

EMILIA KARWASIŃSKA

PIOTR KARWASIŃSKI

BIBLIOTEKA UNIWERSYTECKA W POZNANIU

Kształtowanie nowej tożsamości bibliotekarza w erze zmian technologicznych i mobilności usług bibliotecznych

W 2012 roku ACRL Research Planning and Review Committee¹ opublikowała raport przedstawiający dziesięć najważniejszych, zdaniem komisji, zadań i wyzwań stojących dziś przed bibliotekami akademickimi. Na próżno szukać wśród nich informacji o rzetelnym i szczegółowym tworzeniu opisów w MARC 21, ustalaniu wzorcowej liczby indeksów wyszukiwawczych w bibliotecznych katalogach on-line, bądź znaleźć odpowiedź czy optymalnym modelem udostępniania zbiorów jest wypożyczanie na zewnątrz, czy też prezencyjne dostarczanie zamawianych materiałów do czytelników. Zamiast tego pojawiają się nowe zagadnienia, nad którymi, mimo iż od pewnego czasu dyskutuje się na łamach światowej literatury bibliotekoznawczej, wydaje się, że jeszcze zbyt mało pochylają się współcześni, rodzimi bibliotekarze. Jednym z priorytetowych zadań stojących przed bibliotekarzami ma stać się komunikowanie wartości biblioteki dla środowiska akademickiego, liczonej nie wagą i znaczeniem zgromadzonych w magazynach kolekcji, ale ofertą jaką ta może zaproponować uczelni, w celu pozyskania i utrzymania liczby studentów, podwyższania jej pozycji w międzynarodowych rankingach, czy też w realizacji misji instytucji i jej planu strategicznego. Biblioteka ma wyraźnie pokazywać swój wkład do nauczania i uczenia się, a w mniejszej mierze mają znaczenie nawet najbardziej wygórowane statystyki opracowywanych opisów bibliograficznych czy haseł wzorcowych.

Jedną z możliwości prezentowania rangi biblioteki z pożytkiem dla społeczności naukowców będzie administracja i współtworzenie repozytoriów danych. Ten nowy temat wywołany został w następstwie decyzji amerykańskiej National Science Foundation, która zobligowała naukowców korzystających z projektów finansowanych ze środków publicznych do upowszechnienia danych badawczych dla dalszego rozwoju nauki. Przed bibliotekarzami, którzy już nabyli pierwsze doświadczenia w dziedzinie gromadzenia, przetwarzania

¹ Andersen, Laura, and Beth Russell. "2012 top ten trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education." *College and research libraries news* 73.6: 311-320.

i udostępniania metadanych przy tworzeniu repozytoriów instytucjonalnych, otwierają się nowe obowiązki. Polegać będą na współpracy ze środowiskiem naukowym przy wdrażaniu planu opisu danych surowych, ich przechowywania, zarządzania, efektywnego i ponownego wykorzystania.² Warto również dodać, że na świecie już od kilku lat powstają takie repozytoria³, w Polsce dopiero niedawno pojawił się pierwszy głos w tej sprawie, podkreślający wagę podejmowania działań na rzecz ich budowy.⁴

Przy mnogości projektów dofinansowujących digitalizację obiektów o znaczeniu dla rozwoju kultury i zachowaniu dziedzictwa dla kolejnych pokoleń – coraz większy problem będzie stanowić konserwacja tych zasobów. Większość lokalnych zbiorów cyfrowych będzie zagrożona, jeśli zabraknie kompleksowego planu ich zachowania. Ograniczenie funduszy na skanowanie przynieść może niższy przyrost depozytu oraz brak środków na ich należytą ochronę, stąd kolejnym zadaniem bibliotekarzy stanie się przewidywanie sytuacji zagrożenia i wdrażanie polityki bezpieczeństwa.

Ogólnoświatowy kryzys, pojawianie się nośników elektronicznych, wysokie ceny książek, zmniejszające się nakłady budżetowe na zakup literatury doprowadzają do zmiany modelu gromadzenia zasobów bibliotecznych. Biorąc pod uwagę racjonalne wydatkowanie środków publicznych, już wkrótce wskaźnik wielkości księgozbioru ustąpi miejsca jego jakości, a przede wszystkim użyteczności. Najbardziej powszechnym modelem udostępniania książek elektronicznych stanie się Patron-Driven Acquisition (PDA), w którym skonstruowane wspólnie z wydawcami umowy licencyjne pozwolą zakupić do zbiorów tylko książki faktycznie wypożyczane przez użytkowników. Bibliotekarz będzie musiał nabyć nowe umiejętności dotyczące efektywnego analizowania statystyk wykorzystywania kolekcji, przygotowywania i administrowania wirtualnymi wypożyczalniami ebooków w systemach offline i online oraz negocjowania korzystnych warunków dostarczania cyfrowej treści.⁵

Nie sposób w jednym artykule omówić wszystkich kwestii związanych z redefinicją zawodu bibliotekarza i jego tożsamości w zmieniającym się technologicznie świecie. Śledząc zagadnienia opisane zarówno w przytoczonym powyżej dokumencie ACRL, czy też raporcie

² zob. Newton, Mark P., Christopher C. Miller, and Marianne Stowell Bracke. "Librarian roles in institutional repository data set collecting: outcomes of a research library task force." *Collection management* 36.1 (2010): 53-67.

