



MOBILNA BIBLIOTEKA

MOBILNA BIBLIOTEKA

**pod redakcją
Mai Wojciechowskiej**



Warszawa 2021

Mariola Nawrocka

Iwona Piwońska

USŁUGI INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNE W BIBLIOTEKACH SZKÓŁ WYŻSZYCH. DOŚWIADCZENIA BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ WAT W ZWIĄZKU Z WDRAŻANIEM PLATFORMY ZAPYTAJ BIBLIOTEKARZA

Od wielu lat nowe technologie wkraczają w coraz to więcej obszarów działalności. Tak też się dzieje w bibliotekach. Usługi typu „virtual reference” umożliwiły bibliotekom kontakt z użytkownikiem w czasie rzeczywistym. W artykule opisane zostały czteroletnie doświadczenia pracowników Biblioteki Głównej WAT (BG WAT) z użytkowania platformy *Zapytaj bibliotekarza*, z uwzględnieniem statystyk jej wykorzystania przez użytkowników.

Na skutek pojawienia się nowych kanałów informacyjnych użytkownik indywidualny stał się bardziej anonimowy i bardziej autonomiczny. Zazwyczaj oczekuje tylko wskazówki, aby dalej samodzielnie kontynuować poszukiwania informacji. Rolę wytycznych, w tym zakresie, od dawna pełniła strona internetowa, informatory o bibliotece i wszelkiego rodzaju materiały promocyjne. Obecnie zmienia sposób udzielania informacji oraz sposób komunikowania się na płaszczyźnie bibliotekarz–użytkownik. W bezpośrednim kontakcie z użytkownikiem coraz częściej wykorzystywane są nowe kanały informacyjne, takie jak m.in. platforma *Zapytaj bibliotekarza*. Pracownicy bibliotek udzielają informacji już nie tylko na miejscu, w konkretnej agendzie biblioteki, ale coraz częściej zdalnie (poprzez chat lub za pomocą skype’a). Taki rodzaj komunikacji określany jest jako synchroniczny, czyli bezpośredni. Jest on właściwy w stosunku do przekazywania odpowiedzi ukierunkowanych (co?, gdzie?, kiedy?, jak?) [2]. Włodzimierz Gogołek do cech komunikacji synchronicznej zaliczył:

- interakcję uczestników ograniczoną rozpoczęciem i zakończeniem komunikacji,
- synchroniczność kontaktu,
- naturalność i integralność,

- swobodę wymiany informacji,
- ograniczoną możliwość wprowadzania zmian w treść rozmowy [4, s. 21].

Komunikacja poprzez Internet umożliwiła świadczenie usług elektronicznych, między innymi w bibliotekach. Według normy *PN-EN ISO 2789 Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna* elektroniczna usługa biblioteczna jest „dostarczana zarówno z serwerów lokalnych, jak i za pośrednictwem sieci. Elektroniczne usługi biblioteczne obejmują OPAC, internetową stronę biblioteki, zbiór elektroniczny, elektroniczne dostarczanie dokumentu, elektroniczną obsługę informacyjną, szkolenie użytkowników w zakresie usług elektronicznych i dostęp do Internetu oferowany przez bibliotekę” [9]. Wśród usług elektronicznych można wyróżnić:

- digital reference – usługa typu pytanie–odpowieź (e-mail, czat, formularze www), z wykluczeniem kontaktów osobistych i rozmów telefonicznych [7],
- virtual reference – według American Library Association (ALA) oraz The Reference and User Services Association (RUSA) to usługa, w której wirtualny serwis informacyjny jest realizowany elektronicznie, zazwyczaj w czasie rzeczywistym, a użytkownik używając komputera komunikuje się z pracownikami biblioteki bez fizycznej obecności w bibliotece. Kanaty komunikacyjne najczęściej używane w tych usługach to: e-mail, czat, wideokonferencje, komunikatory internetowe oraz „co-browsing”. Samo korzystanie ze źródeł elektronicznych w poszukiwaniu odpowiedzi na pytanie nie jest „virtual reference”, choć źródła te są często wykorzystywane do świadczenia usług. Odpowiedzi udzielane elektronicznie na pytania zadane telefonicznie, faxem, osobiście lub zwykłą pocztą nie są zaliczane do „virtual” [5].

