

**Piotr Karwasiński**  
**Emilia Karwasińska**  
**Biblioteka Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu**

## **LIBSMART ASSISTANT – nowy standard komunikacji bibliotecznej w przestrzeni wirtualnej**

### **Abstrakt**

Wejście w erę wirtualizacji usług, pojawianie elektronicznych zasobów informacyjnych, aplikacji informatycznych wspomagających pracę bibliotekarzy i użytkowników, to kolejny przełom w historii bibliotekarstwa. Czy biblioteka w obliczu tych zmian powinna konsekwentnie wdrażać technologie, dzięki którym jej użytkownik, tam gdzie to prawnie możliwe, skorzysta z treści zapisanej elektronicznie, z dala od gmachu biblioteki, czy też traktować to jako potencjalne zagrożenie jej istnienia? Wzrastające statystyki korzystania z e-usług wskazują, że czytelnicy bardzo szybko oswajają się z implementowanymi zmianami: zamawiają i rezerwują książki, zdalnie prolongują, korzystają z baz i elektronicznych czasopism, bibliotek cyfrowych czy też cyfrowych repozytoriów wiedzy. Bibliotekarze odpowiadają więc na zapotrzebowania czytelników – organizują, przybliżają i udostępniają wiedzę zapisaną na nowych nośnikach. Równocześnie, w ślad za tym, do sieci przenoszona jest także działalność edukacyjna i informacyjna bibliotek. W prezentacji zostanie przedstawiony nowy standard komunikacji bibliotecznej nawiązywanej i utrzymywanej w przestrzeni wirtualnej, za pośrednictwem oprogramowania LIBSMART ASSISTANT. Ta innowacyjna, działająca w chmurze usługa biblioteczna, dedykowana bibliotekom wszystkich typów, umożliwia nawiązywanie kontaktu między czytelnikiem, a bibliotekarzem z wykorzystaniem bogatego wachlarza środków komunikacyjnych, takich jak chat, mail, helpdesk, Skype. Szczegółowo zaprezentowany zostanie moduł konsultanta, pozwalający na: kategoryzowanie zgłoszeń i ich archiwizację, budowę bazy FAQ, czy polecanych adresów oraz integrację platformy z systemem bibliotecznym. Omówione też zostanie znaczenie LIBSMART ASSISTANT jako mechanizmu umożliwiającego zbieranie transparentnych danych statystycznych biblioteki wirtualnej.

### **Słowa kluczowe:**

Libsmart assistant, wirtualne usługi komunikacyjne, virtual reference services, live reference, cloud computing, usługi biblioteczne.

## **VIRTUAL REFERENCE SERVICES – PLATFORMA CZY FILOZOFIA DZIAŁANIA?**

Obserwowany w ciągu ostatnich lat gigantyczny wzrost liczby zasobów elektronicznych dostępnych w sieci, złożoność dostępnych tam treści – od rzetelnych i fachowych, po często błędne – umieszczane bezmyślnie lub z premedytacją, wzbudziły zapotrzebowanie na udzielanie przez osoby, bądź zespoły należycie do tego przygotowane profesjonalnych usług informacyjnych w przestrzeni wirtualnej. Misji gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji od wieków podejmują się biblioteki, stąd nie dziwi fakt, iż te angażują się także w analizę zagadnień dotyczących dostarczania zainteresowanym tak oczekiwanej dziś informacji elektronicznej. Wnioski przyczyniły się do opracowania specyfikacji i uruchamiania kilka lat temu pierwszych platform zdalnych serwisów komunikacyjnych (ang. VRS - virtual reference services), umożliwiających użytkownikowi zadanie pytania informacyjnego w każdym czasie, z dowolnego miejsca na świecie oraz otrzymanie od bibliotekarza szybkiej i fachowej odpowiedzi. Pierwsze profesjonalne serwisy informacyjne i komunikacyjne pojawiły się już dość dawno w bibliotekach amerykańskich, zaś ich powstanie było pochodną dynamicznego rozwoju nauki, umiędzynaradawiania zespołów badawczych, konieczności zapewniania środowisku naukowemu zarówno kolekcji źródeł elektronicznych, jak również niezbędnych do ich wyszukania i udostępniania e-usług bibliotecznych. Udzielanie usług informacyjnych w przestrzeni wirtualnej wsparły zarówno wyspecjalizowane firmy zewnętrzne<sup>1</sup>, dostarczające odpowiednich narzędzi informatycznych, jak i organizacje biblioteczne, koordynujące proces wdrażania platform na szczeblu regionu czy kraju. W Stanach Zjednoczonych inicjatywę taką do dziś wspiera The Reference and User Services Association (RUSA), będące sekcją Stowarzyszenia Bibliotek Amerykańskich, tworząc wytyczne dla strategii spójnego udzielania informacji<sup>2</sup>.

Usługa „virtual reference” umożliwia uzyskanie przez użytkownika informacji w przestrzeni wirtualnej, poprzez nośniki komunikacji elektronicznej. Nawiązanie kontaktu z biblioteką umożliwia dziś już nie tylko komputer czy telefon, ale w większej mierze smartfon, tablet, czy innego typu technologia z zapewnionym dostępem do Internetu. To dzięki nim wybiera się odpowiedni kanał komunikacyjny spośród takich jak: czat, wideokonferencja, VoIP (tzw.

---

<sup>1</sup> Zob. Boyer, J. (2001). Virtual reference at the NCSU libraries: the first one hundred days. *Information technology and libraries*, 20(3), 122-128. [Dostęp 25.05.2013] <http://www.ala.org/lita/ital/20/3/boyer>

<sup>2</sup> Reference and User Services Association. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services [on-line]. 2004 [Dostęp 25.05.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>

telefonii internetowej), co-browsing (wspólna nawigacja internetowa dwóch lub więcej osób jednocześnie mających dostęp do tej samej strony internetowej), e-mail<sup>3</sup>.

Pierwsze usługi komunikacji zdalnej były udzielane za pośrednictwem pojedynczych aplikacji komunikacyjnych implementowanych na stronach WWW. Statystyki ich wykorzystania wskazały olbrzymi popyt na e-informację oraz, wskutek coraz powszechniejszego umiędzynaradawiania zespołów badawczych i interdyscyplinarności nauki, konieczność podejmowania współpracy między bibliotekami, w zakresie optymalnego jej dostarczenia. Pomocą stał się tu zintegrowany, wspólny system informatyczny bibliotek partycypujących, którego przykładem może być nadzorowany przez OCLC *Question Point* (<http://www.questionpoint.org/>). Usługa „zarządzania komunikacją” zapewnia bibliotekom możliwość interakcji z użytkownikami w sposób synchroniczny i asynchroniczny poprzez czat, e-mail, zdalne udostępnianie pulpitu i przeglądarki, w celu przeprowadzenia e-szkolenia, wiele narzędzi statystycznych i raportujących. Biblioteki uczestniczące we wspólnych przedsięwzięciach, w więc jednego typu, regionu, czy konsorcjum, mogą korzystać z jednej platformy. De Groote, Dorsch, Collard i Sherrer opisując doświadczenia University of Illinois w Chicago stwierdzili, że centralizacja usług komunikacyjnych nawet w najbardziej rozbudowanym i zróżnicowanym środowisku akademickim, obsługującym odmienne kategorie użytkowników, to tylko szansa na powodzenie i utrzymanie wysokiej jakości usługi. Nie stoi to w sprzeczności z obowiązującym modelem, a daje dodatkowe możliwości, także dla bibliotekarzy<sup>4</sup>. W takim przypadku dyżury na platformie mogą zostać chociażby podzielone między pracowników wszystkich partycypujących bibliotek, co pozwoliłoby na wydłużenie prowadzenia dyżurów on-line nawet do 24h, z czego z pewnością zadowoleni byłiby użytkownicy. Bibliotekarze mają natomiast możliwości ubiegania się o dodatkowe środki pozabudżetowe na realizację zadań w godzinach pozawymiarowych. Takie rozwiązania zostały przygotowane na przykład w bibliotekach Australii i Nowej Zelandii w projekcie AskNow (<http://www.asknow.gov.au/>). Doświadczenie wskazało, że rozwiązania konsorcyjne ułatwiają kierowanie zapytań przez użytkowników – zwiększa się jakość