³ zob. Data repositories: http://oad.simmons.edu/oadwiki/Data_repositories

⁴ Bednarek-Michalska, B. Repozytoria surowych danych—dlaczego biblioteki powinny je znać?. W: *Biuletyn EBIB*[online] 2012, nr 8 (135), e-nauka—wyzwania dla bibliotek akademickich[Dostęp:20.11.2012] Dostępny w World Wide Web:http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/135/135_michalska_.pdf.

⁵ Connaway, L.S, M Proffitt, J.S Lewis, S Alexander, Y Du, B Eden, B Petersohn, and L Salisbury.

ALA⁶ o stanie bibliotek amerykańskich w 2012 roku należy pochylić się nad zagadnieniami, których anachronizmu nie da się dłużej utrzymać:

- Jak zmodyfikować bibliotekarskie stanowiska bibliotekarskie – w których różnica między młodszym, a starszym bibliotekarzem w praktyce działalności bibliotekarskiej polega wyłącznie na upływie lat stażu pracy.
- Czy liczba katalogerów w erze katalogów centralnych i ponad 90 procentowej ściągłości z nich opisów bibliograficznych i haseł formalnych winna być taka sama jak kilkanaście lat temu.
- Gdzie w bibliotece naprawdę powinni pracować bibliotekarze? Czy do wypożyczania książek w komputerowym systemie bibliotecznym niezbędne jest wykształcenie kierunkowe? Czy do wprowadzenia czterech metadanych w module gromadzenia potrzebne jest wykształcenie wyższe? Gdzie we współczesnej bibliotece akademickiej chce znaleźć swoje miejsce bibliotekarz, dla którego obce są zagadnienia związane z jakością badań naukowych prowadzonych na własnej uczelni, rankingów, cytowań, analiz danych statystycznych, unikający dyskusji nad jeszcze większą automatyzacją procesów bibliotecznych, czy też nie posiadający umiejętności wykorzystywania technologii informatycznych?
- Jaką rolę upatruje się dziś w bibliotekarzu dyplomowanym? Jakimi zagadnieniami naukowymi winien się on zajmować? Gdzie realizować przewidziane pensum dydaktyczne?
- Jak winna być budowana strategia biblioteki i w jaki sposób wdrażać nowoczesny model gromadzenia i zarządzania zbiorami, szczególnie elektronicznymi, by mieć realny wpływ na kształt kolekcji i wykluczać duplikację zakupów?

Powyzsze zagadnienia godzą w utrwalone przyzwyczajenia, ustalone kilkadziesiąt lat temu z pożytkiem dla biblioteki analogowej. Dziś, po przejściu pierwszego etapu komputeryzacji bibliotek i dynamicznego rozwoju technologii informatycznych – biblioteka musi przejść głęboką zmianę mentalną, by stać się partnerem dla nowoczesnego, obeznanego z komputerami, tabletami, smartfonami użytkownika. Rozpoczynając omawianie nowych zadań bibliotekarza w poniższym artykule przedstawione zostaną trzy modele:

⁶ "State of America's Libraries Report 2012", American Library Association, March 20, 2012.
<http://www.ala.org/news/mediapresscenter/americaslibraries/soal2012> (Accessed April 26, 2013)
Document ID: a20d6cc3-7560-0834-650c-b596e55bdfff

- bibliotekarza wdrożeniowca,
- bibliotekarza tutora,
- bibliotekarza konsultanta.

BIBLIOTEKARZ WDROŻENIOWIEC

Wprowadzanie zmian w dotychczasowym funkcjonowaniu biblioteki poprzedzone musi zostać głęboką analizą stanu obecnego oraz oczekiwanych rezultatów po implementacji innowacji. Odpowiedź na pytania jaki obszar funkcjonowania biblioteki wymaga modyfikacji, jakimi środkami osobowymi i finansowymi dokonać w niej zmian, rzutują na cały proces przygotowania jakiegokolwiek unowocześnienia procesów bądź usług. Raport pomaga też w podjęciu decyzji – czy planowana usługa znajdzie odbiorców wśród użytkowników biblioteki, a więc czy będzie rentowna. Judith Mavodza z biblioteki Zayed University, w Abu Dhabi, przedstawiła taką właśnie analizę w kontekście elektronicznych usług bibliotecznych działających w chmurze i ich wpływu na przyszłość bibliotek. Doszła ona do przekonania, że w zmieniającym się świecie akademickim pojawiają się zarówno nowi ludzie, jak i nowe rodzaje innowacji będące wynikiem eksperymentów i kreatywności. Logika bibliotekarza musi ustąpić logice użytkownika, gdyż to przecież on poszukuje informacji i chce ją otrzymać w najodpowiedniejszy dla siebie sposób. Od biblioteki oczekuje, że przygotuje mu warsztat, jak również technologie. Dodaje więc, że bibliotekarze muszą poszerzać swoje umiejętności i myśleć w sposób bardziej otwarty, tak aby zrozumieć informacyjne potrzeby czytelnika XXI wieku i je profesjonalnie zaspokajać.⁷

Bibliotekarz wdrożeniowiec winien na bieżąco analizować preferencje czytelników wykorzystując tradycyjne bądź elektroniczne statystyki komputerowych systemów stosowanych przez biblioteki. Nie można stworzyć dobrej aplikacji, programu, czy usługi, bez rozpoznania rynku, na którym dotychczasowe są udzielane. Zapisy logów systemów są wiarygodniejsze niż najbardziej profesjonalnie stworzona ankieta. Zadania bibliotekarza wdrożeniowca opisane zostaną na przykładzie elektronicznej usługi LIBSMART PAYMENT – zdalnego regulowania płatności bibliotecznych z wykorzystaniem bankowości elektronicznej, wdrożonej do tej pory w jedynej bibliotece w Polsce – Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu.

