

Wirtualni użytkownicy nowoczesnych bibliotek – szansą rozwoju instytucji, czy jej zagrożeniem?

Piotr Karwasiński¹

Czytelnik, klient, gracz?

Badając kierunki rozwoju współczesnego bibliotekarstwa, śledząc literaturę, analizując tematykę światowych i polskich konferencji bibliotecznych, łatwo dostrzec to, czym żyją dziś biblioteki i jaką zwiastuje się im przyszłość. Środowisko bibliotekarzy podzieliło się na kilka obozów: tych, którzy podkreślają doniosłą rolę marketingu, nie widzą nic dziwnego w przenikaniu myśli ekonomicznej na grunt bibliotek i pojawianiu się w strategii rozwoju instytucji takich terminów jak: misja, wizja, analiza SWOT, branding bądź benchmarking. Równocześnie walkę z nimi toczą opozycjoniści twierdząc, że mówienie o marketingu, w odniesieniu do organizacji non-profit, jest czymś błędnym, wręcz irracjonalnym. Ich argumentacja opiera się na założeniu, że marketing to świadomość poznawania i realizacji oczekiwań i potrzeb klienta – najważniejszy element biznesu, warunkujący dobre zyski przedsiębiorstwa, bądź utratę przez nie racji bytu [9]. Stąd używanie terminu marketing w odniesieniu do działań bibliotek akademickich, których funkcjonowanie określają stosowne przepisy prawne, a nie liczba zarejestrowanych, bądź utraconych użytkowników, jest niepotrzebnym nadużyciem.

Śledząc piśmiennictwo bibliotekarskie ostatnich kilku lat zauważa się duże zmiany w określaniu osób przychodzących do bibliotek, korzystających z jej zbiorów i usług, wreszcie je zlecających. O „czytelniku” źródeł tradycyjnych, takich jak książki, gazety, pisały już Halina Ganińska i Emilia Lepkowska z Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej. W swoim artykule przedstawiały rozróżnienie między nim, a klientem, czyli osobą

¹ mgr Piotr Karwasiński, Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, e-mail: karwas@amu.edu.pl

fizyczną lub instytucją występującą w charakterze partnera sprzedawcy w transakcjach kupna-sprzedaży dóbr, usług. Klient według nich, może być utożsamiany z „nabywcą” lub „kupującym”, ale termin ten jest tylko pokrewny w stosunku do ogólniejszych, jak „odbiorca” lub „kontrahent” [3]. Już w latach siedemdziesiątych dwudziestego wieku pojawiło się określenie „user information”, w którym słowo user – użytkownik, miało stanowić w organizacjach non-profit alternatywę dla „klienta”. Pojęcie użytkownik związane jest z pozyskiwaniem informacji na określony temat, wszelkimi dostępnymi w bibliotece środkami. Zatem w bibliotece, nacechowanej dynamicznym stylem zarządzania, staje się on punktem centralnym, na którego ukierunkowane są wszelkie podejmowane działania. Do najbardziej rewolucyjnych zmian w terminologii zachęcali David Nicholas i Zdzisław Dobrowolski. Według nich nawet słowo „user” wykorzystywane jest niewłaściwie i bywa często nadinterpretowane. Oznacza ono bowiem nie tylko osoby przekraczające mury bibliotek, ale wszystkich potencjalnych użytkowników, którzy w jakimkolwiek momencie mogą chcieć skorzystać z biblioteki. Proponują oni zatem używać zwrotu „gracz interaktywny”, na określenie kogoś, kto stale szuka nowych dróg do osiągnięcia swoich celów, ma różnorodne i zmienne relacje z otoczeniem. Odpowiada mu luźna struktura www, czuje się częścią cyberprzestrzeni, ma duszę koczownika i łupieżcy [10, s. 6]. Wydaje się jednak, że forma, „gracz”, chociażby ze względu na powiązanie z rozrywką, hazardem, sportem czy giełdą papierów wartościowych, jest jednak zbyt daleką innowacją i raczej dość szybko nie przeniknie na grunt bibliotekarstwa.

Problem terminologii w odniesieniu do czytelników XXI wieku występuje także w języku angielskim, gdzie na określenie odwiedzających stosuje się zamiennie terminy: user, patron, borrower, visitor, client, customer, reader i choć nie ma ustalonej zasady jednolitości, to wydaje się, że client i customer najtrafniej oddają sens i rys osób, którym biblioteka służy, dla których przygotowuje innowacje, dokonuje usprawnień [2]. Jedni wolą ze zbiorów korzystać w czytelniach, inni wypożyczać książki na zewnątrz, kolejni przeszukują potężne kolekcje zbiorów cyfrowych, a inni zasoby czasopism elektronicznych i baz danych.

Wspomniane we wstępie obozy bibliotekarzy – przedstawiają poglądy, szukają argumentacji na poparcie tez, piszą artykuły umieszczane w czasopismach bibliotekarskich, mnożą konferencje naukowe. Doświadczamy więc w praktyce piątego prawa Ranganathana: „Biblioteka jest żywym, rozwijającym się organizmem”. Jednocześnie w ferworze debat nad ustaleniami terminologicznymi, można zapomnieć o tym, co w bibliotekach najważniejsze, a o czym wspomina Stefan Kubów z Biblioteki Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu: „Jeśli biblioteki chcą poszerzyć swoją klientelę lub choćby nie stracić dotychczasowej, muszą przyjąć strategię marketingową, której istotą jest orientacja na klienta, troska o jak najlepsze zaspokojenie jego oczekiwań i potrzeb. Jak każda organizacja funkcjonująca na rynku usług, muszą identyfikować klientów, służyć pomocą przed zakupem (świadczeniem) towaru czy usługi, w trakcie sprzedaży (świadczenia) usługi i po jej zrealizowaniu. Muszą też badać efekty usług, w tym przede wszystkim poziom satysfakcji klienta” [8]. Biblioteki nie istnieją dla samych siebie i przeznaczeniem ich nie jest, a może trafniej to określić, nie powinno być gromadzenie czy opracowanie zbiorów. Celem dobrze zorganizowanej i zarządzanej biblioteki jest odpowiadanie na zapotrzebowania tych, dla których biblioteka funkcjonuje.

Biblioteki hybrydowe

Dynamizm biblioteki najwyraźniej zaobserwować można spoglądając w przeszłość, powracając do materiałów konferencyjnych sprzed kilkunastu lat, w których autorzy próbowali określać jak będzie wyglądać biblioteka początku XXI wieku. Wszystko za sprawą nadchodzącej wówczas ery komputeryzacji. Bibliotekarze, świadomi konieczności wprowadzania zmian, przestraszeni dużą ilością niewiadomych, zwiastowali kryzys prawdziwego bibliotekarstwa na rzecz „niepotrzebnych” nowości. Minęło jednak kilkanaście lat, formaty opracowania zbiorów nie okazały się aż tak trudne, firmy biblioteczno-informatyczne do dziś rywalizują z sobą o klientów w dostarczaniu coraz bardziej zautomatyzowanych, zintegrowanych systemów bibliotecznych, mnożą się platformy źródeł elektronicznych, biblioteki cyfrowe, repozytoria instytucjonalne. Obraz biblioteki z katalogami kartkowymi, rewersami do

wypożyczalni i zakładkami do czytelni bezpowrotnie przeminął. Wizerunek biblioteki z pięknymi, zabytkowymi korytarzami, przestronnymi czytelniami, mimo iż z mniejszą niż niegdyś liczbą czytelników, idzie w parze z mnogością komputerów, kserografów, skanerów, rzutników multimedialnych.

