformy zasobów nauki.

Etap A4 Wdrożenie modelu uwierzytelniania i kontroli dostępu.

Etap A5 Integracja wybranych zasobów zewnętrznych z otwartą platformą.

Etap A6 Testy funkcjonalne.

Etap A7 Zapewnienie trwałości systemu.

Etap A8 Model funkcjonalny komunikowania naukowego: promocja, prace badawcze i tworzenie społeczności.

Instytut Chemii Bioorganicznej, Polska Akademia Nauk PCSS

Etap A9 Badania w zakresie federacyjnych modeli usług informacji naukowej i naukowo-technicznej.

Etap A10 Prototyp usług Zintegrowanego Systemu.

Etap A11 Prototyp usług długoterminowego archiwizowania dużych wolumenów danych.

Etap A12 Badania związane z usługami dotyczącymi danych źródłowych.

Politechnika Wrocławska

Etap A13 Automatyczna ekstrakcja informacji.

Instytut Podstaw Informatyki, Polska Akademia Nauk

Etap A14 Narzędzia wykorzystujące narzędzia lingwistyki korpusowej i analizy dokumentów tekstowych.

ACK CYFRONET, Akademia Górniczo-Hutnicza

Etap A16 Indeksacja treści multimedialnych do celów przeszukiwania.

Etap A17 Sprzętowa akceleracja przetwarzania informacji/danych zgromadzonych w repozytorium.

Etap A18 System rozproszonych repozytoriów danych wizyjnych.

Politechnika Gdańska

Etap A19 Semantyczne metody wyszukiwania w dużych kolekcjach dokumentów tekstowych.

Etap A20 Metodyka integracji heterogenicznych źródeł wiedzy.

Etap A21 Podsystemy analizy zawartości repozytoriów multimedialnych, archiwizacji i wyszukiwania materiału dźwiękowego.

Polsko-Japońska Wyższa Szkoła Technik Komputerowych

Etap A22 Rozwiązania dla potrzeb integracji heterogenicznych źródeł wiedzy.

Etap A23 Metody ekstrakcji informacji tekstowej z cyfrowych materiałów audio.

PASSIM

Biblioteka Narodowa

Etap B1 Analiza i standaryzacja opisu zasobów (meta dane) i opracowanie szkieletu klasyfikacji, a także przygotowanie wskazówek i podsumowanie wyników prac w etapach B2-B4.

Etap B2 Analiza cyfrowych zasobów informacyjnych BN wraz z ich wzbogaceniem oraz zasobów instytucji muzealnych, a także źródeł krajowych i zagranicznych.

8 I. Książopolska: *Zasoby elektroniczne, jako główny składnik światowego systemu informacji naukowej* [Maszynopis]. Uczelnia Łazarskiego. Warszawa 2011.

9 L. Derfert-Wolf: *Uniwersalna, otwarta, repozytoryjna platforma hostingowa: cechy strukturalne i funkcjonalne na tle wybranych rozwiązań i projektów* [Maszynopis]. Uczelnia Łazarskiego. Warszawa 2011.

nicznych, tradycyjnych i elektronicznych (cyfrowych) w zakresie nauk humanistycznych, ekonomicznych i społecznych.

Etap B10 Opracowanie modelu funkcjonalności systemu zapewniającego aktywny udział instytucji, organizacji i naukowców.

Etap B22 Opracowanie wtyczek wizualizacyjnych wspomagających prace humanistów.

Etap B24 Uruchomienie bazy wiedzy i repozytorium cyfrowego BN oraz testy funkcjonalne.

Politechnika Warszawska

Etap B3 Analiza cyfrowych zasobów informacyjnych PW wraz z ich rozbudową oraz źródeł krajowych i zagranicznych, tradycyjnych i elektronicznych (cyfrowych) w zakresie nauk ścisłych i technicznych. Adaptacja słowników/tezaurusów/ontologii w dziedzinie nauk ścisłych.

Etap B11 Metody sztucznej inteligencji w procesach akwizycji i przygotowania danych oraz w zakresie badania struktur sieciowych i ich dynamiki.

Etap B12 Opracowanie algorytmów i narzędzi wspomagających budowanie, utrzymywanie i weryfikację słowników, tezaurusów, i ontologii.

Etap B15 Modele i analiza wiarygodności repozytorium obiektów cyfrowych.

Etap B16 Model skalowalności repozytorium cyfrowego oraz badania metod optymalizacji kosztów przechowywania danych i utrzymania repozytorium cyfrowego.

Etap B21 Opracowanie narzędzi do statystycznej i dynamicznej konwersji formatów obiektów cyfrowych oraz w zakresie realizacji proaktywnych mechanizmów monitorowania błędów.

Etap B26 Uruchomienie bazy wiedzy i repozytorium cyfrowego PW oraz testy funkcjonalne, integracyjne, wydajnościowe z weryfikacją porównawczą danych i parametrów środowisk.

Etap B28 Koordynacja prac w zakresie PASSIM (etapy B), promocja, marketing, szkolenia.

Uniwersytet Jagielloński

Etap B4 Analiza cyfrowych zasobów informacyjnych UJ wraz z ich rozbudową oraz zasobów archiwalnych, a także źródeł krajowych i zagranicznych, tradycyjnych i elektronicznych (cyfrowych) w zakresie nauk matematyczno-przyrodniczych i medycznych. Adaptacja słowników/tezaurusów/ontologii w dziedzinie nauk medycznych.

Etap B5 Modele i instrumenty prawne oraz prawa własności intelektualnej w odniesieniu do zasobów i funkcji systemu informacji naukowo-technicznej z uwzględnieniem krajowych i zagranicznych dostawców informacji naukowych.

Etap B6 Propozycje modelu rozwoju i utrzymania systemu informacji naukowo-technicznej (modele biznesowe).

Etap B7 Roadmapping dla systemu, jako podstawa planu strategicznego w zakresie wartościowania wiedzy.

Etap B23 Interaktywne i multimedialne poradniki (e-learning) dotyczące m.in. pomocy na każdym etapie pracy z systemem oraz zagadnień ściśle powiązanych z celami funkcjonowania systemu.

Etap B25 Uruchomienie bazy wiedzy i repozytorium cyfrowego UJ oraz testy funkcjonalne.

Uczelnia Łazarskiego

Etap B8 Model długoterminowego finansowania zapewniający trwałość systemu informacji naukowo-technicznej.

NASK

Etap B9 Propozycje kodyfikacji zasad operacyjnych (regulaminy, projekty umów i inne dokumenty operacyjne) platformy hostingowej.

Etap B17 Algorytmy i metody zapewniania integralności, wiarygodnego znacznika czasu oraz autentyczności logicznych obiektów cyfrowych w kontekście długotrwałego przechowywania.

Etap B18 Opracowanie architektury systemu informacji naukowo-technicznej, w tym wariantów infrastruktury technicznej i mechanizmów bezpieczeństwa sieciowego i kont. Prototypowanie technologii.

Etap B20 Implementacja platformy repozytoryjnej, rozszerzenie i integracja z platformą hostingową, integracja z systemem wiedzy oraz narzędziami i komponentami inteligentnego oprogramowania i innymi.

Etap B27 Uruchomienie środowiska developerskiego, testowego i produkcyjnego z zintegrowanym systemem wiedzy oraz repozytoriami cyfrowymi.

Uniwersytet Warszawski MIM

Etap B13 Metody semantycznego indeksowania, klasyfikowania i wyszukiwania z wykorzystaniem słowników, tezaurusów i ontologii, metody przetwarzania i wizualizacji wyników.

Etap B14 Model integracji systemu wiedzy z uwzględnieniem akwizycji i analizy danych oraz hurtowni danych.

Wojskowa Akademia Techniczna

Etap B19 Opracowanie mechanizmów ochrony zasobów informacyjnych z uwzględnieniem praw autorskich, zasad ochrony danych osobowych oraz przyjętych modeli udostępniania danych i usług.

Bibliografia

1. Bieńko Z.: *Informacja gospodarcza i jej kanały obiegu: opracowanie analityczne na podstawie badań ankietowych* [Maszynopis]. Warszawa: Uczelnia Łazarskiego, 2010.
2. Derfert-Wolf L.: *Uniwersalna, otwarta, repozytoryjna platforma hostingowa. Cechy strukturalne i funkcjonalne na tle wybranych rozwiązań i projektów* [rękopis]. Warszawa: Uczelnia Łazarskiego, 2011.
3. Filipczak M.: *Wychodzimy z siebie: refleksje po lekturze artykułu Judith Siess „Bibliotekarstwo uczestniczące”*. „Forum Akademickie” 2009, nr 2. Tryb dostępu: <http://forumakademickie.pl/fk/2009/02/wychodzimy-z-siebie/> [2 maja 2011].
4. Hollender H.: *Zarządzanie poprzez finansowanie: JISC i brytyjski system informacji naukowej: opracowanie wyników wizyty studialnej*. [Do użytku członków zespołów badawczych SYNAT: Maszynopis]. Warszawa: Uczelnia Łazarskiego, 2011.
5. Książopolska I.: *Zasoby elektroniczne jako główny składnik światowego systemu informacji naukowej* [Maszynopis]. Warszawa: Uczelnia Łazarskiego, 2011.
6. *OCLC and SwissBib Launch Next Generation Meta-catalog*. Tryb dostępu: <http://www.oclc.org/news/releases/2010/20105.htm> [7 lutego 2011].
7. Siess J.A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące*. „Forum Akademickie” 2009, nr 2. Tryb dostępu: <http://forumakademickie.pl/fk/2009/02/bibliotekarstwo-uczestniczace/> [2 maja 2011].
8. SYNAT. Tryb dostępu: www.synat.pl [2 maja 2011].

dr Anna Łozowska

Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie
annal@zut.edu.pl

mgr Lidia Derfert-Wolf

Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy
lidka@utp.edu.pl

BIBLIOTEKARSTWO UCZESTNICZĄCE? TO JUŻ JEST, ALE CO DALEJ?

EMBEDDED LIBRARIANSHIP? IT WORKS BUT WHAT MORE CAN WE DO?

Abstract

Embedded librarianship has been created as a new term comprising different types of activities which have been applied in academic libraries for a long time. This paper refers to an extensive report of David Shumaker and Mary Talley „Models of Embedded Librarianship Final Report” from June 2009 and but also presents the activities of the Polish scientific libraries whose activities can be described by the term „embedded librarianship”. The authors’ research attempts to find out how the libraries will respond in the future to the needs of their patrons in order to improve the image of a university. The possibilities and examples of embedding are: aligning the library’s activities with the university’s aims, participating in creating curricula, in research grants, services dedicated to small user groups and many others.

Celem referatu jest przedstawienie koncepcji bibliotekarstwa uczestniczącego na podstawie literatury zagranicznej – głównie obszernego raportu Davida Shumakera i Mary Talley *Models of Embedded Librarianship: Final Report*¹, analiza tego rodzaju działalności w wybranych polskich

¹ D. Shumaker, M. Talley: *Models of Embedded Librarianship: Final Report*. Prepared under the Special Libraries Association Research Grant 2007, 30 June 2009. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/EmbeddedLibrarianshipFinalRptRev.pdf> [30 kwietnia 2011].

bibliotekach akademickich oraz próba sformułowania rekomendacji i scenariusza dla dalszego rozwoju bibliotekarstwa uczestniczącego w Polsce.

Raport na temat modeli bibliotekarstwa uczestniczącego (USA)

We wstępie wyżej wymienionego raportu autorzy stwierdzają, że bibliotekarstwo uczestniczące nie jest nową koncepcją, a raczej rozwijającym się trendem i terminem obejmującym wiele inicjatyw, i pomysłów na świadczenie usług znanych już wcześniej². Wobec tego, po co wprowadzać nowe pojęcie na nazwanie czegoś znanego już od dawna, jako np. „ukierunkowanie na klienta” albo udział bibliotek w „zarządzaniu wiedzą”? Autorzy odpowiadają, że w sytuacji zmian ekonomicznych i administracyjnych wywołanych rozwojem zasobów cyfrowych i związanych z tym, innych potrzeb, i oczekiwań użytkowników, biblioteki muszą ponownie udowodniać swoją użyteczność. W programach określanych, jako „bibliotekarstwo uczestniczące” nie chodzi przy tym o zmianę istoty usług bibliotecznych, ale raczej o przesunięcie ich lokalizacji. Najlepiej widać to na przykładzie pracowników bibliotek medycznych, którzy już w latach 70-tych ubiegłego wieku dołączali do zespołów lekarzy, farmaceutów, pracowników opieki społecznej i w miejscu ich pracy, dokonując na przykład przeszukiwań literatury, rozpoznawali potrzeby tych grup użytkowników.

David Shumaker i Mary Talley sformułowali koncepcję bibliotekarstwa uczestniczącego – na podstawie własnych doświadczeń, badań i literatury – jako zjawisko znacznie dalej idące niż tylko zwykłe przeniesienie tradycyjnych działań bibliotecznych w nową przestrzeń fizyczną i wirtualną. Ogólnie rzecz biorąc, bibliotekarstwo uczestniczące polega raczej na skupieniu się na potrzebach jednej lub kilku grup użytkowników, zbudowaniu z nimi relacji, zrozumieniu ich pracy i świadczeniu spersonalizowanych usług zgodnych z ich potrzebami³. W efekcie następuje przemiana w dostarczaniu usług informacyjnych: z modelu „pytanie – odpowiedź” na taki, w którym istnieje głębokie zaufanie, ścisła współpraca i wspólna odpowiedzialność za efekty. Autorzy raportu proponują listę atrybutów „usług uczestniczących” w odróżnieniu od tradycyjnego ujęcia usług bibliotecznych:

- ukierunkowane na klienta, zamiast na bibliotekę;
- zlokalizowane w przestrzeni pracy użytkowników, zamiast w bibliotece;

- skupione na małych grupach użytkowników, nie na całej ich populacji;
- uwarunkowane wykształceniem dziedzinowym pracowników biblioteki, nie tylko bibliotekarskim;
- dążące do analizy i syntezy treści przydatnych użytkownikom, zamiast tylko zwykłej dostawy pakietów informacji;
- zaprojektowane przez bibliotekarzy – specjalistów dziedzinowych, nie bibliotekarzy posiadających wiedzę ogólną;
- świadczone „w kontekście” pracy użytkowników, zamiast w oderwaniu od niej;
- budowane na doradztwie i zaufaniu, a nie tylko na świadczeniu usług.

Shumaker i Talley podkreślają, że biblioteki oferowały usługi we wspomniany sposób znacznie wcześniej, niż nastąpiła era Internetu, ale właśnie teraz – w dobie dominacji Google – nabierają szczególnego znaczenia. Dostarczanie usług w sposób „uczestniczący” jest zatem dla bibliotek nie tylko wyzwaniem, ale również warunkiem przetrwania i zdobycia na nowo zaufania użytkowników oraz przekonania ich, że biblioteki bywają lepsze od Google⁴.

Celem analiz przeprowadzonych w raporcie Shumakera i Talley było rozwinięcie świadomości trendu usług uczestniczących, określenie ich wspólnych cech w różnych typach bibliotek i organizacji zrzeszonych w *Special Libraries Association*, określenie kryteriów „uczestniczenia”, określenie wskaźników sukcesu, i rekomendowanie różnych działań bibliotekarzom pragnącym zaimplementować tego rodzaju usługi. Autorzy przebadali około 300 pracowników bibliotek specjalistycznych identyfikujących się, jako „uczestniczący”. Wyniki raportu potwierdziły, że programy bibliotekarstwa uczestniczącego stosuje od lat wiele bibliotek, w różnych typach instytucji, głównie w sektorze szkolnictwa wyższego. Prawie 50% badanych oferuje specjalistyczne serwisy jednej lub kilku wybranym grupom użytkowników, choć nie wszyscy w takim samym zakresie. Ponad 60% respondentów przyznało, że bibliotekarstwo uczestniczące funkcjonuje u nich od ponad 10 lat, ale być może nie pod taką nazwą.

Skuteczność programów bibliotekarstwa uczestniczącego zależy w dużej mierze od umiejętności budowania ścisłych relacji z klientami i wspól-

4 L. Derfert-Wolf: *Dogonić Google. W: Biblioteka w kryzysie czy kryzys w bibliotece?: IV Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 15-17 czerwca 2010 r.: materiały konferencyjne.* [Aut. H. Bort-Nowak et al.]. Łódź, 2010, s. 41-52. Tryb dostępu: http://ebipol.p.lodz.pl/Content/3653/IVKBPL_2010.pdf [30 kwietnia 2011].

2 Ibidem, s. 8.

3 Ibidem, s. 9.

nego czerpania korzyści. Bibliotekarze uczestniczący są często wysoko oceniani przez użytkowników i wnoszą wartość dodaną do własnej organizacji⁵, ale ich potrzeby nie zawsze spotykają się ze zrozumieniem ze strony kierowników, zarówno w bibliotece, jak i w organizacji klienta. Mówi się, że są „lokalnymi herosami płynącymi pod prąd”. Ci, którzy odnieśli sukces zachowywali się niestandardowo, wykraczali poza swoje role (obowiązki) zawodowe i często byli postrzegani, jako nie bibliotekarze (*not just a librarian*), wykorzystując ten wizerunek do bardziej efektywnej pracy.

Shumaker i Talley uważają, że warunkiem niezbędnym uczestniczenia, jest zmotywowany personel biblioteki, zdolny do ustanowienia silnych więzi interpersonalnych z klientem. Bibliotekarze uczestniczący muszą przy tym posiadać dobrą znajomość nie tylko dziedziny wiedzy, którą reprezentuje klient (jeszcze lepiej posiadać tytuł naukowy z tej dziedziny), ale też wiedzy o funkcjonowaniu jego organizacji. We wnioskach z raportu podkreśla się też potrzebę budowania dobrej komunikacji przez menedżerów biblioteki i zarząd jednostki użytkowników oraz informowania ich o przydatności, skuteczności, i wartości programów uczestniczących, również poprzez ich ewaluację. Badania potwierdziły ponadto duże obciążenie pracą bibliotekarzy uczestniczących, dlatego dobrym sposobem jest tworzenie zespołów z jednym liderem lub wspomaganie ich przez wybrany personel biblioteki głównej.

Bibliotekarstwo uczestniczące w literaturze zagranicznej

W konkluzji omawianego wyżej raportu autorzy stwierdzają, że: „wiele jeszcze nie wiemy, wiele pozostaje do zrobienia i niech inni dodają swoje historie, i spojrzenia, abyśmy się mogli nauczyć czegoś nowego”⁶. Tematyka bibliotekarstwa uczestniczącego stała się bardzo popularna, co znalazło odbicie w obszernej literaturze. Na uwagę zasługują zwłaszcza te publikacje, w których wskazano obszary aktywności bibliotekarzy „uczestniczących”.

Martin A. Kesselman i Sarah B. Watstein kładą nacisk na dwa czynniki związane z bibliotekarstwem uczestniczącym: integrację i współpracę⁷.

5 Potwierdziły to badania prowadzone w amerykańskich bibliotekach akademickich. Por.: S. Weiner: *The Contribution of the library to the reputation of a University*. „The Journal of Academic Librarianship” Vol. 35, nr 1 (2009), s. 3-13.

6 D. Shumaker, M. Talley: op. cit., s. 58.

7 M. A. Kesselman, S. B. Watstein: *Creating opportunities: Embedded Librarians*. „Journal of Library Administration” Vol. 49, nr 4 (2009), s. 383-400.

W uczelniach bibliotekarze są członkami zespołów badawczych, biorą udział w pracach różnych jednostek uczelni, prowadzą – razem z wykładowcami określonych przedmiotów – zajęcia ze studentami i kursy online⁸, odgrywają wiodącą rolę w rozwoju komunikacji naukowej⁹. Bibliotekarze posiadają niekiedy status członka zespołu badawczego, zwłaszcza w tzw. bibliotekarstwie klinicznym. Od czasu jego powstania około 1970 roku, bibliotekarz pojawia się, jako *clinical informationists*¹⁰ – pracujący poza biblioteką, wynagradzany przez klinikę i wykonujący nie tylko typowe prace informacyjne, ale też informatyczne, organizowanie spotkań, konferencji itp.

Jeśli chodzi o udział w kształceniu studentów, to możliwości wzrosły od czasu pojawienia się różnych platform e-learningowych, np. *Moodle*, *Blackboard*, *Sakai*, na których bibliotekarze umieszczają zarówno bieżące instrukcje, jak i zestawienia bibliograficzne do poszczególnych tematów, czy wykazy materiałów „zarezerwowanych” przez wykładowców na określone zajęcia. Podobne możliwości daje platforma *Libguides*¹¹, dzięki której treści zamieszczone na niej, mogą być automatycznie „pobierane” przez platformy e-learningowe. Np. w serwisie *Embedded Librarian* – bibliotekarz uczestniczący oferuje studentom: udzielanie odpowiedzi na pytania ogólne, dobór właściwych baz danych i pomoc w ich przeszukiwaniu, rozwiązywanie problemów technicznych w dostępie do e-źródeł, pomoc w zdobyciu materiałów drukowanych, których biblioteka nie posiada, porady w zakresie cytowania źródeł¹².

Co można jeszcze zrobić poza przeniesieniem się do przestrzeni użytkownika? Mocną pozycję powinno dać bibliotekom tworzenie instytucjonalnych repozytoriów i promowanie ruchu OA (*Open Access*). Dzięki gromadzeniu i opracowaniu materiałów tworzonych przez naukowców oraz zarządzaniu metadanymi w repozytoriach, wzrosła wśród użytkowników świadomość ruchu OA oraz roli w nim bibliotek. Można włączyć się

8 H. Spring, C. McCluskey: *Learning and teaching in action*. „Health Information and Libraries” Vol. 27, nr 3 (2010), s. 249-252. Tryb dostępu: <http://intranet.welch.jhmi.edu/intranet/journalclub/reference/Health%20professional.pdf> [30 kwietnia 2011].

9 B. Savenije: *More than a Gateway: the Role of Future University Libraries*. W: *Living Library*. Ed. by M. Beek. Munchen, Prestel, 2005, s. 381-385. Tryb dostępu: http://www.kb.nl/staff/savenije/publicaties/8_2005_Book_artikel_3.pdf [30 kwietnia 2011].

10 M. A. Kesselman, S. B. Watstein: op. cit., s. 389.

11 L. Derfert-Wolf: *Specjalista informacji 2.0? Bibliotekarz dziedziny 2.0? Nowa forma przewodników po zasobach – LibGuides*. „Biuletyn EBIB” 2011, nr 1 (119). Tryb dostępu: <http://www.nowybib.info/2011/119/a.php?derfert> [30 kwietnia 2011].

12 *Morehead State University Library – Embedded Librarian Service*. Tryb dostępu: <http://research.moreheadstate.edu/embedded> [30 kwietnia 2011].

w programy jednostek uczelni, które zamierzają uruchomić repozytoria zasobów cyfrowych lub też biblioteka może to samodzielnie zainicjować.

Wydawnictwa naukowe, to kolejna sposobność, w której bibliotekarze mogą się wykazać współpracując z wydziałami uczelni i towarzystwami naukowymi. Przykładem takiej współpracy na dużą skalę jest: *Stanford University's Highwire Press* i *John Hopkins University Project MUSE*¹³. W mniejszej skali można zaoferować pomoc w edycji czasopism naukowych w modelu OA.

Dobrym sposobem na komunikowanie się z użytkownikami oraz współpracę z nimi, jest wykorzystanie portali społecznościowych typu: Facebook, czy MySpace oraz mikrosieci przeznaczonych dla naukowców, np. *pronetus.com* czy *experiment.org*¹⁴.

Ciekawy przykład zdeterminowanych działań biblioteki, pragnącej uczestniczyć w pracy użytkowników stanowi *Arizona Health Sciences Library*, gdzie w obliczu malejących wypożyczeń i zapytań informacyjnych, postanowiono „wkroczyć” na wydziały medycyny, farmacji, pielęgniarstwa i zdrowia¹⁵. Ponadto dwóch bibliotekarzy skierowano do interdyscyplinarnego centrum badawczego w celu wspomagania wyszukiwania literatury lub innych zadań, uzgodnionych z władzami danej jednostki. O wszystkim poinformowano Radę Biblioteczną, co zaskutkowało prośbą kolejnego dziekana o skierowanie do pracy bibliotekarza. Pod koniec 2007 roku czterech bibliotekarzy pracowało już u użytkowników – w zespołach badawczych na wydziałach. Spędzali tam 50-95% swego czasu pracy. Po roku okazało się, że w niektórych jednostkach zaszła potrzeba zaangażowania dodatkowej osoby do pracy w wymiarze 1/2 etatu¹⁶. Bibliotekarze szukali informacji, prowadzili regularne zajęcia z *information literacy* oraz obsługiwali spotkania robocze wydziału. Czas pracy spędzany w bibliotece przeznaczali częściowo również na rzecz „swoich” wydziałów. „Uczestniczenie” stało się dla biblioteki dużym sukcesem. Bibliotekarzy i ich usługi wpisano do ośmiu grantów, z obietnicą stałego ich udziału w przyszłości. Liczba zleceń na przeszukania literatury wzrosła w ciągu roku ponad dwukrotnie, a sami bibliotekarze zostali zaakceptowani, jako aktywni partnerzy, których przedstawiano gościom wydziału: „Po-

13 M. A. Kesselman, S. B. Watstein: op. cit., s. 391.

14 Ibidem, s. 393.

15 G. Freiburger, S. Kramer S.: *Embedded librarians: one library's model for decentralized service*. „Journal of the Medical Library Association” Vol. 97, nr 2 (2009), s.140-142. Tryb dostępu: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2670204/> [30 kwietnia 2011].

16 Ibidem, s. 140.

zwoli Pan, że przedstawię go naszemu bibliotekarzowi”¹⁷. Podkreśla się, że źródłem sukcesu byli ludzie: ich zdolności interpersonalne i znajomość organizacji pracy użytkowników oraz określonej dziedziny wiedzy.

David Shumaker omawia zagadnienie budowania wspólnych relacji i zarządzania w bibliotekarstwie uczestniczącym. Podkreśla, że w partnerstwie chodzi nie tylko o to, co można zrobić dla drugiego, ale również o to, co osiągnąć dla siebie. Należy, zatem brać pod uwagę potrzeby bibliotekarza i dbać o formalne zatwierdzenie relacji na poziomie osób zarządzających. Oznacza to, że dyrektor biblioteki nie może jedynie delegować pracownika do działań „uczestniczących”, ale powinien mu wskazać kierunki działań i zapewnić warunki funkcjonowania. Autor artykułu wymienia czynniki niezbędne do odniesienia sukcesu. Poza środkami finansowymi są to: miejsce („biuro” zlokalizowane u użytkowników; stałe na pełen etat albo dzielone), komunikacja (lista e-mail dla grupy użytkowników, sieć wewnętrzna), spotkania, gremia (zagwarantowany udział bibliotekarza), zarządzanie w grupie użytkowników (bibliotekarze muszą być włączani do realizacji nowych kursów, grantów, itp.), ocena (zbieranie opinii; sprzężenie zwrotne). David Shumaker wyraża obawy, czy wszystkie te elementy uda się spełnić, zwłaszcza w formie umowy. Zaleca jednak podjęcie wszelkich starań, a przede wszystkim ustalenie klarownych oczekiwań z obu stron oraz stworzenie minimalnych warunków dla bibliotekarzy do pełnienia roli „uczestniczących”¹⁸.

Bibliotekarstwo uczestniczące w Polsce (sondaż z dwóch regionów)

W celu zestawienia działań bibliotekarskich w Polsce – określanych, jako uczestniczące – przeprowadzono badania na niewielkiej próbie, w uczelniach dwóch regionów: zachodniopomorskiego i kujawsko-pomorskiego. Dobór tych lokalizacji był związany z miejscami pracy autorek referatu i podyktowany łatwością zgromadzenia kompletnych informacji. Badania przeprowadzono metodą ankietową. Pytania do kwestionariusza (Załącznik 1) opracowano na podstawie własnego wyboru działań „uczestniczących”, które autorki uznały za „zakorzenione” w rzeczywistości polskich bibliotek akademickich, np. szkolenia użytkowników, poszukiwania literatury czy uczestnictwo w gremiach uczelnianych. Uzupełnio-

17 Ibidem, s. 142.

18 D. Shumaker: *Who Let the Librarians Out?: Embedded Librarianship and the Library Manager*. „Management” Vol. 48, nr 3 (2009), s. 241. Tryb dostępu: http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2009/48n3/pdf/RUSQ48n3_management.pdf [30 kwietnia 2011].

no je pytaniami zaczerpniętymi z omawianego na wstępie raportu, w celu zorientowania się, czy bibliotekarstwo uczestniczące przybiera bardziej zaplanowane i formalne działania? Ankiety rozesłano do wszystkich bibliotek uczelni publicznych (10), a w regionie kujawsko-pomorskim dodatkowo do bibliotek uczelni niepublicznych (7). Odpowiedzi otrzymano z 10 bibliotek uczelni publicznych (100%) oraz 3 niepublicznych (43%).

W pierwszym pytaniu ankiety poproszono o zaznaczenie, czy biblioteka świadczy pewne specjalistyczne usługi dla określonych (wąskich) grup użytkowników w uczelni? Z odpowiedzi wynika, że 7 bibliotek realizuje szkolenia poza biblioteką, w pomieszczeniach należących do odbiorców usług, a jedynie 3 biblioteki (uczelni publicznych) realizują szkolenia on-line, w trybie interaktywnym. Niemal wszystkie z badanych bibliotek (12) deklarują, że tworzą dedykowane serwisy WWW (zasoby licencjonowane dla danej grupy użytkowników, przydatne linki, porady dotyczące wyszukiwania informacji specjalistycznych, wykazy lektur, aktualności i inne), jednak z analiz witryn internetowych wynika, że są to głównie linki przydatne do określonych tematów. Równie powszechne są takie usługi jak: bieżące kwerendy, wyszukiwanie literatury do zajęć (11), bieżące informowanie o ofercie biblioteki (13), współpraca w gromadzeniu zbiorów z danej dziedziny (12). Można tu mieć jedynie wątpliwości, czy te działania zostały jednakowo zinterpretowane, jako usługi „dla określonych (wąskich) grup użytkowników”, a nie raczej, jako oferta dla ogółu. Z tematyki szkoleń dla użytkowników z uczelni zaznaczano: korzystanie z biblioteki, w tym z katalogu on-line (13), źródła informacji (13), narzędzia zarządzania źródłami (10), a z innych, wymieniono strukturę strony internetowej biblioteki. Na pytanie: czy szkolenia są obowiązkowe, włączone do programów zajęć? Twierdząco odpowiedziało 8 bibliotek, w tym 2 z uczelni niepublicznych. Wśród grup odbiorców usług w uczelni wymieniano: studentów, doktorantów, pracowników naukowych, lekarzy i pracowników służby zdrowia. Na pytanie: czy biblioteka świadczy specjalistyczne usługi dla określonych grup klientów spoza uczelni? Tylko 5 bibliotek uczelni publicznych odpowiedziało twierdząco i wymieniono: szkolenia, usługi z zakresu bibliometrii, wyszukiwanie literatury naukowej, udostępnianie źródeł informacji w ramach Regionalnego Centrum Informacji Medycznej, szkolenia dla maturzystów, udostępnianie norm.

Druga grupa pytań dotyczyła strony organizacyjnej działań, określanych, jako „uczestniczące” oraz innych form, wykraczających poza działalność statutową bibliotek. W 9 bibliotekach (tylko uczelni publicznych) realizację wyżej wymienionych usług powierza się określonej grupie bibliotekarzy

(np. bibliotekarzom dziedzinowym, specjalistom informacji), a w 7 bibliotekach pracownicy świadczący te usługi posiadają wykształcenie w zakresie tematyki związanej ze specjalizacją obsługiwaną grupą użytkowników.

Na pytanie o realizację innych usług, wykraczających poza typową działalność statutową, 10 bibliotek odpowiedziało twierdząco i wymieniło takie aktywności: gromadzenie i upowszechnianie (np. w bibliotekach cyfrowych) informacji o dorobku naukowym pracowników uczelni, tworzenie portali tematycznych, współtworzenie witryny WWW uczelni, udział w dostarczaniu treści do intranetu, tworzenie repozytorium uczelnianego, przygotowywanie „Wiadomości Akademickich”, przygotowywanie wystaw okolicznościowych, współorganizowanie uroczystości jubileuszowych, korekta i sprzedaż wydawnictw uczelnianych. Na pytanie: czy bibliotekarze uczestniczą w projektach realizowanych przez inne jednostki uczelni (na podstawie zleceń, umów o dzieło bądź umów o pracę)? Twierdząco odpowiedziało 7 bibliotek (5 z uczelni publicznych i 2 z uczelni niepublicznych). Przedstawiciele 5 bibliotek uczestniczą w radach wydziałów. Jedna z nich skomentowała, że bierze udział, „jeśli sama się wprosi np. w celu przedstawienia, zaproponowania sprawy, która wymaga poparcia”. Na pytanie o inicjatorów działań „uczestniczących”, 13 bibliotek odpowiedziało, że to były one same, 4 biblioteki uczelni publicznych wskazały również przedstawicieli określonej grupy użytkowników oraz 3 biblioteki – władze uczelni.

W ankiecie pytano też o formalne dokumenty potwierdzające realizację specjalistycznych usług przez bibliotekarzy. Spośród sugerowanych przez autorki zaznaczano: wzajemne umowy (4), zakres czynności bibliotekarza realizującego usługi (9), wyżej wymienione działania, jako jeden z punktów zatwierdzonego planu rozwoju biblioteki (3). Na pytanie o finansowanie realizacji specjalistycznych usług, 8 ankietowanych wymieniło bibliotekę, 2 – przedstawicieli określonej grupy użytkowników oraz 5 – władze uczelni.

Ostatnie pytanie dotyczyło tego: czy biblioteka uwzględniła w swojej działalności ogólnej opisane formy bibliotekarstwa uczestniczącego? 6 bibliotek (4 uczelni publicznych i 2 niepublicznych) stwierdziło, że posiada plan współpracy z jednostkami uczelni i różnymi grupami użytkowników. Każda z bibliotek zaznaczyła minimum jedno z działań marketingowych w tym zakresie: spotkania z władzami uczelni/wydziałów (11), spotkania z grupami użytkowników, w celu rozpoznania ich potrzeb informacyjnych oraz promocji usług biblioteki (9), kontakty z wykorzystaniem wiki, blogów, serwisów społecznościowych (3), udział w imprezach organizo-

wanych przez użytkowników (7). Tylko 2 biblioteki wydzielają określony budżet na bibliotekarstwo uczestniczące i również tylko 2 powołują zespół pracowników, który na stałe zajmuje się m.in. tego rodzaju działalnością.

Szczegółowa analiza ankiet nasuwa pewnie wnioski. Odczuwalna jest bardzo ogólnikowa, albo znikoma wiedza bibliotekarzy na temat atrybutów bibliotekarstwa uczestniczącego. Pokłosie niniejszej konferencji z pewnością poprawi ten stan i będzie można powtórzyć badania, na większej grupie bibliotek. Niemniej jednak udzielane w ankiecie odpowiedzi wskazują na to, że w polskich bibliotekach „uczestniczenie” jest raczej realizowane jeszcze, jako świadczenie usług, a nie partnerstwo poparte formalnymi rozwiązaniami, np. wzajemnymi umowami, czy planami rozwoju. W zasadzie odpowiedzi na te pytania, które traktowały bibliotekarstwo uczestniczące, jako „stare wino w nowej butelce” – szkolenia, portale tematyczne, wyszukiwania literatury specjalistycznej – odpowiadano powszechnie TAK. Natomiast mała liczba bibliotek realizuje usługi w sposób zalecany w raporcie Davida Shumakera i Mary Talley, który był jedną z inspiracji opracowania naszej ankiety. Dotyczy to, np. świadczenia usług poza biblioteką, udziału w gremiach użytkowników, współpracy w badaniach.

Bibliotekarstwo uczestniczące – czy naprawdę to już jest? I co dalej?

Internet i związana z nim dostępność oraz wzrost sieciowych zasobów elektronicznych, spowodował spadek fizycznych odwiedzin w bibliotekach. Masowo zaczęły się pojawiać publikacje, w których udowodniano wyższość bibliotek nad siecią i jednocześnie szukano nowych funkcji, i zadań dla bibliotek i bibliotekarzy. Kluczową sprawą stało się znalezienie nowych obszarów, w których można by od nowa ukazać swoją przydatność. Koncepcja bibliotekarstwa uczestniczącego trafiła, więc na dobry moment. I jak słusznie podkreśla John M. Budd, przemiany w sferze usług bibliotecznych w uczelniach są wprowadzeniem do „bibliotekarstwa uczestniczącego”. Bibliotekarze akademicy, głównie specjaliści dziedzinowi, przenoszeni są na wydziały w celu zaangażowania się w proces kształcenia, współpracy oraz zwiększenia wykorzystania źródeł informacji. Fundamentalne znaczenie ma transformacja z usług ulokowanych w bibliotece i konsultacji do bibliotekarstwa uczestniczącego¹⁹. Jednak nie może, to być

19 J. M. Budd: *Academic Library Data from the United States: an Examination of Trends*. „LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal” Vol. 19, nr 2 (2009), s.4. Tryb dostępu: http://libres.curtin.edu.au/libres19n2/Budd_Sept09Ref.pdf [30 kwietnia 2011].

zwykle przeniesienie usług, tak przypominające np. biblioteki wydziałowe. Wtedy faktycznie można mówić, że bibliotekarze „uczestniczą” w środowisku akademickim od wielu lat²⁰. Tutaj chodzi jednak o wiele więcej, chodzi o partnerstwo, a nie tylko o zmianę lokalizacji. Chodzi o to, aby być członkiem społeczności, a nie tylko dostawcą usług.

Co zatem można ulepszyć z oferty usług już dostarczanych? Co można dodać i co zmienić, mając na uwadze szczególnie polskie biblioteki akademickie? Oto katalog najważniejszych zadań wypływających z opisanych doświadczeń zagranicznych oraz lektury ankiet dziesięciu polskich bibliotek:

- posiadanie, albo zdobywanie wiedzy specjalistycznej w dziedzinie obszaru zainteresowań grupy użytkowników;
- uczestnictwo w programach studiów;
- udział w realizacji kursów e-learningowych – bibliotekarz „dodany” do kursu on-line, jako źródło informacji dla studentów²¹;
- bieżąca współpraca z wykładowcami poszczególnych przedmiotów;
- uczestnictwo w projektach badawczych i rozwojowych wydziałów;
- tworzenie dedykowanych serwisów internetowych, w tym opartych na technologii Web 2.0;
- świadczenie dedykowanych usług informacyjnych;
- tworzenie profili w portalach społecznościowych – ogólnych i specjalistycznych;
- udział w gremiach, spotkaniach, imprezach grup użytkowników;
- udział w radach programowych wydawnictw uczelnianych;
- formalizowanie współpracy w celu zapewnienia właściwych warunków pracy bibliotekarza;
- odpowiednie warunki dla działań bibliotekarstwa uczestniczącego w bibliotekach głównych (podnoszenie kwalifikacji, plany rozwojowe, środki finansowe);
- promocja, tworzenie dobrego wizerunku.

Jak widać większość z tych zadań jest domeną pracowników informacji, co nie oznacza, że tylko oni powinni pełnić role „uczestniczących”. Wiele tu zależy od wizji i poparcia osób zarządzających bibliotekami. A na sukces wpłynie też postawa kierownictwa grup użytkowników, np.

20 J. Siess: *Embedded Librarianship*. „Searcher” Vol. 18, nr 1 (2010), s. 44.

21 Ibidem, s. 44.

dziekanów wydziałów uczelni. Najważniejsze jednak jest spełnienie kluczowego warunku – bibliotekarz „uczestniczący” musi zostać członkiem społeczności użytkownika, a nie być stojącym z boku usługodawcą²².

Bibliografia

1. Budd J. M.: *Academic Library Data from the United States: an Examination of Trends*. „LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal” Vol. 19, nr 2 (2009), s. 4. Tryb dostępu: http://libres.curtin.edu.au/libres19n2/Budd_Sept09Ref.pdf [30 kwietnia 2011].
2. Derfert-Wolf L.: *Dogonić Google*. W: *Biblioteka w kryzysie czy kryzys w bibliotece?: IV Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 15-17 czerwca 2010 r.: materiały konferencyjne*. [Aut. H. Bort-Nowak et al.]. Łódź, 2010, s. 41-52. Tryb dostępu: http://ebipol.p.lodz.pl/Content/3653/IVKBPL_2010.pdf [30 kwietnia 2011].
3. Derfert-Wolf L.: *Specjalista informacji 2.0? Bibliotekarz dziedzinowy 2.0? Nowa forma przewodników po zasobach – LibGuides*. „Biuletyn EBIB” 2011, nr 1 (119). Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/2011/119/a.php?derfert> [30 kwietnia 2011].
4. Freiburger G., Kramer S.: *Embedded librarians: one library's model for decentralized service*. „Journal of the Medical Library Association” Vol. 97, nr 2 (2009), s. 140-142. Tryb dostępu: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2670204/> [30 kwietnia 2011].
5. Kesselman M. A., Watstein S. B.: *Creating opportunities: Embedded Librarians*. „Journal of Library Administration” Vol. 49, nr 4 (2009), s. 383-400.
6. Savenije B.: *More than a Gateway: the Role of Future University Libraries*. W: *Living Library*. Ed. by M. Beek. Munchen, Prestel, 2005, s. 381-385. Tryb dostępu: http://www.kb.nl/staff/savenije/publicaties/8_2005_Book_artikel_3.pdf [30 kwietnia 2011].
7. Shumaker D.: *Who Let the Librarians Out?: Embedded Librarianship and the Library Manager*. „Management” Vol. 48, nr 3 (2009), s. 241. Tryb dostępu: http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2009/48n3/pdf/RUSQ48n3_management.pdf [30 kwietnia 2011].
8. Shumaker D., Talley M.: *Models of Embedded Librarianship: Final Report. Prepared under the Special Libraries Association Research Grant 2007, 30 June 2009*. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/EmbeddedLibrarianshipFinalRptRev.pdf> [30 kwietnia 2011].
9. Siess J.: *Embedded Librarianship*. „Searcher” Vol. 18, nr 1 (2010), s. 38-45.
10. Spring H., McCluskey C.: *Learning and teaching in action*. „Health Information and Libraries” Vol. 27, nr 3 (2010), s. 249-252. Tryb dostępu: <http://intranet.welch.jhmi.edu/intranet/journalclub/reference/Health%20professional.pdf> [30 kwietnia 2011].
11. Weiner S.: *The Contribution of the library to the reputation of a University*. „The Journal of Academic Librarianship” Vol. 35, nr 1 (2009), s. 3-13.

²² D. Shumaker: op. cit., s. 240.

Załącznik 1.

	Pytanie	TAK	NIE	Grupa użytkowników, np. studenci, doktoranci lub pracownicy naukowi danej specjalności, lekarze
1.	Które z poniższych usług specjalistycznych biblioteka świadczy dla określonych (wąskich) grup użytkowników w uczelni?			
	• szkolenia realizowane tradycyjnie, poza biblioteką, w pomieszczeniach należących do odbiorców usług			
	• szkolenia na temat źródeł informacji i narzędzi zarządzania źródłami, realizowane on-line, w trybie interaktywnym			
	• tworzenie dedykowanych serwisów WWW (zasoby licencjonowane dla danej grupy użytkowników, przydatne linki, porady dotyczące wyszukiwania informacji specjalistycznych, wykazy lektur, aktualności i inne)			
	• bieżące kwerendy, wyszukiwanie literatury do zajęć			
	• bieżące informowanie o ofercie biblioteki			
	• współpraca w gromadzeniu zbiorów z danej dziedziny			
	• inne (proszę opisać)		
2.	Tematyka szkoleń dla grup użytkowników z uczelni dotyczy:			
	• korzystania z biblioteki (w tym z katalogu on-line)			
	• źródeł informacji			
	• narzędzi zarządzania źródłami			
	• innych zagadnień (proszę opisać)		
3.	Czy szkolenia są obowiązkowe, włączone do programów zajęć?			nie dotyczy
4.	Czy biblioteka świadczy specjalistyczne usługi dla określonych grup użytkowników spoza uczelni?			
	• jeśli TAK, proszę wymienić rodzaje usług		

	• jeśli wyżej wymieniono szkolenia, proszę podać tematykę	
5.	Czy realizację usług wymienionych w p. 2-5 powierza się określonej grupie bibliotekarzy (np. bibliotekarzy dziedzinowych, specjalistów informacji)?			nie dotyczy
6.	Czy bibliotekarze realizujący ww. usługi posiadają wykształcenie w zakresie tematyki związanej ze specjalizacją obsługiwaną grupy użytkowników?			nie dotyczy
7.	Czy biblioteka realizuje inne usługi dla wszystkich użytkowników uczelni, wykraczające poza jej typową działalność statutową?			nie dotyczy
	• jeśli TAK, proszę wymienić jakie (np. tworzenie repozytorium uczelnianego, pozyskiwanie i umieszczanie dorobku naukowego pracowników uczelni w bibliotekach cyfrowych, współtworzenie witryny WWW uczelni)	
8.	Czy bibliotekarze uczestniczą w projektach realizowanych przez inne jednostki uczelni (na podstawie zleceń, umów o dzieło bądź umów o pracę)?			nie dotyczy
9.	Czy bibliotekarze uczestniczą w gremiach uczelnianych?			
	• radach wydziału			nie dotyczy
	• komisjach senackich			nie dotyczy
	• innych (proszę podać)		
10.	Kto podjął w uczelni pierwsze kroki w celu zainicjowania ww. usług specjalistycznych oraz innych działań bibliotekarzy „uczestniczących”?			
	• przedstawiciele określonej grupy użytkowników			nie dotyczy
	• władze uczelni			nie dotyczy
	• biblioteka			nie dotyczy
	• inne rozwiązania (proszę opisać)		
11.	Czy istnieją formalne dokumenty potwierdzające realizację specjalistycznych usług przez bibliotekarzy?			
	• wzajemne umowy			nie dotyczy
	• zakres czynności bibliotekarza realizującego usługi			nie dotyczy

	• ww. działania jako jeden z punktów zatwierzonego planu rozwoju biblioteki			nie dotyczy
	• inna dokumentacja (proszę opisać)		
12.	Kto finansuje realizację specjalistycznych usług przez bibliotekarzy?			
	• biblioteka			nie dotyczy
	• przedstawiciele określonej grupy użytkowników			nie dotyczy
	• władze uczelni			nie dotyczy
	• inne uwagi (proszę opisać)		
13.	Czy biblioteka uwzględnia w swojej działalności bieżącej opisane formy bibliotekarstwa uczestniczącego:			
	• posiada plan współpracy z jednostkami uczelni i różnymi grupami użytkowników			nie dotyczy
	• podejmuje działania marketingowe w tym zakresie:			nie dotyczy
	- spotkania z władzami uczelni/wydziałów			nie dotyczy
	- spotkania z grupami użytkowników w celu rozpoznania ich potrzeb informacyjnych oraz promocji usług biblioteki			nie dotyczy
	- kontakty z wykorzystaniem wiki, blogów, serwisów społecznościowych			nie dotyczy
	- udział w imprezach organizowanych przez użytkowników			nie dotyczy
	- inne (proszę opisać)		
	• wydziela określony budżet na ten cel			nie dotyczy
	• powołuje zespół pracowników, którzy na stałe zajmują się m.in. tego rodzaju działalnością			nie dotyczy
14.	Inne uwagi, specjalne sukcesy oraz działania nie uwzględnione w ankiecie – proszę opisać
Biblioteka wypełniająca ankietę				
	• akademicka publiczna			nie dotyczy
	• akademicka niepubliczna			nie dotyczy

SESJA DRUGA
BIBLIOTEKARZ A UŻYTKOWNIK W KONCEPCJI
BIBLIOTEKARSTWA UCZESTNICZĄCEGO

mgr Joanna Madra
Uniwersytet w Białymstoku
joanna.madra@wsfiz.edu.pl

OBSŁUGA KLIENTA BIZNESOWEGO W BIBLIOTECE XXI WIEKU

BUSINESS CUSTOMER SERVICE IN THE LIBRARY OF THE XXI CENTURY

Abstract

There is no necessity to carry out some specialized research, because it is enough to survey the everyday work of libraries, in order to ascertain that all problems and desires of modern society are reflected in the library of the 21st century. The library has to be available to many user groups who have various needs and expectations. One of these groups are business clients, that is, people or institutions which run their own enterprises. The library has to prepare the right offer for this type of a client, in order to prove that this particular client can find the solution to their problems. The offer which is addressed to the institutional business client, as well as to a single entrepreneur, has to be diversified and should thoroughly respond to user demands. The business client should have the access to the latest information and often some detailed help with the use of sources, as well as the substantial professional support. Therefore, this direction of the library staff training is very important, as the business client service can become a source of income for libraries. Proficiency, speed and professionalism in customer service for the business client may result in a great demand for this type of offer. Satisfying the specific needs of the clients is the basis of creating continuous relations with satisfied and loyal entrepreneurs, which leads to an increased demand for service and the willingness to provide recommendations that eventually result in higher revenues for the library.

Wstęp

Nie ma potrzeby prowadzenia specjalistycznych badań, wystarczającym jest, na co dzień przyglądać się pracy w bibliotekach, aby stwierdzić, jakie zjawiska i problemy są charakterystyczne dla polskiego społeczeństwa. Sytuacja ta dotyczy zarówno bibliotek znajdujących się w miastach dużych, średnich i małych, jak i placówek znajdujących się na terenach wiejskich. Można śmiało powiedzieć, że nie ma takiej drugiej instytucji kultury, na którą tak silnie, jak na bibliotekę oddziaływałyby wszystkie społeczne trendy mające miejsce we współczesnym świecie. Powód takiego stanu rzeczy jest prosty: biblioteka służy jednocześnie wielu grupom użytkowników, mających różne potrzeby i oczekiwania, znacznie różniących się pod względem społecznego statusu i kulturowego kapitału. Zmiany w społeczeństwie polskim, począwszy od lat 90-tych XX wieku, kiedy po okresie, który cechowała stagnacja, obywatele weszli w czas permanentnych zmian, spowodowały wyodrębnienie nowych potrzeb użytkowników bibliotek. Początkowo zmiany te były spowodowane transformacją ustrojową i reformowaniem podstawowych instytucji życia społecznego, następnie zaś nastąpiły zmiany w regułach gospodarki rynkowej, czy globalizacji poszczególnych obszarów życia¹.

Obserwujemy powstawanie nowej gospodarki, w której konkurencja staje się coraz bardziej intensywna i w której nieustannie zachodzą zmiany. Tradycyjny model działalności gospodarczej nie ma już racji bytu, gdyż doszło do zbyt wielu fundamentalnych przeobrażeń. Pojawił się nowy model konkurencji, w którym nowatorstwo, innowacja, zdolność wprowadzania zmian do organizacji i do produktu, nabiera pierwszorzędного znaczenia². Żyjąc w dynamicznie rozwijającym się świecie, musimy mieć również na uwadze, że na naszych oczach ciągle zmieniają się produkty, technologie, następuje postęp, niemal w każdej dziedzinie, który wywołuje coraz większą potrzebę konsumpcji dóbr. Występuje też zjawisko odwrotne: ciągła chęć kupowania, uczestniczenia w czymś nowym, wymusza postęp, większą produkcję materialną i tworzenie nowych ideologii. Wytworzone produkty i idee należy jakoś sprzedać. Producenci prześciga-

1 K. Wolff: *Potrzeby i oczekiwania czytelników wobec bibliotek – w świetle badań*. W: *Sieć bibliotek publicznych wobec potrzeb społeczeństwa informacyjnego: materiały z ogólnopolskiej konferencji*, Lublin, 27-29 września 2005 r. [Red. t. J. Wołosz; aut. H. Bednarska et al.], Warszawa 2006, s. 23.

2 A. Jeske: *Orientacja na czytelnika wyzwaniem dla nowoczesnej biblioteki*. W: *Rola bibliotek w polskim systemie edukacyjnym*. Red. nauk. D. Mierzejewski, B. Ochodek. Piła 2007, s. 39.

ją się w propozycjach skierowanych do klienta, mających na celu skorzystanie z nowych propozycji³.

Zmiany te spowodowały wytworzenie się nowego klienta w bibliotece, klienta, który potrzebuje informacji biznesowej, zarówno teoretycznej jak i praktycznej.

Głównym celem działań marketingowych jest dostarczenie zadowolenia klientom. Celem marketingu jest przyciągnięcie nowych klientów obietnicą dostarczenia najwyższej wartości oraz zatrzymanie dotychczasowych klientów, przez zapewnienie im zadowolenia. Podobnie rzecz ma się z bibliotekarstwem uczestniczącym. Ten typ bibliotekarstwa powinien dostarczać informacji w jak najszybszy sposób oraz wychodzić naprzód potrzebom wymagającego użytkownika.

Znaczenie marketingu w bibliotece

Znaczenie wizerunku firmy, rozumianego, jako obraz tej placówki w oczach opinii publicznej, a w szczególności w oczach odbiorców jej towarów lub usług jest dla funkcjonowania instytucji oczywiste. To, w jaki sposób jest ta instytucja postrzegana, wpływają następujące czynniki: jakość produktów lub usług, sposób ich prezentacji, stosunki firmy z otoczeniem, kończąc na poczynaniach firmy w skali krajowej lub międzynarodowej. Tworzenie wizerunku i budowa reputacji firmy jest zadaniem *public relations*⁴. Chociaż istnieje wiele definicji *public relations*, we wszystkich, kluczowym słowem jest pojęcie „komunikacji”. Działania określane mianem *public relations* polegają między innymi na ustanawianiu i podtrzymywaniu wzajemnych kanałów komunikacyjnych, między organizacją i jej otoczeniem, przy pomocy określonych technik i środków. Efektem tego jest zrozumienie i akceptacja działań firmy oraz współpraca między firmą a klientem. Biblioteka, jako organizacja non-profit, zaspokajająca ważne społecznie potrzeby, nie może lekceważyć jakości wizerunku, jaki funkcjonuje w środowisku jej działania. Będzie on bowiem przekładał się na efekty pracy biblioteki i wpływał na kolejne działania, mające na celu kształtowanie, i utrzymywanie pozytywnej komunikacji z użytkownikami. Instrumenty służące tworzeniu wizerunku biblioteki

3 H. Kalinowska: *Czytelnik w nowoczesnej bibliotece, czyli marketing usług bibliotecznych*. W: *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych*, Wrocław, 9-11 maja 2002 r. Red. S. Kubów; Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP. Wrocław 2002, s. 52.

4 A. Kadragic, P. Czarnowski: *Public relations czyli Promocja reputacji: praktyka działania*. Polskie Stowarzyszenie Public Relations. Wyd. 2 rozsz. Warszawa 1997, s. 74.

powinny być przyjęte z teorii *public relations* organizacji nastawionych na wypracowanie zysku, jednakże z uwzględnieniem specyficznego charakteru jej działalności⁵.

Każdy produkt wymaga promocji. Usługi biblioteczne również potrzebują reklamy. Wprowadzenie informacji biznesowej w bibliotecę musi być rozpropagowane w społeczeństwie. Biblioteka, musi być zauważona w środowisku. Dobra reklama powinna przyciągać potencjalnych klientów. Klienci związani ze środowiskiem biznesu są bardzo czuli na wszelkiego rodzaju promocję. Biblioteka, aby wypromować się w najbliższym oraz dalszym otoczeniu może:

- wydawać informator o bibliotece omawiający całokształt jej działalności, zawierający informacje o lokalizacji i strukturze biblioteki, usługach i zbiorach bibliotecznych oraz o porach otwarcia i zasadach korzystania, uzupełniony charakterystyką katalogów;
- wydawać ulotki wyszczególniające zasady korzystania z biblioteki. Charakterystyczną jej cechą powinna być forma edukacyjna – ma ona informować i przygotowywać użytkownika do korzystania z biblioteki. Ulotki muszą być rozłożone w miejscach uczęszczania, przez obecnych i potencjalnych klientów;
- wydawać informator o pracach działu informacji naukowej i biznesowej;
- opracowywać program pracy biblioteki – adresowany do władz biblioteki oraz potencjalnych sponsorów. Uświadomi on szeroki rejestr zamierzeń, z którego zazwyczaj nie zdają oni sobie sprawy;
- stwarzać dobry klimat wokół biblioteki;
- promować bibliotekę w miejscowej prasie – zamieszczać tam informacje o codziennym dniu biblioteki, a także o wydarzeniach nadzwyczajnych⁶.

Marketing (i promocja) są nadal przeważnie kojarzone ze światem handlu, a nie z organizacjami zorientowanymi na świadczenie usług o charakterze non-profit. W bibliotekarstwie zadaniem marketingu jest rozpoznawanie i kształtowanie potrzeb użytkowników, a następnie ich zaspokojenie, przez stworzenie odpowiedniego produktu lub usług, na który jest popyt wśród klientów biblioteki⁷.

5 A. Andrejów-Kubów, M. Podgórska: „Praca na froncie” jako droga do tworzenia wizerunku biblioteki. W: *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich...* op. cit., s. 13.

6 H. Kalinowska: op. cit., s. 59.

7 M. Marszałek: *Zasady działalności marketingowej i marketing relacji*. W: *Zarządzanie marketingowe biblioteką*. [Aut. W. Babik et al.]. Poznań 2008, s. 135.

Marketing partnerski, jako wyrosły ze strefy usług, jest koncepcją bardzo odpowiednią, także do strefy usług informacyjnych. Jest to proces nieustannego poszukiwania i tworzenia nowej wartości dla indywidualnego klienta – czytelnika. Opiera się na wzajemnym zaufaniu. Marketing partnerski jest marketingiem widzianym, jako związki, sieci i interakcje⁸. Tego typu działania docelowo zmierzają do realizacji koncepcji biblioteki otwartej oraz aktywnego bibliotekarstwa. Realizacja tych koncepcji wymaga od biblioteki ciągłego rozpoznawania i przewidywania potencjalnych potrzeb czytelniczych i informacyjnych swoich użytkowników, optymalizację procesów ich zaspokajania oraz stymulowanie popytu na nie⁹.

Prowadzenie przez biblioteki marketingu internetowego, a więc z wykorzystaniem globalnej sieci Internet, stwarza nowe możliwości, które nie były dostępne w erze prowadzenia rynków tradycyjnych. Następuje zmiana w funkcjonowaniu biblioteki w kierunku bibliotek wirtualnych, działających przy nieograniczonym dostępie do informacji. Marketing internetowy pozwala na selektywne oddziaływanie na rynek usług informacyjnych oraz indywidualizację kontaktów z użytkownikami bibliotek. Jest to nowe narzędzie za pomocą którego, biblioteka może wpływać na otoczenie i na potencjalnych konsumentów swoich usług¹⁰. Podstawową zasadą, która powinna przyświecać promocji biblioteki, jest jednak nienatarczywość. Klienci biblioteki nie oczekują przydrożnych billboardów, czy agresywnych reklam telewizyjnych. Potrzebują raczej rzetelnej informacji o tym, jak dotrzeć do książki i jak z niej skorzystać. Dlatego idealnym sposobem na promocję biblioteki jest marketing cyfrowy, który nie tylko jest tani i skuteczny, ale również nieinwazyjny. W Internecie nigdy nie wiadomo do końca, kto odwiedzi daną witrynę. Odwiedziny są często kwestią przypadku, impulsu lub nawet pomyłki. Dlatego podstawą strategii marketingowej powinno być projektowanie witryny, aby była ona czytelna dla wszystkich rodzajów użytkowników¹¹. Biblioteczny marketing internetowy nie powinien zastępować marketingu tradycyjnego, lecz go uzupełniać. Tej zmianie powinna towarzyszyć zmiana paradygmatu ob-

8 M. Czyżewska: *Uwarunkowania rozwoju bibliotek niepaństwowych szkół wyższych: rozważania w aspekcie nowoczesnych koncepcji i metod zarządzania*. W: *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich...*, op. cit., s. 35.

9 W. Babik: *Od marketingu tradycyjnego do marketingu internetowego: biblioteka otwarta i aktywne bibliotekarstwo internetowe*. W: *Zarządzanie marketingowe biblioteką*, op. cit., s. 9.

10 Ibidem, s. 17.

11 D. Sawicka: *Marketing biblioteki cyfrowej*. W: *Biblioteki cyfrowe: projekty, realizacje, technologia: praca zbiorowa*. Red. J. Woźniak-Kasperek i J. Franke; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 2007, s. 106-108.

sługi użytkowników, z systemowego na sieciowy i co za tym idzie zmiana modelu komunikowania się. Współczesna biblioteka stopniowo staje się biblioteką mobilną, dostępną przez komórkę i w każdym miejscu, i w każdym czasie. Pokonanie bariery czasowej i przestrzennej pozwala na korzystanie z jej zasobów bez fizycznej obecności w niej. Biblioteka to nie tylko punkt (miejsce) dostępu do informacji i wyszukiwania dokumentów, lecz przede wszystkim miejsce nawigowania w świecie sieci. Powinno to jednak zaowocować stanem równowagi, między zasobami a usługami bibliotecznymi¹².

Marketing biblioteczny pozwala bibliotekom włączyć się w przyspieszony przepływ informacji o własnych zbiorach, przez katalogi komputerowe dostępne on-line w sieciach (także z informacją o pełnych tekstach dokumentów) – w tym znaczeniu staje się narzędziem promocji. Bez nich biblioteka nie istnieje w sieci i w ogóle przestaje istnieć¹³.

Informacja biznesowa

Bardzo trudno byłoby jednoznacznie określić podstawowe (i wyczerpujące) kategorie informacji poszukiwanej przez organizacje. Stwierdzono, że naukowcy poszukują:

- informacji o procedurach (metodach i technikach badawczych);
- informacji konceptualnej (teorii, hipotez i konceptualizacji);
- informacji empirycznej (danych do badań).

Wynika to między innymi z różnorodności ich typów, obszarów działania, stawianych celów oraz stosowanych metod i narzędzi ich osiągnięcia¹⁴.

Można stosować różne kryteria podziału użytkowników informacji i wszystkie z nich będą prawdziwe. Mamy bowiem użytkowników:

- indywidualnych i grupowych, czy zbiorowych (z uwagi na krąg osób zainteresowanych kwerendą);
- korzystających z różnych sposobów udzielania informacji (to jest ustnej, telefonicznej, pisemnej, czy to w formie tradycyjnej korespondencji, czy elektronicznej);

¹² W. Babik: op.cit, s. 17.

¹³ Ibidem, s. 17.

¹⁴ K. Materska: *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*. Warszawa 2007, s. 99.

- z uwagi na miejsce przeznaczenia i czas przeznaczenia (np. informacja dla osoby miejscowej, krajowej lub zagranicznej)¹⁵.

Charakteryzowanie menadżerów, jako użytkowników informacji i wiedzy, jest silnie zdeterminowane przez charakter ich pracy. Kierownictwo (zwłaszcza najwyższego szczebla) nie ma czasu na samodzielne, metodyczne pozyskiwanie informacji. Typowym (i najczęstszym) zachowaniem informacyjnym menadżerów, szczególnie wyższego szczebla, jest kierowanie się do pośredników, z którymi mogą przedyskutować problem. To przez nich, w drodze formalnych i nieformalnych kontaktów, dociera do menadżerów potrzebna im w zarządzaniu informacja¹⁶. Z tego właśnie powodu, bardzo dużego znaczenia nabiera udzielanie informacji biznesowej w bibliotekach.

Możemy dokonać również podziału użytkownika według typów samej informacji:

- użytkownik informacji bibliotecznej (zainteresowany pyta o dane dotyczące głównie lokalizacji dokumentów w bibliotece);
- użytkownik informacji bibliograficznej (zapytanie odnośnie problemów z bibliograficznymi danymi, zestawieniami piśmiennictwa na określony temat, ustaleniem braków w opisie bibliograficznym);
- użytkownik informacji rzeczowej (oczekujący konkretnych informacji merytorycznie odpowiadających jego zainteresowaniom czy to zawodowych, dziedzinowych czy pozanaukowych)¹⁷.

Z pojęciem informacji w organizacjach (głównie komercyjnych) ściśle koresponduje pojęcie tzw. „informacji gospodarczej” (biznesowej), w którym zawiera się istota jej znaczenia dla organizacji. W podejściu do definiowania informacji gospodarczej – nazywanej także informacją biznesową – prezentowane jest zarówno ujęcie przedmiotowe (informacja o gospodarce/biznesie), kryterium celu (informacja dla gospodarki/biznesu) oraz ujęcie funkcjonalne (informacja w gospodarce/biznesie). W budowaniu określenia informacja gospodarcza, stosuje się także mieszane

¹⁵ M. Podgórska: *Potrzeby informacyjne użytkownika – rozważania na przykładzie Biblioteki Naukowej Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej we Wrocławiu*. W: *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych – teoria a praktyka: praca zbiorowa*. Red. M. Czyżewska. Białystok 2005, s. 35.

¹⁶ K. Materska: op. cit., s. 125.

¹⁷ M. Podgórska: op. cit, s. 36.

kryterium. Sens tego wyrażenia bywa różny w zależności od tego, kto go używa, w jakim kontekście sytuacyjnym i informacyjnym¹⁸.

Niektórzy autorzy proponują wyliczanie kategorii danych składających się na informację gospodarczą. Tak, więc zakres omawianego pojęcia obejmuje np. informacje o przedsiębiorstwie, o procesach i usługach, o potrzebach kooperacyjnych firm, o przepisach prawnych, o krajach, o ludziach gospodarki itp. Podobne podejście można spotkać w opracowaniach słownikowych i encyklopedycznych, gdzie pojęcie informacji gospodarczej definiuje się na ogół przez określenie jej przedmiotu, czyli czego informacja dotyczy. Łatwo jednak zauważyć, że definicje ograniczone do przedmiotu informacji, są niewystarczające i niepełne, ponieważ nie obejmują wszystkich możliwych kategorii informacji¹⁹.

Wielu autorów unika klasycznego definiowania pojęcia „informacji gospodarczej” (bądź „informacji ekonomicznej”). Podają oni jedynie cechy i formy informacji gospodarczej. Zdaniem Józefa Oleńskiego podejście takie jest dopuszczalne, gdyż pojęcie informacji gospodarczej, podobnie jak pojęcie samej informacji, ma charakter pojęcia pierwotnego, którego nie da się zdefiniować w ramach języka teorii ekonomii, bądź języków ekonomik branżowych²⁰.

Józef Oleński analizuje najczęściej stosowane znaczenie wyrażenia „informacja gospodarcza” i ujmuje je w ramy pięciu kryteriów o charakterze funkcjonalnym. Bierze w nich pod uwagę: przedmiot odwzorowywany (treść dotycząca gospodarki), użytkownika informacji (podmiot działający w gospodarce), element składowy (systemu gospodarczego), funkcje (w systemie ekonomicznym) oraz skutki (ekonomiczne). Kryteria te i odpowiadające im podejście do definiowania informacji gospodarczej przedstawia się następująco:

1. Kryterium zakresu przedmiotowego informacji gospodarczej: wszelka informacja o systemach, procesach i zdarzeniach zachodzących w gospodarce, jako systemie społeczno-ekonomicznym.
2. Kryterium użytkownika informacji: wszelka informacja służąca aktywnym ekonomicznie podmiotom (ludziom, przedsiębiorstwom i innym jednostkom organizacyjnym), to podejmowanie decyzji gospodarczych; inaczej mówiąc jest to taka informacja, której używają podmioty (ludzie, jednostki organizacyjne) do prowadzenia działalności gospodarczej.

18 K. Materska: op. cit., s. 99.

19 Ibidem, s. 99.

20 J. Oleński: *Elementy ekonomiki informacji: podstawy ekonomiczne informatyki gospodarczej*. Warszawa 2000, s. 210-254.

3. Kryterium użytkownika informacji (kryterium cybernetyczne, kryterium sterujące): wszelka informacja wykorzystywana do sterowania procesami lub systemami gospodarczymi.
4. Kryterium funkcji w systemie ekonomicznym: informacja krążąca (obiegnąca) w systemie gospodarczym, niezbędna do ich istnienia i funkcjonowania.
5. Kryterium efektu informacji w systemie ekonomicznym: informacja powodująca skutki ekonomiczne²¹.

W świetle przedstawionych propozycji można przyjąć, iż informacja gospodarcza jest informacją spełniającą przynajmniej jeden z powyższych warunków:

1. Przedmiotem informacji gospodarczej są obiekty, procesy, zdarzenia, czyli zjawiska gospodarcze.
2. Podmiotem informacji gospodarczej, czyli użytkownikiem lub twórcą informacji jest podmiot (osoba fizyczna, jednostka organizacyjna) aktywny ekonomicznie, to znaczy prowadzący działalność gospodarczą, podejmujący decyzje ekonomiczne, jako konsument, producent, podmiot działań na rynku, obiekt oddziaływań o charakterze ekonomicznym innych podmiotów społecznych lub gospodarczych.
3. Informacja gospodarcza wyrażona jest w języku ekonomicznym.
4. Informacja gospodarcza powoduje skutki o charakterze gospodarczym.
5. Informacja gospodarcza to wszelka informacja stanowiąca integralną część systemu gospodarczego²².

Jakość nadrzędną wartością w bibliotece

Każda organizacja zajmująca się świadczeniem usług, za nadrzędną wartość musi stawiać, jakość obsługi klienta. Jakość jest podstawowym warunkiem, który pozwala organizacji utrwać pozycję na rynku oraz osiągnąć zamierzony efekt, w tym wypracować zysk finansowy. Należy pamiętać, że mówiąc o jakości usług, należy dodać, że nie chodzi tu tylko

21 J. Oleński: op. cit., s. 210-254.

22 K. Materska: op. cit., s. 100.

o sam produkt (w bibliotece jest nim np. usługa, informacja), ale i sposób jego dystrybucji (udostępniania)²³.

Bibliotekarstwo aktywne jest nastawione na użytkownika, na zaspokojenie jego potrzeb informacyjnych. Użytkownik jest najważniejszy w bibliotece. Biblioteka w tym celu wykorzystuje wszelkie możliwe środki, w tym nowoczesne technologie informacyjne i komunikacyjne, z Internetem włącznie. Nowoczesne technologie wymuszają na bibliotekarzach zmianę sposobu postępowania, z pasywnego na aktywny oraz budowanie więzi biblioteki z jej użytkownikami. Miarą efektywności pracy bibliotekarzy staje się nie liczba użytkowników, lecz poziom ich satysfakcji (zadowolenia). Biblioteka jest aktywna, gdy czyni wszystko, co tylko jest możliwe, aby ułatwić użytkownikowi korzystanie z niej. Ważny jest nie tylko Internet w bibliotece, ale sam fakt istnienia biblioteki w Internecie²⁴.

Znając klientów powinniśmy przeanalizować usługi, jakie im oferujemy. Stanowią one priorytetową sferę działań biblioteki. Każdemu z segmentów klientów musimy zaoferować odpowiednie usługi. Dla klienta biznesowego usługi powinny być przygotowane w sposób niezwykle staranny. Jest to proces bardzo trudny, gdyż potrzeby i oczekiwania użytkowników mogą być wielorakie²⁵.

Obsługę klienta, dobre stosunki z klientelą firmy, można opisać, jako pewne oczekiwania ze strony klienta:

- klient oczekuje, że produkt przyniesie oczekiwane korzyści;
- klient oczekuje, że usługa zostanie wykonana na obiecwanym poziomie;
- klient oczekuje, że jeśli jego oczekiwania nie zostaną spełnione, usługodawca lub producent uczynią zadość swoim obietnicom²⁶.

Udostępnianie zbiorów to usługa najbardziej spektakularna, poprzez którą użytkownicy oceniają bibliotekę. To przede wszystkim zła organizacja udostępniania, zniechęca użytkowników do korzystania ze zbiorów biblioteki. Kryterium, jakie powinno spełnić dobrze zorganizowane udostępnianie, to przede wszystkim łatwość wyszukiwania zbiorów oraz szybka realizacja procesów udostępniania, jak również maksymalne wykorzystanie zbiorów. Oczekiwania użytkownika i bibliotekarza odnośnie

do udostępniania nie zawsze są tożsame. Czytelnik przeważnie chce wypożyczyć książkę poza bibliotekę, na określony czas. Bibliotekarze preferują raczej udostępnianie na miejscu. Korzystanie z czytelni wymaga jednak od użytkownika przebywania tam właśnie, dostosowując się do godzin jej otwarcia. Wygodną formą udostępniania dla czytelnika jest wolny dostęp do półek. Bibliotekarze z reguły nie lubią tej formy udostępniania. Twierdzą, że wymaga ona większej powierzchni, częstego porządkowania zbiorów, jest powodem szybszego niszczenia książek i czasopism, i oczywiście zwiększonej możliwości kradzieży. Czytelnicy lubią jednak sami wyszukiwać potrzebne im materiały, zwłaszcza wtedy, gdy ich poszukiwania nie są skonkretyzowane, wolny dostęp bowiem przybliży zbiory do nich. Udostępnianie pośrednie eliminuje z obiegu część zbiorów, ponieważ użytkownicy nie zawsze potrafią dotrzeć do informacji o nich. Stąd wniosek, że wolny dostęp umożliwi wykorzystanie większej liczby zbiorów²⁷.

Organizując udostępnianie musimy pamiętać o dostosowaniu godzin otwarcia placówek bibliotecznych, do potrzeb użytkowników. Biblioteka powinna być tak otwarta, aby każdy z obecnych i potencjalnych użytkowników mógł z niej korzystać. Powinien być również utworzony Oddział Informacji Naukowej, w którym udostępnia się klientom różnego rodzaju bazy danych – zakupione przez bibliotekę i również udostępniane przez Internet. Bibliotekarz musi mieć również odpowiednią wiedzę na temat udostępniania baz. Należy również pamiętać, o tym, że każdy użytkownik biblioteki powinien zaczynać swoją współpracę z daną placówką, od odpowiedniego przeszkolenia. Nie powinno być to jednak zbiorowe szkolenie, ale raczej indywidualne rozmowy i pokazy. Szkolenia werbalne można również zastąpić przejrzystymi planszami, umieszczonymi w wypożyczalni, w czytelni, w oddziale informacji naukowej, w katalogach, informującymi o sposobach korzystania z biblioteki²⁸.

Reguły korzystania z biblioteki powinny być proste, jasne, czytelne, klarowne dla użytkowników, jak też uniemożliwiające ich dowolną interpretację przez personel. Ustaleń i zakazów nie może być zbyt dużo, zniechęcają bowiem już na wstępie, gdy trzeba się z nimi zapoznać. Sprawiają też często, że wydłuża się droga od książki do czytelnika. Przyjazna biblioteka, to taka placówka, w której oszczędza się czas klienta. Realizacja zamówienia powinna być jak najszybsza. Bibliotekarz musi zaakceptować usługowy charakter swojej pracy. Powinien być zawsze gotowy na rozwią-

23 B. Antczak: *Personel biblioteczny a tworzenie usług wysokiej jakości, metody zwiększania efektywności personelu małej biblioteki uczelnianej*. W: *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich...*, op. cit., s. 5.

24 W. Babik: op. cit., s. 13.

25 H. Kalinowska: op. cit., s. 54.

26 M. Marszałek: op. cit., s. 143.

27 H. Kalinowska: op. cit., s. 56.

28 Ibidem, s. 57.

zywanie problemów klienta. Nie trzeba dodawać, że czytelnicy najbardziej cenią kontakt z kompetentnymi i życzliwymi bibliotekarzami.