⁷ Judith Mavodza, (2013) "The impact of cloud computing on the future of academic library practices and services", New Library World, Vol. 114 Iss: 3/4, pp.132 - 141

Tworzenie usługi pionierskiej to wielkie wyzwanie, próżno bowiem szukać rozwiązań stosowanych przez biblioteki siostrzane. Potrzeba więc **kretywności bibliotekarza**, który winien nakreślić projekt implementacji. Pierwsze miejsce zajmuje w nim wizja usługi – czyli wyobrażenie sobie zasad funkcjonowania programu oraz poszukanie odpowiedzi na pytania: kto ma go obsługiwać, z jakimi trudnościami można się spotkać, jak je wyeliminować, gdzie posadowić platformę, z kim współpracować przy jej administracji. Wdrożeniowiec musi więc **posiadać odpowiednie kompetencje i być zaznajomiony z tematem, który nadzoruje i prowadzi**. W trakcie przygotowania omawianej usługi musiał posiadać wiedzę na temat bankowości elektronicznej, uwarunkowań prawnych, możliwości wprowadzenia tej formy rozliczeń na uczelni (kwestura, radcy prawni), procedur ewentualnego wyboru providera, a później – technologicznych perspektyw połączenia systemów płatniczych i bibliotecznych: wprowadzania zmian w tablicach komputerowego systemu bibliotecznego, wystawiania danych z bazy, czy też dokonywania modyfikacji konta czytelnika pod wpływem pozytywnie odnotowanej transakcji.

W drugim etapie wizja usługi zaczyna być już bardziej realna. Wdrożeniowiec przed spotkaniem z zarządem biblioteki, w celu przedstawienia pomysłu uruchomienia innowacji, winien przygotować projekt składający się z zawsze z trzech obszarów:

- Określenia potrzeb i korzyści wynikających z wdrożenia elektronicznej usługi
- Określenia zasad funkcjonowania niezbędnego oprogramowania
- Oceny bilansu zysków i kosztów wynikających z implementacji⁸.

Aplikacja LIBSMART PAYMENT miała być odpowiedzią na wielokrotnie artykułowane pytania pod adresem bibliotekarzy pracujących w oddziałach obsługi użytkownika bądź na platformie wirtualnego kontaktu o możliwość wnoszenia opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych drogą elektroniczną. Argumentację stanowiła: odległość kampusu od gmachu biblioteki, wyjazdy czytelników na staże, wyjazdy europejskie, praktyki. Skoro zatem informatyzacja dawała możliwość integracji systemów, mnożyły się oczekiwania użytkowników, a w perspektywie biblioteka mogła zwiększyć dochody wynikające z przetrzymywania materiałów bibliotecznych – należało podjąć nowe wyzwania.

Faza określania zasad funkcjonowania oprogramowania wyraża się w stworzeniu dokumentu specyfikacji usługi, obszernego i rozbudowanego schematu działania programu, potrzebnego zarówno programistom, jak również administratorom i operatorom usługi. Bibliotekarz wdrożeniowiec musi zawrzeć w nim zarówno ogólny opis usługi, grupy docelowej, zasad

⁸ Charlotte Clements, (2009) "Implementing instant messaging in four university libraries", Library Hi Tech, Vol. 27 Iss: 3, pp.393 - 402

działania, poprzez dokładne rozpisanie algorytmu pobierania odpowiednich danych z kolumn bazy systemu bibliotecznego, a skończywszy na treści wyświetlanych komunikatów.

W specyfikacji aplikacji LIBSMART PAYMENT ujęto informacje o lokalizacji przycisku do uruchamiania programu, parametrach pobieranych z systemu bibliotecznego, wskazano formy zabezpieczenia programu przed niedozwolonymi ingerencjami czytelników, przedstawiono architekturę layoutu platformy oraz typ danych wyświetlanych w tablicach modułu czytelnika, czy też treść wyświetlanych komunikatów. Wspomniany dokument z założenia stanowić miał wytyczne dla zespołu programistów, aby ci zapoznając się z jego treścią bez większych trudności potrafili rozpoznać zamysł bibliotekarzy. Specyfikacja musi więc być dokładna, aby w maksymalnym stopniu eliminować pojawianie się w przyszłości jakichkolwiek błędów programu. Powinna też być nastawiona na innowacyjność produktu, aby odbiorcy potrafili i chcieli z niej korzystać wykorzystując nowoczesne nośniki. Bibliotekarz z zaawansowaną wiedzą informatyczną szczególnie zarządzania relacyjnymi bazami danych, stanie się prawdziwym partnerem dla informatyka. Jak tłumaczy Matt Enis bibliotekarze chcąc nadążyć za zmieniającymi się technologiami powinni posiadać również **podstawową umiejętność programowania modułów elektronicznych**, gdyż w ten sposób dowiedzą się czego tak naprawdę mogą oczekiwać od zespołu informatyków. Nie uda się stworzyć wzorcowego schematu działania programu bez biegłości w artykułowaniu potrzeb i jednoznacznym definiowaniu pojęć.⁹