---

<sup>3</sup> Tamże

<sup>4</sup> De Groote Sandra L., Dorsch Josephine L., Collard Scott, Sherrer Carol, Quantifying Cooperation: Collaborative Digital Reference Service in the Large Academic Library, *College and Research Libraries*, Volume: 66.5, (September 2005), p. 449.

udzielanych usług (większa dostępność), a obniżają koszty wdrożenia i prowadzenia serwisu komunikacji wirtualnej.<sup>5</sup>

W Polsce, po wstępnej analizie losowo wybranych dziesięciu stron internetowych bibliotek akademickich, na których znaleźć można było odniesienie do usługi *Zapytaj bibliotekarza*, stwierdzić należy, że do jej udzielania wykorzystuje się najczęściej formularz mailowy, rzadziej czat, czy nawet telefon. W żadnym przypadku nie spotkano się z dedykowaną wyłącznie tej usłudze, zintegrowaną, spójną platformą komunikacji wirtualnej. (zob. tab. nr 1).

Tab. nr 1

I.p.	Nazwa biblioteki	formularz	czat	telefon	mail	FAQ	Skype	Usługa: <i>Zapytaj bibliotekarza</i>
1	Biblioteka Narodowa	*						<a href="http://www.bn.org.pl/zapytaj-bibliotekarza">http://www.bn.org.pl/zapytaj-bibliotekarza</a>
2	Biblioteka Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego	*						<a href="http://www.biblioteka.ukw.edu.pl/index.php/zapytaj-bibliotekarza">www.biblioteka.ukw.edu.pl/index.php/zapytaj-bibliotekarza</a>
3	Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego	*	*gg	*	*	*		<a href="http://www.bg.ug.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza">http://www.bg.ug.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza</a>
4	Politechnika Rzeszowska Biblioteka Główna	*						<a href="http://biblio.prz.edu.pl/pl/zapytaj-bibliotekarza/">http://biblio.prz.edu.pl/pl/zapytaj-bibliotekarza/</a>
5	Biblioteka Główna Uniwersytetu Opolskiego	*						<a href="http://www.bg.uni.opole.pl/index.php/zapytaj-bibliotekarza-3">http://www.bg.uni.opole.pl/index.php/zapytaj-bibliotekarza-3</a>
6	Biblioteka Politechniki Poznańskiej	*	*gg	*		*		<a href="http://www.library.put.poznan.pl/pl/7_01_1.html">http://www.library.put.poznan.pl/pl/7_01_1.html</a>
7	Biblioteka Politechniki Lubelskiej		*					<a href="http://biblioteka.pollub.pl/ikema/ikema/">http://biblioteka.pollub.pl/ikema/ikema/</a>
8	Biblioteka Politechniki Śląskiej	*						<a href="https://www.polsl.pl/Jednostki/RJO1/Stroiny/zapytajbibliotekarza.aspx">https://www.polsl.pl/Jednostki/RJO1/Stroiny/zapytajbibliotekarza.aspx</a>
9	Biblioteka Państwowej Wyższej Szkoły im. Jana Pawła II	*	*gg	*				<a href="http://www.biblioteka.pswbp.pl/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=215">http://www.biblioteka.pswbp.pl/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=215</a>

<sup>5</sup> Zob. Bradley Wade Bishop, Diana Sachs-Silveira & Traci Avet "Populating a Knowledge Base with Local Knowledge for Florida's Ask a Librarian Reference Consortium." *The Reference Librarian* 52.3 (2011).

10	Biblioteka Uniwersytetu im Giedrojcia w Białym Stoku	*		*	*			<a href="http://bg.uwb.edu.pl/?pid=Ask-a-librarian">http://bg.uwb.edu.pl /?pid=Ask-a-librarian</a>
----	---	---	--	---	---	--	--	--

Analizując jakość podstron usług ASK A LIBRARIAN w polskich bibliotekach, widać, że są one już tradycyjnie uruchamiane własnym sumptem, zaś przy procesie wdrożeniowym nie zawiązuje się ani formalnych konsorcjów, ani współpracy międzybibliotecznej, nie korzysta się także z profesjonalnych rozwiązań przygotowanych przez firmy zewnętrzne. Nie ma opracowanych żadnych wytycznych, standardów czy wskaźników, ani nie można liczyć w tym zakresie na wsparcie jakiegokolwiek instytucji, czy organizacji bibliotekarskiej. W konsekwencji udzielanie usług informacyjnych jawi się jako dość amatorskie i może budzić zdziwienie w dobie dynamicznie rozwijającego się rynku aplikacji mobilnych, czy nowoczesnych programów komputerowych.

Ponieważ artykuł ten winien wnieść powiew nowości i propozycję zmian dotychczasowej strategii udzielania usług, śledząc rozwiązania bibliotek zachodnich, należy podkreślić, że o sukcesie VRS decydują zasadniczo cztery czynniki:

- gotowość użytkowników do korzystania z tego typu usługi,
- profesjonalna, intuicyjna platforma zdalnej komunikacji,
- kompetentny, przygotowany w zakresie nawiązywania i utrzymywania zdalnej komunikacji bibliotekarz – odpowiedzialny za zapewnienie wysokiej jakości e-usługi,
- skuteczna promocja usługi.

## **UŻYTKOWNICY WIRTUALNI I KONSULTANCI BIBLIOTECZNI – ICH POTRZEBY I ZADANIA**

Użytkownik wirtualny to osoba, która chce komunikować się ze swoją biblioteką zdalnie i nie wyobraża sobie codziennego życia bez dostępu do Internetu, a w celu połączenia się z siecią wykorzystuje różne narzędzia takie jak: laptop, iPad, iPhone, e-reader, tablet, smartfon, telefon komórkowy. To użytkownik, który komunikuje się przez kanały komunikacji elektronicznej i chce mieć możliwość wykorzystywania ich także łącząc się ze swoją biblioteką. W razie wątpliwości i problemów, które napotkał na drodze swoich