Użytkownik biblioteki powinien dysponować bezpośrednim dostępem do podstawowych wydawnictw, z których może korzystać na miejscu w czytelni. Powinien również mieć możliwość korzystania z usług informacyjnych w zakresie:

- udzielania informacji bibliograficznych i rzeczowych;
- udostępniania komputerowych baz danych;
- udzielania pomocy merytorycznej w zakresie wyszukiwania i korzystania z baz danych, Internetu, czasopism elektronicznych, bibliografii drukowanych i innych źródeł informacji;
- wypożyczania międzybibliotecznego²⁹.

Znaczenie personelu dla funkcjonowania biblioteki

Bezpośredni wpływ na zaspokojenie potrzeb i satysfakcji klientów oraz efektywne wykorzystywanie zasobów materialnych – ma personel. W interesie organizacji leży zatem, zatrudnienie odpowiedniej liczby pracowników o potrzebnych umiejętnościach i kwalifikacjach, motywowanie do pożądanych zachowań oraz zapewnienie odpowiednich warunków pracy³⁰.

Szczególny nacisk kładzie się obecnie na konieczność ciągłego doskonalenia personelu bibliotecznego i elastyczny podział obowiązków, i zadań wśród pracowników, uwzględniający realizację zadań naukowych, i usług informacyjnych biblioteki³¹.

Szczególnie ważnym postulatem jest pozyskiwanie i utrzymywanie efektywnego personelu bibliotecznego, który może zapewnić użytkownikom wysoki poziom usług bibliotecznych. Od bibliotekarza zależy bowiem:

- właściwa identyfikacja potrzeb użytkowników;
- świadczenie usług informacyjnych o wysokim poziomie;
- jakość szkoleń czytelników w zakresie wyszukiwania i korzystania z informacji;
- gromadzenie i udostępnianie potrzebnych materiałów³².

29 B. Antczak: *Optymalizacja dostępu do informacji w bibliotece Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu ze szczególnym uwzględnieniem zadań bibliotekarza – specjalisty ds. informacji*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa*. Red.: B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009, s. 85.

30 B. Antczak: *Personel biblioteczny...*, op. cit., s. 5.

31 B. Antczak: *Optymalizacja dostępu...*, op. cit., s. 83.

32 B. Antczak: *Personel biblioteczny...*, op. cit., s. 6.

Pracownicy popełniają często jednak kardynalne błędy w stosunku do użytkowników:

- wielu pracowników informacji uważa, że nie ma potrzeby zapoznawania się z opinią użytkowników w sprawach zawodowych;
- pracownicy informacji mają skłonność do troszczenia się bardziej o systemy informacyjne niż o użytkowników;
- plagą zawodu jest brak umiejętności komunikacyjnych, co nie sprzyja ścisłym związkom z użytkownikami;
- nie ma standardu powszechnie przyjętego schematu badania potrzeb informacyjnych;
- zbieranie danych jest po prostu trudne³³.

Bibliotekarz musi posiadać umiejętności interpersonalne i cechy osobowe takie jak: komunikatywność, odporność na stres, uprzejmość, przyjazny kontakt z czytelnikiem, umiejętność negocjacji, rozwiązywania konfliktów. Cechy te są konieczne w bezpośredniej pracy z czytelnikiem³⁴.

Należy pamiętać, że najlepszy nawet bibliotekarz, czy bibliotekoznawca bez znajomości podstawowej wiedzy ekonomicznej i umiejętności interpretacji informacji, nie będzie dobrym brokerem informacji, także najlepszy specjalista dziedzinowy nie sprawdzi się w roli, gdy zabraknie merytorycznych podstaw prowadzenia działalności informacyjnej, znajomości specyfiki zasobów informacyjnych, czy umiejętności oceny źródeł i formułowania strategii wyszukiwawczych³⁵.

Pozyskanie klienta biznesowego może być dla wielu bibliotek ogromną szansą na dalszy rozwój oraz na istnienie w społeczeństwie. Klient ten jest wymagający, jednak, gdy przekona się do naszych usług, może być bardzo lojalny i może rozreklamować naszą instytucję wśród swoich znajomych. Klient biznesowy potrafi docenić profesjonalność usług, gdyż funkcjonując w trudnych warunkach gospodarki rynkowej, jakość stawia zawsze na pierwszym miejscu.

33 M. Podgórska: op. cit., s. 35.

34 B. Antczak: *Personel biblioteczny...*, op. cit., s. 7.

35 M. Kowalska: *Nowe role i specjalności pracowników bibliotek: broker informacji*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność...*, op. cit., s. 46.

Bibliografia

1. *Biblioteki cyfrowe: projekty, realizacje, technologie: praca zbiorowa*. Red. J. Woźniak-Kasperek i J. Franke; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 2007.
2. *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych – teoria a praktyka: praca zbiorowa*. Red. M. Czyżewska. Białystok 2005.
3. Kadragic A., Czarnowski P.: *Public relations czyli Promocja reputacji: praktyka działania*. Polskie Stowarzyszenie Public Relations. Wyd. 2 rozsz. Warszawa 1997.
4. *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych, Wrocław, 9-11 maja 2002 r.* Red. S. Kubów; Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP. Wrocław 2002.
5. Materska K.: *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*. Warszawa 2007.
6. Oleński J.: *Elementy ekonomiki informacji: podstawy ekonomiczne informatyki gospodarczej*. Warszawa 2000.
7. *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa*. Red.: B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009.
8. *Rola bibliotek w polskim systemie edukacyjnym*. Red. nauk. D. Mierzejewski, B. Ochodek. Piła 2007.
9. *Sieć bibliotek publicznych wobec potrzeb społeczeństwa informacyjnego: materiały z ogólnopolskiej konferencji, Lublin, 27-29 września 2005 r.* [Red. t. J. Wołosz; aut. H. Bednarska et al.]. Warszawa 2006.
10. *Zarządzanie marketingowe biblioteką*. [Aut. W. Babik et al.]. Poznań 2008.

mgr Jadwiga Siemiątkowska
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
j.siemiatkowska@bg.pw.edu.pl

BIBLIOTEKARZ DZIEDZINOWY – BIBLIOTEKARZEM UCZESTNICZĄCYM

A SUBJECT LIBRARIAN AS AN EMBEDDED LIBRARIAN

Abstract

This report presents the tasks and functions of the subject librarian as well as his role in the 21st century library. The author of this report used experience gained in the Main Library of the Warsaw Technical University as well as available literature, to specify the position of the subject librarian. The main tasks are direct communication with the user, tasks associated with the collection of literature satisfying the user's needs, organizing exhibitions, individualized trainings and organizing subject services. The target of this report is to show how the subject librarian, with tasks formulated that way, becomes a part of the concept of embedded librarianship.

Wstęp

Koncepcja bibliotekarstwa uczestniczącego nazywana również bibliotekarstwem wbudowanym (ang. *embedding librarians*) powstała na początku lat 90-tych w Stanach Zjednoczonych. W opublikowanym przez Toma Davenporta i Larrego Prusaka w 1993 roku artykule *Blow Up the Corporate Library*, sformułowali 8 rekomendacji dla bibliotekarzy, z których dwie pierwsze brzmiały:

- „Wyjdźcie z bibliotek i wejdźcie do biznesu oraz
- Aktywnie oceniajcie, kto potrzebuje informacji oraz kto te informacje ma – następnie pomagajcie im się skontaktować”

Dla rozwoju tej koncepcji znaczenie miał również opublikowany przez Michaela Bauvensa *Cybrarian Manifesto*, w którym opisywał swoje doświadczenia, jako bibliotekarz bez bibliotek¹.

Badania nad bibliotekarstwem uczestniczącym prowadził David Shumaker i Laura Tyler. W wygłoszonym referacie w 2007 roku na konferencji w Denver, zdefiniowali bibliotekarzy wbudowanych (uczestniczących), jako osoby, które zapewniają odpowiedni dostęp do informacji, organizują ją, przeglądają, analizują, gromadzą, a następnie udostępniają użytkownikom (ang. *customers*). Bibliotekarz uczestniczący monitoruje nowości, selekcjonuje, ocenia wartość informacji. Musi posiadać wiedzę o kliencie, jego potrzebach, organizować współpracę i nawiązywać kontakt. Ważne są umiejętności bibliotekarza do pozyskiwania i organizowania informacji. Musi on rozumieć cele i problemy grupy użytkowników (konsumentów). W stosunku do tradycyjnych kompetencji bibliotekarzy różnica polega na metodach pracy².

Czy bibliotekarze dziedzinowi pełnią rolę bibliotekarzy uczestniczących, wbudowanych w środowisko akademickie? Na ile realizowane przez nich zadania wpisują się w tę koncepcję?

Robert Bluck zdefiniował bibliotekarzy dziedzinowych, jako grupę zawodową, której zadania koncentrują się wokół potrzeb informacyjnych skierowanych do określonego użytkownika, w przypadku uczelni – do pracowników naukowych i studentów. Wyodrębnił cztery obszary działalności:

1. Utrzymywanie kontaktu z uczelnią.
2. Polityka gromadzenia i rozwoju zbiorów.
3. Kształcenie użytkowników w zakresie korzystania z narzędzi informacji.
4. Świadczenie usług informacyjnych.

Taki zakres działań bibliotekarzy dziedzinowych potwierdzony jest w zasadzie we wszystkich opracowaniach dotyczących tego zagadnienia (Blueggel, Soecknick-Scholz, Duziak, Bednarek-Michalska, Ganińska, Jazdon).

Opisując stanowisko bibliotekarzy dziedzinowych zwraca się uwagę na wykształcenie, jakim powinni się legitymować. Preferowane jest wy-

1 D. Shumaker, L. A. Tyler: *Embedded Library Services: an Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management, and Delivery*. W: A Contributed Paper for the Special Libraries Association Annual Conference Denver, Colorado 6 June 2007. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvc.pdf> [10 listopada 2010].

2 Ibidem.

kształcenie wyższe w danej dziedzinie oraz podyplomowe studia bibliotekoznawcze. W bibliotekach politechnik dosyć trudno jest zatrudnić na stanowisko bibliotekarza dziedzinowego, absolwenta z wykształceniem technicznym.

Taka sytuacja występuje w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej (BG PW). Wśród 12 osób, które podjęły się objąć stanowiska bibliotekarzy dziedzinowych, 2 osoby są z wykształcenia chemikami i jedna – fizykiem, pozostali mają wykształcenie bibliotekoznawcze. Po kilkumiesięcznych doświadczeniach można zauważyć, że dużo łatwiej „wchodzi” się w to stanowisko osobom, które mają wiedzę dziedzinową, znają dobrze środowisko, w którym pracują, znają pracowników oraz problemy, z którymi spotykali się, jako studenci.

Bibliotekarze dziedzinowi, którzy nie mają wykształcenia kierunkowego, muszą poznać wydział związany z wybraną dziedziną, realizowane na nim kierunki studiów, wykładane przedmioty, podstawową literaturę i kadre naukową.

Uczestniczenie w gromadzeniu zbiorów

Jednym z podstawowych zadań biblioteki jest gromadzenie zbiorów. Polityka gromadzenia powinna odzwierciedlać potrzeby uczelni w zakresie informacji oraz zapewniać dostęp do potrzebnych materiałów pracownikom uczelni, studentom i innym grupom użytkowników. Podstawowym czynnikiem decydującym o zakupie materiałów, powinien być ich związek z realizowanym na uczelni programem studiów oraz by mógł być wykorzystany do wprowadzania nowych programów i kierunków studiów.

Szeroka oferta produkcji wydawniczej, zabiegi marketingowe wydawców, ogromna liczba źródeł informacyjnych o produkcji wydawniczej powoduje, że proces gromadzenia wymaga ciągłego śledzenia, analizowania oferty i dokonywania jak najbardziej trafnych wyborów. Aby sprostać tym wymaganiom potrzebna jest szeroka konsultacja z pracownikami naukowymi uczelni. W praktyce jest to dość trudne, bowiem znana jest niechęć pracowników naukowych w angażowaniu się w taką pomoc. Istnieje, więc konieczność wypracowania takich metod, by prowadzić właściwą politykę gromadzenia zbiorów. Jacek Wojciechowski proponował, aby do tego celu powołać zespół specjalistów, którzy pomogliby w podejmowaniu za-

sadnych decyzji, którzy służyliby sugestiami w dokonywaniu właściwych wyborów³.

Łącznikiem pomiędzy Oddziałem Gromadzenia, a pracownikami naukowymi mogą być bibliotekarze dziedzinowi.

Szczegółowy zakres obowiązków bibliotekarzy dziedzinowych w tym zakresie opisał Sebastian Koppl. W bibliotece Uniwersytetu w Bambergu *Fachreferenci* pełnią rolę pośredników, między biblioteką a profesorami i są zobowiązani do wspólnego tworzenia zbiorów. Prowadzą planowe gromadzenie literatury, dbając o aktualność i kompletność zbiorów, odpowiadają za jakość zbioru od strony merytorycznej, decydują o doborze tytułów. Kontakt z wypożyczalnią międzybiblioteczną daje im wiedzę o brakach w zbiorach i tym samym umożliwia ich uzupełnianie. Bibliotekarz dziedzinowy musi orientować się w wykorzystywaniu zbiorów ze swojej dziedziny, ewentualnie dążyć do uzupełnienia liczby potrzebnych podręczników, czy też wycofać już nieaktualne. W porozumieniu z wykładowcami decyduje o zakupie nowych lektur.

Uczestnictwo bibliotekarzy dziedzinowych w gromadzeniu zbiorów biblioteki może mieć duże znaczenie, dla jakości kolekcji i realizacji zakupów zgodnie z potrzebami pracowników, i studentów uczelni⁴.

W Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej zostały sformułowane szczegółowe zadania dla bibliotekarzy dziedzinowych, w zakresie gromadzenia zbiorów, stosownie do potrzeb dydaktyki i prac naukowo-badawczych uczelni, pełnej informacji o zgromadzonych i gromadzonych zbiorach oraz pełnej informacji o możliwościach biblioteki w obsłudze procesu dydaktycznego i naukowego.

Zakres tych prac obejmuje bieżące śledzenie literatury z wybranej dziedziny poprzez przeglądanie katalogów wydawnictw i oficyn wydawniczych uczelni, wybranych księgarni, przeglądy recenzji, i omówień książek naukowych, rozmowy z pracownikami, i studentami uczelni, uczestnictwo w targach, i wystawach oraz typowanie wydawnictw do zakupu⁵. Praktyka wykazuje, że pomimo wielu wprowadzonych ułatwień

(wystawy, zakładka na stronie domowej Biblioteki „zamów do zbiorów”), pracownicy naukowi wykazują niewielkie zainteresowanie współpracą z Oddziałem Gromadzenia. Bibliotekarze dziedzinowi muszą, więc w tym obszarze wykazać się dużą aktywnością w nawiązywaniu bezpośrednich kontaktów, by tę współpracę ożywić, przetworzyć na wymierne efekty. Działania te spotykają się z dużym zainteresowaniem i zadowoleniem wśród pracowników. Jednym z efektów tych działań, jest wspólne uzupełnianie listy podręczników do zajęć dydaktycznych. Brak czasu, którym tłumaczą się pracownicy, stwarza przed bibliotekarzami potrzebę zaoferowania swojej pomocy w wyszukaniu i proponowaniu nowych pozycji, na przykład do zajęć dydaktycznych.

Innym obszarem uczestnictwa bibliotekarzy dziedzinowych jest współpraca z bibliotekami wydziałowymi. Wzajemne konsultowanie zakupów pozwala uniknąć dublowania, czasem kosztownych pozycji, które nie zawsze powinny być gromadzone w kilku egzemplarzach, a z drugiej strony, pozwala na możliwość zakupienia pozycji potrzebnej na wydziale, której biblioteki wydziałowe nie są w stanie sfinansować. Bliższy kontakt z bibliotekami wydziałowymi pozwala na weryfikowanie potrzeb w zakresie gromadzenia podręczników potrzebnych dla studentów różnych wydziałów.

Wszystkie te działania mają na celu optymalizację jakości zbiorów. Bibliotekarze powinni często być na wydziale, by dobrze poznawać potrzeby informacyjne pracowników i studentów, powinni również przeglądać oferty w księgarniach oraz często kontaktować się z Oddziałem Gromadzenia. Uczestniczenie w gromadzeniu jest, więc wpisane w działanie bibliotekarzy dziedzinowych.

Uczestniczenie w procesie opracowania zbiorów

Biblioteka nie może być magazynem źródeł informacji, ale miejscem informacji o różnych źródłach i sposobach docierania do nich. Aby zbiory mogły służyć tym celom konieczne jest właściwe ich opracowanie, tak pod względem technicznym, jak i merytorycznym. Opracowanie pomaga uporządkować zbiory, nadać im czytelny układ, jednoznaczny dla pracowników i użytkowników. Nie wystarczy pozyskanie tytułu, ale należy go umiejętnie skierować do miejsca, gdzie jego lokalizacja będzie najkorzystniejsza z punktu widzenia użytkownika.

W Bibliotece Głównej Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, zadania związane z opracowaniem zbiorów, zajmują bibliotekarzom dziedzinowym 70% całego czasu pracy. Do ich zadań należy opracowanie rze-

3 J. Wojciechowski: *Z problemów organizacji zasobów bibliotecznych*. „Przegląd Biblioteczny” 1998, z.1, s. 5-15.

4 S. Koppl: *Funkcje i rola bibliotekarzy akademickich – bibliotekarz dziedzinowy*. W: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu*. [Oprac. meryt. A. Bogłowska, J. Szewczak; tł. B. Bednarek-Michalska et al.]; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Biblioteka Główna. Toruń 2001, s. 35.

5 A. Potocka: *Bibliotekarze dziedzinowi (B.D.) w Oddziale Gromadzenia Druków Zwartych – materiał do dyskusji*. Materiały wewnętrzne Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej.

czowe zbiorów, reklasyfikacja, współtworzenie języka KABA, opieka nad katalogiem, melioracja katalogów⁶. W Bibliotece Thuringer Universitats – und Landesbibliothek w Jenie, zadania związane z opracowaniem zajmują 35% czasu pracy i obejmują opracowanie przedmiotowe na potrzeby katalogu OPAC oraz klasyfikację systematyczną, według której ustawione są zbiory w wolnym dostępie. Bibliotekarze dbają o poprawność i aktualność klasyfikacji⁷. W Bibliotece Uniwersyteckiej w Bambergu uczestniczenie w opracowaniu wymaga znajomości innych katalogów i systemów informacyjno-wyszukiwawczych, i umiejętności posługiwania się nimi przy opracowaniu swoich zbiorów. Bibliotekarz opracowuje zasoby internetowe, ocenia ich jakość i przydatność⁸.

Zadania związane z uczestniczeniem w procesie opracowania, w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej, zostały sformułowane na etapie szkolenia bibliotekarzy dziedzinowych. Znajomość wybranej dziedziny w założeniu będzie wpływać na właściwe zaklasyfikowanie i odpowiednią do treści charakterystykę rzeczową zbiorów. W praktyce oznacza to, odpowiednie ustawienie książek w wolnym dostępie. Wymaga to od bibliotekarzy dziedzinowych znajomości i prawidłowego posługiwania się językami informacyjno-wyszukiwawczymi, zarówno wykorzystywanymi w BG PW, jak i stosowanymi przez inne biblioteki. Potrzebna jest również znajomość zasad tworzenia słów kluczowych i wiedza na temat źródeł pozyskiwania informacji o nowych słowach kluczowych. Kontakty z czytelnikami dają bibliotekarzom wiedzę, jakimi kryteriami wyszukiwawczymi kierują się użytkownicy.

Znajomość dziedziny wykorzystywana jest przy reklasyfikacji zbiorów w wolnym dostępie. Każdy bibliotekarz dziedzinowy odpowiedzialny jest za poprawnie przeprowadzone zmiany i nowe ustawienie działowe zbiorów. Nieodzowna jest przy tym pomoc pracowników naukowych, których wiedza umożliwia weryfikację podejmowanych decyzji.

Uczestniczenie w komunikacji informacyjnej

Nowoczesne bibliotekarstwo, to przede wszystkim działalność informacyjna. Bibliotekarz pełni funkcję mediacyjną w procesie komunikacji informacyjnej. Mediacja jest niezbędną we właściwej transmisji informa-

cji, aby użytkownik otrzymał informację zrozumiałą dla niego, aby odbiór informacji był właściwy. Jacek Wojciechowski dostrzegając problemy wynikające z istnienia ogromnej ilości informacji, zarówno na nośnikach drukowanych, jak i w Internecie, zauważa potrzebę pośrednictwa bibliotek, ich ważną rolę i użyteczność w procesach informacyjnych. Proces mediacji, według niego, „zaczyna się od rozpoznania użytkowniczych oczekiwań oraz od przeglądu pożądaných informacji, a potem ma miejsce wyszukiwanie, wybór tego, co potrzebne i weryfikacja – niekiedy zespołowa, i z udziałem bibliotekarzy dziedzinowych”⁹.

Aby zaspokoić potrzeby informacyjne użytkowników bibliotekarz powinien umieć korzystać zarówno ze zbiorów własnych biblioteki, jak i z zewnętrznych źródeł, tak w formie drukowanej, jak i elektronicznej. Biblioteka akademicka zapewnia dostęp do zbiorów, ale również daje wsparcie, którego użytkownicy potrzebują, aby zlokalizować, przeglądać, ocenić i dokonać wyboru informacji. Szczegółowej, relewantnej i szerokiej informacji dziedzinowej mogą udzielić najlepiej bibliotekarze dziedzinowi. Jeśli połączą wiedzę dziedzinową ze znajomościami technologii informacyjnych, umiejętności sieciowe i głęboką znajomość źródeł informacyjnych, mogą pełnić funkcje mediacyjne na wysokim poziomie.

W ramach działalności informacyjnej bibliotekarze dziedzinowi uczestniczą w przygotowaniu informatorów i ulotek, wykazu nabytków, plakatów informacyjnych i reklamowych.

W celu podnoszenia świadomości i umiejętności informacyjnych użytkowników, biblioteki prowadzą zajęcia, których celem jest edukacja informacyjna (*information literacy*). Prowadzona jest na różnych poziomach, od podstawowego, najczęściej obligatoryjnego szkolenia z przysposobienia bibliotecznego dla studentów pierwszego roku, przez drugi etap, nazywany często „Podstawami informacji naukowej”. Zazwyczaj nie wyczerpuje to oferty szkoleń proponowanych przez biblioteki – użytkownikom. Często oferowane są szkolenia dedykowane: grupom seminaryjnym: studentckim i doktoranckim, pracownikom naukowym, bądź też słuchaczom studiów podyplomowych. Są to najczęściej szkolenia w zakresie komputerowych źródeł informacji, obsługi baz danych lub nowych narzędzi informatycznych wykorzystywanych w bibliotekach¹⁰.

6 B. Bednarek-Michalska: *Opis stanowiska pracy bibliotekarza dziedzinowego na przykładzie BG UMK*. W: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich...*, op. cit., s. 95.

7 K. Hudzik: *Bibliotekarz dziedzinowy doświadczenia niemieckie a polskie możliwości ich adaptacji*. W: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich...*, op. cit., s. 78.

8 S. Koppl: *Funkcje i rola bibliotekarzy akademickich – bibliotekarz dziedzinowy*, op. cit., s. 43.

9 J. Wojciechowski: *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa 2010, s. 121.

10 E. Szlapek, A. Sińczak, M. Kardas: *Przysposobienie biblioteczno-informacyjne studentów: dydaktyka w bibliotekach wyższych uczelni państwowych w świetle badań ankietowych*. W: *Biblioteka i informacja w systemie edukacji: materiały konferencji naukowej*, Kielce, 3-4 grudnia 1998. Red. H. Suchojad; Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Kielce 1999, s. 75-78.

Prowadzenie szkoleń należy do obowiązków bibliotekarzy dziedzinowych, w tych bibliotekach, gdzie takie stanowiska są utworzone. Tak dzieje się zarówno w Polsce, jak i za granicą.

Zadania związane z edukacją informacyjną, szkoleniami na różnych poziomach, mają w zakresie swoich obowiązków bibliotekarze dziedzinowi w BG PW. Szkolenia na poziomie podstawowym, dla studentów pierwszego roku, prowadzone są przez bibliotekarzy dziedzinowych, dla kierunków zgodnych z dziedziną, którą się zajmują. Daje to możliwość przekazania oprócz informacji ogólnych, dotyczących wszystkich studentów, informację ukierunkowaną dla poszczególnych wydziałów. Szkolenia te dotyczą podstawowych źródeł informacyjnych, zarówno drukowanych (słowniki, encyklopedie dziedzinowe, informatory), jak i elektronicznych (bazy danych, elektroniczne źródła informacji, katalogi). Przybliżając zasady korzystania z katalogu własnej biblioteki, bibliotekarz dziedzinowy ma możliwość zaprezentowania zbiorów, z obszaru zainteresowania studentów. Szkolenie daje dobrą okazję do wzajemnego poznania, zaprezentowania się bibliotekarza z użytkownikami, którzy będą jego klientami.

Na poziomie wyższym, szkolenia prowadzone są przez bibliotekarzy dziedzinowych na wydziale chemii. Są to szkolenia prowadzone dla grup seminaryjnych: doktorantów i dyplomantów. Najczęściej zajęcia te dotyczą: zapoznania się z bogatą ofertą zakupionych przez bibliotekę baz, ćwiczenia umiejętności przeszukiwania, definiowania zapytań i oceniaania wyszukanych wyników. Realizują również zgłaszane przez promotorów zapotrzebowania na konkretne szkolenia np. w zakresie zasad pisania prac magisterskich, sporządzania przypisów i opisów bibliograficznych. W ofercie szkoleń jest prezentacja programu do tworzenia bibliografii łącznikowej *Refworks*.

Im bogatszą ofertę bibliotekarze przedstawią władzom wydziału, tym lepiej biblioteka będzie postrzegana przez środowisko, a bibliotekarz znajdzie się bliżej swoich klientów.

Biblioteki proponują swoim użytkownikom nowe narzędzia, produkty i usługi, a rolą bibliotekarzy dziedzinowych jest zachęcanie pracowników naukowych do korzystania z tej oferty, poprzez indywidualne pokazy, i szkolenia. Często informacje zamieszczane na stronach domowych bibliotek, nie docierają do wykładowców. Pracownicy nie mają czasu na śledzenie oferty bibliotecznej i zapoznawanie się z nowymi usługami, i narzędziami. Trudno też jest zebrać kilkusobową grupę pracowników w jednym terminie. Żeby, więc propozycje, bardzo często atrakcyj-

ne i potrzebne, trafiły do klientów biblioteki, należy wyjść naprzeciw ich oczekiwaniom.

Aby uczestniczyć w procesie informacyjnym, bibliotekarze dziedzinowi muszą być w różnych miejscach, nawiązywać i podtrzymywać kontakty z pracownikami wydziału, spotykać się wykładowcami i studentami. Są, więc niewątpliwie, bibliotekarzami uczestniczącymi.

Uczestnictwo w procesie edukacji i badaniach naukowych

W opracowanym w 1993 roku *Raporcie Folleta*, przygotowanym przez użytkowników bibliotek, którymi byli pracownicy naukowci, sformułowane są między innymi zalecenia odnośnie wspierania przez biblioteki procesu nauczania i badań naukowych. Zwraca się tam uwagę na potrzebę zwiększenia współpracy biblioteki z kadrą dydaktyczną, właściwą ocenę potrzeb użytkowników, tak w zakresie przestrzeni, jak i godzin pracy bibliotek, oraz co ważniejsze, zapewnienia usług na wysokim poziomie¹¹. Na uwagę zasługuje zapis dotyczący wsparcia ze strony bibliotek dla badań prowadzonych we wszystkich dziedzinach. Obszar ten wydaje się być najtrudniejszy w realizacji i wymaga dużego wysiłku tak organizacyjnego, jak i personalnego. Nie ma możliwości realizacji tych zadań bez wsparcia władz uczelni i co za tym idzie odpowiednich regulacji przez władze uczelni. Jaką rolę odgrywać może w tych działaniach biblioteka? Jolanta Stępniaak w referacie wygłoszonym na konferencji w 2006 roku, do podstawowych zadań, już realizowanych, zalicza: „gromadzenie publikacji, tworzenie repozytoriów elektronicznych wersji dokumentów będących dorobkiem naukowym jej pracowników”¹². Biblioteki powinny jednak brać bezpośredni udział w procesie badań naukowych i mogłaby, to być „pomoc w obsłudze wirtualnych laboratoriów, gromadzenie i udostępnianie bezpośrednio wyników eksperymentów naukowych, upowszechnianie niepublikowanych baz danych – dopiero tego typu aktywność bibliotek będzie nowym zadaniem obejmującym udział w merytorycznej części procesu badawczego”¹³.

11 *Zarządzanie biblioteką: najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim: wybór tekstów*. Red. I. Kemp, T. Wildhardt; [tł. M. Marcinek, R. Sapa]; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 1998, s. 19-21.

12 J. Stępniaak: *Koegzystencja bibliotek cyfrowych i tradycyjnych w akademickich systemach biblioteczno-informacyjnych w perspektywie najbliższych 10 lat*. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne*. Łódź 2006, s. 87.

13 J. Stępniaak: op. cit., s. 87.

Henryk Hollender widzi w działalności dokumentacyjnej biblioteki wkład w proces rozpowszechniania publikacji, które docierają obecnie tylko do wąskiego grona odbiorców. Są to materiały dydaktyczne przygotowane dla określonych kursów, prace dyplomowe, sprawozdania i wyniki badań, sprawozdania z konferencji, i sympozjów, wykłady otwarte, realizowane granty, projekty, otwarte, i zakończone przewody doktorskie, i habilitacyjne. Opublikowanie tych materiałów pod WWW służyłoby i pracownikom, i uczelni. Informowałoby o produktywności uczelni, o nurtach jej rozwoju, o dorobku rzeczywistym pracowników naukowych. Biblioteka mogłaby te materiały opracowywać i rozpowszechniać¹⁴.

Czy w tak zarysowanych dla biblioteki zadaniach, mogą uczestniczyć bibliotekarze dziedzinowi? Jeśli nawiążą kontakt z pracownikami naukowymi i doktorantami konkretnego wydziału, jeśli potrafią być partnerami w rozmowie, to ich udział może być bardzo istotny. Pracownicy muszą być przekonani o znaczeniu współpracy i możliwościach biblioteki w realizacji tych przedsięwzięć. Bibliotekarze muszą nie tylko umieć nawiązać kontakty interpersonalne, ale przede wszystkim reklamować bibliotekę, jako jednostkę otwartą, nowoczesną, dysponującą narzędziami i zapleczem nowoczesnej, kompetentnej kadry, która umie się tymi narzędziami posługiwać, ma odpowiednią wiedzę, i kwalifikacje by proponować swoje usługi w procesie rozwoju nauki. Z badań przeprowadzonych w Bibliotece Głównej Politechniki Wrocławskiej w 2008 roku wynika, że potrzeby najlepiej rozpoznaje się w bezpośrednich kontaktach, a pozytywne relacje interpersonalne pomiędzy pracownikiem naukowym a bibliotekarzem wpływają na dobrą realizację zadań biblioteki dla środowiska naukowego uczelni¹⁵. Z doświadczeń bibliotekarzy wynika, że żadne, nawet najbardziej profesjonalne strony WWW bibliotek nie zastąpią kontaktów bezpośrednich z pracownikami. Dają one okazję do promowania usług, o których pracownicy nie wiedzą, bo na nasze strony domowe rzadko zaglądną. Nie mają czasu na przeglądanie oferty, nawet bardzo atrakcyjnej. Dopiero, gdy bibliotekarz ją zaprezentuje, dostrzegają jej wartość i wykazują chęć korzystania z proponowanych usług, i produktów.

Jednym z produktów, który mogliby tworzyć bibliotekarze dziedzinowi mogłyby być serwisy dziedzinowe. Do współpracy powinni być zaproszeni pracownicy naukowci danego wydziału, bowiem przygotowanie dobrego, w miarę kompletnego serwisu dziedzinowego wymaga nie tylko czasu, ale przede wszystkim dobrego rozeznania się w potrzebach pracowników naukowych i studentów, a także w ocenie wartości zasobów internetowych. Bożena Bednarek-Michalska, oceniając jakość informacyjnych serwisów bibliotekarskich (*information quality service*), zwraca uwagę na jakość udostępnianej informacji (danych), jak i na jakość usług związanych z przekazywaniem tych danych do klienta, bo użytkownik domaga się informacji na zadany temat, i na określonym poziomie¹⁶. Sądzę, że zasady te powinny dotyczyć wszystkich serwisów dziedzinowych. Bibliotekarze dziedzinowi powinni czuwać nad właściwą organizacją serwisów, odpowiednim zaprojektowaniem struktury graficznej, określić politykę gromadzenia (zakres tematyczny, zakres funkcjonalny, określić zawartość przewodnika), dbać o dobrą strukturę informacji (klasyfikacja, kryteria budowy działów, wiarygodność). W sprawach merytorycznych dotyczących jakości prezentowanych informacji, niezbędna jest współpraca z pracownikami naukowymi, którzy oceniliby zawartość treściową, relewancję, kwalifikację do poszczególnych działów. Przykładem mogą być serwisy dziedzinowe zamieszczone na stronach bibliotek amerykańskich.

Bibliotekarze dziedzinowi BG PW w ramach uczestnictwa w procesach edukacji i badań naukowych zaangażowani są w projekcie badawczym *Projekt SYNAT (System Nauki i Techniki) realizowanym w ramach INFINITI-PASSIM*. Zadanie badawcze, w którym uczestniczą bibliotekarze nosi tytuł: *Utworzenie uniwersalnej, otwartej, repozytoryjnej platformy hostingowej i komunikacyjnej, dla sieciowych zasobów wiedzy, dla nauki, edukacji, i otwartego społeczeństwa wiedzy*. W ramach tego projektu bibliotekarze dziedzinowi dokonują oceny zasobów Internetu, wybierając wyselekcjonowane, relewantne linki do stron dla „swojej” dziedziny. W założeniu strony te mają spełniać kryteria przydatności, z uwzględnieniem wartości naukowej i dydaktycznej. Zebrany materiał ma być wykorzystany do budowy serwisów dziedzinowych.

Do zadań bibliotekarzy należy udział w tworzeniu repozytorium uczelnianego. Jest to nowo powstająca inicjatywa Biblioteki Głównej, która wymaga rozpropagowania tej idei wśród pracowników. Będąc bliżej pra-

14 H. Hollender: *Biblioteka a środowisko naukowe uczelni: pola konfliktu i współpracy*. W: *Biblioteka i informacja w systemie edukacji: materiały konferencji naukowej*, Kielce, 3-4 grudnia 1998. op. cit., s. 57-59.

15 B. Starosta: *Wpływ relacji bibliotekarz-pracownik naukowy na wykorzystanie usług bibliotecznych, na przykładzie systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej*. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 25-27 czerwca 2008 r.: materiały konferencyjne*. Łódź 2008, s. 241-254.

16 B. Bednarek-Michalska: *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych w Internecie*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 2 (31). Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php> [14 stycznia 2011].

owników, bibliotekarze dziedzinowi mają większą możliwość przekonania ich o korzyściach i potrzebie zamieszczania swoich prac w repozytorium, przez co zwiększa się widoczność ich dorobku, a to z kolei, w dalszej perspektywie może przełożyć się na zainteresowanie ich pracami naukowo-badawczymi.

Uczestniczenie bibliotekarzy dziedzinowych w podnoszeniu kwalifikacji

Bibliotekarze dziedzinowi, aby sprostać wymaganiom i oczekiwaniom, jakie przed nimi są stawiane, muszą permanentnie podnosić swoje kwalifikacje. Muszą dysponować szerokim zakresem wiedzy i umiejętności, z jednej strony bibliotekarskiej, z drugiej – dziedzinowej. Wynika z tego konieczność uczestniczenia zarówno w szkoleniach, warsztatach, własnych, organizowanych przez bibliotekę oraz zewnętrznych, organizowanych poza biblioteką.

Bardzo ważnym elementem zdobywania dziedzinowej wiedzy jest udział w konferencjach, sympozjach, wykładach związanych z konkretną dziedziną. Uczestniczenie daje okazję do pozyskania informacji o najnowszych kierunkach badań prowadzonych w różnych ośrodkach, daje orientację, kto, gdzie i czym się zajmuje, a to z kolei stwarza możliwość poznawania środowiska naukowego dla swojej dziedziny. Dla bibliotekarzy, którzy nie mają wykształcenia w kierunku dziedziny, którą się zajmują, takie spotkania sprzyjają poznawaniu terminologii, kontekstu, w jakim stosowane jest specjalistyczne słownictwo, co może być pomocne przy klasyfikowaniu, tematowaniu i kategoryzacji opracowywanych zbiorów.

W Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej szkolenia prowadzone były od początku tworzenia stanowisk bibliotekarzy dziedzinowych i są kontynuowane na dalszych etapach ich organizowania.

Jednym z pierwszych działań podjętych podczas tworzenia stanowisk, był udział kandydatów na bibliotekarzy dziedzinowych w wycieczce do bibliotek, w których takie stanowiska już istnieją. Była to okazja do wymiany poglądów, zweryfikowania własnych wyobrażeń oraz wypracowania wizji tego stanowiska dostosowanego do potrzeb i możliwości swojej biblioteki.

Kolejne etapy szkolenia, to ciągłe doskonalenie umiejętności klasyfikatora w Oddziale Opracowania, poznawanie i organizowanie warsztatu w Oddziale Gromadzenia, doskonalenie umiejętności korzystania z baz i innych narzędzi wyszukiwawczych. Bibliotekarze dziedzinowi odbyli kurs e-learningowy z umiejętności posługiwania się narzędziem do two-

żenia bibliografii załącznikowej *Refworks*. Do stałych obowiązków szkoleniowych należy uczestniczenie w organizowanych w Bibliotece kursach językowych. Każdy ma możliwość uczestniczenia w konferencjach, tak bibliotekarskich, jak i dziedzinowych oraz w spotkaniach, wykładach otwartych, i odczytach organizowanych przez obsługiwany wydział. Wszystkie te działania podejmowane są w myśl zasady, że „dobrze wyszkolony personel, świadczący usługi zgodnie z oczekiwaniami odbiorcy, może przyczynić się do sukcesu zapewniając realizację usług na najwyższym poziomie”¹⁷.

Wnioski

Bibliotekarze dziedzinowi uczestniczą we wszystkich procesach odbywających się w bibliotece. Są łącznikami pomiędzy biblioteką a wydziałami, wchodzą na wydziały, są blisko pracowników i studentów. Ich rola jest bardziej czynna i otwarta niż tradycyjnych bibliotekarzy. Swoją działalnością przyczyniają się do promocji biblioteki w środowisku uczelni oraz integracji środowiska naukowego z biblioteką. Uczestniczą w działalności edukacyjnej i naukowo-badawczej uczelni oraz w różnych formach kształcenia.

Ich obowiązki wykraczają poza klasyczne pojmowanie roli bibliotekarza. Mobilność jest immanentnie wpisana w działanie bibliotekarzy dziedzinowych.

Przedstawione zadania, funkcje, jakie pełnią, metody pracy, umiejętności, sądzę, że zawierają się w sformułowanej przez Davida Shumakera definicji bibliotekarza wbudowanego. Nie można powiedzieć, że bibliotekarze dziedzinowi działają bez bibliotek, ale bez biur na pewno i to jest dla nowoczesnego bibliotekarstwa właściwy kierunek.

¹⁷ *Zarządzanie biblioteką: najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim: wybór tekstów*. Red. I. Kemp, T. Wildhardt; [tł. M. Marcinek, R. Sapa]; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 1998, s. 103.

Bibliografia

1. Bednarek-Michalska B.: *Opis stanowiska pracy bibliotekarza dziedzinowego na przykładzie BG UMK*. W: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu*. [Oprac. meryt. A. Bogłowska, J. Szewczak; tł. B. Bednarek-Michalska et al.]; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Biblioteka Główna. Toruń 2001, s. 89-106.
2. *Biblioteka i informacja w systemie edukacji: materiały konferencji naukowej, Kielce, 3-4 grudnia 1998*. Red. H. Suchojad; Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Kielce 1999.
3. *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu*. [Oprac. meryt. A. Bogłowska, J. Szewczak; tł. B. Bednarek-Michalska et al.]; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Biblioteka Główna. Toruń 2001.
4. *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 25-27 czerwca 2008 r.: materiały konferencyjne*. Łódź 2008.
5. *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne*. Łódź 2006.
6. Gorman M.: *Przyszłość biblioteki akademickiej*. „Przegląd Biblioteczny” R. 63, z. 2 (1995) s. 147-155.
7. H. Hollender: *Biblioteka a środowisko naukowe uczelni: pola konfliktu i współpracy*. W: *Biblioteka i informacja w systemie edukacji: materiały konferencji naukowej, Kielce, 3-4 grudnia 1998*. Red. H. Suchojad; Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Kielce 1999, s. 51-59.
8. Hudzik K.: *Bibliotekarz dziedzinowy – doświadczenia niemieckie a polskie możliwości ich adaptacji*. W: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu*. [Oprac. meryt. A. Bogłowska, J. Szewczak; tł. B. Bednarek-Michalska et al.]; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Biblioteka Główna. Toruń 2001, s. 69-81.
9. Jazdon A.: *System specjalistów dziedzinowych w bibliotekach niemieckich*. „Bibliotekarz” 1991, nr 6, s. 19-21.
10. Jazdon A.: *Założenia systemu specjalistów dziedzinowych w bibliotece Uniwersytetu w Poznaniu*. „Bibliotekarz” 1991, nr 7/8, s.16-19.
11. Köppl S.: *Funkcje i rola bibliotekarzy akademickich – bibliotekarz dziedzinowy*. W: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu*. [Oprac. meryt. A. Bogłowska, J. Szewczak; tł. B. Bednarek-Michalska et al.]; Uniwersytet Mikołaja Kopernika. Biblioteka Główna. Toruń 2001, s. 31-53.
12. Potocka A.: *Bibliotekarze dziedzinowi (B.D.) w Oddziale Gromadzenia Druków Zwartych – materiał do dyskusji*. Materiały wewnętrzne Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej.
13. Shumaker D., Tyler L. A.: *Embaded Library Serices: an Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management, and Delivery*. W: *A Contributed Paper for the*

- Special Libraries Association Annual Conference Denver, Colorado 6 June 2007*. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvcs.pdf> [10 listopada 2010].
14. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu : <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess>. [2 lutego 2011].
 15. Starosta B.: *Wpływ relacji bibliotekarz – pracownik naukowy na wykorzystanie usług bibliotecznych, na przykładzie systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej*. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 25-27 czerwca 2008 r.: materiały konferencyjne*. Łódź 2008, s. 241-256.
 16. Stępniaak J.: *Koegzystencja bibliotek cyfrowych i tradycyjnych w akademickich systemach biblioteczno-informacyjnych w perspektywie najbliższych 10 lat*. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r. : materiały konferencyjne*. Łódź 2006, s. 83-95.
 17. Szląpek E., Sińczak A., Kardas M.: *Przysposobienie biblioteczno-informacyjne studentów: dydaktyka w bibliotekach wyższych uczelni państwowych w świetle badań ankietowych*. W: *Biblioteka i informacja w systemie edukacji: materiały konferencji naukowej, Kielce, 3-4 grudnia 1998*. Red. H. Suchojad; Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Kielce 1999, s. 73-96.
 18. Wojciechowski J.: *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa 2010.
 19. Wojciechowski J.: *Bibliotekarz w bibliotece*. „Rocznik Biblioteczny” R. 41, z. 1/2 (1991), s. 3-11.
 20. Wojciechowski J.: *Z problemów organizacji zasobów bibliotecznych*. „Przegląd Biblioteczny” 1998, z. 1, s. 5-15.
 21. *Zarządzanie biblioteką: najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim: wybór tekstów*. Red. I. Kemp, T. Wildhardt; [tł. M. Marcinek, R. Sapa]; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 1998.

dr Krystyna Michniewicz-Wanik
Biblioteka Wydziału Nauk Społecznych
Uniwersytetu Wrocławskiego
kr.wanik@wp.pl

**NORMY ETYCZNO-MORALNE
I PRAWNE CYBERKULTURY.
NOWE KOMPETENCJE BIBLIOTEKARZY**

**ETHICAL, MORAL AND LEGAL STANDARDS
OF CYBERCULTURE. NEW COMPETENCES OF LIBRARIANS**

Abstract

Cyberspace is a new cultural space. Community Network including forum participants on websites of various service providers create the, so called, „virtual community”. Rules prevailing in this environment play an important role. The anonymity of users in the Internet provides the opportunity to change their identity and may encourage to commit criminal acts. There are instances of „identity theft” and extorting personal data by Internet users through various electronic services. Legal care and protection of personal data processed on the Internet is therefore necessary. The Internet is not only a network full of knowledge instantly accessible via a personal computer. In addition to its traditional ways of functioning, there are also alternative „channels” of information flow. Individual users play the roles traditionally granted to publishers or producers of materials. Users participation in the creation of the Internet has led to a „Web 2.0” - a new type of trends and services. Now, too much information becomes a problem which impedes the searching. There is still a lot to be desired as far as copyright law is concerned, the provisions of which either did not keep pace with evolving information technology or are too restrictive thus limit creative development. Therefore, alternative, more flexible Creative Commons licenses are promoted. The long-lasting process of introducing changes in the law leads to the situation where the gradual development of telecommunication technology, which leads to different situations and dangers, finds no „feedback” in the form of automatic changes in the statutory provisions relating to the Web. Consequently, moral and ethical standards are to fill this gap.

Wprowadzenie

Tempo, w jakim następuje rozwój technologii służących przesyłaniu informacji sprawia, że społeczeństwo staje przed coraz nowymi problemami. Cyberprzestrzeń jest nową przestrzenią kulturową. Społeczność sieci, uczestników forum na stronach różnych serwisów, to tzw. „społeczność wirtualna”. Istotną rolę odgrywają reguły panujące w tym środowisku. Internet poprzez anonimowość użytkowników sieci, daje możliwość zmiany własnej tożsamości i może zachęcać do popełniania czynów zabronionych. Zdarzają się przypadki „kradzieży tożsamości”, a przy okazji prowadzenia elektronicznych usług, dochodzi do wyludzania danych osobowych internautów. Konieczna jest więc dbałość o dane osobowe przetwarzane w Internecie oraz ich ochrona prawna.

Internet nie jest jedynie siecią pełną wiedzy, z której skorzystać można błyskawicznie przy pomocy komputera. Obok tradycyjnych, funkcjonują alternatywne „kanały” przepływu informacji. Indywidualni użytkownicy występują w roli, jaką tradycyjnie przyznawano wydawcom, producentom materiałów. Uczestnictwo użytkowników w tworzeniu zasobów Internetu doprowadziło do „Web 2.0” – nowego typu trendów i usług. Coraz trudniej poruszać się w gąszczu informacji, wśród których znajdują się informacje nieprzydatne.

Wiele do życzenia pozostawia prawo autorskie, którego przepisy, albo nie nadążają za rozwijającą się informatyką, bądź są zbyt restrykcyjne i w praktyce ograniczają rozwój twórczy. W związku z tym popularyzuje się alternatywne – bardziej elastyczne licencje *Creative Commons* (CC) – od kilku lat rozpoznawalne w wielu krajach (także w Polsce).

Długotrwałe procesy stanowienia prawa powodują, iż zmiany regulacji ustawowych dotyczących bezpieczeństwa sieci nie nadążają za rozwojem nowych technologii. Lukę tą mogą częściowo wypełnić normy moralno-etyczne.

Cywilizacja społeczeństwa informacyjnego

Na początku lat osiemdziesiątych XX wieku, wraz z rozwojem technik telekomunikacyjnych i informatycznych, weszliśmy w „nową cywilizację” właściwą dla globalnego społeczeństwa informacyjnego. Podstawą rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest gospodarka oparta na wiedzy, a najważniejszym zasobem jest informacja.

Termin „społeczność informacyjna” został po raz pierwszy użyty przez Japończyka Tadao Umehao w 1963 roku, a spopularyzowali je Kenichi Koyama oraz Yuji Masuda.

Na grunt struktur unijnych, termin powyższy wprowadził w 1994 roku Martin Bangemann, publikując raport dotyczący przygotowania Unii Europejskiej (UE) do tworzenia społeczeństwa informacyjnego, który w przedstawionej definicji wskazał, iż społeczeństwo informacyjne charakteryzuje się „zdolnością do użytkowania systemów informatycznych i wykorzystuje usługi telekomunikacyjne do przekazywania i zdalnego przetwarzania informacji”.

W 2000 roku podczas szczytu w Lizbonie kraje członkowskie UE przyjęły projekt: *eEurope – Information Society for All*, w którym określono cel budowy nowego typu społeczeństwa, mającego wykorzystywać możliwości, jakie daje cywilizacja informacyjna w zakresie szkolnictwa, gospodarki oraz administracji publicznej. Podniesiono potrzebę wspierania nowoczesnych technologii komunikacyjnych i informatycznych oraz niwelowanie różnic w dostępie do tych technologii, pomiędzy wielkimi aglomeracjami miejskimi, i wsią.

W tym samym roku Ministerstwo Gospodarki opracowało program: *e-Polska – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006*. Rozwój technologii teleinformatycznych stał się podwaliną stworzenia ogólnosiwiatowej sieci, łączącej wszystkie kraje w „globalną wioskę”. Wyalienowanie się z tych struktur groziłoby wyrzuceniem poza nawias społeczeństwa informacyjnego, a przepaść technologiczna, gospodarcza i kulturowa, byłaby nie do pokonania bez wsparcia krajów wysoko rozwiniętych. Warunkiem powszechnego rozwoju informatyzacji było stworzenie jej odpowiedniego otoczenia prawnego i organizacyjnego, w celu kreowania rynku oraz edukacji informatycznej.

Ewolucja społeczeństwa, poprzez nieograniczony dostęp do mediów elektronicznych, powoduje powstanie nowych zjawisk kulturowych. Wiedza i dostęp do niej staje się główną potrzebą, a informacja najważniejszym towarem. Przynależność terytorialna do określonego miejsca traci na znaczeniu w dobie dostępu do telewizji satelitarnej, telekomunikacji, Internetu. Współpraca międzynarodowa w dziedzinie wymiany informacji sprzyja wzrostowi poczucia „wspólnoty globalnej”, co równocześnie wpływa na zacieranie się tożsamości kulturowej i narodowej. Internet staje się nową platformą dla komunikacji międzykulturowej. Umożliwia m.in. pracę na odległość (telepracę), zdalne nauczanie, handel elektroniczny, a także usprawnienie obiegu informacji między przedsiębiorstwami

i wewnątrz firm oraz w całej administracji państwowej. Edukacja nie kończy się w szkole, lecz trwa przez całe życie (*life-long learning*), gdyż rozwój wymusza proces ustawicznego uczenia się. Permanentny rozwój sprawia, że tworzy się luka informacyjna między osobami bardziej predestynowanymi do korzystania z nowych mediów, a „analfabetyzm” komputerowy może doprowadzić do sytuacji społecznego wykluczenia, której należy zapobiegać i przeciwdziałać¹.

Wskazuje się na wymiar międzynarodowy i globalny społeczeństwa informacyjnego. Zdaniem Ryszarda W. Kluszczyńskiego², społeczeństwo informacyjne, cyberkultura i sztuka multimedialna, tworzą wspólnie kompleks zjawisk głęboko ze sobą powiązanych i wzajemnie się wspomagających, stąd analiza któregośkolwiek z nich odbywa się w kontekście pozostałych.

Cyberprzestrzeń nową przestrzenią kulturową

Termin „cyberprzestrzeń” został użyty w 1984 roku przez Williama Gibsona w powieści fantastycznonaukowej zatytułowanej *Neuromancer* i następnie przyjęty przez użytkowników, i twórców sieci internetowych. Pierre Lévy definiuje „cyberprzestrzeń”, jako „przestrzeń otwartego komunikowania się za pośrednictwem połączonych komputerów i pamięci informatycznych pracujących na całym świecie”. Usprawniając bezpośrednio transakcje między oferentami a odbiorcami, cyberprzestrzeń z pewnością ułatwia „liberalną” ewolucję w gospodarowaniu informacją i wiedzą. Liberalizm ten to według Autora „brak arbitralnych ograniczeń prawnych, dający szansę dla rozwoju talentów, wolną konkurencję drobnych producentów na możliwie przejrzystym rynku”³.

Wiele prądów społecznych, literackich, artystycznych itp. odwołuje się do cyberkultury. Przez pojęcie „cyberkultura” R. W. Kluszczyński rozumie „wieloaspektowy kompleks, który wyrasta ze społecznego doświadczenia życia w świecie zdominowanym przez technologie informacyjno-komunikacyjne. Cyberkulturą jawi się, jako proces, poprzez który

1 Batorowska H.: *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej* W: *Komputer w edukacji: 15. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków 23-24 września 2005*. Red. nauk. J. Morbitzer; Akademia Pedagogiczna im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie. Pracownia Technologii Nauczania. Kraków 2005, s. 23-27.

2 R. W. Kluszczyński: *Spółczesność informacyjna: cyberkultura: sztuka multimedialna*. Wyd. 2. Kraków 2002, s. 33.

3 P. Lévy: *Drugi potop*. W: *Nowe media w komunikacji społecznej w XX wieku: antologia*. Projekt i red. nauk. M. Hopfinger. Warszawa 2002, s. 383.

wypowiada się społeczeństwo informacyjne”⁴. Jak wskazuje P. Lévy, cyberkultura wiąże się z wirtualnością, bowiem informatyczne kody zapisane na nośnikach elektronicznych lub twardych dyskach komputerów, są niewidoczne, niemal wirtualne, prawie niezależne od określonych współrzędnych przestrzenno-czasowych. Społeczność sieci, uczestników forów na stronach różnych serwisów, to tzw. „społeczność wirtualna”, podlegająca zasadom panującym w tym środowisku. Internet jest narzędziem, które umożliwi skupienie ludzi wokół jakiegoś tematu, problemu łączącego zainteresowanych. Narzędzie to, umożliwi komunikację poprzez listy, fora dyskusyjne czy czaty. Moderatorzy (*admini*) mają wpływ na sprawy związane z funkcjonowaniem strony. Mogą decydować, które wypowiedzi ukażą się na ekranie monitora, a łamanie przyjętych norm może skutkować wykluczeniem ze społeczności, całkowitym pozbawieniem, bądź czasowym zablokowaniem dostępu do forów.

Internet wkracza do wszystkich aspektów naszego życia, wywierając określony wpływ na nasze interakcje w sieci, np. poprzez odgrywanie ról oraz budowanie tożsamości. Możliwa jest zmiana tożsamości oraz asymilowanie się uczestników różnych grup dyskusyjnych. „Takie same transformacje, jakim podlega współcześnie tożsamość kultury, stają się też udziałem tożsamości indywidualnej”⁵.

Poszukiwanie informacji w sieci

Poszukiwanie informacji łączy się ściśle z pojęciem „kultury informacyjnej”. „Kultura informacyjna” – oznacza dbałość o wysoką jakość danych źródłowych, zdolność pracy grupowej, w tym zdolność przekazywania rzeczowych, jednoznacznych informacji i dzielenia się wiedzą, umiejętność korzystania z komputerowych zasobów informacyjnych, umiejętność wykorzystania informacji w procesach decyzyjnych, zdolność uczenia się poprzez kojarzenie interdyscyplinarnych informacji, zdolność myślenia wielowymiarowego w technologii hurtowni danych itp.⁶. Według W. Furmanka „kultura informacyjna”, to system postaw człowieka wobec roli informacji i technologii informacyjnych w rozwoju współczesności⁷.

4 R. W. Kluszczyński: *Spółczesność informacyjna...*, op. cit., s. 80.

5 Ibidem, s. 43.

6 Z. Ryznar: *Nieodzowny wstęp do informatyzacji*. „CXO Magazyn Kadry Zarządzającej” 2001, nr 1, s. 60-66.

7 W. Furmanek: *Kultura techniczna i kultura informacyjna: eksplikacja pojęcia: konsekwencje metodologiczne*. W: *Techniki komputerowe w przekazywaniu edukacyjnym: XII ogólnopolskie*

Pojęcie „kultury informacyjnej” wiąże się ze sprawnością informacyjną (*information literacy*) osób, potrafiących efektywnie wyszukiwać i korzystać z informacji.

Internet nie jest jedynie siecią pełną wiedzy, z której skorzystać można błyskawicznie przy pomocy komputera. Tomasz Goban-Klas obrazowo wskazuje, że mamy nie tylko „przepływ informacji”, ale ich „zalew”, a nawet „potop informacji”. Obok tradycyjnych, funkcjonują alternatywne „kanały” przepływu informacji. Indywidualni użytkownicy występują w roli, jaką tradycyjnie przyznawano wydawcom, producentom materiałów. Uczestnictwo użytkowników w tworzeniu zasobów internetu doprowadziło do „Web 2.0” – nowego typu trendów i usług. Niematerialne zasoby informacji oraz sposoby ich wykorzystywania decydują o racji bytu każdej organizacji, jej materialnym sukcesie. Należy tu wskazać na rolę informacji i wiedzy, jako zasobu organizacji, dbałość o jakość informacji, z jednoczesnym unikaniem przeładowania informacyjnego.

Zakładany szybki dostęp do relewantnej informacji za pośrednictwem sieci nie zawsze może być zrealizowany. Lawinowo rośnie liczba źródeł informacji, a ich wartość często pozostawia wiele do życzenia. Problem nadmiaru informacji powoduje powstawanie tzw. „szumów informacyjnych”. Jak podkreśla P. Lévy: „W obliczu zalewu informacji refleksja nad pierwszym potopem ułatwi nam może stawienie czoła nowym czasom”. Równocześnie Autor wskazuje na nowe możliwości komunikacyjne, jakie niesie ze sobą powszechna łączność i digitalizacja informacji, wśród których wymienia: zanik monopolu przekazu publicznego; dowolna grupa lub jednostka dysponuje środkami technicznymi, przy pomocy których, może zwracać się do globalnej społeczności; rośnie różnorodność sposobów ekspresji np. hipertekst; istnieją możliwości selekcji zawartości sieci⁸.

Przestępstwa teleinformatyczne

Cyberprzestrzeń zawierając to, co ludzie w niej umieszczą, musi być chroniona przed informacjami szkodliwymi, nieprawdziwymi, godzącymi w dobra osobiste. Toteż administratorzy mogą eliminować z serwerów, za które są odpowiedzialni, informacje sprzeczne z etyką sieci, propagujące rasizm, nacjonalizm, terroryzm, przemoc, zawierające pornografię itp. Działająca w sieci „opinia publiczna”, ocenia i koryguje informacje włą-

symposium naukowe, Kraków, 27-28 września 2002. [Red. nauk. J. Morbitzer]; Akademia Pedagogiczna im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie. Pracownia Technologii Nauczania. Kraków 2002, s. 63.

8 P. Lévy: *Drugi potop*. op. cit., s. 386-387.

pliwe, niesprawdzone, grożące sankcjami prawno-karnymi lub odpowiedzialnością cywilnoprawną.

Funkcjonowanie w sieci bazuje głównie na odpowiedzialności twórców i odbiorców informacji, odrzucając kontrolę hierarchiczną przypominającą cenzurę. Można spotkać się z opinią, że negatywną konsekwencją rozwoju telekomunikacji, może być powstanie społeczeństwa kontrolowanego elektronicznie, co oznaczałoby wdzieranie się w życie zawodowe i prywatne, ograniczanie swobód obywatelskich, monopolizowanie informacji. Należy zatem podchodzić ze szczególną uwagą do kwestii wolności wypowiedzi.

Wśród zagrożeń związanych z Internetem należy wskazać dostęp do treści społecznie niepożądanych. Sprzyja temu względna anonimowość i możliwość zmiany tożsamości użytkowników. Sieć daje możliwość stworzenia sobie nowej osobowości (na przykład dzięki zmianie adresu poczty elektronicznej, zmianie kanału IRC lub wyborze innej grupy dyskusyjnej). Ofiarami oszustw padają często dzieci. Pojawienie się nowych zagrożeń dla bezpieczeństwa obywateli i nowych rodzajów przestępstw jest groźny. Dlatego też, należy dokonać przeglądu polskiego prawa pod kątem możliwości zastosowania go do nowych mediów i rozwiązań technicznych.

W obecnym polskim systemie prawnym, do danych przechowywanych w systemach teleinformatycznych odnosi się Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. nr 133, poz. 883, tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926). Przetwarzanie danych osobowych powinno być możliwe tylko wtedy, gdy użytkownicy wyrażą na to zgodę lub zezwala prawo. Dane te powinny być również odpowiednio zabezpieczone technicznie, przed ich bezprawnym użyciem.

Konieczne jest modyfikowanie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. nr 24, poz. 83), określające zakres ochrony utworów (w tym programów i nagrań audio-wizualnych) zapisanych i rozpowszechnianych w formie elektronicznej oraz w sieciach teleinformatycznych. Prace nad odpowiednimi regulacjami, powinny uwzględniać porozumienia międzynarodowe dotyczące majątkowych aspektów praw własności intelektualnej⁹. Istnieje potrze-

9 Porozumienia dotyczące praw własności intelektualnej to m.in. *Agreement on Trade Related Aspects of Intellectual Property Rights* TRIPS (Dz. U. nr 32 z 1996 r., poz. 143) zawarte w ramach Światowej Organizacji Handlu (WTO), traktatu o prawie autorskim (WIPO Copyright Treaty), traktatu o wykonaniach i fonogramach (WIPO *Performances and Phonograms Treaty*) przyjętych w ramach Światowej Organizacji Własności Intelektualnej (WIPO) na konferencji dyplomatycznej na temat niektórych zagadnień praw autorskich i praw pokrewnych w Genewie, w dniu 20 grudnia 1996 roku.

ba wzorowania się na regulacjach prawnych funkcjonujących w innych krajach, dotyczących digitalizacji utworów, tworzenia i eksploatacji dzieł multimedialnych, przepisów związanych z publikacjami elektronicznymi i elektronicznym udostępnianiem utworów oraz odpowiedzialności za naruszenia praw autorskich w Internecie. W wielu przypadkach stwierdzenie, w jakim miejscu popełnione zostały przestępstwa teleinformatyczne, może nastroić duży trud, ze względu na tzw. właściwość sądów. Często miejsce, w którym znajduje się osoba naruszająca prawo, miejsce przechwycenia, nadania, odbioru czy powstania informacji w sieci, mogą być zlokalizowane w innych państwach. Dlatego konieczna jest ponadnarodowa harmonizacja regulacji prawnych oraz międzynarodowe działania operacyjne.

Ustawa powinna określać formalnoprawne mechanizmy kontroli treści udostępnianych w sieciach, przy zapewnieniu swobodnej wymiany informacji. W celu ochrony nieletnich przed treściami szkodliwymi, należy wprowadzić i upowszechnić system niezależnego, dobrowolnego rankingu i klasyfikacji treści publikowanych w sieciach teleinformatycznych przez organizacje konsumenckie. Należy jasno określić odpowiedzialność osób pośredniczących w przekazie (osób fizycznych i prawnych), będących źródłem informacji oraz edytorem szkodliwych treści.

W celu umożliwienia wczesnego wykrywania przestępstw popełnianych w sieciach teleinformatycznych wydaje się konieczne ustanowienie całodobowych służb zbierających informacje o domniemanych przestępstwach, posiadających specjalny kontaktowy numer telefoniczny, faksowy i elektroniczny adres sieciowy (na wzór zespołu CERT *Computer Emergency Response Team* działającego w *Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej – NASK*)¹⁰.

Ochrona własności intelektualnej w Internecie

Światowa Organizacja Własności Intelektualnej (WIPO) chroni w szczególności prawa do:

- dzieł literackich, artystycznych i naukowych;
- interpretacji artystów interpretatorów oraz wykonań artystów wykonawców;
- fonogramów i programów radiowych, i telewizyjnych;
- wynalazków we wszystkich dziedzinach działalności ludzkiej;
- odkryć naukowych;
- wzorów przemysłowych;
- znaków towarowych i usługowych;
- nazw handlowych i oznaczeń handlowych;
- ochrony przed nieuczciwą konkurencją.

Polskie uregulowania prawne obejmujące powyższy zakres przedmiotowy ochrony obejmują: prawo autorskie i prawa pokrewne z prawami autorskimi, prawa do baz danych, prawo własności przemysłowej.

Przywołując kwestie dotyczące ochrony baz danych, należy wskazać na aspekty powiązań między Internetem a programami komputerowymi. Cechą baz danych w środowisku cyfrowym jest powiązanie ich z programami komputerowymi (ich tworzenie i obsługa jest możliwa dzięki oprogramowaniu)¹¹.

Patenty, aby mogły być przedmiotem ochrony muszą zostać zarejestrowane w Urzędzie Patentowym RP, który na podstawie zgłoszenia (wniosku) wydaje decyzje w sprawie udzielenia patentu, praw ochronnych lub praw z rejestracji. Zakres tej ochrony jest w istotny sposób ograniczony. Ochrona obejmuje bowiem, wyłącznie teren RP. Jej ewentualne rozszerzenie wymaga zgłoszeń w urzędach patentowych krajów, posiadających regulacje dotyczące takiej ochrony i odpowiednie organy rejestracyjne.

Podstawowymi aktami prawa polskiego, regulującymi wszelkie kwestie dotyczące szeroko pojętej własności intelektualnej są: w zakresie prawa własności artystycznej, naukowej i literackiej – Ustawa z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz Ustawa z dnia 27 lipca 2001 roku o ochronie baz danych. W zakresie prawa własności przemysłowej funkcjonuje Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 roku: Prawo własności przemysłowej oraz Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

¹⁰ NASK (Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa) jest wiodącym polskim operatorem sieci transmisji danych, który w 1991 r. podłączył Polskę do Internetu. Obecnie zgodnie z Ustawą z dnia 30 kwietnia 2010 r. o instytutach badawczych NASK, funkcjonuje jako instytut badawczy. Działa we współpracy z Wydziałem Elektroniki i Technik Informacyjnych Politechniki Warszawskiej. W ramach NASK działa zespół CERT Polska – pierwszy w Polsce Computer Emergency Response Team (zespół reagowania na zagrożenia i incydenty w sieciach komputerowych), ściśle współpracujący z podobnymi zespołami na całym świecie (www.cert.pl). W ramach projektu Saferinternet.pl działa również w NASK zespół Dyżurnet.pl – polski punkt ds. zwalczania nielegalnych treści w Internecie (www.dyzurnet.pl).

¹¹ Elektroniczne bazy danych udostępniane on-line, mogą być faktycznie rozproszone, tworząc jednak funkcjonalnie pewien zbiór – dzięki dostępowi do nich poprzez sieci. (Może nastąpić sytuacja, w której programy komputerowe stanowią składniki bazy danych).

Przedmioty podlegające regulacji autorsko-prawnej są chronione począwszy od momentu powstania, bez konieczności dokonywania ich rejestracji. Ochrona ta jest, co do zasady powszechna, gdyż na podstawie umów międzynarodowych obejmuje prawie wszystkie kraje świata. Twórcą utworu chronionego prawem autorskim może być jedynie osoba fizyczna.

Przedmiotem ochrony prawa autorskiego są w szczególności utwory:

- wyrażone słowem, symbolami matematycznymi, znakami graficznymi (literackie, publicystyczne, naukowe, kartograficzne oraz programy komputerowe);
- plastyczne;
- fotograficzne;
- lutnicze;
- wzornictwa przemysłowego;
- architektoniczne, architektoniczno-urbanistyczne i urbanistyczne;
- muzyczne i słowno-muzyczne;
- sceniczne, sceniczno-muzyczne, choreograficzne, i pantomimiczne;
- audiowizualne.

Internet stwarza wiele możliwości naruszania praw autorskich. Andrew Keen wskazuje na technologię Web 2.0¹², która jego zdaniem, tworzy „pokolenie plagiatorów i złodziei praw autorskich, którzy mają niewiele szacunku dla własności intelektualnej”¹³. Przy tym wiele do życzenia pozostawia prawo autorskie, którego przepisy, albo nie nadążają za rozwijającą się informatyką, bądź są zbyt restrykcyjne i w praktyce ograniczają rozwój twórczy. W związku z tym, popularyzuje się alternatywne – bardziej elastyczne licencje *Creative Commons* (CC)¹⁴ – określane często terminem *copyleft* – niektóre prawa zastrzeżone w opozycji do *copyright* – wszelkie prawa zastrzeżone. Licencje CC od kilku lat stały się rozpoznawalne w wielu krajach (także w Polsce)¹⁵.

12 W przypadku Web 2.0 autorzy przygotowują serwis, którego podstawą funkcjonowania są użytkownicy dostarczający jego zawartość (m.in. zdjęcia, pliki wideo, linki do ciekawych stron internetowych) oraz tworzą społeczność użytkowników, która zaczyna ze sobą współpracować i żyć „własnym życiem”.

13 A. Keen: *Kult amatora: jak Internet niszczy kulturę*. Tł. M. Bernatowicz, K. Topolska-Ghariani; wpraw. K. Krzysztofek. Warszawa 2007, s. 137.

14 *Creative Commons* (CC) – międzynarodowa organizacja wspomagająca twórców i artystów w zarządzaniu prawami autorskimi.

15 Idea *copyleft* polega na takim wykorzystaniu systemu praw autorskich, że osiąga zupełnie odwrotne cele niż *copyright* (poszerzenie wolności zamiast jej ograniczenia). Do typu *copyleft* zaliczane są licencje stworzone przez organizację *Creative Commons*, które posiadają warunek

Długotrwałe procesy stanowienia prawa powodują, iż sukcesywny rozwój technologii, rodzący odmienne sytuacje i zagrożenia, nie znajduje „odzewu” w postaci automatycznej zmiany regulacji ustawowych dotyczących sieci. Lukę tą mogą częściowo wypełnić normy moralno-etyczne.

Technologia informatyczna a etyka

Rewolucja informatyczna ma nie tylko wymiar technologiczny, ale także społeczny i etyczny. Wywiera głęboki wpływ na stosunki międzyludzkie, więzi rodzinne, procesy edukacyjne itp. Badaniem i analizą problemów związanych z wpływem Internetu na życie społeczne, od szeregu lat zajmuje się w USA nowa dziedzina wiedzy, nazywana etyką komputerową. W Polsce od 1995 roku działa Zakład Etyki Biznesu w Instytucie Kulturoznawstwa przy Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

Wpływ technologii informatycznej na świat ludzkich wartości, badał w USA pod koniec lat 50-tych Norbert Wiener. W połowie lat sześćdziesiątych Donn Parker podjął badania nad nieetycznym i nielegalnym stosowaniem komputerów przez użytkowników, których efektem było opublikowanie w 1968 roku *Rules of Ethics in Information Processing*. Wymieniony wyżej Autor przeprowadził prace nad stworzeniem pierwszego *Kodeksu Postępowania Zawodowego dla Association for Computing Machinery* (ACM), zatwierdzonego przez Stowarzyszenie w 1973 roku. W połowie lat siedemdziesiątych Walter Maner przygotował i rozpowszechnił zestaw podstawowych materiałów z etyki komputerowej dla początkujących – *Starter Kit in Computer Ethics*, co wpłynęło na wzrost popularności nauczania etyki komputerowej w Ameryce i na świecie. Zgodnie z przedstawioną definicją „etyka komputerowa” „określa i analizuje wpływ technologii informatycznej na wartości społeczne i ludzkie, takie jak zdrowie, bogactwo, praca, szanse, wolność, demokracja, wiedza, prywatność, bezpieczeństwo, samorealizacja itd.”. Innym poważnym wyzwaniem dla ochrony komputerów jest problem kradzieży danych oraz niszczyielskich wirusów komputerowych przez tzw. „hakerów” (*hacker* – osoba włamująca się do cudzego systemu komputerowego).

Etyka komputerowa ewoluuje w kierunku szerszego obszaru, jakim jest globalna etyka informatyczna. Jak podkreślała niegdyś Krystyna Górniak-Kocikowska „(...) podejmowane są próby ustanowienia w prawdziwie

share alike (SA, na tych samych warunkach) i nie mają zakazu tworzenia dzieł pochodnych (ND). Istnieją jednak kontrowersje, co do tego, czy licencje *Creative Commons*, które posiadają warunek SA i jednocześnie NC (zakaz użycia komercyjnego) mogą być zaliczane do licencji typu *copyleft*.

globalnym kontekście powszechnie akceptowanych standardów zachowań oraz doskonalenia i obrony ludzkich wartości¹⁶. W 1995 roku został opracowany przez zespół pod kierunkiem Sally Hambridge z Intel Corporation. *Netiquette Guidelines (Dokument RFC 1855)*¹⁷.

„Netykieta”, jako kodeks etyczny cyberprzestrzeni

„Netykieta” jest tworzona, jako zbiór „praw” obowiązujących w sieci Internet. Genezę „netykiety”, jako kodeksu etycznego omówił w pracy magisterskiej, obronionej w 2004 roku na Uniwersytecie Jagiellońskim, pod kierunkiem Prof. dr hab. Ryszarda Markiewicza – Grzegorz Kubas¹⁸.

Podobnie jak zwykle zasady przyzwoitego zachowania, „netykieta” nie jest dokładnie skodyfikowana, nikt też nie zajmuje się systematycznym karaniem osób łamiących te zasady, jednak uparte łamanie zasad „netykiety” może się wiązać, z różnymi przykrymi konsekwencjami, jak np. odcięcie od określonej usługi internetowej przez jej administratora. Użytkownik jest odpowiedzialny za przestrzeganie tych lokalnych reguł, wśród których J. Kulesza¹⁹ wymienia zespół liczący dziesięć podstawowych zasad:

1. Szanuj prawa autorskie.
2. Chroni prywatność i dane osobowe.
3. Chroni bezpieczeństwo poczty elektronicznej.
4. Unikaj spamu, pisz zwięźle i na temat.
5. Dbaj o bezpieczeństwo sieci i sprzętu.
6. Dopełniaj swoich obowiązków informacyjnych (obowiązek dotyczący administratorów).
7. Przestrzegaj reguł technicznych.
8. Przestrzegaj reguł redakcyjnych.
9. Dochowaj kurtuazji sieciowej.
10. Bądź tolerancyjny.

16 K. Górniak-Kocikowska: *The Computer Revolution and the Problem of Global Ethics*. W: *Global Information Ethics*. Eds. T. Bynum and S. Rogerson. Guildford, UK 1996, s. 186.

17 *Dokument RFC 1855*, został opracowany w 1995 roku przez zespół pod kierunkiem Sally Hambridge z Intel Corporation. S. Hambridge: *Netiquette Guidelines, Request For Comments: 1855*, Network Working Group, Intel Corp. 1995. Tryb dostępu: <http://tools.ietf.org/html/rfc1855> [18 grudnia 2009].

18 G. Kubas: *Netykieta – kodeks etyczny, czy prawo internetu*. Kraków 2004. Tryb dostępu: http://www.netykieta.dlawas.net/mgr_G.Kubas-Netykieta-Kodeks_Etyczny_Czy_Prawo_Internetu.pdf [23 kwietnia 2011].