Po przyjęciu dokumentu specyfikacji przez kadrę zarządzającą wdrożeniowcem buduje zespół projektowy, którego staje się **liderem**. Równocześnie, znając jego skład personalny, musi wybrać jeden z modeli przywództwa: transakcyjny, w którym on sam, w ramach istniejącej kultury organizacyjnej stara się przeanalizować potrzeby użytkowników, wyjaśniać celowość wprowadzanych zmian. Zespół zaś ocenia specyfikację, wdraża ewentualne poprawki, wskazuje mocne i słabe strony projektu. W modelu transformacyjnym, odbiegającym od skostniałego wzorca hierarchicznego – wszyscy członkowie są świadomi konieczności wdrożenia innowacji, a lider jest koordynatorem prowadzonego projektu.¹⁰ Na wdrożeniowcu spoczywa odpowiedzialność ustalenia i konsekwentnego przestrzegania terminarza, stanowiącego podstawowy klucz do realizacji zadania.

Efektem pierwszej fazy prac jest ostateczny dokument gotowy do przedstawienia programistom. W drugiej fazie zespół projektowy po otrzymaniu testowej wersji aplikacji

⁹ Enis, Matt. "Cracking The Code." Library Journal 138.4 (2013): 24. MasterFILE Premier. Web. 15 Apr. 2013.

¹⁰ Jantz R. Innovation in academic libraries: An analysis of university librarians' perspectives. LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH. 2012;34:3-12.

musi przeprowadzić, pod kierunkiem bibliotekarza wdrożeniowca, bardzo dokładne sprawdzenie wszystkich parametrów i opcji systemu oraz wybrać odpowiednią strategię promocyjną. Niezbędna w tym przypadku staje się zatem **znajomość podstawowych zasad z zakresu marketingu**, aby obrać odpowiedni kierunek do upowszechnienia użytkownikom szerokiej informacji o nowej usłudze elektronicznej. Od tego bowiem zależy czy koszty wdrożenia takie jak: czas pracy bibliotekarzy, zatrudnienie informatyków, zakup lub hosting serwera, prowizja providera bankowości elektronicznej – przełożą się na zysk, liczony w tym przypadku liczbą transakcji, wpływem środków finansowych, odciążaniem bibliotekarzy od rutynowych czynności (np. rozliczania kar przy okienku).

Doświadczenie Biblioteki Uniwersyteckiej wskazuje, że dobrze poprowadzony projekt uruchomienia aplikacji płatności zdalnych błyskawicznie został przyjęty przez użytkowników, wyrazem czego są rosnące z miesiąca na miesiąc wskaźniki statystyczne¹¹. Dzięki prostej funkcjonalności, dostępnej z poziomu katalogu i jasnym komunikatom – czytelnik może zarówno sprawdzić ewentualne zaległości finansowe, jak również zdalnie je uiścić. Wpłata pieniędzy automatycznie odblokowuje konto użytkownika, a data zwrotu książek, po transakcji płatniczej ulega przedłużeniu o kilka dni, by w tym okresie dokonać zdalnej prolongaty, bądź zwrócić je do biblioteki. Moduł bibliotekarza kontrolnie odnotowuje wszystkie wpłaty czytelników, jak do tej pory nie odnotowano żadnej reklamacji związanej ze zdalnym poborem opłat.

Wdrożeniowiec musi zatem być **wizjonerem i negocjatorem, osobą kreatywną, ale również posiadającą wiedzę czy to z zakresu informatyki, czy bibliotekarstwa**. Być **partnerem w dyskusji** nad kształtem programu, ale też **liderem prowadzonego przez siebie zespołu**, odrzucać stereotypy i współuczestniczyć w zmianach swojej instytucji.

BIBLIOTEKARZ KONSULTANT

W opublikowanym w 2012 roku raporcie o stanie amerykańskich bibliotek akademickich przedstawiono dane dotyczące personelu bibliotecznego. Wynika z nich, iż wykwalifikowani, wykształceni bibliotekarze stanowią 30% wszystkich osób zatrudnianych w bibliotece.¹² Równocześnie ten sam dokument podkreśla jedno z kluczowych zadań stojących przed

¹¹ Statystyki pierwszego roku funkcjonowania aplikacji zdalnego pobierania opłat wykazały, że 20 % wszystkich wpłat do biblioteki z tytułu nieterminowego zwrotu materiałów bibliecznych zostało wniesionych drogą elektroniczną. Zob. Sprawozdania Dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej. [Dostęp 15.04.2013]. Dostępny w World Wide Web: Dokument on-line:

http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=682&Itemid=120.

¹² Connaway, L.S, M Proffitt, J.S Lewis, S Alexander, Y Du, B Eden, B Petersohn, and L Salisbury. "2012 Top Ten Trends in Academic Libraries: a Review of the Trends and Issues Affecting Academic Libraries in Higher Education." *College and Research Libraries News*. 73.6 (2012): 311-320. Print.

bibliotekarzami – kształtowanie umiejętności korzystania z informacji, niwelowanie wśród użytkowników ograniczeń i lęków przed nowoczesnymi zasobami elektronicznymi oraz uczenia odpowiedniej selekcji i doboru źródeł. Tak kształtuje się model bibliotekarza konsultanta – osoby odznaczającej się **kompetencjami informacyjnymi i komunikacyjnymi**.