Analizując strony internetowe bibliotek akademickich pod kątem oferty usług informacyjnych, można zauważyć, że proponują one różnorodne usługi informacyjne, typu: formularze zapytań, czaty czy też mailowe systemy pytanie–odpowieź, z których można skorzystać bez przychodzenia do biblioteki. Usługi te pozwalają użytkownikowi zadać pytanie z dowolnego miejsca, w dowolnym czasie. Użytkownicy zazwyczaj otrzymują profesjonalną, kompleksową odpowiedź, jednak wymaga to czasu. Warunkiem skorzystania z tych usług jest posiadanie odpowiedniego urządzenia elektronicznego oraz dostęp do Internetu. W celu dokonania analizy elektronicznych narzędzi komunikacji z użytkownikiem stosowanych w bibliotekach uczelni wyższych przeanalizowano 16 stron bibliotek uniwersyteckich (tab. 1) oraz 22 strony bibliotek technicznych (tab. 2).

Tabela 1. Wybrane usługi informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach uniwersyteckich w Polsce (na podstawie danych ze stron www – stan na dzień 08.04.2019 r.)

Biblioteki uniwersyteckie	Formularz elektroniczny	Komunikator			Platforma Zapytaj bibliotekarza
		Gadu-Gadu	Czat	Skype	
Biblioteka Główna Uniwersytetu Szczecińskiego	-	-	-	-	-
Biblioteka Jagiellońska	+	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytecka w Białymstoku	-	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytecka w Kielcach	+	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytecka w Olsztynie	-	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu	-	-	-	+	-
Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu	-	-	+	-	-
Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie	-	-	-	-	+
Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu	+	+	-	-	-
Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego	+	-	-	-	-
Biblioteka UKSW w Warszawie	+	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy	+	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego	-	-	-	-	-
Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego	+	+	-	-	-
Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego	-	+	-	-	-
CiNiBA Katowice	+	-	-	-	-

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Wybrane usługi informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach uczelni technicznych w Polsce (na podstawie danych ze stron www – stan na dzień 08.04.2019 r.)

Biblioteki techniczne	Formularz elektro-niczny	Komunikator			Platforma Zapytaj bibliote-karza
		Gadu-Gadu	Czat	Skype	
Biblioteka Akademii Morskiej w Szczecinie	-	-	-	-	-
Biblioteka Główna Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie	-	-	-	+	-
Biblioteka Główna Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej	-	-	-	-	-
Biblioteka Główna Uniwersytetu Morskiego w Gdyni	-	-	-	-	-
Biblioteka Główna i Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej Politechniki Wrocławskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Gdańskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Radomskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Rzeszowskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Śląskiej w Gliwicach	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy	-	-	+	-	-
Biblioteka Główna Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie	-	-	-	-	+
Biblioteka Główna Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie	-	-	-	-	-
Biblioteka Politechniki Białostockiej	+	-	-	+	-
Biblioteka Politechniki Koszalińskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Politechniki Krakowskiej	+	-	-	-	-
Biblioteka Politechniki Lubelskiej	-	-	+	-	-
Biblioteka Politechniki Łódzkiej	-	-	-	-	-
Biblioteka Politechniki Opolskiej	-	-	-	-	-
Biblioteka Politechniki Poznańskiej	+	+	-	-	-

Źródło: opracowanie własne.