internetowych poszukiwań czy korzystania z elektronicznych zasobów i usług bibliotecznych, oczekuje łatwego i wygodnego skonsultowania się w sieci z bibliotekarzem-profesjonalistą. Współczesny użytkownik to osoba, dla której skrzynka mailowa to podstawowe narzędzie przyjmowania informacji. Chce więc, aby biblioteka informowała go o swoich nowych usługach, nabytkach, czy wydarzeniach kulturalnych w sposób szybki, indywidualny, chociażby poprzez mailing. Ponieważ monity biblioteczne przychodzą na adres stałego zamieszkania, a mieszka on najczęściej w domu akademickim, ważne jest dla niego także, aby biblioteka przypominała mu drogą mailową o terminach zwrotu książki. W opublikowanym w 2011 roku raporcie OCLC na temat postrzegania bibliotek w Stanach Zjednoczonych, przedstawiono dane, z których wynika, że aż 99% studentów do komunikacji wewnątrzuczelnianej używa poczty elektronicznej, a 92% serwisów i mediów społecznościowych<sup>6</sup>. Obecnie, w pogoni za błyskawiczną informacją, użytkownikom nie wystarcza już sam formularz mailowy, stanowiący podstawę zdalnego kontaktu w większości polskich bibliotek. Zainteresowani, coraz chętniej chcą korzystać z wirtualnego serwisu informacyjnego biblioteki, umożliwiającego skierowanie zapytania w czasie rzeczywistym z dowolnego miejsca na świecie i otrzymanie szybkiej, fachowej odpowiedzi, z wykorzystaniem najbardziej odpowiadających mu kanałów zdalnej komunikacji. Tę zmianę preferencji, na korzyść narzędzi komunikacji synchronicznej, widać wyraźnie porównując badania preferencji użytkowników, korzystających z VRS. Te z 2004 roku prowadzone przez Cummingsa i Frederiksona wykazały, że respondenci wolą kierować zgłoszenia poprzez narzędzia asynchroniczne<sup>7</sup>, gdy tymczasem te przeprowadzone w 2010 roku przez Connawaya, Dickeya i Radforda podkreślają wartość kontaktu w „czasie rzeczywistym”, a nawet stawiając tezę, że czat dla użytkownika jest narzędziem najefektywniejszym ze wszystkich.<sup>8</sup>

Analizując międzynarodowy rynek usług bibliotecznych widać dynamikę zmian w obrębie wykorzystania wirtualnych serwisów komunikacyjnych w bibliotekach akademickich. Badania

---

<sup>6</sup> Perceptions of Libraries, 2010 : Context and Community [on-line]. Dublin, Ohio USA : OCLC Online Computer Library Center, Inc., 2011 [Dostęp 6.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions\\_all.pdf](http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf)

<sup>7</sup> Joel Cummings, Lara Cummings, & Linda Frederikson, "User Preferences in Virtual Reference Services: Virtual Reference and Academic Libraries", portal: Libraries and the Academy. 7.1 (2007): 81–96.

<sup>8</sup> Lynn Silipigni Connaway, Timothy J. Dickey, & Marie Radford, "If it is too inconvenient I'm not going after it': Convenience as a Critical Factor in Information-Seeking Behavior", Library & Information Science Research 33 (2011), p. 182.

przeprowadzone w bibliotece Pullmana w Washington State University, wykazały, że zapotrzebowanie użytkowników na tego typu usługi rośnie w znacznie szybszym tempie niż popyt na komunikację bezpośrednią (face-to-face). Zmiany te są powodowane kształtowaniem się nowych cech pokoleniowych, ekspansją dostępnych dziś narzędzi komunikacyjnych, a także coraz większymi udogodnieniami w dostępie do źródeł i usług elektronicznych. Stąd też jako przyszłościowe traktuje się działania zmierzające do inwestowania równocześnie w:

- profesjonalne narzędzie VRS,
- odpowiedni wybór i przeszkolenie zespołu konsultantów odpowiedzialnych za prowadzenie usługi,
- rozpowszechnienie informacji o serwisie na terenie uczelni, szkoły, miasta czy regionu, w celu uczynienia z innowacyjnej działalności informacyjnej jednego z kluczowych elementów misji biblioteki, by ta mogła w ten sposób w najlepszym stopniu służyć swoim użytkownikom.<sup>9</sup>

Wydaje się, że kolejne pokolenia uczniów i studentów, a jednocześnie czytelników bibliotek szkolnych, akademickich, ale także publicznych, będą oczekiwały głównie takiej formy kontaktu ze swoim konsultantem bibliotecznym.

Biblioteka rozszerzając wachlarz usługowy, dziś szczególnie dla użytkowników korzystających z zasobów i źródeł elektronicznych, musi zapewniać jeszcze wyższą jakość ich świadczenia. Wpływ na to mają głównie, jak pisze Joanna Kamińska, zatrudnieni w niej pracownicy. Według niej zrozumienie tej zasady i wdrożenie jej w praktyce działalności biblioteki, jest niezbywalnym warunkiem utrzymywania optymalnych standardów. Bibliotekarze mają bezpośredni wpływ na wszystkie procesy zachodzące w instytucji, oni również decydują o wykorzystaniu materialnych środków jakimi dysponuje biblioteka. Tylko przy zaangażowaniu wszystkich pracowników, ta jest w stanie opracować i wdrożyć system

---

<sup>9</sup> Erica Carlson Nicol, Linda Crook, Now it's Necessary: Virtual Reference Services at Washington State University, Pullman, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 39, Issue 2, March 2013, Pages 161-168, ISSN 0099-1333, 10.1016/j.acalib.2012.09.017.  
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133312001504>)

zapewnienia wysokiej jakości usług<sup>10</sup>. Pojawienie się w nowoczesnego systemu współpracy z użytkownikiem zdalnym nie zależy wyłącznie od wkładu pracy menedżerów instytucji, lecz od personelu zatrudnionego we wszystkich agendach bibliotecznych.

Obsługa platformy wymaga wcześniejszego przygotowania kompetentnego zespołu konsultantów bibliotecznych, rekrutowanych nie tylko z oddziałów udostępniania, czy informacji naukowej, ale i z pozostałych. Ich kompetencje nakreśla Sarah Anne Murphy. Według niej bibliotekarz przysposobiony do udzielania usług informacyjnych winien posiadać:

- dogłębną znajomość dziedziny bibliotekoznawczej oraz umiejętność 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 nowych użytkowników – zachęcanie go do korzystania z usług bibliotecznych, a w sposób pośredni do przekazywania przez niego informacji o platformie w jego najbliższym otoczeniu,
- umiejętność zrozumienia użytkownika – jego pytań i problemów oraz w sposób przystępny zaspokajać potrzeby informacyjne<sup>11</sup>.

Analizując przytoczone powyżej cechy konsultanta dostrzec można daleko idącą zbieżność między korzystaniem z informacji przez konsumentów firm komercyjnych 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 otrzymaniu fachowej i wyczerpującej odpowiedzi na pytania informacyjne. Sama, nawet najbardziej wypromowana platforma komunikacyjna nie wystarczy, jeśli wraz z nią nie zmieni się

---

<sup>10</sup> Joanna, Kamińska. Pracownicy biblioteki jako ważny czynnik wpływający na jakość usług bibliotecznych. W: Nowoczesne koncepcje zarządzania w organizacjach non profit. Pod red. A. Chodyńskiego, M. Huczka, I. Sochy. Sosnowiec 2005 s.103.

<sup>11</sup> Murphy, Sarah Anne. The Librarian as Information Consultant : Transforming Reference for the Information Age: Transforming Reference for the Information Age. Chicago: ALA Editions, 2011.

motywacja, jaką winni odznaczać się bibliotekarze. Winni oni wyeliminować frustrację niewiedzą użytkowników, a miejsce to zapełnić maksymalizacją zrozumienia. W tym celu niezbędne jest, aby konsultanci zakwalifikowani do współpracy nad realizacją usługi mieli możliwość odbywania cyklicznych szkoleń, warsztatów i praktyk doszkalających, gdyż tylko w ten sposób będą rozwijać swoje umiejętności, a równocześnie będą udzielać ją z entuzjazmem i wewnętrznym przekonaniem, że ich praca przynosi olbrzymią korzyść dla uczestników społeczeństwa informacyjnego.<sup>12</sup>

Bibliotekarz konsultant musi pamiętać o przestrzeganiu fundamentalnych zasad *Strategii obsługi użytkownika wirtualnego*, która najlepiej w postaci spisanego dokumentu, jest dla dyżurnego przewodnikiem w udzielaniu informacji bibliotecznej.