Elementy biblioteki elektronicznej lub cyfrowej, która współistnieje z tradycyjną, to biblioteka hybrydowa pojmowana jako ta, w której równowaga między informacją w wersji drukowanej i meta-informacją w wersji cyfrowej zwraca się bardziej ku elementom elektronicznym. Biblioteka taka, w myśl Grażyny Piotrowicz, gwarantuje też dostęp do zasobów sieciowych. Inną nazwą zaproponowaną dla biblioteki hybrydowej jest biblioteka zintegrowana, łącząca szereg technologii pochodzących z różnych źródeł, a także eksploatująca połączone systemy i serwisy, działające zarówno w środowisku elektronicznym, jak i tekstowym [13]. Tematem rozważań są jednak nie same biblioteki, o których napisano już wiele, ale ci, którzy korzystają, bądź w niedalekiej przyszłości będą korzystać z jej usług.

Kim zatem jest użytkownik biblioteki hybrydowej? Oczywiście wszystko zależy od charakteru biblioteki. Te akademickie, które docelowymi użytkownikami są pracownicy naukowcy i studenci macierzystej uczelni, a dopiero potem, w ramach zapisów regulaminowych, osoby z zewnątrz, w przychodzących nie powinny upatrywać jedynie odbiorców usług, czyli klientów, ale partnerów – gotowych do współpracy z bibliotekarzem, celem przygotowania oferty najbardziej odpowiadającej ich oczekiwaniu. O współpracy, czyli przeorientowaniu z myślenia „użytkownik naszym panem i władcą”, w „użytkownik naszym partnerem” – na gruncie polskim pisze się na razie niewiele. Badając problem bibliotekarstwa światowego wyraźnie widać kształtowanie się nowej terminologii i przejścia od cooperation (współpracy między bibliotekami, współpracy między biblioteką, a firmą zewnętrzną celem dostarczenia najbardziej pożądanej usługi) do partnership – partnerstwa między bibliotekarzem, a użytkownikiem (celem gruntownego i ciągłego monitorowania jego potrzeb). Zwraca na to uwagę Barbara Urbańczyk z Politechniki Wrocławskiej pisząc, że potrzeby współczesnych

użytkowników ulegają ciągłym zmianom, pozostając w ścisłym związku z postępowaniem technicznym i rozwojem technologii informacyjnych. Komputeryzacja, digitalizacja, usługi elektroniczne, całkowicie zmieniły oblicze bibliotek, te zaś, dzięki zastosowaniu nowych technologii, rozszerzają swoje usługi, powiększają swoje zasoby o e-kolekcje, ułatwiają efektywne ich wykorzystanie, zdobywając tym samym uznanie swoich klientów. Współpraca z użytkownikiem oraz zrozumienie i nadążanie za jego potrzebami są podstawowymi zadaniami nowej biblioteki [18, s. 42]. Nie można w tym miejscu nie docenić znaczenia przeprowadzanych od lat badań satysfakcji użytkowników. Zadać sobie należy przy tej okazji pytanie, czy taka forma kontaktu i poznawania preferencji odbiorców usług jest wystarczająca. Na ile bibliotekarze czerpali bądź czerpią z wyników ankiet i sondaży? Czy przypadkiem w momencie tworzenia ankiety nie stawia się pytań retorycznych, bądź pyta o rzeczy tak banalne, że żadna anketa nie jest do tego potrzebna. Zwraca na to uwagę profesor Mirosław Górny z Poznańskiej Fundacji Bibliotek Naukowych, który w ustaleniu potrzeb informacyjnych użytkowników, w rozumieniu jego zachowań i potrzeb widzi olbrzymią wiedzę, pomocną w budowaniu bardziej efektywnych systemów informacji. Dopuszcza on jednak i taką sytuację, w której manager instytucji, wzbogacony o nią, tylko w niewielki sposób zdoła poprawić efektywność instytucji [4]. Badania ankietowe powinny być uzupełnione przez kontakt z użytkownikiem „twarzą w twarz”. Jest to nieocenione źródło weryfikacji sądów o bibliotece, pomocne do poznania oczekiwań i opinii o usługach, motywujące do modyfikacji i pobudzające do dyskusji o nadchodzącej erze bibliotek wirtualnych, bądź użytkowników wirtualnych.

Aby sprostać tym wymaganiom i podjąć nowym zadaniom, współczesny bibliotekarz powinien posiadać: zdolności analityczne, umiejętność zarządzania rozproszonymi zasobami, zdolność obsługi społeczności rozproszonych użytkowników, elastyczność, kreatywność, umiejętność samokształcenia i wprowadzania innowacji. Ponadto, ze względu na dynamiczne zmiany zachodzące w najbliższym otoczeniu bibliotek i w nich samych, istnieje konieczność ustawicznego doskonalenia zawodowego personelu bibliotecznego. Nie jest to zadanie łatwe i wymaga

wiele wysiłku, zarówno ze strony pracowników, jak i dyrekcji bibliotek. Związane jest ono z indywidualnymi predyspozycjami poszczególnych osób i niejednokrotnie również z koniecznością przełamywania, istniejących jeszcze, zwłaszcza wśród starszego pokolenia bibliotekarzy, barier psychologicznych [12].

Użytkownicy wirtualni – charakterystyka

W nakreślonym powyżej obrazie biblioteki hybrydowej, stworzonej dzięki erze komputeryzacji, pojawia się miejsce na zupełnie nowego czytelnika, którego można określić mianem użytkownika wirtualnego. To dla niego informatycy tworzą upgrady lub nowe odsłony systemów bibliotecznych, konsorcja w maksymalny sposób ujednolicają platformy swoich źródeł elektronicznych, cyfrowych, webmasterzy zupełnie inaczej redagują strony www.

Użytkownik wirtualny to osoba, która z powodu braku czasu, dalekiej odległości, innych barier, nie może, bądź nie chce fizycznie udać się do swojej biblioteki, lecz pragnie w maksymalny sposób korzystać ze wszystkich usług, do których ta udzieli mu dostępu zdalnego. Taki czytelnik nie skorzysta ze zbiorów w nawet najbardziej przyjaźnie zaaranżowanej czytelni, bibliotekarz nie będzie miał okazji odsyłania go od sali do sali, wreszcie nie będzie można zarejestrować jego przyjsia do gmachu, zwiększając przez to statystyki odwiedzin.