Wszystkie przebadane biblioteki do kontaktu z użytkownikiem wykorzystują usługi typu „digital-reference”, z których nadal powszechnie stosowany jest e-mail. Kolejnym najczęściej wykorzystywanym narzędziem jest formularz elektroniczny, w którym użytkownik musi wpisać zapytanie. Z tej formy kontaktu skorzystało 16 bibliotek politechnicznych oraz 8 bibliotek uniwersyteckich. Jeżeli chodzi o komunikator w czasie rzeczywistym typu gadu-gadu to korzystają z niego 3 biblioteki uniwersyteckie oraz 2 politechniczne. Podobnie wygląda sytuacja w przypadku korzystania z czatu. Tylko 2 biblioteki politechniczne oraz 1 uniwersytecka wykorzystują ten kanał do komunikacji z użytkownikiem. Biblioteki akademickie wychodząc naprzeciw oczekiwaniom użytkowników oraz w celu usprawnienia i unowocześnienia swojej oferty, coraz częściej proponują użytkownikom platformy informacyjno-komunikacyjne typu „virtual reference”. Spośród analizowanych bibliotek tylko dwie oferują platformę opartą na VRS – virtual reference services. Są to Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie oraz Biblioteka Główna WAT. Atutem tej platformy jest szybki dostęp do różnych form komunikacji (czat, e-mail lub telefon) oraz intuicyjność nawigacji. To użytkownik wybiera najbardziej przyjazną dla siebie formę kontaktu z dyżurującym bibliotekarzem. Warto zwrócić uwagę, że z kolei platforma *Zapytaj bibliotekarza* jest przyjazna dla użytkowników smartfonów i tabletów. Według danych opublikowanych w *Raporcie strategicznym* dotyczącym Internetu „pod koniec 2017 r. z siecią poprzez urządzenia mobilne łączyło się 79% internautów, o 3 p.p. więcej niż pod koniec 2016 r. Większość internautów mobilnych korzystała z telefonów komórkowych lub smartfonów (74%, o 3 p.p. więcej niż pod koniec 2016 r.). Z kolei tabletu używał co szósty internauta (14%), co oznacza spadek o 1 p.p. w porównaniu z rokiem poprzednim” [10].

Biblioteka Główna WAT również zdecydowała o konieczności wdrożenia usług komunikacji internetowej. W 2014 r. zaimplementowano usługę *Zapytaj bibliotekarza*. Jest to narzędzie udostępniane przez Bibliotekę bezpłatnie szerokiemu gronu użytkowników. Z usługi może skorzystać każdy użytkownik, nie tylko ten posiadający konto biblioteczne. Przed wyborem e-usługi informacyjnej zastanawiano się nad jej formą. W tym celu przejrano strony internetowe innych bibliotek akademickich, próbując znaleźć najlepsze rozwiązanie. Analizując usługi informacyjne w polskich bibliotekach akademickich zaobserwowano podobne rozwiązania typu: pytanie–odpowiedź. Co zdecydowało, że nie skorzystano z tych bezpłatnych usług? Przede wszystkim brak jednoznacznej wizualizacji wyróżniającej usługi i duże trudności z ich odszukaniem na stronie bibliotek. Wybrano platformę *Zapytaj bibliotekarza*, ponieważ oprócz przejrzystej wizualizacji i spersonalizowania usługi, wartością dodaną są pozyskane tą drogą pytania, które poddane analizie mogą wyeliminować ewentualne błędy, uchybienia, a tym samym doprowadzić do bardziej skutecznej działalności infor-

macyjnej. Te informacje bibliotekarze mogą również wykorzystywać w działaniach praktycznych i przekształcać w kapitał intelektualny [12]. Pozyskana w ten sposób informacja, odpowiednio przetwarzana i zarządzana, umożliwia generowanie wiedzy. Wiedza z kolei to nic innego jak umiejętne wykorzystanie informacji w działaniu praktycznym. Trzeba podkreślić, że informacja, która jest źródłem wiedzy, nie zmienia się w nią automatycznie. Do przekształcenia informacji w wiedzę organizacyjną wymagane jest umysłowe zaangażowanie człowieka (pracownika wiedzy), budowanie relacji pomiędzy członkami organizacji, zaangażowanie, doskonalenie sposobów komunikowania się, kreowanie sprzyjającej kultury organizacyjnej oraz tworzenie strategii informacyjnej [11].

Jak twierdzi Barbara Sosińska-Kalata zarządzanie informacją oznacza: zarządzanie systemami informacyjnymi, informację dla zarządzania, zarządzanie zasobami informacji, zarządzanie rekordami, zarządzanie procesami informacji, a także zarządzanie technologią informacyjną i inne [11]. Z kolei zarządzanie informacją według Wiesława Babika to zespół działań, dzięki którym informacja dociera tam, gdzie powinna – do zainteresowanej osoby lub instytucji [1]. Chun Wei Choo zdefiniował natomiast zarządzanie informacją jako „procesy, które wspomagają aktywność uczenia się organizacji, czyli: rozpoznawanie, identyfikowanie potrzeb informacyjnych, gromadzenie, opracowanie i przechowywanie informacji, rozwój usług i produktów informacyjnych oraz rozpowszechnianie i wykorzystanie informacji” [3].