## **INTUICYJNOŚĆ I PROFESJONALIZM – WZORCOWA PLATFORMA KOMUNIKACJI**

LIBSMART ASSISTANT, to zrealizowany pomysł stworzenia profesjonalnej, uniwersalnej i dedykowanej bibliotekom wszystkich typów, platformy komunikacyjnej, umożliwiającej udzielanie usługi „Zapytaj bibliotekarza” w systemie cloud computing. Zaprojektowanie jej poprzedzone zostało wielogodzinnymi dyskusjami prowadzonymi nie tylko w środowisku bibliotekarskim, ale również wśród użytkowników po to, aby każda z grup wskazała na pożądany model platformy od strony czytelnika i konsultanta. W kolejnym etapie spróbowano doprowadzić do jak największej zbieżności dwóch wizji i przygotować strategię wdrożenia produktu oczywiście od fazy określenia szczegółowej specyfikacji. Zakładając szerokie upowszechnienie programu i możliwość jego implementacji w bibliotekach nie posiadających dużych zasobów budżetowych, zaprojektowano go tak, aby wyeliminować ograniczenia bibliotek takie jak: brak odpowiedniego sprzętu informatycznego, serwerów, macierzy dyskowych, należytego wsparcia informatycznego, konieczności instalacji na komputerach dyżurnych konsultantów jakichkolwiek programów klienckich. Do realizacji usługi zarówno po stronie użytkownika, jak i bibliotekarza wystarczy zatem jedynie komputer lub tablet, smartfon, czy telefon oraz dostęp do internetu. Składanie zapytań oraz ich obsługę zapewniają trzy moduły: użytkownika, bibliotekarza i statystyk.

---

<sup>12</sup> Duncan Vicky, Gerard Angie, All together now! Integrating Virtual Reference in the Academic Library, *Reference User Services Quarterly*, Volume: 50.3, (Spring 2011), p. 282

**Moduł czytelnika** – Intuicyjny i czytelny layout, odpowiadający systemowi identyfikacji wizualnej biblioteki, uczelni, miasta, czy szkoły, dostarcza informację o osobie prowadzącej dyżur on-line, zapoznaje użytkowników z personaliami zespołu konsultantów, a także umożliwia bardzo proste wybranie jednego z kanałów komunikacji elektronicznej (zob. PrintScreen nr 1) Do dyspozycji użytkowników przeznaczono dedykowany bibliotekom BIBCHAT. Narzędzie komunikacji synchronicznej opracowano i wdrożono zgodnie z oczekiwaniami użytkowników, bibliotekarzy oraz najnowocześniejszymi standardami komunikatorów elektronicznych. Wystarczy wprowadzić swoje dane osobowe, by natychmiast połączyć się z bibliotekarzem. BIBMAIL umożliwia wysłanie maila do konsultantów zarówno za pośrednictwem bezpośredniego adresu, bądź z wykorzystaniem zaprojektowanego formularza. BIBDESK pozwala na śledzenie przez użytkownika etapu realizacji zgłoszenia. Aby skorzystać z tej formy kontaktu wymagana jest rejestracja, jednak zgodnie z najnowszymi standardami została ona usprawniona przez integrację z profilem Facebooka. Wprowadzone w systemach BIBCHAT, BIBMAIL i BIBDESK ujednolicone kategorie użytkowników i tematów kierowanych pytań, pomagają w ustaleniu wspólnej metodologii zbieranych statystyk. Dzięki integracji z komputerowym systemem bibliotecznym, fakultatywne wprowadzenie do formularza numeru karty bibliotecznej – informuje dyżurnego o tożsamości zgłaszającego, kategorii czytelnika i szczegółach jego konta.

#### PrintScreen nr 1



**Moduł konsultanta** - stanowi rewolucję w obsłudze zgłoszeń kierowanych do biblioteki wirtualnej. Po zalogowaniu się uprawnionego konsultanta – otrzymuje on do dyspozycji panel dyżurnego, nawigacyjny i operacyjny (zob. printscrin.2).

W pierwszym – włącza swoją aktywność podczas pełnienia dyżuru. Tam też wyświetlony mu zostaje wykaz zgłoszeń aktualnie rozpatrywanych bądź nieprzydzielonych. W drugim może przeglądać historię zgłoszeń, dokonywać ich wyszukiwania według szczegółowo określanych kryteriów, wreszcie dodawać informacje do wspólnej bazy danych o zgłoszeniach telefonicznych bądź z komunikatora Skype, a także sprawdzać szczegółowe dane z konta czytelnika. W trzecim panelu, umieszczonym w centralnym punkcie modułu, prowadzi konwersację z użytkownikiem (BIBCHAT), bądź poprzez wyświetlany formularz odpowiada na zgłoszenia mailowe (BIBMAIL) i te wysyłane poprzez system helpdesk (BIBDESK).

## PrintScreen nr 2

Ask a Librarian - MODUŁ KONSULTANTA

Ask a librarian Statystyki Ustawienia

Jesteś tutaj: Ask a librarian » Nierozwiązane zgłoszenia

**Panel dyżurnego**

JESTEŚ ONLINE

SKYPE: DOSTĘPNY

LICZBA ZGŁOSZEŃ: 1

**Panel nawigacyjny**

Nierozwiązane zgłoszenia

Dodaj zgłoszenie

Historia zgłoszeń

Dostępność na czacie

**Panel operacyjny**

PRZEJDŹ DO WITRYNY FORUM STRONA WWW WYLOGUJ

Masz 1 nierozwiązanych zgłoszeń [ukryj](#)

Nowe zgłoszenia	1
Moje nowe zgłoszenia	0
Moje otwarte zgłoszenia	0

[Komentarze pokaż](#)

[Wyszukiwarka pokaż](#)

[Pełna historia ukryj](#)

Usuń

<< Poprzedni 1 Następny >>

ID	Priorytet	Status	Typ	Konsultant	Data rozpoczęcia	Akcja
----	-----------	--------	-----	------------	------------------	-------

W tym miejscu wspomnieć należy o szczegółowych cechach kanałów komunikacyjnych LIBSMART ASSISTANT sprofilowanych pod oczekiwania środowiska bibliotekarskiego i odróżniających je od podobnych rozwiązań na rynku programów komputerowych.

Do najważniejszych cech BIBCHAT należą:

- możliwość prowadzenia rozmów jednocześnie z wieloma użytkownikami oraz nielimitowana liczba rozmów,
- transparentna informacja o fakcie odpisywania LIVE przez konsultanta,
- precyzyjna rejestracja czasu rozmów,
- gromadzenie informacji o kategoriach użytkowników,
- możliwość dodawania odpowiedzi z bazy wiedzy (Knowledge Base),
- możliwość wysyłania plików dokumentów i grafiki użytkownikowi (printscreen),
- panel Top addresses – najczęstszych adresów stron WWW,
- zaawansowany edytor tekstu,
- przekierowywanie zapisanych rozmów innym konsultantom,
- szybki dostęp do historii rozmów CHAT – z pełnym zapisem konwersacji.