Pierwszym założeniem, które pojawia się przy charakteryzacji takiego „virtual user”, jest to, że uprzednio posiadał on znajomość obsługi komputera, korzystania z Internetu, a w jego obrębie z najnowocześniejszych form komunikacji, bankowości elektronicznej, instalacji dodatkowego oprogramowania. Zdolności te pomogą mu już od samego początku procedury rejestracyjnej nowego użytkownika. Błędem jest myślenie, że do tego celu konieczne jest przybycie studenta czy pracownika naukowego do gmachu biblioteki. Czy nie prostsza byłaby procedura zgłoszenia akcesu stania się użytkownikiem biblioteki za pomocą elektronicznego formularza podłączonego do domowej strony www? Biblioteka otrzymując tak wypełnioną deklarację wysyłałaby drogą mailową potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i wysyłała numer konta bankowego, na

które użytkownik wpłacałby opłatę aktywacyjną (na przykład za pomocą bankowości elektronicznej). Po jej uiszczeniu, konto zostałoby w pełni założone, a nowy, wirtualny czytelnik, otrzymałby dostęp zarówno do korzystania z usług elektronicznych zamówień i rezerwacji, przeglądania źródeł elektronicznych (czasopism, baz danych, e-książek), cyfrowych (w postaci uczelnianego repozytorium). Idąc krok dalej – do czasu zdigitalizowania wszystkich materiałów dydaktycznych zamówione przez użytkowników, za pośrednictwem katalogów on-line, pozycje mogłyby być dostarczane bezpośrednio do domów, a zwrot następowalby nawet na uczelniach. Opłaty za przetrzymywanie materiałów regulowane byłyby także poprzez bankowość elektroniczną. Do korzystania ze źródeł cyfrowych czytelnik co prawda musiałby zainstalować dodatkowe oprogramowanie, ale z drugiej strony personalizacja w korzystaniu z takich bibliotek zapewniałaby do nich dostęp, przy jednoczesnym zachowaniu restrykcyjnych praw autorskich.

Wirtualny użytkownik nie będzie bał się komputera, a zatem nie będzie trzeba organizować szkoleń z zakresu podstawowej jego obsługi. Coraz częściej przeprowadzane badania satysfakcji użytkowników donoszą o autoedukacji w zakresie informatyzacji, gdzie bibliotekarz nie będzie nauczycielem podstaw korzystania z elektronicznych katalogów i baz, a specjalistą dziedzinowym, który wskaże drogę do bardzo konkretnie sprecyzowanych celów poszukiwań. Niebawem biblioteki mogą zatracić coś ze swego ducha, z piękna i tajemnicy, ale z drugiej strony zamykając się na zmiany, pozostając w tyle, nie sprostają wymaganiom współczesności. Dla jeszcze większego zilustrowania tego faktu należałoby przytoczyć, za Dagmarą Sawicką z Akademii Rolniczej w Lublinie, wyniki badań amerykańskich, w których wykazano, że ponad 95 procent społeczeństwa porozumiewa się tylko elektronicznie, eksperci zaś szacują, iż niebawem 90 procent dokumentów publikowanych będzie wyłącznie w postaci cyfrowej [15, s. 209]. Dziś konieczna jest analiza powyższych danych, by wszelkimi środkami przygotować się na erę nie tyle hybrydyzacji, co cyfryzacji w wirtualnej bibliotece. Skoro nie będą redagowane nowe źródła print, to biblioteki odwiedzać będą tylko archiwiści i kwerendziści oraz pasjonaci przeszłości.

Do etapu, w którym bibliotekarze obsługiwać będą wyłącznie użytkowników wirtualnych z pewnością jeszcze daleka droga, nie mniej jednak na zachodzie rozwój kształcenia e-learningowego, staże zagraniczne studentów i współpraca między uczelniami, już teraz doprowadziły do wyraźnego zwiększenia grona czytelników bibliotek o osoby łączące się z nią poprzez sieć internetową. Stanowią oni przecież w dalszym ciągu społeczność macierzystej uczelni, mimo iż są zmuszeni studiować wirtualnie. Misją biblioteki powinna więc być dbałość i o tę grupę, by dostarczyć jej możliwie największego wachlarza usług. W Polsce oferta tych elektronicznych jest jeszcze skromna. Należą do niej: bardziej lub mniej profesjonalnie zredagowana strona www, prosty katalog on-line, możliwość składania zamówień i rezerwacji, czy zdalne korzystanie z e-zasobów. Proporcjonalnie słabe wykorzystanie nie wynika z braku dostępu do Internetu. Przecież dziś jest on dostępny niemal wszędzie i stawianie pytań w ankietach urzędu statystycznego o ilość komputerów podłączonych do Internetu w bibliotekach akademickich, mimo, iż miało swoje uzasadnienie 15 lat temu, dziś jest irracjonalne. Skromna oferta usług wirtualnych wynika bardziej z faktu wolnego transferu, słabych parametrów stacji roboczych, czyli przeszkód uniemożliwiających wykorzystywanie w pełni zdobyczy technologii informatycznych.

Skoro nowoczesne bibliotekarstwo stawia dziś bardzo mocno na jakość i podnoszenie prestiżu instytucji poprzez ciągłe monitorowanie i ustosunkowywanie się do preferencji swoich klientów, należałoby się przyjrzeć rozpoznawaniu i zaspokajaniu potrzeb użytkowników w zakresie korzystania z nowoczesnych technik informacyjnych. Miernikiem systemu zarządzania jakością, zapisanym w normie dotyczącej jej standardów, jest ciągłe monitorowanie przez organizację, w tym przypadku bibliotekę, informacji dotyczących percepcji klienta, co do tego, czy spełnia jego wymagania [16, s. 27-28]. Biblioteka hybrydowa ma to szczęście, że jeszcze może spotykać się z czytelnikiem „twarzą w twarz”. Poznanie preferencji tych, którzy zarówno do biblioteki przychodzą, jak i korzystają z usług elektronicznych, pomoże przecież przygotować się na obsługę użytkowników wirtualnych.

Na co wskazują użytkownicy nowoczesnych bibliotek akademickich? Przede wszystkim na jak największy dostęp do zbiorów w formie elektronicznej. Zwracają oni uwagę na brak czasopism polskich, na barierę językową w tłumaczeniu fachowej literatury zagranicznej. Studenci i pracownicy naukowcy podkreślają chęć korzystania z zasobów naukowych w wolnym dostępie, na budowanie repozytoriów instytucjonalnych, na łagodzenie przepisów prawa autorskiego i korzystanie w sieci z podręczników i skryptów. W pytaniach o stronę domową biblioteki docelowi użytkownicy z jednej strony chwala jej redakcję, ale w pytaniach kontrolnych nie są w stanie określić nawet jej kolorystyki. Mają jednak jasno sprecyzowane postulaty – chcą by była ona nie tyle stroną informacyjną, co bramą do wiedzy. Na pytania dotyczące szkoleń odpowiadają, że chcą uczyć się korzystania z nowoczesnych zasobów, ale nie mają czasu na kilkakrotnie przemierzanie odległości od kampusu do biblioteki. Zatem byłiby zainteresowani szkoleniami na odległość, które rozwiązałyby ten problem, nie mówiąc o pełnym wykorzystaniu traconego na dojazdy czasu. Niewątpliwie dużo miejsca w badaniach poświęcono stosunkowi użytkowników do pracy bibliotekarza. Co prawda pokutują jeszcze stereotypy, lecz coraz częściej pojawia się nowy, pożądaný obraz bibliotekarza – specjalisty, gotowego nie tyle do wyjaśnienia zagadnień regulaminowych, pobierania opłat i rejestracji obecności w gmachu, co bardziej do rozwiązywania nawet najbardziej złożonych problemów [18, s. 45].