Era wirtualizacji usług tworzy typ biblioteki elektronicznej, do której można zapisywać się zdalnie, w ten sam sposób zamawiać i rezerwować książki, czy też prolongować okres wypożyczenia, a nawet regulować opłaty za ich nieterminowy zwrot bankowością elektroniczną. Równocześnie jej zasób w coraz większej mierze stanowią zbiory elektroniczne, z których korzystanie przez czytelników jest coraz bardziej powszechne. Nie należy jednak obawiać się spadku statystyk osób korzystających z biblioteki, z tą jednak zmianą, że bibliotekarz będzie musiał potrafić wykazać optymalne dane korzystających z tej wirtualnej. W ślad za większą liczbą e-treści i technologicznych możliwości ich dostarczenia, powstaje konieczność stworzenia optymalnych warunków udzielania informacji w przestrzeni wirtualnej (ang. virtual reference¹³).

Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, przygotowała w tym celu pierwszą w Polsce, całkowicie zintegrowaną i dedykowaną bibliotekom wszystkich typów, mobilną aplikację LIBSMART ASSISTANT. Umożliwia ona pełnienie dyżurów przez konsultantów bibliotecznych i współpracę z użytkownikiem poruszającym się w świecie cyfrowym, który chce korzystać z elektronicznych zasobów wiedzy oraz zdalnych usług bibliotecznych, poszukującym wiadomości bibliograficznych, źródłowych, technicznych, a nawet tych związanych z organizacją pracy biblioteki.

Przygotowanie projektu wymagało pozyskania odpowiedzi na pytania – kim jest dzisiejszy użytkownik informacji, jakimi środkami komunikuje się w społeczeństwie, jakie kanały informacyjne wybiera. Zbieranie danych z komputerowych systemów, dotychczasowych aplikacji informacyjnych¹⁴ pozwoliło wyeliminować błędy i przygotować produkt dostosowany do najnowszych standardów światowych. Moduł użytkownika pozwala na wybór środka komunikacji – od maila, przez chat, helpdesk, telefon, skype. Personalizacja konsultantów dostarcza bieżącej informacji o aktualnie dyżurującym bibliotekarzu, zaś

¹³ Zob. IFLA Reference and Information Services Section. IFLA Digital Reference Guidelines [on-line]. March 2008 [Dostęp 10.03.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.

¹⁴ Por. „Ask a librarian” - serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu / Emilia Karwasińska, Halina Kozak // W: Biuletyn EBIB [Dokument elektroniczny] / red. naczelny Bożena Bednarek-Michalska - Nr 1/2011 (119) luty. - Czasopismo elektroniczne. - [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich KWE, 2010. - Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2010/119/a.php?karwasinska_kozak. - Tyt. z pierwszego ekranu. - ISSN 1507-7187

czytelne komunikaty ułatwiają poruszanie się po intuicyjnej platformie. Moduł bibliotekarza zaprojektowany został z myślą o jednolitej obsłudze zgłoszeń kierowanych różnymi kanałami komunikacji, takiej samej metodologii zbierania danych statystycznych, obsłudze platformy z każdego miejsca z dostępem do internetu i pełnieniu dyżurów z wykorzystaniem nośników stacjonarnych i mobilnych.

Obsługa platformy komunikacji bibliotecznej wymaga przygotowania odpowiedniego zespołu konsultantów bibliotecznych. Ich kompetencje nakreśla Sarah Anne Murphy w książce *The Librarian as Information Consultant: Transforming Reference for the Information Age: Transforming Reference for the Information Age*. Według niej bibliotekarz dedykowany do udzielania usług informacyjnych winien posiadać:

- dogłębną znajomość dziedziny bibliotekoznawczej oraz umiejętności oceny przydatności zasobów dla użytkownika,
- wewnętrzną motywację do „samomistrzostwa” – podnoszenia kompetencji, rozwijania swojej wiedzy,
- otwartość na podejmowanie nowych wyzwań, zaangażowanie przy rozwiązywaniu problemów trudnych,
- biegłość w korzystaniu z nowoczesnych środków e-komunikacji,
- zdolność do pozyskania i utrzymania użytkownika – zachęcania go do korzystania z usług bibliotecznych i kolportowania przez niego informacji o platformie w jego najbliższym otoczeniu,
- umiejętność zrozumienia użytkownika – jego pytań i problemów oraz w sposób przystępny zaspokajać potrzeby informacyjne.

Analizując powyższe cechy można dostrzec zbieżność między korzystaniem z informacji przez konsumentów i użytkowników bibliotek. Konsumenty zwracają się po poradę w celu jak najrentowniejszego zakupu produktu czy przeprowadzenia transakcji i to od fachowej pomocy specjalisty zależeć będzie sprzedaż i osiągnięcie zysku przez przedsiębiorstwo. W dziedzinie usług inwestycją jest poświęcenie czasu na korzystanie z usługi bibliotecznej w celu poszukiwania odpowiedzi na pytania informacyjne. Sama, nawet najbardziej wypromowana platforma komunikacyjna nie wystarczy, jeśli wraz z nią nie zmieni się motywacja, jaką winni odznaczać się konsultanci, minimalizacja frustracji i maksymalizacja zrozumienia dla czytelnika¹⁵.

¹⁵ Murphy, Sarah Anne. *The Librarian as Information Consultant : Transforming Reference for the Information Age: Transforming Reference for the Information Age*. Chicago: ALA Editions, 2011.