Funkcjonalność BIBMAIL i BIBDESK jest bardzo zbliżona (można wybrać tylko jeden model komunikacji) i należą do nich:

- dedykowany adres mailowy wysyłający zgłoszenie do wspólnej bazy,
- alternatywna możliwość wysyłania maila poprzez przygotowany formularz,
- możliwość wysyłania kopii wiadomości na własny adres mailowy,
- natychmiastowe powiadamianie o nadejściu nowego zgłoszenia mail,
- brak konieczności stosowania dodatkowych programów pocztowych,
- odpowiadanie na zgłoszenia mailowe z poziomu modułu operatora,
- możliwość wykorzystywania bazy wiedzy dołączania do wiadomości mail - plików dokumentów i grafiki użytkownikowi oraz korzystania z Top addresses,
- kategoryzowanie pytań,
- komentowanie udzielanych odpowiedzi przez konsultantów.

Integracja LIBSMART ASSISTANT z komputerowym systemem bibliotecznym stosowanym w bibliotece umożliwia identyfikację użytkownika numerem karty bibliotecznej. W ten sposób podczas dyżuru, nie mając zainstalowanego na komputerze programu bibliotecznego, konsultant otrzymuje:

- pełen wgląd w dane osobowe, między innymi w kategorię czytelnika,
- informacje o miejscu pobrania opłaty aktywacyjnej,
- wykaz aktualnie zamawianych i rezerwowanych książek,

- listę egzemplarzy wypożyczonych wraz z podaniem stanu prolongat i liczby dni pozostałych do zwrotu pozycji,
- ewentualne kary i blokady – wraz z kwotami zaległości.

**Moduł statystyczny** – zbiera w bazie danych wszystkie zgłoszenia kierowane na platformie LIBSMART ASSISTANT. Odnotowana jest zarówno ich liczba, jak i szczegółowy zapis pytań, odpowiedzi i konwersacji. Ich analiza umożliwia podnoszenie kompetencji operatorów, stałe i regularne doszkalanie bądź rozbudowywanie przez administratora bazy wiedzy lub adresów stron WWW. Następnie, według wskazanego przez analizatora okresu, informacje grupowane według wykazu konsultantów, kategorii zgłoszeń, kanałów komunikacyjnych. Dzięki nim można odczytać preferencje czytelników, eliminować ewentualne problemy organizacyjne i regulaminowe, dokonywać modyfikacji zasad funkcjonowania biblioteki oraz premiować zaangażowanie dyżurnych konsultantów.

Podstawową korzyścią funkcjonowania serwisu jest umożliwienie zgłaszania problemów i pytań w systemie 24/7 – 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Biblioteka staje się w ten sposób instytucją w pełni mobilną. LIBSMART ASSISTANT zapełnia wreszcie lukę archiwizacji zgłoszeń kierowanych do biblioteki wirtualnej i generowania zaawansowanych analiz statystycznych dotyczących świadczenia e-usług informacyjnych.

#### **LIBSMART ASSISTANT – DOŚWIADCZENIA, ANALIZY, PROMOCJA**

Gwarancją sukcesu wdrażanych usług bibliotecznych jest przygotowywanie ich według ściśle określonego planu strategicznego, uwzględniającego poszczególne etapy – od analizy oczekiwań użytkowników i personelu, poprzez wybór koordynatora wdrożenia, zbudowaniu wokół niego zespołu projektowego, określeniu terminarza wdrożenia i jego konsekwentnego przestrzegania, a skończywszy na uruchomieniu aplikacji w wersji beta, implementacji poprawek, wersji finalnej oraz zapewnieniu projektowi niezbędnej promocji i controlingu koordynatora.

Wszystkie wymienione powyżej elementy znalazły zastosowanie przy uruchomieniu usługi ASK A LIBRARIAN za pośrednictwem LIBSMART ASSISTANT w Bibliotece Uniwersyteckiej

w Poznaniu. Oczekiwania użytkowników rozpoznawano już od dłuższego czasu obsługując zgłoszenia na wcześniejszej platformie zbudowanej w strukturze klient-serwer<sup>13</sup>. Na ich podstawie rozpoczęto proces przygotowania optymalnej specyfikacji nowego programu tak, aby wyznaczał nową jakość usług, był niezawodny i obejmował jak najszerszą funkcjonalność dedykowaną środowisku bibliotekarskiemu. W celu technicznego wykonania platformy podjęto współpracę z firmą zewnętrzną. Równocześnie powołany został koordynator wdrożenia, do którego zadań należało określenie typologii konsultantów, zasad ich rekrutacji, wstępnych założeń strategii funkcjonowania usługi oraz przygotowania i przeprowadzenia szkoleń obsługi platformy. Dla bibliotekarzy konsultantów zostały zorganizowane także specjalistyczne szkolenia z obsługi użytkownika wirtualnego, które zostały przeprowadzone przez profesjonalną firmę zewnętrzną.

Po wyborze bibliotekarzy-konsultantów odznaczających się kompetencjami bibliotekarskimi, dziedzinowymi i komunikacyjnymi, ustanowiono wytyczne funkcjonowania platformy. Do najważniejszych cech należało określenie:

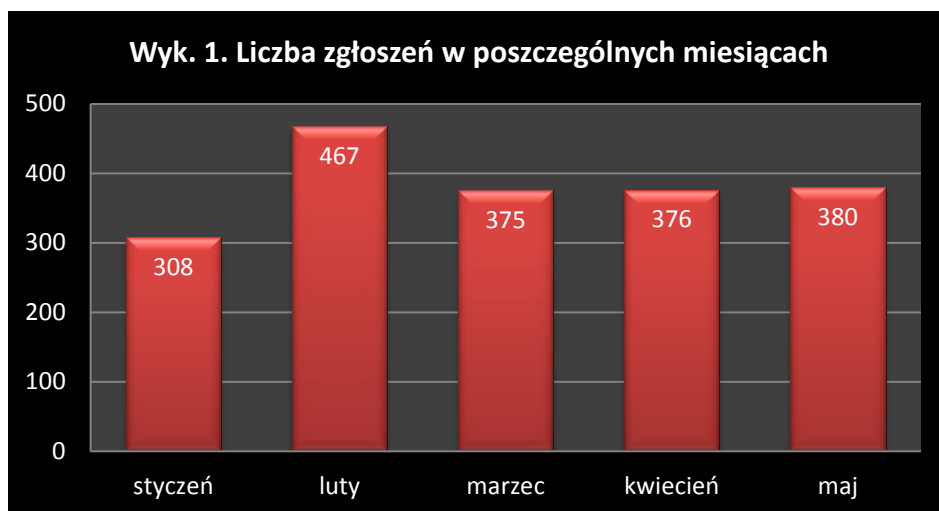
- zasad formułowania odpowiedzi,
- czasu reakcji na zgłoszenia kierowane z komunikatorów,
- zasad przekierowywania zgłoszeń do innych konsultantów,
- trybu postępowania w przypadku kilku zgłoszeń równoczesnych,
- odpowiedzialności za zgłoszenia w czasie dyżuru,
- zasad dzielenia się informacjami o zmianach organizacji funkcjonowania biblioteki (na specjalnie przygotowanym forum).

Jednym z kluczowych elementów procesu implementacyjnego było uwrażliwienie konsultantów na konieczność przygotowania aplikacji w maksymalnym stopniu doskonałej. Przyjęto założenie, że tylko wówczas zapewniona zostanie wysoka jakość świadczonych za jej pośrednictwem elektronicznych usług informacyjnych. W tym celu odbywały się konsultacje z bibliotekarzami, podczas których eliminowano nieintuicyjne elementy aplikacji i przygotowując wersję finalną. Ta zaś musiała zostać zaaprobowana nie tylko przez personel, ale także przez losowo wybraną grupę użytkowników biblioteki.