Podsumowując – wirtualny użytkownik będzie kimś, kto w maksymalny sposób wykorzysta zdobycze technologiczne, by połączyć się ze swoją biblioteką i skorzystać na odległość z jej usług. W tym miejscu konieczne jest przedstawienie procesu zmian i modyfikacji najważniejszych elementów oferty bibliotekarskiej, które przyniosą z jednej strony szansę rozwoju instytucji, ale także trudności i zagrożenia, jakie, przy dobrej organizacji i zarządzaniu, będzie można minimalizować, bądź nawet wykluczać.

Wirtualny użytkownik – innowacje i trudności

Skoro biblioteka istnieje dla swoich użytkowników, dla nich gromadzi, opracowuje i udostępnia, dlaczego mówić o zagrożeniu

wynikającym z kształtowania się nowego typu czytelników? Z jednej strony nie można się dziwić lękowi i obawie bibliotekarzy przed wprowadzaniem nowości, przed koniecznością uczenia się innego rodzaju bibliotekarstwa. Z drugiej, świadomość konieczności zmian i zmniejszania „liber anxiety” czytelników – barier informacyjnych pojmowanych jako przeszkody utrudniające, opóźniające lub uniemożliwiające korzystanie z informacji, mobilizuje nie tylko do analizy nowych preferencji, lecz bardziej do realizacji zgłaszanych postulatów. Tymi podstawowymi są: tworzenie nowoczesnego serwisu www, budowa katalogów on-line na bazie tematycznych pokoi, szkolenia e-learningowe.

Strona www – portalem bibliotecznym

Biblioteczne strony www w ciągu ostatnich kilkunastu lat uległy przeobrażeniom. Po okresie stricte informacyjnych, mówiących zaledwie o historii biblioteki, jej charakterze, polityce gromadzenia zbiorów – dostrzeżono wreszcie ich przydatność naukową. Dziś managerowie, modyfikując struktury organizacyjne swoich instytucji, włączają odpowiednie zespoły zajmujące się jej redagowaniem, a webmasterzy dokładają starań, by układ zawartości był bardziej czytelny i przyjazny dla odbiorców. W obecnym czasie nie mówi się już o stronie www, lecz o portalu bibliotecznym, stanowiącym centrum biblioteki wirtualnej. Skoro działalność punktów informacyjnych, stanowisk obsługi użytkowników, przeniesiona została do sieci, potrzeba nowych, zintegrowanych narzędzi oraz zmysłu organizacyjnego, by zapewnić odbiorcom szybką, pełną i konkretną informację. Charakterystyczną cechą nowego portalu bibliotecznego będzie skonsolidowanie dostępu do różnorodnych i rozproszonych zasobów Internetu, wspólny interfejs łączący systemy informacyjne, ale także bogactwo narzędzi do komunikacji, w tym do połączeń z biblioteką w czasie rzeczywistym poprzez komunikatory [7]. Dobrze zredagowany portal, będzie bowiem prawdziwą bramą do biblioteki. Jego kolorystyka, logo, elementy graficzne pozwolą na identyfikowanie się ze „swoją” biblioteką. Brama do biblioteki stanie się w końcu prawdziwą bramą do wiedzy poprzez połączenia do zasobów

elektronicznych, rozbudowanych katalogów, w tym katalogów rozproszonych.

Przystępując do opracowania projektu portalu bibliotecznego zawsze należy zdefiniować jego główne cele i funkcje biblioteczne, które ma realizować. Użytkownik końcowy i jego oczekiwania muszą stać się centrum uwagi, głównym punktem odniesienia i siłą napędową przedsięwzięcia, jakim jest budowa portalu. Zatem bibliotekarze muszą być gotowi na realizowanie postulatów swoich wirtualnych użytkowników. Może się okazać, że oferta, jaką personel przygotowuje, nie jest dostrzegalna lub oczekiwana przez odbiorców.

Przygotowując się do opracowania konstrukcji strony, realizując wizję biblioteki jeszcze bardziej zautomatyzowanej, konieczne jest uczynienie refleksji nad bibliotekarskim obrazem świata. Głównym problemem zaciemniającym go jest przekłamywanie rzeczywistych potrzeb i sugestii czytelników. Bibliotekarz często za wszelką cenę chce uszczęśliwić użytkownika informacjami, których ten nie potrzebuje, a które często wprowadzają chaos informacyjny. Pracownik biblioteki czuje się dowartościowany wypełnieniem swojej misji, ale zapomina, że nie może patrzeć na czytelników wyłącznie przez pryzmat swojej osoby, czyli w większości absolwenta studiów bibliotekarskich. Stąd, jeśli personel będzie przygotowywał portal, a poprzedzające badania tego nie wykażą, unikać należy stwierdzeń, że czytelnika na pewno „coś” zainteresuje. Nie można mnożyć komunikatów i alertów oraz instrukcji, jeśli uzyska się informacje, że taka forma powiadomień nie przynosi oczekiwanych rezultatów. Jeśli zamysłem bibliotekarzy będzie wzbogacanie platformy o elementy Web 2.0, coraz bardziej popularne w Stanach Zjednoczonych, należy wpieryw prześledzić, czy znajdują one entuzjastów także w polskim środowisku akademickim. Przygotowując informacje będzie trzeba weryfikować ich treść, czy nie przeważa terminologia zaczerpnięta z zaawansowanego bibliotekarstwa. Bibliotekarze nie mogą tworzyć i zmieniać tylko dla siebie, ale przede wszystkim dla tych, dla których biblioteka została powołana, i którzy są głównymi odbiorcami usług, zapisanymi w misji instytucji.

Powyższe zdania ukazują wspomniane w tytule artykułu trudności i zagrożenia. Dobrze stworzona strona www da użytkownikowi wirtualnemu potężny mechanizm potrzebny do zdobywania wiedzy. Źle opracowana – przestraszy, zdenerwuje i doprowadzi do ucieczki klienta w celu poszukiwania innych rozwiązań. Stąd najważniejsze bywa pierwsze wrażenie, umiejętność odnalezienia się na stronie głównej i szybkie dotarcie do tego obszaru usług, jakie w danym momencie są przez klienta oczekiwane. Bardzo pomocne w redakcji portalu bywają bezpośrednie rozmowy z tymi, którzy już teraz korzystają z domowej witryny biblioteki. Z przeprowadzanych badań sondażowych wynika, że ci oczekują zautomatyzowania procesów prolongowania książek przez Internet, potwierdzania braku zaległości względem biblioteki po ukończeniu studiów, zgłaszają także potrzebę powiększania gamy usług elektronicznych (elektronicznych poszukiwań bibliograficznych, rzeczowych, faktograficznych w oparciu zasoby informacyjne i katalogi, weryfikację danych bibliograficznych do publikacji fachowych i prac naukowych, czy wreszcie sporządzanie kwerend bibliograficznych). Wirtualni użytkownicy będą chcieli także utrzymywać kontakt ze swoją biblioteką, pytać, otrzymywać wskazówki, poznać pełen zakres usług, co bez pomocy bibliotekarza może okazać się niemożliwe. Umieszczenie w portalu formularzy, czy wykorzystywanie dostępnych komunikatorów spowoduje, że personel będzie musiał być odpowiednio przygotowany do ich obsługi. Trud przysposobienia personelu na pewno się opłaci, zważywszy na wzorce zachodnie. W bibliotekach akademickich tzw. virtual reference service bądź digital reference service umożliwiają użytkownikom kontakt z bibliotekarzem poprzez sieć, w trakcie pracy przeszukiwania baz danych [2]. Badania funkcjonalności stron internetowych pozwolą na optymalne eksponowanie zawartości serwisów, a o to przecież chodzi w dobrze zorganizowanej bibliotece.