19 J. Kulesza: *Ius Internet: między prawem a etyką*. Warszawa 2010, s. 28.

Autorka kładzie szczególny nacisk na tą ostatnią zasadę, która wymaga koegzystencji użytkowników – przedstawicieli różnych kultur, tolerancji i zrozumienia dla „inności”. Joanna Kulesza²⁰ w cytowanej monografii prowadzi rozważania dotyczące problematyki zbiegu norm prawnych i reguł etycznych w Internecie. Autorka wskazuje na możliwość dostosowania najnowszych technologii internetowych, pod kątem możliwości ich regulacji z przepisami prawa krajowego i międzynarodowego oraz normami etycznymi. Zauważa braki istniejących porządków prawnych i opisuje regulaminy etyczne, za pomocą których, cyberspółeczności wypełniły te luki. Autorka przybliży przykłady „netykiety”²¹, fenomenu *Wikipedii*²², ruchów: *Creative Commons*²³ oraz *Free Software Foundation*²⁴, jako skutecznie funkcjonujących rozwiązań etycznych dla trudnych problemów prawnych. Joanna Kulesza podejmuje także omówienie aktualnych zagadnień wymagających połączenia regulacji prawnych, z odwołaniem do norm etycznych, takich jak rozwój pamiętników sieciowych (blogów), czy rosnące zagrożenia dla prywatności w dobie sieci semantycznej. Dla regulacji cyberprzestrzeni proponuje odwołanie do leżącej u podstaw prawa międzynarodowego koncepcji *ius gentium*²⁵, jako prawa narodów, oparte na normach wspólnych wszystkim społecznościom. Zdekodowanie

20 Ibidem, s. 50-51.

21 Dokument RFC 1855, został opracowany w 1995 roku przez zespół pod kier. Sally Hambridge z Intel Corporation. S. Hambridge: *Netiquette Guidelines, Request For Comments: 1855*, Network Working Group, Intel Corp. 1995. Tryb dostępu: <http://tools.ietf.org/html/rfc1855> [18 grudnia 2009].

22 *Wikipedia* powstała w styczniu 2001 roku, dziś posiada aktywnie rozbudowywane wersje w ponad stu językach (w tym również wersja polska). *Wikipedię* tworzą wyłącznie ochotnicy, kierujący się zasadą neutralnego punktu widzenia, która zobowiązuje współpracowników do unikania stronniczości i uprzedzeń przy tworzeniu tekstów. *Wikipedia* jest obecnie jednym z najpopularniejszych źródeł informacji w Internecie. *Wikipedia* bazuje na oprogramowaniu MediaWiki, które pozwala każdemu internaucie na edycję strony i sprawia, że zmiany te są natychmiast widoczne. Cała zawartość *Wikipedii* udostępniana jest na zasadach Licencji GNU Wolnej Dokumentacji.

23 J. Kulesza: op. cit., s. 141-151.

24 *Free Software Foundation* (Fundacja Wolnego Oprogramowania) – najważniejsza instytucja sponsorująca Projekt GNU (zob. http://pl.wikipedia.org/wiki/Projekt_GNU), założona w 1985 roku przez Richarda Stallmana. Misją FSF jest tworzenie, ochrona i promocja wolności użytkownika, kopiowania, modyfikowania i rozprowadzania programów komputerowych oraz obronę praw użytkowników Wolnego Oprogramowania (zob. http://pl.wikipedia.org/wiki/Wolne_Oprogramowanie). FSF wspiera wolność wypowiedzi, publikacji i zrzeszania się w Internecie, prawo do używania oprogramowania do szyfrowania prywatnej korespondencji i połączeń sieciowych oraz prawo do tworzenia oprogramowania, nienaruszalne przez prywatne monopole.

25 J. Kulesza: op. cit., s. 248.

norm etycznych, wspólnych cyberspołeczności, pozwoliłoby na wykształcenie nowego porządku prawnego, właściwego cyberprzestrzeni – Ius Internet. Znajomość prawa cyberprzestrzeni dotyczy wszystkich użytkowników Internetu.

W szczególności kwestia dotyczy pracowników informacji naukowej i bibliotekarzy, którzy wypełniając swą społeczną i zawodową misję, mają nie tylko moralne prawo do przeciwdziałania naruszaniu „netykiety”. Obliguje ich do podejmowania działań faktycznych i prewencyjnych pragmatyka zawodowa, której elementem jest kodeks etyki zawodowej bibliotekarza i pracownika informacji naukowej, ustanowiony pod auspicjami Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich²⁶.

Etyczna postawa „bibliotekarza uczestniczącego” przy udostępnianiu zasobów bibliotecznych i informacyjnych

W kodeksie etyki bibliotekarza i pracownika informacji, obok zachowań wobec użytkownika, współpracowników i pracodawcy, wymieniono bardzo ważne kwestie dotyczące misji zawodu wobec społeczeństwa oraz powinności bibliotekarzy i pracowników informacji naukowej, wobec zasobów bibliotecznych i informacyjnych.

Stosując się do kodeksu etyki zawodowej, bibliotekarze oraz pracownicy informacji naukowej powinni szanować powierzone im zasoby biblioteczne i informacyjne, dążąc do ich zachowania i ochrony. Powinni respektować zasady posługiwania się sprzętem i oprogramowaniem komputerowym, przestrzegania umów licencyjnych oraz etykiety sieciowej („netykiety” i według autorki referatu tzw. cyberetyki), dbać o przestrzeganie zasad obowiązujących przy korzystaniu ze zbiorów, w tym szczególnie wynikających z obowiązującego prawa autorskiego, nie dopuszczając do ich nielegalnego powielania lub przekształcania (Część druga, dział IV, pkt. 1 *Kodeksu etyki bibliotekarza...*).

W części pierwszej dotyczącej zasad ogólnych kodeksu podkreślono, iż bibliotekarze i pracownicy informacji powinni być osobami godnymi zaufania publicznego, ekspertami pośredniczącymi pomiędzy czytelnika-

²⁶ *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji*. [Oprac. z inicjatywy Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, przez Zespół w skł.: Barbara Sosińska-Kalata – przewodnicząca, Sabina Cisek, Zdzisław Gębołyś, Henryk Hollender, Artur Jazdon]. Tekst przyjęty 22 lutego 2005 roku w Warszawie przez Zespół autorski i przedstawicieli Zarządu SBP Przewodniczącego – Jana Wołosza i Sekretarza Generalnego – Elżbietę Stefańczyk, po uwzględnieniu opinii wyrażonych w dyskusji publicznej. Tryb dostępu: http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks_etyki.html [26 października 2011].

mi i użytkownikami informacji a zasobami informacyjnymi, którzy przy wykonywaniu swojej społecznej misji ponoszą odpowiedzialność moralną i etyczną²⁷.

W postanowieniach końcowych (Część trzecia, dział VII, pkt. 2 *Kodeksu etyki bibliotekarza...*) zawarto zadanie pogłębienia i upowszechnienia świadomości etycznych, i prawnych aspektów działalności bibliotecznej, i informacyjnej. Z ogólnego stwierdzenia, iż bibliotekarze „swoją pracą przyczyniają się do rozwoju zarówno jednostek jak i całego społeczeństwa” (Część druga, dział II, pkt. 1 *Kodeksu etyki bibliotekarza...*) oraz „aktywnie uczestniczą w rozpowszechnianiu w społeczeństwie świadomości znaczenia wiedzy i informacji oraz swobodnego do nich dostępu w celu poprawy jakości życia, rozwoju kulturalnego i cywilizacyjnego” (Część druga, dział II, pkt. 2 *Kodeksu etyki bibliotekarza...*), wynika powinność propagowania zasad etycznego korzystania z dóbr nowych technologii oraz przeciwstawiania się działaniom szkodliwym, rozpowszechnianiu treści terrorystycznych, wzywających do dyskryminacji czy kłamliwych. Bibliotekarze i pracownicy informacji naukowej, jako uczestnicy procesu edukacji, dążą do rozwijania u czytelników kultury informacyjnej i jej komponentu kultury czytelniczej²⁸. Pojęcie „kultury informacyjnej” nierozdzielnie wiąże się ze sprawnością informacyjną (*information literacy*) jej pracowników²⁹.

Nowe kompetencje bibliotekarzy

Dbając o zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług bibliotekarze oraz pracownicy informacji stale doskonałą swoją wiedzę i umiejętności oraz starają się w pełni wykorzystywać profesjonalne kompetencje w pracy zawodowej. Nacisk na zatrudnianie osób wyedukowanych informacyjnie (*information literate*), potrafiących efektywnie korzystać z informacji i rozwijających swe umiejętności, powinien mieć znaczenie

²⁷ W doktrynie prawa autorskiego można także spotkać się z rozważaniem, znanych teoretyków prawa własności intelektualnej, wskazującym na możliwość przypisania bibliotekarzom (jako dostawcom usług), również odpowiedzialności prawnej, za udzielanie dostępu do informacji, adresatów roszczeń z tytułu naruszenia dóbr osobistych, czy praw autorskich, co szczególnie powinno uwrażliwić tę grupę zawodową na problem legalności korzystania z różnych źródeł informacji. Zob. J. Barta, R. Markiewicz: *Ja tu tylko przesyłam*. „Rzeczpospolita” z 31 sierpnia 1999, nr 203(5368), s. C3.

²⁸ Batorowska H.: *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 2009, s. 91.

²⁹ Batorowska H.: *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej*. W: *Komputer w edukacji: 15. ogólnopolskie sympozjum naukowe...*, op. cit., s. 23-27.

dla każdej biblioteki (nie tylko naukowej). Należy tu wskazać na efektywne zarządzanie danymi, traktowanie informacji i wiedzy, jako zasobu, dbałość o jakość informacji, z jednoczesnym unikaniem przeładowania informacyjnego.

W ciągu ostatnich kilkunastu lat biblioteki – zwłaszcza naukowe – przeszły transformację procesów i usług. Możliwy jest dostęp on-line do baz poza obrębem uczelni, digitalizacja własnych zbiorów oraz tworzenie repozytoriów wiedzy. Biblioteki postrzegane są, jako centra kształcenia nawyków i umiejętności poszukiwania wiedzy. Pracownicy bibliotek nie tylko doksztalają się i podnoszą zawodowe kwalifikacje w zakresie obsługi teleinformacyjnej, ale też wzbogacają swoją wiedzę z zakresu innych dyscyplin naukowych³⁰. Bibliotekarze poszerzają swoje kompetencje między innymi o przepisy z zakresu prawa ochrony danych osobowych, prawa autorskiego (np. podczas cyfryzacji bibliotek sprawdzają podmioty majątkowych praw autorskich i terminy przejścia utworów do domeny publicznej). Zapoznają się z nowymi światowymi trendami uwalniania kultury, popularyzując ideę wolnego dostępu do wiedzy *Open Access* oraz licencje CC.

Biblioteki doskonale wpisują się w swoją misję skarbnicy wiedzy, umieszczając na swoich stronach internetowych informacje o możliwości korzystania z różnych baz danych i serwisów, umożliwiających dostęp do elektronicznych czasopism w Internecie (www.doaj.org). Popularyzują dostępne on-line katalogi m.in. Katalog otwartych czasopism ang. *Directory of Open Access Journals* – serwis udostępniający informacje o czasopismach realizujących model udostępniania na zasadzie wolnego dostępu – *Open Access*; (polegający na bezpłatnym udostępnianiu zasobów znajdujących się w sieci, przy jednoczesnym uwzględnieniu praw autorskich, z nieograniczonym dostępem do pełnych tekstów publikacji). Biblioteki tworzą repozytoria instytucjonalne, które gromadzą materiały dydaktyczne, rozprawy doktorskie, serie wydawnicze, materiały konferencyjne, zbiory mikrofilmów, a także dokumenty życia społecznego, obiekty dziedzictwa kulturowego, regionalia itp. Dzięki budowie repozytoriów biblioteki aktywnie włączają się w transfer wiedzy, jako wartości dodanej z macierzystych jednostek naukowych. Bibliotekarze oferują pomoc przy obsłudze wprowadzania meta-danych do repozytoriów instytucjonalnych i zachęcają pracowników wiedzy do publikowania w nich swoich artykułów, z zachowaniem przepisów prawa autorskiego.

³⁰ A. Komperda: *Biblioteka ucząca*. „Biuletyn EBIB” 1999, nr 5. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/5/a.php?komperda> [21 listopada 2010].

Bibliografia

1. Barta J., Markiewicz R.: *Internet a prawo*. Kraków 1998.
2. Barta J., Markiewicz R.: *Wokół definicji bazy danych*. „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2002, nr 1, s. 7-25.
3. Barta J. [et. al.]: *Komentarz do ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych*. Warszawa 2001.
4. Batorowska H.: *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej W: Komputer w edukacji: 15. ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków 23-24 września 2005*. Red. nauk. J. Morbitzer; Akademia Pedagogiczna im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie. Pracownia Technologii Nauczania. Kraków 2005, s. 23-27.
5. Batorowska H.: *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 2009.
6. Frań A.: *Uwagi do ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*. „Transformacje Prawa Prywatnego” 2002, nr 4, s. 63-87.
7. Furmanek W.: *Kultura techniczna i kultura informacyjna: eksplikacja pojęcia: konsekwencje metodologiczne*. W: *Techniki komputerowe w przekazie edukacyjnym: XII ogólnopolskie sympozjum naukowe, Kraków, 27-28 września 2002*. [Red. nauk. J. Morbitzer]; Akademia Pedagogiczna im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie. Pracownia Technologii Nauczania. Kraków 2002, s. 53-72.
8. Golat K., Golat R.: *Prawo komputerowe: (zagadnienia podstawowe)*. Warszawa 1998.
9. Golat R.: *Prawo Internetu dla praktyków*. Gdańsk 2009.
10. Górniak-Kocikowska K.: *The Computer Revolution and the Problem of Global Ethics*. W: *Global Information Ethics*. Eds. T. Bynum and S. Rogerson. Guildford UK 1996, s. 177-190.
11. Keen A.: *Kult amatora: jak Internet niszczy kulturę*. Tł. M. Bernatowicz, K. Topolska-Ghariani; wpraw. K. Krzysztofek. Warszawa 2007.
12. Kluszczyński R. W.: *Społeczeństwo informacyjne: cyberkultura: sztuka multimedialności*. Wyd. 2. Kraków 2002.
13. *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji*. [Oprac. z inicjatywy Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, przez Zespół w skł.: B. Sosińska-Kalata – przewodn. et al.]; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Warszawa 2005.
14. Komperda A.: *Biblioteka ucząca*. „Biuletyn EBIB” 1999, nr 5. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/5/a.php?komperda> [21 listopada 2010].
15. Kot D.: *Dyrektywa Unii Europejskiej o handlu elektronicznym i jej implikacje dla prawa cywilnego*. „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2001, nr 1, s. 163-188.
16. Kot D.: *Prawo właściwe dla transakcji internetowych*. „Radca Prawny” 2001, nr 1, s. 29-37.
17. Kubas G.: *Netykieta – kodeks etyczny, czy prawo internetu*. Kraków, 2004. Tryb dostępu: http://www.netykieta.dlawas.net/mgr_G.Kubas-Netykieta-Kodeks_Etyczny_Czy_Prawo_Internetu.pdf [23 kwietnia 2011].
18. Kulesza J.: *Ius Internet: między prawem a etyką*. Warszawa 2010.
19. Lévy P.: *Drugi potop*. W: *Nowe media w komunikacji społecznej w XX wieku: antologia*. Projekt i red. nauk. M. Hopfinger. Warszawa 2002, s. 381-387.
20. Malczewska A.: *Ochrona patentowa programów komputerowych na gruncie regulacji prawnych i dotychczasowej praktyki patentowej oraz w świetle wspólnotowej inicjatywy*

- wy legislacyjnej. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z Wynalazczości i Ochrony Własności Intelektualnej” Z. 83 (2003), s. 113-140.
21. Mucha M.: *Sieci komputerowe: budowa i działanie: teoria i praktyka współczesnych sieci komputerowych i teleinformatycznych*. Gliwice 2003.
 22. Nowicka A.: *Prawnoautorska i patentowa ochrona programów komputerowych*. Warszawa 1995.
 23. Podrecki, P.: *Konstrukcja wyczerpania prawa w PrAut i możliwość jej zastosowania w obrocie utworami w Internecie*. „Monitor Prawniczy” 2002, nr 24, s. 5-8.
 24. Podrecki P.: *Prawo Internetu*. Wyd. 2. Warszawa 2007.
 25. *Prawo Internetu: teksty jednolite*. Wraz z wpraw. P. Polańskiego oraz z indeksem rzeczowym; [red. A. Flisek]. Warszawa 2008.
 26. Reluga A.: *Komputerowa wieża Babel*. „Wiedza i Życie” 1997, nr 9, s. 56-59.
 27. Ryznar Z.: *Nieodzowny wstęp do informatyzacji*. „CXO Magazyn Kadry Zarządzającej” 2001, nr 1, s. 60-66.
 28. Sitarski P.: *Czy rzeczywistość wirtualna to odkrycie nowego świata?*. W: *Nowe media w komunikacji społecznej w XX wieku: antologia*. Projekt i red. nauk. M. Hopfinger. Warszawa 2002, s. 391-403.
 29. Stanisławska-Kloc S.: *Ochrona baz danych*. Kraków 2002.
 30. Stosio A.: *Umowy zawierane przez Internet*. Warszawa 2002.
 31. Wąglowski P.: *Prawo w sieci: zarys regulacji Internetu*. Gliwice 2005.
 32. Warshauer M.: *Cyfrowy podział*. „Świat Nauki” 2003, nr 9, s. 40-47.

SESJA TRZECIA AUTOKAROWA/RÓWNOLEGŁA

mgr Justyna Rogińska-Usowicz
Biblioteka Uniwersytecka
Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie
justyna.roginska@uwm.edu.pl

**ROLA BIBLIOTEKI UNIWERSYTECKIEJ
UNIWERSYTETU WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO
W OLSZTYNIE W SYSTEMIE MIASTECZKA
UNIWERSYTECKIEGO**

**THE ROLE OF THE UNIVERSITY OF WARMIA AND MAZURY
LIBRARY IN THE UNIVERSITY CAMPUS SYSTEM**

Abstract

The University Library was established on September 1, 1999, as a result of merging of two libraries: the Library of the Agricultural-Technical Academy and the Library of the Higher School of Pedagogy. In October 2007, a modern Library building located in Kortowo II University campus was put into use. The new facility allowed to put scattered collections together and improved the standard of services provided. The University Library in Olsztyn is the university's organisational unit carrying out educational, service and scientific tasks. It also functions as a public science library available to the inhabitants of the town, region and the whole country. The central role of the academic library is a key element in the major mission of a university. The future library will be both modern and traditional.

W 2002 roku Jadwiga Kołodziejska pisząc o „przydatności biblioteki w oświacie”, stwierdziła, że była ona oceniana przez użytkowników przez pryzmat posiadanych przez nią zasobów: książek, czasopism, zbiorów audiowizualnych i coraz częściej multimedialnych materiałów. Istotnym elementem była też sprawność informacyjna. Tymczasem, to zmiany zachodzące w oświacie i kulturze, miały zadecydować o przydatności bibliotek jutro i pojutrze¹. Zamiarem autorki pracy, jest chęć pokazania nie tylko

¹ J. Kołodziejska: *Przydatność biblioteki w oświacie, kulturze i nauce*. W: *Książka i prasa w systemie komunikacji społecznej: przeszłość, dzień dzisiejszy, perspektywy*. Red. M. Juda. Lublin 2002, s. 22-23.

przydatności biblioteki uniwersyteckiej, ale też ważnej roli, jaką spełnia w systemie specyficznego środowiska naukowego, jakim jest miasteczko uniwersyteckie Kortowo w Olsztynie.

Osiedle Kortowo tworzy wyraźnie wyodrębnioną, od pozostałej części miasta dzielnicę, tzw. miasteczko uniwersyteckie, na terenie którego, siedzibę ma większość instytucji uniwersyteckich, takich jak między innymi: rektorat, wydziały, akademiki i biblioteka oraz związane z Uniwersytetem: radio UWM FM, kluby studenckie itp. System miasteczka uniwersyteckiego tworzą jednostki administracyjne uniwersytetu, skupione w jednym miejscu i wzajemnie ze sobą powiązane. Komunikację ułatwia wewnętrzna linia telefoniczna oraz sieć dc++ pozwalająca studentom na wymianę plików. Kampus został zaprojektowany w ten sposób, aby stworzyć studentom oraz pracownikom, nie tylko bazę noclegową, ale też miejsce, w którym można zdobywać wiedzę uczestnicząc w zajęciach, poszerzać swoje zainteresowania, bądź aktywnie spędzać wolny czas. W Kortowie znajdują się przychodnie lekarskie oraz funkcjonuje straż kortowska.

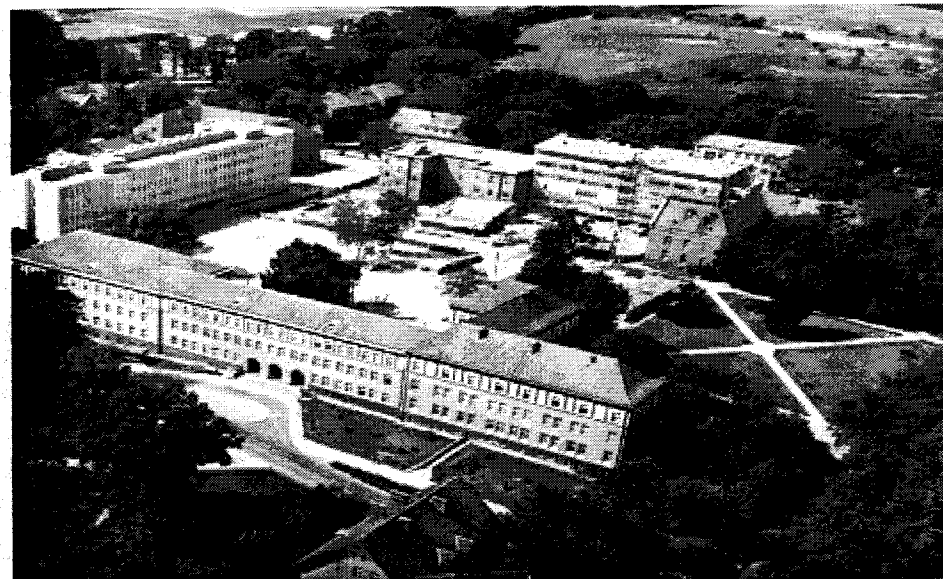
Fotografia 1. Kortowo – widok z lotu ptaka



Teren jest wyjątkowo atrakcyjny ze względu na położenie nad jeziorem. Po wojnie ocalałe zabudowania zaadaptowano na siedziby: najpierw

Wyższej Szkoły Rolniczej w Olsztynie (1950-1968), następnie Akademii Rolniczo-Technicznej w Olsztynie (1969-1999), a od 1999 roku mieści się tam Uniwersytet Warmińsko-Mazurski (UWM).

Fotografia 2. Biblioteka Akademii Rolniczo-Technicznej



Jednym z najbardziej reprezentatywnych budynków w miasteczku akademickim, jest Biblioteka Uniwersytecka, która powstała w 1999 roku z połączenia Biblioteki Akademii Rolniczo-Technicznej i Biblioteki Wyższej Szkoły Pedagogicznej. Zbiory obu bibliotek w chwili połączenia liczyły 797 510 wol./jedn., tak, więc nowa instytucja stała się największą biblioteką naukową północno-wschodniego regionu Polski.

**Fotografia 3. Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu
Warmińsko-Mazurskiego**



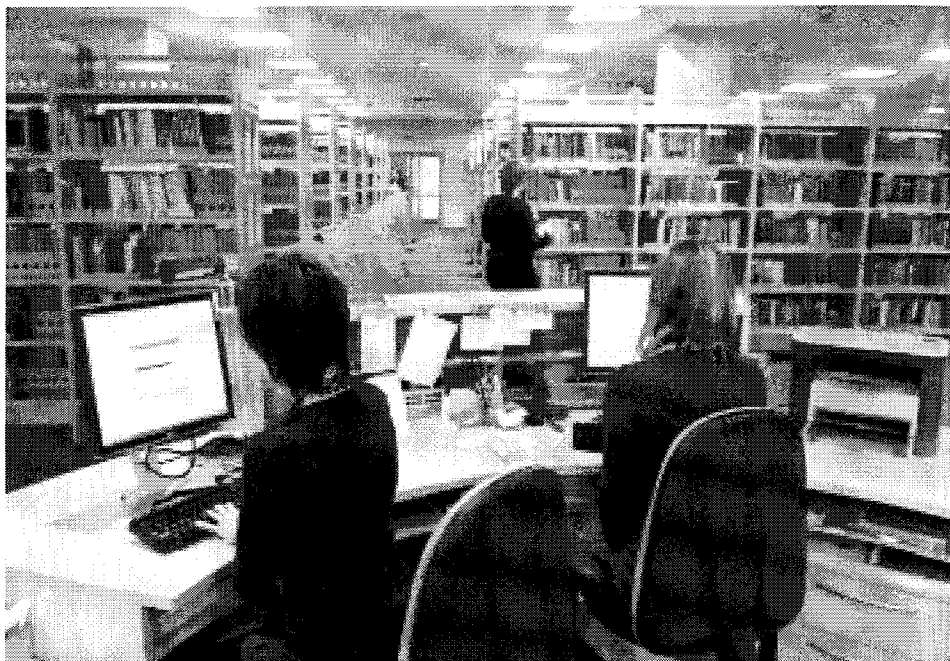
Wcześniej funkcjonowała w postaci Biblioteki Głównej oraz podległych bibliotek filialnych – zwanych też wydziałowymi². Szczególnie w pierwszych latach działalności, gdy zbiory były gromadzone, obok kłopotów ze środkami finansowymi na ich zakup, odczuwalny był brak miejsca na ich magazynowanie. Trudna sytuacja lokalowa trwała do 2007 roku, kiedy, po wielu latach starań, został oddany do użytku nowy budynek Biblioteki Uniwersyteckiej. Wówczas ostatecznie udało się zespolic księgozbiory, co pozwoliło stworzyć optymalne warunki do korzystania ze zbiorów studentom, pracownikom naukowym, a także i bibliotekarzom³. Wybudowanie nowej biblioteki, pozwoliło na zebranie zbiorów filialnych w jednym miejscu i zaoferowanie użytkownikom nowych usług oraz podniesienie jakości tych, dotychczas oferowanych. Biblioteka Uniwersytecka, w systemie miasteczka uniwersyteckiego, pełni szereg funkcji, w pracy omówione zostaną najważniejsze z nich.

- 2 Biblioteka Uniwersytecka. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie. Tryb dostępu: <http://bg.uwm.edu.pl/informacje/o-bibliotece> [4 kwietnia 2011].
- 3 D. Konieczna: *Wprowadzenie*. W: *Bibliotekarze akademicy w sześćdziesięciolecie szkolnictwa wyższego w Olsztynie 1950-2010*. Red. D. Konieczna; [aut. E. Borajkiewicz, B. Idźkowska, W. Olkowska]. Olsztyn 2010, s. 7.

Zasadnicza rola instytucji, wpisana jest w zasadę jej istnienia i funkcjonowania. Jak można przeczytać w na stronie internetowej biblioteki: „[to] ogólnouczelniana jednostka organizacyjna o zadaniach dydaktycznych, usługowych i naukowych. Pełni także funkcję ogólnodostępnej biblioteki naukowej, służącej mieszkańcom miasta, regionu i kraju⁴. Czynniki te, jak wiadomo przenikają się, bowiem działalności biblioteki uczelnianej nie da się oderwać od działalności uniwersytetu. Jak zauważyła Gabriela Meinardi w działalności organizacyjnej tkwią elementy pracy naukowej i dydaktycznej, i odwrotnie: praca dydaktyczna i naukowa zawiera wiele elementów organizacyjnych⁵. Podobnie, jak w przypadku innych bibliotek naukowych w Polsce, taki i zadaniem Biblioteki Uniwersyteckiej UWM jest wspomaganie, poprzez obsługę biblioteczną i informację naukowo-techniczną, procesu dydaktycznego prowadzonego przez uczelnię. W tym miejscu można dostrzec rolę biblioteki, jako biblioteki uczestniczącej. Jest to bowiem instytucja usytuowana wewnątrz kampusu uniwersyteckiego, nastawiona na funkcjonowanie blisko swoich użytkowników i z myślą o nich, została stworzona i zaprojektowana. Ze względu na to, zajmuje się między innymi: gromadzeniem, przekazywaniem i konserwacją zbiorów bibliecznych, opracowywaniem zgromadzonych materiałów, ich udostępnianiem, udzielaniem fachowej pomocy w ich wykorzystaniu, organizowaniem, i prowadzeniem informacji naukowo-technicznej oraz prowadzeniem szkolenia studentów, i pracowników w zakresie podstaw informacji naukowej⁶.

- 4 Biblioteka Uniwersytecka. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie. Tryb dostępu: <http://bg.uwm.edu.pl/informacje/o-bibliotece> [7 kwietnia 2011].
- 5 G. Meinardi: *Rola współczesnego bibliotekarza w organizacji i unowocześnianiu tradycyjnego warsztatu pracy naukowej i dydaktycznej w bibliotece uczelnianej*. W: *Funkcje naukowo-badawcze i dydaktyczne biblioteki akademickiej: materiały konferencji naukowej*, Kielce, 19-21 września 1996. Red. H. Suchojad; Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Kielce 1996, s. 75.
- 6 *Regulamin organizacyjny Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie*. Tryb dostępu: <http://bip.uwm.edu.pl/node/366> [7 kwietnia 2011].

Fotografia 4. Kolekcja Nauk Społecznych

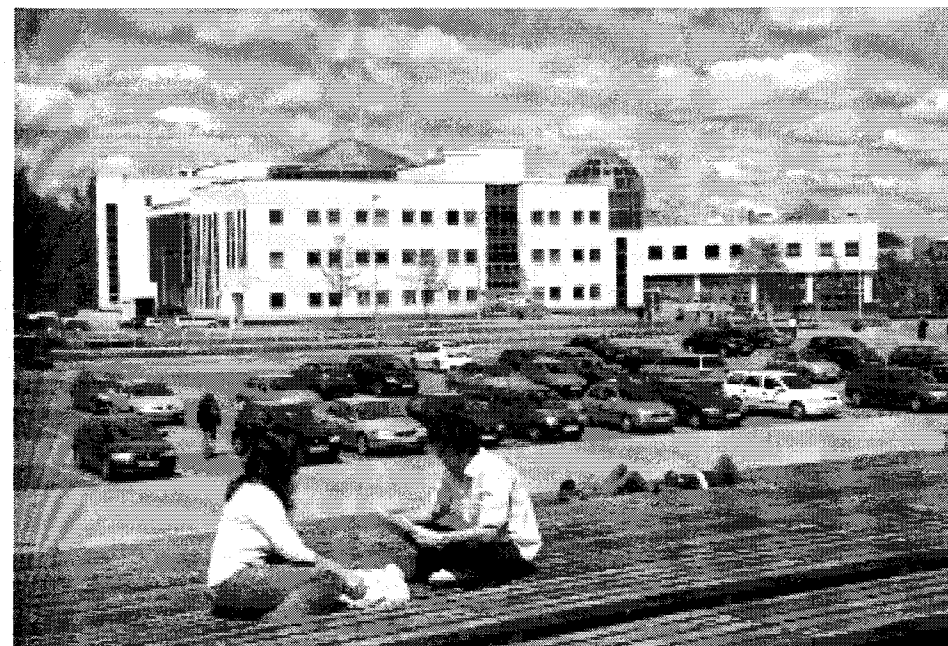


Biblioteka to niewątpliwie miejsce dla ludzi, którzy chcą przyswajać wiedzę, chcą się uczyć, którzy szukają informacji, głównie w celu przygotowania się do zajęć dydaktycznych, ale nie tylko. Właśnie tym użytkownikom oferuje się miejsca czytelniane, pokoje pracy grupowej i indywidualnej oraz stanowiska komputerowe, jest to zatem przestrzeń, w której można zdobyć informację oraz ją przetworzyć, to też miejsce wymiany informacji i poglądów. Udostępniając czytelnikom czytelnie i pokoje pracy indywidualnej, twórcy biblioteki chcieli zaoferować przestrzeń, gdzie można popracować naukowo: uczyć się, poszukiwać informacji, pisać referaty, prace dyplomowe itp., digitalizować. Dodatkowo stała się azylem, do którego mogą udać się osoby, które w miejscu zamieszkania (w domu, na stacji, w akademiku) z różnych powodów, nie mogą znaleźć sobie miejsca do nauki, zatem jest to przystań, dla osób szukających wiedzy, spokoju, które chcą się rozwijać i poszerzać wiedzę. Organizacja budynku pozwala na stworzenie swojego warsztatu pracy, bez problemu można przynieść i podłączyć swój laptop, komputer, skaner, aparat fotograficzny itp. Dodatkowym udogodnieniem, jest możliwość skorzystania z bezprzewodowego internetu. Wystarczy tylko aktywne konto oraz odpowiednio skonfigurowany system operacyjny⁷.

7 S. Zadworna: *Wszędzie w sieci*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 5 (129), s. 7.

Obok tych typowych dla ośrodka naukowego zadań, Biblioteka Uniwersytecka pełni w kampusie wiele różnych funkcji, charakterystycznych nie tylko dla przestrzeni i społeczności typowo bibliotecznej. Współcześnie, to nie jest już tylko miejsce, w którym magazynuje się książki, to przestrzeń publiczna. W literaturze przedmiotu można nawet znaleźć termin *general public* na określenie zhomogenizowanej grupy użytkowników bibliotek, w której zacierą się tradycyjny podział, traktujący osobno biblioteki szkolne, publiczne i naukowe⁸. Dysponując ogromną powierzchnią użytkową, nowy gmach stał się zatem miejscem spotkań – studentów z innymi studentami, ze znajomymi, studentów z wykładowcami, ogólnie – środowiska naukowego, tych którzy chcą spędzić czas akurat w tym miejscu. Biblioteka obok domu i pracy stała się dla wielu użytkowników tzw. „trzecim miejscem”. W dobie Internetu biblioteki, aby przetrwać, muszą zaoferować swoim użytkownikom, coś, czego nie mogą znaleźć w sieci.

Fotografia 5. Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego



8 J. Kołodziejska: op. cit., s. 23-24.

Kultura organizacyjna ułatwiająca uczenie się oraz dzielenie się wiedzą, wydaje się jednym z najważniejszych czynników, dzięki którym, tego typu placówki będą mogły pozostać w centrum życia naukowego, kulturalnego i społecznego⁹. Położona w centrum campusu biblioteka, to miejsce przyjazne, do którego można wstąpić podczas tzw. „okienka”, w weekend, w czasie wolnym, przed i po zajęciach. Studenci chętnie wykorzystują przestrzeń, aby spędzić czas w typowo przeznaczonych do nauki działach biblioteki, bądź na antresoli lub na przestronnych korytarzach.

Kolejną funkcją biblioteki jest popularyzacja nauki. To między innymi właśnie tu, odbywają się „Dni Afryki”. Inicjatywa tej imprezy powstała siedem lat temu. Celem jest propagowanie od strony naukowej prawdziwej wiedzy o kontynencie oraz nawołanie do większej tolerancji, której brak wynika z niewiedzy. Ubiegłorocznym tematem ogólnopolskiej konferencji naukowej była „Afryka w stosunkach międzynarodowych. Historia, stan obecny, perspektywy”. Olsztyńskim Dniom Afryki towarzyszyło także wiele imprez kulturalnych. Studencie Koło Afrykanistyczne przygotowało wystawę fotografii, a Centrum Kultury i Sztuki Afrykańskiej „Teranga” – wystawę rękodzieła. Zainteresowani mogli podziwiać m.in. rzeźby, amulety, instrumenty muzyczne, bębny afrykańskie oraz kupić biżuterię. Wszystkim zwiedzającym przybliżono dorobek kulturalno-cywilizacyjny kontynentu oraz piękno i egzotykę przyrody¹⁰.

Ogromną atrakcją również dla osób niezwiązanych na co dzień z biblioteką, były „Olsztyńskie Dni Nauki”, w ramach których co roku odbywa się około 160 imprez, pokazów i różnego rodzaju atrakcji. Tegorocznym hasłem było: „Trochę zielonego pojęcia”¹¹. Szczególnie dużo ciekawych konkursów i pokazów, również interaktywnych, przygotowano dla najmłodszych i młodzieży. Natomiast w ciągu roku, wszyscy zainteresowani mogą też uczestniczyć w cyklicznie organizowanych „wykładach otwartych”. Ich popularnonaukowa forma sprawiała, że tematyka i treść były zrozumiałe dla każdego. W ubiegłym roku były prowadzone przez naukowców Wydziału Nauk Medycznych. Warto w tym miejscu dodać, że

9 B. Jaskowska: „Kultura organizacyjna służb informacyjnych bibliotek akademickich – na przykładzie uczelni ekonomicznych”: prezentacja rozprawy doktorskiej. „Praktyka i Teoria Informatyki Naukowej i Technicznej” 2008, nr 1, s. 20.

10 S. Zadworna: *Afryka, o której się nie mówi*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 6 (130), s. 13.

11 L. Kryszalowicz [et al.]: *Chcemy wiedzieć*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 10 (134), s. 14-15.

we wspomnianych wykładach uczestniczyli nie tylko studenci i pracownicy UWM, ale także mieszkańcy miasta i regionu¹².

W bibliotece podejmowane są też różnorodne projekty, przykładem może być „Za rękę z Einsteinem”, którego realizacji poświęcona była konferencja, w której uczestniczyli dyrektorzy i koordynatorzy z 60 gimnazjów województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Ważną rolę w systemie miasteczka uniwersyteckiego spełnia też strona internetowa biblioteki, która jest nie tylko katalogiem internetowym, ale też bazą informacji. Stanowi kompendium wiedzy potrzebnej do przygotowania się do zajęć dydaktycznych, jest też źródłem informacji dla osób niezarejestrowanych w systemie. Strona internetowa, to również instrument promocji usług placówki w środowisku, element przyciągający potencjalnych czytelników¹³. Warto w tym miejscu wspomnieć o Bibliotece Cyfrowej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, która udostępnia zbiory całkowicie bezpłatnie, a są to publikacje dotyczące dziejów regionu, historii nauk matematyczno-przyrodniczych oraz materiały dydaktyczne i wydawnictwa UWM. Odnosząc się do informacji na stronie internetowej: „Celem projektu jest stworzenie akademickiego repozytorium zasobów cyfrowych przydatnych w realizacji badań naukowych i prac dydaktycznych oraz dostarczenie materiałów wszystkim zainteresowanym użytkownikom”¹⁴. Funkcją Biblioteki Cyfrowej UWM jest też promocja uczelni.

Biblioteka jest aktywną instytucją kulturotwórczą, to miejsce obcowania z kulturą. Tylko w 2010 roku, miało miejsce szereg imprez kulturalnych. Przede wszystkim na korytarzach biblioteki można podziwiać zmieniające się cyklicznie wystawy. Swoje zdjęcia miały okazję prezentować dwie studenckie organizacje fotograficzne: Agencja „Jamnik”, która do tej pory nie miała własnej galerii¹⁵ i korzystała z gościnności biblioteki oraz Koło Fotograficzne „Myszka”, które w bibliotece ma stałą ekspozycję¹⁶. Obok fotografii, co jakiś czas prezentowane jest też malarstwo, przykładowo 23 października w holu Biblioteki Uniwersyteckiej odbył się

12 *Zapraszamy na wykłady otwarte*. „E-Gazeta Uniwersytecka”. Tryb dostępu: <http://www.uwm.edu.pl/egu/news/5/czytaj/255/zapraszamy-na-wyklady-otwarte.html> [8 kwietnia 2011].

13 E. Głowacka: *Funkcja informacyjna internetowych stron WWW bibliotek na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*. „Przegląd Biblioteczny” 2000, nr 4, s. 296.

14 Biblioteka Cyfrowa Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Tryb dostępu: <http://dlibra.bg.uwm.edu.pl/dlibra/collectiondescription> [9 kwietnia 2011].

15 L. Kryszalowicz: *Galeria „bez sressu”*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 1 (125), s. 20.

16 M. Hołubowska: *Pracowity rok „Myszek”*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 7/8 (131/132), s. 20.

wernisaż malarstwa prof. Antoniego Jarczyka¹⁷. Poza tym w budynku odbywają się też koncerty, konferencje, projekcje filmów. W ramach projektu „Biblioteka Kulturalna” wyświetlane są filmy fabularne i dokumentalne pochodzące ze zbiorów. Oprócz tego bibliotekarze starają się aktywizować czytelników i włączać ich w proces tworzenia biblioteki, jako centrum kultury w miasteczku akademickim. Wymienione imprezy kulturalne pozwalają studentom oderwać się od nauki i tworzą atmosferę miejsca, w którym można się zrelaksować. Współcześnie mówi się o nowej rewolucji w popkulturze, nową modą miejską stają się wizyty w bibliotekach¹⁸. Niewątpliwie biblioteka pełni ponad to, funkcję wizytówki uczelni. Z tego względu, często organizowane są tu różnego typu imprezy, konferencje, a studenci nakręcili tu *Lip-Duba*¹⁹.

Fot. 6. Konferencja Naukowa – *Biblioteka otwarta na zmiany*



Biblioteka akademicka w Kortowie, to również miejsce wielu akcji charytatywnych. Organizatorzy mogą być pewni, że akcja podjęta w jednym z popularniejszych miejsc w miasteczku, na pewno nie zostanie niezauważona. I tak, oprócz międzynarodowych instytucji charytatyw-

17 N. Marszałek: *Kwiaty, dziewczyny i konie*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 11 (135), s. 17.

18 D. Malesa: *Biblioteki świata, które trzeba zobaczyć*. „Newsweek” 2011, nr 9, s. 87.

19 L. Kryszalowicz: *Biblioteka w wersji „de lux”*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 12 (136), s. 5.

nych, również sami studenci organizują pomoc. Jedną z nich było wsparcie dzieci z rodzin poszkodowanych, podczas tegorocznej powodzi i organizacja zbiórki artykułów szkolnych, pod hasłem „Okaz Serce”. Akcja była organizowana przez Radę Uczelnianą Samorządu Studenckiego oraz Księgarnię Naukową „Arche” usytuowaną w Bibliotece Uniwersyteckiej. Celem było stworzenie wyprawek szkolnych dla dzieci ze szkół z zalanych terenów²⁰.

Jako instytucja wspierająca naukę, biblioteka pełni też rolę archiwum piśmiennictwa. W tym celu biblioteka wyposażona jest w sprzęt do digitalizacji zbiorów, fumigacyjną komorę próżniową (do dezynfekcji zbiorów bibliotecznych i akt archiwalnych) oraz system elektronicznego zabezpieczenia zbiorów, jest to zatem nowoczesny ośrodek ochrony, i konserwacji zbiorów.

O randze Biblioteki Uniwersyteckiej w systemie Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego świadczy istnienie Rady Bibliotecznej – organu opiniotwórczego rektora uczelni. Radzie Bibliotecznej przewodniczy Dyrektor Biblioteki, a w jej skład wchodzi wyżej wspomniany dyrektor, przedstawiciele wydziałów, przedstawiciele Biblioteki Uniwersyteckiej i bibliotek wydziałowych, przedstawiciel samorządu studenckiego i doktoranckiego oraz przedstawiciele związków zawodowych. Zadaniem rady jest między innymi: określenie zasad gromadzenia zbiorów bibliotecznych, występowanie do Senatu i Rektora z wnioskami w sprawach związanych z funkcjonowaniem systemu biblioteczno-informacyjnego oraz opiniowanie sprawozdań Dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej²¹.

Na koniec, na marginesie rozważań, za Jolantą Sobielgą, autorka przytoczy funkcje Biblioteki Uniwersyteckiej, które wychodzą poza system miasteczka uniwersyteckiego, a dotyczą znaczenia w regionie. Biblioteka staje się tu wyspecjalizowaną instytucją regionalną, dzięki temu, że świadczy usługi w zakresie pozyskiwania informacji, a także staje się elementem regionalnego systemu innowacji, poprzez udostępnianie informacji na ten temat. Biblioteka akademicka nazwana zostaje instytucją usługową wyższego rzędu. Autorka wymieniła następujące jej funkcje:

- Kreowanie tzw. społeczeństwa ciągle uczącego się, wspomaganie procesu kształcenia;
- W systemie marketingu regionalnego – atrakcja, coraz częściej umieszczana w przewodnikach turystycznych;

20 *Kronika kortowska*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 6 (130), s. 4.

21 *Regulamin organizacyjny Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie*. Tryb dostępu: <http://bip.uwm.edu.pl/node/366> [31marca 2011].

- To „mega produkt” – wzajemnie powiązana forma produktów materialnych i niematerialnych dostępnych w regionie;
- Pozytywny wpływ na postrzeganie regionu oraz lokalny klimat kulturowy;
- Generator wielu efektów zewnętrznych;
- Rola wynikająca z wymogów określonych przez Komisję Europejską, jako dysponenta środków na rozwój regionalny – zasada partnerstwa zobowiązuje władze samorządowe do współpracy z takimi instytucjami, jak biblioteka akademicka²².

Parafrazując słowa Michaela Gormana można powiedzieć, że w przyszłości zadaniem bibliotek będzie kontynuowanie tradycji organizacji księgozbioru i usług, a jednocześnie oczyszczenie elektronicznej dżungli, dla przyszłych poszukiwaczy wiedzy i prawdy²³.

Bibliografia

1. *Biblioteka Cyfrowa Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie*. Tryb dostępu: <http://dlibra.bg.uwm.edu.pl/dlibra/collectiondescription> [9 kwietnia 2011].
2. *Biblioteka Uniwersytecka. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie*. Tryb dostępu: <http://bg.uwm.edu.pl/informacje/o-bibliotece> [7 kwietnia 2011].
3. Głowacka E.: *Funkcja informacyjna internetowych stron WWW bibliotek na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*. „Przegląd Biblioteczny” 2000, z 4, s. 291-301.
4. Gorman M.: *Przyszłość biblioteki akademickiej*. „Przegląd Biblioteczny” 1995, z 2, s. 147-155.
5. Hołubowska M.: *Pracowity rok „Myszek”*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 7/8 (131/132), s. 20.
6. Jaskowska B.: *„Kultura organizacyjna służb informacyjnych bibliotek akademickich – na przykładzie uczelni ekonomicznych”: prezentacja rozprawy doktorskiej*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2008, nr 1, s. 20-25.
7. Kołodziejska J.: *Przydatność biblioteki w oświacie, kulturze i nauce*. W: *Książka i prasa w systemie komunikacji społecznej: przeszłość, dzień dzisiejszy, perspektywy*. Red. M. Juda. Lublin 2002, s. 19-25.
8. Konieczna D.: *Wprowadzenie*. W: *Bibliotekarze akademicy w sześćdziesięcioleciu szkolnictwa wyższego w Olsztynie 1950-2010*. Red. D. Konieczna; [aut. E. Borajkiewicz, B. Idźkowska, W. Olkowska]. Olsztyn 2010, s. 7-10.
9. *Kronika kortowska*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 6 (130), s. 4.
10. Kryszalowicz L. [et al.]: *Chcemy wiedzieć*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 10 (134), s. 14-15.
11. Kryszalowicz L.: *Biblioteka w wersji „de lux”*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 12 (136), s. 5.

²² J. Sobielga: *Znaczenie bibliotek akademickich dla rozwoju regionu*. „Samorząd Terytorialny” 2002, nr 9, s. 53-56.

²³ M. Gorman: *Przyszłość biblioteki akademickiej*. „Przegląd Biblioteczny” 1995, z. 2, s. 150.

12. Kryszalowicz L.: *Galeria „bez sressu”*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 1 (125), s. 20.
13. Malesa D.: *Biblioteki świata, które trzeba zobaczyć*. „Newsweek” 2011, nr 9, s. 86-89.
14. Marszałek N.: *Kwiaty, dziewczyny i konie*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 11 (135), s. 17.
15. Meinardi G.: *Rola współczesnego bibliotekarza w organizacji i unowocześnianiu tradycyjnego warsztatu pracy naukowej i dydaktycznej w bibliotece uczelnianej*. W: *Funkcje naukowo-badawcze i dydaktyczne biblioteki akademickiej: materiały konferencji naukowej, Kielce, 19-21 września 1996*. Red. H. Suchojad; Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Kielce 1996, s. 73-92.
16. *Regulamin organizacyjny Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie*. Tryb dostępu: <http://bip.uwm.edu.pl/node/366> [7 kwietnia 2011].
17. Sobielga J.: *Znaczenie bibliotek akademickich dla rozwoju regionu*. „Samorząd Terytorialny” 2002, nr 9, s. 53-56.
18. Zadworna S.: *Afryka, o której się nie mówi*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 6 (130), s. 13.
19. Zadworna S.: *Wszędzie w sieci*. „Wiadomości Uniwersyteckie UWM” 2010, nr 5 (129), s. 7.
20. *Zapraszamy na wykłady otwarte*. „E-Gazeta Uniwersytecka”. Tryb dostępu: <http://www.uwm.edu.pl/egu/news/5/czytaj/255/zapraszamy-na-wykłady-otwarte.html> [8 kwietnia 2011].

mgr Agata Chróścicka

Biblioteka i Ośrodek Informacji Filmowej PWSFTviT w Łodzi

agatach@filmschool.lodz.pl

**DZIAŁALNOŚĆ BIBLIOTEKI I OŚRODKA INFORMACJI
FILMOWEJ PAŃSTWOWEJ WYŻSZEJ SZKOŁY
FILMOWEJ, TELEWIZYJNEJ I TEATRALNEJ W ŁODZI
ORAZ JEJ EFEKTY W ZASPAKAJANIU POTRZEB
ŚRODOWISKA FILMOWEGO W POLSCE**

**THE ACTIVITY OF THE LIBRARY AND INFORMATION CENTRE
OF THE POLISH NATIONAL FILM, TELEVISION AND THEATER
SCHOOL IN ŁÓDŹ AND ITS RESULTS IN MEETING THE NEEDS
OF FILM COMMUNITY IN POLAND**

Abstract

The Library and Film Information Centre of the Polish National Film, Television and Theater School in Łódź collects specialist publications, concerning mainly the areas of film, television, theatre, photography, and fine arts. It creates its own data bases and cooperates with other cultural institutions. It is used by academics, students, film experts, journalists, and critics as well as film artists and film lovers. This study discusses various forms of library activities aiming at bringing the library closer to its users. It also describes tasks performed by the library and results of its comprehensive activities for the community it serves.

Wstęp

Na przestrzeni ostatnich 20 lat, działalność bibliotek wykroczyła znacznie poza tradycyjne zadania, dotychczas im przypisywane. Książnice gromadzące, przechowujące i udostępniające piśmiennictwo w formie drukowanej, przekształciły się w biblioteki hybrydowe, w których obok księgozbioru występują elektroniczne źródła dokumentacji: dokumenty elektroniczne, bazy danych, zasoby sieciowe, e-booki. Funkcje i formy pracy bibliotek ewoluowały bardzo dynamicznie, adekwatnie do potrzeb

użytkowników i nowych narzędzi, za pomocą których, można te potrzeby zaspokajać. Nastąpiła zmiana w organizacji i zarządzaniu tymi placówkami. Biblioteki chcą być bliżej swoich odbiorców i wyprzedzać ich oczekiwania. Aktywnie więc rozwijają dotychczasową działalność, wzbogacając ją o wszechstronną, intensywną, kreatywną pracę na rzecz obsługiwanego przez nie środowiska.

Bliskie relacje biblioteki z jej otoczeniem oraz bibliotekarza z użytkownikiem, stanowią o istocie zagadnienia, które określa się mianem „bibliotekarstwa uczestniczącego”¹.

Biblioteka i Ośrodek Informacji Filmowej Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej w Łodzi od początku istnienia wspiera aspiracje swoich użytkowników. Placówka stara się włączyć w poczet bibliotek uczestniczących, gdyż do tego uczestnictwa przygotowywała się organizacyjnie i merytorycznie od wielu lat.

Biblioteka dawniej i obecnie

Biblioteka istnieje od momentu powstania Szkoły Filmowej w Łodzi, jako uczelni filmowej i teatralnej. W 1958 roku nastąpiła fuzja Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej (PWSF) i Państwowej Wyższej Szkoły Teatralnej (PWST), w wyniku której, powstała Państwowa Wyższa Szkoła Filmowa, Telewizyjna i Teatralna im. Leona Schillera (PWSFTviT). Zbiory obu uczelni zostały połączone, stając się załącznikiem bogatego obecnie księgozbioru biblioteki. W 1990 roku placówce przybyły nowe funkcje związane z komputeryzacją. Wtedy też do nazwy „Biblioteka” dodano człon „i Ośrodek Informacji Filmowej”². Biblioteka nie będąc jednostką samodzielną prawnie i administracyjnie, jest i zawsze była ściśle uzależniona od wszelkich zmian, jakie zachodziły w uczelni. Kolejne reformy programów nauczania, zmiany profili kształcenia, ogólnopolska i międzynarodowa współpraca Szkoły Filmowej z instytucjami filmowymi – wszystko to znalazło wyraz w charakterze zbiorów oraz rodzajach prowadzonych prac informacyjnych i bibliograficznych. W ciągu swego prawie 60-ciu lat istnienia, biblioteka przeszła ewolucję od niewielkiej placówki usługowej, ograniczającej się do zbierania i udostępniania szczupłych zbiorów, do biblioteki naukowej, i specjalistycznej, o starannie dobranym księgozbiore,

1 J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [15 kwietnia 2011].

2 *Księga jubileuszowa: Państwowa Wyższa Szkoła Filmowa, Telewizyjna i Teatralna im. Leona Schillera w Łodzi: 1948-1998*. Red. J. Lemann. Łódź 1998, s. 107.

i bogatych zasobach multimedialnych oraz prowadzącej szeroką działalność informacyjną. Wydaje się, że charakter zbiorów, sposoby dostępu do zasobów księżnicy, rodzaje prowadzonych prac, kompetencje bibliotekarzy oraz dobra znajomość obsługiwanego przez nią środowiska, pozwalają tej placówce aspirować do grona bibliotek uczestniczących. Jednym z warunków, które musi spełnić biblioteka uczestnicząca jest oferta skierowana do określonego, konkretnego odbiorcy. Jak większość bibliotek akademickich, Biblioteka i Ośrodek Informacji Filmowej PWSFTviT oprócz służenia własnej uczelni, pełni również funkcje publicznej biblioteki naukowej. Z jej zbiorów mogą więc korzystać wykładowcy, studenci oraz pracownicy uczelni. Wobec braku w Łodzi biblioteki o podobnym profilu i niewielkiej liczbie tego typu bibliotek w Polsce, jej zbiory są udostępniane wszystkim osobom zainteresowanym szeroko pojętą tematyką filmową. Z myślą o tak poszerzonym kręgu użytkowników, biblioteka gromadzi odpowiedni księgozbiór oraz tworzy własne specjalistyczne bazy danych.

Formy aktywności biblioteki

GROMADZENIE

Biblioteka Szkoły Filmowej zapewnia dostęp do wiedzy specjalistycznej i najnowszych publikacji na świecie. Placówka gromadzi książki, czasopisma, prace dyplomowe absolwentów uczelni (magisterskie i licencjackie), prace doktorskie pracowników naukowych uczelni macierzystej, zbiory specjalne w postaci filmów, muzyki, prezentacji multimedialnych. Główny trzon zbiorów stanowią wydawnictwa polskie i zagraniczne z zakresu dziedzin ściśle związanych z profilem kształcenia w Szkole Filmowej, a więc: filmu, teatru, fotografii, telewizji, ekonomii i organizacji sztuki filmowej, uzupełniane tekstami, i opracowaniami literatury pięknej, słownikami, encyklopediami, i kompendiami z różnych innych dziedzin wiedzy. Polityka gromadzenia zbiorów wymaga od bibliotekarzy uważnego śledzenia rynku wydawniczego, umiejętności przewidywania kierunków rozwoju dyscyplin filmowych oraz aktywnej współpracy ze studentami i wykładowcami. Bardzo ważne jest rozpoznanie przez bibliotekarzy indywidualnych oczekiwań odbiorców. Dzięki temu, iż biblioteka i uczelnia stanowią dość kameralne środowisko, bibliotekarze z jednej strony nie mają problemu z sondowaniem potrzeb swych użytkowników, z drugiej zaś strony, zarówno studenci, jak i pracownicy chętnie wskazują, jakie publikacje czy dokumenty elektroniczne powinny się znaleźć w zbiorach

biblioteki. Bibliotekarze śledzą strony internetowe wydawnictw, ośrodków akademickich, księgarni zagranicznych, uczestniczą w Targach Książki, zapraszają przedstawicieli pośredniczących w zakupie publikacji zagranicznych. Proponowane przez bibliotekarzy wyjątkowo specjalistyczne wydawnictwa z dziedziny fotografii, scenografii czy teorii filmu, są przedstawiane przed zakupem, zaproszonym pracownikom naukowym, współpracującym z biblioteką. Ich głos ma decydujące znaczenie dla dalszych losów tych publikacji, oczywiście na miarę realnych możliwości finansowych biblioteki. Bibliotekarze zawsze starają się wyprzedzać oczekiwania użytkowników, którzy czasem są nieco zaskoczeni tym, że interesujące ich tytuły książek lub czasopism, o istnieniu których niedawno się dowiedzieli, już znajdują się w bibliotece. Biblioteka stara się pozyskiwać użytkowników poprzez oferowanie im takich propozycji, które czynią ją atrakcyjną i wyjątkową. Wśród tych ofert są np. wydawnictwa z dziedziny fotografii (zagraniczne albumy autorstwa najwybitniejszych artystów fotografików, niedostępne w innych bibliotekach polskich), czasopisma zagraniczne z zakresu techniki filmowej, scenografii, fotografii, unikalne tytuły filmów na nośnikach DVD lub BD.

Od 1995 roku biblioteka gromadzi oryginalną muzykę filmową na płytach CD, a od 2002 wszystkie polskie filmy, które ukazały się na DVD w oficjalnym obiegu. W 2009 roku Rektor Uczelni powołał Szkołę Filmotekę Światową DVD, która ma być kolekcją klasyki filmowej polskiej i zagranicznej. Choć ustanowił ciało doradcze, złożone z wybitnych polskich reżyserów filmowych, to jednak nie ma ono zasadniczego wpływu na stan merytoryczny kolekcji. Reżyserom zajęтым własną pracą naukowo-dydaktyczną, bądź na planie filmowym, nie starcza czasu na doradzanie bibliotekarzom, choć oczywiście zdarza się im, przekazywać swoje sugestie. Tak więc, to bibliotekarze muszą dobrać kryteria, według których gromadzą kolekcję, tak, by była ona wartościowa i przydatna w procesie dydaktycznym. Nie jest to łatwe zadanie, wymaga ono od bibliotekarzy „dobrego rozpoznania podaży i równie starannego rozeznania potrzeb publiczności”³. W gromadzeniu celowej, trafionej kolekcji, bibliotekarze wspierają się opiniami zaprzyjaźnionych z biblioteką wykładowców Szkoły Filmowej, a są wśród nich krytycy filmowi, historycy filmu, twórcy filmowi. Osoby te chętnie odwiedzają bibliotekę i często „zasilają” kolekcję filmowymi darami, przywożonymi z licznych podróży po świecie. Zbiory multimedialne biblioteki cieszą się dużą popularnością wśród studentów i pracowników uczelni. Szczególnie chętnie wykorzystywane są przez

studentów Wydziału Aktorskiego, Wydziału Reżyserii, Wydziału Operatorskiego do ich twórczych zadań artystycznych. Wydaje się, iż biblioteka poprzez swoją politykę w zakresie gromadzenia zbiorów, umacnia więź ze środowiskiem, które obsługuje. Stara się być biblioteką uczestniczącą w wspieraniu aspiracji swoich użytkowników i zaspakajaniu potrzeb wynikających z procesu dydaktycznego, i prowadzonych przez pracowników uczelni prac naukowo-badawczych.

UDOSTĘPNIANIE

Ze zbiorów biblioteki korzystają przede wszystkim studenci, pracownicy naukowo-dydaktyczni, pozostali pracownicy uczelni. Każda grupa użytkowników ma inne potrzeby i oczekuje innego rodzaju informacji, i pomocy bibliotekarza. Wielu czytelników bardzo często wymaga indywidualnego przeszkolenia w zakresie korzystania z katalogów, księgozbioru podręcznego w czytelni, baz danych. Grupą najliczniej odwiedzającą bibliotekę są studenci Wydziału Aktorskiego PWSFTviT. Praca z tą właśnie kategorią użytkowników może być dobrym przykładem bibliotekarstwa uczestniczącego. Młodzi adepci sztuki aktorskiej, trafiają do PWSFTviT najczęściej bezpośrednio po maturze. W większości nie mają nawyku i umiejętności samodzielnego korzystania z biblioteki. Czasami nie potrafią sprecyzować dokładnie swoich potrzeb, oczekują wszechstronnej pomocy od bibliotekarza, zarówno przy korzystaniu z katalogu komputerowego, jak i przy wyszukiwaniu konkretnego dzieła. Studenci aktorstwa bardzo często potrzebują odpowiedniego tekstu do opracowania indywidualnego zadania aktorskiego. Ich wiedza w zakresie literatury jest niestety często niewystarczająca, by temu zadaniu sprostać samodzielnie, dlatego nieoceniona jest wtedy pomoc bibliotekarza. Praca „ramię w ramię”⁴ może przynieść naprawdę wspaniałe efekty. Polega ona na bliskiej współpracy bibliotekarza i studenta, wymianie treści między nimi tak, aby jak najlepiej ustalić zlecenie do wykonania. Po dokładnym rozpoznaniu potrzeb użytkownika, bibliotekarz pomoże wybrać odpowiednią literaturę, a znalezienie właściwego tekstu literackiego i w konsekwencji spełnienie oczekiwań odbiorcy przynosi wiele satysfakcji. Współpraca z aktorami trwa prawie przez wszystkie lata studiów, aż do pisania przez studenta pracy magisterskiej. Często i na tym etapie potrzebna jest po-

4 M. Filipczak: *Wokół bibliotekarstwa uczestniczącego – z podwórka Oddziału Informacji Naukowej*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?filipczak> [15 kwietnia 2011].

3 J. Wojciechowski: *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa 2010, s. 89.

moc bibliotekarza, np. przy wskazywaniu publikacji nieznanymi wcześniej studentowi, czy przy technicznych wskazówkach podczas sporządzania bibliografii. W podobny indywidualny sposób bibliotekarze pracują ze studentami innych wydziałów, np. Wydziału Operatorskiego, dla których są przewodnikami po kolekcji wydawnictw z dziedziny fotografii. Bezpośrednia znajomość użytkowników biblioteki (ich profilu zawodowego, stopnia przygotowania informacyjnego, potrzeb i zainteresowań) pomaga bibliotekarzowi dostosować pracę, do ich indywidualnych oczekiwań. Przy dość niewielkiej liczbie stałych użytkowników, nietrudno jest ustalić najlepsze sposoby informacji i udostępniania zbiorów. Oprócz bezpośredniej relacji, istnieje możliwość kontaktu bibliotekarza z odbiorcami za pomocą strony internetowej biblioteki, poczty e-mail, telefonu. Efektem omówionych form jest zintegrowanie się bibliotekarza i klienta biblioteki, które jest niezbędnym elementem aktywnego „uczestnictwa”.

WARSZTAT INFORMACYJNY

Jednym z aspektów bibliotekarstwa uczestniczącego jest tworzenie źródeł informacji. Z myślą o swoich użytkownikach, ale również w celu pozyskania nowych klientów i uprzedzając niejako ich potrzeby, Biblioteka i Ośrodek Informacji Filmowej PWSFTviT tworzy własną bazę danych zawierającą informacje filmograficzne i bibliograficzne o filmie polskim. Baza powstała w wyniku wnikliwej obserwacji przez bibliotekarzy potrzeb środowiska, w którym biblioteka jest osadzona. Przez wiele lat bibliotekarzom i użytkownikom brakowało w codziennej pracy kompleksowego naukowego opracowania kinematografii polskiej. Pojawienie się nowych technologii na początku lat 90-tych, umożliwiło usprawnienie warsztatu informacyjnego biblioteki przez skumulowanie w jednym miejscu całej filmowej wiedzy, dostępnej dotychczas w źródłach rozproszonych. Dzięki wieloletniej pracy bibliotekarzy, utworzony został ogromny elektroniczny zasób danych, który udostępnia bardzo szczegółowe informacje o wszystkich polskich fabularnych filmach kinowych i telewizyjnych, serialach telewizyjnych, filmach dokumentalnych, animowanych i spektaklach Teatru Telewizji powstałych na przestrzeni ostatnich stu lat. W efekcie powstał multimedialny portal filmowy, który dał możliwość wyjścia bibliotece na zewnątrz – w przestrzeń wirtualną. Baza stanowi zorganizowaną pod względem graficznym, strukturalnym i funkcjonalnym platformę informatyczno-informacyjną, podłączoną do sieci Internet pod adresem www.filmpolski.pl. Potrzebę istnienia takiego serwisu potwierdzili szybko użytkownicy, do których był adresowany. Od momentu debiutu w Inter-

necie, portal zyskał bardzo dużą popularność. Stronę odwiedza dziennie średnio 36 tys. użytkowników, a średnia dzienna liczba zapytań kierowanych do bazy, to ponad 180 tys.

Zgromadzona w postaci baz – wiedza, daje możliwość różnorodnego jej wykorzystania przez studentów, pracowników uczelni, twórców filmowych i wszystkie osoby zainteresowane zagadnieniami tematyki filmowej, w ogólnym oraz bardzo szczegółowym zakresie. Serwis jest bardzo przydatny w pracy naukowej i dydaktycznej, o czym świadczą przykładowe opinie wykładowców Szkoły Filmowej – Marii Kornatowskiej⁵ i Tadeusza Szczepańskiego⁶.

Maria Kornatowska twierdzi, iż „Portal informacyjny *Film Polski* ma duże znaczenie w mojej pracy. W ogromnej mierze pozwala uniknąć sięgania do rozmaitych źródeł drukowanych typu encyklopedie, leksykony, podręczniki historii filmu polskiego. Ma też nad nimi tę przewagę, że podaje informacje najnowsze, z dnia na dzień aktualizowane i jest znacznie bardziej dokładny, i precyzyjny, jako że sami zainteresowani często weryfikują pewne dane. Jest to niezwykle użyteczne zarówno w pracy dydaktycznej – przy omawianiu twórczości polskich reżyserów i poszczególnych filmów, jak i w pracy krytyka filmowego”.

Tadeusz Szczepański uważa, że „Portal ten jest dla mnie przede wszystkim bezkonkurencyjnym źródłem wszechstronnych informacji filmograficznych i biograficznych o polskiej kinematografii, i jej twórcach. Najważniejszą jego zaletą jest nieustanna i bardzo szybka aktualizacja wszelkich danych, która sprawia, że w mojej praktyce filmoznawczej przestałem sięgać po wszelkie inne tradycyjne źródła filmograficzne”.

Prezentowane w bazie opisy filmów, cytowane są w poważnych publikacjach naukowych, biografiach filmowych⁸, na oficjalnych stronach internetowych osób zajmujących się zawodowo filmem. Dowodem uznania jest znakomite przyjęcie serwisu przez użytkowników biblioteki i środo-

5 Maria Kornatowska, prof. PWSFTviT w Łodzi, polski krytyk filmowy, eseistka, autorka wielu książek o tematyce filmowej.

6 Tadeusz Szczepański, prof. Uniwersytetu Wrocławskiego i PWSFTviT w Łodzi, polski historyk filmu, krytyk, autor książek z dziedziny filmu.

7 Za: A. Stachowicz: *Działalność informacyjna dla potrzeb środowisk artystycznych w oparciu o pracę Biblioteki i Ośrodka Informacji Filmowej PWSFTviT im. Leona Schillera w Łodzi*. Praca magisterska wykonana pod kier. dr hab. Katarzyny Materskiej. [Maszynopis]. Warszawa 2010, s. 98-99.

8 Np. w biografii Kaliny Jędrusik czytamy: „Czy rzeczywiście zadebiutowała w 1956 tytułową rolę w przedstawieniu Cezar i Kleopatra? Taka informację znalazłem w bardzo rzetelnej dokumentacji zgromadzonej w bibliotece Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej...”. D. Michalski: *Kalina Jędrusik*. Warszawa 2010, s. 140.

wisko filmowe, i uhonorowanie go aż dwukrotnie (w roku 2008 i 2010) nagrodą Polskiego Instytutu Sztuki Filmowej w kategorii najlepszego portalu filmowego. Baza jest na bieżąco redagowana i aktualizowana. Bibliotekarze są w ciągłym, bliskim kontakcie z użytkownikami oraz twórcami filmowymi (pracownicy naukowcy Uczelni są jednocześnie czynnymi reżyserami czy aktorami), którzy dostarczają informacji o realizowanych projektach, planowanych publikacjach. Przedstawiciele różnych zawodów filmowych przysyłają autorom bazy informacje, fotosy, uaktualnienia biografii, gdyż traktują „swoją” profil w serwisie, jako portfolio, mogące być podstawą do oceny ich umiejętności i zdolności do pracy na danym stanowisku. Bibliotekę odwiedzają studenci poszczególnych wydziałów uczelni, z prośbą o umieszczenie w serwisie informacji o realizowanych przez nich etiudach filmowych, co daje im, w pewnym ogólnym sensie, możliwość zaprezentowania w środowisku filmowym ich potencjału artystycznego. Na stronie internetowej portalu, bibliotekarze informują o planowanych konferencjach naukowych, festiwalach filmowych, nowych tytułach czasopism, zamieszczają zapowiedzi ciekawych wydawnictw filmowych. Placówka współpracuje z innymi instytucjami kultury, takimi jak np. FilMOTEKA Narodowa, Muzeum Kinematografii w Łodzi, Polski Instytut Sztuki Filmowej, czy Dział Dokumentacji ZASP w Warszawie oraz stowarzyszeniami, np. ze Stowarzyszeniem Filmowców Polskich, dla których jest partnerem w prowadzonych pracach, czy świadczonych przez te instytucje i organizacje usługach. Portal służy promocji biblioteki poza Uczelnią, wpływa na jej prestiż i wizerunek.

Pracownicy biblioteki

Nie da się realizować idei bibliotekarstwa uczestniczącego bez właściwie przygotowanej kadry. Pośrednikami między biblioteką a użytkownikiem zawsze byli bibliotekarze, którzy „całą swoją wiedzą, fachowym przygotowaniem i etyką zawodową, kształtują bibliotekę, budują jej znaczenie i prestiż”⁹. W literaturze można spotkać się z takimi ich określeniami, jak „przewodnicy po świecie wiedzy, stewardowie wiedzy, komandosi

9 K. Migoń: *Nowoczesność w starej instytucji: kryteria, potrzeby i możliwości*. W: *Stare i nowe w bibliotece [Dokument elektroniczny]: współpraca czy konkurencja: konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego: 3-5 VI 2009, Łódź, Polska: [materiały konferencyjne]*. Red. nauk. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka]. Łódź 2010, s. 12.

informacji”¹⁰, „magicy informacji”¹¹. Bibliotekarz uczestniczący to przede wszystkim wysokiej klasy specjalista w danej dziedzinie, osoba, „który potrafi określić potrzebę, źródło i wartość informacji, często zanim jeszcze klient/partner z zespołu o tym pomyśli”¹².

W Bibliotece i Ośrodku Informacji Filmowej PWSFTviT zatrudnionych jest sześć bibliotekarzy z wyższym wykształceniem kierunkowym. Są to osoby, które pracują w tej bibliotece od początku ich drogi zawodowej, a film i teatr, jest ich najważniejszą pasją. Doświadczenie zawodowe oraz ciągłe rozwijanie i pogłębianie zainteresowań sprawiły, że bibliotekarze posiadają dużą wiedzę dziedzinową. W strukturze organizacyjnej biblioteki, nie ma formalnie wyodrębnionych działów: gromadzenia, opracowania, udostępniania czy informacji naukowej, dlatego też pracownicy biorą udział we wszystkich rodzajach wykonywanych prac. Potrafią zarządzać informacją, znane są im współczesne technologie i narzędzia informatyczne. Przed bibliotekarzami stawiane są więc duże merytoryczne wymagania. „Wiedza i doświadczenie pracowników stanowią dużą wartość dla biblioteki, ponieważ to właśnie ich umiejętności i kreatywność, decydują o jakości usług, i przyszłości relacji z użytkownikami”¹³. Na szczęście dość niska rotacja bibliotekarzy w placówce nie pozwala na „odejście” tej wiedzy z biblioteki. Bibliotekarze muszą kształcić się w zakresie nowych dziedzin nauki. Redagowanie serwisu wymaga znajomości zagadnień m.in. z informatyki, prawa autorskiego, ekonomii. Potrzebna jest im umiejętność wypełniania wniosków o dotacje czy granty, na utrzymanie baz. Bibliotekarze dbają też o szybkość w przekazywaniu aktualnych informacji i o niezawodność usług.

Podsumowanie

Styl pracy przyjęty w bibliotece Szkoły Filmowej oparty na zaangażowaniu pracowników, ich kreatywności, pracowitości i otwartości na innowacje, przybliży ich do wypełniania idei bibliotekarstwa uczestniczącego. Przedstawiona charakterystyka biblioteki, jej form pracy, wzajemnych

10 A. Kanczak, K. Szoltysik: *Czy w bibliotece XXI wieku jest miejsce dla bibliotekarza?*. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne*. „EBIB: materiały konferencyjne” Nr 16. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/sesja4refz.pdf> [15 kwietnia 2011].

11 J. Wojciechowski: op. cit., s. 151.

12 J. A. Siess: op. cit.

13 B. Żołądowska-Król: *Zarządzanie wiedzą w procesie kształtowania relacji z użytkownikiem biblioteki*. „Przegląd Biblioteczny” R. 77, z. 2 (2009), s. 220.

relacji zachodzących między bibliotekarzami a użytkownikami pozwala stwierdzić, iż jest na właściwej drodze prowadzącej do coraz pełniejszego uczestnictwa.

Bibliografia

1. Filipczak M.: *Wokół bibliotekarstwa uczestniczącego – z podwórka Oddziału Informacji Naukowej*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?filipczak> [15 kwietnia 2011].
2. Kanczak A., Sołtysik K.: *Czy w bibliotece XXI wieku jest miejsce dla bibliotekarza? Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne*. „EBIB: materiały konferencyjne” Nr 16. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/sesja4ref2.pdf> [15 kwietnia 2011].
3. *Księga jubileuszowa: Państwowa Wyższa Szkoła Filmowa, Telewizyjna i Teatralna im. Leona Schillera w Łodzi: 1948-1998*. Red. J. Lemann. Łódź 1998, s. 107.
4. Michalski D.: *Kalina Jędrusik*. Warszawa 2010.
5. Migoń K.: *Nowoczesność w starej instytucji: kryteria, potrzeby i możliwości*. W: *Stare i nowe w bibliotece [Dokument elektroniczny]: współpraca czy konkurencja: konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego: 3-5 VI 2009, Łódź, Polska: [materiały konferencyjne]*. Red. nauk. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka]. Łódź 2010, s. 7-14.
6. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [15 kwietnia 2011].
7. Stachowicz A.: *Działalność informacyjna dla potrzeb środowisk artystycznych w oparciu o pracę Biblioteki i Ośrodka Informacji Filmowej PWSFTviT im. Leona Schillera w Łodzi*. Praca magisterska wykonana pod kier. dr hab. Katarzyny Materkiej. [maszynopis]. Warszawa 2010.
8. Wojciechowski J.: *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa 2010.
9. Żołędowska-Król B.: *Zarządzanie wiedzą w procesie kształtowania relacji z użytkownikiem biblioteki*. „Przegląd Biblioteczny” R. 77, z. 2 (2009), s. 220.

mgr Elżbieta Kuźma

Biblioteka Filologiczna NOVUM

Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu

elakuzma@interia.pl

BIBLIOTEKA FILOLOGICZNA NOVUM UNIwersytetu IM. ADAMA MICKIEWICZA W POZNANIU – JAKO PRZYKŁAD BIBLIOTEKARSTWA UCZESTNICZĄCEGO

THE PHILOLOGICAL LIBRARY NOVUM OF ADAM MICKIEWICZ UNIVERSITY – AS AN EXAMPLE OF THE PARTICIPATORY LIBRARIANSHIP

Abstract

Meeting the expectations of all users to guarantee good functioning of the 21st century library applying the idea of participatory librarianship is the challenge that more and more librarian teams around the world want to face. Researching user market, they analyze both readers' and librarians' suggestions. Basing on the previous experience and observation of earlier applied techniques, in regards to architectural and organizational solutions, they point to the most effective proposals which can be applied in modern libraries.