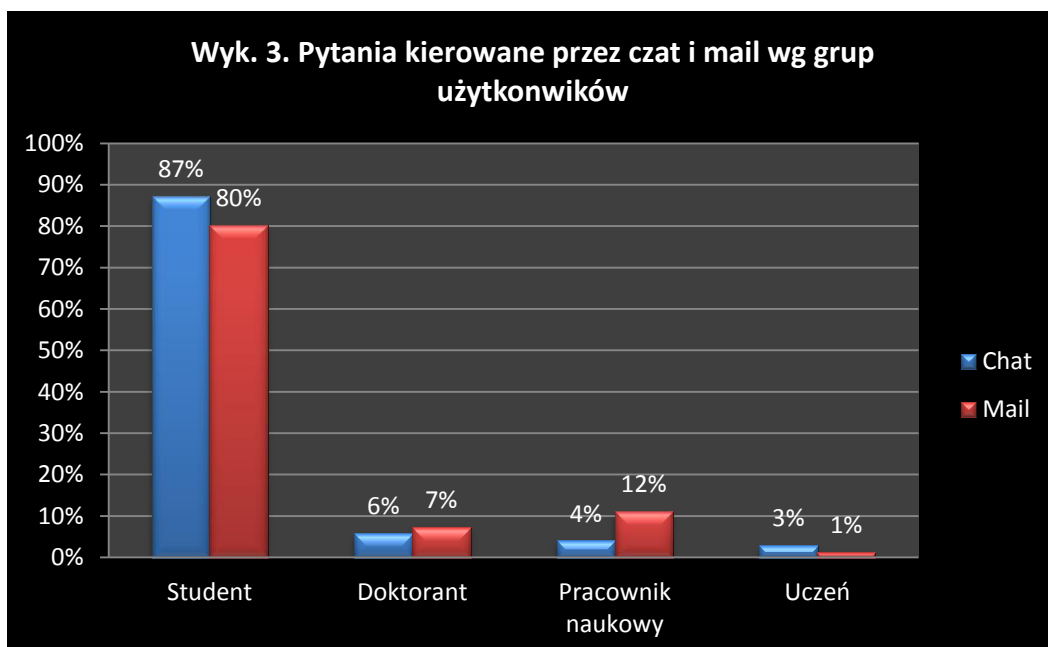
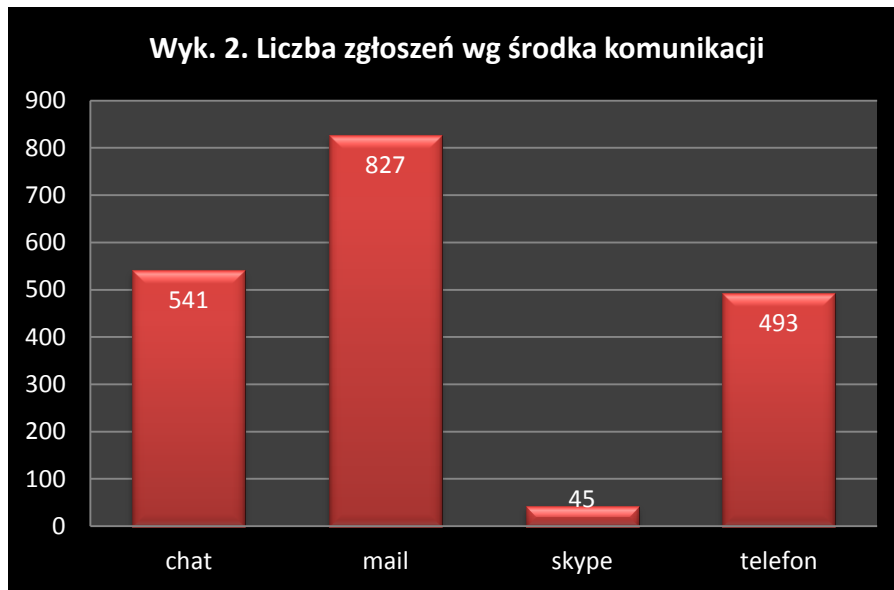
---

<sup>13</sup>Zob. Karwasińska, Emilia, Halina Kozak. "Ask a librarian—serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu." *Biuletyn EBIB* 1/119 (2011).

Ponieważ LIBSMART ASSISTANT funkcjonuje od niedawna, bo od października 2012 roku – nie sposób przygotować w pełni dokładną analizę statystyczną. Przeprowadzenie pierwszego kompleksowego badania przewiduje się na koniec 2013 roku, a więc po roku od uruchomienia aplikacji. Niemniej w artykule tym warto przedstawić dane z pierwszych pięciu miesięcy 2013 roku, które wyraźnie świadczą o konieczności coraz powszechniejszego wdrażania podobnych usług w nowoczesnych bibliotekach.