Nowoczesne katalogi OPAC

Jedną z usług dostarczanych użytkownikom przez bibliotekę jest katalog on-line. W ciągu ostatnich kilku lat jego specyfikacja oraz zawartość uległa daleko posuniętym przeobrażeniom. Z jednej strony użytkownik

nadal chce wiedzieć jakie zasoby biblioteka gromadzi, z drugiej, obszerna ilość informacji zaciemnia poszukiwania i wprowadza niepotrzebny chaos informacyjny. Ucieka się od badań logów, które określają jakie indeksy wyszukiwawcze są wykorzystywane, a jakie pomijane, zapomina o linkowaniu do zbiorów zdigitalizowanych i umieszczanych w regionalnych bibliotekach cyfrowych.

Czymś irracjonalnym jest prowadzenie szkoleń z obsługi katalogu internetowego, którego przyjazny wygląd i intuicyjność w obsłudze powinny wykluczać jakiegokolwiek trudności u przeciętnego użytkownika. Preferencje, oczekiwania czytelników wirtualnych wymuszą z pewnością w niedługim czasie innowacje, które zrewolucjonizują biblioteczne OPAC. Ponownie czerpiąc ze wzorców zachodnich można przypuszczać, że niebawem osoba korzystająca z niego, otrzyma prawo do personalizacji wyglądu własnego portalu po procedurze logowania. Użytkownik mógłby programować dystrybucję informacji, przeszukiwać bazę zarówno w sposób prosty, jak i bardziej złożony. Dzięki nowoczesnemu oprogramowaniu istniałaby możliwość identyfikacji czytelników poprzez zdjęcia przechowywane w bazie, a także ułatwione zostałyby procedury płatności, czy też korzystanie z chipowych kart studenckich, będących jednocześnie kartami bibliotecznymi.

Daleko posunięta personalizacja w korzystaniu z zagranicznych OPAC, jest już normą. Ci niezwiązani z konkretną biblioteką, tzw. guest, mają dostęp jedynie do katalogu on-line. Po zalogowaniu do systemu przez osobę upoważnioną (studenta, pracownika naukowego), udostępniona zostaje możliwość zamawiania, rezerwacji i sprawdzania stanu własnego konta, ale także korzystania z dodatkowych usług. Personalizacja ma na celu także dopasowanie profilu do urządzenia, z którego łączono by się z portalem. Przecież wirtualny użytkownik, prócz komputerów, będzie czerpał z oferty usług bibliotecznych także za pośrednictwem telefonów komórkowych, palmtopów, wzorowanych na notebookach tabletów PC oraz urządzeniach, jakie dopiero pojawiają się na rynku.

Wprowadzanie zintegrowanego systemu bibliotecznego, prócz innowacji dla personelu, z reguły niesie też wielkie zmiany dla czytelników. Podczas konferencji użytkowników systemu bibliotecznego Horizon

w Barcelonie w 2006 r., dość szczegółowo podniósł tę kwestię Dave Pattern, bibliotekarz systemowy z Uniwersytetu w Huddersfield. W swojej prezentacji skupił się on na analizie, jakie przeglądarki, czyli tzw. OPAC (Online Public Access Catalog), powinny być standardem w wirtualnej bibliotece XXI wieku. Przeprowadzone przez niego badania wykazały, że dzisiejsi użytkownicy przeszukiwarek internetowych nie są zainteresowani wyłącznie informacją bibliograficzną oraz lokalizacją egzemplarzy. Od początku pojawienia się w latach sześćdziesiątych i siedemdziesiątych ostatniego stulecia katalogów on-line zmieniły się stawiane względem nich wymagania. Kiedyś świadczyły o nowoczesności biblioteki, ułatwiały pracę wyszukiwawczą ograniczając czas i konieczność przeglądania katalogów kartkowych. Dziś, w bibliotekach skomputeryzowanych, zautomatyzowanych, do których fizycznie zagląda mniej czytelników, większość badanych opowiada się za przekształceniem dotychczasowego, ograniczonego OPAC`a w szeroki panel tematyczny [1]. Wirtualni czytelnicy chcą uzyskiwać szersze informacje o zawartości materiałów, abstraktach, spisach treści, widokach okładek. Zainteresowani pełnym obrazem księgozbioru optują za skanowaniem katalogu kartkowego. Istotne jest dla nich umieszczanie opinii o książkach od czytelników, którzy daną pozycję już przeczytali, chcą dodawać komentarze i prowadzić ranking książek najczęściej wypożyczanych [11].

W przypadku Horizonta wkrótce tradycyjny OPAC zostanie zastąpiony przez Enterprise Portal Solution (EPS), czyli rozbudowane narzędzie skupiające w sobie trzy zasadnicze elementy: wyszukiwarkę, rooms (pokoje) oraz dodatkowe moduły – tworzone na potrzeby użytkowników wirtualnych.

Katalog on-line da dostęp zarówno do prostego, jak i bardzo złożonego formułowania zapytań. Dzięki krzyżowemu wykorzystywaniu indeksów wyszukiwawczych czytelnik będzie mógł składać szczegółowe pytania do bazy, a wyniki będą odpowiadać jego oczekiwaniom. Nadrzędnym celem jest takie skonstruowanie przejrzystości katalogu, by uniknąć tzw. pustych wyników, czyli sytuacji, gdy czytelnik nie uzyska żadnej informacji. Wyszukiwarka będzie gromadziła materiał statystyczny najczęściej używanych indeksów, poszukiwanych materiałów,

wypożyczanych książek, co jeszcze bardziej je zareklamuje. Dzięki łatwiejszemu linkowaniu będzie można korzystać ze źródeł zdigitalizowanych, a o wszystkich uwagach, komunikatach, przypomną lub poinformują przygotowane alerty. Pomocą w zbieraniu literatury przedmiotu stanie się możliwość zapisywania wyszukiwanych pozycji w tymczasowym pliku użytkownika, z którego, po zakończeniu pracy, ten będzie mógł wygenerować bibliografię i przesłać ją na swoją skrzynkę mailową, zapisać na nośniku w formacie html, pdf lub wydrukować.