We aim to analyze the aspect of participatory librarianship on the example of a newly built faculty library, whose architectural design did not contain separate office space for the librarians. We will discuss how this assumption has been working out, what advantages and disadvantages of such a design can be noticed after several years of functioning. Presenting opinions of readers and librarians we will consider if such a variant of participatory librarianship should be promoted in the future, or perhaps some other solutions should be sought and, if so, what assumptions should be held and what principles adhered to so as to make the reader a satisfied user of library services.

Prawidłowe funkcjonowanie każdej uczelni wyższej, wiąże się ściśle z jednoczesną potrzebą gromadzenia literatury fachowej, a co za

tym idzie – z koniecznością funkcjonowania biblioteki, jako centrum naukowo-dydaktycznego.

Nie od dziś wiadomo, że sprostać temu zadaniu można poprzez otwieranie przy instytutach – bibliotek naukowych, stanowiących zarazem niezbędne zaplecze do prowadzenia zajęć dydaktycznych. W tym zakresie Wydział Neofilologii Uniwersytetu Adama Mickiewicza (UAM) w Poznaniu, od samego początku tworzenia kierunków filologicznych, dbał o umożliwienie kadrze naukowej prawidłowego dostępu do fachowej literatury. W czasie blisko pół wieku funkcjonowania, biblioteki instytutowe obsłużyły tysiące studentów i pracowników nauki, zadowolonych z bezpośredniego względem każdego z instytutów usytuowania, jak i z wielkości, i jakości zasobów bibliotecznych. Proces gromadzenia książek i czasopism metodycznych do nauki języków obcych, w tak długim czasie nieuchronnie musiał spowodować, zarówno przeciążenie magazynów, jak i ograniczenie miejsc w czytelniach. Jedynym i koniecznym rozwiązaniem w takiej sytuacji stało się scentralizowanie księgozbioru, rozproszonego do tej pory w mniejszych jednostkach, i scalenie go w jednym budynku. Zamiast powstania biblioteki wydziałowej w bezpośrednim sąsiedztwie Wydziału Neofilologii UAM, zgodny był, tak z istotą studiów neofilologicznych, wymagających od studentów nieustannego kontaktu z książką naukową bezpośrednio w miejscu studiowania, jak i z koncepcją założeń bibliotekoznawcy Jacka Wojciechowskiego, podkreślającego powinność lokalizowania wyspecjalizowanych bibliotek w pobliżu ośrodków specjalizacji¹. Dzięki sprzyjającym warunkom urbanistycznym, miejsce nowego budynku bibliotecznego zostało wyznaczone przez władze uczelni w bezpośrednim sąsiedztwie dydaktycznego gmachu Collegium Novum. Zgodnie z założeniem propagowanym przez A. T. Mcdonalda, K. D. Metcalfe'a i R. E. Ellsworta² wybrano projekt biblioteki z wolnym dostępem do półek, zakładający usytuowanie księgozbioru w otwartej przestrzeni bibliotecznej.

Projekt i założenia organizacji przestrzennej

Projekt: 2001

Realizacja: 2003-2005

Powierzchnia użytkowa: 3.716,70 m²

1 J. Wojciechowski: *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Wyd. 2. Kraków 1998, s. 121.

2 J. Andrzejewski: *Współczesne technologie biblioteczne na przykładzie rozbudowy Biblioteki Uniwersyteckiej w Łodzi*. Łódź 2005, s. 6.

Powierzchnia całkowita : 4.481,30 m²

Kubatura : 17.261,80 m³

Projekt przewiduje możliwość etapowania budowy obiektu oraz nadbudowy dwu kondygnacji.

Autor projektu: mgr inż. arch. Tomasz Durniewicz³.

Zaprojektowany obiekt to czterokondygnacyjny budynek, z elewacjami w znacznym stopniu przeszklonymi, od wewnątrz wyposażony w stalowe żaluzje, których celem jest zabezpieczenie zbiorów przed nadmiernym nasłonecznieniem. W nowym gmachu stylistycznie nawiązującym do modernistycznej siedziby dydaktycznego Collegium Novum UAM zastosowano według architekta system konstrukcyjny, pozwalający na elastyczne zagospodarowanie przestrzeni każdej kondygnacji. Biblioteka została zaprojektowana, jako magazyn będący jednocześnie czytelnią, w systemie bezpośredniego kontaktu czytelnika z książkami. Część księgozbioru, egzemplarze rzadkie, starsze wydania, miały zostać ulokowane w przyziemiu, jednak zasadnicza część wyżej wymienionego księgozbioru została udostępniona właśnie w wolnym dostępie, na wyższych kondygnacjach. Projekt zakładał wyposażenie budynku w wentylację mechaniczną, wspomagana kilkoma klimatyzatorami, jak również podjazd dla niepełnosprawnych. Struktura i układ służyć miały przede wszystkim zapewnieniu komfortu wszystkim czytelnikom. Zaprojektowane zostały również: sala internetowa, stanowiska do podłączeń komputerowych, kabiny do pracy indywidualnej i szafki na odzież dla czytelników. Zadaniem Biblioteki Filologicznej NOVUM (BFN) miało być umożliwienie korzystania ze zbiorów studentom UAM, a usytuowanie magazynu bibliotecznego pozwalało także, na udostępnianie na bieżąco zamawianych materiałów.

Plan organizacyjno-przestrzenny biblioteki w chwili opracowywania programu użytkowego gmachu uwzględniał:

- na parterze budynku: ladę, przeznaczoną do obsługi czytelników, zlokalizowaną nieopodal wejścia, wyposażoną w bramki zabezpieczające zbiory biblioteczne oraz dwa gabinety dla kierowników biblioteki;
 - w przyziemiu: pomieszczenie do przyjmowania zakupionych nowości i serwerownię;
- oraz
- na każdej kondygnacji pomieszczenia gospodarcze i toalety dla użytkowników.

3 G. Piątek, T. Durniewicz: *Biblioteka Collegium Novum*. „Architektura” 2005 nr 9, s. 68-71.

Lada na parterze budynku miała spełniać jednocześnie funkcję stanowiska do:

- rejestracji czytelników wchodzących do biblioteki;
- wypożyczania materiałów na zajęcia;
- wypożyczania książek.

Projekt nie przewidywał na wyższych kondygnacjach ani punktów informacji i obsługi czytelników, ani stanowisk pracy dla bibliotekarzy.

Przeprowadzka zbiorów i adaptacja budynku

W pierwszej kolejności już w 2005 roku, rozpoczęła się przeprowadzka BFN Biblioteki Instytutu Filologii Angielskiej, z bogatym zasobem specjalistycznych podręczników, słowników i encyklopedii oraz cennymi słownikami dotyczącymi języka staroangielskiego. W ślad za nią, w 2006 roku poszli romaniści i skandynawiści, później bibliotekarze Instytutu Językoznawstwa, a na końcu latem 2008 roku rusycyści i germaniści. Czytelnię Instytutu Lingwistyki Stosowanej, organizacyjnie połączoną z Biblioteką Filologiczną NOVUM, na prośbę Dyrektora Instytutu, zlokalizowano przy Instytucie Lingwistyki w innym punkcie miasta. Tak długi okres przeprowadzki był związany z brakiem środków finansowych na zagospodarowanie budynku. Biblioteka niewyposażona w sprzęty i regały biblioteczne nie mogła funkcjonować. Dopiero przydzielone fundusze rektorskie w 2007 roku, pozwoliły na zagospodarowanie nieczynnej dotąd części biblioteki. Zakupiono regały, zamówiono lamy do obsługi czytelników na I i II piętro. Moment uroczystego otwarcia Biblioteki Filologicznej NOVUM w tej lokalizacji przypadł jednak dopiero na 26 czerwca 2008 roku. I ta data jednoznacznie jest związana z początkiem nowej struktury organizacyjnej i zadaniowej biblioteki Wydziału Neofilologii UAM.

Zmiany organizacyjne

Pierwotny projekt organizacyjny zakładał, iż pracownicy biblioteczni opracowujący książki mieli pozostać nadal w dawnych pomieszczeniach bibliotek instytutowych i dyżurować rotacyjnie w Bibliotece Filologicznej NOVUM. Tego typu rozwiązanie zapewniałoby optymalne warunki pracy dla bibliotekarzy, zaś powierzchnia nowego gmachu mogłaby zostać częściowo zaadaptowana na przestrzeń służącą m.in. do organizowania różnego rodzaju imprez kulturalnych. Jednakże, w związku z ciągłymi problemami lokalowymi, istniejącymi w poszczególnych instytutach

i katedrach Wydziału Neofilologii UAM, postanowiono jeszcze w trakcie budowy nowej biblioteki, że stare pomieszczenia biblioteczne zostaną wykorzystane do celów instytutowych. Wymusiło to konieczność przystosowania części Biblioteki Filologicznej NOVUM, do wydzielenia odpowiedniego miejsca na stanowiska pracy dla bibliotekarzy opracowujących księgozbiór. Przygotowanie zasobów bibliotecznych stało się tym bardziej priorytetowe w momencie, gdy książki miały być w wolnym dostępie, a spora ich część, z ponad 480 tysięcy woluminów, nie była jeszcze przygotowana do tego typu udostępniania. Niezbędnym stało się reorganizowanie przestrzeni bibliotecznej do nowych wymogów. Wydzielono więc z otwartej przestrzeni, na dwóch kondygnacjach (I i II piętra) miejsca dla pracowników, zakupiono odgradzające parawany i niezbędny sprzęt biurowy. Projekt nowej biblioteki, jako magazynu-czytelni, nie zakładał również pomieszczenia socjalnego oraz szafek dla pracowników. Teraz, gdy bibliotekarze mieli funkcjonować w otwartej przestrzeni wśród czytelników, należało zagwarantować im bezpieczeństwo i minimum socjalne. Wysiłkiem nowo powołanego w 2005 roku kierownika Biblioteki Filologicznej NOVUM zostały zakupione niezbędne sprzęty, a miejsce socjalne wydzielono w przyziemiu w bezpośrednim sąsiedztwie magazynu kompaktowego.

Układ księgozbioru

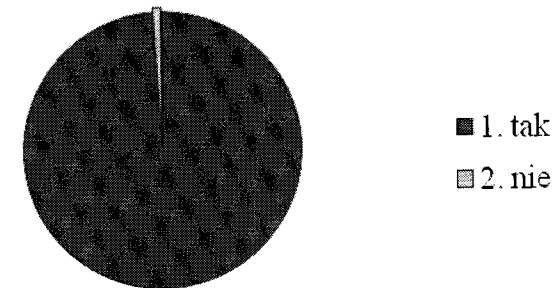
Czas odbioru technicznego gmachu Biblioteki Filologicznej NOVUM nie wiązał się jednoznacznie z otwarciem nowej biblioteki, jako miejsca ze scalonym księgozbiorem, pochodzącym z wcześniej osobno funkcjonujących bibliotek instytutowych i zakładowych. Przeprowadzka odbywała się sukcesywnie. Brakowało najważniejszych w bibliotece mebli. Książki umieszczano więc, na starych, zastępczych regałach, a niejednokrotnie na posadzkach nieurządzonego jeszcze magazynu kompaktowego, w piwnicy budynku. Instytucja musiała jednak funkcjonować. Księgozbiór przez cały czas udostępniano i wypożyczano czytelnikom. Zbiory pochodzące z dotychczasowych bibliotek, wcześniej usytuowane w większości według *numerus currens*, należało poddać specjalnej klasyfikacji. Aby przyjąć jednolite rozwiązania dla całego księgozbioru, postanowiono powołać do życia specjalną komisję klasyfikacyjną. Wyniki jej pracy jednocześnie miała zaakceptować Rada Biblioteczna UAM. Z uwagi na fakt, że dotychczasowe biblioteki posiadały w swych zbiorach część identycznych tytułów, np. ogólne poradniki metodyczne, podręczniki kulturoznawcze czy językowe, tego rodzaju egzemplarze mogły znaleźć się w scalonych działach.

Postanowiono również, kierując się dobrem czytelnika, podzielić cały księgozbiór na trzy strefy, usytuowane na osobnych kondygnacjach budynku: lectorium dydaktyczne, literaturoznawstwo oraz językoznawstwo. Lectorium dydaktyczne, umieszczone na parterze, w miejscu najczęściej odwiedzanym, składa się z księgozbioru podręczników do nauki języków obcych, słowników ogólnych, lektur i szeroko rozumianego działu cywilizacji, z podziałem na poszczególne kraje oraz popularne czasopisma. Na pierwszym piętrze, stanowiącym jednocześnie czytelną literaturoznawczą, znajdują się bieżące czasopisma literackie, literatura piękna i krytyczna, oraz teoria literatury. Zaś na drugim piętrze – językoznawczym, znalazły się poradniki metodyczne do nauki języków obcych, słowniki specjalistyczne, czasopisma językoznawcze i szeroko pojęty dział językoznawstwa ogólnego. Jednocześnie na każdym z pięter zachowano podział na sekcje językowe. Dla lepszej orientacji czytelników, moduły książkowe sekcji językowych, kolorystycznie wyodrębniono oraz dokładnie opisano.

Dzięki wolnemu dostępowi do półek, zniesiono w bibliotece wszelkie bariery między czytelnikiem a książką, zapewniając doskonałe warunki do samodzielnego studiowania i pracy naukowej. Wolny dostęp ułatwia poznanie całości lub większości zbiorów bibliotecznych i usprawnia poszukiwania nieskonkretyzowane. W rezultacie, jak można przypuszczać, poprawia się użytkowanie zbiorów i wzrasta rotacja⁴. Jednocześnie związane to jest z oszczędnością czasu bibliotekarzy i czytelników. Nie istnieje w tym zakresie racjonalny argument, który uzasadniałby rezygnację z tego rozwiązania. Dodatkowym potwierdzeniem słuszności takiego usytuowania księgozbioru, jest też wynik przeprowadzonej wśród czytelników ankiety, w roku akademickim 2010/2011, po kilkuletnim okresie użytkowania.

4 J. Wojciechowski: *Bibliotekarstwo: kontynuacje i zmiany*. Kraków 1999, s. 56.

Wykres 1. Czy jesteś zadowolony z wolnego dostępu do księgozbioru?



Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Księgozbiór BFN, rozmieszczony w układzie systematycznym, dzieli główne dziedziny nauki na coraz węższe działy tematyczne. Czytelnik wchodzący w wybrany obszar, ma pełną swobodę wyboru miejsca pracy i dróg poszukiwań wśród półek. Wspierają go bibliotekarze dyżurujący na każdym piętrze i system informacji wizualnej.

Zadania pracowników w nowej strukturze

Zadaniem pracowników biblioteki, w większości filologów, było przygotowywanie do udostępniania księgozbiorów w wyspecjalizowanych sekcjach językowych. I tak w obrębie Sekcji Języków Romańskich, książki i czasopisma w języku francuskim, i językach pokrewnych, np.: włoskim, portugalskim, czy rumuńskim, są opracowywane przez bibliotekarzy-romanistów. W Sekcji Języka Rosyjskiego, bibliotekarze-rusycyści przygotowują do udostępniania pozycje w językach: rosyjskim, ukraińskim czy białoruskim itd. Z największymi trudnościami w opracowaniu zbiorów borykają się pracownicy Sekcji Języków Różnych, ponieważ posiada ona bogaty księgozbiór w językach poza indoeuropejskich: chińskim, tureckim, indyjskim, koreańskim, japońskim itd. Niejednokrotnie bibliotekarze tej sekcji językowej, proszą o pomoc merytoryczną, pracowników naukowych poszczególnych filologii, gdyż zatrudnienie tak dużej, wyspecjalizowanej kadry na stanowiskach bibliotecznych, nie byłoby możliwe. Dydaktycy Instytutu Językoznawstwa często goszczą w BFN, dzięki czemu stają się jednocześnie naszymi partnerami w tworzeniu informacji dla szerszego grona odbiorców.

Proces przygotowania i opracowania księgozbioru w wolnym dostępie dla czytelnika, stanowił i stanowi nadal priorytetowe zadanie dla całego

personelu BFN. W związku z tym, iż nie został on jeszcze zakończony, stworzono taki system organizacji dyżurów w czytelnich, aby na każdej zmianie znalazł się choć jeden specjalista, z zakresu danej filologii, który skróciłby dotarcie czytelnika do poszukiwanych materiałów.

W tak dużej bibliotece wszyscy pracownicy mają bezpośredni kontakt z użytkownikami i określoną część swego tygodniowego czasu pracy, spędzają w informatorium lub w innym punkcie usługowym. Od samego początku taka organizacja pracy, stała się główną i zasadniczą wykładnią prawidłowego funkcjonowania filologicznej biblioteki wydziałowej. Jednak wyznaczenie bibliotekarzy do określonych organizacyjnie stanowisk pracy: czy to wyłącznie do wypożyczalni, czy czytelnicy, stwarzałoby z jednej strony możliwość typowej specjalizacji, z drugiej zaś ograniczałoby rozwój i awans pracowników, wybrano więc taki model pracy, aby w razie konieczności, czy absencji, każdy bibliotekarz z BFN dyżurujący w czytelnicy lub w wypożyczalni, mógł zastąpić swego współpracownika. System sprawdza się w stopniu zadowalającym, tak w opinii kierownika, jak i pracowników biblioteki. Podkreślić należy zdecydowanie, że przy tego typu organizacji pracy, zyskują przede wszystkim sami czytelnicy.

Nowe role bibliotekarzy wynikają również z przyjętego w TQM założenia „upełnomocnienia” każdego pracownika, czyli uczynienia go odpowiedzialnym za jakość funkcjonowania biblioteki i skuteczność obsługi użytkowników⁵. Jednocześnie umożliwia się bibliotekarzom ciągły rozwój, zdobywania nowych umiejętności zawodowych, co ułatwia przystosowanie się pracowników do zmian, także technologicznych, jakie zachodzą obecnie w wielu placówkach.

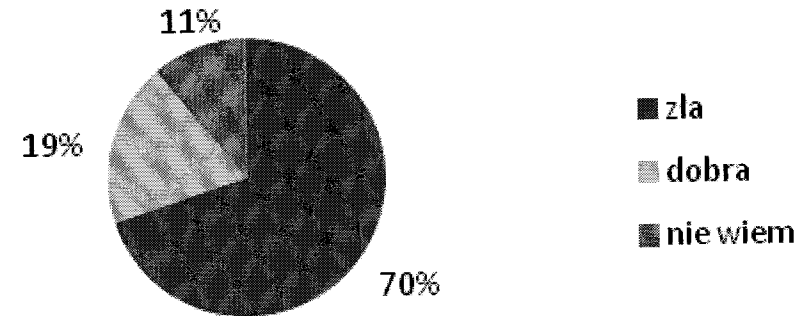
Atmosfera wewnętrzna Biblioteki Filologicznej NOVUM: zalety i wady

Proces szczegółowego opracowania księgozbioru wymaga od pracowników biblioteki nie tylko szerokiej wiedzy, ale również konsultowania i współdziałania, a także zapewnienia im odpowiednich warunków pracy. Brak pomieszczeń zamkniętych do pracy dla bibliotekarzy, ustawicznie wadliwie pracujący system nawiewny, brak możliwości otwierania okien, awaria wentylatorów, mająca miejsce w lipcu 2010 roku, niedogrzone pomieszczenia w miesiącach zimowych, nie stwarzają dobrej atmosfery do pracy. Czytelnicy korzystający ze zbiorów bibliotecznych zauważają prob-

⁵ E. Głowacka: *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń 2000, s. 156-157.

lem złej wentylacji budynku (blisko 800 podpisów pod petycją do władz wydziału), zaś otwarta przestrzeń dla bibliotekarzy i czytelników, jawi się jako obszar niekomfortowy, zarówno dla jednej i drugiej strony. Każdy głos odbija się tutaj o betonowe ściany budynku, tworząc pogłos i powodując skrępowanie wszystkich użytkowników biblioteki.

Wykres 2. Jakość wentylacji budynku w ocenie wszystkich jej użytkowników



Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Mamy jeszcze tu do czynienia z brakiem zabezpieczenia sprzętu, w której wyposażone są stanowiska pracy bibliotekarzy w tej otwartej przestrzeni, nie wspominając o materiałach bibliotecznych, które po zakupieniu z przyczyn obiektywnych, nie mogą być opracowane i zabezpieczone w dniu dostawy. Doświadczenia, o które wzbogacili się pracownicy Biblioteki Filologicznej NOVUM jednoznacznie przemawiają będą za niepiewielaniem takiego rozwiązania w przyszłości przez inne biblioteki.

Charakterystyka budynku Biblioteki Filologicznej NOVUM, której poświęcono tyle uwagi, nie miała na celu krytyki samego projektu gmachu biblioteki wydziałowej, a jedynie potwierdzenie zasadności tak istotnych kwestii służących prawidłowemu funkcjonowaniu bibliotek, w strategii projektowania propagowanej przez Ewę Kobiarską-Maciuszko⁶. Prace przygotowawcze wymagają współdziałania i konsultacji w zespołach bibliotekarzy i konsultantów, aby pomyślnie rozwiązać kluczowe problemy architektoniczne nowego budynku bibliotecznego. Gdyby każda nowo wybudowana biblioteka powstawała w oparciu o teorie propagowane już

⁶ E. Kobiarska-Maciuszko: *Budownictwo biblioteczne w ostatnim dziesięcioleciu – główne tendencje w projektowaniu*. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych: materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej*, Poznań, 13-15.11.2002. [Red. nauk. A. Jazdon, A. Chachlikowska]; Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Poznań 2002, s. 87-105.

w latach 60-tych i 70-tych XX wieku w Colorado, przez amerykański Institute on Library Buildings, wielu niedociągnąć można byłoby uniknąć.

Jednak wybór odpowiedniego projektu budynku bibliotecznego, mimo że jest to istotne w otwarciu się na czytelnika i stworzenie mu odpowiedniej atmosfery do pracy, nie zamyka kwestii bibliotekarstwa uczestniczącego. Zasadniczym zadaniem w tym aspekcie jest wychodzenie naprzeciw potrzebom informacyjnym czytelnika: prawidłowo stworzona i redagowana na bieżąco strona internetowa biblioteki, wirtualna współpraca i wspomaganie procesów twórczych czytelnika, to zadania, które należy wypełniać wbrew wszelkim trudnościom, na które napotykają bibliotekarze.

Otwartości i bezpośredniości w relacji bibliotekarz–przewodnik i czytelnik–poszukiwacz, należy upatrywać oraz sukcesywnie je rozwijać, poprzez zainteresowanie się problemami czytelnika, w trakcie jego przebywania w budynku bibliotecznym, jak i zanim do niego trafi. Istotą „bibliotekarstwa uczestniczącego” jest zachęcenie czytelnika, poprzez szeroki system informacji, nie tylko do odwiedzenia biblioteki, w celu skorzystania z poczty on-line, lecz także po to, aby zapoznać go z nowościami wydawniczymi oraz zachęcić do pracy twórczej. Kiedy już tutaj trafi, otoczyć go należy pełną życzliwością i serdecznością. Przyznać trzeba, że pracownicy Biblioteki Filologicznej NOVUM bardzo dbają o wizerunek swego miejsca pracy. Od samego początku założono wypracowanie „jednego głosu” przy obsłudze czytelnika. Ustawicznie zabiega się też o prawidłowy przepływ informacji, pomiędzy współpracownikami, profesjonalizm i perfekcję w wykonywanych czynnościach.

Codziennie BFN odwiedza około 450-600 czytelników i wielu z nich ochlebnie wypowiada się na temat pracy bibliotekarzy, a uśmiech, którym ich obdarzają, jest jednoznaczny. Bibliotekarze BFN doskonale zdają sobie sprawę z faktu, iż prawidłowa obsługa czytelnika w murach biblioteki, to nie to samo, co „bibliotekarstwo uczestniczące”. Myślę jednak, że pracownicy Biblioteki Filologicznej NOVUM, choć może jeszcze nieudolnie i nie w pełni świadomie, starają się podążać za Davidem Shumakerem wskazującym drogę „bibliotekarstwa uczestniczącego”⁷. Wielu z nich bierze czynny udział w poszukiwaniach informacji, tworząc zespoły partnerskie z pracownikami dydaktycznymi zatrudnionymi na Wydziale Neofilologii UAM. Bibliotekarze pomagają w dotarciu do źródeł informacji, pośredniczą w zakupach, biorą współodpowiedzialność za efekty pracy nauko-

7 D. Shumaker: *Breaking Out of the Box: The Promise of Embedded Librarianship*. Presented to the Southern African Online Information Meeting, 5 August 2010, s. 2. Tryb dostępu: <http://www.saoug.org.za/presentations/BreakingOutoftheBox.pdf> [26 kwietnia 2011].

wej. Nie od dziś wiadomo, że bibliotekarz niejednokrotnie może skrócić czytelnikowi drogę poszukiwania informacji. Mając bliższy kontakt z wydawcami, posiada także wiedzę o materiałach, które będą opublikowane i ukazać się na rynku księgarskim. Należy podkreślić, iż bibliotekarze BFN mają dobre relacje z kadrą dydaktyczną UAM, a w szczególności z pracownikami naukowymi Wydziału Neofilologii.

Współpraca ta owocuje również aktualizowaniem list podręczników i innych materiałów bibliotecznycych, pod kątem wymogów dydaktycznych na poszczególnych kierunkach filologicznych. Bibliotekarze na bieżąco sprawdzają wszystkie kanony lektur i podręczników, przyjmują dezyderaty, biorąc pełną odpowiedzialność nie tylko za dostęp czytelników do fachowej literatury, ale i za proces kształcenia studentów. Pracownicy BFN biorą udział w zebraniach naukowych instytutów Wydziału Neofilologii, są również członkami Rady Wydziału. Bibliotekarze BFN sporządzają wykazy i wystawy dorobku naukowego pracowników, współorganizują uroczystości jubileuszowe, jak również wystawy okolicznościowe. Poprzez stworzenie i redagowanie własnej strony internetowej, dostarczają na bieżąco informacji wszystkim zainteresowanym.

Poza tym, BFN zachęca do odwiedzin użytkowników poprzez udział w Tygodniu Bibliotek czy Nocy Naukowców. Uczestniczy w organizowaniu ciekawych wystaw i projekcji filmów. Mają tu również miejsce występy grup teatralnych, działających na Wydziale Neofilologii UAM. Wielokrotnie zapraszano również liczne zorganizowane grupy uczniów różnych szczebli edukacji. Uczestnicy wycieczek grupowych odwiedzających BFN, nie biorą udziału w typowych szkoleniach bibliotecznycych, zapoznawani są jednak ze specyfiką Biblioteki Novum, w celu zachęcenia ich do nauki języków obcych.

Wszystkie te działania utwierdzają pracowników biblioteki wydziałowej w przeświadczeniu, że ich praca i istnienie jest potrzebne oraz doceniane. Ustawiczne zaangażowanie bibliotekarzy BFN w świadczenie usług informacyjnych, dla wszystkich oczekujących użytkowników, prowadzić może, i oby tak się stało, do stworzenia relacji partnerskich, a nie tylko usługowych. Nie oczekujemy, aby ten proces sam nastąpił. W roku bieżącym, z dotacji Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, na specjalnie złożony w tym celu projekt, wprowadzimy w Bibliotece Novum technologię RFID (*Radio Frequency Identification*) z przyznanymi dla BFN środkami finansowymi z Funduszu Nauki i Technologii Polskiej na wyposażenie w nowoczesną aparaturę, umożliwiającą wprowadzenie nowoczesnego systemu zarządzania, kontroli oraz wykorzystania zbiorów bibliotecznycych

w badaniach naukowych. Przygotowanie księgozbioru do nowego systemu stwarza kolejne wyzwanie dla osób zatrudnionych w BFN. I nieprawdą byłoby stwierdzenie, że nie boimy się tych wszystkich zmian. Mimo to wspierając się, wychodzimy im naprzeciw, dopingowani przez kierownika biblioteki. Wielu z nas kształci się nieustannie, poszerzając i podnosząc swoje kwalifikacje, tak zawodowe, jak i językowe. Wyjeżdżamy na praktyki zagraniczne w ramach programu Erasmus, przywożąc bogate doświadczenia zawodowe, obserwując współczesne tendencje europejskie, próbujemy urzeczywistnić to, co w naszych realiach jest możliwe, aby podnieść standardy pracy naszej biblioteki. Wiemy, iż współczesny poszukiwacz wiedzy – to dla bibliotekarza klient bardzo wymagający, ale doprowadzenie do relacji partnerskich z tym klientem, zapewnić może zawodowy sukces obu stronom. Pracując obecnie w zawodzie bibliotekarza mamy tego pełną świadomość.

Bibliografia

1. Andrzejewski J.: *Współczesne technologie biblioteczne na przykładzie rozbudowy Biblioteki Uniwersyteckiej w Łodzi*. Łódź 2005.
2. Głowacka E.: *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń 2000.
3. Gradzik K.: *Stan obecny i plany na przyszłość w zakresie działalności naukowej i informacyjnej Biblioteki Głównej Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku*. W: *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych: teoria i praktyka: praca zbiorowa*. Red. M. Czyżewska. Białystok 2005, s. 209-212.
4. Kobierska-Maciuszko E.: *Budownictwo biblioteczne w ostatnim dziesięcioleciu – główne tendencje w projektowaniu*. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych: materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej, Poznań, 13-15. 11. 2002*. [Red. nauk. A. Jazdon, A. Chachlikowska]; Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Poznań 2002, s. 87-105.
5. Kobierska-Maciuszko E.: *Nowy gmach Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie – koncepcja architektoniczna, rozwiązania funkcjonalne: pierwszy rok działania*. W: *Biblioteki jutra: nowa perspektywa organizacji przestrzennej i funkcjonalnej*. [Red. meryt.: J. Chruścińska, E. Kubisz]; Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej. Warszawa 2001, s. 63-80.
6. Kobierska-Maciuszko E.: *Współczesne budynki biblioteczne w pracach LIBER Architecture Group*. „Biuletyn EBIB” 2001, nr 4 (22). Tryb dostępu: http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/22/a.php?kobierska_maciuszko [20 marca 2011].
7. Piątek G., Durniewicz T.: *Biblioteka Collegium Novum*. „Architektura” 2005 nr 9, s. 68-71.
8. *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych: materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej, Poznań, 11-15. 11. 2002*. [Red. nauk. A. Jazdon, A. Chachlikowska]; Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Poznań 2002.

9. Shumaker D.: *Breaking Out of the Box: the Promise of Embedded Librarianship*. Presented to the Southern African On-line Information Meeting, 5 August 2010, s. 2. Tryb dostępu: <http://www.saoug.org.za/presentations/BreakingOutoftheBox.pdf> [26 kwietnia 2011].
10. Wojciechowski J.: *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Wyd. 2. Kraków 1998.
11. Wojciechowski J.: *Bibliotekarstwo: kontynuacje i zmiany*. Kraków 1999.
12. Zybert E. B.: *Kultura organizacyjna w bibliotekach: nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*. Warszawa 2004.

mgr Elżbieta Kuprel
*Wyższa Szkoła Administracji Publicznej
im. Stanisława Staszica w Białymstoku
biblioteka@wsap.edu.pl*

mgr Małgorzata Skibowska
*Wyższa Szkoła Administracji Publicznej
im. Stanisława Staszica w Białymstoku
biblioteka@wsap.edu.pl*

**NOWE TRENDY WSPÓŁCZESNEGO
BIBLIOTEKARSTWA – ZASTOSOWANIE ELEMENTÓW
BIBLIOTEKARSTWA UCZESTNICZĄCEGO
W BIBLIOTECE WYŻSZEJ SZKOŁY ADMINISTRACJI
PUBLICZNEJ IM. STANISŁAWA STASZICA
W BIAŁYMSTOKU**

**NEW TRENDS IN MODERN LIBRARIANSHIP – APPLYING
ELEMENTS OF PARTICIPATORY LIBRARIANSHIP
IN STANISLAW STASZIC COLLEGE
OF PUBLIC ADMINISTRATION IN BIALYSTOK**

Abstract

The present work is devoted to the subject of participatory librarianship, which is seen as a way of meeting readers' expectations and needs. Thus, the paper focuses on describing the essence of participatory librarianship, namely its definition, characteristics and applications in the functioning of Stanislaw Staszic College of Public Administration Library (WSAP). It is observed that readers prefer using the library resources at any time and place. Numerous technological facilities have been applied in WSAP's Library, for instance, the reader can browse the catalogue and order books via the Internet account. Furthermore, for two years now library training has been performed on-line, which means that students can choose freely the time and place for the completion of the training. Moreover, in the nearest future the library will join the project devoted to Polish Internet publications. Owing to the project, publications of WSAP'S publishing house will be available on-line. In general, the latest technological advances will be applied in order to simplify the use of library and its resources.

Biblioteki u progu trzeciego milenium muszą stać się interdyscyplinarnym centrum wychodzącym naprzeciw potrzebom wszystkich użytkowników. Zadaniem biblioteki akademickiej jest rozpoznanie i zaspokojenie tych potrzeb, w sposób sprawny i nowoczesny. Biblioteka powinna stworzyć optymalne formy ich zaspokojenia oraz przedstawić taką ofertę, która byłaby źródłem satysfakcji, tak dla użytkownika, jak i dla biblioteki. „Biblioteki przechodzą transformacje od instytucji «obsługujących» do «uczących», od wypożyczalni podręczników do multimedialnego centrum edukacyjnego. Tradycyjne gromadzenie zbiorów bibliotecznych zmienia się w organizację dostępu do zasobów informacyjnych biblioteki”¹.

Aby jak najlepiej rozpoznać potrzeby swoich użytkowników bibliotekarze muszą być bliżej nich. Bliżej, nie oznacza tylko fizycznej obecności użytkownika w bibliotece, ale również szybkie reagowanie na jego potrzeby za pomocą nowoczesnych sposobów komunikacji. Wychodzenie naprzeciw potrzebom użytkowników, jest podstawowym elementem bibliotekarstwa uczestniczącego.

Bibliotekarstwo uczestniczące

Słownik języka polskiego określa uczestniczenie, jako: 1. „Brać w czymś czynny udział, współdziałać w jakiejś akcji, 2. Mieć udział w wydatkach i zyskach jakiegoś przedsięwzięcia”².

Badania nad bibliotekarstwem uczestniczącym prowadzili David Shumaker i Laura Tyler. Określili oni bibliotekarza uczestniczącego, jako: „osobę, która potrafi określić potrzebę, źródło i wartość informacji, często zanim jeszcze klient/partner z zespołu o tym pomyśli, i która dostarcza informacje wtedy, gdy są potrzebne. Aby być w stanie to zrobić, bibliotekarz musi znać daną dziedzinę i rozumieć wykonywaną przez zespół pracę, i jej cele. Mając takie kwalifikacje bibliotekarz staje się cennym członkiem zespołu”³.

Referat przedstawia sposoby komunikowania się z użytkownikami, wychodzenia naprzeciw ich potrzebom, jakie stopniowo wprowadzane były w Bibliotece Wyższej Szkole Administracji Publicznej imienia Sta-

niława Staszica w Białymstoku (WSAP) lub jakie w przyszłości zostaną wprowadzone.

Biblioteka WSAP powstała w październiku 1997 roku. W przeciągu trzynastu lat przeszła wielką transformację. Z niewielkiej, liczącej ok. 2 tys. woluminów, zmieniała się w prężnie rozwijającą się bibliotekę naukową, z dostępem do najnowocześniejszych narzędzi edukacyjnych.

Biblioteka ma być miejscem przyjaznym, otwartym, nastawionym na sprawne i nowoczesne realizowanie oczekiwań użytkowników. Ma ona zachęcić do korzystania z jej usług i zasobów oraz przekonać, że można tu uzyskać pomoc w dotarciu do interesujących źródeł.

Wolny dostęp do księgozbioru

Jednym z warunków, który czyni bibliotekę bardziej przyjazną dla użytkownika, jest wolny dostęp do księgozbioru. „Ta forma, obecnie ciesząca się coraz większym uznaniem w polskich bibliotekach, jest z powodzeniem stosowana w wielu bibliotekach amerykańskich i europejskich już od XIX wieku. Dziś wolny dostęp to standard światowy”⁴.

Biblioteka WSAP od początku istnienia, tę formę udostępniania zbiorów uznała za priorytet. Czytelnik ma wolny dostęp do całości zasobów z wyjątkiem zbiorów specjalnych. Księgozbiór uporządkowany jest tematycznie – w tzw. działach. Każdy dział zawiera tytuły związane z określoną dziedziną wiedzy np: administracja, socjologia, polityka. W każdym dziale książki są uporządkowane alfabetycznie wg tytułów. Dodatkowym elementem odróżniającym książki z poszczególnych działów, są naklejone na ich grzbiety, kolorowe paski. Pasek o kolorze czerwonym, w każdym dziale, zarezerwowany jest wyłącznie dla egzemplarzy czytelnianych. Udostępnianie zbiorów na zasadzie wolnego dostępu, pozwala użytkownikom na swobodny wybór materiałów, skraca drogę do książki oraz ułatwia poszukiwania nieskonkretyzowane. Dzięki temu użytkownicy czują się mniej skrępowani, zmniejsza się poziom tzw. „lęku bibliotecznego”. Mają zapewnioną ciszę, spokój i niezbędne materiały dydaktyczne. Często korzystają nie z jednej, lecz z kilku lub kilkunastu książek, przeglądając je bezpośrednio przy regałach. Studentom oraz pracownikom Uczelni bardzo odpowiada taka forma udostępniania zbiorów.

1 K. Grzędzińska: *Katalog centralny NUKAT a organizacja dostępu do zasobów naukowych biblioteki akademickiej*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa*. Red. B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009, s. 28.

2 *Słownik języka polskiego* [on-line]. Warszawa cop. 1997-2009. Tryb dostępu: <http://sjp.pwn.pl/szukaj/uczestniczyc> [7 kwietnia 2011].

3 J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące*. „Forum Książki” 2009, nr 2, s. 8.

4 H. Brzezińska-Stec: *Nowy gmach Biblioteki Uniwersyteckiej im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku: koncepcja użytkowa i funkcjonalna*. „Biuletyn EBIB” 2001, nr 4 (22). Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2001/22/brzezinska.html> [7 kwietnia 2011].

Kontakt osobisty z użytkownikiem

Innym elementem bibliotekarstwa uczestniczącego funkcjonującym w Bibliotece WSAP, od początku jej działalności, jest kontakt osobisty z użytkownikiem. Pozwala on na dokładniejsze poznanie jego potrzeb i w rezultacie ich zaspokojenie. Użytkownik nie może być pozostawiony sam sobie, gdyż często, nie posiadając umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji, bez pomocy nie będzie w stanie odnaleźć informacji mu potrzebnych lub też uzyska ich nadmiar, co nie zawsze przekłada się na ich jakość i przydatność. Może więc opuścić bibliotekę z przekonaniem, że nie jest ona w stanie mu pomóc. Oprócz kompetencji zawodowych pracowników biblioteki, ważna jest również bibliotekarska życzliwość, cierpliwość, otwartość, a nawet praktyczna pomoc w posługiwaniu się sprzętem komputerowym oraz innymi urządzeniami znajdującymi się w bibliotece (skanery, drukarki, nagrywarki płyt CD.) Tylko bibliotekarz otwarty na problemy czytelnika, prowadzący z nim dialog, potrafi określić jego potrzeby informacyjne i pomóc w dotarciu do odpowiednich źródeł informacji.

Kontakty osobiste z użytkownikami Biblioteki WSAP często odbywają się poza jej siedzibą, głównie na prośbę pracowników innych komórek organizacyjnych, którzy nie zawsze potrafią posługiwać się proponowanymi przez nas narzędziami. Dzięki krótkim spotkaniom instruktażowym, w zakładach naukowych wzrasta wyraźnie świadomość oferty bibliotecznej oraz umiejętność jej wykorzystania. Świadomość pracowników przekłada się na zwiększenie świadomości studentów.

Nie mniej ważnym elementem bibliotekarstwa uczestniczącego jest kontakt telefoniczny. Poprzez miłą rozmowę, fachowość i klarowny sposób udzielania informacji, bibliotekarze pozostawiają na odbiorcy wrażenie kompetentnej obsługi. W Bibliotece WSAP wszelkich niezbędnych informacji udzielają dyżurujący bibliotekarze w godzinach pracy biblioteki.

Strona internetowa biblioteki

Wraz z pojawieniem się Internetu zaczęły powstawać strony internetowe bibliotek.

Emilia Lepkowska w swoim artykule pisze: „Najlepszą wizytówką naszej biblioteki, a zarazem najskuteczniejszym nośnikiem promocji, jest dobrze pomyślana i zaprojektowana strona domowa, na której użytkownik znajdzie wszystkie potrzebne mu informacje o bibliotece, jej strukturze organizacyjnej, tematyce gromadzonych zbiorów, ofercie usług bibliotecz-

no-informacyjnych, katalogach on-line, bazach danych, i czasopismach elektronicznych. Tutaj też czytelnik – użytkownik zdalnie wyszuka, zamówi i wypożyczy potrzebne mu materiały. Dzięki naszej stronie mamy możliwość dotarcia do tysięcy potencjalnych użytkowników⁵.

Wychodząc naprzeciw potrzebom użytkowników Biblioteka WSAP również skorzystała z tej formy zaprezentowania swojej oferty i usług.

Zakupienie programu bibliotecznego SOWA pozwoliło na udostępnienie katalogu księgozbioru w sieci. Dzięki temu wszyscy zainteresowani uzyskali dostęp do aktualnych informacji, o znajdujących się w bibliotece tytułach i ich dostępności. Natomiast studenci i pracownicy WSAP w dowolnym miejscu, i czasie mogą sprawdzić również, jakie pozycje znajdują się na ich koncie, kiedy upływa termin ich zwrotu, zrobić rezerwację lub zamówić określony tytuł. Z roku na rok w bibliotece WSAP zwiększa się ilość rezerwacji i zamówień dokonywanych zdalnie.

Katalog, choć spełnia podstawowe zadania informacyjne, nie jest jedynym internetowym źródłem wiedzy w bibliotece. Funkcjonuje on obok różnego rodzaju elektronicznych baz danych, czasopism w wersji on-line i innych użytecznych narzędzi informacyjnych. Korzystanie z tych narzędzi często odbywa się poza budynkiem i godzinami pracy biblioteki, co powoduje, że coraz częściej mówi się o bibliotekach jako: „bibliotekach cyfrowych”, „bibliotekach wirtualnych”, „bibliotekach elektronicznych”. Często określenia te używane są synonimicznie. *Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych* określa bibliotekę cyfrową, wirtualną, czy elektroniczną, jako „...zbiór dokumentów elektronicznych gromadzony, opracowany i udostępniany użytkownikom, zgodnie z regułami stosowanymi w bibliotekarstwie”⁶.

Na stronie internetowej Biblioteki WSAP odnaleźć można szereg linków do czasopism oraz całych baz znajdujących się w tzw. wolnym dostępie, czyli *Open Access*, a także do tych, do których dostęp obwarowany jest określonym regulaminem, mającym ścisły związek z umową licencyjną. I tak np.: korzystanie zdalne z baz *Ebsco*, wymaga podania określonego hasła udostępnianego przez pracowników biblioteki WSAP. Hasło dostępu nie może być udostępniane osobom trzecim, a wszystkie materiały mogą być wykorzystywane jedynie do celów naukowych lub dydaktycznych.

- 5 E. Lepkowska: *Promocja, usługi i komunikacja w bibliotece naukowej: doświadczenia Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*. „Bibliotekarz” 2009, nr 11, s.10-11.
- 6 A. Radwański: *Biblioteka wirtualna – problemy definicyjne*. „Biuletyn EBIB” 1999, nr 8. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebibo8/radwan.html> [11 kwietnia 2011].

Natomiast korzystanie z Wirtualnej Biblioteki Nauki, zawierającej bazy wydawców *Elsevier, Springer, Web of Knowledge, Nature Science*, możliwe jest na wszystkich komputerach w sieci uczelnianej.

Najwięcej źródeł w wersji elektronicznej oferuje biblioteka w systemie *Open Access*. Terminem *Open Access*, określamy swobodne i niczym nieograniczone udostępnianie publikacji naukowych poprzez Internet. Czytelnika, który korzysta z publikacji obowiązuje, oczywiście, zachowanie integralności tekstu i obowiązek cytowania, ale oprócz tego może, podobnie jak autor, swobodnie dysponować publikacją. Jest to sposób udostępniania publikacji w wersji elektronicznej przy zachowaniu pełnych praw autorskich, bez konieczności wnoszenia jakichkolwiek opłat przez osoby korzystające z informacji. Na stronie Biblioteki WSAP odnaleźć można przede wszystkim linki do takiego rodzaju baz danych lub czasopism, które służą pomocą głównie w procesie dydaktycznym.

Nowoczesne technologie

Bibliotekarze uczestniczący, aby zaspokoić potrzeby użytkowników wykorzystują w swojej pracy nowoczesne technologie takie jak: e-mail, fora dyskusyjne, e-learning itp.

Poczta elektroniczna pozwala na szybką komunikację i wymianę informacji. Jest także wyrazem otwartości biblioteki na otoczenie. Kontakt mailowy jest dużym ułatwieniem dla użytkownika, który swoje potrzeby może werbalizować bez konieczności osobistego pojawiania się w bibliotece. Pracownicy Biblioteki WSAP najczęściej udzielają odpowiedzi na wszelkie zapytania dotyczące zawartości księgozbioru, funkcjonowania platformy e-learningowej oraz sposobu zamawiania i rezerwowania książek.

Do formułowania zapytań oraz wyrażania opinii służy również tzw. „forum”. Opcja ta daje każdej zainteresowanej osobie (szczególnie, jeśli osobisty kontakt stanowi barierę) możliwość wypowiedzenia się.

Od niedawna czytelnicy mogą zgłaszać swoje sugestie dotyczące wzbogacania księgozbioru Biblioteki WSAP. Służy temu znajdująca się na stronie zakładka „Zaproponuj książkę”. Narzędzie to częściej wykorzystują studenci niż pracownicy naukowcy. Dzięki temu czują, że biblioteka jest otwarta na ich potrzeby, a ich zdanie ma znaczenie.

Nowoczesne technologie Biblioteka WSAP wykorzystuje również do przeprowadzania szkoleń bibliotecznych dla studentów pierwszego roku, które są realizowane w formie e-learningu.

„*E-learning* jest dynamicznie rozwijającą się formą nauczania. Jego najważniejszymi zaletami jest samodzielność myślenia, jaką musi wykazać osoba kształcąca się w połączeniu z dużą swobodą wyboru czasu i miejsca zdobywania wiedzy”⁷.

Według definicji M. Hyliego, *e-learning*, to „...wszelkie działania wspierające proces szkolenia, wykorzystujące technologie teleinformatyczne”⁸.

Podstawowym celem szkolenia bibliotecznego jest nabycie przez studentów umiejętności posługiwania się różnego rodzaju źródłami informacji: katalogami, bazami danych i czasopismami on-line.

W Bibliotece WSAP szkolenie realizowane jest na platformie e-learningowej Moodle. Modle jest skrótem od angielskich słów: *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* (modularne, obiektowe, dynamiczne środowisko nauczania). E-learning Moodle jest najczęściej stosowanym i najbardziej popularnym narzędziem wspomagającym proces szkolenia na odległość. W wyodrębnionej na stronie biblioteki zakładce „Szkolenie” użytkownik w pierwszej kolejności uzyskuje informacje na temat formalnych wymogów, jakie musi spełnić, aby przystąpić do szkolenia. Dzięki krótkiej instrukcji, może przejść do kolejnego etapu, czyli zapoznania się z materiałami szkoleniowymi. Materiały zawierają informacje na temat lokalizacji biblioteki, godzin jej otwarcia, regulaminu, zbiorów i usług bibliotecznych, sposobu korzystania z katalogu, możliwości jego przeszukiwania, zasad korzystania ze zbiorów w czytelni i wypożyczalni. Szeroko opisany w materiałach jest również sposób zamawiania i rezerwowania książek w katalogu elektronicznym. Po zapoznaniu się z materiałami można przystąpić do rozwiązania testu. Uzyskanie określonej ilości punktów stanowi podstawę zaliczenia. Studenci bardzo szybko zaakceptowali zaproponowaną im formę. Za największe jej atuty uznają powszechną dostępność, elastyczność czasową, a także wygodę i łatwość realizacji. Szkolenie pełni rolę przewodnika, doradcy w korzystaniu z zasobów bibliotecznych, a Biblioteka WSAP postrzegana jest jako placówka, stosująca nowatorskie metody edukacyjne.

Realizowane przez biblioteki naukowe „szkolenie biblioteczne na odległość spełnia warunki ogólnie przyjęte dla kształcenia on-line, określane jako 3 «J», zawierające się w wyrażeniach *just for me* (tzn., że szkolenie odpowiada potrzebom konkretnych uczestników szkolenia), *just in time*

7 P. Tanewski: *Szkolenie biblioteczne na odległość w Bibliotece Szkoły Głównej Handlowej*. „Bibliotekarz” 2008, nr 11, s. 25.

8 M. Hyla: *Przewodnik po e-learningu*. Wyd. 2. Kraków 2007, s. 19.

(przeprowadzane jest we właściwym czasie) oraz *just-enough* (gwarantuje satysfakcjonujący poziom nauczania)⁹.

Innym bardzo nowoczesnym elementem wprowadzonym niedawno na stronie internetowej WSAP jest tzw. Panorama. Pozwala ona każdej zainteresowanej osobie wybrać się na wirtualną wycieczkę po całym budynku, w tym także po bibliotece.

Zawód bibliotekarza

Rozwój informacji oraz chęć sprostania potrzebom użytkowników, wymusza na bibliotekarzach stałe doskonalenie się. Zawód bibliotekarza ewaluuje. „Zmiany zachodzące w zawodzie bibliotekarza wymuszają zdobywanie przez tę grupę zawodową nowych umiejętności, polegających przede wszystkim na wyszukiwaniu informacji, orientacji w wielu różnych dziedzinach nauki, kultury i sztuki, a także znajomości nowoczesnych technologii informatycznych – komputerów, sieci komputerowych, Internetu oraz technologii komunikacyjnych. Konieczna też będzie umiejętność analizy danych, filtrowania szumu informacyjnego, znajomość zasad pracy z lokalnymi i rozproszonymi bazami danych, a także umiejętność tworzenia, i edycji informacji oraz zarządzania bazami wiedzy¹⁰”.

Często zawód bibliotekarza określa się mianem brokera informacji. Dla autorów większości fachowych czasopism „broker informacji”, to „...pośrednik między zasobami informacyjnymi a ich użytkownikami, który za opłatą służy pomocą w fachowym wyszukiwaniu informacji, wzbogaconym o jej analizę i opracowanie¹¹”.

Przyszłość bibliotek związana jest z dostarczeniem użytkownikowi takich narzędzi, by mógł kontaktować się z bibliotekarzem w czasie rzeczywistym. Służyć temu mogą: „biblioteczny” Skype, GG lub blog. W sferze marzeń zostaje organizowanie wirtualnych imprez kulturalno-naukowych (np. czaty z pisarzami, ludźmi nauki). To ambitne zadania na przyszłość, do których realizacji będziemy dążyć.

Aby nadążyć za zmieniającym się światem, przemianami w każdej dziedzinie, niezbędne jest ciągłe kształcenie się, samodoskonalenie, pogłębianie swoich umiejętności. Ważny jest stały kontakt z zasobami wiedzy oraz narzędziami i technologiami zmieniającymi się niemal z dnia na

dzień. Tylko wtedy bibliotekarz będzie mógł dotrzeć, odczytać i zaspokoić potrzeby użytkownika – pracować z nim ramię w ramię – być bibliotekarzem uczestniczącym.

Bibliografia

1. *Biblioteka multimedialna: materiały z III Ogólnopolskiej Konferencji Bibliotek Szkół Wyższych Niepaństwowych, Katowice, 19-20 kwietnia 2001*. Red. J. Grzenia; Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa. Katowice 2001.
2. Boryczka B.: *Praktyczny przewodnik po Internecie dla bibliotekarzy*. Bydgoszcz – Warszawa 2003.
3. Brzezińska-Stec H.: *Nowy gmach Biblioteki Uniwersyteckiej im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku: koncepcja użytkowa i funkcjonalna*. „Biuletyn EBIB” 2001, nr 4 (22). Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2001/22/brzezinska.html> [7 kwietnia 2011].
4. Górny M.: *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*. Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Poznań 1999.
5. Grzędzińska K.: *Katalog centralny NUKAT a organizacja dostępu do zasobów naukowych biblioteki akademickiej*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa*. Red. B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009, s. 27-38.
6. Hyla M.: *Przewodnik po e-learningu*. Wyd. 2. Kraków 2007.
7. Jaskowska M.: *Cechy kształtujące wizerunek bibliotek naukowych w Internecie*. „Przegląd Biblioteczny” R. 75, z. 1 (2007), s. 29-41.
8. Lepkowska E.: *Promocja, usługi i komunikacja w bibliotece naukowej: doświadczenia Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*. „Bibliotekarz” 2009, nr 11, s. 10-11.
9. *Marketing wewnętrzny i zarządzanie zasobami ludzkimi w bibliotece: II ogólnopolska konferencja naukowa, Białystok, 24-26 czerwca 2009: praca zbiorowa*. Red. H. Brzezińska-Stec i J. Kudrawiec; Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku. Białystok 2010.
10. Nabiałczyk K.: *Organizacja zdalnego dostępu do licencjonowanych elektronicznych zasobów informacji w bibliotekach polskich uczelni wyższych*. „Przegląd Biblioteczny” R. 75, z. 2 (2007), s. 221-232.
11. Nowak E. P.: *Broker informacji – odpowiedź na zapotrzebowanie XXI wieku*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2006, nr 1, s. 51-63.
12. *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa*. Red. B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009.
13. Radwański A.: *Biblioteka wirtualna – problemy definicyjne*. „Biuletyn EBIB” 1999, nr 8. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib08/radwan.html> [11 kwietnia 2011].
14. *Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy: praca zbiorowa*. Red. Z. Dacko-Pikiewicz, M. Chmielarska. Dąbrowa Górnicza 2005.
15. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące*. „Forum Książki” 2009, nr 2, s. 8.
16. *Słownik języka polskiego*. Tryb dostępu: <http://sjp.pwn.pl/szukaj/uczestniczy%C4%87> [7 kwietnia 2011].

9 P. Tanewski: op. cit., s. 26.

10 P. Ziembicki: *Perspektywy rozwoju infrastruktury informatycznej bibliotek oraz nowa koncepcja roli bibliotekarza*. „Bibliotekarz” 2007, nr 6, s. 4.

11 E. P. Nowak: *Broker informacji – odpowiedź na zapotrzebowanie XXI wieku*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2006, nr 1, s. 53.

17. Tanewski P.: *Szkolenie biblioteczne na odległość w bibliotece Szkoły Głównej Handlowej*. „Bibliotekarz” 2008, nr 11, s. 26.
18. Wojciechowski J.: *Biblioteczna wartość naddana*. Kraków 2006.
19. Ziembicki P.: *Perspektywy rozwoju infrastruktury informatycznej bibliotek oraz nowa koncepcja roli bibliotekarza*. „Bibliotekarz” 2007, nr 6, s. 4.

SESJA CZWARTA
AUTOKAROWA/RÓWNOLEGŁA

mgr Monika Curyło
Biblioteka Katedry UNESCO
do Badań nad Przekładem i Komunikacją Międzykulturową
Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie
monika.curylo@uj.edu.pl

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA W BIBLIOTECE

NON-VERBAL COMMUNICATION IN THE LIBRARY

Abstract

Non-verbal communication is commonly defined as communication by means of expression other than words. Any human behaviour, posture or an object to which any specific meaning has been ascribed can become a non-verbal signal. Such messages can be sent consciously or unconsciously (most frequently) and, therefore, it is important to take into account not only verbal communication (words), but also non-verbal one (facial expressions, voice tone, gestures and other body movements, posture, contact, spatial behaviour). Such communication is continuous and it supports and complements verbal communication. If any discrepancies between verbal and non-verbal messages occur, people tend to be guided by non-verbal messages perceiving them as closer to the truth, while people who deliver incoherent information are treated as unreliable and untrustworthy. Effective communication skills enable faster and more efficient functioning in private and professional relations. The skill of reading body language and sending out correct signals is extremely important in professional relations, including contacts with customers, employers and co-workers. Unclear and incomprehensible behaviour hampers or disables communication. Practice shows that good human communication occurs when people understand one another and are aware that mutual understanding is more beneficial than opposing one another.

Komunikacja niewerbalna w najprostszym rozumieniu tego słowa oznacza każdą komunikację niewyrażaną słowami. Chociaż komunikacja niewerbalna najczęściej występuje razem (lub w tym samym czasie) z komunikacją językową, oba sposoby komunikacji różnią się między sobą. Komunikacja niewerbalna dotyczy wszystkich ludzkich zachowań,

postaw i obiektów innych niż słowa. Rozszerzając tę definicję, można powiedzieć, że komunikacja niewerbalna dotyczy wszystkich ludzkich zachowań, postaw i obiektów innych niż słowa, a więc wyglądu fizycznego, ruchów ciała, gestów, wyrazu twarzy, ruchu oczu, dotyku, głosu, intonacji, sposobu ubierania się, urządzania mieszkania, otaczania się określonymi przedmiotami. Chociaż komunikacja niewerbalna często występuje z komunikacją werbalną (zwykle jednocześnie), różni się od niej, przebiegając w czasie w sposób ciągły, gdyż swoją wypowiedź możemy w każdej chwili przerwać, natomiast przekaz niewerbalny trwa nadal, nawet bez naszej intencji, angażując nasze emocje i osąd rzeczywistości. Dzieje się tak, ponieważ każde ludzkie zachowanie jest sygnałem niewerbalnym i może być odebrane przez otoczenie, jako komunikat, któremu odbiorcy nadają znaczenie zgodne lub też niezgodne z intencją nadawcy. Przekaz niewerbalny staje się w ten sposób pełniejszy niż przekaz językowy, ponieważ przesyła informacje jednocześnie wieloma kanałami i w żaden sposób nie możemy go przerwać, tak jak możemy przerwać przekaz na poziomie językowym. Chociaż sygnały niewerbalne mogą być interpretowane różnie, w różnych kulturach, wspólnym mianownikiem komunikacji niewerbalnej jest niska świadomość zaistnienia sygnałów niewerbalnych, zarówno wśród nadawców, jak i wśród odbiorców. Zwykle nie mamy trudności z wyraźnym odgraniczeniem w sytuacji, gdy ustaje lub się zaczyna kontakt na poziomie mowy, natomiast w przypadku sygnałów niewerbalnych, przez cały czas trwania przekazu możemy nie zdawać sobie sprawy z jego istnienia, chociaż pozostajemy pod jego wpływem. Przede wszystkim wynika to z faktu, że komunikując się niewerbalnie, przekazujemy głównie emocje i tworzymy relacje międzyludzkie. W rzeczywistości dopiero nadanie znaczenia zachowaniu niewerbalnemu, tworzy komunikację niewerbalną. Informacje o tym, kim jest dana osoba, o jej sympatiach i antypatiach, a nawet dotyczące prawdziwości wypowiedzianych słów, przekazywane są w dużej mierze w sferze pozasłownej. Ogólnie przyjmuje się, że około 65% wiadomości w trakcie rozmowy pochodzi z sygnałów niewerbalnych, a tylko 35% informacji przekazywanych, jest jako świadomy akt mowy. Dzieje się tak, dlatego, że najczęściej komunikaty niewerbalne mają podkreślić nasze słowa, uzupełniają je i akcentują, a czasem zaprzeczają naszym słowom, choć nie jesteśmy tego świadomi. Komunikowanie niewerbalne przebiega ciągle, nawet, gdy próbujemy się nie komunikować, ten ciągły przepływ sygnałów zwiększa możliwość błędnych interpretacji, a brak uświadomienia sobie tego, jakie sygnały wysyłamy, powoduje wzrost nieporozumień lub prowadzi do traktowania nas, jako mniej kompetentnych. Błędy te

mogą wynikać z różnic kulturowych, odmiennych oczekiwań otoczenia w stosunku do osób różnej płci lub indywidualnych zwyczajów poszczególnych osób. Najlepiej odbierany jest komunikat, w którym nadawane sygnały werbalne oraz niewerbalne współgrają ze sobą. Przeciwnie, gdy te sygnały sobie przeczą, odbierani jesteśmy, jako osoba, która kłamie lub jest niepewna swoich racji. Uważa się, że gdy nie jesteśmy pewni jak zostaną odebrane nasze sygnały niewerbalne, na przykład w środowisku obcym nam kulturowo, należy świadomie ograniczać liczbę takich sygnałów, a w przypadku, gdy nie rozumiemy wysyłanych do nas sygnałów, lepiej zapytać wprost, o co chodzi, niż narażać się na nieporozumienia.

Podobnie jak każdy inny język, mowa ciała ma pewne zasady, których uczymy się przez naśladowanie. Mnóstwo sygnałów ciała, np. uśmiech wyrażający przyjemność lub zmarszczenie brwi na wyrażenie niezadowolonia, jest powszechnie zrozumiałe, natomiast inne niewerbalne znaki np. gesty dłoni lub palców, mogą mieć różne znaczenie w różnych kulturach. Jeżeli takie znaki zostaną źle zinterpretowane, komunikacja będzie nieefektywna lub nie doprowadzi do osiągnięcia porozumienia. Z drugiej jednak strony, gdy mowa ciała jest skuteczna, a więc gdy sygnały werbalne i niewerbalne są ze sobą zgodne i się uzupełniają, a co więcej, są we właściwy sposób rozumiane, komunikacja nie tylko przebiega bez przeszkód, ale jest lepsza i daje większą satysfakcję.

Formy komunikacji niewerbalnej

WYGLĄD FIZYCZNY I PIERWSZE WRAŻENIE

Nasze pierwsze wrażenie tworzymy na podstawie wyglądu fizycznego nowo poznanej osoby, oceniając jej atrakcyjność fizyczną, rasę, płęć, wzrost, wagę, budowę ciała, ubranie, zapach. Na podstawie tych wszystkich cech instynktownie przypisujemy jej cechy osoby o określonym wykształceniu, statusie społecznym, poziomie zamożności, wiarygodności i poziomie moralnym. Co więcej, nawet, gdy nasze pierwsze wrażenie nie potwierdzi się po bliższym poznaniu tej osoby, nasza pierwotna ocena będzie już zawsze rzutować na naszą dalszą znajomość. Osobie, która w pierwszych chwilach znajomości wzbudziła naszą instynktową niechęć, będzie bardzo trudno zatrzeć, to pierwsze, niekorzystne wrażenie. Zjawisko to często jest obserwowane w czasie prowadzenia rozmów dla kandydatów do pracy, a ostatnio także przy organizowaniu kilkuminutowych randek dla samotnych. Uczestnicy takich spotkań, nawet po minucie roz-

mowy podejmują decyzję dotyczącą rozmówcy, co więcej, nie zmieniają potem zdania. Zjawisko to można również oczywiście odwrócić; nasz styl ubierania się, uczesania, stosowany makijaż (lub jego brak), biżuteria, są używane przez nas świadomie, jako komunikat dla odbiorcy, do jakiej grupy społecznej należymy, jaki jest nasz status społeczny, wykonywany zawód, posiadane kompetencje.

Nasza postawa, a także sposób, w jaki chodzimy i stoimy, dają pewne wyobrażenie o naszej osobowości i stanie umysłu. Garbienie się, opuszczanie ramion, albo trzymanie pochylonej głowy, mogą być odebrane, jako znak małej pewności siebie. Natomiast ludzie, którzy stoją i chodzą z podniesioną głową, z wyprostowanymi ramionami, i plecami, komunikują poczucie własnej wartości, i pewność siebie.

STYL UBIERANIA SIĘ

Również styl naszego ubierania świadczy o naszym statusie. Bez względu na powody noszenia określonej odzieży, inni ludzie będą oceniać nasz wygląd i wyciągać wnioski dotyczące rodzaju pracy, jaką wykonujemy, czy naszej osobowości. Ubranie ma swoją własną mowę i kody, których znaczenie przypisujemy określonym typom sytuacji. Jeżeli styl naszego stroju znacząco różni się od powszechnych oczekiwań, ludzie prawdopodobnie będą się zastanawiać, dlaczego dokonaliśmy określonego wyboru stylu ubierania się, nieodpowiadającego danej sytuacji. Dzieje się tak dlatego, iż najczęściej łączymy wygląd ludzi z ich zdolnościami i wykazujemy tendencję do obdarzania zaufaniem tych, których ubiór zdaje się odzwierciedlać profesjonalizm.

MOWA CIAŁA

Nasza postawa, ruch, gesty, twarz i oczy to jeden z najsilniejszych sygnałów niewerbalnych, jakie może wysyłać i odbierać człowiek. Każdy w chwili poznania zauważa te sygnały niewerbalne i bardzo silnie na nie reaguje. Również w czasie dalszej znajomości waga tych sygnałów nie zmniejsza się i wywiera na nas zawsze bardzo silne wrażenie.

RUCHY CIAŁA I POSTAWA

Każdy wykonywany przez nas ruch, to jak siedzimy, stoimy czy chodzimy, mówi coś o nas, obserwującym nas widzom. Kiedy czujemy się pewni siebie, patrzymy na ludzi wprost, siedzimy prosto i utrzymujemy otwartą postawę ciała. Komunikujemy w ten sposób pozytywne uczucia

związane z tematem dyskusji. Jeżeli złożymy ręce lub je skrzyżujemy, będziemy ocenieni, jako nastawieni defensywnie. Taką pozycję przyjmujemy, gdy nie zgadzamy się z tym, co zostało powiedziane i gdy ktoś nie podziela naszego punktu widzenia. Innym sposobem budowania bariery ochronnej jest trzymanie czegoś przed sobą, np. aktówki lub pliku dokumentów, z których tworzymy rodzaj tarczy. Zgięta postawa, wiercenie się, niepewny ton głosu i unikanie kontaktu wzrokowego, mogą zostać odczytane, jako skłonność do uległości. Z kolei, poza, która sygnalizuje poczucie wyższości, to: stanie w postawie wyprostowanej, z rękami założonymi do tyłu i podniesiona głowa, a także stanie z rękami opartymi na biodrach i łokciami sterczącymi na boki, natomiast zbyt przybliżanie się, może być odebrane, jako zachowanie agresywne. Bardzo źle jest też odbierane przez otoczenie, pokazywanie palcem oraz zaciskanie pięści. Również niektóre sygnały ciała mające w naszej intencji sugerować przyjacielskość, mogą być odbierane, jako próba manipulacji – należą do nich między innymi poklepywanie po rękach czy plecach oraz nienaturalne skracanie dystansu między rozmówcami.

GESTY

Ruchy dłoni wykonywane w czasie rozmowy są ważnym aspektem mowy ciała. Jakkolwiek w zależności od kręgu kulturowego, z którego pochodzimy, mogą one być bardziej zamaszyste lub bardziej stonowane, a także mogą posiadać pewne wartości umowne, w większości przypadków są jednak uniwersalne dla rodzaju ludzkiego i są zrozumiałe tak samo dla wszystkich. W badaniach zostało dowiedzione, że dzieci niewidome używają takiego samego uniwersalnego zestawu gestów, jak dzieci widzące. Aspekt ten jest często wykorzystywany w przemówieniach publicznych, np. polityków, którzy są specjalnie przygotowywani przez wyszkolonych specjalistów do używania języka gestów. Odpowiednio dobrane gesty mogą wzmocnić wiadomość tak, jak gesty niewłaściwe mogą ją osłabić lub jej zaprzeczyć. Przemawiający w miejscu publicznym, który nerwowo bawi się ołówkiem czy krawatem, komunikuje brak pewności siebie; z kolei mówca, który w ogóle nie gestykuluje, np. trzymając ręce w kieszeniach, jest odbierany, jako mówca niewiarygodny lub niepewny swoich racji. Gdy dzieci kłamią, podnoszą ręce do twarzy natychmiast po powiedzeniu nieprawdy. Gdy jesteśmy dorośli, nasze instynktowne zachowanie jest dość podobne. Gdy kłamiemy, albo chcemy ukryć prawdę, podnosimy dłonie w kierunku głowy, jakbyśmy chcieli zakryć usta.

WYRAZ TWARZY

Wyraz twarzy służy do ujawnienia uczuć i emocji, jakkolwiek dokładne określenie emocji, tylko na podstawie wyrazu twarzy nie jest łatwe, z uwagi na to, iż ludzie zazwyczaj zdają sobie sprawę z tego, że są oceniani lub obserwowani i że odbiorcy reagują na okazywane przez nich emocje. Zwykle uważa się, że mężczyźni okazują mniej emocji za pomocą wyrazu twarzy, a także rzadziej się uśmiechają, trudniej też im niż kobietom oceniać cudze emocje na podstawie mimiki. Wszyscy wiemy z doświadczenia, że na uśmiech reagujemy pozytywnie. Jeżeli uśmiechamy się przy powitaniu, sygnalizujemy, że chcemy porozmawiać i że jesteśmy sympatyczni, wówczas najczęściej taki uśmiech zostaje odwzajemniony.

KONTAKT WZROKOWY

Kontakt wzrokowy jest dobrze znaną częścią komunikacji niewerbalnej. Wykorzystujemy kontakt wzrokowy, aby komunikować zainteresowanie i uwagę, a także by budować poczucie jedności grupy. Szczególnie skuteczni mówcy często nawiązują kontakt wzrokowy ze słuchaczami, natomiast słuchacze okazują zainteresowanie i szacunek przez utrzymywanie kontaktu wzrokowego z mówcą. Zazwyczaj mniej spoglądamy na innych, gdy do nich mówimy, niż gdy ich słuchamy. Gdy mówimy, na kontakt wzrokowy poświęcamy zazwyczaj około 40% czasu, zerkając na słuchaczy od czasu do czasu. Natomiast, gdy słuchamy, utrzymujemy bardziej stały kontakt wzrokowy i poświęcamy na to około 75% czasu. Wynika to z faktu, że słuchanie musi nie tylko zachodzić, ale także musi być widziane.

DOTYK

Ludzie używają dotyku, jako swego rodzaju rytuału społecznego, wykorzystując uścisk rąk, objęcia i pocałunki. Różne grupy kulturowe mają różne formy dopuszczalnego dotyku, również płeć decyduje o częstotliwości wykorzystywania dotyku dla podkreślenia bliskości i przyjaźni, ponieważ kobiety częściej niż mężczyźni używają dotyku, dla wyrażenia wsparcia i przywiązania. Także osoby o wyższym statusie społecznym (bez względu na płeć) dotykają osób o niższym statusie częściej, niż dzieje się to w drugą stronę. Jakkolwiek ten rodzaj komunikacji niewerbalnej, jaką jest dotyk, uważa się za jedną z najstarszych form w rozwoju społecznym człowieka, należy zawsze upewnić się, czy każdy rodzaj kontaktu fizycznego jest rozumiany i akceptowany tak samo w każdej kulturze.

Również poszczególne osoby w naszym otoczeniu mogą mieć różną tolerancję na zbyt bliski kontakt fizyczny.

KOMUNIKACJA WOKALNA (GŁOS)

Gdy mówimy, nasz głos komunikuje więcej niż słowa. Ludzie wykorzystują różnorodne formy głosu, aby wzmocnić znaczenie, dodawać emocji i utrzymać uwagę swoich słuchaczy. Aspekty niewerbalne, takie jak tempo mówienia i wysokość głosu, stosowanie pauz i ton, w jakim mówimy, wszystko to pomaga nam w przekazywaniu tego, co myślimy. Jakość głosu i jego składowe (szybkość, wysokość, intensywność) wpływają na nasze postrzeganie rozmówcy, jako osoby przekonującej, kompetentnej i dynamicznej. Głośne mówienie związane jest z silnymi emocjami, np. z gniewem lub podnieceniem, zaś ci, którzy mówią łagodnie, mogą być uznani za niezbyt pewnych siebie. Ludzie mają skłonność do czynienia pewnych założeń na temat cech czyjejś osobowości, na podstawie wysokości głosu. Niższe głosy mogą dawać wrażenie władzy i kontroli, zaś wyższe są zazwyczaj odbierane, jako lekkie i emocjonalne. Oprócz komunikacji przekazywanej głosem, na odbiór wpływa też brak głosu i cisza. Umiejętnie wykorzystana pauza w czasie przemówienia, może przykuć uwagę słuchaczy i podkreślić wagę przekazywanych informacji. Przeciwnie brak płynności w wypowiedzi, a także przerywniki w postaci zakłóceń sprawiają wrażenie, że mówca nie jest wiarygodny lub jest nieprzygotowany.

CZAS I PRZESTRZEŃ

W społeczeństwach, w których przywiązuje się dużą wagę do punktualności i panowania nad czasem, ludzie o wyższym statusie społecznym, i władzy, kontrolują wykorzystywanie czasu przez podejmowanie decyzji, co do tego, kiedy mają odbywać się spotkania, a także przez to, iż osoby o niższym statusie czekają, i ich czas jest uważany za mniej wartościowy. Podobnym sposobem na okazanie swojego wysokiego statusu, np. w miejscu pracy, jest aranżacja przestrzeni, jaką zajmuje zwierzchnik. Świadczy o tym nie tylko samo położenie biura kierownika, oddzielonego od biurek reszty zespołu, ale także bliskość w stosunku do biur dyrektora; zwyczajowo pracownicy niższego szczebla mają swoje biura z dala od przełożonych, stąd też ich dostęp do kierownictwa bywa utrudniony, w przeciwieństwie do pracowników średniego szczebla. Jeszcze innym sygnałem niewerbalnym używanym w komunikacji, jest wykorzystanie przestrzeni, jako swojego osobistego terytorium, ponieważ wybieramy różny dystans

w zależności od rodzaju związku, kontekstu, naszych celów komunikacyjnych oraz tematu dyskusji. Najbliższa nam jest przestrzeń intymna, którą się otaczamy (dystans tylko 45 centymetrów) przeznaczona dla naszych najbliższych i tylko w sytuacjach prywatnych. Poza przestrzenią intymną rozciąga się przestrzeń osobista (do 1,2 metra), ten rodzaj przestrzeni jest zarezerwowany dla ludzi, z którymi jesteśmy zaprzyjaźnieni. Natomiast przestrzeń społeczna (do 4 metrów) przeznaczona jest dla stosunków bardziej formalnych, w tej przestrzeni toczą się zwykle wszystkie nasze rozmowy w pracy. Za przestrzenią społeczną znajduje się przestrzeń publiczna (od 4 metrów), takiego dystansu potrzebują, np. osoby przemawiające publicznie. Chociaż w różnych kulturach czynniki wymienione powyżej, określające potrzebną nam przestrzeń mogą być zróżnicowane, jednakże do stałych wyznaczników można zaliczyć, zaznaczanie większej przestrzeni, jako własnego terytorium przez osoby uprzywilejowane lub o wyższym statusie społecznym, co więcej takim osobom zwykle zezwala się na przekraczanie naszej przestrzeni. Niezależnie jednak od pozycji zajmowanej w społeczeństwie chętnie zaznaczamy nasze terytorium chociażby poprzez rozłożenie przedmiotów należących do nas tak, aby zaznaczyć nasze prawo własności, odnosi się to również do przestrzeni zajmowanej czasowo, np. w restauracji lub na plaży.