Bibliotekarz konsultant winien pamiętać o przestrzeganiu fundamentalnych zasad *Strategii obsługi użytkownika wirtualnego*, która najlepiej w postaci spisanego dokumentu winna być dla dyżurnego przewodnikiem w udzielaniu informacji bibliotecznej. Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu wdrażając platformę LIBSMART ASSISTANT do realizacji usługi „Ask a librarian”, pod kierunkiem koordynatora usługi, opracowała takie właśnie zasady funkcjonowania, z których najważniejsze punkty obejmują:

- zasady formułowania odpowiedzi,
- czas reakcji na zgłoszenia użytkowników,
- zasady przekierowywania zgłoszeń do innych konsultantów,
- tryb postępowania w przypadku kilku zgłoszeń równoczesnych,
- odpowiedzialność za zgłoszenia w czasie dyżuru,
- dzielenie się informacjami o zmianach organizacji funkcjonowania usług biblioteki,
- organizowanie wewnętrznych spotkań i szkoleń dla grupy konsultantów,
- zdobywanie wiedzy na temat funkcjonowania całego systemu biblioteczo-informacyjnego UAM

Realizując powyższe wytyczne dużą wagę przywiązuje się aby usługa dostarczania informacji w przestrzeni wirtualnej udzielana była na najwyższym poziomie. Użytkownik nie musi znać fizycznego miejsca pełnienia dyżuru przez konsultanta. Dla niego ważne jest tylko to, żeby otrzymał dostęp do platformy komunikacyjnej zarówno na stronie głównej biblioteki, w katalogu on-line, na platformie multiwyszukiwarki, bądź zasobów elektronicznych. Informacje o możliwości skontaktowania się z wirtualnym bibliotekarzem powinien otrzymywać także w każdym liście mailowym informującym o realizacji usług bibliotecznych (zamówienia, rezerwacje, prolongaty itp.). Użytkownik oczekuje także czytelnej informacji w jakich godzinach może skontaktować się z konsultantem on-line, w jakim terminie udzielona mu zostanie odpowiedź na bardziej złożone problemy i przede wszystkim, chce by odpowiedź była kompetentna, zweryfikowana i pełna. Bibliotekarz konsultant winien pamiętać, że dzisiejszym standardem obsługi klienta nie jest odsyłanie go do poszczególnych agend biblioteki w celu zdobywania informacji. To do dyżurnego należy przedstawienie ich czytelnikowi, podobnie jak wskazanie niezbędnych zasobów i źródeł do których biblioteka udziela mu dostępu.

Na koniec omawiania tego modelu nie można nie wspomnieć o koniecznym **stałym podnoszeniu swoich kwalifikacji zawodowych przez bibliotecznych konsultantów**. Paradoksalnie wiedzy tej nie trzeba zdobywać wyłącznie na dziedzinowych konferencjach

z tak popularnego dzisiaj information literacy. Należy podkreślić, iż obecnie, w świecie dynamicznie rozwijających się najnowszych technologii informacyjnych bardzo duże znaczenie dla rozwoju bibliotekarzy ma autoedukacja, w tym bieżące śledzenie nowości. Wiedzę i umiejętności w tym zakresie można zdobywać samodzielnie, w oparciu o opracowania naukowe, serwisy internetowe, blogi, e-podręczniki i szkolenia online. Wystarczy tylko zaangażowanie konsultanta by posiadać wiedzę, którą następnie można wykorzystać przy udzielaniu informacji zainteresowanym użytkownikom swojej biblioteki.

BIBLIOTEKARZ TUTOR

O możliwości prowadzenia przez bibliotekę działalności edukacyjnej wspomina artykuł 4 Ustawy o bibliotekach, nie precyzując jednocześnie ani zakresu, ani form prowadzonych zajęć dla użytkowników. W praktyce, chociażby na gruncie polskich bibliotek akademickich, zadania te realizowane są najczęściej w postaci kursów tak zwanego „przysposobienia bibliotecznego” dla studentów I roku, a później, pod wpływem pojawiających się nowoczesnych źródeł informacji, także na specjalnych szkoleniach skierowanych dla naukowców i doktorantów uczelni. Rozwój technologii informatycznych na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat pomógł wykształcić model kształcenia na odległość, w którym to zaczęto eliminować bariery w dostępie do wiedzy. Nauczanie na platformach e-learningowych, to całkowicie nowa perspektywa dla przygotowujących kursy i administrujących nimi wykładowców, a dla studentów z jednej strony ułatwienie, z drugiej zmiana zasad uczestnictwa i korzystania z tej nowej formy zajęć.

Od kilku lat także bibliotekarze próbują włączać się w realizację kształcenia na odległość. Dzięki pozyskiwanym funduszom, implementują platformy i z mniejszym lub większym skutkiem tworzą kursy dla użytkowników, przede wszystkim z zakresu edukacji informacyjnej i źródłowej. Véronique Hadengue, z School of Business Administration (HEG), oceniając zalety i wady tworzenia wirtualnych kursów podkreśla, że te są w stanie oferować większą liczbę możliwości niż tradycyjne kursy i zapewnić łatwiejszy dostęp do informacji, bez ograniczeń czasu i miejsca. Dodatkowo te zdalne, zawierać mogą pełen zakres treściowy zajęć tradycyjnych, wzbogacony o elementy interakcji z nauczycielem i grupą kursantów, multimedialne prezentacje szkoleniowe, tzw. wizualne podejście do komunikacji, możliwość realizowania wielu zadań w tym samym czasie. Tak na przykład w czasie jednej sesji e-learningowej można przekazać teoretyczne założenia poszukiwania informacji, zarządzania nią, dodatkowo w praktyce sprawdzić zdobytą wiedzę, gdy tymczasem w tradycyjnych