EPS postawi na personalizację użytkowników. Gość (guest) otrzyma dostęp do katalogu on-line, czyli opisu bibliograficznego i informacji o egzemplarzu. Zdalne założenie konta w bibliotece i pierwsze zalogowanie się do EPS poprzez zadanie kilku prostych pytań oraz zapisaniu odpowiedzi dostosuje portal do indywidualnych preferencji użytkownika. Profil domyślny będzie stworzony na podstawie wieku, indywidualnych zainteresowań, zaawansowania technicznego i innych kryteriów. Personalizacja numerem karty bibliotecznej z identyfikatorem osobistym, da jednak dostęp nie tylko do składania zamówień bądź rezerwacji, ale poinformuje o nowościach otrzymanych przez bibliotekę, z dziedzin wybranych przez użytkownika, ustawi możliwości wyszukiwawcze według wcześniej ustalonych kryteriów, pozwoli na wpisywanie komentarzy, opinii, branie udziału w ankietach, rankingach książek, a także dostosowaniu samego wyglądu portalu. Firma SirsiDynix nie wprowadza w tym przypadku zmian rewolucyjnych. W Internecie rozszerzony mechanizm personalizacji jest już normą. Portale w sposób ciągły monitorują preferencje użytkownika i dostosowują profile kont pocztowych, wyszukiwarek zgodnie z wynikami tych obserwacji. Proces ten realizowany jest m.in. poprzez sporadyczne zapytania typu „Więcej na ten temat?”.

Nowością portalu będzie pojawienie się tzw. rooms, czyli tematycznych pokoi, w których czytelnik wirtualny znajdzie szeroko pojęte informacje dotyczące wybranej przez siebie dziedziny. EPS można określić małym portalem tematycznym, w którego redakcję powinni włączyć się specjaliści dziedzinowi. Znajdować się tam będą nie tylko informacje o najciekawszych, zdaniem bibliotekarzy lub czytelników, książkach z wybranego tematu, ale także bogactwo linków do dziedzinowych stron

www, znalezione w sieci informacje, a także napisane na ten temat artykuły. Dzięki nim biblioteczny EPS będzie bardziej „żywy” i bardziej nastawiony na preferencje czytelników. Wspomoże także wymianę myśli oraz komentarzy między zainteresowanymi, a przez poznanie ich opinii, ukierunkuje pracę bibliotekarzy. W gąszczu internetowych, niepewnych informacji Internauci powinni go traktować jako sprawdzone źródło wiedzy i regularnie go odwiedzać. Duch nowoczesności niesie za sobą jednocześnie obciążenia. Skoro użytkownicy przyjęliby taką wizję przekazywania wiedzy o bibliotece, jej zasobach, dziedzinach naukowych, konieczna jest nie tylko praca samych specjalistów dziedzinowych. Nie udźwignęliby oni niestety ciężaru przygotowania, redakcji, wreszcie administracji portalu. Takie zadanie możliwe jest tylko przy współdziałaniu konkretnych grup osób skupionych wokół tego przedsięwzięcia i nadzorowanych przez specjalistę dziedzinowego. Przygotowanie materiałów, ich zredagowanie, wymaga ciągłego monitorowania Internetu w poszukiwaniu nowości, analizy danych statystycznych o wykorzystaniu księgozbioru, napływie nowości. Dopiero wtedy sensowne staje się wprowadzanie tematycznych pokoi dla użytkowników zdalnych. „Martwy” pokój tematyczny byłby kolejną nieudaną inicjatywą biblioteczną i z biegiem czasu musiałby zostać zlikwidowany.

E-centrum edukacyjne

Biblioteka, która pragnie sprostać oczekiwaniom nowoczesnych użytkowników, coraz sprawniej wykorzystujących dostęp do zasobów sieci, nie może zlekceważyć e-learningu jako jednej z popularniejszych dziś form edukacyjnych [17]. Powyższe zdanie, wprowadzające w rzeczywistość pojawiających się na rynku bibliotecznym szkoleń wirtualnych, wskazuje nowoczesny kierunek dydaktyki bibliotecznej.

Do przygotowania kursów e-learningowych zgłaszają się firmy już współpracujące z bibliotekami, chociażby przy tworzeniu i administracji stron internetowych, usług elektronicznych, tematycznych podstron, jak również i te, które obserwują światowe środowisko biblioteczne w poszukiwaniu unowocześnień i udogodnień dla użytkowników. O dzisiejszych bibliotekach mówi się, że bardzo powoli, ale stają się

instytucjami bez ograniczeń, bez barier. Ze swoją ofertą zwracają się do tych potencjalnych klientów, którzy będą chcieli skorzystać z usług nie przekraczając murów. Poszukiwanie informacji, jej selekcja, dobór środków w dotarciu do wiedzy, wymagają ukierunkowania i wskazówek ze strony przeszkolonej kadry.

Biblioteki do tej pory z większym, bądź mniejszym powodzeniem, radziły sobie z przygotowywaniem kursów, zajęć w ramach przysposobienia bibliotecznego, obowiązkowych szkoleń dla doktorantów w zakresie obsługi źródeł elektronicznych. Odbywały się one najczęściej w salach wykładowych. Badania satysfakcji prowadzone w bibliotekach zachodnich, a także polskich, ukazują potrzebę ich kontynuowania oraz jeszcze większego urozmaicenia i wychodzenia z ofertą edukacyjną także do pozostałych grup czytelniczych. Jednocześnie te same badania wykazują, że z powodu ograniczeń czasowych, dużych odległości między biblioteką i kampusami uniwersyteckimi, użytkownicy chcieliby korzystać z kursów i szkoleń: na wydziałach, w domach studenckich, czy własnych domach. W odpowiedzi na te postulaty firmy coraz częściej przedstawiać będą bibliotekom projekty tworzenia „E-centrów edukacyjnych”. Wśród motywacji dla takich rozwiązań można, za Stanisławą Wojnarowicz z Biblioteki Głównej Uniwersytetu im. Marii Curie Skłodowskiej z Lublina, wymienić z jednej strony potrzebę szkoleń dla studentów wirtualnych, ułatwianie odbioru treści nauczania za pomocą łączenia tekstu i obrazu, jak również umożliwienie indywidualizacji szkoleń [19].

Zakres zajęć mógłby obejmować zarówno tematykę wyszukiwania informacji, obsługi katalogów internetowych, jak i bardziej złożone kursy z wykorzystania źródeł elektronicznych w pracy naukowej. Wirtualni użytkownicy zgłaszałyby chęć uczestnictwa w zajęciach poprzez specjalnie przygotowaną platformę szkoleniową, z dostosowanym, celem personalizacji, własnym wizażem. Jest to ważne dla celów identyfikacji z nią wszystkich uczestników.

Kurs e-learningowy ma tę zaletę, że może być wzbogacany o najróżniejsze formy aktywizacji, począwszy od multimedialnych prezentacji, poprzez forum dyskusyjne, komunikatory, ćwiczenia i testy sprawdzające, a skończywszy na zadaniach zaliczeniowych. Każde ze

szkoleń to odrębne przedsięwzięcie, toteż ustalony może zostać zupełnie różny jego przebieg. Pamiętać należy jednak o harmonii, jaka powinna być zachowana, chociażby w obrębie layoutu, elementów graficznych i podstawowego układu platformy. Zasadniczym punktem wyjścia musi być tu dobro użytkownika. Gwarancją uczestnictwa dużej grupy zdalnych kursantów zapewni dobrze zredagowana i dostarczona, pełna informacja, z której w przystępny sposób dowiedzą się oni o szkoleniu, jego tematyce, zakresie treściowym. W momencie wyrażenia chęci uczestniczenia w kursie – procedura rejestracji i obsługi panelu powinna być na tyle czytelna, by każdy bez trudu poradził sobie z jego obsługą. Uczestnictwo w kursach niewątpliwie będzie zależało od ich atrakcyjności, jak i przebiegu przeprowadzenia, stąd przy tworzeniu platform liczy się otwartość na sugestie i oczekiwania, celem dokonywania zmian i dostosowywania platform e-learningowych do nowych technologii. Pomocą ku temu staną się raporty i ankiety analizujące przydatność, przebieg i ocenę przygotowanych kursów.