Mowa ciała w praktyce zawodowej

Obserwowane zachowanie: ziewanie;

Co może oznaczać: znużenie lub utratę zainteresowania (ale także, że w pomieszczeniu jest duszno);

Co można zrobić: ogłosić krótką przerwę, a jeżeli, to niemożliwe, zmień ton głosu, przejdź w inną część pokoju, zastosuj pomoce wizualne.

Obserwowane zachowanie: kręcenie się na krześle;

Co może oznaczać: oczekiwanie na przerwę, zmęczenie;

Co można zrobić: ożywić wystąpienie, poprosić o odpowiedzi na pytania.

Obserwowane zachowanie: siedzenie ze skrzyżowanymi rękami i nogami;

Co może oznaczać: może to być gest tworzący barierę, sugerujący sprzeciw;

Co można zrobić: poprosić o wyjaśnienie lub sprawdź inne sygnały potwierdzające wrogość.

Obserwowane zachowanie: utrata kontaktu wzrokowego;

Co może oznaczać: niezgodę lub niechęć, ale także brak zainteresowania;
Co można zrobić: sprawdź inne sygnały potwierdzające niechęć, wyjaśnij sytuację.

Obserwowane zachowanie: marszczenie brwi;

Co może oznaczać: negatywną reakcję na to, co mówimy;

Co można zrobić: sprawdź inne sygnały, wysłuchaj stanowiska słuchaczy.

Obserwowane zachowanie: spoglądanie na zegarek;

Co może oznaczać: słuchacze są zmęczeni lub głodni;

Co można zrobić: powiedz, ile czasu zostało do końca wystąpienia, jeżeli to możliwe – skróć przemówienie lub zrób przerwę.

Cenne rady dla pracowników, czyli jak się komunikować skutecznie

Twarz: miej zawsze ożywiony wyraz twarzy i niech uśmiech będzie stałym punktem twojego repertuaru. Od czasu do czasu błyskaj również bielą zębów.

Gestykulacja: bądź ekspresyjny, ale bez przesady. Gestykułując, miej złączone palce, dłonie trzymaj zawsze poniżej linii podbródka, unikaj też krzyżowania rąk i nóg.

Ruchy głową: rozmawiając, trzykrotnie kiwaj potakująco głową, a słuchając, przechylaj ją. Utrzymuj uniesiony podbródek.

Kontakt wzrokowy: utrzymuj kontakt wzrokowy tak, aby każdy czuł się swobodnie. Jeżeli patrzenie na innych nie jest kulturowo niedozwolone, ludzie, którzy to robią, zyskują zdecydowanie większą wiarygodność niż ci, którzy umykają wzrokiem.

Postawa ciała: słuchając, pochylaj się do przodu, a gdy mówisz, stój prosto.

Terytorium: stój tak blisko rozmówcy, żebyś czuł się komfortowo. Jeżeli twój towarzysz zrobi krok do tyłu, nie postępuj wówczas do przodu.

Odzwierciedlenie: subtelnie odzwierciedlaj mowę ciała innych ludzi.

Bibliografia

1. Birkenbihl V. F.: *Sygnaly ciała: podstawy komunikacji niewerbalnej dla trenerów i ludzi sukcesu*. Przeł. z jęz. niem. K. Ciolkosz. Wrocław 1998.
2. Golka M.: *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*. Warszawa 2008.
3. Leathers D. G.: *Komunikacja niewerbalna: zasady i zastosowania*. Przekł. M. Trzcinka; red. nauk. Z. Nęcki. Warszawa 2007.
4. Pease A. i B.: *Mowa ciała*. Przekł. J. Grabiak. Wyd. 1 poszerz. (dodr.). Poznań 2010.
5. Thiel E.: *Komunikacja niewerbalna: mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*. [Tł. W. Moniak]. [Wyd. 3 dodr.]. Wrocław 1997.

mgr Kinga Orawczak

Biblioteka Główna Politechniki Opolskiej
k.orawczak@po.opole.pl

mgr Anna Pukas

Biblioteka Główna Politechniki Opolskiej
a.pukas@po.opole.pl

„KAWA NA ŁAWĘ” – SŁÓW KILKA O RELACJACH CZYTELNIKA Z BIBLIOTEKARZEM

„NOT TO MINCE WORDS” – SEVERAL WORDS ABOUT RELATIONS BETWEEN THE USER AND THE LIBRARIAN

Abstract

A person functioning in the world, their social reception and identity depend on the language used by them. The language directs us, forms our reflection and selective look at ourselves and others. We learn new words, metaphors, different ways of expressing and we understand the reality that surrounds us better.

In the present world, human contacts are realized in different circumstances and places and the library should be one of the areas where professional communication takes place, the point of contact between the information and the user.

The paper presents the relations between the librarians and the library users.

Żyjemy aktualnie w społeczeństwie informacyjnym i zdajemy sobie sprawę z tego, że za pomocą środków masowego przekazu informacja z jednego zakątka ziemi przekazywana jest tysiące kilometrów dalej w ciągu kilku sekund. Wiemy także, że dziś mówi się nie tylko o komunikacji międzyludzkiej, ale także o komunikacji urządzeń sterowanych głosem (roboty, komputery, samochody)¹.

¹ M. Kisilowska: *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić... czyli Komunikacja w bibliotece*. Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej; [tł. na ang. M. Kisilowska]. Warszawa 2001, s. 9.

Człowiek wytwarzając maszyny, budował je tak, by były zdolne odbierać i tworzyć komunikaty. Mówiąc o komunikatach należy przypomnieć, że komunikacja, to jeden z najstarszych procesów społecznych, który towarzyszy człowiekowi od momentu, kiedy ludzie zaczęli łączyć się w grupy i tworzyć pewne struktury. W skład procesu komunikacji wchodzi uczestnicy i przekaz informacji; język zaś jest podstawowym środkiem komunikacji. Proces komunikacji może odbywać się na różnych poziomach i przy użyciu różnych środków technicznych. Ważne ogniwo w procesie komunikacji stanowią biblioteki, które dysponują nie tylko środkami technicznymi, ale także wiarygodnymi źródłami informacji i wykwalifikowanymi zasobami ludzkimi.

Na potencjał bibliotek składa się:

- doświadczenie w radzeniu sobie z szeroko rozumianą informacją,
 - jej wyszukiwaniem,
 - filtrowaniem,
 - oceną wiarygodności, istotności, aktualności,
 - przystępnym i zindywidualizowanym przedstawieniem;
- znajomość użytkownika, jego poziom wiedzy na temat informacji, które chce pozyskać;
- źródła informacji (księgozbiór, bazy katalogowe, bazy informacyjne, biblioteki cyfrowe);
- techniczne zaplecze (sieci komputerowe, serwery, systemy informatyczne);
- wykształcona i przygotowana do pracy z użytkownikiem kadra;
- przestrzeń fizyczna umożliwiająca kontakty międzyludzkie².

Bibliotekarstwo jest zawodem społecznym, wymagającym między innymi wielu różnych umiejętności komunikacyjnych, a sam proces komunikowania należy uznać za jedną z najważniejszych umiejętności bibliotekarza w bibliotece, miejscu przyjaznym i otwartym na czytelnika.

Wizerunek biblioteki i bibliotekarza

W społeczeństwie utrwaliło się przeświadczenie, że bibliotekarz to człowiek spokojny, flegmatyk układający książki na półkach, zamknięty w sobie społecznik; czasem przypisywano mu także cechy tajemniczości

i surowości, jak w przypadku postaci bibliotekarza z *Imienia róży* Umberto Eco:

„...wyszedł nam na spotkanie bibliotekarz, o którym wiedzieliśmy już, że nazywa się Malachiasz z Hildesheimu. Jego twarz przybrała wyraz wymuszonej życzliwości.[...] Smutek i surowość dominowały w tej twarzy, a oczy były tak badawcze, iż jednym spojrzeniem przenikały serce każdego, kto rozmawiał z bibliotekarzem i czytały sekretne myśli, tak, że z trudem można było znieść ich docieklivość i człowiek unikał powtórnego spotkania z tym uważnym wzrokiem”³.

Podstawowymi cechami stereotypowego bibliotekarza były: zgryźliwość, staropanieństwo, niechęć dzielenia się „swoimi” książkami z czytelnikami. Bibliotekarze postrzegani byli, jako postaci staroświeckie, nudne i bezbarwne. Bibliotekarką była zazwyczaj kobieta w średnim wieku, ubrana zwyczajnie, mająca smutne spojrzenie i bladą twarz. Taki stereotyp bibliotekarza powstał w rezultacie bezrefleksyjnego przejmowania opinii krążących w danym środowisku. Aby zmienić ten wizerunek należało wykreować „Nowego Bibliotekarza”, który nie tylko chce mieć jakąś pracę, ale przede wszystkim chce być bibliotekarzem, chce być doceniany i niezbędny, chce być człowiekiem pełnym zapału, i pomysłów. Umberto Eco w swoim eseju *Jak urządzić bibliotekę publiczną*, kreuje obraz antybiblioteki, gdzie należy „zniechęcać do wypożyczania, gdzie czas między zamówieniem, a dostarczeniem książki powinien być bardzo długi, a bibliotekarz powinien uważać czytelnika za wroga” i nie dopuścić do wejścia na teren biblioteki. Bibliotekarzem zaś powinien być człowiek „niepełnosprawny (...), ktoś chromy, gdyż dzięki temu uzyskuje się wydłużenie czasu potrzebnego na zejście do podziemi i na powrót”⁴. W swoim eseju U. Eco przedstawia bibliotekę w czarnych barwach, bibliotekę, która ma odstraszać czytelnika niekompetentną obsługą, bylejąkością księgozbioru i długimi terminami oczekiwania na książkę. Autor jednak robi to celowo; pokazuje w krzywym zwierciadle zachowania ludzkie, zmuszając tym samym do refleksji i wyciągnięcia wniosków.

Obecnie biblioteka postrzegana jest, jako instytucja służąca pomocą użytkownikowi, do której przychodzi w celu uzyskania fachowej pomo-

2 M. Czerwińska, A. Jańczyk: *Biblioteka akademicka – instytucja wspomagająca rozwój społeczeństwa informacyjnego*. W: *Spółeczeństwo informacyjne: stan i kierunki rozwoju w świetle uwarunkowań regionalnych*. Red. C. F. Hales; [Uniwersytet Rzeszowski. Wydział Ekonomii. Pracownia Naukowo-Dydaktyczna Informatyki Gospodarczej]. Rzeszów 2008, s. 111-117.

3 U. Eco: *Imię róży*. Przeł. A. Szymanowski. Warszawa 2004, s. 53.

4 U. Eco: *Jak urządzić bibliotekę publiczną*. W: *Zapiski na pudełku od zapalek*. U. Eco; Przeł. A. Szymanowski. Poznań 1993, s. 10-11.

cy ze strony kompetentnych osób. W dobie informatyzacji wizerunek bibliotekarza ewoluował w stronę pośrednika, pomiędzy elektronicznymi źródłami informacji a użytkownikami. Wbrew niektórym opiniom, zastosowanie komputeryzacji w bibliotekach nie doprowadziło do zaniku relacji między czytelnikiem a bibliotekarzem⁵. Wręcz przeciwnie. To bibliotekarze biorąc udział w komunikacji społecznej, pośredniczą między użytkownikami a treścią przekazów, zgromadzonych w zasobach bibliotecznych. Wykorzystując nowoczesne technologie informatyczne zbierają informacje, przetwarzają je, a następnie wprowadzają, jako usystematyzowane dane do katalogów bibliotecznych; współtworzą serwisy on-line, są administratorami baz danych. To bibliotekarze udzielają informacji swoim użytkownikom, służą pomocą w rozwiązywaniu problemów, wysłuchują uwag, a nade wszystko umożliwiają bezpłatny dostęp do zbiorów bibliotecznych.

Komunikacja: bibliotekarz – czytelnik

Konieczność profesjonalizmu w obsłudze klientów powoduje, że coraz więcej oczekuje się od bibliotekarzy pracujących z czytelnikami. Budowanie relacji z czytelnikiem opiera się przede wszystkim na komunikacji interpersonalnej, werbalnej i niewerbalnej, może mieć charakter bezpośredni, ale i także pośredni. W pracy z czytelnikiem trzeba działać natychmiast, posiadać wiedzę z różnych dziedzin, ale także wykazać się chęcią współdziałania, uczuciem i intuicją. Jakość pracy bibliotekarzy, ich wizerunek, mają duży wpływ na komunikację interpersonalną. Aby komunikat ustny (...) był skuteczny, właściwie odebrany i zinterpretowany przez odbiorcę, musi spełniać kilka warunków. Po pierwsze: warunek wiarygodności, zależny bezpośrednio od wiarygodności nadawcy – jego autorytetu merytorycznego, uczciwości, dobrej woli (...). Po drugie, skuteczność zależy od zrozumienia informacji i związanej z nią atrakcyjności⁶.

Bibliotekarz musi zdawać sobie sprawę z tego, że od jego umiejętności obsługi, zależy zadowolenie czytelnika i realizacja celów założonych przez daną placówkę. Aby kontakt interpersonalny w relacjach bibliotekarz – użytkownik, osiągnął najwyższą wartość, musi opierać się na takich istotnych elementach jak:

- AKTYWNOŚĆ – ważne jest wzajemne powitanie oraz pytanie ze strony bibliotekarza: „W czym mogę pomóc?”. Nie powinno się jednak to pytanie

pojawić od razu, aby niezdecydowany czytelnik nie uciekł od razu z biblioteki;

- PODMIOTOWOŚĆ – podejście do czytelnika jak do gościa, a nie jak do kogoś, kto przeszkadza w pracy;
- ZAINTERESOWANIE – okazanie czytelnikowi uwagi; na tym etapie bibliotekarz musi pamiętać o tym, jak ważne jest traktowanie czytelnika, co musi zostać wyrażone w odpowiednim doborze słownictwa i uśmiechu;
- DORADZTWO – odpowiedni dobór literatury satysfakcjonującej użytkownika. Praca bibliotekarza nie polega tylko na ściągnięciu odpowiedniej książki z półki. Bibliotekarz musi wykonać ogromną pracę polegającą na wybieraniu odpowiednich tekstów z wielkich zasobów bibliotecznych;
- FACHOWOŚĆ – uświadomienie czytelnika o wyborze odpowiedniego miejsca (regału, półki), gdzie może zdobyć pożądaną informację;
- OTWARTOŚĆ – gotowość do współpracy z czytelnikiem; otwartość na jego sugestie. Bowiem jak pisze w swoim artykule M. Rekowska, <zatrudniając> nowych pracowników, można trafić na osoby <chcące>, a nie <muszące> pracować w bibliotece⁷;
- KULTURA OSOBISTA – czytelnik wchodząc do biblioteki, po wyglądzie i zachowaniu się bibliotekarza, ocenia samą osobę, z którą ma do czynienia i placówkę, którą ta osoba reprezentuje. Koniecznym warunkiem, jest więc ze strony bibliotekarza troska o staranność ubioru, uśmiech na twarzy, poczucie bycia reprezentantem całego grona osób, także tych nie mających bezpośrednich kontaktów z czytelnikiem⁸;
- SŁUŻEBNOŚĆ – bibliotekarz wychodzi z założenia, że najważniejszy w bibliotece staje się użytkownik. Biblioteka jest instytucją usługową wychodzącą naprzeciw oczekiwaniom czytelniczym.

W bezpośrednim kontakcie z czytelnikiem, bibliotekarz musi pamiętać o przyjaznym wyrazie twarzy, uśmiechu, kontakcie wzrokowym, gestykulacji. Takie elementy są nieocenione również w przypadku pracy z czytelnikiem niepełnosprawnym, borykającym się z problemami sprawności fizycznej (niewidomi, niedowidzący, głusi, czy niemi) lub umysłowej (opóźnione w rozwoju dzieci czy dorośli)⁹. Aby móc korzystać z zasobów bibliotecznych, osoby takie potrzebują form dostosowanych do ich moż-

7 M. Rekowska: *Azyl w bibliotece*. „Bibliotekarz” 2003, nr 11, s. 7.

8 M. Kisilowska: *op.cit.*, s. 113.

9 *Biblioteka w otoczeniu społecznym: praca zbiorowa*. Red. E. B. Zybert. Warszawa 2000, s. 96.

5 J. Wojciechowski: *O tym, co jest ważne*. „Bibliotekarz” 2000, z. 6, s. 5.

6 M. Kisilowska: *op.cit.*, s. 45.

liwości, ale także kadry odpowiednio przygotowanej i uwrażliwionej na ich potrzeby. Biblioteka Politechniki Opolskiej dzięki wsparciu Unii Europejskiej posiada stanowiska komputerowe dla osób z dysfunkcją wzroku, wyposażone w elementy niezbędne do poruszania się po zasobach bibliotecznych, czy internetowych (klawiatura brajlowska, klawiatura z dużymi czarnymi literami i znakami na żółtym tle, powiększalnik stacjonarny, powiększalnik przenośny, skaner, słuchawki).

Dziś zmieniło się przekonanie, że osobom niepełnosprawnym czytanie nie jest potrzebne. Pomimo różnych trudności i barier pojawiających się przed osobami z różnymi dysfunkcjami, niezbędne jest dążenie do upowszechniania książek i kontaktów z biblioteką, ze względu na dużą przydatność słowa pisanego w rozwoju intelektualnym, psychicznym, emocjonalnym i społecznym tych ludzi¹⁰. Coraz częściej osoby niepełnosprawne rozpoczynają studia, a następnie są aktywne na rynku zawodowym.

W komunikacji pośredniej, która ma miejsce np. w trakcie rozmowy telefonicznej nie widzimy uśmiechu, czy przyjaznego wyrazu twarzy. Wówczas koncentrujemy się na słowach i barwie głosu. Rozmówcy nie widzą siebie nawzajem, tylko słyszą; komunikat musi zostać przedstawiony słownie. Gdy użytkownik (czytelnik) dzwoni do biblioteki, to z pewnością chce uzyskać odpowiedź na swoje pytanie. Odbierając taki telefon, bibliotekarz powinien podnieść słuchawkę i rozpocząć rozmowę od powitalnej formuły np. „Czytelnia słucham. W czym mogę pomóc?”, itp. Osoby odbierające taki telefon powinny skoncentrować się wyłącznie na rozmówcy, gdyż nastawienie do osoby dzwoniącej, może być zauważalne również po „drugiej stronie” słuchawki. Znużenie, niechęć, uśmiech, mogą mieć wpływ na intonację wypowiedzianych słów, które odbiorca może błędnie odczytać i poczuć się urażony takim sposobem traktowania.

Odbierający telefon musi także wykazać się odpowiednią cierpliwością i elastycznością w przypadku, gdy dzwoniący chce uzyskać odpowiedź na zadane pytanie niemalże natychmiast, nie rozumiejąc, że czasem udzielenie odpowiedzi wymaga sporego nakładu czasu i pracy. Bardzo istotnym elementem rozmowy telefonicznej jest zakończenie, podziękowanie i zaproszenie do odwiedzin w bibliotece, czytelni, ewentualnie przeproszenie za zwłokę w oczekiwaniu na odpowiedź. Odbiorca odnosi wówczas wrażenie kompetentnej i profesjonalnej obsługi, która satysfakcjonuje nie tylko czytelników, ale i bibliotekarzy.

¹⁰ Ibidem, s. 100.

Komunikacja „wirtualna”

Ogromne możliwości realizacji komunikacji wirtualnej daje Internet. Przy jego pomocy (poczta, komunikatory, Skype), z wykorzystaniem kamery i mikrofonu, można prowadzić rozmowy, można również komunikować się z czytelnikiem nie tylko udzielając mu informacji, ale również przesyłając np. w formie plików, skanów, potrzebne materiały, wykazy zakupionych nowości, informacje dotyczące, np. konieczności prolongaty wypożyczonych książek itp.

Podstawową formą komunikowania się biblioteki z użytkownikami na płaszczyźnie elektronicznej są strony WWW. Aby sprostać wymaganiom czytelniczemu serwis biblioteki musi ułatwić szybki dostęp do informacji; musi również spełniać oczekiwania różnych grup odbiorców: studentów, pracowników naukowych, kadry inżynierskiej, młodzieży szkolnej oraz innych zainteresowanych osób. Biblioteki umieszczają na stronie WWW szkolenia on-line, aby ułatwić poszczególnym grupom użytkowników dostęp do pełnej oferty bibliotecznej i zapoznanie się ze sposobami korzystania z niej. Zazwyczaj są to prezentacje multimedialne, dzięki którym użytkownik zapoznaje się z daną biblioteką, jej regulaminem, lokalizacją, godzinami otwarcia agend itp.

Do prezentacji zasobów i usług bibliotecznych służą także przewodniki multimedialne, które pozwalają uzyskać zainteresowanym osobom informacje dotyczące, np. sposobu zapisania się do biblioteki, wyszukiwania informacji w danej bazie, jak również uzyskania informacji o ciekawych wydarzeniach, które miały lub będą miały miejsce w bibliotece. Niektóre biblioteki, w tym również Biblioteka Politechniki Opolskiej posiadają na swojej stronie usługi: „Zapytaj bibliotekarza”, która daje możliwość zadania pytania bibliotekarzowi drogą e-mailową oraz „Propozycje zakupu”, dzięki której na życzenie czytelnika biblioteka może zakupić brakującą w zbiorach książkę, czy zamówić prenumeratę czasopisma.

Większość bibliotek, w tym także Biblioteka Politechniki Opolskiej umożliwia użytkownikom dostęp do elektronicznych, pełnotekstowych baz danych, bezpłatnych i płatnych. Dzięki temu każdy zainteresowany może zapoznać się z pełnym tekstem książki, czy artykułu. Wykorzystanie elektronicznych baz danych stale wzrasta dzięki coraz nowocześniejszym narzędziom wyszukiwawczym, szybkiej i łatwej drodze dotarcia do informacji, jak również dostępności tych źródeł przez całą dobę, 7 dni w tygodniu z każdego miejsca na świecie.

Komunikacja z użytkownikiem odbywa się również poprzez inne środki przekazu, do których należą m.in. wystawy biblioteczne, dawniej

mające głównie charakter informacyjno-promocyjny, a obecnie będące coraz częściej wydarzeniem kulturalnym. Obok wystaw bibliotekarze są organizatorami galerii, a często także biblioteka staje się tzw. „trzecim miejscem”, miejscem nie tylko na materiały, lecz dla ludzi, gdzie można aktywnie i towarzysko spędzić czas, napić się kawy lub herbaty, odpocząć od rutynowych czynności. To miejsce nie kojarzy się z jakimkolwiek przymusem, to miejsce, w którym po prostu chce się być. Biblioteka Politechniki Opolskiej dysponuje taką właśnie „przestrzenią”, w której studenci i zainteresowani mają dostęp do bezprzewodowej sieci Wi-Fi, gdzie bez zobowiązań mogą spędzać czas wspólnie z innymi, a jednocześnie wzmocnić swoje poczucie przynależności do miejsca i otoczenia.

Zakończenie

Zmiany globalizacyjne są widoczne zarówno w bibliotekach uczelnianych, jak i publicznych. Można je zauważyć w sposobach dostępu do informacji, jak również w jakości działań bibliotecznych. Zmiany te mają uzasadnienie czysto ekonomiczne, bowiem ich celem jest zmniejszenie kosztów pracy i równocześnie przyspieszenie dostępu do globalnej informacji.

Aktualnie zmieniło się spojrzenie nie tylko na biblioteki, na ich funkcjonowanie, ale przede wszystkim zmieniło się podejście bibliotekarza do czytelnika i do ułatwienia mu sposobów dotarcia do informacji. Symptomaticznie zmiany, stała się wielokomunikacyjność, różnorodność form komunikacji, w których biblioteka, jako instytucja odgrywa niemałą rolę. Elektronizacja, digitalizacja, informatyzacja narzuciły alternatywną formę pracy z użytkownikiem. Nie oznacza to jednak, że bibliotekarz stał się niepotrzebny. Przeciwnie, nawet najnowocześniejsza infrastruktura biblioteki oraz duży księgozbiór, nie zastąpią profesjonalnie przygotowanej i doświadczonej osoby – bibliotekarza. Bibliotekarz stał się mediatorem i jego biblioteczna mediacja w komunikacji elektronicznej, wciąż będzie potrzebna.

Bibliografia

1. *Biblioteka w otoczeniu społecznym: praca zbiorowa*. Red. E. B. Zybert. Warszawa 2000.
2. Czerwińska M., Jańdziak A.: *Biblioteka akademicka – instytucja wspomagająca rozwój społeczeństwa informacyjnego*. W: *Społeczeństwo informacyjne: stan i kierunki rozwoju w świetle uwarunkowań regionalnych*. Red. C. F. Hales; [Uniwersytet Rzeszowski. Wydział Ekonomii. Pracownia Naukowo-Dydaktyczna Informatyki Gospodarczej]. Rzeszów 2008, s. 111-117.
3. Eco U.: *Imię róży*. Przeł. A. Szymanowski. Warszawa 2004.
4. Eco U.: *Jak urządzić bibliotekę publiczną*. W: *Zapiski na pudełku od zapalek*. U. Eco; Przeł. A. Szymanowski. Poznań 1993.
5. Jurczak I., Okularczyk E.: *Partnerzy bibliotek: model komunikacji z otoczeniem*. Wyższa Szkoła Humanistyczna Sosnowiec. Łódź 2008.
6. Kisilowska M.: *Już nie wiem jak mam do Ciebie mówić... czyli Komunikacja w bibliotece*. Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej; [tł. na ang. M. Kisilowska]. Warszawa 2001.
7. Nęcki Z.: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków 1996.
8. Rekowska M.: *Azyl w bibliotece*. „Bibliotekarz” 2003, nr 11, s. 7.
9. Wojciechowski J.: *O tym, co jest ważne*. „Bibliotekarz” 2000, z. 6, s. 5.

mgr Katarzyna Cichos-Reclaw
Biblioteka Główna Akademii
Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku
kcichos@awf.gda.pl

**EFEKTYWNOŚĆ KOMUNIKACJI MIĘDZY
PRACOWNIKAMI BIBLIOTEKI A UŻYTKOWNIKAMI
Z UWZGLĘDNIENIEM SPECYFIKI SPOŁECZNOŚCI
GDAŃSKIEJ AKADEMII WYCHOWANIA FIZYCZNEGO
I SPORTU**

**EFFICIENCY OF THE COMMUNICATION BETWEEN LIBRARY
WORKERS AND LIBRARY USERS TAKING INTO ACCOUNT
THE SPECIFICITY OF THE ACADEMY OF PHYSICAL EDUCATION
AND SPORT COMMUNITY IN GDANSK**

Abstract

The paper presents the relations between library workers and library users, it also analyses the state resources in 2010, taking into account IT Facilities (the access to the Internet, the consolidated system „Virtua” for state academic libraries in Tricity, and the access to the digitalized collection of works published before 1946). Comparing the number of users, it shows the specificity of clients – the students and teachers of the Academy who use our services both traditional as well as modern via a library webpage. It also describes the coexistence and efficiency of both methods in obtaining information by readers.

Based on the data and experience of the library staff, the report outlines the level of competence of the library service and the needs of specific group of students, who, despite the extemporary or obligatory training (for first-year students), cannot often cope with new technologies and new „search tools”.

This lecture reflects on the ways of effective communication between a librarian and a user, stresses the importance of creating educational resources for teaching staff, students and numerous sport fans as well as of an appropriate place of our library in the Academy information policy.

Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku i jej edukacyjno-informacyjno-komunikacyjna rola

Siedzibę Biblioteki Głównej Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu im. Jędrzeja Śniadeckiego (AWFiS) stanowi odrestaurowany, samodzielny Dworek Ludolphino wpisujący się w zabytki starej Oliwy wraz z przylegającym parkiem.

Rangę biblioteki naukowej, gdańska biblioteka zyskała w latach 1969-1981 (Wyższa Szkoła Wychowania Fizycznego, od 1981-2001 przemianowała się na Akademię Wychowania Fizycznego, żeby ostatecznie w 2001 roku zyskać miano Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu).

Biblioteka przeszła proces komputeryzacji i tym samym transformacji, by jak najlepiej zarządzać informacją i zapewnić dostęp użytkownika do aktualnych zasobów. Oto najważniejsze etapy unowocześniania w pracy zespołu bibliotekarzy, przekładające się na akceptację i zadowolenie ze świadczonych usług wśród rzeszy studentów i pracowników dydaktycznych.

Rok 1997 to przełom w historii biblioteki. Biblioteka Główna w porozumieniu z Trójmiejskim Zespołem Bibliotecznym zakupiły system VIRTUA. Ten nowoczesny system ma zapewnić: szybkie udostępnienie w Internecie opisów skatalogowanych książek i czasopism, przez strony WWW, stworzyć możliwość zamawiania książek on-line, stosowanie międzynarodowego standardu MARC 21, usprawnianie i przyspieszanie katalogowania poprzez eliminowanie przypadków dublowania wykonywanej pracy, ma spowodować skrócenie czasu oczekiwania czytelnika na pełną informację o nowo zakupionych książkach, czy to z księgarni, czy pozyskiwanych drogą wymiany między wydawnictwami państwowych uczelni wyższych wychowania fizycznego w Polsce.

Od 1998 roku prężnie działający Ośrodek Informacji Naukowej skupia się na gromadzeniu dorobku naukowego kadry dydaktycznej uczelni, tworzy bibliograficzno-bibliometryczną bazę danych publikacji naukowo-badawczych pracowników, a także na bieżąco rejestruje i uzupełnia bazę prac doktorskich, magisterskich i licencjackich, do wykazu, którego ma dostęp każdy użytkownik z dowolnego miejsca biblioteki i komputera wchodząc na stronę domową biblioteki (utworzoną w 2004 roku)¹. Nie-

jako zespół pracowników promuje bibliotekę i samą uczelnię, dysponując szeroką wiedzą, udostępnia klientom bazy, te zakupione przez bibliotekę i bazy własne. Indywidualne pokazy i rozmowy są nie do przecenienia, i dzięki tak zdobytej wiedzy czytelnik będzie zmotywowany, żeby korzystać z oferowanych usług biblioteki.

Od 2001 roku Biblioteka Główna przygotowywała się do przystąpienia do Narodowego Uniwersalnego Katalogu Centralnego. Włączenie pozwoliło na uzyskanie dostępu do informacji o zbiorach polskich bibliotek naukowych oraz możliwość współtworzenia rekordów bibliograficznych.

Od 2003 roku zakładano użytkownikom e-konta, uruchomiono elektroniczne wypożyczenie książek w Bibliotece Głównej, co umożliwiło rezerwację danego egzemplarza książki przez Internet. W katalogu komputerowym znajdują się informacje o zbiorach wydanych także przed 1984 rokiem, których opisy zostały wprowadzone do bazy przy konwersji księgozbioru podręcznego i magazynowego.

Często użytkownicy decydują swoim wyborem, które z nich znajdą się w sieci w pierwszej kolejności (egzemplarze z pełnym opisem, wpisanym hasłem przedmiotowym). Rejestracja, opracowanie alfabetyczne i przedmiotowe zbiorów odbywa się wyłącznie w systemie VTLS VIRTUA.

Jeden opis dokumentu, stworzony przez bibliotekarza uprawnionego do wprowadzania danych do katalogu centralnego, zostaje skopiowany do katalogów lokalnych innych bibliotek – w ten sposób czytelnik pozyskuje informacje o poszukiwanym dokumencie, jak i miejscu jego przechowywania, w zbiorach bibliotek biorących udział we współkatalogowaniu.

Od 2005 roku Biblioteka Główna wzięła udział w nowym przedsięwzięciu, zadaniu współtworzenia Pomorskiej Biblioteki Cyfrowej. Biblioteka AWFiS może poszczycić się unikalnym na Pomorzu zbiorem książek z szeroko pojętej kultury fizycznej, cennych dzieł wydanych przed 1939 rokiem. Od 2009 roku zespół bibliotekarzy wziął udział w projekcie digitalizacji zbioru (najcenniejsze i najciekawsze z nich z pewnością zainteresują historyków, humanistów tj. zapisy wydarzeń sportowych, w tym bogato ilustrowane relacje z przebiegu Olimpiad tj. Berlin 1936, Paryż 1924). W dobrym stanie zachowały się czasopisma polskie: „Sport wod-

wysyłając zapytanie pocztą elektroniczną, umieszczając na forum lub, prawdopodobnie najszybciej, korzystając z komunikatora internetowego, może także zazwyczaj personalizować swoje konto archiwizując dane o przeczytanych pozycjach, łącząc je w grupy, składać zamówienia i prolongować wypożyczone pozycje. Zob. K. Pilitowska: *Formy aktywności użytkowników współczesnych bibliotek*. W: *Młodzi rzecznikami nowoczesności w bibliotece XXI w.: materiały z III Forum Młodych Bibliotekarzy*, Szczecin, 11-12 września 2008. [Oprac. red. J. Golanowska, A. Góra, A. Szpunar]. Szczecin 2008, s. 40-41.

¹ Katarzyna Pilitowska w artykule *Formy interaktywności użytkowników współczesnych bibliotek* zachwala tworzenie przez duże i małe biblioteki internetowych stron domowych z szeregiem informacji, a także narzędziami komunikacyjnymi zacieśniającymi informacyjny i emocjonalny związek pomiędzy biblioteką a użytkownikiem. Czytelnik może dziś zdobyć informacje

ny”, roczniki za lata 1925-1939; „Stadjon”, roczniki do 1930 roku, czy „Taternik”, roczniki do 1937 roku.

Dział Udostępniania Biblioteki Głównej corocznie szkoli studentów I roku. Wdraża czytelnika w jego prawa i obowiązki, obliuguje do podpisania deklaracji zobowiązującej czytelnika do przestrzegania regulaminu. Doradźnie instruuje osoby, które jeszcze nie mają aktywnego konta, w zakresie obsługi katalogów on-line, dotarciu do podstawowych baz danych, w tym baz AWF-ów w kraju, zorientowania się w zawartości bazy własnej macierzystej uczelni, opracowywanej w programie EXPERTUS. Opanowanie umiejętności zarządzania kontem pozwala czytelnikowi na kontrolę stanu wypożyczeń, rezerwacji, komunikatów oraz prolongatę. Ćwiczenia praktyczne przy komputerze mają zaznajomić czytelnika w znalezieniu lokalizacji poszukiwanych materiałów i czasu odbioru zamówionych egzemplarzy, prześledzić rezultaty wyszukiwania, znaleźć opis książki, w tym hasła przedmiotowe (niemające nic wspólnego ze słowami kluczami czy rozdziałami książki). Ideałem było by, gdyby przeszkolona osoba nabyła umiejętność posługiwania się informacją, czyli potrafiłaby stwierdzić, gdzie ową informację odnaleźć, następnie ocenić ją i wreszcie efektywnie wykorzystać. Bardziej wymagający użytkownicy mogą zapoznać się z pełnotekstowymi bazami i bazą EBSCO (wymagającą biegłej znajomości języka obcego). Biblioteka posiada największy księgozbiór w województwie pomorskim z zakresu wychowania fizycznego, nauk o zdrowiu, medycyny i jej naukach pokrewnych: psychologii, biologii, biochemii, antropologii, wreszcie turystyki. Biblioteka posiada 100 tys. woluminów druków zwartych, 116 tytułów czasopism polskich i 44 tytuły zagraniczne.

Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu jest jednostką o zadaniach naukowych, dydaktycznych i usługowych. Poza studentami i kadrą naukową, pracownikami administracyjnymi, mogą korzystać z niej studenci innych, zwykle niepublicznych uczelni, osoby doksztalające się, podnoszące kwalifikacje zawodowe i te niezwiązane z Uczelnią. W sposób bezpośredni wspiera programy dydaktyczne poprzez zorganizowanie stosownego zaplecza podręcznikowego oraz korespondujących baz danych (w formie wyłącznie drukowanych skryptów)². Ponadto oferuje kompletne zasoby własne z obszaru wiodących dyscyplin uczelni, jak i sprawny system

2 Znane są opinie, że „kulturowa rola książki wydaje się niezagrażona. Elektroniczne publikacje są przydatne jako bazy danych (encyklopedie, słowniki) czy narzędzia edukacji (podręczniki, poradniki) podobnie jak wiele urządzeń codziennego użytku, ułatwiają nam życie, ale nie zmieniają go”. Zob. Ł. Gołębiowski: *Świat po Gutenbergu*. Warszawa 2000. Zatem obawy, że obieg i wydawanie tradycyjnych współczesnych podręczników zmaleje na rzecz elektronicznych, wg autorki artykułu pozostają wyolbrzymione przez samych bibliotekarzy.

międzybibliotecznymi wypożyczeń. Biblioteka AWFis stwarza okazje do mediacji w procesach komunikacyjnych, do wyobrażenia interaktywnego użytkownika, jako aktywnego i samodzielnego partnera, który oczekuje od biblioteki konkretnych usług, ale wiele potrafi zrobić samodzielnie, i staje się dla bibliotekarza współuczestnikiem w czerpaniu z korzyści ze spotkania w bibliotece, miejsca gdzie krzyżują się różne ścieżki informacji.

Rozpoznanie i zaspokojenie potrzeb użytkowników Biblioteki

Rangę biblioteki ocenia się coraz częściej stopniem satysfakcji użytkownika.

Pracownicy biblioteki świadczą usługi związane z udostępnianiem informacji i wiedzy, z wykorzystaniem nowoczesnych technik wyszukiwania. Dział Udostępniania Zbiorów, Ośrodek Informacji Naukowej mają najczęstszy i bezpośredni kontakt z czytelnikiem, bibliotekarze oferują mu pomoc w zakresie:

- znalezienia właściwych informacji;
- konstruowania bibliografii, niekiedy przypisów;
- przekazywania wytycznych dotyczących nauki przedmiotu oraz właściwej literatury;
- pomocy w wyborze tematu pracy licencjackiej (sporadycznie);
- proponowania źródeł wyszukiwania informacji m.in. przy wykorzystaniu baz danych;
- pomocy w napisaniu podania (sporadycznie);
- tworzenia list bibliograficznych do podanych tematów;
- odsyłania do obcych źródeł literatury fachowej;
- informowania o nowościach wydawniczych pojawiających się w Bibliotece, jak i w księgarni uczelnianej;
- udostępniania zapisów uregulowań prawnych obowiązujących w Unii Europejskiej;
- dostarczania literatury związanej z tokiem studiów oraz z obszarami zainteresowań.

Biblioteka AWFis zgromadziła w swoich zbiorach 100 tys. woluminów druków zwartych, 160 tytułów czasopism. W 2010 roku miała zarejestrowanych 4 226 czytelników.

Przyjrzyjmy się pracy zespołu bibliotekarzy w skali wykonanych świadczeń:

Tabela 1. Usługi Czytelni Ogólnej za 2010 rok

Liczba odwiedzin ogółem	9 895
Liczba wypożyczeń ogółem	31 030
Korzystanie ze zbiorów specjalnych, w tym prac doktorskich	506
Liczba przeszkolonych studentów I roku studiów stacjonarnych	2 972
Liczba kwerend w czytelni	223 tematy
Wykorzystanie Internetu: korzystanie ze stanowisk komputerowych na Sali	2 974 razy

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Usługi Wypożyczalni za 2010 rok

Liczba wypożyczeń	12 055
Liczba prolongat	4 571
Liczba zwrotów	12 775

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 3. Usługi Ośrodka Informacji Naukowej za 2010 rok

Liczba osób korzystających z pomocy OIN	546
Liczba dużych kwerend	213
Liczba osób przeszkolonych z baz	78
Liczba założonych dostępów domowych do bazy EBSCO	29

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 4. Raport – liczba odwiedzin użytkowników w sieci za 2010 rok

Podstrony	2010 rok
Użytkownicy ogółem	45 499
Bazy AWF-ów	6 407
Bazy w układzie alfabetycznym	1 384
Bazy w układzie tematycznym	1 010
Bazy czasopism naukowych	1 730
EBSCO	642

Źródło: opracowanie własne.

Wnioski

- Odnotowano odwiedziny w Czytelni Ogólnej w skali roku przez blisko 10 tys. osób, 1% otwiera podstronę czytelni, sięga zatem do katalogu on-line z dowolnego miejsca, o dowolnej porze;
- Sposób korzystania z księgozbioru zmienia się – obok tradycyjnej książki, 30% czytelników korzysta z Internetu robiąc e-notatki, szukając definicji w wyszukiwarce Google (nie w słownikach czy encyklopediach), spora część przychodzi z laptopem i wprowadza notatki w pamięć poczty elektronicznej lub wgrywa dane w pamięć USB;
- Liczba zwrotów przewyższa liczbę wypożyczeń w wypożyczalni, co zwiększa szansę dostępu do wydań z małą liczbą egzemplarzy, w tym pojedynczych skryptów uczelnianych otrzymanych z wymiany z innymi uczelniami o tożsamym profilu kształcenia;
- Z grupy 78 osób przeszkolonych z samodzielnego korzystania ze specjalistycznych baz, możemy przyjąć, że co druga osoba zdecydowała się założyć dostęp domowy do profesjonalnej bazy EBSCO, indywidualna praca przyniosła konkretne wysokie wskaźniki jej wykorzystania w liczbie rezultatów (wyszukania samych abstraktów 2 647 razy);
- Liczba wejść do bazy EBSCO jest zadawalająca, to 642 razy (dane te są sumą kliknięć zainteresowanych, jak i pracowników OIN-u pomagającym użytkownikom poruszać się po gąszczu zagadnień w godzinach pracy);
- Liczba wejść na podstronę i przeglądanie zawartości czasopism prenumerowanych (1 750) jest niemal dwukrotnie wyższa, niż wejść na stronę czytelni ogólnej (979) i szukania książek, można to zjawisko wyjaśnić tym, że w programie EXPERTUS istnieje kategoria poprzedzająca wyszukiwanie – Indeks, co znacznie ułatwia i poprawia efektywność znajdowania źródeł, indeks zawęży treść, czego nie można powiedzieć o wyszukiwaniu przez hasło przedmiotowe.

Ograniczenia i trudności w korzystaniu z katalogu on-line

Zajęcia z przysposobienia bibliotecznego przeprowadza się rokrocznie ze studentami pierwszego roku. Szkolenie w formie wykładu (z pokazem slajdów) oraz ćwiczenia w salach komputerowych pod okiem bibliotekarza, ma za zadanie zapoznanie czytelników z zasadami korzystania z wypożyczalni i czytelni. Zarazem jest pierwszym bezpośrednim kontaktem

użytkownika z biblioteką. Wreszcie stwarzają nikłą, co prawda szansę zapoznania się z oczekiwaniami i zapotrzebowaniem nowo przyjętej na studia młodzieży.

Specyficzną grupą czytelniczą są studenci pierwszego roku, gdyż z uwagi na wybrany kierunek studiów, czy tryb studiowania, prezentują inny stopień potrzeby zgłębienia wiedzy i tym samym, inny zakres poszukiwanych materiałów. Studenci niestacjonarni mają więcej przedmiotów o charakterze teoretycznym, zwykle potrzebują kompleksowego doradztwa, wiedzą co mają przygotować i z jakich podręczników korzystać. Sięgają po to, co konieczne i oni stanowią najmniejszy odsetek osób korzystających z Internetu, zarówno na sali, jak i w czytelniach.

Wracając do studentów stacjonarnych, im katalogi on-line nastroczą ją dużo trudności. Wielokrotnie dyżurni pracownicy biblioteki decydują się pomagać, utrwalać przekazaną raz wiedzę w początkowej zupełnie fazie, stopniowo usamodzielniać, tłumaczyć, wyjaśniać, aby dodatkowo poświęcony czas zaowocował tym, że w przyszłości czytelnik wróci, będzie potrafił krytycznie i wnikliwie analizować, oceniać wiedzę zawartą w książkach czy czasopismach.

Z obserwacji pracowników biblioteki wynika, że najczęstsze kłopoty użytkowników są związane z:

- znalezieniem egzemplarza książki;
- nieścisłością w zapisanym przez czytelnika źródle, czyli niepełny opis publikacji, błędne nazwisko autora;
- niewystarczającymi informacjami odnoszącymi się do zadanego przez wykładowcę artykułu (wątpliwości, niezdecydowanie, czy publikacja miała być napisana w języku polskim czy angielskim; inne rozterki, czy opracowanie omawiające aktywność ruchową ma być poparte badaniami, czy nie), przy czym może i uwaga studentów była niewystarczająca na zajęciach, co spowodowało dezorientację całej grupy;
- brakiem sygnatury czytelnianej na rewersie;
- źle rozumianą kategorią wyszukiwawczą „hasło przedmiotowe”, jest ona rozumiana, jako słowo klucz, słowo stosowane w języku naturalnym (brak indeksu wyraźnie zawęża obszar poszukiwań, jeszcze częściej zniechęca nowicjuszy, którzy natkną się na odsyłacze i wtedy najczęściej gubią trop).

Dla przykładu student przychodzący z tematem „odnowa biologiczna w sporcie” w katalogu on-line znajdzie odsyłacz do terminów pokrewnych tj. „adaptacja (sport)” 5 egzemplarzy, jednak wykaz tych pozycji nie za-

dawała czytelnika, szuka dalej, klika termin pokrewny „przetrenowanie” 6 pozycji – tutaj znajdzie ogólne informacje o regeneracji sił w sporcie, w medycynie sportowej, w odniesieniu do treningu sportowego. Podsumowując, wpisanie wyrażenia „odnowa biologiczna w sporcie” doprowadzi czytelnika do 1 egzemplarza: poradnika odnowy biologicznej. Kiedy okazuje się, że wyniki wyszukiwania specjalistycznych terminów kończą się brakiem rezultatów, wówczas radzimy, uczymy ich, aby zapoznali się z zasobami w czytelni ogólnej, zaznaczając właściwą dziedzinę.

Oto kilka przykładów:

- ćwiczenia przeciw osteoporozie: należy przejrzeć książki z działu z zakresu: *Medycyny rehabilitacyjnej*, ćwiczenia korekcyjne u dzieci z plecami okrągło-wklęsłymi, z kolanami szpotawymi (jak wyżej);
- ćwiczenia ze skakanką, zobacz dział: *Gimnastyka i ćwiczenia ruchowe*;
- gra „dętka”, zobacz dział: *Gry i zabawy*;
- ćwiczenia oswajające z wodą, zobacz dział: *Sporty wodne*;
- testy psychologiczne (kwestionariusz osobowości), zobacz dział: *Psychologia*;
- scenariusz festynu rekreacyjnego, zobacz dział: *Rekreacja fizyczna*;
- temat „stwardnienie rozsiane” – odsyłamy do czytelni czasopism, gdzie w bazie znaleźć można 29 rekordów, to zagadnienie wykracza poza profil kształcenia studentów AWFIS.

Należy w tym miejscu podkreślić, że studenci wybierający gdańską uczelnię, w dużej mierze kontynuują uprawianie wybranej dyscypliny sportowej pod okiem doświadczonych trenerów, dawnych zawodników, ich kontakty z biblioteką są rzadsze, a czas poza nauką, w trybie indywidualnego toku studiów, spędzają na długich treningach, zgrupowaniach. Sportowcy wyczynowi są bardziej żądni sukcesów w karierze sportowej, aniżeli naukowej.

Studenci naszej uczelni studiują na kierunkach związanych z kulturą fizyczną, turystyką i czasem wolnym, medycyną rehabilitacyjną, sportem. W zależności od kierunku studiowania, zależy w dużej mierze częstotliwość odwiedzin biblioteki przez studenta. „Fizjoterapia” wymaga podstawowej wiedzy z zakresu anatomii, medycyny sportowej, geriatrici. Dobra znajomość geografii, zasad ekonomii, języka obcego, prawa, wiedzy z hotelarstwa, znajomość obsługi biur podróży dla studentów kierunku „turystyka i rekreacja”, zwiększa szanse absolwentów na ich zatrudnienie w branży turystycznej.

Od wykładowcy zależy również, czy mobilizuje swoje grupy do pracy z książką i fachowym czasopiśmem, i nie zatwierdza prac ściągniętych z Internetu.

Budowanie relacji międzyludzkich w bibliotece akademickiej

Biblioteka pełni rolę służebną wobec uczelni. Powinna być przez środowisko zauważana, aby jednak efekty pracy mogły być widoczne, potrzebny jest bardziej, aniżeli estetyczny wystrój pomieszczenia, kompetentny i życzliwy personel. Personel jest świadomy, że przyciągnięcie studentów i wykładowców do macierzystej księżnicy, może się odbyć poprzez nowoczesną i liberalną, konsekwentną i klarowną politykę udostępniania zbiorów. Środowisko docenia pracę biblioteki, której pracownicy stwarzają przyjazną atmosferę, stosują elastyczne podejście w kontakcie z użytkownikiem indywidualnym i zbiorowym. Konsekwencją tego będzie – zadowolony użytkownik, gdyż to on uzasadnia egzystencję biblioteki, ponadto przetrwanie i rozwój placówki³. Stopień zadowolenia użytkownika mierzony jest stopniem zaspokojenia potrzeb czytelniczych, na co niewątpliwie wpływa umiejętność porozumiewania się. W kontaktach osobistych, relacje pomiędzy pracownikiem biblioteki a użytkownikiem, winny opierać się na zasadzie partnerstwa, uwzględniającego cudze i własne potrzeby, a treść przekazu i kontrola przebiegu procesu komunikacji, zależy od samych rozmówców. Od nadawcy zależy, czy zyska wiarygodność, wyśle zrozumiałe informacje i zdobędzie informacje zwrotne⁴.

³ Barbara Zieleniecka podkreśla znaczenie czytelnika w bibliotece: „czytelnik jest najważniejszą osobą w bibliotece, my (bibliotekarze) jesteśmy zależni od niego, on jest celem naszej pracy, z czytelnikiem nie można się spierać ani żartować z niego, czytelnik decyduje o przebiegu wszystkich procesów bibliotecznych, czytelnik ma ogromny wpływ na profil zbiorów i usług, ponieważ jest odbiorcą ofert i usług”. Zob. B. Zieleniecka: *Usługi biblioteczne. W: Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych, Wrocław, 9-11 maja 2002 roku.* Red. S. Kubów; Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP. Wrocław 2002, s. 138-139.

⁴ *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku.* T. 2. Red. nauk. T. Pilch. Warszawa 2003, s. 271.

Bibliografia

1. Banacka M.: *Pedagogika biblioteczna w społeczeństwie wiedzy.* W: *Pedagogika biblioteczna w społeczeństwie informacyjnym.* Red. M. Majewska i M. Walczak; [aut. M. Banacka et al.]; Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej im. Heleny Radlińskiej w Warszawie. Warszawa 2006, s. 37-43.
2. *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku.* T. 2. Red. T. Pilch. Warszawa 2003.
3. Gołębiowski Ł.: *Świat po Gutenbergu.* Warszawa 2000.
4. Marcinkowski P.: *Bibliotekarz w akademickim knowledge space.* Łódź 2008. Tryb dostępu: <http://repozytorium.amu.edu.pl> [12 lutego 2011].
5. Pilitowska K.: *Formy aktywności użytkowników współczesnych bibliotek.* W: *Młodzi rzecznikami nowoczesności w bibliotece XXI w.: materiały z III Forum Młodych Bibliotekarzy, Szczecin, 11-12 września 2008.* [Oprac. red. J. Golanowska, A. Góra, A. Szpunar]. Szczecin 2008, s. 39-42.
6. Ratkowska J.: „Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu” wobec przemian we współczesnym bibliotekoznawstwie. „Rocznik Naukowy: studia wychowania fizycznym i sporcie. AWFIS Gdańsk” T. 16 (2006) s. 167-173.
7. Wojciechowski J.: *Idee i rzeczywistość: bibliotekarstwo pragmatyczne.* Warszawa 2002.
8. Zieleniecka B.: *Usługi biblioteczne.* W: *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych, Wrocław, 9-11 maja 2002 roku.* Red. S. Kubów; Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP. Wrocław 2002, s. 131-139.

mgr Jolanta Sobielga

*Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach
bibjs@tu.kielce.pl*

mgr Danuta Kapinos

*Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach
bibdk@tu.kielce.pl*

**JAK SZUKAĆ ŻEBY ZNALEŹĆ?
- KSZTAŁCENIE UMIEJĘTNOŚCI EFEKTYWNEGO
WYSZUKIWANIA INFORMACJI UŻYTKOWNIKÓW
BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ**

**HOW TO SEARCH TO FIND? - LEARNING THE SKILLS
OF EFFECTIVE SEARCHING FOR INFORMATION
AMONG USERS OF THE ACADEMIC LIBRARY**

Abstract

The author presents a methodology of classes of effective information retrieval at Main Library of The Kielce University of Technology. They also present an assessment of information retrieval skills before and after the course. The research was based on the target group of first year students of full-time studies and was conducted in the period from October 2008 to June 2010. The final conclusions regard the characteristics and assessment of students' information literacy.

Wstęp

Warunkiem efektywnego wyszukiwania informacji w sieciach rozległych, jest zastosowanie właściwych metod i narzędzi wyszukiwawczych oraz umiejętności informacyjne użytkownika. Studenci rozpoczynający studia niestety nie spełniają tych warunków. Jednoznacznie wskazują na to wyniki badań prowadzonych w Bibliotece Głównej Politechniki Świętokrzyskiej od 2008 roku.

Spośród różnych działań na rzecz poprawy umiejętności efektywnego wyszukiwania informacji w Internecie, przez studentów rozpoczynających studia w Politechnice Świętokrzyskiej, na uwagę zasługuje wprowadzenie przedmiotu „Efektywne użytkowanie informacji”. Jest to przedsięwzięcie realizowane w ramach Projektu *Program Rozwojowy Potencjału Dydaktycznego Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach: kształcenie na miarę sukcesu* współfinansowanego przez Unię Europejską¹. Przedmiotem projektu jest realizacja kompleksowego Programu Rozwojowego Potencjału Dydaktycznego Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach, który objął swoim zakresem nauczycieli akademickich i studentów wszystkich 4 wydziałów uczelni: Wydział Budownictwa i Inżynierii Środowiska, Wydział Elektrotechniki, Automatyki i Informatyki, Wydział Mechatroniki i Budowy Maszyn, Wydział Zarządzania i Modelowania Komputerowego.

Celem ogólnym projektu jest doskonalenie jakości świadczonych usług edukacyjnych oraz dostosowanie kształcenia w Politechnice Świętokrzyskiej (PŚk) do potrzeb rynku pracy i uwarunkowań gospodarczych. Wśród wielu celów szczegółowych projektu, jest m.in. wsparcie kształcenia umiejętności efektywnego użytkowania informacji przez studentów, w związku z intensywnym rozwojem nowoczesnych technologii i społeczeństwa informacyjnego.

Realizację projektu rozpoczęto w październiku 2008 roku, zakończenie planowane jest w lipcu 2012 roku.

W szkoleniu z zakresu „Efektywnego użytkowania informacji” biorą udział wszyscy studenci pierwszego roku studiów stacjonarnych.

Organizacja i program szkolenia

Szkolenie obejmuje 3 godziny wykładu oraz 3 godziny ćwiczeń, na stanowiskach komputerowych w Bibliotece. Zarówno wykłady, jak i ćwiczenia, są obowiązkowe i kończą się wpisem do indeksu. Na ćwiczeniach studenci wykonują pracę kontrolną polegającą na wyborze tematu, na który poszukują dokumentów w bazach pełnotekstowych, opracowaniu instrukcji wyszukiwawczej i przygotowaniu bibliografii. Praca jest podstawą do zaliczenia przedmiotu.

¹ Zob. Projekt: *Program Rozwojowy Potencjału Dydaktycznego Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach: kształcenie na miarę sukcesu*. Tryb dostępu: <http://www.prp.dtu.kielce.pl/> [11 kwietnia 2011].

Program „Efektywne użytkowanie informacji”

Wykłady (3 godz.):

- Źródła informacji – definicja, typologia źródeł informacji według różnych kryteriów;
- Wyszukiwanie informacji – elementy uczestniczące w procesie wyszukiwania informacji;
- Rozpoznawanie potrzeb informacyjnych – zasady budowania zapytania informacyjnego;
- Strategia wyszukiwania oraz rodzaje strategii wyszukiwawczych;
- Narzędzia wyszukiwawcze oraz ich budowa:
 - wyszukiwarki,
 - katalogi tematyczne,
 - multiwyszukiwarki;
- Organizacja informacji i wiedzy w Internecie;
- Kryteria oceny elektronicznych źródeł informacji;
- Zarządzanie wyszukanyymi źródłami informacji;
- Sposoby wykorzystania i zastosowania wyszukanej informacji:
 - zalecenia prawa autorskiego,
 - zasady tworzenia przypisów bibliograficznych z różnych typów dokumentów elektronicznych.

Ćwiczenia (3 godz.):

- Określenie problemu informacyjnego – zdefiniowanie zapytania informacyjnego;
- Wybór narzędzia wyszukiwawczego;
- Budowanie strategii wyszukiwawczej;
- Wyszukiwanie źródeł informacji w Internecie;
- Ocena wyszukanych źródeł według wybranych kryteriów;
- Sporządzanie przypisów i bibliografii załącznikowej.

Udział w zajęciach ma na celu poprawę umiejętności informacyjnych studentów Politechniki Świętokrzyskiej, przede wszystkim w zakresie:

1. Identyfikacji źródeł informacji.
2. Określenia istoty i zakresu swojej potrzeby informacyjnej.
3. Wyszukiwania potrzebnej informacji, sprawnie i skutecznie (wie czego i jak szukać w Internecie).

4. Znajomości narzędzi wyszukiwawczych i dokonywania właściwego wyboru w zależności od potrzeby informacyjnej.
5. Znajomości podstawowych sposobów organizacji informacji i wiedzy w Internecie.
6. Świadomego wyboru strategii wyszukiwawczej w zależności od posiadanej wiedzy o problemie i typie poszukiwanej informacji (bibliograficzna, faktograficzna).
7. Formułowania prostych i złożonych zapytań informacyjnych, poprzez dobór właściwych słów kluczowych i operatorów matematycznych.
8. Dokonywania właściwego wyboru kategorii tematycznej (katalogi tematyczne).
9. Umiejętności wyboru i oceny stron bazowych (nawigowanie).
10. Znajomości i stosowania narzędzi do zarządzania wyszukanymi informacjami.
11. Umiejętności oceniania wartości merytorycznej wyszukanej informacji.
12. Znajomości prawa autorskiego w zakresie wykorzystania wyszukanej informacji.
13. Umiejętności sporządzania przypisów i bibliografii załącznikowej.

Zmiany programowe i organizacyjne w drugim roku szkoleń

Kontrolę poziomu wiedzy i umiejętności zdobytych przez studentów w trakcie szkolenia przeprowadzono poprzez badania ankietowe. Również obserwacja i doświadczenia zebrane po pierwszym roku szkoleń, pozwoliły na wprowadzenie korekty w treści szkolenia oraz sposobie monitorowania jego efektywności. Uwzględniając te zalecenia, w drugim roku szkoleń wprowadzono następujące zmiany w programie szkoleń:

1. Rozszerzono zagadnienia dotyczące katalogów bibliotecznych o kwestie:
 - rodzaje katalogów: lokalne, regionalne, centralne;
 - sposoby wyszukiwania informacji w katalogach: według haseł przedmiotowych, słów kluczowych;
 - zastosowanie formularza do wyszukiwania zaawansowanego w katalogach.
2. Poszerzono zestaw przykładów przypisów bibliograficznych najczęściej wykorzystywanych przez studentów źródeł informacji tj. książek, czasopism, artykułów w postaci drukowanej i cyfrowej, a ograniczono przykłady

- przypisów dla źródeł, z których studenci korzystają rzadziej np. fora dyskusyjne, blogi itp.
3. W celu utrwalenia umiejętności tworzenia przypisów bibliograficznych, zwiększono na ćwiczeniach liczbę wyszukiwanych przez studentów źródeł informacji, do których sporządzają przypisy bibliograficzne.
 4. Zwiększono liczbę prezentowanych serwisów informacyjnych, niekomercyjnych baz danych oraz repozytoriów, uwzględniających specyfikę potrzeb informacyjnych na poszczególnych kierunkach studiów.

Metodyka badań

Badania prowadzone są w oparciu o ankietę (Zał. 1), w której wyszczególniono sześć rodzajów zagadnień (kryteriów oceny), uznanych za kluczowe w użytkowaniu informacji i stanowiące podstawę badania umiejętności informacyjnych:

1. Znajomość katalogów bibliotecznych.
2. Znajomość serwisów baz danych, repozytoriów.
3. Formułowanie instrukcji wyszukiwawczych poprzez dobór właściwych słów kluczowych i operatorów matematycznych.
4. Znajomość kryteriów oceny źródeł informacji.
5. Umiejętności sporządzania przypisów i bibliografii załącznikowej.
6. Budowanie strategii wyszukiwawczych.

Respondenci dokonywali oceny swoich umiejętności w zakresie wymienionych zagadnień w skali pięciopunktowej, odpowiadającej poszczególnym ocenom: 0 – niedostateczna, 1 – mierna, 2 – dostateczna, 3 – dobra, 4 – bardzo dobra. Zagregowano liczbę respondentów według kierunków studiów i wydziałów oraz wyliczono udziały procentowe respondentów według poszczególnych ocen.

Określono deklarowany poziom umiejętności użytkowania informacji przed rozpoczęciem szkolenia oraz po jego zakończeniu w danym roku akademickim, obliczając:

- średnie oceny z zakresu umiejętności informacyjnych według 6 wytypowanych zagadnień;
- średnie oceny z zakresu umiejętności informacyjnych według kierunków studiów;
- średnie oceny z zakresu umiejętności informacyjnych według wydziałów;
- procentowy udział poszczególnych ocen uzyskanych przez studentów.

Za wskaźnik efektywności szkolenia przyjęto, liczbę punktów uzyskanych po zakończeniu szkolenia, a liczbą punktów uzyskanych przed jego rozpoczęciem, według sześciu rodzajów zagadnień, przyjętych, jako kryteria oceny umiejętności informacyjnych.

Wyniki badań przedstawiane są na koniec każdego roku akademickiego w postaci raportu, zawierającego m.in. syntetyczną charakterystykę studentów, jako użytkowników informacji.

Analiza porównawcza wyników szkoleń uzyskanych w latach 2008/2009 i 2009/2010

Badania sprawdzające efektywność szkolenia w zakresie użytkowania informacji przeprowadzono dwukrotnie. W roku akademickim 2008/2009 i w roku akademickim 2009/2010. Warunkiem udziału w badaniach było uczestnictwo w pełnym szkoleniu prowadzonym w formie wykładów (3 godz.) i ćwiczeń (3 godz.).

Ostatecznie w badaniach wzięło udział 2 337 osób. W pierwszym roku badań – 916, a w drugim 1 421.

Na podstawie danych z ankiet, dokonano porównania, z którego wynika, że:

1. Najniżej studenci oceniają swoje umiejętności w zakresie znajomości katalogów bibliotecznych. Odsetek ocen niedostatecznych i miernych zadeklarowanych przez studentów wynosi w pierwszym roku 54,9%, a w drugim 69,4% (tab. 1). Oceny uzyskane przez studentów przed szkoleniem, to mierna plus i mierna (tab. 2).
2. Najwyżej ankietowani oceniają umiejętność formułowania instrukcji wyszukiwawczej. Odsetek ocen niedostatecznych i miernych w tej kategorii, umiejętności informacyjnych wynosił: w pierwszym roku 28,2% a w drugim – 33,25% (tab. 1). Oceny uzyskane przed szkoleniem: dostateczna minus i dostateczna plus (tab. 2).
3. Najniższy wzrost umiejętności informacyjnych po zakończeniu szkolenia, mierzony wskaźnikiem efektywności (tab. 2, tab. 3) dotyczy:
 - Formułowania instrukcji wyszukiwawczej: pierwszy rok – 1,18 pkt., drugi rok – 1,45 pkt. W obu badanych okresach, oceny wzrosły odpowiednio z dostatecznej plus (I rok) i dostatecznej minus (II rok) do dobrej plus;

- Znajomości kryteriów oceny źródeł informacji: pierwszy rok – 1,17 pkt., drugi rok – 1,62 pkt. W obu badanych okresach oceny wzrosły z dostatecznej minus (I rok) i miernej plus (II rok) do dobrej.
4. Największy wzrost umiejętności informacyjnych po zakończeniu szkolenia (tab. 2, tab. 3) dotyczy:
 - Tworzenia przypisów i bibliografii załącznikowej: pierwszy rok – 1,59 pkt., drugi rok – 1,78 pkt. W obu przypadkach wystąpił wzrost oceny z miernej plus do dobrej.
 - Budowania strategii wyszukiwawczej: pierwszy rok – 1,43 pkt., drugi rok – 1,87 pkt. Ocena wzrosła odpowiednio z dostatecznej minus i miernej plus do dobrej.
 5. Wzrost liczby studentów w roku akademickim 2009/2010 spowodował znaczący spadek ocen wyjściowych (przed szkoleniem) w badanej grupie studentów (tab. 1).
 6. Im niższy poziom umiejętności informacyjnych deklarują ankietowani przed rozpoczęciem szkolenia, tym większy ich przyrost osiągają po jego zakończeniu.

Tabela 1. Zestawienie procentowego udziału ocen negatywnych uzyskanych przez studentów przed i po szkoleniu według badanych okresów

L.p.	KRYTERIA OCENY	2008/2009		2009/2010	
		Oceny negatywne (niedostateczna i mierna) przed szkoleniem %	Oceny negatywne (niedostateczna i mierna) po szkoleniu %	Oceny negatywne (niedostateczna i mierna) przed szkoleniem %	Oceny negatywne (niedostateczna i mierna) po szkoleniu %
1.	Znajomość katalogów bibliotecznych	54,9	3,8	62,12	5,7
2.	Znajomość serwisów, baz danych, repozytoriów	43	3,8	51,05	4,2
3.	Formułowanie instrukcji wyszukiwawczej	28,2	1,3	33,25	2,3

4.	Znajomość kryteriów oceny źródeł informacji	38,3	3,4	45,95	4,8
5.	Tworzenie przypisów i bibliografii załącznikowej	55,6	4	56,85	4,1
6.	Budowanie strategii wyszukiwawczej: słowa kluczowe, JHP, operatory Boole'a	47	4,9	54,05	4,6

Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Tabela 2. Zestawienie średnich ocen z zakresu umiejętności informacyjnych wszystkich ankietowanych według badanych zagadnień w roku akademickim 2008/2009

L.p.	KRYTERIA OCENY	Średnia dla wszystkich przed szkoleniem	Ocena przed szkoleniem	Średnia dla wszystkich po szkoleniu	Ocena po szkoleniu	Wskaźnik efektywności
1.	Znajomość katalogów bibliotecznych	1,47	mierna plus	2,9	dobra	1,43
2.	Znajomość serwisów, baz danych, repozytoriów	1,67	dostateczna minus	3,03	dobra	1,36
3.	Formułowanie instrukcji wyszukiwawczej	2,23	dostateczna plus	3,41	dobra plus	1,18
4.	Znajomość kryteriów oceny źródeł informacji	1,9	dostateczna minus	3,07	dobra	1,17

5.	Tworzenie przypisów i bibliografii załącznikowej	1,49	mierna plus	3,08	dobra	1,59
6.	Budowanie strategii wyszukiwawczej: słowa kluczowe, JHP, operatory Boole'a	1,77	dostateczna minus	3,2	dobra	1,43

Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Tabela 3. Zestawienie średnich ocen z zakresu umiejętności informacyjnych wszystkich ankietowanych według badanych zagadnień w roku akademickim 2009/2011

L.p.	KRYTERIA OCENY	Średnia dla wszystkich przed szkoleniem	Ocena przed szkoleniem	Średnia dla wszystkich po szkoleniu	Ocena po szkoleniu	Wskaźnik efektywności
1.	Znajomość katalogów bibliotecznych	1,06	mierna	2,7	dobra minus	1,64
2.	Znajomość serwisów, baz danych, repozytoriów	1,34	niedostateczna	3,0	dobry	1,66
3.	Formułowanie instrukcji wyszukiwawczej	1,86	dostateczna minus	3,31	dobra plus	1,45
4.	Znajomość kryteriów oceny źródeł informacji	1,42	mierna plus	3,04	dobra	1,62
5.	Tworzenie przypisów i bibliografii załącznikowej	1,33	mierna plus	3,11	dobra	1,78
6.	Budowanie strategii wyszukiwawczej: słowa kluczowe, JHP, operatory Boole'a	1,26	mierna plus	3,13	dobra	1,87

Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Tabela 4. Zestawienie procentowego udziału poszczególnych ocen uzyskanych przez studentów przed i po szkoleniu w roku akademickim 2008/2009

Ocena	Przed szkoleniem (%)	Po szkoleniu (%)
0 – niedostateczna	12,8	0,3
1 – mierna	31,7	3,2
2 – dostateczna	30,1	17,1
3 – dobra	18,8	45,5
4 – bardzo dobra	6,6	33,9

Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Tab. 5. Zestawienie procentowego udziału poszczególnych ocen uzyskanych przez studentów przed i po szkoleniu w roku akademickim 2009/2010

Ocena	Przed szkoleniem (%)	Po szkoleniu (%)
0 – niedostateczna	26,5	0,3
1 – mierna	31,0	4,0
2 – dostateczna	25,0	18,6
3 – dobra	14,3	43,7
4 – bardzo dobra	3,6	34,5

Źródło: na podstawie badań ankietowych.

Charakterystyka studentów w zakresie umiejętności informacyjnych przed szkoleniem

Studenci wykazali bardzo słabą znajomość katalogów bibliotecznych. Średnia dla całej grupy wynosi 1,26 i równa jest ocenie miernej plus. Nasuwa się wniosek, że szkoła średnia nie przygotowuje uczniów z przysposobienia bibliotecznego, nawet w zakresie podstawowych informacji o katalogach. Studenci nie potrafią również budować strategii wyszukiwawczych. Średnia dla wszystkich wyniosła 1,51 (dostateczna minus). Studenci posiadają słabą wiedzę o pełnotekstowych, cyfrowych źródłach informacji dostępnych w ramach *Open Access*, stanowiących ważną pomoc dydaktyczną (średnia 1,55 – dostateczna minus). Studenci nie znają zasad opracowania bibliografii załącznikowej i sporządzania przypisów bibliograficznych. Pomimo, że większość z tym zagad-

nieniem zetknęła się już wcześniej, w szkole średniej, przygotowując choćby prezentację z języka polskiego na egzaminie maturalnym, to średnia dla całej grupy wynosi 1,41, co równa się ocenie – miernej plus. Studenci zadeklarowali słabą znajomość kryteriów oceny źródeł informacji – średnia dla całej badanej grupy wynosi 1,62 – dostateczna minus. Najwyżej studenci ocenili swoje umiejętności dotyczące tworzenia instrukcji wyszukiwawczych. Średnia – 1,86, odpowiada ocenie dostatecznej minus. Spośród czterech wydziałów PŚk najwyższe umiejętności informacyjne posiadają studenci Wydziału Elektrotechniki, Automatyki i Informatyki. Natomiast najniżej oceniają się studenci Zarządzania i Modelowania Komputerowego.

Charakterystyka studentów w zakresie umiejętności informacyjnych po zakończeniu szkolenia

W wyniku szkolenia najbardziej wzrosła wiedza studentów w zakresie znajomości katalogów bibliotecznych, co wpływa na poprawę oceny z dotychczasowej miernej na dobrą minus. Znajomość zasad tworzenia przypisów bibliograficznych i bibliografii załącznikowej, uległa znacznej poprawie – średnia po ukończeniu szkolenia wynosi 3,05. Średnia ocena dla całej badanej grupy wzrosła z miernej plus do dobrej. Znacznie wzrosły również umiejętności w obrębie innych zagadnień informacyjnych: znajomość serwisów, baz danych, repozytoriów, znajomość kryteriów oceny źródeł informacji, budowanie strategii wyszukiwawczej. W każdym z powyższych przypadków średnia znacznie wzrosła, przekraczając wartość 3 punktów, co równa się ocenie dobrej.

Wnioski

„Znajomość katalogów bibliotecznych” – jest najsłabiej opanowaną umiejętnością informacyjną, wymaga zwiększenia udziału tego zagadnienia w programie wykładów i ćwiczeń. Najlepiej opanowaną umiejętnością informacyjną studentów PŚk jest „Formułowanie instrukcji wyszukiwawczej”, co pozwala na zmniejszenie czasu szkolenia poświęconego temu zagadnieniu. Znaczny wzrost umiejętności informacyjnych po szkoleniu (średnie ocen z badanych zagadnień z miernej lub miernej plus, wzrastają do dobrej lub dobrej plus) świadczy o dużej efektywności prowadzonych szkoleń.

Potwierdza to również zestawienie procentowego udziału poszczególnych ocen, przed i po szkoleniu (tab. 4 i tab. 5) – spadek ocen, niedostatecznej i miernej, na rzecz ocen, dobrej i bardzo dobrej.

Znaczny spadek odsetka ocen negatywnych (niedostatecznej i miernej) i wzrost ocen pozytywnych (dostatecznej, dobrej i bardzo dobrej) po szkoleniu, wynoszących odpowiednio 3,5% i 96,5% w pierwszym roku badań oraz 4,3% i 95,7% w drugim roku, świadczą o wysokiej efektywności szkolenia (tab. 4 i tab. 5).

Efektywność szkolenia jest wyższa wśród studentów słabiej przygotowanych do użytkowania informacji, czyli studentów deklarujących niską wiedzę z zakresu omawianych zagadnień na początku szkolenia.

Najwyższe umiejętności informacyjne posiadają studenci kierunku Informatyka (wykazały to badania z roku 2009 i 2010). Pozwala to na indywidualną modyfikację programu ćwiczeń dla tej grupy.

Badania pokazały wyraźny wzrost odsetka uczestników szkolenia zapisujących się do biblioteki, w stosunku do roku poprzedzającego szkolenie, czyli 2007/2008, przyjętego za podstawę porównania. W pierwszym roku szkolenia tj. 2008/2009 nastąpił przyrost zapisanych do biblioteki o ponad 26 punktów procentowych, a w kolejnym roku szkolenia (2009/2010) ten przyrost, choć nieco niższy, jest także widoczny i wynosi około 10 punktów procentowych.

Zakończenie

Jak wykazują wyniki badań – to czego i jak szukamy w Internecie – jest ściśle związane z subiektywnymi predyspozycjami użytkowników Internetu, a przede wszystkim z ich stanem wiedzy i umiejętności informacyjnych. Niemały wpływ na wyniki wyszukiwania mają również czynniki obiektywne, choćby jakość narzędzi wyszukiwawczych. To kryterium ma charakter globalny, ogólnoswiatowy i zależy od nowych technologii informatycznych.

Działania, mające poprawić efektywność wyszukiwania informacji w Internecie, takie jak prowadzone są od dwóch lat w Politechnice Świętokrzyskiej, czy innych bibliotekach akademickich, mają charakter doraźny i nie rozwiązują problemu niskiej kultury wyszukiwania informacji wśród użytkowników bibliotek. Potrzebne są rozwiązania systemowe na poziomie szkoły średniej. A te mimo propozycji ministerialnych, nie znalazły jeszcze niestety odzwierciedlenia w programach nauczania.