szkoleniach punkty te stanowiłyby całkowicie odrębne zagadnienia tematyczne.¹⁶ E-learning powinien przekazywać wiedzę w formie bardziej urozmaiconej, ciekawej, przystępnej dla współczesnego odbiorcy usług elektronicznych, rozszerzonej o elementy audio, wideo, flash, czy Web 2.0. Nie można jednak zapominać, że każda innowacja technologiczna pociąga za sobą koszty – zakupu odpowiedniego sprzętu i oprogramowania, ale także zaprojektowania struktury kursu, specyfikacji multimedialnych prezentacji i ich realizacji.

Kreśląc typologię bibliotekarza tutora należy uwypuklić, że winien on posiadać zarówno predyspozycje informacyjne i średniozaawansowane umiejętności informatyczne, a decyzja o utworzeniu edukacyjnego centrum biblioteki musi zostać poprzedzona szczegółowym przeanalizowaniem informacyjnych potrzeb użytkowników. Dopiero w kolejnym etapie koordynator wdrożenia platformy e-learningowej tworzy projekt, w którym określa cele i zadania stojące przed zespołem edukatorów. To w nim zawarte zostają odpowiedzi na zasadnicze pytania:

- Czego uczyć? Jaki przewiduje się zakres tematyczny kursów?
- Do jakiej grupy użytkowników kierowane będą kursy?
- Jak kurs będzie prowadzony? W modelu typowego e-learningu czy b-learningu?
- Czy przewiduje się formy zaliczenia, a jeśli tak to jakie?
- Czy kurs będzie wzbogacony o multimedialne prezentacje – a jeśli tak, to kto będzie je przygotowywał?

Równocześnie odpowiedzi na powyższe pytania rzutują na proces przygotowania kursu przez bibliotekarza tutora, który odpowiada za „humanizację nauczania zdalnego”¹⁷.

E-nauczyciel staje zatem przed koniecznością stworzenia programu szkolenia, w postaci bardzo szczegółowego scenariusza zawierającego treść merytoryczną, opis modułów, elementy akcji, aktywności, potrzebnych zarówno w promocji kursu wśród użytkowników, jak również przy omawianiu warunków współpracy z podmiotami zewnętrznymi, na przykład z zespołem grafików komputerowych przygotowujących bardziej zaawansowane, interaktywne prezentacje multimedialne. W tym miejscu należy wspomnieć, że informatyk jest tylko realizatorem dokładnie wyartykułowanych potrzeb bibliotekarzy, a specyfikacja prezentacji musi zawierać wszystkie ich oczekiwania i przedstawić finalny efekt stworzonej aplikacji. Nie można niestety stworzyć dobrego programu szkoleń wirtualnych, jeśli wcześniej bibliotekarz nie zgłębi wiedzy dotyczącej metodologii prowadzenia kursów na

¹⁶ Véronique Hadengue, (2004) "What can e-learning do for university libraries?", *Library Review*, Vol. 53 Iss: 8, pp.396 - 400

¹⁷ Waite, Kathryn, Gannon-Leary, Pat, Carr, James. "The Role and Responsibilities of an E-Tutor Librarian." *Journal of Library & Information Services In Distance Learning* 5.4 (2011): 129-48. Web. 15 Apr. 2013.

odległość. Mimo posiadania kompetencji informacyjnych z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, musi je rozszerzyć aby z wysokiej jakości e-szkoleń chcieli w konsekwencji korzystać użytkownicy. Permanentne doksztalcanie się bibliotekarzy, penetracja rynku, śledzenie rynku internetowych platform szkoleniowych, ich wykorzystania w bibliotekach, sięganie po rozwiązania zachodnie, chęć stania się liderem edukacji bibliotecznej, to cechy odznaczające prawdziwego e-nauczyciela.

Dzisiejsze biblioteki przeniknięte są zarówno bogactwem zbiorów elektronicznych (baz danych, czasopism elektronicznych, ebooków), ale także przeróżnych programów i aplikacji ułatwiających poszukiwanie i selekcję informacji, takich jak nowoczesne katalogi on-line, multiwyszukiwarki, platformy komunikacyjne, systemy zdalnego zamawiania kopii materiałów bibliotecznych, czy też wypożyczalnie cyfrowych treści na nośniki mobilne. Konieczność prowadzenia szkoleń z zakresu kompetencji informacyjnych, o których tak wiele dziś pisze się na łamach branżowych czasopism bibliotekoznawczych, polegać ma na zmniejszeniu dystansu między potrzebami informacyjnymi użytkowników bibliotek i ich realizacją przez bibliotekę (także tę wirtualną, dostępną w systemie 24/7). Aby tego dokonać bibliotekarz broker musi w sposób właściwy je rozeznąć, a także wykorzystując kompetencje zawodowe w oczekiwany sposób je zaspokoić¹⁸.