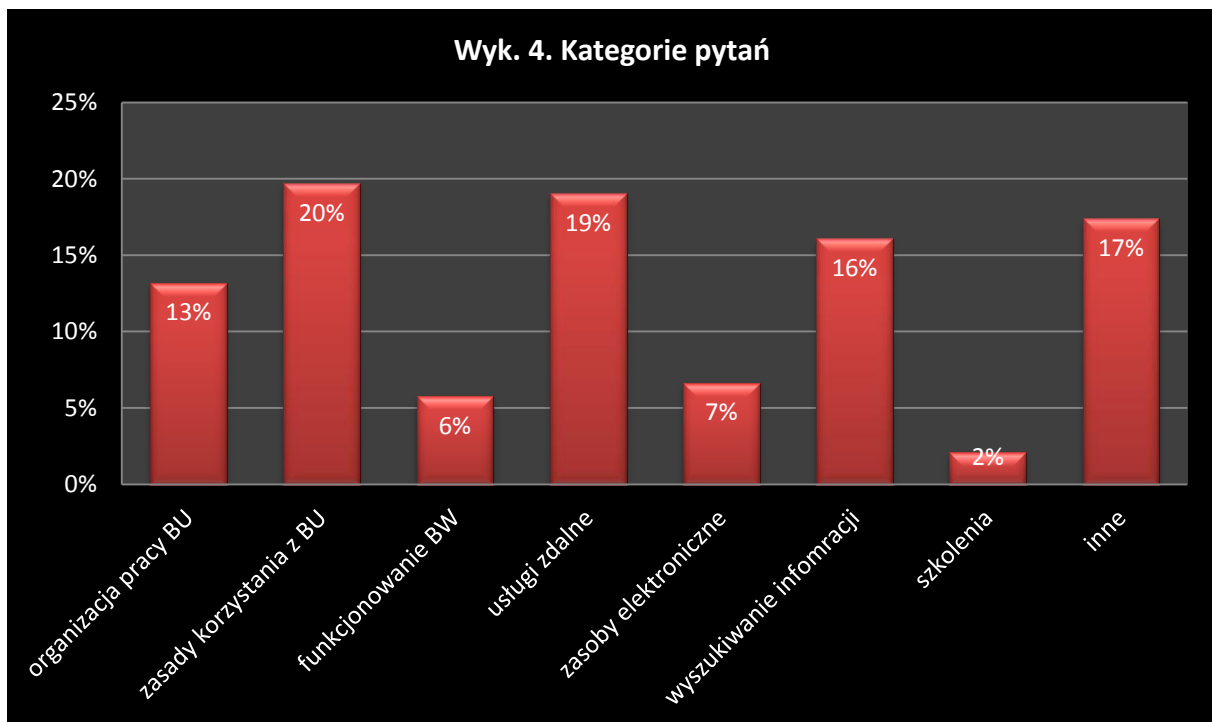


Przez pierwsze pięć miesięcy funkcjonowania nowej platformy, użytkownicy zgłosili 1906 zapytań. Cieszyć może przede wszystkim stały poziom liczby zgłoszeń oscylujący wokół 400 miesięcznie, ze zwiększeniem, co zrozumiałe, w okresie trwania zimowej sesji egzaminacyjnej (zob. wyk. nr 1). Przyzwyczajeni użytkownicy wybierają co prawda jeszcze w przeważającej większości email jako środek komunikacyjny (zob. wyk.2), ale coraz częściej otwierają się na komunikator, za pośrednictwem którego skierowano już ponad 540 zapytań. Jest to widoczne na wykresie nr 3, który ilustruje preferencje określonych grup użytkowników, gdzie młodsze pokolenie - studenci i uczniowie wolą komunikację synchroniczną niż asynchroniczną. Dziwić może utrzymujące się w dalszym ciągu na bardzo niskim poziomie nawiązywanie rozmowy głosowej poprzez Skype. Świadczy to najprawdopodobniej o braku instalacji niezbędnego oprogramowania, gdyż kontakt głosowy z pośrednictwem telefonu wybrało blisko 500 osób mimo, iż ta forma jest płatna, a wspomniany komunikator głosowy - darmowy.



Aspektem wartym podkreślenia jest zakres tematyczny pytań użytkowników. W tym przypadku analiza ułatwiona została wskutek wdrożenia dla wszystkich środków komunikacyjnych jednolitej kategoryzacji zgłoszeń. Jak uwidoczniło na wykresie nr 4 – na jednakowym poziomie, sięgającym 20% znalazły się pytania o zasady korzystania z biblioteki, usługi zdalne i wyszukiwanie informacji, zaś zaledwie kilka procent zgłoszeń dotyczyło zagadnień związanych z tak zwaną biblioteką tradycyjną, w tym z udzielaniem usług wewnątrz gmachu, organizacją pracy biblioteki głównej bądź całego systemu biblioteczno-informacyjnego, czy szkoleniami w wersji tradycyjnej. Świadczy to doskonale o uzupełniającej roli LIBSMART ASSISTANT w tworzeniu nowoczesnej biblioteki wirtualnej,

w której, prócz cennych nowoczesnych źródeł informacji, elektronicznych usług bibliotecznych służących ich przetwarzaniu i udostępnianiu, potrzeba narzędzi do zapewnienia stałego kontaktu między bibliotekarzem, a czytelnikiem. Taką funkcję pełni usługa ASK A LIBRARIAN.



Równocześnie może pojawić się pytanie czy system ASSISTANT spełnia oczekiwania swoich użytkowników? Biorąc pod uwagę liczbę zgłoszeń wydaje się, że tak. Dodatkowe uzasadnienie stanowią zapisy rozmów bądź zgłoszeń mailowych, w których użytkownicy wskazują zarówno na szybkie odnalezienie linku do usługi komunikacyjnej, błyskawiczną reakcję konsultanta bibliotecznego, jego kompetencje, a przede wszystkim, iż czują zaangażowanie personelu bibliotecznego w proces dostarczania informacji.

LIBSMART ASSISTANT – ma również do spełnienia inną, aczkolwiek bardzo ważną z punktu widzenia bibliotekoznawstwa, funkcję badawczą. Pozwala bowiem na rejestrację i zbieranie materiału do rozpoznawania zmieniających się preferencji użytkowników wirtualnych. Do tej pory brakowało spójnego narzędzia, z pomocą którego można uzyskać natychmiastowy dostęp do raportów chociażby typów kanałów komunikacyjnych wybieranych przez

poszczególne kategorie czytelnicze i skorelować je na przykład z raportami centrów badania opinii społecznej.

Pozyskana wiedza może posłużyć zarządzającym bibliotekami do modyfikacji organizacji pracy swoich instytucji, wdrażania koniecznych zmian, poprawiania błędów lub przygotowywania innowacji. Ważne jest, aby ze zrozumieniem i otwartością przyjmować zgłoszenia użytkowników, gdyż dzięki nim biblioteka, podnosić będzie jakość świadczonych usług i zbuduje ścisłe partnerstwo z użytkownikiem, a to winno stanowić cel wszystkich działań podejmowanych w instytucji.

Być może pojawia się pokusa na głoszenie tezy, iż jeśli usługa bądź aplikacja umożliwiająca jej świadczenie jest intuicyjna, kompleksowa i zintegrowana z innymi systemami – sama znajdzie nabywcę wśród użytkowników i niepotrzebne jest podejmowanie jakichkolwiek działań marketingowych. Nic bardziej mylnego. Etap promocji usługi jest integralnym punktem strategii wdrożeniowej, gdyż dopiero w ten sposób potencjalny odbiorca dowiaduje się o jej przygotowaniu i uruchomieniu, w następstwie czego wzrastają wskaźniki użyteczności, a koszty przeznaczone na realizację zostają ponoszone z pożytkiem dla całej biblioteki, budując bądź zwiększając jej pozytywny PR.

Jednym z podstawowych kryteriów czy usługa komunikacyjna znajdzie nabywcę jest zapewnienie do niej użytkownikowi szybkiego i dogodnego dostępu<sup>14</sup>. Pozostałe środki promocji, w tym materiały reklamowe, ulotki, plakaty, afisze, mailing, newsletter, mogą być jedynie dodatkiem do dobrego ulokowania bannerów, linków, bądź logo aplikacji. W tym celu wino się nawiązać i utrzymywać współpracę z działami informatycznymi, osobami odpowiedzialnymi za webmastering nie tylko własnej strony internetowej, ale również katalogów OPAC, platform zasobów elektronicznych, multiwyszukiwarek, bibliotek cyfrowych, zeskanowanych katalogów. Przekierowanie do platformy informacyjno-komunikacyjnej musi być widoczne w momencie, w którym użytkownik nie może sobie poradzić z korzystaniem z elektronicznych usług bibliotecznych.

---

<sup>14</sup> Xiangming Mu, Alexandra Dimitroff, Jeanette Jordan, Natalie Burclaff, A Survey and Empirical Study of Virtual Reference Service in Academic Libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 37, Issue 2, March 2011, Pages 120-129, ISSN 0099-1333, <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2011.02.003>.  
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133311000176>)

W przypadku usługi *Zapytaj bibliotekarza*, realizowanej w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu za pośrednictwem aplikacji LIBSMART ASSISTANT uznano, że czytelnik potrzebuje wsparcia bibliotekarza najczęściej przy poszukiwaniu i zbieraniu literatury. Link do programu umieszczono więc w elektronicznym katalogu on-line oraz zigitalizowanym katalogu kartkowym, a równocześnie w innowacyjnej multiwyszukiwarce zasobów. Stosowny banner pojawił się także na wybranych podstronach WWW biblioteki (zob. PrintScreen nr 3), szczególnie związanych z kolekcją baz danych, czasopism elektronicznych ebooków oraz platformie Centrum Edukacyjnego Biblioteki. Nie zdecydowano się na wyświetlanie informacji o ASK A LIBRARIAN w momencie otrzymania przez czytelnika komunikatu o braku poszukiwanych tytułów czy egzemplarzy książek. Doświadczenia bibliotek amerykańskich w tym zakresie wskazały, że takie rozwiązania traktowane są jako zbyt nachalne, a konieczność zamykania „wyskakującego okienka” (poup-up) – zbyt męczące<sup>15</sup>.