Załącznik 1

Proszę ocenić swoje umiejętności informacyjne w skali 0-4 stawiając znak X we właściwej rubryce

Ocena umiejętności informacyjnych przed szkoleniem

Umiejętności przed szkoleniem w zakresie:	PUNKTACJA				
	0	1	2	3	4
Znajomość katalogów bibliotecznych					
Znajomość serwisów, baz danych, repozytoriów					
Formułowanie instrukcji wyszukiwawczej					
Znajomość kryteriów oceny źródeł informacji					
Tworzenie przypisów i bibliografii załącznikowej					
Konstruowanie strategii wyszukiwawczych – słowa kluczowe, JHP, operatory Boole'a					

Ocena umiejętności informacyjnych po szkoleniu

Umiejętności po szkoleniu w zakresie:	PUNKTACJA				
	0	1	2	3	4
Znajomość katalogów bibliotecznych					
Znajomość serwisów, baz danych, repozytoriów					
Formułowanie instrukcji wyszukiwawczej					
Znajomość kryteriów oceny źródeł informacji					
Tworzenie przypisów i bibliografii załącznikowej					
Konstruowanie strategii wyszukiwawczych – słowa kluczowe, JHP, operatory Boole'a					

mgr Katarzyna Cyran
Biblioteka Państwowej Szkoły Wyższej
im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej
k.cyran@pswbp.pl

mgr Sylwia Pykacz
Biblioteka Państwowej Szkoły Wyższej
im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej
s.pykacz@pswbp.pl

mgr Marzena Dziolak
Biblioteka Państwowej Szkoły Wyższej
im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej
m.dziolak@pswbp.pl

**„BIBLIOTEKARZ XXI WIEKU – PRZEWODNIK
PO LABIRYNCIE INFORMACJI I WIEDZY”:
PROJEKT REALIZOWANY ZE ŚRODKÓW
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO,
OPRACOWANY PRZEZ PRACOWNIKÓW BIBLIOTEKI
PSW IM. PAPIEŻA JANA PAWŁA II
W BIAŁEJ PODLASKIEJ**

**„THE LIBRARIAN OF THE XXI CENTURY - A GUIDE
IN THE LABYRINTH OF INFORMATION AND KNOWLEDGE”:
A PROJECT PREPARED BY THE WORKERS
OF THE LIBRARY IN THE JOHN PAUL II STATE SCHOOL
OF HIGHER EDUCATION IN BIAŁA PODLASKA**

Abstract

Changes in the libraries' environment, new expectations of their users as well as the need of constant improvement of the quality of services which these institutions offer contribute to the fact that libraries must undertake new challenges aiming at developing and enhancing librarians' qualifications. The Library in the John Paul II State Vocational School in Biała Podlaska has prepared a project, which attempts to increase librarians' activity and integration of their community as well as popularise modern

approach to librarians' knowledge. The project is financed with the money gained from the European Social Fund.

The essence of the article is to popularise opportunities of creating and managing a project financed from European funds. It presents the stages of the project's creation, its planning and implementation. The article aims to show the way in which European funds might enable increasing educational opportunities for librarians, enhancing their knowledge and skills in the information society.

Wstęp

Bibliotekarz uczestniczący, to osoba, która potrafi określić potrzebę, źródło i wartość informacji często zanim jeszcze użytkownik o tym pomyśli, i która dostarcza informacje wtedy, gdy są potrzebne. W związku z powyższym, bibliotekarz musi znać daną dziedzinę i rozumieć wykonywaną przez zespół pracę, i jej cele¹. Wzrastające zapotrzebowanie na szkolenia i podnoszenie kwalifikacji oraz dostosowywanie umiejętności bibliotekarzy do oczekiwań użytkowników zainspirowało pracowników Biblioteki Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej (PSW) do opracowania projektu: *Bibliotekarz XXI wieku – przewodnik po labiryncie informacji i wiedzy*, i pozyskania funduszy na jego realizację z Europejskiego Funduszu Społecznego. Środki europejskie umożliwiają pokonanie bariery finansowej stojącej na drodze do samokształcenia i przyczyniają się do wspomagania kształcenia, doskonalenia i rozwijania umiejętności zawodowych bibliotekarzy, co w konsekwencji pozwala na wpisanie się w nurt bibliotekarstwa uczestniczącego.

Podstawowe pojęcia i zasady zarządzania projektami europejskimi

Zarządzanie projektami to odrębna dziedzina zarządzania, która dysponuje specyficzną terminologią. Przedstawienie zasad i metod zarządzania projektem należałoby zacząć od wyjaśnienia podstawowych pojęć.

Projekt to złożone, unikalne i tymczasowe przedsięwzięcie podejmowane dla osiągnięcia sprecyzowanego celu, w określonym czasie, wyróżniające się następującymi cechami:

1. Zorientowaniem na cel – wszelkie podejmowane działania zmierzają do osiągnięcia rezultatów sformułowanych przez stronę zamawiającą. Określając cele projektu, należy uwzględnić ich wymierność, termin realizacji oraz możliwość wykonania.
2. Unikalnością (niepowtarzalnością) w sferze koncepcji i realizacji przedsięwzięcia.
3. Złożonością – przedsięwzięcie ma charakter kompleksowy i wielopremiotowy, zarówno w zakresie przygotowania, jak i realizacji.
4. Określonością w czasie – działania realizowane są w skończonym przedziale czasu, z wyróżnionym początkiem i końcem. Określoność w czasie oznacza, że czas realizacji projektu został podany wraz z określeniem terminu rozpoczęcia i zakończenia².

Projekt w metodyce zarządzania projektami europejskimi definiowany jest podobnie – jako zbiór czynności podejmowanych do osiągnięcia jasno określonych celów, w wyznaczonym czasie i za pomocą przeznaczanego na to budżetu³.

Zgodnie z tą definicją projekty powinny cechować się:

1. Jednoznacznie określonymi grupami docelowymi i beneficjentami ostatecznymi.
2. Sprecyzowanymi rozwiązaniami w zakresie koordynacji, zarządzania i finansowania projektu.
3. Systemem monitorowania i ewaluacji projektu.
4. Właściwym uzasadnieniem ekonomicznym i finansowym, jednoznacznie wskazującym, że korzyści płynące z projektu przewyższają koszty jego realizacji.

Projekty to bardzo zróżnicowane zbiory, występujące we wszystkich rodzajach działalności ludzkiej, które mimo ich olbrzymiej różnorodności podlegają wspólnym regułom i regulacjom. Mogą być realizowane osobno lub w grupach tworzących programy, podejmowane są zawsze w celu osiągnięcia zamierzonych rezultatów, zaspokajających potrzeby ich użytkowników. Podstawowe grupy uczestników projektu, to tzw. interesariusze projektu, termin ten jest wolnym polskim tłumaczeniem anglojęzycznego

1 J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [10 października 2011].

2 H. Roszkowski, H. A. Wiatrak: *Zarządzanie projektem: istota, procedury i ich zastosowanie przy korzystaniu ze środków Unii Europejskiej*. Wyd. 2 popr. i uzup. Warszawa 2006, s. 9-10.

3 *Zarządzanie projektem europejskim: praca zbiorowa*. Red. M. Trocki i B. Grucza; aut. E. Bukłaha [et al.]. Warszawa 2007, s. 13.

nego terminu *stakeholders* pochodzącego od określenia *to have a stake in* – mieć interes w czymś. Wśród nich wymienić można:

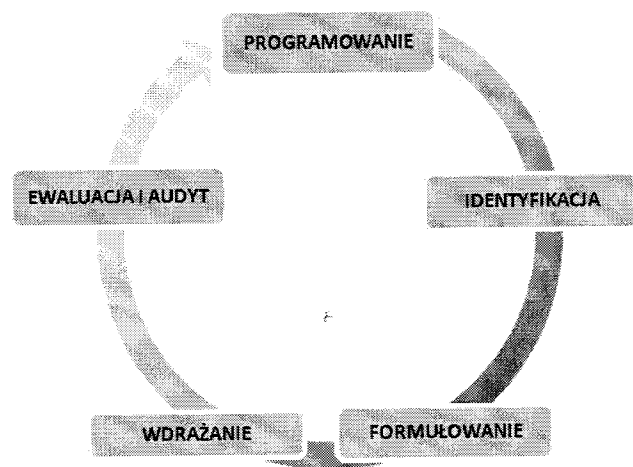
- beneficjentów projektu (od fr. *beneficie* – dobrodziejstwo, pożytek), przyszłych użytkowników efektów, tzw. grupa docelowa;
- końcowego beneficjenta projektu, czyli instytucję przyznającą pomoc;
- wykonawców (realizatorów) projektu. Wszyscy oni określane są jako projektodawcy, to oni składają wniosek o realizację projektu do końcowego beneficjenta.

Zarządzanie projektami opiera się na założeniu, że mają one cykliczny charakter, są zamkniętymi całościami składającymi się z powtarzalnych faz i etapów. Zarządzanie cyklem projektu (ang. *Project Cycle Management*), to model realizacji złożonych przedsięwzięć przyjęty przez Komisję Europejską w 1992 roku, pozwala on jasno sprecyzować cele, zadania i efekty, i zminimalizować ryzyko niepowodzenia.

Cykl projektu składa się z pięciu faz:

1. Programowania.
2. Identyfikacji.
3. Formułowania.
4. Wdrażania (projekt jest uruchamiany i realizowany).
5. Ewaluacji i audytu⁴.

Rysunek 1. Cykl projektu



Źródło: *Zarządzanie projektem europejskim...*, op.cit., s. 57.

4 *Podręcznik zarządzania projektami miękkimi w kontekście Europejskiego Funduszu Społecznego*. [Zespół red. M. Bonikowska et al.]. Warszawa, 2006, s. 9.

Podstawowym narzędziem używanym w ramach zarządzania cyklem projektu (ZCP) jest tzw. podejście oparte na ramie logicznej (*Logical Framework Approach* – LFA). LFA to efektywna technika pozwalająca na identyfikowanie i analizowanie problemu oraz na definiowanie celów, i działań, które należy podjąć by te problemy rozwiązać⁵. Używając struktury ramy logicznej planujący testują model proponowanego projektu, by upewnić się co do jego odpowiedniości, wykonalności i trwałości.

Zarządzanie cyklem projektu „Bibliotekarz XXI wieku – przewodnik w labiryncie informacji i wiedzy”

FAZA PROGRAMOWANIA

Plan strategiczny Biblioteki PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej w zadaniu szóstym wymienia: inwestowanie w doskonalenie zawodowe i podnoszenie kwalifikacji kadry bibliotecznej. Do zrealizowania tego zadania potrzebne są oczywiście środki finansowe, dlatego na zebraniu pracowników biblioteki podjęto decyzję dotyczącą opracowania projektu z EFS skierowanego do bibliotekarzy różnego typu bibliotek (publicznych, pedagogicznych, naukowych). W trakcie zebrania powołano również zespół projektowy, który rozpoczął fazę programowania projektu od przeanalizowania wytycznych określonych dla programu, z którego projekt jest finansowany.

Zgodnie z Narodowymi Strategicznymi Ramami Odniesienia całość interwencji Europejskiego Funduszu Społecznego w Polsce na lata 2007-2013 jest ujęta w ramach Programu Operacyjnego „Kapitał Ludzki” (POKL), którego celem jest umożliwienie pełnego wykorzystania potencjału zasobów ludzkich⁶.

Cele projektu: *Bibliotekarz XXI wieku...*, są zgodne z celem czwartym POKL – upowszechnianie edukacji społeczeństwa na każdym etapie kształcenia i jej silniejsze powiązanie z potrzebami gospodarki opartej na wiedzy. Cel projektu nawiązuje do Planu Działań VIII POKL, gdzie podkreśla się konieczność uzupełniania i podwyższania kwalifikacji i umiejętności, w szczególności przez osoby zatrudnione o niskich i zdezaktualizowanych kwalifikacjach.

5 *Podręcznik – Zarządzanie Cyklem Projektu*. Warszawa 2004, s. 9

6 *Ibidem*, s. 33-35.

Dnia 10 marca 2010 roku ogłoszono konkurs otwarty 1/POKL/8.1.1/2010. Zespół projektowy przystąpił do działań w ramach kolejnej fazy ZCP.

FAZA IDENTYFIKACJI

W tej fazie zadania koncentrują się na określeniu potrzeb beneficjentów, które projekt ma zaspokajać (analiza interesariuszy), analizie problemów, z którymi spotykają się beneficjenci (drzewo problemów) oraz określeniu możliwości ich rozwiązania (analiza strategii).

W celu rozpoznania poziomu kompetencji, potrzeb szkoleniowych i otwartości bibliotekarzy na udział w projekcie, zespół projektowy Biblioteki PSW przeprowadził ankietę, którą rozesłano do wszystkich bibliotek publicznych, pedagogicznych i uczelnianych, działających w trzech powiatach województwa lubelskiego: radzyńskim, parczewskim i bialskim, najbardziej oddalonych od dużych ośrodków akademickich. Udział w badaniu wzięło 56 osób (99% kobiet; 1% mężczyzn), co stanowi 34% wszystkich zatrudnionych w bibliotekach na terenach ww. powiatów. 4% badanych to biblioteki uczelniane, 25% biblioteki pedagogiczne, 71% biblioteki publiczne (powiatowe, gminne, miejskie). Z analizy wieku wynika, że najwięcej jest osób między 36 a 45 rokiem życia – 38%, powyżej 45 roku życia 34%, między 25 a 35 rokiem życia – 26%. Wyniki wskazują, że wśród osób ankietowanych przeważają bibliotekarze, którzy wykształcenie zdobyli minimum 15 lat temu, tylko 31% spośród ankietowanych brało udział w szkoleniach, seminariach i wykładach raz na pół roku, 53% raz do roku, 8% raz na pięć lat. Z ankiety wynika, że mężczyzna objęty badaniem (jedyny zainteresowany udziałem w projekcie) nie brał udziału w żadnych szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje zawodowe.

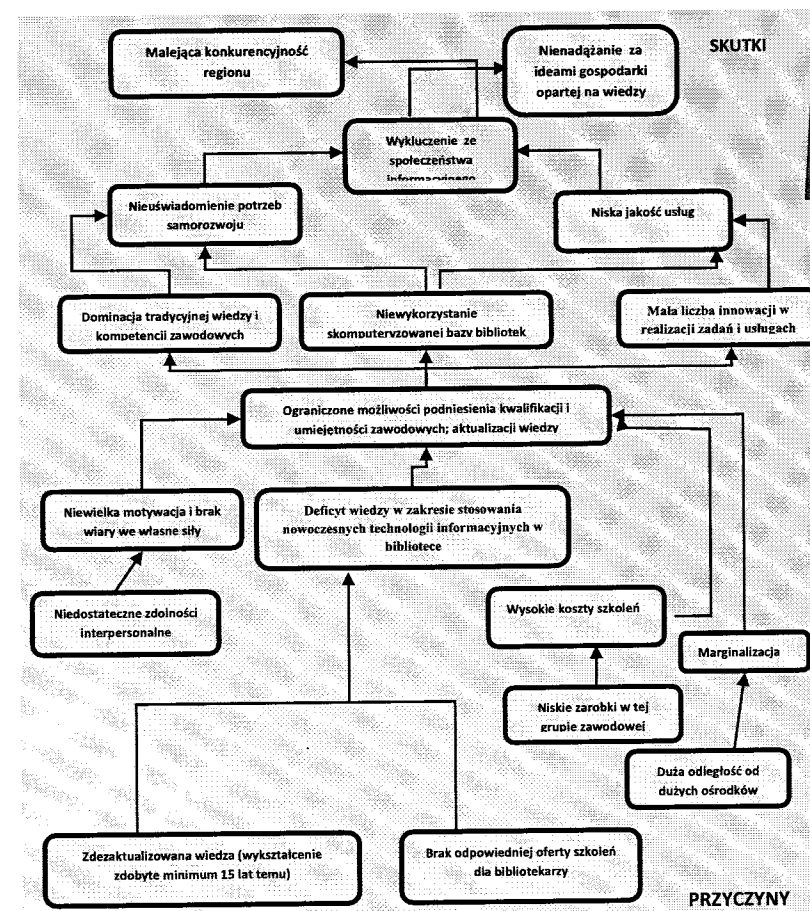
Po bliższej analizie tematyki szkoleń, w których brali udział ankietowani bibliotekarze w ciągu ostatnich dwóch lat, należy stwierdzić (potwierdzili to sami ankietowani), że brakuje wśród nich zagadnień związanych z nowoczesnymi usługami informacyjnymi, zarządzaniem informacją, książkami i czasopismami elektronicznymi, bibliotekami cyfrowymi itp., czyli zagadnieniami, które decydują o nowoczesności i innowacyjności bibliotekarzy, orientacji w zasobach, korzystaniu z nowoczesnych technologii.

Jako powody nieskorzystania z ofert szkoleniowych ankietowani wymieniają: koszty (94%), brak odpowiedniej oferty, niedopasowanie do potrzeb (57%), dużą odległość od ośrodków szkoleniowych (55%).

Zebrane dzięki ankiecie informacje pozwoliły zespołowi projektowemu zorientować się w sytuacji interesariuszy i przystąpić do skonstruo-

wania drzewa problemów, przedstawiającego w sposób konkretny i oparty na faktach analizę problemów. Na przykład, jeśli sformułowanym problemem jest deficyt wiedzy w zakresie stosowania nowoczesnych technologii informacyjnych w bibliotece, przyczyną tego może być brak odpowiedniej oferty szkoleń dla bibliotekarzy, brak odpowiedniej infrastruktury informatycznej, ale też brak umiejętności i wiedzy (wykształcenie zdobyte minimum 15 lat temu). Skutkiem zaś, jest mała liczba innowacji w realizacji zadań i usług, niewykorzystanie skomputeryzowanej bazy, a co za tym idzie, niska jakość obsługi i wykluczenie użytkowników ze społeczeństwa informacyjnego, co w konsekwencji prowadzi do malejącej konkurencyjności regionu, obniżenia jakości życia itp.

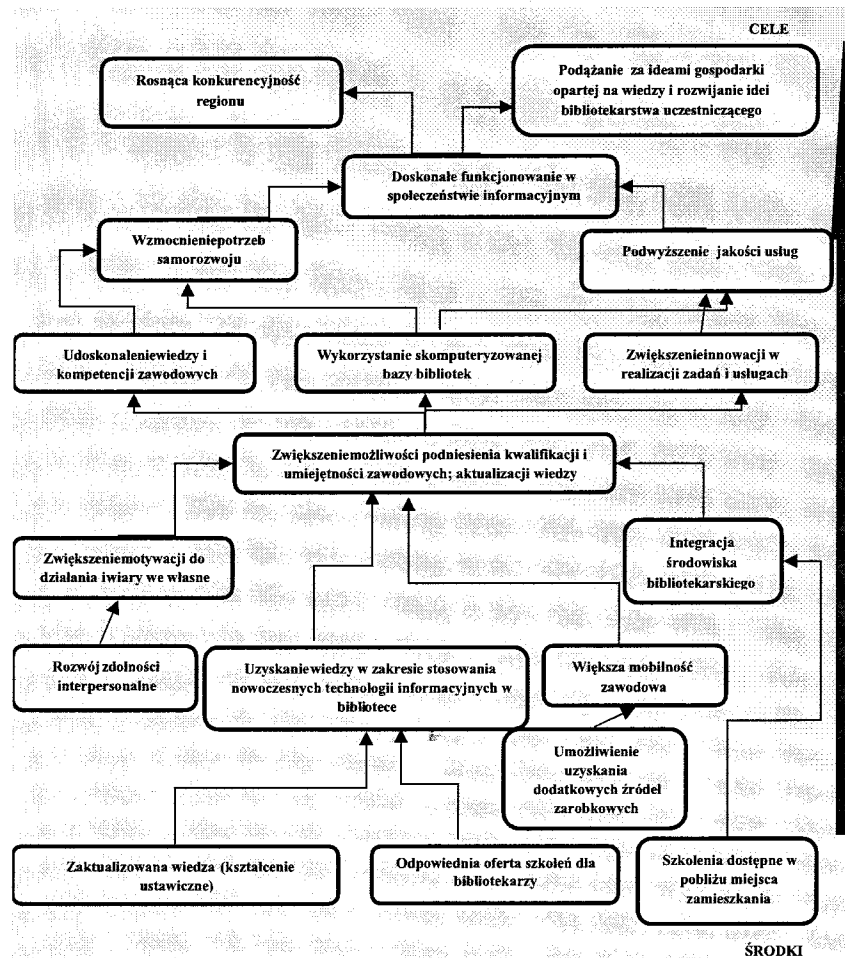
Rysunek 2. Drzewo problemów



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Zarządzanie projektem europejskim...*, op.cit., s. 78.

Drzewo problemów umożliwiło ich zidentyfikowanie i przygotowanie analizy celów. W trakcie tej analizy wyznaczane są cele – bezpośrednio związane z przewyższaniem problemami. Analiza zakłada przeformułowanie problemów na cel, poprzez przekształcenie negatywnych zjawisk w postulat pozytywnego działania. Cel rozumiany jest, jako postulat – oczekiwany stan, nie można go utożsamiać z działaniem. Działania opisują czasowniki dynamiczne, takie jak: poprawić, zredukować itd. Cel to opis sytuacji, która zaistnieje, jeśli coś zostanie poprawione, zredukowane, skonstruowane. Hierarchię przyczynowo-skutkową zastępuje hierarchia – przez środek do celu.

Rysunek 3. Drzewo celów



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Zarządzanie projektem europejskim...*, op.cit., s. 82.

Analiza celów pokazuje pełny obraz pożądanej, przyszłej sytuacji. Po przeprowadzeniu tej analizy zespół projektowy przystąpił do opracowania i wybrania odpowiedniej strategii wynikającej z uwarunkowań zewnętrznych, i wewnętrznych realizacji projektu.

W wyniku analizy strategii zespół projektowy wyodrębnił:

I. Cele nadrzędne:

- Rosnąca konkurencyjność regionu;
- Upowszechnianie edukacji społeczeństwa na każdym etapie kształcenia;
- Powiązanie z potrzebami gospodarki opartej na wiedzy i rozwijanie idei bibliotekarstwa uczestniczącego.

II. Cele projektu:

- Podniesienie kwalifikacji i umiejętności zawodowych;
- Aktualizacja wiedzy zawodowej;
- Inspirowanie do podejmowania aktywności nastawionej na innowacje w zakresie stosowania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych i rozwiązań teleinformatycznych w bibliotekach;
- Integracja środowiska bibliotekarskiego w realizacji stojących przed nimi zadań edukacyjnych i informacyjnych;
- Wymiana doświadczeń i inspirowanie do podejmowania współpracy;
- Zdobywanie nowych umiejętności pozwalających na podjęcie pracy w bibliotekach wyżej zorganizowanych i umożliwiających większą mobilność zawodową.

III. Rezultaty:

- Gotowość do wprowadzania innowacji i zmian w świadczeniu usług;
- Nabycie wiedzy o nowoczesnych usługach bibliotecznych i sposobach ich implementacji do swoich bibliotek;
- Sprawna obsługa użytkownika z wykorzystaniem interaktywnych kanałów komunikacji;
- Rozszerzanie usług związanych z dostępem do informacji i wiedzy za pośrednictwem technologii informacyjno-komunikacyjnych;
- Wykorzystywanie w codziennej pracy technologii informacyjno-komunikacyjnych;
- Gotowość do propagowania nurtu bibliotekarstwa uczestniczącego.

Podczas prac koncepcyjnych, zespół projektu skoncentrował się na interesach i potrzebach beneficjentów, szczegółowo analizując sytuację,

uwzględniając trwałość efektów projektu, czyli sytuację, w której beneficjenci będą mieli korzyści trwające dłużej niż okres finansowania.

FAZA FORMUŁOWANIA

Po zakończeniu analizy i wyborze strategii przystąpiono do konstruowania matrycy logicznej – podstawowego narzędzia pozwalającego na precyzyjne zbudowanie struktury projektu. Matryca służy sprawdzeniu, czy cele zostały prawidłowo dobrane, czy można wykonać wszystkie zamierzenia w zaplanowanym czasie, w ramach zatwierzonego budżetu i z osiągnięciem założonych rezultatów⁷. Cele wybrane do włączenia w projekt przenoszone są do pierwszej części matrycy – „cele nadrzędne”. Powinny one wyjaśniać, dlaczego projekt jest ważny dla społeczeństwa w kategoriach długoterminowych korzyści dla beneficjentów oraz w jaki sposób projekt pasuje do regionalnej, sektorowej polityki Unii Europejskiej. Kolejna kolumna to „cele bezpośrednie” – odnoszą się one do kluczowego problemu i są definiowane w kategoriach korzyści otrzymywanych przez beneficjentów, będących rezultatem działań przewidzianych przez projekt. Kolumna „rezultaty” opisuje usługi, które będą dostarczone beneficjentom. Kolumna „działania” przedstawia w jaki sposób dobra i usługi projektu będą dostarczane. Obiektywnie weryfikowalne wskaźniki opisują cele projektu w operacyjnie mierzalnych kategoriach i zapewniają podstawy dla mierzenia wydajności. Źródła weryfikacji podają źródła informacji i sposób zbierania danych.

⁷ Podręcznik zarządzania projektami miękkimi..., op. cit., s. 89.

Tabela 1. Fragment Matrycy Logicznej

Cele nadrzędne	Opis projektu	Obiektywnie weryfikowalne wskaźniki	Źródła weryfikacji	Założenia
Cele bezpośrednie	<ul style="list-style-type: none"> - rosnąca konkurencyjność regionu - upowszechnianie edukacji społeczeństwa na każdym etapie kształcenia - powiązanie z potrzebami gospodarki opartej na wiedzy i rozwijanie idei bibliotekarstwa uczestniczącego - podniesienie kwalifikacji i umiejętności zawodowych - aktualizacja wiedzy zawodowej - inspirowanie do podejmowania aktywności nastawionej na innowacje w zakresie stosowania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych i rozwiązań teleinformatycznych w bibliotekach - integracja środowiska bibliotekarskiego w realizacji stojących przed nimi zadań - wymiana doświadczeń i inspirowanie do podejmowania współpracy - zdobycie nowych umiejętności pozwalających na podjęcie pracy w bibliotekach wyżej zorganizowanych i pozwalających na większą mobilność zawodową 	<ul style="list-style-type: none"> - wzrost konkurencyjności regionu - wzrost liczby osób kształcących się ustawicznie - rozwój gospodarki opartej na wiedzy - gotowość do wprowadzania innowacji i zmian w świadczeniu usług - nabycie wiedzy o nowoczesnych usługach bibliotecznych i sposobach ich implementacji do swoich bibliotek - sprawna obsługa użytkownika z wykorzystaniem interaktywnych kanałów komunikacji - rozszerzanie usług związanych z dostępowaniem do informacji i wiedzy za pośrednictwem technologii informacyjno-komunikacyjnych - wykorzystanie w codziennej pracy technologii informacyjno-komunikacyjnych - zintegrowanie środowiska - współpraca między bibliotekami na wielu szczeblach działalności - podjęcie pracy w wyżej zorganizowanych jednostkach 	<ul style="list-style-type: none"> - diagnoza społeczno-ekonomiczna ekspertów z raportu POKL - oficjalne statystyki - raport z realizacji projektu - badania ankietowe wśród słuchaczy 	<ul style="list-style-type: none"> - aktywny udział uczestników w zajęciach - motywacja uczestników do zdobywania wiedzy i doskonalenia umiejętności

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Zarządzanie projektem europejskim..., op. cit., s. 104-109.

Wykonanie matrycy logicznej znacznie ułatwiło kolejny etap prac zespołu projektowego, utworzenie harmonogramu projektu z wyszczególnieniem poszczególnych zadań i podaniem ram czasowych. Harmonogram pokazuje sekwencję i zależności między zadaniami, podaje ich czas trwania, przydziela odpowiedzialność i podkreśla momenty szczególne.

Tabela 2. Harmonogram realizacji projektu

Działania	Okres realizacji
Zadanie 1 – ZARZĄDZANIE Etap 1 – przygotowanie realizacji projektu Etap 2 – realizacja projektu (monitoring, sprawozdawczość, wnioski o płatność, prowadzenie biura projektu etc.) Etap 3 – przygotowanie promocji i wizualizacja projektu Etap 4 – stworzenie i aktualizacja witryny internetowej projektu Etap 5 – rozliczenie i zamknięcie projektu	luty 2011 – lipiec 2012
Zadanie 2 – REKRUTACJA Etap 1 – rekrutacja beneficjentów Etap 2 ogłoszenie wyników rekrutacji	luty – marzec 2011
Zadanie 3 – WYKŁADY AKADEMICKIE Etap 1 – wyłonienie osób prowadzących wykład spośród bibliotekarzy bibliotek naukowych, pracowników instytutów bibliotekoznawczych uczelni wyższych etc. Etap 2 – organizacja wykładów akademickich Etap 3 – realizacja wykładów	marzec – wrzesień 2011 luty 2012
Zadanie 4 – SZKOLENIA Etap 1 – wyłonienie osób/firm prowadzących szkolenie spośród osób zawodowo zajmujących się ww. zagadnieniami Etap 2 – organizacja szkoleń Etap 3 – realizacja szkoleń	luty 2011 – lipiec 2012
Zadanie 5 – SZKOLENIE: „CZASOPISMA ELEKTRONICZNE” Etap 1 – zebranie ofert i wyłonienie wykonawcy wyjazdu studyjnego Etap 2 – ustalenie harmonogramu wyjazdu i organizacji wyjazdu Etap 3 – wyjazd studyjny	styczeń – lipiec 2012

Źródło: opracowanie własne.

Harmonogram zakłada rozłożenie działań na 18 miesięcy, w tym czasie odbędzie się 80 godzin wykładów akademickich i 194 godziny profesjonalnych szkoleń zakończonych uzyskaniem certyfikatów i zaświadczeń.

Kolejny etap prac nad projektem, dotyczył planowania zasobów projektu, czyli określenia jakie zasoby (działania, wykonawcy i środki finansowe) są potrzebne dla poszczególnych czynności projektu.

Tabela 3. Szczegółowy budżet projektu

Zadanie	Działania	Wartość zamówienia brutto
ZARZĄDZANIE	- kadra zarządzająca projektem - gadzety promocyjne i informacyjne - stworzenie i obsługa strony internetowej	141 600,00
REKRUTACJA	- komisja rekrutacyjna	900,00
WYKŁADY AKADEMICKIE	- wykłady akademickie - noclegi wykładowców – trenerów - catering podczas wykładów	30 050,00
SZKOLENIA	- wyżywienie beneficjentów podczas szkoleń - materiały szkoleniowe i realizacja szkoleń	285 210,00
WYJAZD STUDYJNY	- organizacja wyjazdu studyjnego	37 752,00
MATERIAŁY	- materiały biurowe i sprzęt komputerowy z oprogramowaniem	49 000,00

Źródło: opracowanie własne.

Koszty bezpośrednie projektu to 544 512,00 zł.

Do całości należy doliczyć koszty pośrednie obejmujące koszty wykorzystania i utrzymania pomieszczeń (energia elektryczna, sprząatanie itp.), koszty pocztowe, koszty połączeń telefonicznych, koszty zarządu.

Koszty pośrednie to 60 488,60 zł

Koszty ogółem wynoszą 605 000,60 zł

Koszt przypadający na jednego uczestnika wynosi 13 444, 45 zł

Zespół projektu w skład, którego weszli bibliotekarze PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej przystąpił do realizacji ostatniego etapu fazy formułowania, a mianowicie do wypełnienia formularza wniosku. Ten etap prac był wykonywany wspólnie z Działem Projektów PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej. Wypełniony wniosek wysłano do Instytucji Pośredniczącej, czyli Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego. Po pozytywnej ocenie formalnej i merytorycznej wniosku, w dniu 30 grudnia 2010 roku została podpisana umowa o dofinansowanie. Wniosek wkroczył w kolejny etap PCM – wdrażanie.

Charakterystyka projektu

Projekt: *Bibliotekarz XXI wieku – przewodnik po labiryncie informacji i wiedzy* realizowany jest w ramach projektu Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet VIII, działanie 8.1. Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie, poddziałanie 8.1.1. Wspieranie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw, i jest finansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Projekt skierowany jest do bibliotekarzy bibliotek publicznych, pedagogicznych i szkół wyższych z powiatu bialskiego, radzyńskiego i parczewskiego.

Celem projektu jest podniesienie kwalifikacji i umiejętności zawodowych oraz aktualizacja wiedzy zawodowej, który zostanie osiągnięty poprzez realizację celów szczegółowych:

- inspirowanie do podejmowania aktywności nastawionej na innowacje w zakresie stosowania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych i teleinformatycznych, co wpłynie na poprawę jakości usług oferowanych w bibliotece;
- integrację bibliotekarzy w realizacji stojących przed nimi zadań edukacyjnych i informacyjnych oraz wymianę doświadczeń i inspirowanie do podejmowania współpracy;
- zdobycie nowych umiejętności pozwalających na podjęcie pracy w bibliotekach wyżej zorganizowanych i pozwalających na większą mobilność zawodową.

Cele te zostaną osiągnięte poprzez udział 45 beneficjentów w **80 godz. wykładów akademickich** związanych tematycznie z następującymi zagadnieniami: biblioteki w warunkach globalizacji, komunikacja interpersonalna w bibliotece, komunikacja marketingowa i public relations, nowoczesne zbiory i usługi informacyjne, prawo biblioteczne autorskie i zamówień publicznych, nowoczesne techniki i metody zarządzania biblioteką. W ciągu **194 godz. profesjonalnych szkoleń**, osoby uzyskają certyfikaty i zaświadczenia z zakresu infobrokerstwa, formatu MARC 21, bibliotek cyfrowych, komunikacji i współpracy w bibliotece, tworzenia stron internetowych, czasopism elektronicznych i branżowego języka angielskiego. Bibliotekarze wezmą również udział w szkoleniu: biblioteka jako centrum działań społeczno-kulturalnych, co umożliwi zapoznanie się z inicjatywami jakie należy podjąć, aby w pełni uczestniczyć, integrować i aktywizować lokalną społeczność.

Efektami działań będzie nabycie przez bibliotekarzy wiedzy i umiejętności pozwalających na wprowadzenie nowoczesnych usług i rozbudowanie oferty bibliotek o działania związane z wykorzystaniem najnowocześniejszych technologii. Dzięki doskonaleniu umiejętności i aktualizacji wiedzy przygotowujemy bibliotekarzy do uczestniczenia w rozwoju społeczeństwa informacyjnego, przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i cyfrowemu na obszarze realizacji projektu oraz odgrywania aktywnej roli w społecznościach lokalnych.

Bibliografia

1. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [10 października 2011].
2. *Podręcznik zarządzania projektami miękkimi w kontekście Europejskiego Funduszu Społecznego*. [Zespół red. M. Bonikowska et al.]. Warszawa 2006.
3. *Podręcznik – Zarządzanie Cyklem Projektu*. Warszawa 2004.
4. *Program Operacyjny Kapitał Ludzki: Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013*. Warszawa 2007.
5. Roszkowski H., Wiatrak A. P.: *Zarządzanie projektem: istota, procedury i ich zastosowanie przy korzystaniu ze środków Unii Europejskiej*. Wyd. 2 popr. i uzup. Warszawa 2006.
6. *Zarządzanie projektem europejskim: praca zbiorowa*. Red. M. Trocki i B. Grucza; aut. E. Bukłaha [et al.]. Warszawa 2007.

SESJA PIĄTA
BIBLIOTEKARSTWO UCZESTNICZĄCE
W CYBERPRZESTRZENI

dr Bożena Jaskowska
Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego
bjasko@univ.rzeszow.pl

BĄDŹMY TAM GDZIE ONI! ELEMENTY SOCIAL MEDIA MARKETINGU W BIBLIOTECE

**LET'S BE THERE, WHERE THEY ARE!
SOCIAL MEDIA MARKETING IN THE LIBRARY**

Abstract

The presence of libraries in social media can not be reduced only to setting up a fanpage and treating it as an extension of traditional Web page. Building commitment and dialogue, offering old and starting new library services, viral marketing – these should be the basic forms of libraries' activity in the social media. The paper is about some of the trends in marketing communication using social media: fanpages, applications, location based social networks including augmented reality and social gaming. Social media marketing must be a continuous process using creativity and knowledge about employing the media by digital natives.

Nadużywanym sloganem jest dzisiaj stwierdzenie, że Internet całkowicie zmienił nasze życie, a upowszechnienie WWW porównywalne może być z rewolucją zapoczątkowaną przez Gutenberga. Nadużywanym, ale prawdziwym. Rozwój technologii informacyjnych znacząco wpłynął na zasady funkcjonowania we współczesnym świecie oraz nakierował wiele obszarów życia społecznego, kulturalnego i naukowego na całkowicie nowe tory. Dramatycznie podkreśliły też różnice międzypokoleniowe, czyniąc z umiejętności IT, jedną z najpoważniejszych cech odróżniających jedno pokolenie od następnego.

Pokolenie kciuka i interfejsu

„Dzisiejsi uczniowie nie są ludźmi, dla których nasz system edukacyjny został stworzony” – napisał już prawie 10 lat temu Marc Prensky, w zna-

nej rozprawie, w której scharakteryzował zjawisko podziału współczesnego społeczeństwa na „cyfrowych tubylców” i „cyfrowych imigrantów”¹.

Prensky podkreślił, że gry komputerowe, Internet, poczta elektroniczna, instant messaging, telefony komórkowe z mnóstwem aplikacji i królującym SMS-em, to nieodłączna część życia osób urodzonych w „epoce cyfrowej”, tj. począwszy od drugiej połowy lat 80-tych XX wieku. Pokolenie to dorastało i dorasta w otoczeniu cyfrowych mediów, ciągłego podłączenia do sieci oraz nieustającej elektronicznej komunikacji. Nie wie jak wygląda życie z epoki przedcyfrowej i nie rozumie zasad, jakimi rządził się świat analogowy. Ci młodzi ludzie automatycznie stają się użytkownikami mediów i technologii komputerowych – i są „urodzonymi cyfrowcami” (*born digital*) jak nazwał to pokolenie inny badacz mediów Josh Spear² na konferencji *Google Zeitgeist* w maju 2007 roku.

Warto podkreślić, że omawiane pokolenie inaczej konsumuje treści kulturowe i przekazy informacyjne. Autorzy raportu „Młodzi i media”, którzy w etnograficznych badaniach przyjrzeni się uczestnictwu młodego pokolenia w kulturze, wyróżnili następujące zjawiska charakteryzujące kształt relacji między tymi ludźmi, a treściami kulturowymi: cyfryzację, sieciowość, (de)instytucjonalizację, otwartość, refleksyjność, wizualność oraz (de)indywidualizację i (de)linearyzację³. Treści kulturowe (oraz inne, m.in. naukowe i edukacyjne) są dziś bowiem dostępne głównie w wersji cyfrowej, wolnej od ograniczeń fizyczności, łatwej do kopiowania, przesyłania, miksowania i dzielenia się z innymi. Są one również coraz częściej tworzone poza standardowym i zinstytucjonalizowanym obiegiem kultury. Na sieci informacyjne nakładają się sieci społeczne. Możliwości technologiczne sprawiają ponadto, że przedstawiciele pokolenia cyfry z jednej strony mogą silnie indywidualizować własne „ja” i personalizować swoje cyfrowe otoczenie, i rzeczywistość, z drugiej zaś – bardzo często uczestniczą w tworzeniu tożsamości grupowych, i podejmują wspólne wybory, i decyzje. Refleksyjność odzwierciedla się w „uzewnętrznianiu” swych gustów, preferencji, wyborów i staje się elementem budowania własnej toż-

- 1 M. Prensky: *Digital natives, digital immigrants*. „On the Horizon” Vol. 9, nr 5 (2001). Tryb dostępu: <http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20-%20digital%20natives,%20digital%20immigrants%20-%20part1.pdf> [4 kwietnia 2011].
- 2 *Digital native*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_native [4 kwietnia 2011].
- 3 M. Filiciak [et al.]: *Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze*. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS. Warszawa, 2010, s. 8-10. Tryb dostępu: <http://www.swps.pl/mlodzi-i-media.html> [12 kwietnia 2011].

samości w sieci. Podstawowym nośnikiem znaczeń stają się zaś obrazy i przekazy wizualne.

Po drugiej stronie znajdują się „cyfrowi imigranci”: osoby, które język nowych mediów poznają stopniowo, od zera – całkiem jak przebywający poza ojczyznę prawdziwi imigranci uczący się języka obcego. W zasadzie nigdy nie nabędą oni biegłości w posługiwaniu się nowymi mediami i nie będą potrafili myśleć w sposób typowy dla „tubylców”⁴. Prensky w swojej rozprawie opisał podział na cyfrowych tubylców i imigrantów widziany przez pryzmat szkolnictwa, i niedostosowanego do nowych uwarunkowań technologicznych systemu edukacji. Nie jest to jednak obraz całkowicie oderwany od bibliotecznego rzeczywistości.

Do uczelni i tym samym do bibliotek akademickich wkraczają właśnie „cyfrowi tubylcy” – osoby urodzone w latach 90-tych, dla których codziennością jest Internet, telefon komórkowy i ciągłe „podłączenie” do sieci. Oczywistym jest więc, że forma współczesnych usług bibliecznych i informacyjnych oraz procesów komunikacji z czytelnikiem, nie może być taka sama jak kilkanaście, czy nawet kilka lat temu. Biblioteki akademickie wypracować muszą nowe metody funkcjonowania w środowisku cyfrowych tubylców. W wielu aspektach. Udowodniono np., że *digital natives* mają odmienne i nowe oczekiwania dotyczące obsługi w bibliotece oraz szybciej chcą uzyskać niezbędną pomoc i informację⁵. Zbadano też, że pokolenie to lepiej czuje się w przestronnych wnętrzach *open space* oraz wyraźnie częściej potrzebuje miejsc do swobodnej wymiany myśli i pracy grupowej⁶. Analiza statystyk wykorzystania Internetu przez dwudziestolatków dostarcza z kolei prostych wniosków na temat zwyczajów i zachowań młodzieży w sieci oraz wskazuje kierunek, w którym należy podążać by spotkać się z użytkownikami, tam gdzie faktycznie oni przebywają. Według danych, Megapanel PBI/Gemius, z serwisów społecznościowych w Polsce korzysta już kilkanaście milionów użytkowników: z rodzimego serwisu nk.pl – 12 mln Real Users, a z Facebooka – ponad 10 mln⁷. Warto dodać, że dynamika wzrostu popularności Facebooka w Polsce jest największa w całej Europie, w ciągu drugiego półrocza 2010 roku wyniosła

- 4 M. Prensky: op. cit.
- 5 A. Weiler: *Information seeking behavior in Generation Y students: motivation, critical thinking, and learning theory*. „The Journal of Academic Librarianship” Vol. 31, nr 1 (2005), s. 46-53.
- 6 R. T. Sweeney: *Reinventing library buildings and services for the Millennial*. „Generation Library Administration and Management” Vol. 19, nr 4 (2005), s. 165-176.
- 7 *Dane Megapanel PBI/Gemius*, styczeń 2011 r. Tryb dostępu: <http://gemius.pl/pl/aktualnosci/2011-03-22/01> [26 kwietnia 2011].

ona blisko 80%. Na świecie z tego najpopularniejszego serwisu networkin-gowego korzysta zaś już 637 mln internautów⁸.

Biblioteczny social media marketing

Social media marketing (marketing społecznościowy), to przedłużenie zintegrowanej komunikacji marketingowej w Internecie, o aktywną obecność w serwisach społecznościowych. W przypadku firm komercyjnych, których celem jest przede wszystkim generowanie zysków – marketing społecznościowy prowadzony jest w sposób kompleksowy i strategiczny, z wykorzystaniem wielu narzędzi i środków (np. w formie profesjonalnych i wysokobudżetowych kampanii i gier społecznościowych, przy wsparciu zaawansowanych aplikacji oraz programów monitorujących) – najczęściej za pośrednictwem wyspecjalizowanych agencji interaktywnych.

Biblioteki i inne instytucje non-profit mają jednak – na szczęście – odmienne cele i tym samym różne od firm komercyjnych sposoby wykorzystania mediów społecznościowych w promowaniu swych usług. Obecność biblioteki w mediach społecznościowych ma bowiem za zadanie, przede wszystkim zbudowanie wokół organizacji zaangażowanej społeczności i prowadzenie dwustronnej komunikacji, a pośrednio również – poprawę jakości usług bibliotecznych oraz wzbogacenie oferty kierowanej do użytkowników. Form i sposobów wykorzystania social mediów przez biblioteki jest bardzo wiele. Doświadczenie i obserwacja środowiska WWW pozwala jednak stwierdzić, że najlepiej w promowaniu usług bibliotecznych sprawdzają się: profile w najpopularniejszych serwisach społecznościowych (wraz z dodatkowymi aplikacjami), serwisy wideo wzbogacające tradycyjny przekaz o element multimediów, mikroblogi oraz blog biblioteczny. Niewiadomą i być może prawdziwą społeczną rewolucją najbliższej przyszłości, są serwisy geolokalizacyjne – obok nich biblioteki również nie powinny przechodzić obojętnie.

Dokładną charakterystykę wybranych serwisów/mediów społecznościowych wraz ze wskazaniem formy i celów bibliotecznych działań marketingowych przedstawia tabela.

Tabela 1. Wybrane serwisy społecznościowe oraz forma działań marketingowych prowadzonych przez biblioteki

Rodzaj serwisu/medium społecznościowego	Charakterystyka	Przykład	Forma działań marketingowych	Cel obecności biblioteki w serwisie
Serwisy wideo	umożliwiają zamieszczanie filmów przez użytkowników prywatnych i korporacyjnych wraz z możliwością komentowania i oceniania materiałów	YouTube, Wrzuta, Spryciarze, Vimeo	marketing wirusowy, filmy promujące bibliotekę, wywiady z bibliotekarzami i czytelnikami, relacje z imprez czytelnicy	budowanie wizerunku, wzbogacenie przekazu tekstowego o multimedia,
Mikroblogi	umożliwiają publikację krótkich wiadomości w czasie rzeczywistym grupie osób obserwujących dany profil	Twitter, Blip, Flaker,	mniej sformalizowana komunikacja z otoczeniem, dyskusje o aktualnych wydarzeniach, również w sytuacjach kryzysowych, konkursy	dwustronna komunikacja z użytkownikami, szybka reakcja, dialog
Blog biblioteczny	systematycznie prowadzony dziennik informujący o życiu biblioteki, poruszający tematy związane z bieżącą działalnością	platformy blogowe: blogspot.com wordpress.com oraz wiodących polskich portali	mniej sformalizowana komunikacja z otoczeniem, informowanie o życiu biblioteki, konkursy dla czytelników, cykl szkoleń	funkcja informacyjna, kształtowanie wizerunku, interakcja z użytkownikami, pozyskiwanie opinii i ocen od użytkowników
Serwisy społecznościowe	skupiają internautów umożliwiając im wzajemny kontakt, rozrywkę i dzielenie się informacjami oraz grupowanie się wokół pewnych tematów i zagadnień	Facebook, Nasza-Klasa, Fotka, Grono, Goldenline, serwisy społecznościowe portali	profil firmowy/fanpage, aplikacje angażujące wokół marki i umożliwiające korzystanie z usług bibliotecznych, konkursy, dyskusje na tematy związane z działalnością	zdobycie zaangażowanej społeczności – orędowników marki, budowa wizerunku, rozszerzenie kanałów komunikacji z otoczeniem, poprzez specjalne aplikacje – świadczenie usług bibliotecznych

8 *The rise of Asia and Africa on Facebook, statistics by continent!* Tryb dostępu: <http://www.socialbakers.com/blog/116-the-rise-of-asia-and-africa-on-facebook-statistics-by-continent/> [12 kwietnia 2011].

Tematyczne serwisy społecznościowe poświęcone książkom i czytelnictwu, blogi o książkach	skupiają internautów – czytelników, polecających sobie nawzajem książki lub pośredniczących w wymianie (bookcrossing)	nakapanie.pl, biblionetka.pl, bookcrossing.pl	wizytówka biblioteki wraz z informacjami teleadresowymi	pozyskanie aktywnych czytelników zainteresowanych dobrą literaturą lub piszących recenzje, uczestnictwo biblioteki w społecznościowych akcjach promujących czytelnictwo
Serwisy social-bookmarkingowe	internauci rekomendują treści znalezione w Internecie i je oceniają	del.icio.us, digg.it, wykop	rekomendowanie informacji o bibliotece i z życia biblioteki	budowanie promowanie wizerunku, wzrost liczby odwiedzin na stronie bibliotecznej
Społecznościowe serwisy geolokalizacyjne	dzięki wykorzystaniu funkcji GPS w urządzeniach przenośnych umożliwiają wymianę informacji pomiędzy znajomymi o aktualnym miejscu przebywania oraz odkrywanie ciekawych miejsc	Foursquare, Facebook Places, Lokter, Lopt	profil biblioteki w serwisie wraz z zachętą do „meldowania” się; profity dla najbardziej aktywnych odwiedzających	przyciąganie użytkowników do budynku biblioteki, oferowanie profitów
Społecznościowe serwisy do dzielenia się zdjęciami	umożliwiają tworzenie galerii, tagowanie zdjęć, opisywanie fragmentów zdjęć oraz dzielenie się nimi z innymi użytkownikami i znajomymi	Flickr.com	zamieszczanie zdjęć dokumentujących życie biblioteki przez bibliotekarzy oraz czytelników	społecznościowa galeria zdjęć

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Raport Social Media Standard*. Warszawa 2010, s. 5.

Odpowiedź na pytanie, jaki serwis społecznościowy wybrać i na którym skupić swoją uwagę, i czy tylko na jednym, wcale nie jest prosta. Wybór zależy przede wszystkim od celów, jakie biblioteka chce przez wykorzystanie social mediów osiągnąć oraz odbiorców do których chce dotrzeć. Warto podkreślić, że obecność w serwisach społecznościowych musi być zaplanowana i ciągła. Jednym z najczęściej popełnianych przez organizacje błędów, jest zawieszanie aktywności w serwisach społeczno-

ciowych na jakiś czas lub na zawsze. A nieaktualizowany profil lub blog, przynosi efekt całkowicie przeciwny do zamierzonego. Drugim błędem jest nieadekwatne do sytuacji, opieszale, sztuczne i zbyt oficjalne zachowanie. Serwisy społecznościowe, to przestrzeń i miejsce, w których trzeba komunikować się w taki sposób, w jaki robią to ich użytkownicy – przede wszystkim szybko, mniej oficjalnie, szczerze i zgodnie z prawdą, cały czas mając respekt przed „mądrością tłumu” oraz z pełnym szacunkiem do odbiorców. Należy też być przygotowanym na trudne pytania oraz krytykę.

Prowadząc działania marketingu społecznościowego w bibliotece nie należy zapominać też o *Social Media Optimization* (SMO). SMO polega na takiej optymalizacji serwisu WWW, która ułatwi jego popularyzację w mediach społecznościowych. Sprowadza się to m.in. do umieszczenia na stronie specjalnych ikon i guzików do dzielenia się newsem na serwisach społecznościowych, i „zalogowanie” go, „blipnięcie” lub „wykopanie”. Warto zastanowić się nad dodaniem do strony WWW opcji komentowania wpisów przez użytkowników oraz pamiętać, aby wpisy oraz treści na stronie były ciekawe i interesujące, by użytkownik chciał się nim podzielić ze swymi znajomymi. W prowadzeniu SMO przydatne będą takie narzędzia jak: *Google Analytics*, który wskaże jaka część ruchu na stronie pochodzi z mediów społecznościowych oraz *Google Website Optimizer* służący do oceny optymalizacji witryny np. pod kątem mediów społecznościowych.

Lubię to! nie wystarczy...

Polska przestrzeń społecznościowa należy dziś do dwóch najważniejszych graczy: Naszej Klasy oraz Facebooka. Zarówno na nk.pl, jak i na facebook.com, znajduje się dziś wiele prowadzonych z mniejszym lub większym sukcesem profili bibliotek. Z racji swoistej mody oraz otwartości i znacznie większych możliwości samodzielnego promowania marki (aplikacje, widżety), zdecydowanie bardziej popularny jest dziś, znajdujący się wciąż na fali rosnącej, Facebook.

Co jest wyznacznikiem dobrze prowadzonego profilu firmowego w serwisie społecznościowym? Liczba fanów, jakość i intensywność interakcji, polecenie strony innym znajomym (WOMM – marketing szeptany), a może liczba i rodzaje wykorzystywanych aplikacji? Zapewne wszystko po trochu. Aby jednak świadomie i konsekwentnie poruszać się w świecie mediów społecznościowych i oceniać jakość podejmowanych działań, warto znać pewne trendy i zjawiska, które bezpośrednio dotyczyć mogą obecności biblioteki w serwisie.

Po pierwsze – jak wykazują badania – fan fanowi nie równy. Z analizy pt. *The social break-up* przeprowadzonej przez ExactTarget⁹ wynika, że połowa (51%) fanów rzadko lub nigdy nie odwiedza strony, które wcześniej polubiło, a równie dużo, bo 55% osób polubiło daną firmę, po czym zablokowało posty przez nią publikowane. Dodatkowo, jak podają cytowane badania obecnie, ponad 70% internautów staje się bardziej uważna w zakresie „lubienia” profili firmowych.

Po drugie: coraz wyraźniej dają o sobie znać takie zjawiska jak *de-friending* i *unfollowing*¹⁰. Polegają one na usuwaniu znajomych w serwisie społecznościowym lub zaprzestaniu śledzenia wpisów innych osób na mikroblogach. Ma to związek z naturalnym zachowaniem ludzkim, wynikającym z zabezpieczania się przed utrzymywaniem kontaktów z większą liczbą niż 150 osób (tzw. liczba Dunbara¹¹). Wynika to również z faktu, że po okresie zachłyśnięcia się mediami społecznościowymi i „zaprzyjaźniania” się niemal ze wszystkimi: z członkami bliższej i dalszej rodziny, sąsiadami, kolegami z przedszkola, ze szkoły i wakacji, ich użytkownicy zaczęli dokonywać selekcji i weryfikacji owych „przyjaciół”.

Co to oznacza dla administratorów profili bibliotecznych? Należy przede wszystkim postawić na wyzwalanie zaangażowania wśród swoich fanów i na budowanie trwałych relacji, a nie wzorem statystycznych przyzwyczajęń zliczać po prostu liczbę fanów.

Prawdopodobnie kluczowym czynnikiem sukcesu Facebooka na międzynarodowym rynku jest jego elastyczność oraz rozbudowane i praktycznie całkowicie uwolnione API. Setki tysięcy osób i firm na całym świecie zajmują się dziś tworzeniem aplikacji wzbogacających standardowe funkcje komunikacyjne serwisu o elementy rozrywki, sprzedaży, działalności usługowej itp. Począwszy od najprostszych quizów, gier i aplikacji użytkowych, na zaawansowanych platformach *social gamingu* (jak, np. FarmVille, Mafia Wars) skończywszy.

Wybrane biblioteki amerykańskie, dla których Facebook nie jest odkryciem ostatnich kilkunastu miesięcy, jak w przypadku Polski, i które miały czas, aby poznać i zrozumieć jego potencjał wykorzystują otwarte API do rozszerzania swych usług za pośrednictwem specjalnie stwo-

zonych aplikacji użytkowych. *Fanpage* takiej biblioteki wzbogacony jest wówczas o zakładkę, za pośrednictwem której, bez opuszczania serwisu przeglądać można katalog biblioteczny, dzielić się wynikami wyszukiwania ze znajomymi, a nawet zamawiać książki. Takie rozwiązania zaobserwować można m.in. na stronach Ryerson University Library (<http://apps.facebook.com/ryersonlibrary/>), Hennepin County Library (<http://www.facebook.com/hclib>) i w Bibliotece University of Michigan (<http://apps.facebook.com/mlibrary/>).

Rysunek 1. Katalog biblioteczny na profilu Biblioteki Ryerson University

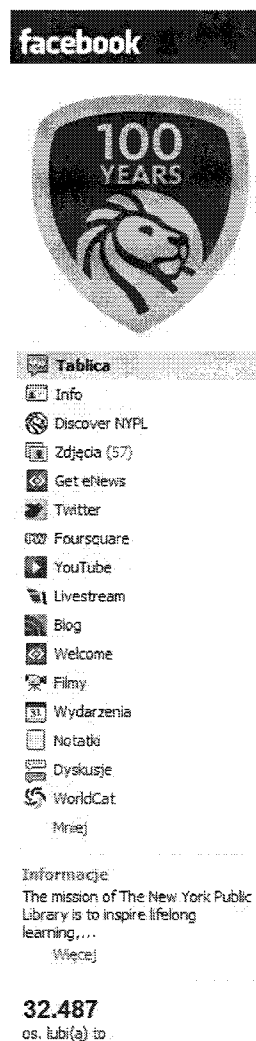
Biblioteka Publiczna Nowego Jorku udostępnia również bezpośrednio z Facebooka usługę *Ask a Librarian* – w czasie rzeczywistym uzyskać można informację od dyżurującego bibliotekarza. Na jej profilu dostępny jest również kanał wideo, emitujący na żywo obraz z wnętrza gmachu przy 5th Avenue oraz inne wideorelacje z odbywających się imprez (*live-streaming*). Jest też zakładka „Odkryj bibliotekę”, dzięki której zapoznać się można z podstawowymi usługami bibliotecznymi, a także odnośniki do innych społecznościowych serwisów wykorzystywanych do komunikacji z użytkownikami.

9 *Exact Target: the social breaking-up*. Indianapolis 2011. Tryb dostępu: <http://www.exacttarget.com/resources/SFF8.pdf> [16 kwietnia 2011].

10 N. Hatałska: *Nowe trendy w branży e-marketingu*. W: *Raport AdStandard 2011*. Warszawa 2011, s. 16. Tryb dostępu: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1705/Raport.adStandard2011.html> [10 kwietnia 2011].

11 Zob. *Dunbar's number*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: http://en.wikipedia.org/wiki/Dunbar%27s_number [20 kwietnia 2011].

Rysunek 2. Zakładka z różnymi aplikacjami na profilu Biblioteki Publicznej w Nowym Jorku



Z innych aplikacji, które zainteresować mogą bibliotekarzy i miłośników książek warto wymienić *weRead* – za pośrednictwem której tworzyć można zestawy ulubionych i przeczytanych książek, polecać je innym oraz samemu korzystać z recenzji, i czytelnicznych rekomendacji znajomych.

A co będzie po Facebooku?

Jak długo popularność, wycenianego obecnie na 65 mln dolarów, będzie się utrzymywać na tym wysokim poziomie? Co będzie po Facebo-

oku? Na te pytania trudno dziś znaleźć odpowiedź, ale pewnych podpowiedzi szukać można w innych trendach towarzyszących „fejsbukowaniu”.

Jednym z nich jest – stanowiąca podstawę działania takich projektów, jak Foursquare, Gowalla czy Yelp – geolokalizacja. Serwisy tego typu (ang. *location based social networks*) wykorzystują potencjał społeczności oraz zalety GPS i urządzeń mobilnych. Istnieją na granicy świata wirtualnego i rzeczywistego, pozwalają odnajdywać znajomych z sieci będących w pobliżu oraz szukać ciekawych miejsc w okolicy. Do tego dochodzi możliwość oceniania i rekomendacji, a także czerpanie różnorodnych korzyści poprzez „meldowanie się” (*check-in*) w miejscach widocznych w serwisie, które oferują użytkownikom punkty, bonusy i promocje (*badge*). Zazwyczaj na takim lokalu, czy restauracji widoczne jest oznaczenie odsyłające do serwisu i zachęcające do zameldowania się, czy podbicia wirtualnego paszportu¹². Obok geolokalizacyjnego trendu również Facebook nie przeszedł obojętnie, a w marcu 2011 roku usługa *Facebook Places* została udostępniona użytkownikom z Polski.

Czy geolokalizacyjne usługi społecznościowe są również dla bibliotek? Oczywiście, o ile zabawa z telefonicznym GPS znajduje uznanie wśród ich użytkowników. Według badania przeprowadzonego przez firmę Gemius w grudniu 2010 roku, w Polsce zaledwie 13% internautów, którzy regularnie odwiedzają serwisy społecznościowe, używa aplikacji i witryn wymagających danych o lokalizacji¹³. W Stanach Zjednoczonych geolokalizacyjna gorączka trwa. Z najpopularniejszego serwisu Foursquare korzysta już ponad 8 mln osób (każdego dnia „melduje się” 2,5 mln osób), a popularność Facebook Places stale wzrasta. Geolokalizację zaczynają więc stopniowo zauważać (nieliczne jeszcze) amerykańskie biblioteki. We wspomnianej już Bibliotece Publicznej Nowego Jorku, (która nota bene wykorzystuje media społecznościowe w sposób niezwykle kreatywny), zameldowało się już ponad 20 tys. (!) użytkowników, a w Bibliotece Kongresu 3 tys.¹⁴.

Wycieczką w przyszłość są geolokalizacyjne serwisy społecznościowe, wykorzystujące dodatkowo technologię tzw. rozszerzonej rzeczywistości (ang. *augmented reality*). Oprócz lokalizowania osób i miejsc, serwi-

12 Zob. B. Jaskowska: *Social commerce: społeczność dźwignią handlu*. W: *Raport Social Media Standard*. Warszawa 2011, s. 78-79. Tryb dostępu: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1594/Raport.social.media.2010.html> [10 kwietnia 2011].

13 M. Grzechowiak: *Polscy internauci a social media i social commerce*. W: *Raport Social Media Standard*. Warszawa 2011, s. 41. Tryb dostępu: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1594/Raport.social.media.2010.html> [10 kwietnia 2011].

14 Statystyki wykorzystania Foursquare.com wg danych na dzień 16 kwietnia 2011.

sy takie udostępniają w technologii rzeczywistości rozszerzonej specjalne „warstwy” dodatkowych informacji o miejscach oraz rekomendacje i oceny użytkowników. Wykorzystując kamerę w telefonie komórkowym użytkownik „skanuje” otoczenie i serwis, wykorzystując GPS synchronizuje obraz z *augmented reality* dostarczając graficznych, i tekstowych informacji o kamerowanym obiekcie czy miejscu. Przykładem tego typu projektów społecznościowych jest m.in. Layar, który zdobył popularność udostępniając aplikację (przeglądarkę rzeczywistości rozszerzonej) na platformy Android oraz iPhone. Warstwy z informacjami o obserwowanych obiektach czerpane są tu z kilkudziesięciu źródeł internetowych (m.in. Wikipedii, Google i Facebooka).

Wirtualna wycieczka po budynku biblioteki, z równoczesną obserwacją dodatkowych obrazów i informacji o skanowanych obiektach, i pomieszczeniach, połączenie rzeczywistości rozszerzonej z RFID, i danymi bibliograficznymi poszukiwanych materiałów bibliotecznych? Jeszcze kilka lat temu, ta wizja skwitowana zostałaby jednym hasłem: *science fiction*. Dziś już wiadomo, że takie rozwiązania są możliwe, i że biblioteki również mogą z potencjału rzeczywistości rozszerzonej skorzystać¹⁵. W Bibliotece University of Oulu w Finlandii opracowano system SmartLibrary, który wykorzystując RFID, WiFi i technologie mobilne, pomaga dotrzeć do znajdującej się na półce książki uprzednio znalezionej w katalogu¹⁶. Aplikacja na iPhone'a o nazwie WolfWalk umożliwia zaś spacer po kampusie i bibliotece North Carolina State University. Dzięki skanowaniu otoczenia za pomocą kamery w telefonie, funkcji GPS i aplikacji WolfWalk, oglądać można stare fotografie dokumentujące historię uczelni oraz życie, i osiągnięcia jej studentów, i pracowników „nałożone” na skanowane obiekty¹⁷. Podobne funkcjonalności oferuje aplikacja BeaverTracks stworzona do przybliżenia otoczenia i biblioteki Oregon State University¹⁸. Dziś trudno jednak przewidzieć, czy rzeczywistość rozszerzona pozostanie technologiczną ciekawostką, czy na stałe wpisze się w strategię marketingowe firm oraz zyska uznanie bibliotek i ich użytkowników.

15 M. Farkas: *Your reality, augmented*. „American Libraries”. Tryb dostępu: <http://americanlibrariesmagazine.org/columns/practice/your-reality-augmented> [16 kwietnia 2011].

16 *Dynamic localisation of books and collections*. Tryb dostępu: <http://virtuaalikampus oulu.fi/english/smartlibrary.html> [16 kwietnia 2011].

17 *WolfWalk: Explore NC State history right on your phone*. Tryb dostępu: <http://www.lib.ncsu.edu/wolfwalk/> [16 kwietnia 2011].

18 *BeaverTracks historical locations & walking tour*. Tryb dostępu: <http://osulibrary.oregonstate.edu/beavertracks> [16 kwietnia 2011].

Rysunek 3. Aplikacja WolfWalk – wirtualny, mobilny spacer po kampusie i bibliotece NC State University



Źródło: <http://www.lib.ncsu.edu/dli/projects/wolfwalk/screenshots/web/>.

Gamification (w wolnym tłumaczeniu „grywalizacja”), to kolejny ciekawy trend wykorzystujący media społecznościowe, geolokalizację oraz towarzyszący ludzkości od wieków element rywalizacji. Grywalizacja to dodawanie tzw. mechaniki gier (wyzwanie, punkty, poziomy, tabele wyników, adrenalina i zabawa, nagrody itp.), do aspektów życia, które do tej pory z graniem, nie miały wiele wspólnego¹⁹. Wyrzucanie śmieci, wchodzenie po schodach, czy np. wypożyczanie książek, sprowadzić można do społecznościowej gry, w której zbierając punkty (np. poprzez geolokalizacyjne „meldowanie” się) i przechodząc na wyższe poziomy, rywalizuje się o zwycięstwo. W instytucjach usługowych, czy sprzedażowych, grywalizacja przybierać może postać nowoczesnych programów lojalnościowych. Czy ten obszar może być zagospodarowany również przez biblioteki? Biblioteka Publiczna Nowego Jorku udowadnia, że tak. Pod hasłem *Find*

19 N. Hatalaska: op. cit., s. 25.

the future zorganizowano tam społecznościową grę biblioteczną, według zapewnień organizatorów – pierwszą taką grę na świecie²⁰. „Jedni ludzie żyją pozwalając, aby historia pisała się sama, inni piszą tę historię” – taką sentencją Biblioteka Publiczna Nowego Jorku zapraszała swych użytkowników do gry. Gra polega na wspólnym pisaniu książki przez czytelników biblioteki, w ciągu jednej nocy – od zmierzchu do świtu. Stworzona przez 500 autorów (zarówno znajdujących się w bibliotece, jak i uczestniczących w grze za pośrednictwem Internetu), książka znajdzie się potem w bibliotecznych zbiorach. I stanie się częścią historii...

Tips & Tricks

Niezwykle trudno jest dziś nauczyć się języka cyfrowych tubylców oraz dokładnie poznać i zrozumieć sposoby komunikacji, wykorzystywania, i postrzegania nowych mediów przez to pokolenie. Stały monitoring, badanie potrzeb, śledzenie najnowszych trendów sprawić może jednak, że bibliotekarze będą umieli prowadzić dialog oraz dostosować swą ofertę do tych oczekiwań. Na zakończenie warto wskazać kilka obszarów, na których warto skupić swoją aktywność w procesach social media marketingu w bibliotece.

- Wpisz działania w mediach społecznościowych w strategię marketingową biblioteki, zastanów się nad celami oraz grupą odbiorców, do których te działania są skierowane, planuj;
- Monitoruj swoje działania w mediach społecznościowych i wykorzystuj wyniki analiz w rozwijaniu dalszej aktywności;
- Bądź aktywny, nie bój się działań niestandardowych, wykorzystuj swą pomysłowość i kreatywność oraz angażuj użytkowników;
- Rozmawiaj, inicjuj i prowadź dialog, bądź szczerzy, otwarty, a także przygotowany na krytykę. Zamieszczaj ciekawe treści. Nie spamuj;
- Ucz się od innych, monitoruj działanie w mediach społecznościowych innych bibliotek, a w niektórych przypadkach również firm komercyjnych;
- Jeśli nie masz zaplecza informatycznego, a nawet jak je masz – wykorzystuj bezpłatne aplikacje oraz programy na otwartych licencjach;
- Pamiętaj o SMO. Optymalizuj witrynę biblioteczną pod działania w mediach społecznościowych;
- Obserwuj trendy, nie bój się eksperymentować i sprawdzać, które formy działań, i jakie serwisy, pomogą osiągnąć założone cele;

²⁰ *Find the future*. Tryb dostępu: <http://game.nypl.org/> [20 kwietnia 2011].

- Cały czas rozwijaj swoje kompetencje z zakresu technologii informatycznych.

Obecność w mediach społecznościowych nie sprawi, że bibliotekarze automatycznie staną się rdzennymi mieszkańcami cyfrowego świata. Po- może jednak w aklimatyzacji i opanowaniu języka tubylców na poziomie – powiedzmy – średniozaawansowanym.

Bibliografia

1. *BeaverTracks historical locations & walking tour*. Tryb dostępu: <http://osulibrary.oregonstate.edu/beavertracks> [16 kwietnia 2011].
2. *Dane Megapanel PBI/Gemius*, styczeń 2011 r. Tryb dostępu: <http://gemius.pl/pl/aktualnosci/2011-03-22/01> [26 kwietnia 2011].
3. *Digital native*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_native [4 kwietnia 2011].
4. *Dunbar's number*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: http://en.wikipedia.org/wiki/Dunbar%27s_number [20 kwietnia 2011].
5. *Dynamic localisation of books and collections*. Tryb dostępu: <http://virtuaalikampus.oulu.fi/English/smartlibrary.html> [16 kwietnia 2011].
6. *Exact Target: the social breaking-up*. Indianapolis 2011. Tryb dostępu: <http://www.exacttarget.com/resources/SFF8.pdf> [16 kwietnia 2011].
7. Farkas M.: *Your reality, augmented*. „American Libraries”. Tryb dostępu: <http://americanlibrariesmagazine.org/columns/practice/your-reality-augmented> [16 kwietnia 2011].
8. Filiciak M. [et al.]: *Młodzi i media: nowe media a uczestnictwo w kulturze*. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS. Warszawa 2010. Tryb dostępu: <http://www.swps.pl/mlodzi-i-media.html> [12 kwietnia 2011].
9. *Find the future*. Tryb dostępu: <http://game.nypl.org/> [20 kwietnia 2011].
10. Grzechowiak M.: *Polscy internauci a social media i social commerce*. W: *Raport Social Media Standard*. Warszawa 2011, s. 26-41. Tryb dostępu: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1594/Raport.social.media.2010.html> [10 kwietnia 2011].
11. Hatałska N.: *Nowe trendy w branży e-marketingu*. W: *Raport AdStandard 2011*. Warszawa 2011, s. 15-26. Tryb dostępu: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1705/Raport.adStandard2011.html> [10 kwietnia 2011].
12. Jaskowska B.: *Social commerce: społeczność dźwignią handlu*. W: *Raport Social Media Standard*. Warszawa 2011, s. 74-88. Tryb dostępu: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1594/Raport.social.media.2010.html> [10 kwietnia 2011].
13. Prensky M.: *Digital natives, digital immigrants*. „On the Horizon” Vol. 9, nr 5 (2001). Tryb dostępu: <http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20-%20digital%20natives,%20digital%20immigrants%20-%20part1.pdf> [4 kwietnia 2011].
14. Sweeney R. T.: *Reinventing library buildings and services for the Millennial Generation*. „Library Administration and Management” Vol. 19, nr 4 (2005), s. 165-176.

15. *The rise of Asia and Africa on Facebook, statistics by continent!* Tryb dostępu: <http://www.socialbakers.com/blog/116-the-rise-of-asia-and-africa-on-facebook-statistics-by-continent/> [12 kwietnia 2011].
16. Weiler A.: *Information seeking behavior in Generation Y students: motivation, critical thinking, and learning theory*. „The Journal of Academic Librarianship” Vol. 31, nr 1 (2005), s. 46-53.
17. *WolfWalk: Explore NC State history right on your phone*. Tryb dostępu: <http://www.lib.ncsu.edu/wolfwalk/> [16 kwietnia 2011].

mgr Marcin Pędich

Zakład Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

Uniwersytetu w Białymstoku

mpedich@gmail.com

BIBLIOTEKA W DOBIE WEB 2.0

THE LIBRARY AND WEB 2.0

Abstract

Web 2.0 was the great Internet phenomenon of the first decade of the 21st century and libraries should accept this trend as a newer, better way of communicating with their users. There are three ways in which Web 2.0 elements can be used by libraries. The first and easiest is through their presence in Web 2.0 community portals, blogs, etc. The second, less obvious method, is through Web 2.0 services dedicated to libraries and librarians, such as common catalogues. The last and possibly most challenging method is to introduce Web 2.0 tools to library patrons either directly at the library website or through related internet portals. Now, at the start of the second decade of the 21st it seems that the next big Internet innovation can be on our doorstep, while Web 2.0 has become common. It is therefore no longer a question of whether to implement it, but how to do it.

Wstęp

Bibliotekarstwo zaangażowane wymaga od bibliotekarza wyjścia z biblioteki do środowiska czytelnika. Współcześnie, tym środowiskiem coraz częściej jest wirtualne środowisko Internetu. Każda nowoczesna biblioteka ma stronę internetową, jednak zwykła strona internetowa nie jest w założeniu, miejscem interakcji z czytelnikiem. Głównym celem tradycyjnej strony internetowej jest komunikacja jednokierunkowa. Dwukierunkową komunikację w Internecie, dającą równe prawa użytkownikowi, określa się zwykle, jako Web 2.0.

Web 2.0 można uznać za najważniejsze zjawisko internetowe ostatniej dekady, wzbudzające żywe zainteresowanie, tak badaczy, jak i instytucji

działających w sieci. Teraz, u progu nowej dekady można zaryzykować stwierdzenie, że trend znany jako Web 2.0, przestał być nowym trendem, a stał się standardem w tworzeniu zasobów internetowych. Biblioteki również powinny i coraz częściej wykorzystują narzędzia Web 2.0. Autor podejmuje próbę spojrzenia, jak Web 2.0 może być i jest wykorzystywane w bibliotekach.

Czym jest Web 2.0?

Czym więc jest Web 2.0 i czym różni się od Web 1.0? Grzegorz Gmiterek cytuje za Ł. Bigo, że jest to „nazwa dla widocznego aktualnie trendu decentralizacji zasobów internetowych”¹. Gmiterek przytacza też używane przez H. Jenkinsa, w odniesieniu do Web 2.0 określenia „kultura konwergencji”, czy też „kultura uczestnictwa”², a sam za kluczowy aspekt Web 2.0 uznaje interakcję „z użytkownikami, czyli ukierunkowane współdziałanie”³. Z kolei Danuta Ostrowska pisze, że: „[e]ra Web 2.0, to era informacji, którymi wzajemnie dzielą się użytkownicy”⁴. Ostrowska podkreśla, że istotną cechą serwisów Web 2.0 jest aktywne współtworzenie treści przez użytkowników, jak również, wpływ użytkowników na to, które informacje powinny być eksponowane. Podobną definicję Web 2.0 znajdujemy w znakomitym filmie dokumentalnym Johna Heilemanna *Download: the True Story of the Internet*⁵. I ta definicja wydaje się najtrafniejsza. Najbardziej charakterystyczną, kluczową cechą Web 2.0 jest tworzenie zasobów przez użytkowników.

Czy Web 2.0 jest zjawiskiem pozytywnym? Mimo iż wspomniany już Ł. Bigo używa w odniesieniu do Web 2.0 niewątpliwie pejoratywnego określenia „anarchia”⁶ oraz mimo licznych zastrzeżeń, co do łamania w sieci praw własności intelektualnej⁷, to większość opinii jest zgoła entuzjastycznych. We wspomnianym filmie dokumentalnym Tim Berners-

1 Ł. Bigo: *Web 2.0 – ewolucja, rewolucja czy... anarchia?!* Warszawa: IDG Poland S.A. Tryb dostępu: <http://www.idg.pl/news/85027.html> [16 maja 2011] Za: G. Gmiterek: *Library 2.0: możliwość zastosowania Web 2.0 w bibliotekach polskich*. „Biuletyn EBIB” 2007, nr 4 (85). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/85/a.php?gmiterek> [16 maja 2011].