Biblioteka, poprzez różne kanały, pozyskuje, gromadzi oraz wykorzystuje informacje do swoich celów. Jakże to cele? Bez wątplenia można powiedzieć, że wszystkie działania, jakie podejmowane są w bibliotece, związane są z jej użytkownikami. To z myślą o nich i dla nich wdrożono w BG WAT na przestrzeni kilku ostatnich lat nowe usługi. Zaimplementowano między innymi nowy kanał komunikacyjno-informacyjny, który miał zapewnić użytkownikowi kontakt z dyżurującym bibliotekarzem w przestrzeni wirtualnej. Jest to o tyle istotne, że w dobie społeczeństwa informacyjnego, wiele usług pojawiło się właśnie w tej przestrzeni.

Biblioteka Główna WAT skorzystała z gotowej, sprawdzonej platformy komunikacyjno-informacyjnej, jaką jest *Zapytaj bibliotekarza*. Czym była podyktowana ta decyzja? Redundancja informacji w sieci powoduje, że użytkownik poszukuje coraz to nowych kanałów informacyjnych, również w bibliotece. Chce uzyskać relewantną informację tu i teraz. Przed zakupem usługi należało się zastanowić, czy w bibliotece potrzebny jest kolejny kanał informacyjny? Wcześniej wykorzystywany był e-mail oraz formularz typu pytanie–odpowiedź. Niewątpliwie sam zamysł zakupu związany był z nowymi potrzebami informacyjnymi użytkowników BG WAT, którzy coraz częściej oczekiwali od bibliotekarzy natychmiastowej i wiarygodnej informacji bez względu na

czas i miejsce. Po dokonaniu zakupu platformy, trzeba było zatroszczyć się o to, aby informacja o niej została odpowiednio wyeksponowana. Podjęto decyzję, że pojawi się ona na stronie domowej biblioteki, zaraz po jej wczytaniu (il. 1).

Ilustracja 1. Strona domowa Biblioteki Głównej Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie



Źródło: www.bg.wat.edu.pl.

Celem takiego działania było, aby użytkownik odwiedzając stronę domową biblioteki nie mógł nie zauważyć nowej usługi i zechciał z niej skorzystać. Dodatkowo okno *Zapytaj bibliotekarza* (il. 2) zostało umieszczone na wybranych podstronach www: godziny otwarcia, zasoby i źródła, usługi oraz kontakt. Zabieg ten miał zachęcić użytkowników do korzystania z platformy, bez konieczności powrotu na stronę główną biblioteki.

Ilustracja 2. Okno *Zapytaj bibliotekarza*



Źródło: www.bg.wat.edu.pl.

Czym zatem jest platforma *Zapytaj bibliotekarza* (ang. *Ask a librarian*)? Jest to usługa działająca w chmurze (tzw. *cloud computing*), która umożliwia użytkownikom zadawanie pytań bibliotekarzom za pośrednictwem e-maila, czatu, skype'a lub telefonicznie. Usługa jest dostępna dla użytkowników w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00–19.00. Poza tymi godzinami, użytkownik może skorzystać z usługi, wysyłając e-maila. Bibliotekarze – specjaliści informacji naukowej starają się, aby informacja zwrotna była wiarygodna, kompletna i dostarczona w jak najkrótszym czasie. Z platformy może skorzystać każdy, ponieważ w tym przypadku nie jest wymagana rejestracja w bibliotece.

Zapytaj bibliotekarza działa w oparciu o VRS – virtual reference services, który umożliwia użytkownikom zadawanie pytań bez względu na czas i miejsce oraz uzyskanie szybkiej, profesjonalnej odpowiedzi. Lista najczęściej zadawanych pytań – tzw. FAQ (ang. Frequently Asked Questions) obejmuje podstawowe informacje na temat funkcjonowania biblioteki i ma usprawnić pracę konsultantów bibliotecznych.

W dalszej części artykułu zaprezentowano czteroletnie doświadczenia pracowników Ośrodka Informacji Naukowej Biblioteki Głównej WAT (OIN BG) z użytkowania platformy *Zapytaj bibliotekarza*, z uwzględnieniem statystyk jej wykorzystania przez użytkowników biblioteki.