**PrintScreen nr 3**



---

<sup>15</sup> Tamże.

## ZAKOŃCZENIE

Zaawansowane platformy komunikacyjne, w dobie tak dalekich zmian technologicznych polskich bibliotek, winny być już standardem. Niestety, bibliotekarze często sami rezygnują z olbrzymiej szansy jaką daje informatyka, próbują argumentować, że usługa nie spotka się z przychylnością użytkowników, bądź jak wynika z obserwacji witryn, posiłkują się amatorskimi rozwiązaniami zastępczymi. W ten sposób brakuje spójnego, ogólnokrajowego standardu na dostarczanie informacji bibliotecznej w przestrzeni wirtualnej. Doświadczenie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu wskazuje, że warto nie tylko pochylić się nad tematem, ale dokonać jak najszybszego wdrożenia systemu interakcji. Stanowi to kolejny etap przejścia z biblioteki hybrydowej w pełni wirtualną. Raz podjęta decyzja o gromadzeniu bądź nawet współtworzeniu cyfrowego zasobu i udostępnianiu go w internecie oraz rozszerzaniu wachlarza usług elektronicznych ma oczywiście swoje pozytywne i negatywne konsekwencje. Można mieć nadzieję, że biblioteki decydując się na powyższe rozwiązania są świadome zmniejszenia liczby osób korzystających z jej tradycyjnych usług, bądź odwiedzających gmach i nie traktują tego w kategorii porażki dotychczasowej działalności. Obok nich pojawia się bowiem nowy typ użytkowników – wirtualnych, wybierających alternatywne formy otrzymania dostępu do źródeł, usług i informacji. Powodem jest głównie brak ograniczeń miejsca i czasu (usługi dostępne w systemie 24/7, zasoby dostępne w jednym momencie dla kilku użytkowników), ale w niektórych przypadkach lęk przed biblioteką i bibliotekarzem (library anxiety), gdzie forma wirtualnego kontaktu jest dla nich jedyną możliwością uzyskania wiedzy<sup>16</sup>.

LIBSMART ASSISTANT – wyznacza nową jakość usług komunikacyjnych, gdyż będąc systemem dedykowanym wyłącznie bibliotekom i to instytucjom wszystkich typów, oparty jest na specyfice tych konkretnych instytucji. Zapewnia dostęp do większości środków komunikacyjnych, jest elastyczny i możliwy do rozbudowy oraz wdrażania modułów integrujących kilka jednostek. Nie wiąże konsultantów z żadnym nośnikiem i zapewnia archiwizację wszystkich zgłoszeń kierowanych do biblioteki wirtualnej.

---

<sup>16</sup> Radford Marie L., Connaway Lynn Silipigni, Chattin' 'bout my Generation: Comparing Virtual Reference Use of Millennials to Older Adults, Radford Marie L., (Ed.) *Leading the Reference Renaissance: Today's Ideas for Tomorrow's Cutting-Edge Services*, (2012), Neal-Shuman, New York. p. 39

Biblioteki mają oczywiście prawo do tworzenia własnych rozwiązań autorskich, lecz wydaje się, że w ten sposób po raz kolejny popełnią błąd marnotrawienia czasu i środków na powielanie prac. Zamiast tego należy podjąć olbrzymi wysiłek zmierzający do wspólnego ustalenia strategii dostarczania informacji zdalnej, stworzenia jednolitego systemu, być może dla konsorcjum uczelni, regionu, a może państwa. W ten sposób *Zapytaj bibliotekarza* nie będzie kojarzyło się wyłącznie z aplikacją komputerową, a filozofią działania bibliotek w Polsce, prawdziwym partneringiem z użytkownikiem wirtualnym.

#### Literatura:

1. Boyer, Joshua. Virtual reference at the NCSU libraries: the first one hundred days. *Information technology and libraries*, 20(3), (2001), 122-128. [Dostęp 25.05.2013] <http://www.ala.org/lita/ital/20/3/boyer>
2. Bradley Wade Bishop, Diana Sachs-Silveira & Traci Avet "Populating a Knowledge Base with Local Knowledge for Florida's Ask a Librarian Reference Consortium." *The Reference Librarian* 52.3 (2011).
3. De Groot Sandra L., Dorsch Josephine L., Collard Scott, Sherrer Carol, Quantifying Cooperation: Collaborative Digital Reference Service in the Large Academic Library, *College and Research Libraries*, Volume: 66.5, (September 2005), p. 449.
4. Duncan Vicky, Gerard Angie, All together now! Integrating Virtual Reference in the Academic Library, *Reference User Services Quarterly*, Volume: 50.3, (Spring 2011), p. 282
5. Erica Carlson Nicol, Linda Crook, Now it's Necessary: Virtual Reference Services at Washington State University, Pullman, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 39, Issue 2, March 2013, Pages 161-168. ISSN 0099-1333, 10.1016/j.acalib.2012.09.017. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133312001504>)
6. Joel Cummings, Lara Cummings, & Linda Frederikson, "User Preferences in Virtual Reference Services: Virtual Reference and Academic Libraries", *portal: Libraries and the Academy*. 7.1 (2007): 81–96.
7. Kamińska, Joanna. „Pracownicy biblioteki jako ważny czynnik wpływający na jakość usług bibliotecznych.” W: *Nowoczesne koncepcje zarządzania w organizacjach non profit*. Pod red. A. Chodyńskiego, M. Huczka, I. Sochy. Sosnowiec 2005, s.103.
8. Karwasińska, Emilia, Halina Kozak. "Ask a librarian—serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu." *Biuletyn EBIB* 1/119 (2011).
9. Lynn Silipigni Connaway, Timothy J. Dickey, & Marie Radford, "If it is too inconvenient I'm not going after it': Convenience as a Critical Factor in Information-Seeking Behavior", *Library & Information Science Research* 33 (2011), p. 182.
10. Murphy, Sarah Anne. *The Librarian as Information Consultant : Transforming Reference for the Information Age: Transforming Reference for the Information Age*. Chicago: ALA Editions, 2011.
11. *Perceptions of Libraries, 2010 : Context and Community* [on-line]. Dublin, Ohio USA : OCLC Online Computer Library Center, Inc., 2011 [Dostęp 6.02.2013]. Dostępny w World Wide Web: ([http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions\\_all.pdf](http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf))
12. Radford Marie L., Connaway Lynn Silipigni, Chattin' 'bout my Generation: Comparing Virtual Reference Use of Millennials to Older Adults, Radford Marie L., (Ed.) *Leading the Reference*

*Renaissance: Today's Ideas for Tomorrow's Cutting-Edge Services*, (2012), Neal-Shuman, New York. p. 39

13. Reference and User Services Association. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services [on-line]. 2004 [Dostęp 25.05.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>
14. Xiangming Mu, Alexandra Dimitroff, Jeanette Jordan, Natalie Burclaff, A Survey and Empirical Study of Virtual Reference Service in Academic Libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 37, Issue 2, March 2011, Pages 120-129, ISSN 0099-1333, <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2011.02.003>.  
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133311000176>)