Wprowadzanie szkoleń dla użytkowników wirtualnych niesie za sobą konieczność przygotowania osób, które zajęłyby się administrowaniem platformy szkoleń, jak również ich prowadzeniem. Stad też managerowie instytucji powinni wybrać spośród pracowników koordynatora merytoryczno-metodycznego, współpracującego ściśle z firmą komputerową, celem jasnego i sprawnego przygotowania wdrożenia e-learningu w bibliotece. Koordynator określa program wprowadzania kursów, ich tematykę i zakres, terminarz poszczególnych etapów jego wprowadzenia, zapoznaje prowadzącego (e-teachera) z przygotowanym kursem on-line, przeprowadza szkolenia w zakresie obsługi panelu, odbiera ewentualne uwagi i spostrzeżenia. Drugą, w tym przypadku grupę osób, stanowić będą prowadzący zajęcia, nazywani e-teacherami. Do ich zadań należało będzie przygotowanie materiałów składających się na kurs e-learningowy i przekazanie ich, za pośrednictwem koordynatora merytoryczno-metodycznego, do firmy komputerowej. Nauczyciele powinni zgłaszać swoje koncepcje, pomysły i globalną wizję kursu, a także sposób jego przeprowadzenia. W zamian za to informowani będą o możliwościach ich wprowadzenia.

Dobrze zorganizowany kurs internetowy dziś podnosi prestiż instytucji, a jutro, w dobie użytkowników wirtualnych, będzie jedyną okazją do ich edukowania w zakresie udzielanych usług. E-learning, który dziś jest rzeczywistością nową i na gruncie bibliotecznym w pełni nie odkrytą, stanowi potężną szansę rozwoju instytucji. Należy jednak uciekać od zbyt pochopnych decyzji o jego wprowadzaniu, zanim nie przygotuje się osób, które będą w stanie połączyć wiedzę fachową z dwóch dość odmiennych dziedzin: umiejętności nauczania za pomocą Internetu oraz merytorycznej znajomości przedmiotu szkolenia. Przysposobienie bibliotekarzy nie jest sprawą banalną, bowiem metodyka kursów on-line odbiega od tradycyjnego sposobu kształcenia, stąd nie każdy, kto potrafi przygotować i przeprowadzić szkolenia tradycyjne, na tematy związane z ofertą biblioteki naukowej, może być dobrym autorem kursu prowadzonego przez Internet [17].

Obsługa nowych użytkowników – e-bibliotekarz

Zarówno przy tworzeniu nowoczesnych stron internetowych, katalogów OPAC, platform szkoleń na odległość, podkreślana była duża rola bibliotekarzy w kształtowaniu nowego obrazu biblioteki. Przed personelem bibliotecznym przygotowującym się do obsługi wirtualnych użytkowników postawione zostały nowe wyzwania. Wykorzystując zdobycze technologiczne pełni on funkcję zarówno administratora, jak i twórcy zasobów cyfrowych, prowadzi działalność promocyjną usług bibliotecznych, organizuje szkolenia, zna języki obce, nieustannie podwyższa swoje kwalifikacje [18, s. 45]. Zagrożeniem dla współczesnych bibliotekarzy może być to, że po raz kolejny nie zostanie doceniony trud i wkład ich pracy przy wprowadzaniu innowacji. W bibliotece hybrydowej, w której coraz większą grupę stanowić będą użytkownicy zdalnie korzystający z zasobów, zakres obowiązków pracowników będzie musiał ulegać przeobrażeniom. Bibliotekarze, jak podkreśla Grażyna Piotrowicz, zostaną zmuszeni do określenia na nowo swojego zawodu, nie w kategoriach utrzymywanych zbiorów, ale umiejętności, możliwości i wartości jakie wnoszą do społeczności.

Mówi się, że cyberbibliotekarz powinien posiadać umiejętności kierowania i zarządzania, zdolności techniczno-informatyczne, nie zapominając o dziedzinowych. Związane jest to z koniecznością działania bibliotekarza w złożonym, dynamicznie zmieniającym się środowisku, w którym trzeba umieć posługiwać się najnowszymi narzędziami technologicznymi, zarządzać projektami i zasobami oraz elastycznie odpowiadać na zapotrzebowania użytkowników [13]. Podejmowanie się powyższych zadań będzie możliwe tylko wtedy, gdy poprzedzone zostanie zarówno własną edukacją bibliotekarzy, uczestnictwem w kursach, konferencjach, szkoleniach. Czy ten trud zostanie należycie doceniony w oczach zarządzających uczelniami? Czy po raz kolejny bibliotekarze staną przed tym razem koniecznością nakładania na swoje barki nowych ciężarów.

Kolejnym problemem może stać się skostniała mentalność przy analizie bibliotecznych statystyk. Z obserwacji wynika, że bibliotekarze, których misja zmienia się ku bardziej brokerskiej, w pierwszym okresie czasu mogą mieć trudność w docenieniu wkładu swojej pracy – o ile bowiem łatwo zliczyć opracowane rekordy bibliograficzne, wypożyczone książki, o tyle bardzo trudno udzielone informacje. Można się obawiać, że brak fizycznej obecności czytelnika, a wzrost kierowanych do bibliotekarzy zapytań poprzez pocztę elektroniczną, telefony, komunikatory nie zostanie należycie odebrany i doceniony przez zarządzających uczelniami. Ci bowiem, na skutek zmniejszającej się liczby odwiedzających, mogą zacząć ograniczać środki na rzecz biblioteki. Dlatego pierwszy okres tej nowej ery bibliotekarstwa będzie musiał zmieniać orientację i kierować ją ku nowoczesnym zdobyczom techniki, traktować Internet, maile, komunikatory nie w kategoriach zabawki studentów, z którymi trzeba walczyć, a wręcz przeciwnie z nowoczesnymi narzędziami, jakie można i powinno się wykorzystać – także w pracy bibliotecznej.

Czy biblioteki są gotowe na obsługę użytkowników wirtualnych? Z jednej strony nasuwa się myśl czy posiadają one odpowiedni sprzęt, stacje komputerowe o parametrach technicznych idealnych do instalacji oraz sprawnego funkcjonowania systemu, ale nie można na tym poprzestać. Ważniejszym problemem jest bowiem zmiana mentalności i pozytywne

nastawienie kadry zarządzającej oraz wszystkich pracowników na coś zupełnie nowego, gdyż wirtualny użytkownik, to osoba z innymi oczekiwaniami i wymaganiami. Odrzucenie schematów, dotychczas stosowanych reguł, uproszczenie procedur i otwartość na pojawiające się zadania powinny charakteryzować bibliotekarzy XXI wieku.