Ilustracja 3. Platforma *Zapytaj bibliotekarza* – moduł użytkownika – wersja z 2019 r.



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/>.

Do skorzystania z omawianej usługi wystarczy komputer lub smartfon z dostępem do Internetu. Platforma składa się z trzech modułów: użytkownika, konsultanta-bibliotekarza oraz statystyk. Moduł użytkownika jest bardzo intuicyjny i prosty w nawigacji (il. 3). To tutaj użytkownik ma możliwość wybrania jednego z dostępnych kanałów komunikacyjnych, zgodnie z własnym upodobaniem.

Początkowo layout modułu (il. 4) różnił się od tego, który jest użytkowany obecnie. W celu personalizacji modułu wprowadzono motyw rozpoznawczy – charakterystyczny budynek biblioteki i przede wszystkim jej logo (il. 3).

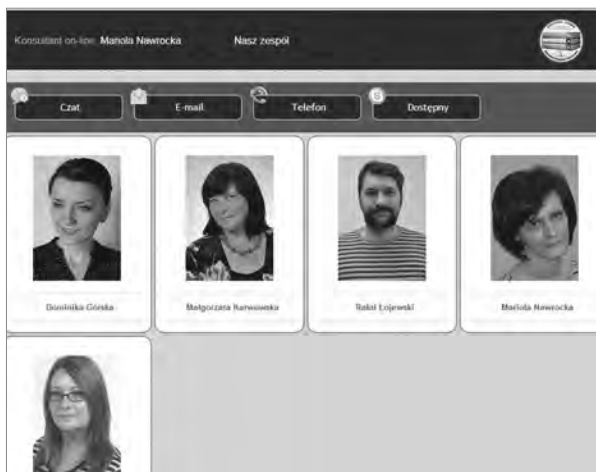
Ilustracja 4. Platforma *Zapytaj bibliotekarza* – moduł użytkownika – wersja z 2014 r.



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/>.

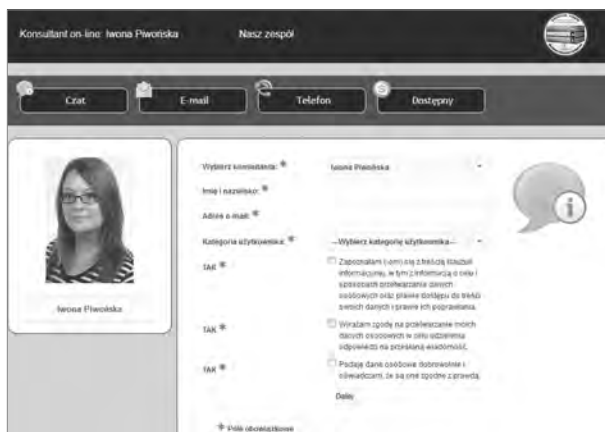
Moduł użytkownika dostarcza podstawowych informacji na temat całego zespołu konsultantów oraz tego, kto pełni w danym czasie dyżur. Poprzez personalizację zespołu (nazwiska oraz zdjęcia konsultantów) użytkownik ma poczucie kontaktu z konkretnym bibliotekarzem (il. 5 i 6).

Ilustracja 5. Platforma *Zapytaj bibliotekarza* – personalizacja zespołu



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/nasz-zespol>.

Ilustracja 6. Platforma *Zapytaj bibliotekarza* – moduł użytkownika



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/czat>.

Moduł konsultanta składa się z panelu dyżurnego, nawigacyjnego oraz operacyjnego (il. 7). W panelu dyżurnego konsultant wybiera opcję online w momencie, kiedy pełni dyżur. Jest wówczas widoczny dla użytkownika. Tutaj też pojawiają się nierozwiązane zgłoszenia, jak również istnieje możliwość dodawania zgłoszeń telefonicznych oraz z komunikatora Skype. W tym panelu można też przeglądać historię zgłoszeń oraz ją analizować.

Ilustracja 7. Platforma *Zapytaj bibliotekarza* – moduł konsultanta



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/librarian/ask/newnotifications>.