Od tutora wymaga się zatem **komunikatywności, kreatywności, otwartości na problemy użytkowników, ale także szerokich kompetencji** z zakresu prowadzonych przez siebie zajęć, **znajomości technologii**, które umożliwią interakcję między kursantem, a nauczycielem oraz nieustannego podnoszenia kwalifikacji. Dziś o jakości kursu nie świadczy już tylko samo stworzenie prezentacji multimedialnej, ale jej jakość i forma dostosowana w swym kształcie i treści do najnowocześniejszych standardów. Te zaś nie mogą być obce bibliotekarzowi, który informacje o nich zawsze może pozyskać sięgając do fachowych publikacji, czy platform internetowych. Dziś nie można dłużej utrzymywać tezy, że szkolenia e-learningowe wyłącznie uzupełniają tradycyjne zajęcia i muszą być przeprowadzane w systemie b-learningu, gdyż to od zaangażowania tutora zależeć będzie czy w sposób kompleksowy i przystępny przedstawi użytkownikowi całe spektrum wiedzy jaką ten chce osiąść. Wątpliwości i pytania kursantów może przecież rozwiązywać na bieżąco, wykorzystując formy komunikacji synchronicznej, w czasie rzeczywistym.

Wdrożeniowiec, konsultant, tutor – czy za pojawieniem się nowych pojęć zmieni się mentalność bibliotekarzy, kształtowana nie tylko na bibliotecznych konferencjach, ale

¹⁸ Gruca, Anna N. "E-Learning In Academic Libraries." *New Review Of Information Networking* 15.1 (2010): 16-28. Academic Search Complete. Web. 16 Apr. 2013.

poprzez organizację warsztatu pracy, stałe rozszerzanie zainteresowań, czy podnoszenie kwalifikacji? Bibliotekarz wykluczony cyfrowo w świecie technologii przestaje rozumieć użytkownika i jego oczekiwania, a pojawiająca się przepaść z dnia na dzień będzie coraz większa. Biblioteki elektroniczne i nowe preferencje użytkowników wirtualnych wcale nie muszą oznaczać upadku bibliotekarstwa, tylko jego nową erę, w której wykwalifikowani bibliotekarze mają do spełnienia zadanie przygotowywania i realizacji najnowocześniejszych, innowacyjnych programów, nawiązywania i utrzymywania komunikacji z takim samym użytkownikiem, jak ten siedzący do niedawna w czytelni, czy też realizowania misji edukacyjnej – już nie w sali szkoleniowej, tylko po drugiej stronie komputera. W bibliotekarzu upatrywać się będzie już nie tylko dobrego rzemieślnika, lecz kompetentnego dla wydawców, informatyków i pracowników naukowych - partnera. To czy poradzi on sobie z tą nową rolą – w głównej mierze zależy już tylko od niego.

Literatura:

1. Andersen, Laura, and Beth Russell. "2012 top ten trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education." *College and research libraries news* 73.6: 311-320.
2. Bednarek-Michalska, B. Repozytoria surowych danych—dlaczego biblioteki powinny je znać?. W: Biuletyn EBIB[online] 2012, nr 8 (135), e-nauka—wyzwania dla bibliotek akademickich[Dostęp:20.11.2012] Dostępny w World Wide Web:http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/135/135_michalska_.pdf.
3. Charlotte Clements, (2009) "Implementing instant messaging in four university libraries", *Library Hi Tech*, Vol. 27 Iss: 3, pp.393 – 402
4. Connaway, L.S, M Proffitt, J.S Lewis, S Alexander, Y Du, B Eden, B Petersohn, and L Salisbury. "2012 Top Ten Trends in Academic Libraries: a Review of the Trends and Issues Affecting Academic Libraries in Higher Education." *College and Research Libraries News*. 73.6 (2012): 311-320.
5. Enis, Matt. "Cracking The Code." *Library Journal* 138.4 (2013): 24. MasterFILE Premier. Web. 15 Apr. 2013.
6. Gruca, Anna N. "E-Learning In Academic Libraries." *New Review Of Information Networking* 15.1 (2010): 16-28. Academic Search Complete. Web. 16 Apr. 2013.
7. IFLA Reference and Information Services Section. IFLA Digital Reference Guidelines [on-line]. March 2008 [Dostęp 10.03.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.
8. Jantz R. Innovation in academic libraries: An analysis of university librarians' perspectives. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*. 2012;34:3-12.
9. Judith Mavodza, (2013) "The impact of cloud computing on the future of academic library practices and services", *New Library World*, Vol. 114 Iss: 3/4, pp.132 – 14.

10. Karwasińska, Emilia, Halina Kozak. "Ask a librarian–serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu." *Biuletyn EBIB* 1/119 (2011).
11. Murphy, Sarah Anne. *The Librarian as Information Consultant : Transforming Reference for the Information Age: Transforming Reference for the Information Age*. Chicago: ALA Editions, 2011.
12. Newton, Mark P., Christopher C. Miller, and Marianne Stowell Bracke. "Librarian roles in institutional repository data set collecting: outcomes of a research library task force." *Collection management* 36.1 (2010): 53-67.
13. "State of America's Libraries Report 2012", American Library Association, March 20, 2012. <http://www.ala.org/news/mediapresscenter/americaslibraries/soal2012> (Accessed April 26, 2013) Document ID: a20d6cc3-7560-0834-650c-b596e55bdfff
14. Véronique Hadengue, (2004) "What can e-learning do for university libraries?", *Library Review*, Vol. 53 Iss: 8, pp.396 – 400
15. Waite, Kathryn, Gannon-Leary, Pat, Carr, James. "The Role and Responsibilities of an E-Tutor Librarian." *Journal of Library & Information Services In Distance Learning* 5.4 (2011): 129-48. Web. 15 Apr. 2013.