2 G. Gmiterek: op. cit.

3 Ibidem.

4 D. Ostrowska: *Od Web 2.0 do Biblioteki 2.0*. „Bibliotekarz” 2008, nr 3, s. 11.

5 J. Heilemann: *Download: the True Story of the Internet*. Odc. 4, „Power to the People” Discovery Channel 2008.

6 Ł. Bigo: op. cit.

7 Wspomina o tym nawet sam Mark Zuckerberg (założyciel *Facebooka*) podczas Web 2.0 Summit 2010. Tryb dostępu: <http://www.youtube.com/watch?v=Czw-dtTP6oU> [16 maja 2011].

-Lee, uważany za wynalazcę sieci WWW, podkreśla, że właśnie Web 2.0 realizuje pierwotny zamysł, jaki przyświecał powstaniu sieci – łączenie użytkowników i umożliwienie im wymieniać się informacjami⁸. John Heilemann w odniesieniu do Web 2.0 używa określenia *power to the people* i mówi o „rewolucji” w świecie mediów i informacji⁹. Nie mniej entuzjastycznie wyrażają się o tym zjawisku, założyciel niezwykle popularnego serwisu ogłoszeniowego Craigslist – Craig Newmark i współtwórca *Wikipedii* Jimmy Wales. Obaj podkreślają, że serwisy Web 2.0 pokazują, że w samokontrolujących się społecznościach sieciowych możliwa jest bezinteresowna działalność na rzecz innych użytkowników i tworzenie wartościowych zasobów¹⁰.

Niezależnie od tego, jaki mamy stosunek do Web 2.0, trzeba mieć świadomość, że coraz więcej osób spędza coraz więcej czasu w sieci, w tym przede wszystkim w serwisach typu Web 2.0 (np. Facebook). Jeżeli bibliotekarze mają wyjść do swoich czytelników, to mogą to z łatwością robić właśnie poprzez serwisy Web 2.0.

Serwisy Web 2.0

John Heilemann początki Web 2.0 widzi w powstaniu *Napstera* i architektury połączeń P2P¹¹. Jednak nie sieci P2P są najczęściej kojarzone z Web 2.0. Niewątpliwie najpopularniejszym, a zatem chyba najważniejszym serwisem Web 2.0, jest obecnie serwis społecznościowy Facebook. Właśnie serwisy społecznościowe są być może najczęściej kojarzone ze zjawiskiem Web 2.0. Obok potęgi, jaką stanowi obecnie Facebook, należałoby wymienić jego głównego konkurenta – MySpace do niedawna najpopularniejszy w Polsce (obecnie przyćmiony przez Facebooka) serwis *Nasza Klasa*.

Jednym z najważniejszych elementów zjawiska Web 2.0 jest tzw. blogosfera. Blogi są być może najpoważniejszą konkurencją dla tradycyjnych mediów. Często słyszy się o „opiniotwórczych” blogach, a jak zauważa w artykule dla „Gazety Wyborczej” dr Marcin Ryszkiewicz „naukowe blogi, to dziś może najlepsze źródło informacji, bo proces publikowania w renomowanych czasopiśmie, nawet internetowych, trwa często dłużej

8 J. Heilemann: *Download: the True Story of the Internet*. Odc. 4 „Power to the People” Discovery Channel 2008.

9 Ibidem.

10 Ibidem.

11 Ibidem.

niż żywotność «najnowszych poglądów»¹². Szczególną formę blogów oferuje serwis Twitter, umożliwiający publikację mikroblogów, które często są pierwszym źródłem wielu informacji (jak i podstawą do ożywionych spekulacji na forach internetowych).

Należy koniecznie wymienić jeszcze dwa niezwykle popularne serwisy typu Web 2.0: serwis umożliwiający publikowanie filmów wideo – YouTube oraz internetową encyklopedię – Wikipedię. Na tym jednak Web 2.0 się nie kończy, istnieją wszak liczne inne serwisy społecznościowe i wideo. W sieci znaleźć też można ogromną ilość serwisów typu *wiki* (samo określenie *wiki* to skrót od angielskiego *what I know is...*), w tym zarówno specjalistyczne encyklopedie na dowolny niemalże temat, jak i inne serwisy oparte na mechanizmach *wiki*, z których wymienić tu należałoby serwis Wikisource – internetową bibliotekę tekstów należących do domeny publicznej.

Są także inne rodzaje serwisów Web 2.0, jak na przykład umożliwiające dzielenie się zdjęciami Flickr i Picassa. Za jedną z najstarszych form Web 2.0 można uznać również fora internetowe. Szczególnym przypadkiem jest Digg, w którym użytkownicy nie piszą artykułów, ale oceniają je i decydują, które z nich są najważniejsze. Do Web 2.0 można też zaliczyć serwisy aukcyjne, takie jak Allegro czy eBay.

Biblioteka 2.0

Popularność Web 2.0 sprawiła, że numer 2.0 zaczęto przypisywać także do innych zjawisk, w tym bibliotek. Należałoby więc zastanowić się krótko, czym zjawisko znane, jako Library 2.0, tak naprawdę jest. Danuta Ostrowska definiuje Bibliotekę 2.0, jako „nowy model biblioteki, w którym realizacja tradycyjnych procesów bibliotecznych, projektowania i udostępniania nowych usług informacyjnych oraz kształtowanie jej zasobu, dokonywane są w ścisłej współpracy bibliotekarzy i czytelników”¹³. Ta definicja cytowana jest w polskiej Wikipedii. Z kolei anglojęzyczna Wikipedia definiuje Library 2.0, jako model nowoczesnej biblioteki, w którym czytelnicy mają wpływ na kształtowanie usług bibliotecznych. Podobną definicję podają Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk¹⁴. Wprawdzie Jack Maness

12 M. Ryszkiewicz: *Pożegnanie z Afryką*. „Gazeta Wyborcza”. Tryb dostępu: http://wyborcza.pl/1,75476,9601770,Pożegnanie_z_Afryka_.html [18 maja 2011].

13 D. Ostrowska: op. cit., s. 12.

14 M. E. Casey, L. C. Savastinuk: *Library 2.0: Service for the next-generation library*. „Library Journal” 9 January 2006. Tryb dostępu: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html> [18 maja 2011].

ogranicza definicję Biblioteki 2.0 do biblioteki wykorzystującej narzędzia Web 2.0¹⁵, ale większość badaczy traktuje ją szerzej. Należy, więc przyjąć, że aczkolwiek zagadnienia biblioteki 2.0 i wykorzystania Web 2.0 w bibliotekach się zająbiają, to nie są tożsame.

Wykorzystywanie Web 2.0 przez biblioteki

Najprostszym sposobem użycia Web 2.0 w działalności biblioteki, jest wykorzystanie istniejących serwisów. Otwiera to przed biblioteką nowe kanały komunikacji z użytkownikami poprzez serwisy społecznościowe, fora internetowe, czy blogi, jak również pozwala na wzbogacenie jej oferty internetowej, poprzez wykorzystanie serwisów takich jak YouTube, czy Flickr.

Wiele bibliotek wykorzystuje serwisy Web 2.0 dla wzmocnienia swoich kontaktów z czytelnikami. British Library ma swoje konta w serwisach Facebook¹⁶, Twitter¹⁷, Flickr¹⁸, YouTube¹⁹, AudioBoo²⁰ (serwis do dzielenia się nagraniami audio). Biblioteka Kongresu ma konta w serwisach Facebook²¹, Twitter²², Flickr²³ i YouTube²⁴. Polska Biblioteka Narodowa posiada konta w serwisach Facebook²⁵ i YouTube²⁶, jednak w odróżnie-

15 A. Koszowska: *Jack Maness o teorii Biblioteki 2.0 oraz o tym, co Web 2.0 oznacza dla bibliotek*. „Biuletyn EBIB” 2007, nr 4 (85). Tryb dostępu: www.ebib.info/2007/85/a.php?koszowska [18 maja 2011].

16 *Facebook*. *The British Library*. Tryb dostępu: <http://www.new.facebook.com/britishlibrary> [18 maja 2011].

17 *Twitter*. *The British Library*. Tryb dostępu: <http://www.twitter.com/britishlibrary> [18 maja 2011].

18 *Flickr*. *The British Library*. Tryb dostępu: <http://www.flickr.com/photos/britishlibrary/> [18 maja 2011].

19 *You Tube*. *The British Library*. Tryb dostępu: <http://uk.youtube.com/britishlibrary> [18 maja 2011].

20 *Audioboo*. *The British Library*. Tryb dostępu: <http://audioboo.fm/profile/britishlibrary> [18 maja 2011].

21 *Facebook*. *The Library of Congress*. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/libraryofcongress> [18 maja 2011].

22 *Twitter*. *The Library of Congress*. Tryb dostępu: <http://twitter.com/librarycongress> [18 maja 2011].

23 *Flickr*. *The Library of Congress*. Tryb dostępu: http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/ [18 maja 2011].

24 *You Tube*. *The Library of Congress*. Tryb dostępu: <http://www.youtube.com/libraryofcongress> [18 maja 2011].

25 *Facebook*. *Biblioteka Narodowa*. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Narodowa/127067910668231> [18 maja 2011].

26 *You Tube*. *Biblioteka Narodowa*. Tryb dostępu: <http://www.youtube.com/user/BibliotekaNarodowaTV> [18 maja 2011].

niu od wspomnianych wcześniej bibliotek, wydaje się tego faktu nie reklamować. Zarówno w Bibliotece Kongresu, jak i w British Library, linki do serwisów społecznościowych znajdują się na pierwszej stronie, podczas gdy na stronach Biblioteki Narodowej trudno takie linki znaleźć. Wiele polskich bibliotek również wykorzystuje Facebooka (m.in. Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku²⁷ i Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego²⁸). Biblioteka UMCS ma nawet swoje odzwierciedlenie w Second Life²⁹. Trzeba jednak przyznać, że zakres, w jakim polskie biblioteki wykorzystują tego typu serwisy, jest mniejszy niż w Anglii czy USA.

Bibliotekarskie serwisy Web 2.0

Inną możliwością byłoby tworzenie serwisów Web 2.0, w których użytkownikami byłyby biblioteki i bibliotekarze. Pozwalałoby to na dzielenie się oraz tworzenie informacji w nowy sposób. Początki takich inicjatyw widać np. w bibliotekarskich forach internetowych i blogach. W przypadku serwisów tworzonych przez profesjonalistów, dla profesjonalistów, trudne może być ocenienie, czy dana usługa spełnia definicję Web 2.0. Czy za serwis Web 2.0 można uznać serwis KaRo czy Nukat? Z jednej strony wykorzystują one informacje wprowadzane przez użytkownika (w tym przypadku użytkownikiem jest odpowiednio biblioteka i bibliotekarz). Z drugiej strony, w przypadku serwisu KaRo, nie mamy do czynienia z aktywnym uczestnictwem, użytkowników. Bliższy idei Web 2.0 jest Nukat, aczkolwiek wśród użytkowników są nie tylko bibliotekarze tworzący zasoby katalogu, ale także osoby nie posiadające takich uprawnień (zarówno bibliotekarze, jak i czytelnicy). To różnicowanie użytkowników na twórców i odbiorców, jest jednak spotykane czasami w serwisach WWW – szczególnie w serwisach typu wiki. Podobnie za serwis z pogranicza Web 2.0, można by uznać Federację Bibliotek Cyfrowych, tu również jednak zasobów nie tworzą zwykli użytkownicy serwisu, ale instytucje. Można by sobie wyobrazić również dedykowany serwis WWW przeznaczony dla bibliotek i bibliotekarzy.

27 *Facebook. Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku.* Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Uniwersytecka-im-Jerzego-Giedroycia-w-Bia%C5%82ymstoku/136836953054899> [18 maja 2011].

28 *Facebook. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie.* Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Uniwersytecka-w-Warszawie/200194145469> [18 maja 2011].

29 *Second Life. Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej:* <http://secondumcs.blogspot.com/> [18 maja 2011].

Można by więc zadać sobie pytanie, co taki serwis mógłby oferować? Na początek warto byłoby podkreślić, że być może, aby uznać serwis za Web 2.0, powinien on przede wszystkim gromadzić, jako twórców zasobów – mniejsze biblioteki, a nie tylko duże biblioteki akademickie, czy biblioteki wojewódzkie. Jedną z możliwości mogłoby być tworzenie zasobów cyfrowych we wspólnej bazie. Inną możliwością byłoby stworzenie platformy internetowej, na której małe biblioteki mogłyby tworzyć swoje strony internetowe. Można byłoby też stworzyć platformę e-learningową, pozwalającą bibliotekarzom na przechodzenie szkoleń, tworzonych przez pracowników innych bibliotek. Ciekawe możliwości stworzyłaby też wspólna baza wydarzeń, szczególnie w połączeniu z geolokalizacją biblioteki, która daną imprezę organizuje – system mógłby pokazywać użytkownikom tylko wydarzenia związane z pobliskimi bibliotekami. Taka platforma powinna też oczywiście dawać możliwość komunikacji natychmiastowej, zakładania forów, czy pisanie blogów.

Czytelnicy, jako twórcy zasobów

Wymienione powyżej opcje są interesujące i mogłyby dużo wnieść do działalności wielu, szczególnie mniejszych, bibliotek. Nie da się jednak ukryć, że centralną ideą Web 2.0 jest aktywność zwykłych użytkowników w tworzeniu zasobów. Należałoby, więc rozważyć możliwość stworzenia serwisu bibliotecznego, w którym czytelnicy mieliby możliwość zarówno wykorzystywania, jak i wzbogacania zasobów. Jakie możliwości mogłyby oferować taki serwis? Można by sobie wyobrazić, np. katalog biblioteczny, w którym czytelnicy wspomagaliby tworzenie rekordów. Najprostszym elementem byłoby dodawanie tagów, jako uzupełnienie standardowego opisu rzeczowego. Czytelnicy mogliby też pisać recenzje i streszczenia książek, a także uzupełniać opisy, np. o skany okładek, albo materiały z domeny publicznej. Czytelnicy mogliby też tworzyć zestawienia bibliograficzne na wybrane przez siebie tematy, czy też udzielać sobie nawzajem innych form pomocy. Takie rozwiązanie nie tylko daje czytelnikom nowe możliwości, ale także pozwala na wzbogacenie zasobów o nowe treści, bez obciążania bibliotekarzy dodatkowymi obowiązkami. Na koniec warto podkreślić, że w wielu istniejących serwisach Web 2.0, takich jak YouTube czy Wikipedia, zaledwie niewielki odsetek użytkowników bierze aktywny udział w tworzeniu zasobów. Dla bibliotek oznacza to, że aby spełniać swoją funkcję, taki serwis musiałby być wspólny dla wielu instytucji.

Podsumowanie

Web 2.0 otwiera przed bibliotekami wiele nowych możliwości, czy to poprzez wykorzystanie istniejących serwisów, czy poprzez możliwość tworzenia nowych, dedykowanych serwisów, opartych na idei Web 2.0. Należałoby jednak na koniec podkreślić, że Web 2.0 nie jest już w żadnym wypadku nowością, a standardem w Internecie.

Bibliografia

1. *Audioboo. The British Library*. Tryb dostępu: <http://audioboo.fm/profile/britishlibrary> [18 maja 2011].
2. Bigo Ł.: *Web 2.0 – ewolucja, rewolucja czy... anarchia?!* Warszawa: IDG Poland S.A. Tryb dostępu: <http://www.idg.pl/news/85027.html> [16 maja 2011].
3. Casey M. E., Savastinuk L. C.: *Library 2.0: Service for the next-generation library*. „Library Journal” 9 January 2006. Tryb dostępu: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html> [18 maja 2011].
4. *Fecebook. Biblioteka Narodowa*. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Narodowa/127067910668231> [18 maja 2011].
5. *Fecebook. Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku*. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Uniwersytecka-im-Jerzego-Giedroycia-w-Bia%C5%82ymstoku/136836953054899> [18 maja 2011].
6. *Fecebook. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie*. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Uniwersytecka-w-Warszawie/200194145469> [18 maja 2011].
7. *Fecebook. The British Library*. Tryb dostępu: <http://www.new.facebook.com/britishlibrary> [18 maja 2011].
8. *Fecebook. The Library of Congress*. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/libraryofcongress> [18 maja 2011].
9. *Flickr. The British Library*. Tryb dostępu: <http://www.flickr.com/photos/britishlibrary/> [18 maja 2011].
10. *Flickr. The Library of Congress*. Tryb dostępu: http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/ [18 maja 2011].
11. Gmiterek G.: *Library 2.0: możliwości zastosowania Web 2.0 w bibliotekach polskich*. „Biuletyn EBIB” 2007, nr 4 (85). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/85/a.php?gmiterek> [16 maja 2011].
12. Heilemann J.: *Download: the True Story of the Internet. Odc. 4, „Power to the People”* Discovery Channel 2008.
13. Koszowska A.: *Jack Maness o teorii Biblioteki 2.0 oraz o tym, co Web 2.0 oznacza dla bibliotek*. „Biuletyn EBIB” 2007, nr 4 (85). Tryb dostępu: www.ebib.info/2007/85/a.php?koszowska [18 maja 2011].
14. Ostrowska D.: *Od Web 2.0 do Biblioteki 2.0*. „Bibliotekarz” 2008, nr 3, s. 11.
15. Ryszkiewicz M.: *Pożegnanie z Afryką*. „Gazeta Wyborcza”. Tryb dostępu: http://wyborcza.pl/1,75476,9601770,Pozegnanie_z_Afryka_.html [18 maja 2011].

16. *Second Life. Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej*: <http://secondumcs.blogspot.com/> [18 maja 2011].
17. *Twitter. The British Library*. Tryb dostępu: <http://www.twitter.com/britishlibrary> [18 maja 2011].
18. *Twitter. The Library of Congress*. Tryb dostępu: <http://twitter.com/librarycongress> [18 maja 2011].
19. Web 2.0 Summit 2010: *Mark Zuckerberg. „A Conversation with Mark Zuckerberg”*. Tryb dostępu: <http://www.youtube.com/watch?v=Czw-dtTP6oU> [16 maja 2011].
20. *You Tube. Biblioteka Narodowa*. Tryb dostępu: <http://www.youtube.com/user/BibliotekaNarodowaTV> [18 maja 2011].
21. *You Tube. The British Library*. Tryb dostępu: <http://uk.youtube.com/britishlibrary> [18 maja 2011].
22. *You Tube. The Library of Congress*. Tryb dostępu: <http://www.youtube.com/libraryofcongress> [18 maja 2011].

mgr Małgorzata Świrad

*Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
malgorzata.swirad@ue.wroc.pl*

mgr Jadwiga Wojtczak

*Biblioteka Główna i Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej
Politechniki Wrocławskiej
jadwiga.wojtczak@pwr.wroc.pl*

TELEPRACA JAKO FORMA ELASTYCZNEGO ZATRUDNIENIA BIBLIOTEKARZY

TELEWORKING AS A FORM OF A FLEXIBLE EMPLOYMENT FOR LIBRARIANS

Abstract

The rapid development of information technologies, including the Internet, creates new job opportunities in many professions. This also applies to people with academic librarian educational background. The paper discusses different forms of work that a librarian can perform outside his regular workplace by using telecommunication equipment. It presents the advantages and disadvantages of this kind of employment. It also describes the legal aspects and some examples which are present on the Polish market.

Wstęp

W ostatnich latach na rynku pracy powszechnie pojawiły się formy zatrudnienia różniące się od modelu tradycyjnego. W czasach trwającego obecnie kryzysu gospodarczego, pracownikom coraz trudniej znaleźć pracę, a wielu pracodawców nie stać na zatrudnienie wysoko wykwalifikowanych specjalistów. Pojawienie się i rozwój innych sposobów zatrudnienia, może być korzystnym rozwiązaniem dla obu stron. Punktem zainteresowania zarówno ze strony pracownika, jak i pracodawcy stają się elastyczne formy zatrudnienia (EFZ), takie jak np. umowy terminowe, zatrudnianie

w niepełnym wymiarze godzin, *job-sharing* (dzielenie się jednym miejscem pracy przez dwie osoby), samozatrudnienie, praca tymczasowa i inne¹.

Do EFZ można zaliczyć także telepracę, czyli zatrudnienie w taki sposób, który nie wymaga przebywania w jednym miejscu przez osiem godzin dziennie, pięć dni w tygodniu. Pracownik nie musi pracować w zakładzie pracy, zgodnie z zasadami i organizacją pracy ustalonymi przez pracodawcę. Może komunikować się z nim, bez potrzeby obecności w firmie. Jest to niewątpliwą zaletą m.in. dla osób, które muszą pogodzić obowiązki służbowe z prywatnymi (np. rodzicielskimi) lub w przypadkach, gdy dojazd do pracy jest długi i kłopotliwy z powodu odległości lub natężenia ruchu. Stwarza także możliwość pracy dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Elastyczne zasady organizacji wpływają także na aktywność zawodową osób pracujących i jednocześnie uczących się oraz pracujących w więcej niż jednym miejscu. Jednak warunkiem koniecznym przy wykonywaniu telepracy, jest dostęp do technologii teleinformatycznych. A podstawowym kryterium oceny pracownika jest wynik jego pracy, czyli wykonanie zadania.

Znaczenie terminu „telepraca”

Pojawienie się nowoczesnych technologii informatyczno-komunikacyjnych pozwoliło na wprowadzenie telepracy, jako nowej formy zatrudnienia. Termin ten funkcjonuje na rynku polskim od niedawna, jednak w świecie, a przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych, znany jest od lat siedemdziesiątych. Prekursorem telepracy (*teleworking*) jest Jack M. Nilles, z wykształcenia fizyk, który twierdził, że ludzie nie powinni dojeżdżać do pracy, ale praca winna docierać do ludzi². Obok telepracy wprowadził on także pojęcie *telecommuting* – teledojazdy. Według Niellsa terminy te oznaczały, możliwość pracy poza centralą firmy z wykorzystaniem sprzętu komputerowego oraz zdalnego komunikowania się poprzez urządzenia telekomunikacyjne takie jak: telefon, telefax, a przede wszystkim Internet.

Mimo, że telepraca jest nową formą zatrudnienia, doczekała się już wielu definicji. Oto kilka przykładów:

„Telepraca (ang. *Teleworking*) – każdy rodzaj zastępowania podróży związanych z pracą, techniką informacyjną (np. telekomunikacją i komputerami); przemieszczanie pracy do pracowników, zamiast pracowników do pracy”³.

1 E. Bąk: *Elastyczne formy zatrudnienia*. Warszawa 2006, s. 5.

2 J. M. Nilles: *Telepraca: strategie kierowania wirtualną załogą*. Przeł. A. Ehrlich. Warszawa 2003, s. 21.

3 Ibidem, s. 21.

„Telepraca to systematyczna praca wykonywana przez pracownika poza przedsiębiorstwem, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Telepracownik efekty swojej pracy, czyli np. projekty, przekazuje pracodawcy za pośrednictwem Internetu”⁴.

„Telepraca to każdy rodzaj pracy umysłowej, wykonywanej przez pracownika poza tradycyjnym miejscem pracy, w efekcie której następuje przesłanie efektów tej pracy za pomocą współczesnych technologii i narzędzi teleinformatycznych”⁵.

Telepraca może przybierać wiele form i być różnie charakteryzowana⁶. W literaturze najczęściej wymienia się jej następujące odmiany: telepraca domowa, mobilna, sporadyczna, telecentra, telewioski, telechaty. W artykule skupiono się głównie na organizacji pracy w domu pracownika.

Wady i zalety telepracy

Telepraca stała się najbardziej popularna w Stanach Zjednoczonych. Szacunkowe dane wykazują na udział w niej kilkudziesięciu milionów osób. W Europie w latach dziewięćdziesiątych, tę formę pracy spopularyzowała Komisja Europejska, która uznała telepracę za jeden z czterech głównych czynników umacniających gospodarkę europejską⁷. Liderami w Europie są: Finlandia, Szwecja, Holandia, Dania i Wielka Brytania, gdzie zaangażowanych w nią jest około 10% pracowników. W krajach tych występuje duże nasycenie sprzętem komputerowym oraz niskie koszty dostępu do Internetu. Na tle krajów europejskich Polska nie wypada zadawalająco. Telepracę wprowadziło, co prawda wiele firm, ale na niewielką jak dotąd skalę i głównie z myślą o osobach niepełnosprawnych. Wyniki badań na ten temat ogłosiła w 2010 roku Polska Agencja Rozwoju Regionalnego⁸. Wynikało z nich, że tylko niewiele ponad 3% małych i średnich przedsiębiorstw, zatrudnia pracowników na tych zasadach. Głównym powodem niechęci do zatrudniania telepracowników, może być zbytne przywiązanie do tradycyjnych sposobów zarządzania oraz błędne wyobrażenie o tego typu pracy – telepracownik będzie tracił swój czas

4 *Telepraca pod lupą rządu*. Human Resources Poland. Tryb dostępu: <http://www.hr.pl/library.nsf/archiwumJS3X/FB22B5A0B90DC2ACC12572C000486F5D> [12 marca 2011].

5 E. Bąk: op. cit., s. 55.

6 Ibidem, s. 56.

7 A. Szewczyk: *Telepraca i e-pieniądz*. W: *Dylematy cywilizacji informatycznej: praca zbiorowa*. Red. A. Szewczyk. Warszawa 2004, s. 136.

8 *Telepraca – kodeksowa i nieformalna*. „Gazeta Prawna”. Tryb dostępu: http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/478196,telepraca_kodeksowa_i_nieformalna.html [12 marca 2011].

na sprawy niezwiązane z pracą. Jednak osoby te rozliczane są zadaniowo. W związku z tym, praca w domu wymaga dobrej organizacji i dużo samodyscypliny od telepracownika, posiada też wiele zalet.

Korzyści i wady telepracy należy rozpatrywać z dwóch punktów widzenia: pracownika i pracodawcy.

Tabela 1. Korzyści i wady telepracy z punktu widzenia pracownika i pracodawcy

	Korzyści	Wady
Dla pracownika	<ul style="list-style-type: none"> dostosowanie miejsca i czasu pracy do własnych możliwości; ograniczenie czasu i kosztów dojazdu do pracy; możliwość osobistej kontroli nad warunkami miejsca pracy; większa swoboda w pracy i samodzielność; możliwość pracy dla kilku pracodawców jednocześnie; zwiększona satysfakcja zawodowa i mniejszy stres; możliwość spędzania więcej czasu z rodziną; zmniejszenie kosztów życia poprzez możliwość zamieszkiwania poza dużymi aglomeracjami. 	<ul style="list-style-type: none"> izolacja zawodowa; brak poczucia identyfikowania się z firmą; możliwość utraty kontroli nad czasem pracy – pracoholizm; osłabienie osobistych kontaktów między pracownikami; uzależnienie od techniki; mniejszy wpływ na negocjowanie płacy; możliwość zakłócenia życia rodzinnego; konieczność zaadaptowania części powierzchni mieszkania na miejsce do pracy.
Dla pracodawcy	<ul style="list-style-type: none"> redukcja kosztów funkcjonowania firmy; wzrost efektywności i wydajności pracy; poprawa organizacji; zmniejszenie absencji chorobowej; spadek fluktuacji zatrudnienia; zmniejszenie liczby nadgodzin; rozwiązanie problemów wynikających z bezpośrednich kontaktów między pracownikami oraz między pracownikiem a pracodawcą; zwiększone możliwości zatrudniania pracowników z regionów o niższym poziomie płac; możliwość zatrudniania osób niepełnosprawnych i korzystających z urlopu wychowawczego; poprawa wizerunku firmy. 	<ul style="list-style-type: none"> utrata tożsamości; brak bezpośredniej kontroli nad pracownikami; brak gwarancji efektów pracy; trudności w zarządzaniu; brak zaufania w stosunku do pracowników; obawa o bezpieczeństwo danych; problemy związane z awaryjnością sprzętu i przesyłaniem wyników pracy.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: A. Sobczyk: *Telepraca w prawie polskim*. Warszawa 2009, s. 21; P. Ciborski: *Telepraca – instruktaż zatrudniania: wzór regulaminu i dokumentacja telepracy*. Gdańsk 2007, s. 36-39; E. Bąk: op. cit., s. 63-66; J. M. Nilles: op. cit., s. 35-36.

Aspekty prawne

W 2007 roku w *Kodeksie pracy* został wprowadzony rozdział pt. *Zatrudnianie pracowników w formie telepracy*. Omówione zostały w nim najważniejsze zagadnienia prawne, dotyczące zatrudnienia w systemie telepracy. Pojawienie się tej regulacji pozwala w sposób świadomy i uporządkowany podejmować stronom decyzję umowy o pracę, w takiej formie zatrudnienia. Uregulowanie wskazuje, że takie zatrudnienie ma charakter dobrowolny i określa, na co pracodawcy powinni zwrócić uwagę przy egzekwowaniu telepracy.

Zdefiniowane telepracy w *Kodeksie pracy* kończy okres jej intuicyjnego definiowania w literaturze⁹. Przepis pozwala na wyodrębnienie następujących istotnych cech telepracy:

- regularność świadczenia pracy w podanej formie;
- wykonywanie pracy poza zakładem pracy;
- wykorzystywanie środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- przekazywanie pracodawcy wyników pracy, w szczególności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

Kodeks wskazuje na prawa i obowiązki pracodawcy oraz pracownika. Do obowiązków pracodawcy, należy przede wszystkim zapewnienie sprzętu do wykonywania pracy, jego konserwacja, naprawy oraz objęcie ubezpieczeniem. Musi on też ponosić koszty związane z prowadzoną pracą w tej formie (pomoc techniczna, szkolenia pracownika). Dopuszcza się odstępstwa, które powinny być objęte odrębną umową.

W *Kodeksie pracy* poruszone zostały także sprawy dotyczące zasad kontroli telepracownika przez pracodawcę oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Zawarte w *Kodeksie* przepisy obejmują zasadnicze kwestie niezbędne do poprawnego funkcjonowania telepracy w takiej formie zatrudnienia. Ustawodawca wprowadzając zasadę organizowania telepracy, jako formy działającej obok tradycyjnego sposobu zatrudnienia w zakładzie pracy, wyklucza możliwość korzystania przez danego pracodawcę wyłącznie z pracy telepracowników¹⁰.

⁹ A. Sobczyk: op. cit., s. 24.

¹⁰ T. M. Nycz: *Telepraca*. Tryb dostępu: <http://www.prawo-pracy.pl/telepraca-a-148.html> [12 marca 2011].

Predyspozycje osobowościowe telepracownika

Jack M. Nilles tak określa pożądane cechy telepracownika: „Idealny telepracownik pracujący w domu jest osobą o silnej motywacji wewnętrznej i samodyscyplinie, dysponującą wszystkimi umiejętnościami potrzebnymi do wykonywania pracy, której dom jest przystosowany do telepracy, i która entuzjastycznie odnosi się do takiej możliwości¹¹. Specyfika pracy powoduje, że wymagania charakterologiczne pracowników mają szczególne znaczenie. Dobry telepracownik powinien posiadać takie cechy, które predysponują go do świadczenia pracy na odległość. Przede wszystkim muszą być to osoby samodzielne, zdyscyplinowane, cierpliwe i wytrwałe, umiejętnie posługujące się swoim czasem – niepodatne na popadanie w skrajności (lenistwo, pracoholizm). Powinny to być osoby potrafiące pracować niezależnie, bez bezpośredniego nadzoru.

Dobry telepracownik powinien ponadto charakteryzować się doświadczeniem i wysokimi kwalifikacjami lub umiejętnościami zawodowymi.

Ze względu na swój charakter, telepraca może być skutecznie zastosowana tylko w niektórych zawodach, np. tłumacz, dziennikarz, redaktor, księgowy, programista, administrator sieci komputerowej, grafik, architekt, pracownik naukowy. Najczęściej wykonywane czynności, to tworzenie baz danych, programowanie, tworzenie i administrowanie portali internetowych, tłumaczenia tekstów, działalność edytorska, redakcyjna oraz zbieranie informacji na określony temat.

Telepraca przyszłością bibliotekarzy?

Cechy charakterystyczne zawodu bibliotekarza pozwalają na sformułowanie wniosku, że wiele czynności wykonywanych przez pracowników bibliotek, może być świadczonych w formie telepracy. Na potrzeby artykułu podjęto próbę uogólnienia obserwowanych tendencji. Rozważania te dotyczą głównie bibliotek naukowych. Ze względu na formy stosowania telepracy, wyróżniono trzy modele realizacji prac bibliotekarskich lub związanych z działalnością bibliotekarską:

- umowa o pracę – świadczenie pracy wyłącznie lub częściowo w systemie telepracy, na rzecz macierzystej jednostki (np. gromadzenie i opracowanie zbiorów);
- wspólne przedsięwzięcia bibliotekarzy zatrudnionych w różnych bibliotekach, w ramach obowiązków służbowych (np. tworzenie baz danych) lub

11 J. M. Nilles: op. cit., s. 55.

społecznie na rzecz środowiska bibliotekarskiego (np. portale i fora tematyczne);

- samozatrudnienie – podejmowanie prac zleconych, usługi outsourcingowe (np. przygotowywanie zasobów do bibliotek cyfrowych, działalność infobrokerska).

Model pierwszy, w którym biblioteka zatrudnia pracowników wykonujących wszystkie lub część prac poza jej siedzibą, opiera się na założeniu, że cyfrowe zasoby¹² będą nabierały coraz większego znaczenia, a miejscem spotkania bibliotekarza z czytelnikiem będzie raczej świat wirtualny, niż fizyczny. Przy założeniu, że zachowane zostaną tradycyjne procesy biblioteczne takie jak: **gromadzenie – opracowanie – obsługa czytelnika**, można podjąć próbę wyodrębnienia tych elementów, które mogą być realizowane w systemie telepracy. Celowo pominięto przechowywanie, które w odniesieniu do zbiorów cyfrowych staje się procesem obsługiwanym przez służby techniczne, a udostępnienie i informacja, zostały połączone w jeden proces obsługi czytelnika.

Gromadzenie. Tworzenie kolekcji dopasowanych do profilu biblioteki jest coraz trudniejsze ze względu na rosnącą ofertę rynku wydawniczego z jednej strony, a ograniczone środki finansowe z drugiej. Od lat w środowisku mówi się o zatrudnianiu bibliotekarzy dziedzinowych, ale pozyskanie specjalistów, często z wielu dziedzin, szczególnie w uniwersalnych bibliotekach uniwersyteckich, nie jest proste. Dobrym rozwiązaniem wydaje się, zatrudnienie bibliotekarzy w systemie telepracy, na niepełny etat.

Kolejny problem związanym z gromadzeniem, jest ocena bogatej oferty źródeł elektronicznych. Często konieczne jest czasochłonne testowanie, które można prowadzić poza siedzibą biblioteki i dopiero po wstępnej ocenie, dokonać zakupu lub uwzględnić weryfikację potencjalnych czytelników.

Opracowanie. Uzupełnianie własnego katalogu OPAC nie wymaga fizycznej obecności w bibliotece. Jest to technicznie możliwe, chociaż często wiąże się z koniecznością zakupu dodatkowych licencji i instalacją systemu bibliotecznego na komputerze poza siedzibą biblioteki. Zdalnie można:

- pobierać opisy z katalogów centralnych np. NUKAT, OCLC;
- wykonywać czynności związane z rekatalogowaniem zbiorów;

12 Więcej na ten temat: M. Nahotko: *Bibliotekarze cyfrowi w środowisku cyfrowej nauki, biblioteki i cyfrowych publikacji*. „Biuletyn EBIB” 2006, nr 10 (80). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2006/80/a.php?nahotko> [12 marca 2011].

- uzupełniać i modyfikować opisy bibliograficzne na podstawie katalogów innych bibliotek;
- tworzyć i uzupełniać kartoteki haseł wzorcowych;
- tworzyć metadane dla zasobów cyfrowych.

Obsługa czytelnika. Realizowana powinna być w miejscu i czasie, który czytelnik wybierze. O ile jest to postulat mało realny w odniesieniu do bibliotek tradycyjnych, to biblioteki wirtualne mogą przynajmniej w pewnym stopniu go spełnić. W przypadku bibliotek naukowych, posiadających bogate zasoby cyfrowe, miejscem, które jest najczęściej odwiedzane, jest ich strona domowa, zaś biblioteka wirtualna nie istnieje dla czytelnika w sensie fizycznego miejsca. Prace, które można realizować zdalnie to:

- uaktualnienie zawartości strony domowej;
- prace redakcyjne przy tworzeniu różnego rodzaju informatorów na temat działalności biblioteki;
- przygotowanie i administrowanie e-kursów i e-szkoleń;
- kontakt z czytelnikiem z wykorzystaniem komunikatorów, e-maili – dzięki czemu można realizować opcję „zapytaj bibliotekarza” w systemie 24/7/365 (całodobowo, 7 dni w tygodniu, 365 dni roku);
- realizacja kwerend.

Kolejny, od lat funkcjonujący, model oznacza współpracę bibliotekarzy z różnych środowisk, ponad albo poza strukturami macierzystej biblioteki. Dzięki rozwojowi technologii oraz przyjęciu wspólnych standardów, zespoły współpracujące ponad strukturami macierzystych bibliotek, współtworzą bazy bibliograficzne, bibliograficzno-abstraktowe oraz pełnotekstowe w ramach swoich obowiązków służbowych. Zazwyczaj jedna z bibliotek pełni funkcję koordynatora. Dzięki tej współpracy możliwe jest tworzenie:

- katalogów centralnych (NUKAT);
- regionalnych bibliotek cyfrowych;
- baz bibliograficzno-abstraktowych (BazTech, BazEkon).

Nowe technologie komunikacyjne pozwalają również na współpracę bibliotekarzy poza godzinami pracy. Przykładem są serwisy internetowe, czy fora tematyczne. W taki sposób działa zespół utrzymujący portal EBIB, ale również inne portale takie jak: pulowerek.pl, dyplomowani.pl.

W powołanej w 2008 roku Korporacji Bibliotekarzy Wrocławskich, stowarzyszenia działającego na rzecz lokalnego środowiska bibliotekarskiego, zamiast częstych roboczych spotkań, intensywnie wykorzystywany jest kontakt mailowy przy organizowaniu cykli tematycznych, konferencji czy prac redakcyjnych nad przesyłanymi artykułami przygotowywanymi do publikacji.

Ostatni model polega na realizacji zadań bibliotekarskich przez bibliotekarzy, którzy nie są zatrudnieni w bibliotekach lub szukają dodatkowego zatrudnienia poza pracą na etacie. Można postawić pytanie, czy istnieje zapotrzebowanie, a jeśli tak, to na jakie usługi, które można realizować zdalnie? Czy osoby z wykształceniem z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, mogłyby świadczyć usługi outsourcingu?¹³

Wydaje się, że można zlecać wykonywanie prac najbardziej rutynowych, pracochłonnych, ale także tych, które wymagają specjalistycznej wiedzy osobom zewnętrznym. Problem ten szczególnie może dotyczyć małych bibliotek, w których występują trudności z rozszerzaniem usług.

Prace, które mogłyby być wykonywane zdalnie przez bibliotekarzy, to między innymi:

- tworzenie metadanych dla zasobów cyfrowych;
- digitalizacja¹⁴;
- budowa kolekcji tematycznych na zlecenie;
- przygotowywanie e-kursów;
- realizacja kwerend;
- wyszukiwanie, ocena oraz opracowanie i udostępnianie informacji (usługi infobrokerskie).

Mimo wzrostu znaczenia zasobów cyfrowych, co prowadzi do sytuacji, w której wykonywanie dużej części prac bibliotekarskich nie wymaga stałej fizycznej obecności w miejscu zatrudnienia oraz istnienia prawnych możliwości zatrudniania bibliotekarzy w systemie telepracy, trudno wskazać biblioteki, które w pełni z tej możliwości korzystają.

¹³ Osoby zainteresowane tematyką outsourcingu w bibliotekach, mogą zapoznać się z tą tematyką w artykule: A. Jazdona: *Outsourcing w bibliotece*. „Przegląd Biblioteczny” R. 76, nr 2 (2008), s. 247-259.

¹⁴ Wśród form organizacyjnych pracowni digitalizacji wymienia telepracę. Zob.: T. Kalota: *Organizacja i logistyka digitalizacji: VIII Ogólnopolska Konferencja „Automatyzacja bibliotek publicznych”*. Warszawa 26-28 listopada 2008 r.

Zakończenie

Zmiany spowodowane przez nowoczesne technologie oraz trudności związane ze znalezieniem pracy sprawiają, że zakład pracy, w omawianym przypadku – biblioteka, być może w niedalekiej przyszłości przestanie być głównym miejscem świadczenia pracy. Bibliotekarz będzie mógł nadal wykonywać pracę zgodnie ze swoim wykształceniem i zainteresowaniami, jednak miejsce wykonywania pracy, nie będzie już tak istotne. „Bibliotekarstwo uczestniczące” poprzez wdrażanie telepracy może dodatnio wpłynąć na relacje z użytkownikiem – swobodne godziny pracy bibliotekarzy ułatwią kontakt za pomocą Internetu. Ponadto, jak widać na wymienionych przykładach wiele innych zadań realizowanych do tej pory na miejscu w bibliotece, można z powodzeniem zastąpić przez telepracę. Pomijając oczywiste trudności związane z realizacją takiej formy zatrudnienia, możliwościami prawnymi, a nade wszystko ze zmianą stereotypów dotyczących organizacji pracy, telepraca, przynajmniej dla części pracowników, może stanowić dobre rozwiązanie. Nie bez znaczenia ważne są tu cechy charakterologiczne telepracownika. Pracownicy, którzy miewają problemy z dostosowaniem się do nowych sytuacji, mogą także napotykać na trudności w środowisku telepracy. W zawodzie, który postrzegany jest przez społeczeństwo, jako zajęcie niezbyt nowoczesne, odejście od postępowania według utartych zasad i stawianie na innowacyjność, może przynieść nieoczekiwane korzyści. Wymagać to będzie jednak sporo czasu oraz zastosowania różnego rodzaju zachęt, zarówno wobec pracodawcy, jak i pracownika, żeby w formie telepracy bibliotekarze mogli realizować swoje zadania. Przełamanie bariery psychologicznej przed pracą na odległość, może przynieść obu stronom korzyści finansowe i oszczędność czasu, ale także niewątpliwie wpłynie na styl życia pracowników, i wzajemnie relacje między pracodawcą a pracownikami. Czy na pewno jest to idealne rozwiązanie, zweryfikuje mniej lub bardziej odległa przyszłość. Niewątpliwie jest to jedna z interesujących możliwości.

Bibliografia

1. Bąk E.: *Elastyczne formy zatrudnienia*. Warszawa 2006.
2. Ciborski P.: *Telepraca – instruktaż zatrudniania: wzór regulaminu i dokumentacja telepracy*. Gdańsk 2007.
3. Nahotko M.: *Bibliotekarze cyfrowi w środowisku cyfrowej nauki, biblioteki i cyfrowych publikacji*. „Biuletyn EBIB” 2006, nr 10 (80). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2006/80/a.php?nahotko> [12 marca 2011].
4. Nilles J. M.: *Telepraca: strategie kierowania wirtualną zalogą*. Przeł. A. Ehrlich. Warszawa 2003.
5. Nycz T. M.: *Telepraca*. Tryb dostępu: <http://www.prawo-pracy.pl/telepraca-a-148.html> [12 marca 2011].
6. Pawełoszek-Korek I.: *Technologie mobilne w dostarczaniu wiedzy*. Częstochowa 2009.
7. Sobczyk A.: *Telepraca w prawie polskim*. Warszawa 2009.
8. Szewczyk A.: *Telepraca i e-pieniądz*. W: *Dylematy cywilizacji informatycznej: praca zbiorowa*. Red. A. Szewczyk. Warszawa 2004.
9. *Telepraca pod lupą rządu*. Human Resources Poland. Tryb dostępu: [http://www.hr.pl/library.nsf/archiwum\]S3X/FB22B5A0B90DC2ACC12572C000486F5D](http://www.hr.pl/library.nsf/archiwum]S3X/FB22B5A0B90DC2ACC12572C000486F5D) [12 marca 2011].

mgr Wiesława Budrowska
Biblioteka Pedagogiczna
im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu
w.budrowska@bptorun.edu.pl

mgr Aldona Zawalkiewicz
Biblioteka Pedagogiczna
im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu
a.zawalkiewicz@bptorun.edu.pl

**WIRTUALNA PRZESTRZEŃ I REALNE DZIAŁANIA,
CZYLI SERWIS ELEKTRONICZNA BIBLIOTEKA
PEDAGOGICZNA SBP, JAKO PRZYKŁAD
BIBLIOTEKARSTWA UCZESTNICZĄCEGO**

**VIRTUAL SPACE AND REAL ACTIVITIES – EBP SBP
AS AN EXAMPLE OF PARTICIPATING
AND EMBEDDED LIBRARIANSHIP**

Abstract

Electronic Pedagogical Library Service SBP has been taking part in the professional life of the librarians in pedagogical libraries for many years. This Service provides informational and educational platform for this group of librarians. In the opinion of the report's authors, the activities of librarians gathered around the Service are becoming a part of the embedded librarianship's idea. This Service exists only in virtual space, so it does not require special buildings or space. The editorial staff work as volunteers and they originate from several pedagogical libraries. Pursuant to a research results, the authors present the qualifications of a specialist librarian who works in the pedagogical library, creates and makes information available to the users, supports them in writing master's, bachelor's and graduation thesis. They also discuss the content of the Service, techniques and methods used in creating information and communication between users. The authors show new trends of Service activities – promoting the idea of Open Education Sources for librarians and the use of new software. They also describe a series of conferences entitled 'Can library be cool?' as an example of using information and communication technology in the modern libraries. The authors present further plans of

the Service's development, of starting an e-learning platform, which will broaden the educational offer for librarians, as well as of publishing a specialist magazine.

Wprowadzenie

Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP uczestniczy wirtualnie w codziennym życiu zawodowym nauczycieli bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych. Zespół doświadczonych bibliotekarzy gromadzi w jednym miejscu i udostępnia specjalistyczną informację. Użytkownicy mają do serwisu stały dostęp niezależnie od miejsca i czasu pracy. Dzięki tym cechom serwis doskonale wpisuje się w jeden z aspektów bibliotekarstwa uczestniczącego, które prezentują w swoim raporcie z badań David Shumaker i Laura Tyler¹. Wymieniają oni: uczestniczenie fizyczne, uczestniczenie organizacyjne i uczestniczenie wirtualne, czyli dostarczanie usług bibliotecznych w roboczej przestrzeni wirtualnej, do wyłącznego użytku danej grupy klientów. Rolą członków redakcji serwisu, jest nie tylko gromadzenie wartościowych materiałów i wychodzenie naprzeciw potrzebom swoich adresatów, ale także propagowanie wśród nich idei bibliotekarstwa uczestniczącego.

Jak powstał serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP?

Ogólnopolski internetowy serwis informacyjny Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP, został utworzony przez grupę bibliotekarzy z bibliotek pedagogicznych w 2002 roku.

Główne cele działania serwisu, zapisane w jego Misji, skupiają się wokół integracji środowiska bibliotekarzy, wspierania ich w pracy zawodowej, doskonalenia zawodowego, podnoszenia efektywności pracy, gromadzenia wartościowych zasobów internetowych i wymiany doświadczeń. Najważniejszymi zasadami funkcjonowania serwisu są: otwarta formuła oparta na współpracy całego środowiska, społeczny charakter działalności oraz bezpłatne zamieszczanie materiałów. Serwis redagowany jest przez bibliotekarzy wolontariuszy z kilkunastu bibliotek pedagogicznych. Praca odbywa się wyłącznie w przestrzeni wirtualnej.

¹ J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [26 kwietnia 2011].

Adresatami treści publikowanych na stronie serwisu, oferowanych usług oraz ogólnopolskich inicjatyw edukacyjnych, jest ściśle określona grupa odbiorców, czyli nauczyciele zatrudnieni w bibliotekach pedagogicznych, którzy zdobyłą wiedzę, wykorzystując w pracy ze swoim czytelnikiem.

Bibliotekarze wchodzący w skład zespołu redakcyjnego serwisu, uczestniczą w życiu zawodowym swoich odbiorców, ponieważ dzięki wieloletniej współpracy, wymianie doświadczeń zawodowych, działalności w stowarzyszeniach bibliotekarskich, doskonale znają potrzeby użytkownika serwisu i starają się je zaspokoić. Na co dzień, podobnie jak adresaci serwisu, pracują z tym samym klientem: uczniem, studentem, nauczycielem i rozwiązują podobne problemy. Dobra znajomość środowiska i problemów występujących w codziennej pracy, pozwala na skuteczne wspieranie działań i rozwoju zawodowego nauczycieli bibliotekarzy. Służą temu nie tylko materiały zamieszczane w przestrzeni wirtualnej, na stronie serwisu, ale także rzeczywiste – fizycznie podejmowane ogólnopolskie inicjatywy (konferencje, seminaria, warsztaty).

Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP jest platformą integrującą środowisko bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych i kadry zarządzającej tymi placówkami.

Co wyróżnia biblioteki pedagogiczne i nauczycieli bibliotekarzy?

Biblioteki pedagogiczne pełnią ważną rolę w systemie oświaty, zaspokajając potrzeby edukacyjne nauczycieli, studentów i uczniów. Gromadzą, opracowują i udostępniają specjalistyczne zbiory z zakresu pedagogiki, psychologii, socjologii oraz dziedzin pokrewnych. Stanowią centra specjalistycznej informacji edukacyjnej: tradycyjnej i elektronicznej. Szczegółowe zasady ich działania określa Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 29 kwietnia 2003 roku².

Ze względu na to, że specyfika działalności i realizowane cele wszystkich bibliotek pedagogicznych są zbliżone, bardzo ważna zawsze była idea współpracy. Nowe możliwości wspólnych działań stworzyła rozpoczęta w latach dziewięćdziesiątych komputeryzacja, a szczególnie coraz powszechniej wykorzystywany Internet.

Zmiany technologiczne zachodzące we współczesnym świecie i zmieniające się potrzeby użytkowników bibliotek pedagogicznych, wymu-

² *Dziennik Ustaw z dnia 21 maja 2003 r., Nr 89, poz. 824.*

szają na zatrudnionych w nich bibliotekarzach ciągły rozwój zawodowy. Obecnie muszą oni zdobywać nowe kompetencje. Nie mogą być tylko specjalistami w zakresie tradycyjnego warsztatu informacyjnego, ale powinni posiadać gruntowną wiedzę dotyczącą elektronicznych źródeł informacji. Muszą też legitymować się umiejętnością organizowania dostępu do informacji, metod jej selekcji, oceny, przetwarzania i udostępniania. Współczesny bibliotekarz biblioteki pedagogicznej, dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii komunikacyjnych, jest jeszcze bliżej czytelnika niż kiedyś. Może go wspierać i służyć pomocą w czasie rzeczywistym (np. poprzez coraz powszechniej wykorzystywane komunikatory) oraz przygotowywać do korzystania z zasobów biblioteki on-line (szkolenia e-learningowe).

Bibliotekarze zatrudnieni w bibliotekach pedagogicznych, które są placówkami systemu oświaty, legitymują się wyższym wykształceniem bibliotekoznawczym (studia magisterskie lub podyplomowe) i przygotowaniem pedagogicznym. Oprócz statusu bibliotekarza, posiadają też status nauczyciela. Nauczyciele bibliotekarze planują swój rozwój zawodowy, podobnie jak inni nauczyciele, zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli. Stopień nauczyciela dyplomowanego, stanowi ostatni etap ich ścieżki awansu zawodowego. Nauczyciel bibliotekarz dzieła swoje obowiązki, pomiędzy pracą dydaktyczną z czytelnikiem (uczniem, studentem, nauczycielem) i pracą związaną z funkcjonowaniem biblioteki (gromadzenie i opracowanie zbiorów oraz udostępnianie informacji).

Znacząca większość nauczycieli bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych posiada najwyższe z możliwych stopni awansu zawodowego, a więc są nauczycielami dyplomowanymi.

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli, określa sposób odbywania stażu, rodzaj dokumentacji załączanej do wniosku nauczyciela o podjęcie postępowania kwalifikacyjnego lub egzaminacyjnego, zakres wymagań do uzyskania poszczególnych stopni awansu zawodowego, tryb działania komisji kwalifikacyjnych i egzaminacyjnych, wzory zaświadczeń o uzyskaniu akceptacji lub zdaniu egzaminu oraz wzory aktów nadania stopni awansu zawodowego³.

Jak wynika z badań ankietowych przeprowadzonych przez serwis EBP SBP, w lutym 2009 roku, kadra w bibliotekach pedagogicznych prezentuje bardzo wysoki poziom wykształcenia, bez względu na to, czy

3 *Dziennik Ustaw z dnia 1 grudnia 2007 r., Nr 214, poz. 1580.*

placówka funkcjonuje w mieście wojewódzkim, czy jako filia w mieście powiatowym⁴.

W pracy bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych dużą rolę odgrywa aspekt edukacyjny. Uczestniczą oni w zapewnianiu dostępu do zbiorów i informacji użytkownikom na różnym etapie kształcenia: uczniom, studentom, nauczycielom (w tym nauczycielom bibliotekarzom bibliotek szkolnych), i osobom zainteresowanym edukacją ustawiczną. Znają dobrze potrzeby swoich czytelników i wychodzą naprzeciw ich oczekiwaniom. Tak samo, jak adresaci serwisu udzielają specjalistycznej informacji i pomagają w wyborze, i dotarciu do materiałów niezbędnych do przygotowywania prezentacji maturalnych, referatów, prac licencjackich, magistrskich i innych.

Zawartość serwisu Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP

Struktura serwisu jest prosta i czytelna, pozwala na łatwe, i szybkie dotarcie do poszukiwanych informacji. Zawartość serwisu stanowią przede wszystkim bazy: adresowa, katalogów on-line i baz danych, które powstają w bibliotekach pedagogicznych oraz materiały dydaktyczne, konferencyjne, publikacje, akty prawne. Dział: *Biblioteki Pedagogiczne w Polsce*, jest najczęściej wykorzystywany przez osoby odwiedzające serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP⁵. Najwięcej wejść odnotowano do bazy adresowej, rejestrującej wszystkie biblioteki pedagogiczne w Polsce. Dzięki stałej aktualizacji i specjalistycznej wyszukiwarce, użytkownicy szybko docierają do informacji o interesującej ich bibliotece pedagogicznej. Poza tym, znajdują tu materiały dotyczące historii wielu bibliotek pedagogicznych, galerię ich znaków własnościowych oraz bazę bibliotek pedagogicznych zarejestrowanych na Facebooku. W dziale: *Zasoby*, zgromadzone są wykazy bibliograficznych baz danych i katalogów on-line bibliotek pedagogicznych, baz instytucji oświatowych, zbiór zestawień bibliograficznych, sklasyfikowanych według języka haseł przedmiotowych Biblioteki Narodowej, relacje z wizyt w bibliotekach za granicą, materiały konferencyjne.

4 L. Kurowska-Trudzik: *Biblioteki pedagogiczne jako centra informacji edukacyjnej*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 6 (106). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/106/a.php?kurowska> [26 kwietnia 2011].

5 W. Budrowska, A. Zawałkiewicz: *Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP narzędziem integracji nauczycieli bibliotekarzy*. W: *Współpraca bibliotek: na szczeblu regionalnym, krajowym, międzynarodowym*. Red. M. Wojciechowska; Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku. Gdańsk 2011, s. 170.

Dział: *Aktualności* zawiera bieżącą informację adresowaną do bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych oraz jest miejscem rejestrującym ważne i ciekawe wydarzenia organizowane w tych instytucjach. W dziale: *Zarządzanie biblioteką* zgromadzone są najważniejsze akty prawne dotyczące bibliotek pedagogicznych i nauczycieli bibliotekarzy, przykłady rozwiązań organizacyjnych stosowanych w bibliotekach, materiały dotyczące marketingu, promocji i PR. Istotnym działem jest: *Nauczyciel bibliotekarz*, gdzie znajdują się materiały wspierające nauczycieli bibliotekarzy w zdobywaniu kolejnych stopni awansu zawodowego oraz scenariusze szkoleń i warsztatów doskonalących nauczycieli bibliotekarzy. W dziale: *Działalność biblioteczna* nauczyciel bibliotekarz znajdzie materiały dotyczące gromadzenia, opracowania i udostępniania zbiorów, i informacji oraz zagadnienia dotyczące wykorzystania zintegrowanych systemów bibliotecznych, funkcjonujących w różnych bibliotekach pedagogicznych. *Działalność edukacyjna* jest działem, z którego bibliotekarze bibliotek pedagogicznych mogą czerpać ciekawe pomysły do pracy z czytelnikiem. Znajdują się tu scenariusze i konspekty lekcji, wystaw, konkursów, i spotkań autorskich, które można wykorzystać w pracy z czytelnikiem na różnych poziomach nauczania. Materiały dotyczące współpracy i podejmowania wspólnych przedsięwzięć bibliotek pedagogicznych z bibliotekami szkolnymi, Biblioteką Narodową, czy Ośrodkiem Rozwoju Edukacji zamieszczone są w dziale: *Współpraca*. Na stronie serwisu Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP, zainteresowani znajdą także aktualności i materiały dotyczące pracy *Sekcji Bibliotek Pedagogicznych i Szkolnych SBP* oraz *Konferencji Dyrektorów Bibliotek Pedagogicznych*.

Rozwiązania Web 2.0 w serwisie Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom użytkowników wprowadzono na stronie serwisu rozwiązania Web 2.0. Bibliotekarze korzystający z serwisu mają do dyspozycji dwa specjalistyczne fora, na których mogą wyrażać swoje opinie i oceny. Kanał RSS dostarcza im najświeższe informacje dotyczące funkcjonowania bibliotek pedagogicznych. Ponadto istnieje możliwość komentowania aktualności, a także dzielenia się informacjami z innymi użytkownikami serwisu, poprzez Facebook, MySpace i Google. Efektem tych rozwiązań, jest wymiana informacji i promocja serwisu wśród bibliotekarzy. Kolejny kanał dystrybucji informacji to Facebook. Instytucjonalny profil serwisu buduje wokół niego przyjazną społeczność wirtualną. Z analizy demograficznej fanów wynika, że należą do niej za-

równie młodzi bibliotekarze (i studenci bibliotekoznawstwa), jak i osoby z długim stażem zawodowym. To użytkownicy profilu decydują o tym, co jest dla nich ważne zawodowo. Interakcje pomiędzy użytkownikami służą nie tylko wymianie informacji, ale integracji środowiska zawodowego. Na stronie serwisu promowane jest wspólne przedsięwzięcie bibliotek skupionych wokół serwisu, oparte na mechanizmach *Wiki*. To WikiEduLinki – baza edukacyjnych zasobów internetu, której pomysłodawcą i koordynatorem jest Dolnośląska Biblioteka Pedagogiczna we Wrocławiu. Narzędzia Web 2.0 na stronie serwisu, wprowadzane są powoli i systematycznie, po wcześniejszym rozpoznaniu potrzeb użytkowników. Użytkownicy serwisu wprowadzają rozwiązania Web 2.0 na stronach domowych swoich bibliotek, przede wszystkim w celu poprawienia jakości komunikacji ze swoimi użytkownikami. Analiza stron internetowych bibliotek pedagogicznych wykazała, że najczęściej do dystrybucji informacji używany jest kanał RSS. Wymianie informacji służą też fora internetowe, czy komentarze pod aktualnościami. Kilkanaście bibliotek wzorem serwisu oferuje usługi i dystrybuje informacje o działalności swoich placówek, poprzez Facebooka. Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP, nie tylko wprowadza nowe funkcjonalności na stronie, ale i promuje rozwiązania stosowane w bibliotekach pedagogicznych.

Serwis propaguje Otwarte Zasoby Edukacyjne

Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP duży nacisk kładzie na upowszechnianie informacji o wolnych zasobach edukacyjnych i rozwiązaniach wspomagających proces nauczania przy ich wykorzystaniu. Termin „Otwarte Zasoby Edukacyjne” (OZE), odnosi się do materiałów edukacyjnych (plany lekcji, testy, programy nauczania, moduły szkoleniowe, kursy, pokazy, symulacje), które są dostępne publicznie w Internecie (bez kontroli dostępu), opublikowane wraz z prawem do dalszego wykorzystania (w oparciu o tzw. Wolne licencje) i rozwijane w otwarty sposób, czyli przy udziale beneficjentów w procesie redakcyjnym⁶. Jednym z kluczowych dokumentów określających cele i metody ruchu OZE jest *Kapsztadzka Deklaracja Otwartej Edukacji*, opublikowana 22 stycznia 2008 roku⁷. *Deklaracja Kapsztadzka* nawołuje do wspierania i promocji otwar-

6 *Otwarte Zasoby Edukacyjne*. Tryb dostępu: <http://koed.org.pl/otwartaedukacja/co-to-jest/> [26 kwietnia 2011].

7 *Deklaracja Kapsztadzka*. Tryb dostępu: <http://koed.org.pl/otwartaedukacja/deklaracja-kapsztadzka/> [26 kwietnia 2011].

tej edukacji, a w szczególności do pomocy w realizacji trzech strategii, które mają zwiększyć zasięg i wpływ otwartych materiałów edukacyjnych. Są to działania skierowane do nauczycieli i uczniów, które mają polegać na zachęcaniu ich do udziału w ruchu otwartej edukacji, czyli tworzenia, wykorzystywania, dostosowywania do swoich potrzeb oraz ulepszania otwartych zasobów edukacyjnych. Drugą strategią jest rozpowszechnianie własnych materiałów w sposób otwarty, czyli na licencjach ułatwiających każdemu wykorzystanie, opracowanie, tłumaczenie, doskonalenie i rozpowszechnianie; publikowanie ich w formatach zapewniających w praktyce prawa gwarantowane przez licencje oraz dostępnych na różnorodnych platformach technicznych. Trzecia strategia dotyczy polityki otwartej edukacji i zachęca organy władzy oraz dyrekcje szkół i uniwersytetów do nadania otwartej edukacji najwyższego priorytetu, jej promocję poprzez finansowanie i uprzywilejowanie w procesach akredytacyjnych. Rezultaty projektów, zwłaszcza finansowanych ze środków publicznych, powinny być otwartymi zasobami edukacyjnymi.

Bibliotekarze tworzący serwis EBP SBP włączyli się do promocji Otwartych Zasobów Edukacyjnych organizując cykl bezpłatnych seminariów. Seminaria odbyły się w bibliotekach pedagogicznych w Toruniu, Olsztynie i Wrocławiu. W trakcie spotkań omawiane były problemy związane z otwartą kulturą, nauką i edukacją w odniesieniu do bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych i ich użytkowników. Prezentowano m.in. projekty: Wikimedia i Wolne Lektury, wyszukiwanie cyfrowych zasobów edukacyjnych, wolne oprogramowania edukacyjne w szkole i bibliotece, przykłady zastosowania *Open Source* w *Open e-Learningu*. Zajmowano się także problematyką związaną z prawem autorskim i tzw. domeną publiczną. Seminaria, w których wzięło udział ponad 200 osób, cieszyły się dużym zainteresowaniem i skierowane były przede wszystkim do bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych, i szkolnych, ale obecni byli także przedstawiciele bibliotek publicznych, i naukowych.

Czy biblioteka może być cool?

Pod takim tytułem serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP zorganizował i sfinansował cykl konferencji, które odbyły się w październiku i listopadzie 2010 roku, w dziesięciu bibliotekach pedagogicznych. W konferencjach wzięło udział około 1000 nauczycieli bibliotekarzy. Program konferencji składał się z dwóch bloków tematycznych. Pierwszy z nich zatytułowany był: *Czy nowoczesna edukacja w polskiej szkole i bibliotece, to bujanie w chmurach?*, drugi brzmiał: *Multimedia i nowo-*

czesne technologie w pracy bibliotekarza. W pierwszym, bibliotekarzom przedstawiono nowoczesne technologie komunikacyjne oraz ich wykorzystanie w dostępie do informacji, uczenia się i nauki, w drugim, przygotowanie materiałów multimedialnych oraz techniki prezentacji mówionej. Z ankiet ewaluacyjnych wypełnianych przez uczestników konferencji wynikało, że treści prezentowane w trakcie wystąpień są niezwykle cenne i zostaną spożytkowane w pracy codziennej. Część ankietowanych zgłaszała potrzebę realizacji warsztatów, które pozwoliłyby na pełne nabycie umiejętności korzystania z omawianych programów i aplikacji. Opinie na temat konferencji wyrażone przez nauczycieli bibliotekarzy potwierdziły, jak ważne jest w ich pracy wykorzystanie technologii informacyjnych, które w wydatny sposób wpływają na atrakcyjność proponowanych usług bibliotecznych.

Członkowie zespołu redakcyjnego serwisu Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP a inni nauczyciele bibliotekarze

Autorki referatu opracowały ankietę, której celem było zbadanie i porównanie poziomu wybranych kompetencji bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych z wydziałów informacyjno-bibliograficznych oraz członków redakcji serwisu. Chciały dowiedzieć się, jak wyglądają kompetencje zespołu redakcyjnego serwisu, na tle kompetencji innych bibliotekarzy, czy ich dobra znajomość środowiska i codziennej pracy bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych są wystarczające do skutecznego wspierania działań i rozwoju zawodowego nauczycieli bibliotekarzy oraz czy rzeczywiście spełniają oni kryteria bibliotekarza uczestniczącego zdefiniowane przez Davida Shumakera i Laurę Tyler⁸. Według definicji bibliotekarz uczestniczący jest osobą, która potrafi określić potrzebę, źródło i wartość informacji, często zanim jeszcze partner z zespołu o tym pomyśli. Aby móc to zrobić, bibliotekarz powinien dobrze znać daną dziedzinę i rozumieć wykonywaną przez zespół pracę i jej cele.

Pytania zawarte w ankiecie dotyczyły m.in. dodatkowych kwalifikacji, biegłej znajomości języków obcych, przygotowania i prowadzenia zajęć edukacyjnych, komunikacji on-line z użytkownikiem, redagowania czasopisma elektronicznego oraz liczby publikacji, i wystąpień publicznych w ciągu ostatnich pięciu lat.

8 J. A. Siess: op. cit.

Ankieta rozesłana została drogą elektroniczną do 46 pedagogicznych bibliotek wojewódzkich, w których strukturze funkcjonują wydziały informacyjno-bibliograficzne. Bibliotekarze pracujący w tych wydziałach, mają bowiem bezpośredni kontakt z użytkownikiem, który poszukuje informacji i oczekuje pomocy w zakresie wskazania źródeł informacji oraz pomocy przy sporządzeniu bibliografii. Tworzą także specjalistyczne bibliograficzne bazy danych oraz sporządzają zestawienia bibliograficzne. Członkowie redakcji serwisu odpowiedzieli na ankietę podczas spotkania szkoleniowego, które odbyło się w marcu 2011 roku w Warszawie. Odpowiedzi udzieliło 77 bibliotekarzy z 26 bibliotek oraz wszyscy członkowie redakcji serwisu (17 osób).

Wszyscy bibliotekarze bibliotek pedagogicznych muszą posiadać wyższe wykształcenie bibliotekoznawcze i przygotowanie pedagogiczne, zgodnie z wcześniej przywoływanym Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej, dlatego w pytaniu dotyczącym wykształcenia, autorki interesowały się dodatkowymi kwalifikacjami badanych bibliotekarzy.

Z udzielonych odpowiedzi wynika, że badani bibliotekarze najczęściej doksztalają się w zakresie nowych technologii informacyjnych. Studia podyplomowe z technologii informacyjnych, informatyki, infobrokeringu i zarządzania wiedzą, ukończyło 26 osób z wydziałów informacyjno-bibliograficznych bibliotek pedagogicznych, czyli ok. 33% oraz 9 członków zespołu redakcyjnego serwisu, czyli ponad połowa. Redaktorzy serwisu interesują się także kształceniem na odległość (3 osoby zdobyły takie kwalifikacje), które nie wystąpiło wśród zainteresowań pozostałych badanych. Kolejnym najczęściej wymienianym kierunkiem doksztalania jest zarządzanie placówką oświatową i tutaj także procentowo lepiej wypadają reprezentanci serwisu – 6 osób (ok. 35%), pozostali – 8 osób (ok. 10%).

W pytaniu dotyczącym biegłej znajomości języka obcego, obie badane grupy wypadły słabo. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że tylko około 20% badanych bibliotekarzy biegle zna język rosyjski i około 15% biegle zna język angielski.

W pytaniu dotyczącym przygotowania i prowadzenia przez bibliotekarzy różnych form zajęć edukacyjnych, wymieniane są lekcje biblioteczne, szkolenia użytkowników, warsztaty dla nauczycieli (w tym nauczycieli bibliotekarzy), zajęcia dla seniorów oraz kursy e-learningowe. Z udzielonych odpowiedzi wynika, że bibliotekarze najczęściej prowadzą szkolenia swoich użytkowników, lekcje biblioteczne i warsztaty dla nauczycieli. W przypadku szkoleń użytkowników, otrzymane wyniki są zbliżone w obu grupach: około 70% bibliotekarzy prowadzi tego typu szkolenia.

Członkowie redakcji serwisu wypadają zdecydowanie lepiej niż reszta badanych bibliotekarzy, jeżeli chodzi o prowadzenie lekcji – 82% (14 osób), inni – 65% (50 osób), warsztatów – 82% (14 osób), inni – 56% (43 osoby). Jeszcze większa różnica na korzyść członków serwisu występuje w wypadku zajęć z seniorami (członkowie serwisu – 18% – 3 osoby; inni – 9% – 7 osób) i szkoleniami e-learningowymi (członkowie serwisu – 59% – 10 osób, inni – 6,5% – 5 osób). Pytanie o komunikację on-line z użytkownikiem pokazało, że najczęściej wykorzystywany jest e-mail (58 badanych bibliotekarzy), a coraz popularniejsze stają się też komunikatory GG i Skype (14 osób) oraz formularz „Zapytaj bibliotekarza”. Jeśli chodzi o członków serwisu, to wszyscy korzystają z wymienionych form komunikacji i portali społecznościowych (zwłaszcza Facebooka).

Pytanie o udział w redagowaniu czasopisma elektronicznego lepiej wypadło w grupie członków serwisu. Wynika z niego, że 3 osoby (18%) współredagują czasopisma elektroniczne. W grupie pozostałych bibliotekarzy zajmuje się tym tylko jedna osoba.

Zadając pytanie o liczbę publikacji w ogólnopolskich i lokalnych, tradycyjnych bądź elektronicznych czasopismach oraz o liczbę wystąpień na konferencjach w ciągu ostatnich pięciu lat, autorki referatu chciały zbadać aktywność bibliotekarzy z wydziałów informacyjno-bibliograficznych bibliotek pedagogicznych i członków redakcji serwisu Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP. Liczba publikacji badanych bibliotekarzy wynosi 143, a liczba wystąpień na konferencjach – 74. Natomiast członkowie serwisu podali liczbę 170 publikacji i udział w 153 konferencjach. Daje to średni wynik 9 konferencji w wypadku członków serwisu i 1 wśród reszty bibliotekarzy. Średnia liczba publikacji w ciągu ostatnich pięciu lat, wynosi 10 publikacji na osobę wśród członków serwisu i 1,8 publikacji dla pozostałych bibliotekarzy.

Wyniki ankiety dowodzą, że członkowie redakcji serwisu są bardzo aktywni zawodowo, posiadają dodatkowe kwalifikacje, znają i stosują nowoczesne technologie. Swoją wiedzą i doświadczeniem dzielą się w trakcie wystąpień na konferencjach oraz zamieszczając publikacje w czasopismach zawodowych.

Wykształcenie kierunkowe i pedagogiczne oraz dodatkowe kwalifikacje zawodowe pomagają członkom redakcji w określaniu potrzeb, źródeł i wartości informacji adresowanej do użytkownika serwisu Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP. Gwarantują trafny dobór prezentowanych w serwisie treści i wysoką jakość gromadzonych materiałów.

Kierunki rozwoju serwisu Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP

Wyniki uzyskane z przeprowadzonej przez autorki referatu ankiety, dotyczącej porównania poziomu kompetencji bibliotekarzy z bibliotek pedagogicznych i członków zespołu serwisu, pomogły ustalić, co nowego można zaproponować użytkownikom serwisu. Słabą stroną ogółu przebadanych bibliotekarzy okazała się biegła znajomość języków obcych. W planach rozwoju serwisu uwzględnione zostanie więc, stworzenie e-learningowego kursu zawodowego języka angielskiego.

Kurs będzie adresowany do bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych, którzy zamierzają podnieść poziom znajomości specjalistycznego języka angielskiego. Wiedza zdobyta w czasie kursu powinna pomóc, przede wszystkim w dostępie do informacji zawodowych, publikowanych w języku angielskim oraz nawiązywaniu kontaktów zawodowych z anglojęzycznymi bibliotekarzami (lub użytkownikami). Dzięki temu, że duża grupa członków redakcji zajmuje się w swoich bibliotekach tworzeniem i prowadzeniem kursów e-learningowych na platformie Moodle, są oni w stanie przygotować kurs od strony technicznej. Do opracowania kursu od strony merytorycznej i jego moderowania został powołany zespół specjalistów, rekrutujący się przede wszystkim z bibliotek naukowych.

Słabym punktem badanych bibliotekarzy z wydziałów bibliograficzno-informacyjnych okazała się mała liczba publikacji. W związku z tym zaplanowano utworzenie elektronicznego czasopisma dla bibliotekarzy bibliotek pedagogicznych, które będzie dla nich miejscem publikowania artykułów związanych z ich działalnością zawodową. W zespole znajdują się osoby mające doświadczenie w redagowaniu czasopism w formie tradycyjnej i elektronicznej. Utworzyły one trzyosobowy zespół redakcyjny, którego zadaniem będzie opracowanie koncepcji czasopisma.

Podsumowanie

Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP dzięki istnieniu w sieci jest zawsze blisko swojego użytkownika, niezależnie od jego miejsca pracy. Zastosowane rozwiązania Web 2.0 pozwalają na szybką komunikację i przepływ informacji. Sprzyja to integracji środowiska nauczycieli bibliotekarzy i stanowi doskonałą platformę wymiany doświadczeń zawodowych. Zgromadzone w jednym miejscu wartościowe materiały, bazy danych i źródła informacji, ułatwiają codzienną pracę z użytkownikiem i umożliwiają ciągłe doskonalenie się. Podejmowane przez redakcję serwi-

su ogólnopolskie działania edukacyjne, zacieśniają współpracę i umożliwiają nawiązywanie bezpośrednich kontaktów. Propagowanie e-learningu, jako nowoczesnej formy kształcenia i promowanie nowych technologii informacyjnych w edukacji, wpływa na ustawiczne podnoszenie poziomu umiejętności bibliotekarzy, i efektywność ich pracy.