Krok w przyszłość

Biblioteka przygotowując usprawnienia dla virtual users musi zapewnić jeszcze wyższą jakość usług bibliotecznych, a wpływ na to mają głównie, jak pisze Joanna Kamińska z Uniwersytetu Śląskiego, zatrudnieni w niej pracownicy. Według niej zrozumienie tej zasady i wdrożenie jej w praktyce działalności biblioteki, jest niezbywalnym warunkiem wysokiej jakości jej pracy. Bibliotekarze mają bezpośredni wpływ na wszystkie procesy zachodzące w bibliotece, to oni decydują również o wykorzystaniu materialnych środków jakimi dysponuje biblioteka. Tylko przy zaangażowaniu wszystkich pracowników biblioteka zdoła opracować i wdrożyć system zapewnienia wysokiej jakości usług bibliotecznych [6]. Stąd pojawienie się w bibliotekach nowoczesnego systemu współpracy z użytkownikiem zdalnym nie zależy wyłącznie od wkładu pracy managerów instytucji, lecz od wszystkich agend bibliotecznych.

Wszelkie obawy o przyszły los bibliotekarzy próbowali rozwiązać przedstawiciele Politechniki Łódzkiej, przytaczając przykład Zarządu Bibliotek Singapuru. W tamtejszych instytucjach maksymalnie wykorzystywano technologie komputerowe na gruncie bibliotecznym, z przeznaczeniem dla użytkowników wirtualnych. Zautomatyzowano pobieranie kar, mechanizmy zapisów, wypożyczenia i zwroty, wreszcie tworzono strategię budowy biblioteki bez bibliotekarzy. Okazało się wtedy jednak, że kontakt z prawdziwym bibliotekarzem jest niezbędny. Skoro biblioteka chce szkolić e-learningowo potrzeba kogoś, kto kurs opracuje, i przeprowadzi. Jeśli zaoferuje się czytelnikom dostęp do nowych baz danych, potrzebny będzie ktoś, kto w czasie rzeczywistym odpowie na wszelkie zapytania i prośby o wskazówki [14]. Postęp technologiczny prócz uproszczeń, skrócenia czasu oczekiwania na usługę, niesie niestety potencjalne zagrożenia redukcji etatów, względnie przekształcania

struktur organizacyjnych. Choć bez czynnika ludzkiego administracja wirtualną biblioteką i kontakt z czytelnikiem na odległość są niemożliwe, to jednak, w myśl profesora Górnego, biblioteka jako instytucja zatrudniająca dziesiątki osób przestanie być potrzebna i zastąpi ją kilkuosobowa grupa specjalistów [5].

Wizja zdalnego korzystania ze zbiorów, pustych bibliotecznych korytarzy i cyberprzestrzeni, w której bibliotekarz spotykać się będzie z czytelnikiem zwiastuje przejście do nowego etapu w dziejach bibliotekarstwa, którego ten nie powinien się obawiać, lecz wykorzystać czas i już teraz na niego dobrze się przygotować. Podsumowując, można stwierdzić iż dla bibliotek otwierają się nowe możliwości i nowe szanse rozwoju, które powinny zostać jak najlepiej wykorzystane.

Bibliografia:

1. ANTELMAN, Kristin, LYNEMA, Emily, PACE, Andrew K. Toward a Twenty-First Century Library Catalog [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.lib.ncsu.edu/staff/kaantelm/antelman_lynema_pace.pdf. Stan z dnia: 10.10.2007.
2. DERFERT-WOLF, Lidia. „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/derfert.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.
3. GANIŃSKA, Halina, LEPKOWSKA, Emilia. Użytkownik/klient i usługi biblioteczno-informacyjne w środowisku uczelni technicznej [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/ganinska.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.
4. GÓRNY, Mirosław. Czy bibliotekoznawstwo jest jeszcze potrzebne bibliotekarstwu? In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 2. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/83/a.php?gorny>. Stan z dnia: 10.10.2007.
5. GÓRNY, Mirosław. Czy społeczeństwo informacyjne w Polsce będzie potrzebowało bibliotek naukowych? In *Udział bibliotek akademickich w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego w Polsce – potencjał, możliwości, potrzeby: materiały z konferencji naukowej z okazji 50-lecia Akademii Techniczno-Rolniczej im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich, Bydgoszcz-Klonowo, 15-17 V 2002*. Bydgoszcz: Wydawnictwa Uczelniane AT-R, 2002, s. 109-117. ISBN 83-87274-44-5.
6. KAMIŃSKA, Joanna. Pracownicy biblioteki jako ważny czynnik wpływający na jakość usług bibliotecznych. In CHODYŃSKI, Andrzej, HUCZEK,

- Marian, SOCHA, Irena (red.). *Nowoczesne koncepcje zarządzania w organizacjach non profit*. Sosnowiec: Humanitas, 2005, s.103. ISBN 83-89275-47-3.
7. KOŁODZIEJSKA, Ewa, GANIŃSKA, Halina. Wizja biblioteki wirtualnej w strategii biblioteki uniwersytetu technicznego [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/archive/00008695/>. Stan z dnia: 10.10.2007.
 8. KUBÓW, Stefan. Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 3. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/32/kubow.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.
 9. Marketing. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Marketing>. Stan z dnia 10.10.2007.
 10. NICHOLAS, David, DOBROWOLSKI, Zdzisław. Informacyjny gracz: nowa koncepcja użytkownika informacji. In *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2001, nr 1-2, s. 4-7. ISSN 1230-5529.
 11. PATTERN, Dave. Future of the OPAC...? [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://library.hud.ac.uk/barcelona/opac2.ppt>. Stan z dnia 10.10.2007.
 12. PIOTROWICZ, Grażyna. Bibliotekarz a „użytkownik-klient” we współczesnej bibliotece uczelnianej [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/piotrowicz.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.
 13. PIOTROWICZ, Grażyna. Model hybrydowy jako optymalny wariant funkcjonowania i rozwoju współczesnej biblioteki akademickiej [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.univ.rzeszow.pl/biblioteka/relacja/ref/piotrowicz.pdf>. Stan z dnia: 10.10.2007.
 14. RÓŻNIAKOWSKA, Małgorzata (et al.). Biblioteki dawniej i dziś. Hybrydowe, cyfrowe...? Jakie będą i co może wpłynąć na ich kształt w przyszłości [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/archive/00009117>. Stan z dnia: 10.10.2007.
 15. SAWICKA, Dagmara. E-pytanie, e-odpowiedź... czyli jakich badań potrzebują biblioteki przyszłości? In *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. Łódź: Politechnika Łódzka, 2006, s. 209. ISBN 83-920302-4-9.
 16. SIKORA, Tadeusz, KAFEL, Piotr. Badania satysfakcji klientów w przedsiębiorstwach z funkcjonującym systemem zarządzania jakością. In *Marketing i Rynek*. 2004, nr 8, s. 27-29. ISSN 1231-7853.
 17. ŚNIECHOWSKA_KARPIŃSKA, Anastazja. E-learning jako jedna z metod edukacji użytkowników bibliotek naukowych i bibliotekarzy oraz element

promocji biblioteki [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/25kpbm/sniechowska2.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.

18. URBAŃCZYK, Barbara. Współpraca z użytkownikiem w bibliotece akademickiej. In *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2006, nr 3, s. 42-45. ISSN 1230-5529.

19. WOJNAROWICZ, Stanisława. Szkolenie biblioteczne w kontekście rozwoju form komunikacji. Z doświadczeń Biblioteki Głównej UMCS [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/wojnarowicz.stanislaw.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.