Platforma *Zapytaj bibliotekarza* umożliwia archiwizowanie pytań według kategorii przyjętych w bibliotece, a tym samym pozwala na gromadzenie danych statystycznych, które z kolei pozwalają na budowanie bazy najczęściej zadawanych pytań. Taka wiedza może być wykorzystana w tworzeniu strategii informacyjno-promocyjnej biblioteki. Kolejny moduł wchodzący w skład panelu konsultanta to moduł operacyjny, który mieści się w centralnym miejscu. To tutaj pojawiają się, prowadzone na żywo poprzez czat, rozmowy bądź zgłoszenia mailowe.

Moduł statystyczny umożliwia gromadzenie pytań kierowanych do bibliotekarzy poprzez platformę *Zapytaj bibliotekarza*. Ewidencjonowana jest tu zarówno liczba zgłoszeń, jak i ich treść (il. 8). Dane można segregować według konsultantów, kategorii pytań, rodzaju kanałów komunikacyjnych. Tak zebrane informacje, odpowiednio przeanalizowane, pomogą wyeliminować ewentualne niedociągnięcia w działalności biblioteki.

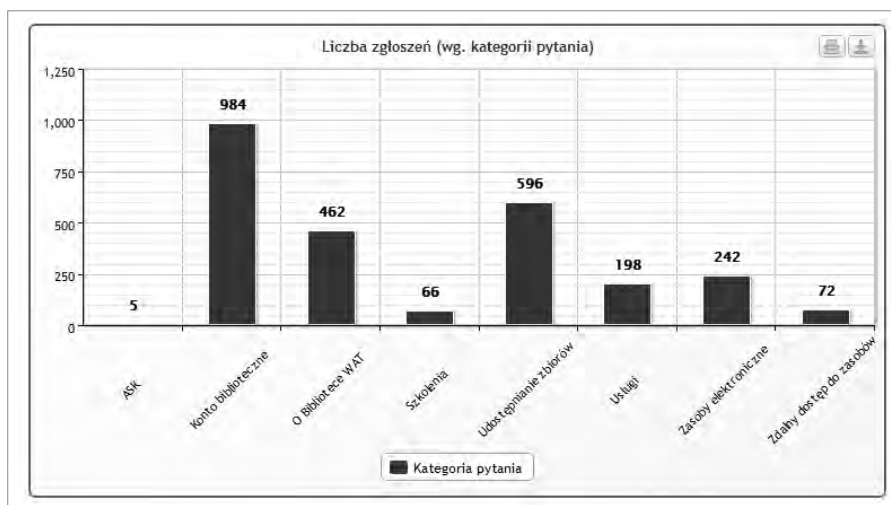
Ilustracja 8. Platforma *Zapytaj bibliotekarza* – moduł statystyczny



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/librarian/statistics/general>.

Analiza statystyczna wykorzystania platformy *Zapytaj bibliotekarza* w BG WAT obejmuje okres od 5 listopada 2014 r. do 1 kwietnia 2019 r. W tym czasie użytkownicy zgłosili 2977 zapytań. Najwięcej, bo aż 2270, zgłoszeń odbyło się drogą tradycyjną – poprzez telefon. Jednak, coraz częściej użytkownicy wybierają też nowy sposób komunikowania. Poprzez czat zgłoszono 454 zapytania, czyli o 203 więcej niż poprzez e-mail (il. 9). Niestety, jak do tej pory, w ogóle nie jest wykorzystywany Skype, pomimo iż w przeciwieństwie do telefonów jest to usługa bezpłatna. Być może przyczyną takiej sytuacji jest potrzeba zainstalowania odpowiedniego oprogramowania. Analizując pytania zgłoszone przez użytkowników – najczęściej (979) dotyczyło konta bibliotecznego oraz udostępniania zbiorów (594) (il. 9).

Ilustracja 9. Liczba zgłoszeń według kategorii pytania



Źródło: <http://asklib.wat.edu.pl/librarian/statistics/general>.

Jak zostało wspomniane, platforma *Zapytaj bibliotekarza* umożliwia archiwizowanie e-maili oraz zgłoszeń telefonicznych. Jest to ogromna zaleta, gdyż do tej pory, zapytania obsługiwane na bieżąco nie były poddawane analizie. Niewątpliwie jest to cenne źródło informacji, które, odpowiednio wykorzystane, pozwoli wprowadzać pozytywne zmiany w kompleksowej działalności biblioteki.