Bibliografia

1. Budrowska W., Zawałkiewicz A.: *Serwis Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna SBP narzędziem integracji nauczycieli bibliotekarzy*. W: *Współpraca bibliotek: na szczeblu regionalnym, krajowym, międzynarodowym*. Red. M. Wojciechowska; Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku. Gdańsk 2011, s. 161-172.
2. *Deklaracja Kapsztadzka*. Tryb dostępu: <http://koed.org.pl/otwartaedukacja/deklaracja-kapsztadzka/> [26 kwietnia 2011].
3. *Dziennik Ustaw z dnia 21 maja 2003 r.*, Nr 89, poz. 824.
4. *Dziennik Ustaw z dnia 1 grudnia 2007 r.*, Nr 214, poz. 1580.
5. *Dziennik Ustaw z dnia 12 marca 2009 r.*, Nr 50, poz. 400.
6. Kurowska-Trudzik L.: *Biblioteki pedagogiczne jako centra informacji edukacyjnej*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 6 (106). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/106/a.php?kurowska> [26 kwietnia 2011].
7. *Otwarte Zasoby Edukacyjne*. Tryb dostępu: <http://koed.org.pl/otwartaedukacja/co-to-jest> [26 kwietnia 2011].
8. Shumaker D., Talley M.: *Models of embedded librarianship final report*. Tryb dostępu: <http://www.sla.org/pdfs/EmbeddedLibrarianshipFinalRptRev.pdf> [26 kwietnia 2011].
9. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [26 kwietnia 2011].

dr Anna Osiewalska

*Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie
osiewa@uek.krakow.pl*

mgr Urszula Cieraszewska

*Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie
cierasze@uek.krakow.pl*

BIBLIOTEKA BEZ BIBLIOTEKARZY – CZYLI NOCNE CZYTANIE W BIBLIOTECE

A LIBRARY WITHOUT LIBRARIANS – NIGHT READING AT THE LIBRARY

Abstract

Academic community's expectations for the Library are sometimes difficult to meet. One of the reoccurring demands is the prolonging of the Library opening hours during the examination period. In this article we have presented the idea of providing this service in the virtual space of the Cracow University of Economics Main Library. We presented the organization plan of the „All-Night Reading Room”, which allows to read textbooks after the Library closes, in a way that does not interfere with copyrights.

Wstęp

Sesja egzaminacyjna jest szczególnym czasem dla biblioteki akademickiej. O ile w ciągu roku najpopularniejszą jej agendą jest wypożyczalnia, okres zbierania zaliczeń i zdawania egzaminów, jest okresem wzmożonego ruchu w czytelniach. Przechowywane tam egzemplarze podręczników stają się dobrem rzadkim, dodatkową szansą na zapoznanie się z zalecaną lekturą, tuż przed sprawdzeniem jej znajomości.

Jak w tym gorącym okresie sesji, biblioteki udostępniają zgromadzone w czytelniach książki? Pomiędzy bibliotekami, które podejmują wyzwanie nie zamykania książek na noc, wyróżnić można dwa sposoby działania:

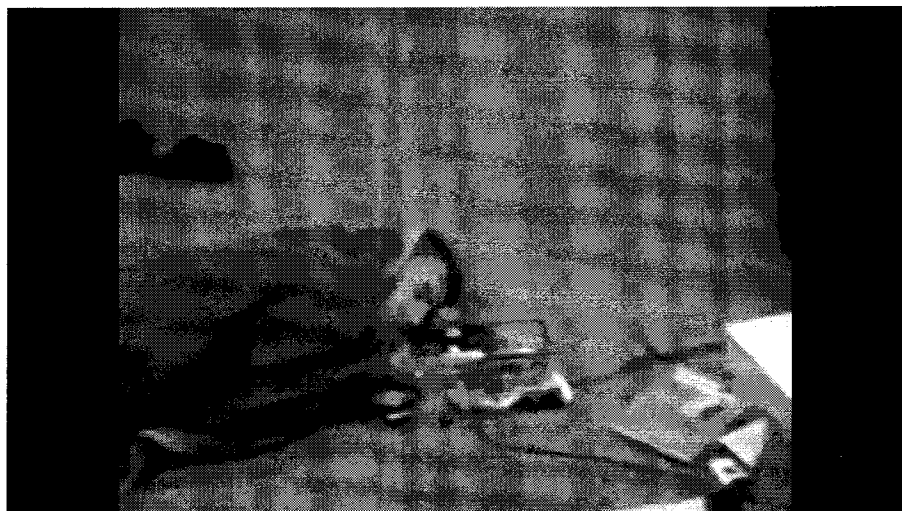
1. Wydłużenie czasu pracy czytelnicy w okresie sesji:
 - o 2-3 godziny – biblioteki: Politechniki Warszawskiej, Uniwersytetu Poznańskiego i wiele innych,
 - do godziny 5 rano – Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego (głośna akcja „BUW dla sów i nocnych marków”).
2. Wprowadzenie regulaminowej możliwości wypożyczenia książki z czytelnicy po jej zamknięciu, z terminem zwrotu zaraz po otwarciu biblioteki – np. regulamin Biblioteki Głównej Wszechnicy Polskiej Szkoły Wyższej TWP w Warszawie i regulaminy wielu innych bibliotek.

Ad. 1. Ogromnym plusem tego rozwiązania jest to, że Biblioteka ożywa w świadomości studentów, staje się bardzo potrzebna i bliska. Rozwiązanie umożliwia też dotarcie do egzemplarza większej liczbie czytelników. Jednak pobyt w bibliotece nocą, staje się maksymalnie nieformalny, co może mieć swoje dobre i złe strony.



Nocny BUW-ing dobiega końca...

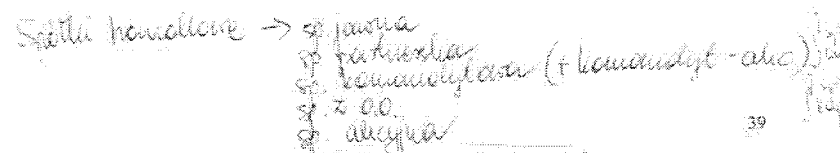
filipPL Filmy: 25 Subskrybuj



Zdecydowanie niekorzystną przyczyną takiego pobytu – przy szczupłej obsadzie bibliotekarzy na nocnej zmianie, jest zwiększenie prawdopodobieństwa anonimowego uszkodzenia książki. „[...]Studenci, którzy już tam

w nocy byli, zachęcali: – Panuje mała anarchia. Bo wiesz, jak są tylko dwie bibliotekarki, to żeby nawet chciały, nie upilnują wszystkiego²¹.

Rysunek 1. Możliwy efekt



2.2. Spółki handlowe

2.2.1. Pojęcie spółki

²¹ Kodeks spółek handlowych wszedł w życie 1 stycznia 2001 r. Fuchylil kodeks handlowy z 1934 r. (jednakże przepisy tego kodeksu o firmie i prokurze obowiązują do dnia wskazanego w pkt. 2.2.3). Uchwalenie kodeksu spółek handlowych było niezbędne nie tylko w związku z koniecznością harmonizacji polskiego prawa spółek z wymogami europejskimi, ale także z punktu widzenia potrzeb praktyki. Kodeks spółek handlowych wprowadził do polskiego ustawodawstwa wiele zmian, między innymi uatrefcyjnił handlowe spółki osobowe (w tym uregulował spółkę partnerską i spółkę komandytowo-akcyjną) oraz umowocześnił spółki kapitałowe, szczególnie spółkę akcyjną.

Spółkami handlowymi są spółka jawna, spółka partnerska, spółka komandytowa, spółka komandytowo-akcyjna, spółka z ograniczoną odpowiedzialnością i spółka akcyjna.

Cztery spółki, tj. spółkę jawną, partnerską, komandytową i komandytowo-akcyjną, kodeks zalicza do spółek osobowych, a dwie, tj. spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością i spółkę akcyjną nazywa spółkami kapitałowymi. Od zawarcia umowy spółki z o.o. lub od zawązania spółki akcyjnej do chwili rejestracji, te dwie spółki są spółkami kapitałowymi „w organizacji”. Mają wówczas zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych, ale nie posiadają osobowości prawnej. Te „przedspółki” nie są spółkami osobowymi, lecz postaciami spółek kapitałowych.

Źródło: *Prawo gospodarcze dla ekonomistów*. Pod red. B. Gnelli; B. Gnella [et al.]. Kraków, 2003.

Zwiększenie liczby dyżurujących nocą pracowników oznacza z kolei, groźbę skrócenia godzin otwarcia biblioteki w równie ważnym następnym dniu sesji (doba pracownicza). Uniknąć tego mogą Biblioteki z dużą liczbą pracowników, mniejsze, jak Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, raczej nie.

Ad. 2. Wypożyczenie książki z czytelnicy zawsze obarczone jest ryzykiem braku zwrotu w umówionym terminie. Zagrożona staje się gwarancja dostępności egzemplarza książki w bibliotece. Książki nie ma po otwarciu

1 W. Karpieszuk: *Marianna w pizamie, czyli noc w BUW-ie*. „Gazeta Wyborcza Stołeczna” 23 stycznia 2010. Tryb dostępu: http://warszawa.gazeta.pl/warszawa/1,34875,7487237,Marianna_w_pizamie_czyli_noc_w_BUW_ie.html [15 kwietnia 2011].

biblioteki – w okresie sesji rzecz nie do wyobrażenia, wyobrazić sobie jednak łatwo reakcję „skowronków”, a także osób, które też chciały wypożyczyć książkę na noc, ale im się to nie udało...

Reasumując: w imię ochrony własnych zbiorów, warto rozważyć możliwość udostępnienia nie egzemplarza drukowanego podręcznika, ale cyfrowej jego kopii. Oczywiście liczba jednoczesnych wejść na dany tytuł, nie może być większa, od liczby zamkniętych na noc jego egzemplarzy. Wydaje się, że działanie takie, jest zgodne z zapisem Art. 28 *Prawa autorskiego*.

„Art. 28. Biblioteki, archiwa i szkoły mogą:

1. Udostępniać nieodpłatnie, w zakresie swoich zadań statutowych, egzemplarze utworów rozpowszechnionych;
2. Sporządzać lub zlecać sporządzanie egzemplarzy rozpowszechnionych utworów w celu uzupełnienia, zachowania lub **ochrony własnych zbiorów**;
3. Udostępniać zbiory dla celów badawczych lub poznawczych za pośrednictwem końcówek systemu informatycznego (terminali) znajdujących się na terenie tych jednostek”

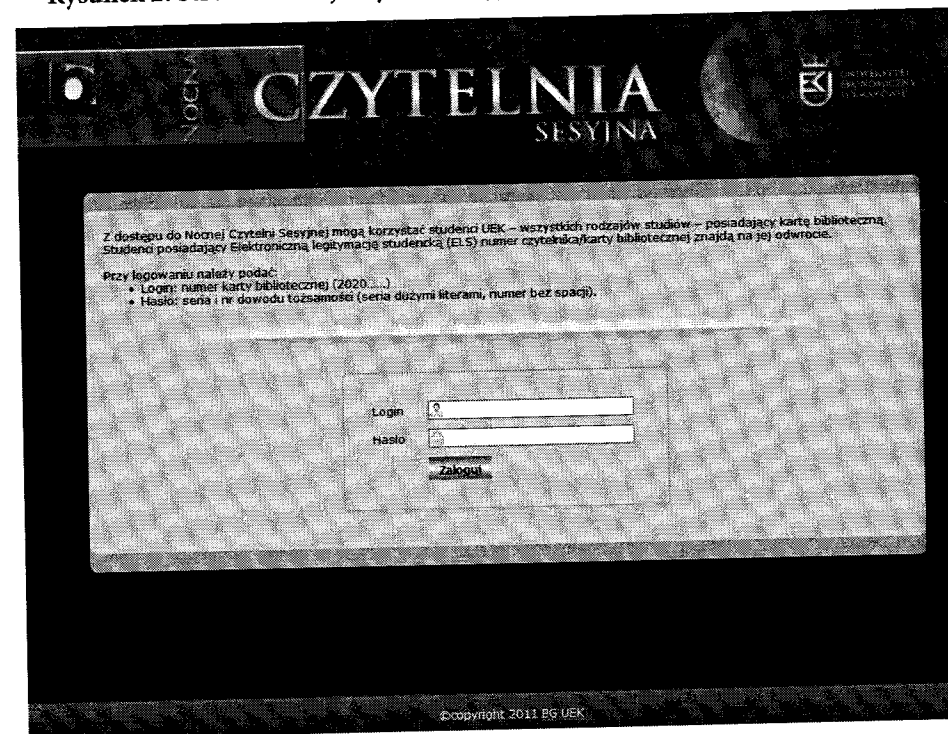
Prawne aspekty takiego działania przybliży artykuł [1], część 3 (Dowolony użytek utworów i przedmiotów praw pokrewnych) punkt B (Licencja dla bibliotek przewidziana w art. 28 Ustawy o prawie autorskim). Jednak pewność, że nasza interpretacja jest słuszna, daje nam opinia, którą w tej sprawie na nasze zapytanie wyraził radca prawny Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie (UEK).

Nocna Czytelnia Sesyjna – logowanie i pobieranie danych

W chwili, gdy przesyłamy artykuł organizatorom Konferencji trwają przygotowania do uruchomienia w czasie najbliższej sesji egzaminacyjnej Nocnej Czytelni Sesyjnej. Będzie ona funkcjonować w monitorowanej Sali Katalogowej od zamknięcia Czytelni Głównej (czyli od godz. 20:00 w tygodniu oraz w sobotę od godz. 15:00, a w niedzielę od godz. 14:00) do zamknięcia Budynku Biblioteki przez Portiera (czyli do godz. 22:00). Operację zamknięcia komputerów wykona program. Mamy już cyfrowe kopie kilku – jak sądzimy – najbardziej potrzebnych w sesji letniej podręczników akademickich i stronę domową Nocnej Czytelni Sesyjnej (z logowaniem na hasło, żeby wykluczyć pracę na komputerach osób przypadkowych). Wymagane dane do logowania są takie same, jak w przypadku logowania do katalogu komputerowego, czy zdalnego dostępu – Login: numer karty bibliotecznej; Hasło: seria i nr dowodu tożsamości. Nie jest natomiast wy-

magane aktywne konto biblioteczne. Dane studentów (nr karty i dowodu oraz imię i nazwisko) pobierane są przy logowaniu bezpośrednio z naszego systemu bibliotecznego Virtua.

Rysunek 2. Strona Nocnej Czytelni Sesyjnej – logowanie



Oprócz danych potrzebnych do logowania z Virtui, pobierane są przez port Z39.50 informacje o dostępnych egzemplarzach podręczników, które znajdują się na stronie Nocnej Czytelni Sesyjnej.

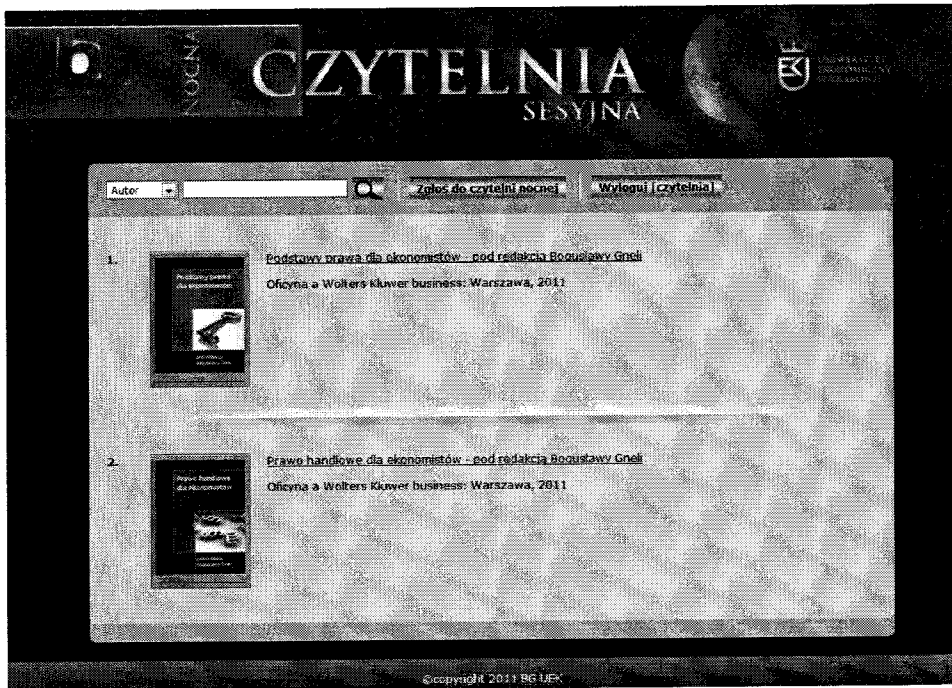
Dane odświeżane są każdego dnia po zamknięciu Wypożyczalni, czyli po godzinie 18.00. Na stronie Nocnej Czytelni Sesyjnej dostępnych jest, tylko tyle licencji danego podręcznika, ile byłoby dostępnych, gdyby Biblioteka była otwarta. Strona nie służy zwiększeniu ich liczby.

Zabezpieczenie kopii cyfrowych

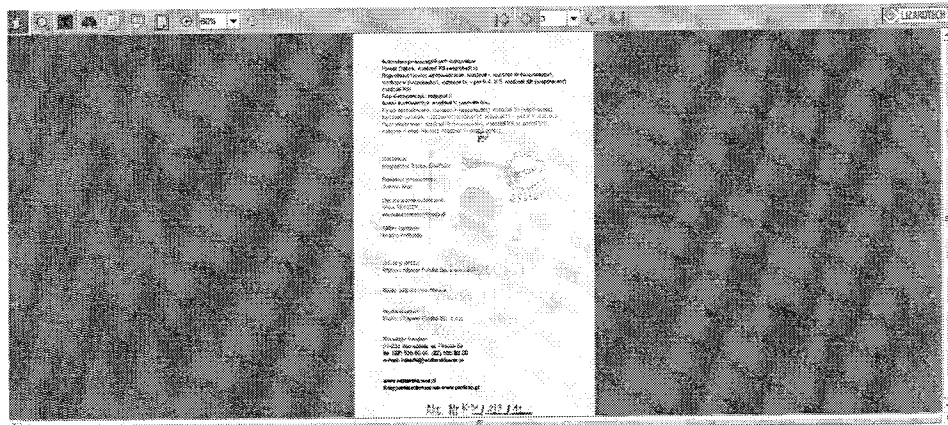
Wszystkie podręczniki zostały przetworzone do formatu DjVu z poddrukami, czyli grafiką, która wypełnia stronę (logo naszej Biblioteki) stanowiąc tło dla druku właściwego. Grafika jest na całą stronę, dlatego też zastosowano półprzezroczysty znak wodny, aby nie przeszkadzał w odbiorze treści nadrukowanych.

DjVu to format dokumentów i plików graficznych, przeznaczony do ich wygodnego udostępniania w Internecie. Dzięki zastosowaniu tego oprogramowania możliwe było zablokowanie wydruku, kopiowania i zapisu z poziomu pliku – zabezpieczenie podobne do stosowanych w polskich serwisach z dostępem do książek – ibuk.pl.

Rysunek 3. Strona Nocnej Czytelni Sesyjnej – po zalogowaniu



Rysunek 4. Przykład strony z poddrukami



Dzięki temu rozwiązaniu można było zachować wysoką jakość plików, która odpowiadała papierowemu oryginałowi, przy jednoczesnym, względnie małym ich rozmiarze (mniejsze obciążenie dla serwera). Oczywiście istnieje możliwość zrobienia print screenu, ale w sali, w której będzie dostęp do Nocnej Czytelni Sesyjnej, nie ma drukarki.

Usługa – Zamów do Nocnej Czytelni Sesyjnej

Dzięki tej zakładce: *Zamów do Nocnej Czytelni Sesyjnej*, studenci mogą zgłaszać podręczniki, które będą im potrzebne podczas sesji. Oprócz podstawowych informacji: jak imię i nazwisko, e-mail zamawiającego, dane książki (autor, tytuł, sygnatura), należy podać informację do jakiego przedmiotu wymagany jest ten podręcznik.

Niewykluczone, że zakładka jeszcze się zmieni. Trwają próby posadzenia jej na stronie katalogu komputerowego BG UEK.

Rysunek 5. Formularz zamówienia do Nocnej Czytelni Sesyjnej

Zliczanie otwartych sesji

W pierwszej wersji, do zliczania licencji miał być wykorzystany system HAN (*Hidden Automatic Navigator*), który jest narzędziem pozwalającym, oprócz zdalnego łączenia się z kupowanymi przez Bibliotekę bazami danych, również na zarządzanie licencjami dostępowymi. Problem przy zastosowaniu tego systemu, pojawił się przy wykorzystaniu licencji. Każda książka, która jest dostępna w Nocnej Czytelni Sesyjnej, jest osobnym linkiem, czyli osobną licencją. Dla Biblioteki oznaczało to zakup dodatkowych licencji – rozwiązanie stało się zbyt kosztowne. Z tego względu, należało zrezygnować z tego pomysłu i stworzyć własny system, który zliczałby wykorzystane licencje dla danego podręcznika.

Następnym wyzwaniem będzie określenie „aktywności czytania”, czyli, czy dany użytkownik czyta wybrany podręcznik, czy może jest już zajęty czymś innym i zapomniał się wylogować. Po kliknięciu na link danego podręcznika, na komputer zostaje załadowana cała książka, co utrudnia identyfikację ruchu, czyli przejście ze strony na stronę, czy powiększanie. Jednym z wyjść, będzie pojawianie się komunikatu z pytaniem: *Czy nadal czytasz ten podręcznik?* Docelowe rozwiązanie tej kwestii, nastąpi dopiero po uruchomieniu Nocnej Czytelni Sesyjnej.

Zakończenie

Głównym bodźcem powstania Nocnej Czytelni Sesyjnej, było wyjście naprzeciw potrzebom studentów, ich pracy do późnych godzin nocnych, przed i podczas sesji.

Już za kilka dni zostanie rozesłany mailing do wszystkich studentów UEK z informacją o tej platformie oraz z prośbą o uzupełnienie listy podręczników potrzebnych do egzaminów. Ta sesja pokaże, czy takie rozwiązanie zadowoli studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

Powstanie Nocnej Czytelni Sesyjnej ma również wesprzeć akcję, którą zorganizował Parlament Studencki UEK, przeciwko kupowaniu kopii podręczników w punktach kserograficznych. Oprócz Biblioteki, akcję wsparło również Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie – wprowadzając 15% rabaty dla studentów UEK na książki.

Rysunek 6. Plakat Parlamentu Studenckiego prezentowany podczas akcji przeciwko kupowaniu kopii podręczników w punktach kserograficznych



Bibliografia

1. Karpieszuk W.: *Marianna w piżamie, czyli noc w BUW-ie*. „Gazeta Wyborcza Stołeczna” 23 stycznia 2010. Tryb dostępu: http://warszawa.gazeta.pl/warszawa/1,34875,7487237,Marianna_w_piżamie_czyli_noc_w_BUW_ie.html [15 kwietnia 2011].
2. Stanisławska-Kloc S.: *Prawo autorskie a biblioteka cyfrowa*. W: *III konferencja: Internet w bibliotekach. Zasoby elektroniczne: podaż i popyt. Wrocław, 12-14 grudnia 2005 roku*. Wrocław 2006. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/iwb3/arttykul.php?e> [30 marca 2011].

mgr Leszek Szafranski
Biblioteka Jagiellońska w Krakowie
l.szafranski@uj.edu.pl

mgr Łukasz Mesek
Biblioteka Jagiellońska w Krakowie
lukasz.mesek@uj.edu.pl

KONCEPCJA CYFROWEJ BIBLIOTEKI PRZYSZŁOŚCI NA PRZYKŁADZIE JAGIELLOŃSKIEJ BIBLIOTEKI CYFROWEJ

THE MODEL OF THE FUTURE DIGITAL LIBRARY ON THE EXAMPLE OF THE JAGIELLONIAN DIGITAL LIBRARY

Abstract

The authors of the article present the new needs of library users and innovations in libraries which have to be implemented to fulfill them. The organization of work in the Jagiellonian Digital Library (JBC), established in 2010, serves as an example and basis of new solutions enabling to develop a model where teleworking replaces in-library work. The first part of the article presents two models which can be applied depending on the kind of documents processed at the library. The second part of the article presents examples of communication between the user and the librarian and the possibility of transferring them into the virtual world. The article also presents how the staff of the Jagiellonian Digital Library answers the requests of users and provides them with an easily managed and friendly workplace. In the article the authors describe the possible solutions but do not try to judge if the models are ready to be applied in the reality of Polish libraries.

Wstęp

Przyszłość biblioteki tradycyjnej i rozwój biblioteki cyfrowej, leży w personalizacji serwisów informacyjnych. Personalizacja, to z jednej strony zbieranie informacji o użytkownikach biblioteki, a z drugiej, umożliwienie użytkownikowi dostosowania istniejącego serwisu do własnych,

indywidualnych potrzeb. Rola nowoczesnego bibliotekarza, działającego w środowisku takich serwisów, sprowadzałaby się do administrowania danymi z jednej strony, a z drugiej, do pomocy przy usługach wchodzących w skład profilu użytkownika, od asysty przy zapisach, czy przy pierwszym logowaniu zaczynając, a na specjalistycznej kwerendzie kończąc. Biblioteki, jako repozytoria o nieskończonych zasobach informacji, przetrwają i osiągną sukces, jeśli za pomocą Internetu i telefonii komórkowej, wyjdą naprzeciw społecznym potrzebom informacyjnym. Aby skutecznie realizować politykę transformacji biblioteki tradycyjnej i równolegle do niej rozwijać usługi zdalne, świadczone za pomocą mediów elektronicznych, musi nastąpić reorganizacja w samym sposobie pracy bibliotekarza. Skoro powstają biblioteki cyfrowe (o zdalnym dostępie do zbiorów), służące cyfrowym użytkownikom, korzystającym z ich zasobów z każdego miejsca na świecie (przy czym najrzadziej w budynku biblioteki tradycyjnej), to konsekwentnie powinny być one obsługiwane przez bibliotekarzy cyfrowych, wykonujących swoją pracę w sposób zdalny, gdzie kontakt z użytkownikiem przenoszony jest do rzeczywistości wirtualnej. Taki model pracy wpisuje się w nurt bibliotekarstwa uczestniczącego, gdzie bibliotekarz jest dostarczycielem usług bibliotecznych określonym grupom użytkowników w przestrzeni wirtualnej¹.

Telepraca w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej (JBC)

Szybki rozwój technik telekomunikacyjnych w ostatnim dwudziestoleciu, zmienił także sposób pracy bibliotekarza. Informatyzacja bibliotek pociągnęła za sobą zmianę jego narzędzia pracy, którym w głównej mierze stał się komputer. Przy zastosowaniu powszechnie obecnych rozwiązań technologicznych, część lub całość obowiązków służbowych może być wykonywana poza zakładem pracy w formie telepracy².

- 1 J. A. Siess: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [11 marca 2011].
- 2 Telepraca – jest to forma zatrudnienia, w której zamiast dojeżdżać do siedziby firmy powierzoną pracę wykonuje się w innym miejscu, wykorzystując technologie informatyczne. Do wykonywania zleconych zadań potrzebny jest ciągły dostęp do informacji. Pracę wykonuje się w ramach umowy o pracę. Zob. J. Wiśniewski: *Zatrudnianie pracowników w formie telepracy*. Toruń 2007, s. 40-42.
Według Z. Sadowskiego jest to forma zatrudnienia wykorzystująca technologie telekomunikacyjne i informatyczne, umożliwiającą wykonywanie pracy przez pracownika całkowicie lub częściowo poza siedzibą firmy. Zob. Z. Sadowski: *Telepraca – stan obecny i warunki dalszego rozwoju*. „Rynek Pracy” 2004, nr 2, s. 90-100.
W kodeksie pracy Art. 675. §1 brzmi: „praca może być wykonywana regularnie poza zakładem

Telepracę, zwaną również pracą zdalną, pracą na odległość lub e-pracą, w literaturze anglojęzycznej określaną terminami *telework*, *telecommuting* oraz *eworking*, można wykonywać poza miejscem siedziby pracodawcy, z wykorzystaniem Internetu i łącz telekomunikacyjnych, za pomocą których dostarcza się wykonaną pracę i odbiera kolejne zlecenia³.

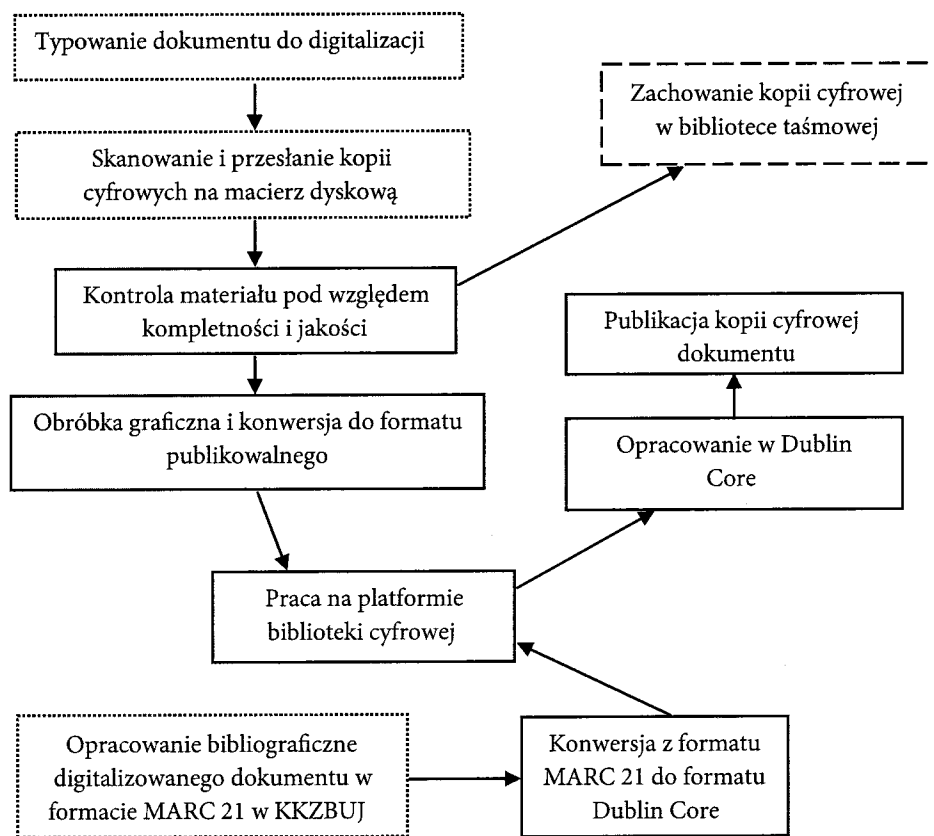
W Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej wszelkie prace wykonywane są przy pomocy komputerów. Zgodnie z definicją, obowiązki służbowe mogą zostać przeniesione w każde miejsce na świecie, o ile jest ono wyposażone w komputer i łącze internetowe, charakteryzujące się szybkością transferu danych 100 Mb/s. W Polsce takie usługi już są oferowane przez dostawców Internetu i z obserwacji rynku wynika, że w najbliższej przyszłości staną się na tyle powszechne, że przepustowość łącza przestanie być barierą technologiczną.

W JBC praca na odległość realizowana jest za pomocą programu *Team Viewer*. Jest to program, który pozwala zdalnie łączyć się przez Internet z innym komputerem w sieci. Po uruchomieniu własnego komputera, np. w domu, bibliotekarz może połączyć się z komputerem w miejscu pracy i korzystać z oprogramowania na nim zainstalowanego. Jest to trochę uciążliwe, jeżeli chodzi o komfort pracy, ale na razie nie ma możliwości ani środków, żeby w inny sposób korzystać z niektórych programów potrzebnych do pracy w JBC. Trzeba tu też zaznaczyć, że praca wykonywana w domu na potrzeby projektu, na razie nie jest finansowana z żadnych źródeł. Bibliotekarze wykonują ją charytatywnie. Jest to spowodowane brakiem dokładnie sprecyzowanych przepisów, jeżeli chodzi o telepracę w jednostkach użyteczności publicznej. Między innymi był to powód nieuwzględnienia tej formy pracy w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej, co jest równoznaczne z brakiem środków na finansowanie telepracy w ramach tego projektu. Warto nadmienić, że projekt, w dużej części finansowany jest ze środków unijnych, kończy się w 2013 roku, stwarzając możliwość

- pracy, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną (telepraca)” – *Ustawa z dnia 24 sierpnia 2007 roku o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw* (Dz. U. 2007 r. Nr 181, poz. 1288). Tryb dostępu: <http://www.abc.com.pl/serwis/du/2007/1288.htm> [10 marca 2011].
- 3 E. Golec-Nycz, A. Osiewalska: *Telepraca w bibliotekach jako element aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych lub przebywających na urloпах wychowawczych*. W: *E-włączenie czy e-wyobcowanie? [Dokument elektroniczny]: e-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie*. Red. M. Kocójowa; [tłum. ang. R. Sapa, A. Korycińska, G. Bednarska; skład tekstów oraz korekta materiałów na płycie CD: I. Ćwikilewicz, wykonanie oraz walidacja kodu strony internetowej na płycie CD: D. Bittner]; Uniwersytet Jagielloński. Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa. Kraków 2006. Tryb dostępu: http://www-old.inib.uj.edu.pl/wyd_inib/s3_z2/osiewalska-n.pdf [19 marca 2011].

wypracowania odpowiedniego modelu telepracy na przyszłość, po fazie realizacji projektu. W schemacie 1 jest przedstawiony taki model.

Schemat 1. Model organizacji pracy w JBC z uwzględnieniem przystosowania do pracy zdalnej



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Oddziału Dokumentów Audiowizualnych Biblioteki Jagiellońskiej.

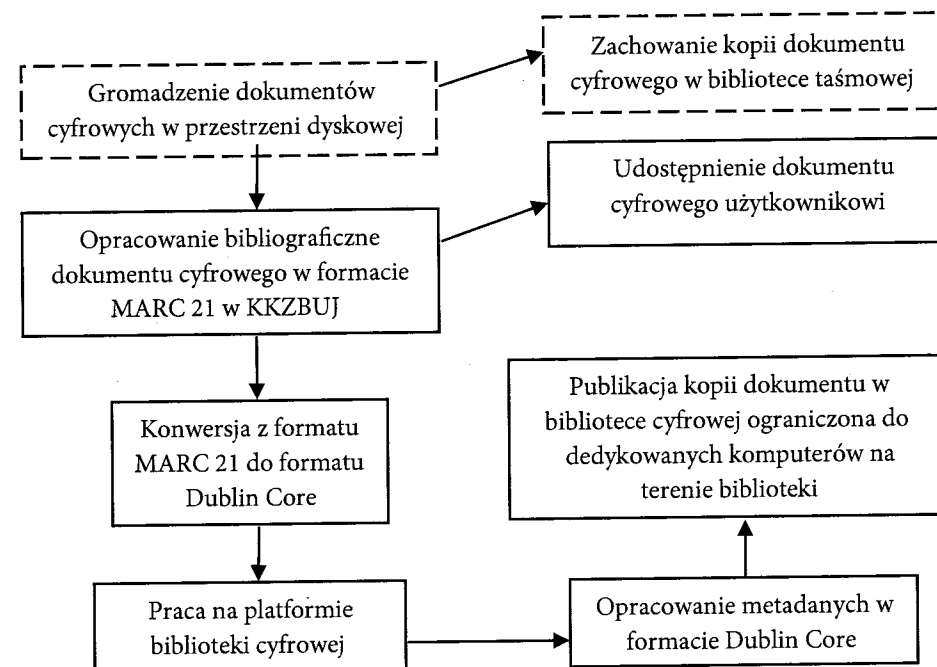
Podział prac ze względu na możliwe miejsce ich wykonania zaznaczono następującymi stylami kreskowania:

- [---] – prace do wykonania wyłącznie na terenie biblioteki,
- [---] – prace do wykonania częściowo poza terenem biblioteki,
- [] – prace do wykonania poza terenem biblioteki.

W przedstawionym schemacie 1., większość prac jest możliwa do zrealizowania poza terenem biblioteki, o ile zostaną zapewnione odpowiednie rozwiązania technologiczne. Praktycznie wszystkie obowiązki związane z obróbką kopii cyfrowych, aż do momentu ich publikacji w bibliotece cyfrowej mogą być wykonywane zdalnie.



Podobny schemat organizacji pracy można wytyczyć dla gromadzenia, opracowania i udostępniania dokumentów cyfrowych w postaci plików, przesyłanych do biblioteki drogą elektroniczną. W obecnym momencie wydawcy coraz częściej decydują się na publikację dokumentów tylko w wersji elektronicznej, a nakład drukowany jest tylko w przypadku konkretnego zamówienia. W formie pliku komputerowego (najczęściej w formacie pdf) dokumenty te trafiają do Biblioteki Jagiellońskiej. Schemat 2. przedstawia model organizacji pracy przy tego typu dokumentach.

Schemat 2. Model organizacji pracy w Bibliotece Jagiellońskiej dotyczący obiegu dokumentu cyfrowego z uwzględnieniem przystosowania do pracy zdalnej



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Oddziału Dokumentów Audiowizualnych Biblioteki Jagiellońskiej.

Tak, jak w schemacie 1. podział prac ze względu na możliwe miejsce ich wykonania zaznaczono następującymi stylami kreskowania:

-  – prace do wykonania częściowo poza terenem biblioteki,
-  – prace do wykonania poza terenem biblioteki.

Również w tym modelu (schemat 2.), większość zadań związanych z obiegiem dokumentu, może zostać przeniesiona poza budynek biblioteki. W tym przypadku nie są konieczne duże nakłady na wyposażenie technologiczne, ponieważ dokumenty dostarczane przez wydawców charakteryzują się o wiele mniejszym rozmiarem, średnio w granicach 8 MB, a w istniejących systemach bibliotecznych – w przypadku Biblioteki Jagiellońskiej system VTLIS/VIRTUA na bazie, którego powstał Komputerowy Katalog Zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ) – instalacja klienta systemu w dowolnym miejscu, również nie stanowi problemu. Powiązania odnośnikami do dokumentu, między systemem bibliotecznym i biblioteką cyfrową, to czysta kosmetyka, możliwa do wykonania w domowym zaciszu lub na ławce w parku.

Praca z użytkownikiem w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej

Obecnie, coraz powszechniej odbierane są od użytkowników bibliotek sygnały o zmianie ich potrzeb, które ukierunkowane są na sieciową możliwość korzystania z zasobów bibliotecznych w domu, miejscu pracy, czy jakimkolwiek innym miejscu na świecie, ale bez konieczności przychodzenia do biblioteki. Wykorzystanie źródeł internetowych jedynie w sieci lokalnej, powoli przestaje zaspokajać potrzeby czytelników. Użytkownicy wyrażają zainteresowanie dostępem do wiedzy w dowolnym miejscu i czasie. Wolą korzystać ze zbiorów biblioteki on-line. Pracownicy cenią bibliotekę, jako centrum zarządzania i udostępniania wirtualnej wiedzy, i informacji, bez potrzeby przychodzenia do biblioteki⁴.

Z przeprowadzonych badań, w których dostęp on-line jako proponowana forma udzielania informacji i udostępniania zbiorów w przyszłości, wynika, że cieszy się ona największą popularnością wśród użytkowników bibliotek i bibliotekarzy. Jest to odpowiednio 71,6% i 89,4% w stosunku do

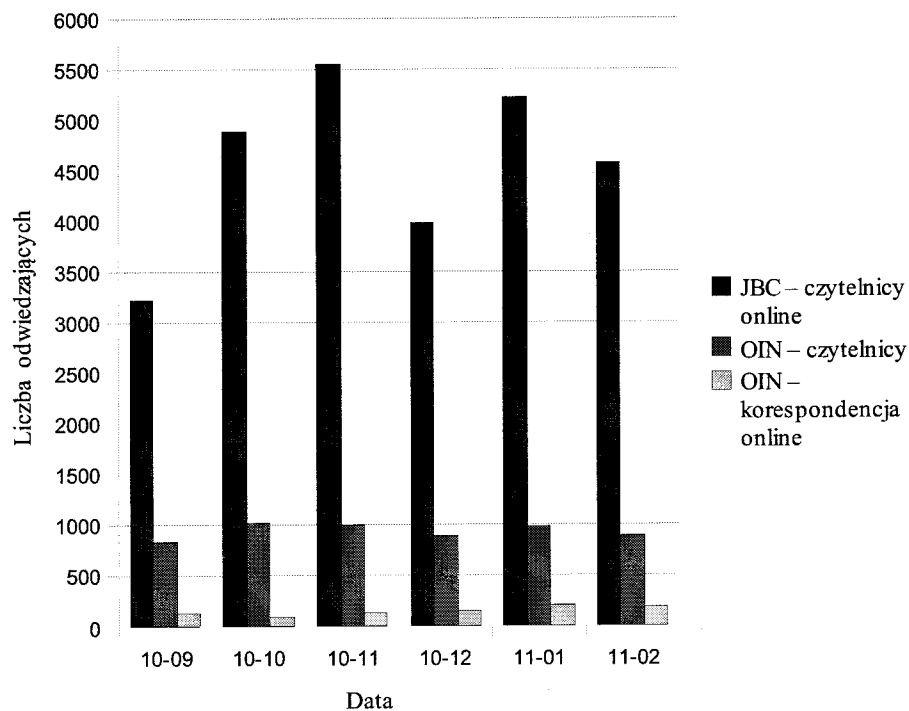
4 J. Sójkowska, F. Podgórski: *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka, a czego oczekuje użytkownik: stan obecny i rozwój informacji naukowej w bibliotekach uczelni technicznych*. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?: II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: *materiały konferencyjne*. Łódź 2006, s. 407-420.

formy tradycyjnego kontaktu z biblioteką, który wyniósł w badaniach odpowiednio 56,4% i 68,4%⁵.

Na wykresie 1. przedstawiona została liczba użytkowników korzystających z JBC w stosunku, do liczby czytelników korzystających z czytelni i Oddziału Informacji Naukowej (OIN) w sposób tradycyjny. Trzeba tu zaznaczyć, że miesięczne statystyki odwiedzin w bibliotece cyfrowej, są zawyżone przez roboty indeksujące sieć. Nie umniejsza to jednak faktu, że liczba użytkowników odwiedzających bibliotekę cyfrową, jest o wiele większa od czytelników odwiedzających czytelnię OIN. Liczba użytkowników JBC z miesiąca na miesiąc się zwiększa (średnio JBC odwiedza miesięcznie około 4 578 użytkowników), czego nie można powiedzieć o liczbie użytkowników tradycyjnych, która utrzymuje się na podobnym poziomie (średnio około 930 osób miesięcznie). Na wykresie jest też przedstawiona, w podziale na poszczególne miesiące, statystyka zapytań kierowanych do dyżurującego bibliotekarza w OIN. Jest to suma wszystkich zapytań kierowanych drogą on-line, na które składają się kwerendy krajowe i zagraniczne, informacja katalogowa, reprografia, i inne zapytania. Według danych, miesięcznie z tej formy kontaktu korzysta średnio około 144 użytkowników. Można stwierdzić, że kontakt z bibliotekarzem on-line, zaczyna też zdobywać popularność wśród użytkowników Biblioteki Jagiellońskiej.

5 J. Augustynowska, B. Zwolak: *Nowe wyzwania w zawodzie bibliotekarza*. W: *Bibliotekarz: zawód czy powołanie*. Red. nauk. M. Geryka. Gdańsk 2010, s. 158-159.

Wykres 1. Czytelnicy odwiedzający JBC i czytelnię Oddziału Informacji Naukowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Oddziału Informacji Naukowej i Katalogów Biblioteki Jagiellońskiej oraz *Google Analytics*.

Na podstawie danych z przedstawionego wykresu 1. nasuwa się wniosek, że rozwijanie i wykorzystywanie już istniejących narzędzi do kontaktu on-line, leży w interesie bibliotekarzy. Użytkownik korzystający z biblioteki cyfrowej ma wiele możliwości kontaktu z bibliotekarzem, który współpracuje z czytelnikiem na każdym poziomie usług podobnie, jak to się odbywa w tradycyjnej bibliotece. Obecnie z JBC można kontaktować się na trzy sposoby:

1. Kanał RSS (komunikacja jednostronna).
2. Telefonicznie.
3. E-mailowo (poprzez szablon korespondencyjny lub bezpośrednio do bibliotekarza).

Najczęściej użytkownicy JBC kontaktują się poprzez pocztę elektroniczną. Korespondencja cechuje się dużą rozbieżnością poruszanych te-

matów, od próśb i zamówień na digitalizację poszczególnych tytułów, poprzez sugestie dotyczące udostępniania zasobów, a na skargach związanych z problemami w dostępie kończąc.

Wśród użytkowników można wyłonić cztery grupy, z którymi współpracuje bibliotekarz cyfrowy. Są to historycy, poloniści, bibliotekarze i studenci. Wynika to z charakteru publikowanych zbiorów, obejmujących głównie XIX-wieczne czasopisma.

Każda z grup użytkowników ma odmienne potrzeby i oczekiwania, co wiąże się z odmiennym podejściem do dostarczenia odpowiedniej usługi. Bibliotekarz musi wykazać się dużymi umiejętnościami w kontakcie z wirtualnym użytkownikiem, lub użytkownikiem po drugiej stronie słuchawki telefonu. Od bibliotekarza oczekuje on konkretnej wskazówki, gdzie znajdzie poszukiwane materiały, po to by je przejrzeć, wydrukować lub zapisać na nośnik elektroniczny, o ile jest to możliwe⁶. Bibliotekarz staje się tutaj współpracownikiem użytkownika i musi wykazać się wiedzą zarówno teoretyczną, jak i ściśle praktyczną, potrzebną do rozwiązania problemu. Wpisuje się to w nurt bibliotekarstwa uczestniczącego, gdzie bibliotekarz dostarcza usług bibliotecznych w przestrzeni wirtualnej danej grupie użytkowników⁷.

Jak już wspomniano wyżej, użytkownicy kontaktują się poprzez pocztę elektroniczną również w celu zgłaszania swoich potrzeb, co do dokumentów jakie chcieliby, żeby pojawiły się na stronie JBC. Dlatego też bibliotekarze pracujący przy rozbudowie biblioteki cyfrowej zaczęli tworzyć listę dokumentów, które w pierwszej kolejności powinny być udostępnione on-line. W wyniku tych działań wyodrębniła się nowa usługa w JBC, polegająca na publikowaniu konkretnych dzieł na potrzeby określonej grupy użytkowników.

W przyszłości planowane jest objęcie tego typu usługą, większości dokumentów przechowywanych w Bibliotece Jagiellońskiej, szczególnie dokumentów elektronicznych. Czytelnik mógłby przy pomocy komputera, telefonu komórkowego, e-booka lub innego urządzenia z dostępem do Internetu, zalogować się na swoje konto w bibliotece. Po zalogowaniu otrzymałby dostęp do biblioteki wirtualnej, gdzie mógłby przeglądać opublikowane on-line dokumenty, jak również miałby możliwość wypożyczania i zamawiania cyfrowej kopii dokumentów dostępnych w bibliotece, na określony czas. Dokumenty udostępnione byłyby na jego koncie i mógł-

6 J. Sójkowska, F. Podgórski: op. cit., s. 407-420.

7 J. Siess: *Embedded Librarianship: the Next Big Thing?* „Searcher” Vol. 18 (2010). Tryb dostępu: <http://search.proquest.com> [9 kwietnia 2011].

łby je przeglądać w każdym miejscu, i czasie. Po okresie wypożyczenia, dokumenty automatycznie byłyby usuwane z konta użytkownika, o ile czytelnik by ich nie prolongował (tego typu rozwiązania są już dostępne w firmach komercyjnych – EBL *Ebook Library*⁸). Użytkownik miałby też cały czas kontakt z wirtualnym bibliotekarzem, który według pojawiających się potrzeb, pomógłby w poruszaniu się po wirtualnej bibliotece, jak również udzieliłby wskazówek, gdzie szukać potrzebnych informacji. Na razie jednak takie rozwiązania pozostają w sferze bliżej, nieokreślonej przyszłości.

Realna przyszłość, czyli co dalej

W obecnym momencie jesteśmy na etapie bibliotek hybrydowych, czyli połączenia tradycyjnej biblioteki, z oferowaną przez nią usługą zdalnego dostępu do wybranych zasobów. Przyszłość bibliotek leży jednak w bibliotekach cyfrowych, które z czasem przekształcą się powoli w biblioteki wirtualne i będą pełnić rolę głównego członu organizacyjnego biblioteki. Praca bibliotekarza w takiej bibliotece nie będzie się różnić bardzo od pracy bibliotekarza współczesnego. Poza jednym faktem, że będzie wykonywana zdalnie. Biblioteka, jako budynek, będzie jedynie miejscem spotkań użytkowników lub magazynem, w którym bibliotekarze będą spotykać się głównie w celu omówienia strategii dalszych działań, szkoleń itp. Praca w bibliotece będzie odbywać się w przestrzeni wirtualnej, niewidocznej w „rzeczywistości rzeczywistej”. Użytkownik w bibliotece przyszłości, będzie mógł się kontaktować z bibliotekarzem przez całą dobę, ponieważ poza godzinami pracy rzeczywistego bibliotekarza, rolę doradcy po zasobach biblioteki, będzie pełnił wirtualny agent (program komputerowy w semantycznej sieci). Początki tego typu rozwiązań są już widoczne na świecie m.in. w Bibliotece Uniwersyteckiej w Hamburgu, gdzie dyżury on-line pełni wirtualny doradca Stella czy Ina w Bibliotece Bücherhallen w Hamburgu⁹.

W Polsce nie ma jeszcze tego typu programów, ale np. w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu, działa już z powodzeniem platforma zdalnej łączności z pracownikami biblioteki o nazwie *Ask a librarian* czynna całą dobę. Użytkownik może połączyć się z dyżurującym konsultantem za pomocą telefonu, komunikatora internetowego, e-maila lub zalogować się

8 *Ebook Library*. Tryb dostępu: <http://ips.com.pl/EBL> [16 kwietnia 2011].

9 B. Jaskowska: *Nie wiesz? Zapytaj awatara wirtualny doradca w bibliotece*. W: *Biblioteka – klucz do sukcesu użytkowników [Dokument elektroniczny]*. Red. M. Kocójowa. Kraków 2008, s. 104-110.

do systemu helpdesk, gdzie ma możliwość cały czas śledzić poszczególne etapy rozwiązywania zgłoszonego przez niego problemu¹⁰.

Podsumowanie

Przyspieszenie rozwoju technologicznego, pociągającego za sobą zmiany zachodzące w społeczeństwie, można proporcjonalnie odnieść do wzrostu przepustowości łączy internetowych. Wraz z rozwojem Internetu, zarówno w aspekcie technologicznym, jak i społecznym, coraz więcej dziedzin życia przenosi się do rzeczywistości wirtualnej. Pod tym względem zawód bibliotekarza również w ostatnim czasie się zmienił. Większość pracy może on już wykonywać poza budynkiem biblioteki. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom użytkowników, którzy preferują pracę w domowym zaciszu, biblioteki powinny również zacząć wykorzystywać dostępną technologię i dostosowywać swoje usługi do potrzeb społeczeństwa. Bardzo często kontakt bibliotekarza z użytkownikiem przenosi się do przestrzeni wirtualnej, gdzie świadczone są zarówno usługi tradycyjne, jak i te związane z cyfrowym środowiskiem biblioteki, gdzie bibliotekarz może współpracować z użytkownikiem, i może stać się uczestnikiem tam, gdzie jest najbardziej potrzebny.

Pytanie: czy takie rozwiązania są technologicznie możliwe w bibliotekach?, staje się powoli pytaniem retorycznym. Nasuwa się jednak inny, oczywisty aspekt sprawy: czy na takie rozwiązania jest przygotowana administracja? i czy zdalny model pracy jest możliwy w jednostkach użyteczności publicznej? Rozważania nad odpowiedzią, na ostatnie pytanie, nie mieszczą się jednak w ramach tego artykułu.

Bibliografia

1. *Ask a librarian*. Tryb dostępu: <http://ask.amu.edu.pl> [7 kwietnia 2011].
2. Augustynowska J., Zwolak B.: *Nowe wyzwania w zawodzie bibliotekarza*. W: *Bibliotekarz: zawód czy powołanie*. Red. nauk. M. Geryka. Gdańsk 2010, s. 158-159.
3. *Ebook Library*. Tryb dostępu: <http://ips.com.pl/EBL> [16 kwietnia 2011].
4. Golec-Nycz E., Osiewalska A.: *Telepraca w bibliotekach jako element aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych lub przebywających na urlopie wychowawczym*. W: *E-włączenie czy e-wyobcowanie? [Dokument elektroniczny]: e-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie*. Red. M. Kocójowa; [tłum. ang. R. Sapa, A. Korycińska, G. Bednarska; skład tekstów oraz korekta materiałów na płycie CD: I. Ćwikilewicz, wykonanie oraz walidacja kodu strony internetowej na płycie CD: D. Bittner]; Uniwersytet Jagielloński. Instytut In-

10 *Ask a librarian*. Tryb dostępu: <http://ask.amu.edu.pl> [7 kwietnia 2011].

- formacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa. Kraków 2006. Tryb dostępu: http://www-old.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z2/osiewalska-n.pdf [19 marca 2011].
5. Jaskowska B.: *Nie wiesz? Zapytaj awatara wirtualny doradca w bibliotece*. W: *Biblioteka – klucz do sukcesu użytkowników [Dokument elektroniczny]*. Red. M. Kocójowa. Kraków 2008, s. 104-110.
 6. Sadowski Z.: *Telepraca – stan obecny i warunki dalszego rozwoju*. „Rynek Pracy” 2004, nr 2, s. 90-100.
 7. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [11 marca 2011].
 8. Siess J.: *Embedded Librarianship: the Next Big Thing?* „Searcher” Vol. 18 (2010). Tryb dostępu: <http://search.proquest.com> [9 kwietnia 2011].
 9. Sójkowska I., Podgórski F.: *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, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne*. Łódź 2006, s. 407-420. Tryb dostępu: www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/poster_ref11.pdf [11 marca 2011].
 10. *Ustawa z dnia 24 sierpnia 2007 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw* (Dz. U. 2007 r. Nr 181, poz. 1288). Tryb dostępu: <http://www.abc.com.pl/serwis/du/2007/1288.htm> [10 marca 2011].
 11. Wiśniewski J.: *Zatrudnianie pracowników w formie telepracy*. Toruń 2007.

mgr Anna Kazan
Biblioteka Politechniki Łódzkiej
anna.kazan@bg.p.lodz.pl

mgr inż. Izabela Gajda
Biblioteka Politechniki Łódzkiej
izabela.gajda@p.lodz.pl

WIRTUALNA WSPÓŁPRACA BIBLIOTEKI POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ ZE SPOŁECZNOŚCIĄ AKADEMICKĄ

VIRTUAL CO-OPERATION OF THE LIBRARY OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF ŁÓDŹ AND THE ACADEMIC COMMUNITY

Abstract

The 21st-century libraries undergo constant changes resulting not only from technical progress, or services being transferred into the virtual world but also from the needs of the university community and changes of educational models. Considering those changes, some questions should be answered:

1. Are the new tasks of libraries in compliance with their basic mission?
2. Who is the main initiator of those changes? Users, university authorities or librarians?
3. How far may the changes go, so that our institutions can still be recognized as libraries?
4. Should libraries, especially the university libraries, undertake tasks, which are not strictly connected with their essential activity?

Basing on their experiences the authors will discuss non-traditional tasks of the Library of the Technical University of Łódź. They will also try to answer the question whether the access to the new sources of information in a place and time convenient for the user with remote access and creating the virtual environment are what the user and the university authorities expect. Briefly speaking – is this the future of the academic library?

Wstęp

Zmieniająca się rzeczywistość w bardzo dużym stopniu wpływa na funkcjonowanie współczesnej biblioteki, a nowoczesne technologie przenikają wszystkie obszary działalności biblioteczno-informacyjnej. Komputer i Internet zdominowały każdą sferę działalności bibliotek, w wielu sytuacjach są wręcz niezastąpione. Współczesna biblioteka naukowa nie tylko gromadzi i udostępnia zbiory drukowane, ale przede wszystkim zaspakaja informacyjne potrzeby użytkowników, poprzez zapewnienie dostępu do najważniejszych komercyjnych baz danych w wersji elektronicznej. Przemianom ulega również praca bibliotekarza. Podstawowym narzędziem działalności pracownika nowoczesnej biblioteki jest komputer i wszelkie elektroniczne media komunikacji, dzięki którym bibliotekarz realizuje podstawowe zadania biblioteki, i misję wobec użytkownika. Warsztat pracy pracownika w nowoczesnej bibliotece, to z jednej strony praca zdalna, a z drugiej w bezpośrednim kontakcie z czytelnikiem, bo swoje codzienne obowiązki bibliotekarz może wykonywać w świecie rzeczywistym lub wirtualnym. Gdy we wrześniu 2002 roku Biblioteka Politechniki Łódzkiej (PŁ) przeniosła swoje zbiory do wyremontowanego pofabrycznego budynku, dla środowiska akademickiego było to ważne wydarzenie – studenci i pracownicy naukowi otrzymali nowoczesne zaplecze pracy naukowej. Dla bibliotekarzy rozpoczął się pracowity okres związany z przeobrażaniem gmachu w nowoczesną bibliotekę na miarę XXI wieku. Pomimo, że od tego czasu minęło już kilka lat, proces ten trwa nadal i trudno przewidzieć, kiedy się zakończy.

Obecność fizyczna – bibliotekarz Biblioteki Politechniki Łódzkiej bliżej czytelnika

Największą grupę użytkowników Biblioteki PŁ stanowią studenci, którzy najczęściej zaglądają do biblioteki jedynie w celu wypożyczenia niezbędnego skryptu (na koniec 2010 roku zarejestrowanych było 24 185 czytelników, w tym: 21 140 studentów).

Tabela 1. Wykorzystanie zbiorów w Bibliotece Politechniki Łódzkiej

Zbiory drukowane	2006 rok	2010 rok	Spadek o
Wypożyczenia – książki	161 677	104 719	35%
Wykorzystanie na miejscu	350 510	258 464	26%

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań Biblioteki Politechniki Łódzkiej za lata 2006 i 2010.

Niestety, obserwuje się stałą tendencję odchodzenia użytkownika od pracy w czytelnich na miejscu. Jest to zjawisko powszechne w bibliotekach polskich, na świecie biblioteki stały się centrami informacyjnymi, kulturalnymi, miejscami spotkań towarzyskich, tętnią życiem i stały się miejscami niezbędnymi w środowisku. W 2011 roku Biblioteka PŁ podejmie próbę zwrócenia uwagi najliczniejszej grupy użytkowników, na płynące korzyści i przyjemności „studiowania w czytelnich pomiędzy regałami”, zmieniając przeznaczenie obecnych magazynów i czytelni. Planowane jest otwarcie wszystkich magazynów z wolnym dostępem, gdzie zostaną stworzone odpowiednie warunki do efektywniejszego korzystania ze zbiorów. Ważną kwestią będzie skupienie się na potrzebach użytkownika i właściwe zaprezentowanie dużej liczby źródeł informacji oraz możliwości ich wykorzystania. W wielu miejscach czytelnicy otrzymają odpowiednio wyposażone stanowiska do pracy z komputerem, powstaną miejsca pracy indywidualnej i zespołowej. Reorganizacji zostaną poddane również stanowiska pracy bibliotekarzy, którzy będą pracować na jednej przestrzeni z użytkownikiem. Oprócz bibliotekarza opiekującego się danym księgozbiorem, rolę przewodników po świecie nowych technologii będą pełnić pracownicy Oddziału Informacji Naukowej, którzy w otwartych przestrzeniach, będą uczyć korzystania ze źródeł informacji i pomagać w budowaniu strategii wyszukiwania. Pracownicy biblioteki liczą, że dzięki bliższym kontaktom z czytelnikiem, bardziej efektywne będzie wykorzystanie elektronicznych źródeł informacji, prowadzenie działań promocyjnych e-zbiorów, udzielanie informacji bibliotecznych, katalogowych i bibliograficznych. Nowy sposób udostępniania zbiorów i usług, uczyni Bibliotekę PŁ „biblioteką otwartą”, w której czytelnik w swojej pracy badawczej nie będzie ograniczony barierami przestrzennymi i organizacyjnymi.

Obecność wirtualna

Pomimo ciągłego monitorowania potrzeb czytelników, wprowadzania nowych form udostępniania zbiorów, gmachy bibliotek pustoszeją. Problem ten dotyczy również Biblioteki PŁ, gdzie już od wielu lat widoczna jest tendencja odchodzenia użytkownika od pracy w czytelnich bibliotecznych.

Tabela 2. Odwiedziny w Bibliotece Politechniki Łódzkiej

Rok	2007	2008	2009	2010
Liczba odwiedzin	64 609	58 033	56 550	54 833

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań Biblioteki Politechniki Łódzkiej za lata 2007-2010.

Bibliotekarze świadomi zachodzących zmian oraz oczekiwań środowiska naukowego, skupiają swoje prace głównie na organizowaniu elektronicznego dostępu do źródeł wiedzy, oferując dostęp do zbiorów i swoich usług, tworząc m.in.:

- katalogi OPAC, zapewniające informacje o zbiorach bibliotecznych;
- zdalne zamawianie książek (od 2007 roku);
- strony WWW (od 1995 roku);
- zdalny dostęp do elektronicznych baz danych (cytowania, abstrakty, pełnotekstowe czasopisma elektroniczne, e-książki; pierwsze bazy w 1992 roku);
- zdalne udzielanie informacji (e-mailowy kontakt z czytelnikiem datuje się od 1997 roku);
- lista dyskusyjna BIPOL (od 2005 roku);
- kanał RSS;
- ulotki reklamujące i omawiające usługi biblioteczne.

Biblioteka PŁ oferuje swoim czytelnikom elektroniczny dostęp do aktualnych informacji z różnych dziedzin wiedzy, w postaci baz danych: bibliograficznych, abstraktowych lub pełnotekstowych. Zdecydowana większość źródeł elektronicznych jest dostępna zarówno z komputerów z domeny Politechniki Łódzkiej, jak i z każdego miejsca na świecie po autentykacji użytkownika w systemie bibliotecznym.

Tabela 3. Wykorzystanie e-zasobów w Bibliotece Politechniki Łódzkiej

Rok	1999	2002	2006	2010
Liczba prenumerowanych źródeł elektronicznych (baz danych i serwisów on-line)	14	31	38	61
Liczba tytułów publikacji z dostępem na poziomie abstraktów	brak danych	brak danych	70 117	57 720
Liczba tytułów czasopism i innych publikacji z dostępem na poziomie pełnych tekstów	0	brak danych	27 837	114 557
Liczba książek z dostępem elektronicznym do pełnych tekstów	0	0	brak danych	50 100
Liczba sesji użytkowników	631	1 280	34 929	128 570
Liczba dostępów/wyszukiwań	2 524	9 155	74 154	302 540
Liczba pobranych pełnych tekstów (dla e-czasopism)	0	17 666	167 407	226 267
Liczba pobranych pełnych tekstów (dla e-książek)	0	0	brak danych	66 565

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań Biblioteki Politechniki Łódzkiej za lata 1999, 2002, 2006, 2010.

Jednolity system poczty elektronicznej Politechniki Łódzkiej

Pomimo zmniejszającej się liczby odwiedzin, bibliotekarze starają się być bliżej swoich użytkowników, wykorzystując możliwości kontaktu elektronicznego, nie wymagając jednocześnie od nich fizycznej obecności w bibliotece. Biblioteka PŁ podejmuje próby nawiązania kontaktów z czytelnikiem, wykorzystując inicjatywy wdrażane przez władze uczelni. Przykładem może być jednolity system poczty elektronicznej Politechniki Łódzkiej, dla wszystkich studentów i pracowników uczelni¹. Mamy nadzieję, że jednolita poczta elektroniczna stanie się narzędziem skutecznej komunikacji również dla biblioteki. Bibliotekarz, jako uczestnik dialogu elektronicznego, będzie tam, gdzie zostanie zgłoszona potrzeba. Na pewno w tych działaniach bibliotekarz będzie pracował w tle, nie będzie widoczny, ale przecież chodzi tutaj o dobro czytelnika, a nie o wykreowanie wizerunku bibliotekarza.

¹ Zarządzenie Rektora Politechniki Łódzkiej nr 15/2010 z dnia 22 października 2010 w sprawie zasad organizacji i korzystania z poczty elektronicznej.

E-learning

Obecne trendy w nauczaniu na odległość lub jak kto woli w elektronicznym wspomaganie nauczania, przestawienie się z „nauczania” do „uczenia się”, jest realizowane w Bibliotece PŁ od października 2010 roku. W realizacji projektu Wirtualnego Kampusu Politechniki Łódzkiej (WIKAMP)² uczestniczą trzy jednostki uczelniane: Wydział Fizyki Technicznej, Informatyki i Matematyki Stosowanej, Centrum Komputerowe oraz Biblioteka. Głównym celem projektu jest wprowadzenie w Politechnice Łódzkiej elektronicznego systemu, wraz z platformą programową, służącego do wspierania i prowadzenia zajęć w systemie kształcenia na odległość. Powołane w Bibliotece PŁ Centrum WIKAMP odpowiada za zarządzanie platformą WIKAMP i współpracę z jej użytkownikami. Do zadań centrum należą m.in.:

- zarządzanie i administrowanie stroną główną WIKAMP (tworzenie ścieżek dydaktycznych dla poszczególnych jednostek, nadawanie uprawnień prowadzącym, zamieszczanie komunikatów, moderacja forum);
- przyjmowanie zgłoszeń dotyczących niepoprawnej pracy platformy oraz wdrażanie i monitorowanie odpowiedniego postępowania naprawczego;
- prowadzenie szkoleń dla studentów i nauczycieli w zakresie posługiwania się platformą;
- prowadzenie „Centrum informacji WIKAMP”, udzielanie porad i pomocy drogą mailową, prowadzenie indywidualnych szkoleń;
- wspomaganie nauczycieli przy tworzeniu kursów elektronicznych – pomoc zarówno w zamieszczaniu materiałów dydaktycznych na platformie, jak i technicznym ich przygotowaniu.

Przy realizacji tego zadania Biblioteka PŁ widzi możliwość dotarcia ze zbiorami elektronicznymi do szerszej grupy użytkowników. Bibliotekarze, jako wyspecjalizowana kadra będą uczestniczyć w tym procesie oferując swoją pomoc przy:

- zintegrowaniu dostępnych w bibliotece źródeł informacji z platformą WIKAMP i udostępnianiu ich w ramach materiałów dla poszczególnych przedmiotów;

- zapewnieniu możliwie największej liczby materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej, poprzez zakup materiałów elektronicznych lub digitalizację źródeł informacji w formie drukowanej;
- skanowaniu materiałów dydaktycznych na życzenie i umieszczaniu ich na platformie, w ramach dopuszczonych przez ustawę o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
- zapewnieniu integracji platformy WIKAMP z systemem bibliotecznym przez m.in. informowanie o dostępności źródeł drukowanych i terminie ich zwrotu.

Zapewne zadanie to nie będzie proste, gdyż bardzo często zdarza się, że pracownicy dydaktyczni zalecają studentom literaturę nie informując biblioteki o konieczności zakupu nowych pozycji lub uzupełnienia liczby niezbędnych podręczników. W trakcie realizacji projektu WIKAMP może się okazać, że konieczne będzie zatrudnienie dodatkowych osób z przygotowaniem lub umiejętnościami informatycznymi.

Biblioteka cyfrowa i repozytorium Politechniki Łódzkiej

Pojawienie się technologii cyfrowej, umożliwiającej tworzenie i przechowywanie dokumentów w postaci elektronicznej, a także chęć eliminowania ograniczeń dostępu do światowego dziedzictwa kultury, wpłynęły na zastosowanie nowych technik w bibliotekach, które zapoczątkowały proces digitalizacji zbiorów. Zaczęły powstawać ogólnodostępne biblioteki cyfrowe, upowszechniające pełne teksty utworów.

Jednym z ważniejszych nurtów działalności bibliotecznej jest rozwój Biblioteki Cyfrowej Politechniki Łódzkiej *eBiPoL*, dostępnej pod adresem <http://ebipol.p.lodz.pl/>. Zasoby cyfrowe są prezentowane na platformie *dLibra* i przeszukiwane w ramach ogólnopolskiego katalogu „Federacja Bibliotek Cyfrowych” (<http://fbc.pionier.net.pl>), a od grudnia 2009 roku także w ramach europejskiej biblioteki cyfrowej *Europeana* (<http://www.europeana.eu>).

Na dzień 31 grudnia 2010 roku w Bibliotece Cyfrowej PŁ znajdowało się 2 945 publikacji, z których w roku 2010 skorzystano prawie 626 600 razy. Stan zbiorów w poszczególnych kolekcjach *eBiPoL* przedstawia się następująco:

² Zarządzenie Rektora Politechniki Łódzkiej nr 14/2010 z dnia 22 października 2010 w sprawie zajęć dydaktycznych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

- Czasopisma 1 732 zeszyty/tomy/roczniki (33 tytuły);
- Książki 209 tytułów (282 obiekty cyfrowe);
- Materiały dydaktyczne 100 jednostek;
- Rozprawy doktorskie 124 obiekty cyfrowe (115 tytułów);
- Serie wydawnicze PŁ 14 tytułów (17 obiektów cyfrowych);
- Sympozja, kongresy, konferencje 43 obiekty cyfrowe (6 tytułów);
- Varia 51 jednostek (31 tytułów).

Kolejną inicjatywą bibliotekarzy jest utworzenie repozytorium instytucjonalnego, w którym zamieszczane są publikacje i wyniki badań pracowników naukowych Politechnice Łódzkiej. Już w roku 2009, Biblioteka PŁ rozpoczęła przygotowania do uruchomienia uczelnianego cyfrowego repozytorium instytucjonalnego na platformie dSpace. Ustalono nazwę projektu i repozytorium: Cyrena – **CY**frowe **RE**pozytorium **NA**uki Politechniki Łódzkiej. Filozofia platformy zmierzająca do przekazania pracownikom uczelni narzędzia do samodzielnego umieszczania na platformie w wersji elektronicznej materiałów niepublikowanych (preprinty, raporty, materiały dydaktyczne, surowe wyniki, prezentacje, itp.) została zaprezentowana na przygotowanych ulotkach i materiałach reklamowych. Przygotowano kolekcje, odpowiadające nazwom jednostek w strukturze Politechniki Łódzkiej i opublikowano metadane 300 zdigitalizowanych prac doktorskich z 3 wydziałów. Obecnie prowadzona jest akcja promocyjna repozytorium CYRENA wśród pracowników uczelni, mająca na celu przekonanie pracowników uczelni do samodzielnego umieszczania własnych publikacji w repozytorium. Wydaje się, że repozytorium, jako element strategii marketingowej uczelni oraz narzędzie promujące naukę, zostanie docenione przez naukowców Politechniki Łódzkiej. Być może środowisko akademickie uczelni dostrzeże korzyści z upowszechnienia wyników badań w repozytorium uczelnianym:

- zwiększy się ranga prowadzonych w uczelni badań naukowych, która może się przełożyć na podwyższenie punktacji Politechniki Łódzkiej w rankingach szkół wyższych;
- badania naukowe, prowadzone w uczelni staną się bardziej zauważalne i znane;
- prace naukowe będą częściej cytowane;
- zwiększy się szansa, szczególnie dla młodej kadry naukowej, na zaistnienie w świecie nauki.

Wymienione zalety publikacji w repozytorium Politechniki Łódzkiej zakładają swobodny dostęp do umieszczonych w nim materiałów. Jednak część publikacji będzie mogła być dostępna wyłącznie w sieci uczelnianej lub w postaci wyłącznie metadanych, bez dostępu do pełnego tekstu (rola archiwum).

Biblioteka Politechniki Łódzkiej, zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami³, podejmie działania zmierzające do wydania przez władze uczelni, centralnych zarządzeń, obligujących wszystkie jednostki Politechniki Łódzkiej do przekazywania do zbiorów biblioteki, publikacji naukowych tworzonych w uczelni w ramach umów o pracę (publikowane i niepublikowane, raporty z badań, projekty, zgłoszenia patentowe, sprawozdania i raporty naukowe, materiały z organizowanych konferencji i seminariów) oraz upublicznienie tych materiałów (z zachowaniem obowiązujących praw autorskich) w bibliotece cyfrowej *eBiPoL* lub repozytorium *Cyrena*.

Podsumowanie

Realizując ideę bibliotekarstwa uczestniczącego, na pierwszym miejscu muszą stać potrzeby użytkownika. Biblioteka Politechniki Łódzkiej dostosowując swoje usługi do nowych, aktualnych zadań uczelni, staje się partnerem władz uczelni w tworzeniu nowego środowiska edukacyjnego. Rozważania o udziale biblioteki w różnorodnych inicjatywach uczelni, ukazują jednocześnie pozycję biblioteki w środowisku. Stawiają także pytania związane z oczekiwanymi kierunkami zmian w bibliotekach:

- w rozważaniach nad przyszłością bibliotek, kierunkach jej rozwoju oraz sposobie wypełniania misji, powinni uczestniczyć bibliotekarze, przedstawiciele środowiska uczelnianego oraz użytkownicy;
- przyszłość bibliotek w dużym stopniu związana jest ze zmieniającymi się tendencjami w procesie nauczania akademickiego;
- biblioteki przyszłości to biblioteki, w których zdecydowaną część zbiorów stanowić będą źródła elektroniczne, a bibliotekarze to przede wszystkim osoby przygotowane merytorycznie i technicznie do pracy z wymagającym użytkownikiem;
- biblioteki podejmując się realizacji nowych zadań, coraz częściej nie zawsze zgodnych z jej misją, oferując coraz szerszy wachlarz swoich zbiorów

3 E. Skubała, A. Kazan: *Biblioteka uczelniana – potrzeba czy zło konieczne?: rozważania w oparciu o doświadczenia Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. W: *Współpraca bibliotek: na szczeblu regionalnym, krajowym, międzynarodowym*. Red. M. Wojciechowska; Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku. Gdańsk 2011, s. 207-221.

w świecie wirtualnym, stają się bardziej przyjazne dla swoich użytkowników oraz bardziej widoczne w środowisku, w którym działają;

- przewaga e-zbiorów nie stanowi zagrożenia dla bibliotek, jest natomiast siłą napędową do rozszerzania usług świadczonych przez biblioteki;
- biblioteki działające w środowisku uczelnianym, coraz częściej będą włączane do procesu nauczania oraz staną się multimedialnymi centrami edukacyjnymi;
- zmianie powinna ulec ocena biblioteki: powinno się brać pod uwagę korzystanie ze zbiorów elektronicznych i traktować je, jako odwiedziny w bibliotekach wirtualnych.

Idea bibliotekarstwa uczestniczącego realizowana w Bibliotece Politechniki Łódzkiej wynika głównie z potrzeb użytkowników, potrzeb władz uczelni oraz potrzeb samych bibliotekarzy. Podejmowane inicjatywy, wykonywane przez profesjonalnie przygotowaną kadrę, pozytywnie wpływają na pozycję biblioteki, jako ważnego centrum informacji w Politechnice Łódzkiej, a bibliotekarze postrzegani są, jako zespół pracowników zdolnych zrealizować, trudne ze względów organizacyjnych i merytorycznych, zadania często wykraczające poza działania stricte biblioteczne.

Bibliografia

1. Filipczak M.: *Wokół bibliotekarstwa uczestniczącego – z podwórka Oddziału Informacji Naukowej*. „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?filipczak> [30 marca 2011].
2. Siess J. A.: *Bibliotekarstwo uczestniczące – co to takiego i czy nas bezpośrednio dotyczy?* „Biuletyn EBIB” 2009, nr 9 (109). Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/109/a.php?siess> [30 marca 2011].
3. Skubała E., Kazan A.: *Biblioteka uczelniana – potrzeba czy zło konieczne?: rozważania w oparciu o doświadczenia Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. W: *Współpraca bibliotek: na szczeblu regionalnym, krajowym, międzynarodowym*. Red. M. Wojciechowska; Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku. Gdańsk 2011, s. 207-221.
4. *Zarządzenie Rektora Politechniki Łódzkiej nr 14/2010 z dnia 22 października 2010 w sprawie zajęć dydaktycznych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość*.
5. *Zarządzenie Rektora Politechniki Łódzkiej nr 15/2010 z dnia 22 października 2010 w sprawie zasad organizacji i korzystania z poczty elektronicznej*.

345906