Omawiając usługę nie sposób nie wspomnieć o bibliotekarzach, którzy musieli w 2014 r. sprostać nowemu wyzwaniu. Z perspektywy ponad czterech lat zaobserwowano, że zachowania informacyjne użytkowników bibliotek ciągle ewoluują. Bibliotekarze, aby sprostać ich oczekiwaniom, muszą nieustannie podnosić swoje kompetencje doksztalając się.

Stowarzyszenie The Reference and User Services Association [6] określa kompetencje zawodowe bibliotekarzy zajmujących się obsługą użytkowników poprzez usługi elektroniczne. Jednym z ważnych elementów tych kompetencji jest promocja i wskazywanie wartości elektronicznych usług bibliotecznych (pkt. 5E). Bibliotekarz zajmujący się usługą elektroniczną ma przede wszystkim:

1. Współpracować z docelowym użytkownikiem, kontaktując się z nim za pomocą najbardziej odpowiednich narzędzi i źródeł.
2. Używać narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych przez odbiorców docelowych.
3. Rozwijać i utrzymywać relacje między różnymi użytkownikami.

Warto tutaj podkreślić, że to właśnie bibliotekarz jest bardzo ważnym „składnikiem” biblioteki. To od jego profesjonalizmu, zaangażowania i gotowości samokształcenia, w dużej mierze zależy jej wizerunek. To bibliotekarze budują markę swoich instytucji. Często to od nich zależy też, czy dany użytkownik odwiedzi ich bibliotekę po raz kolejny, czy może znajdzie bardziej przyjazne miejsce. Warto podkreślić, że „sam system informacyjny jest nieskuteczny, jeśli pracownicy nie rozumieją znaczenia otrzymanej informacji, a także nie chcą, bądź nie mogą, dzielić się informacją i wiedzą z innymi” [11, s. 175].

Konsultanci dbają o to, aby informacja zwrotna dostarczona została w możliwie jak najkrótszym czasie. Ważna jest również merytoryczna jakość samej odpowiedzi. Patrząc na pracę konsultantów od strony użytkownika wydaje się ona prosta i szybka. Jednak czy taka jest w rzeczywistości? Praca konsultanta bibliotecznego, jeżeli chce on spełnić kryteria rzetelności i szybkości dostarczanej informacji, wymaga ogromnej wiedzy, profesjonalizmu, skupienia i refleksu. Informacja przekazywana chociażby poprzez czat jest informacją tekstową. Nie ma tutaj czasu na zastanawianie się nad poprawnością językową czy formą grzecznościową. Musi być bowiem sformułowana szybko, zwięźle, ale też i zrozumiale, oczywiście z zachowaniem odpowiednich form. Informacja ma ułatwić użytkownikowi korzystanie z biblioteki, a także zachęcić do skorzystania z usługi kolejny raz.

Zespół konsultantów powołany do realizowania usługi *Zapytaj bibliotekarza* został przeszkolony i praktycznie nieustannie optymalizuje oraz podnosi swoje kompetencje. Musi być doskonale zorientowany nie tylko w zakresie funkcjonowania swojego działu, ale przede wszystkim powinien mieć aktualną wiedzę na temat działalności całej biblioteki. Konsultanci powinni oferować wysoką jakość tej usługi, ponieważ to głównie od nich zależy, czy dany użytkownik uzyska wiarygodną, pełną i szybką informację. Sarah Anne Murphy kompetencje konsultanta określiła w następujący sposób:

- powinien posiadać szeroką wiedzę z zakresu bibliotekoznawstwa,
- powinien nieustannie podnosić swoje kompetencje,
- powinien być otwarty na nowe wyzwania oraz nowe technologie,
- powinien potrafić zaspokajać potrzeby informacyjne użytkowników [8].

Jak zatem można określić cechy bibliotekarza-konsultanta, którymi powinien się on odznaczać podczas pełnionego dyżuru? Bez wątplenia osoba taka powinna posiadać umiejętność formułowania odpowiedzi na różne zapytania w sposób poprawny językowo, ale też zrozumiały i zwięzły. Drugim ważnym elementem, od którego zależy zadowolenie użytkowników, jest szybkość odpowiedzi na zadane zapytanie. Przyjęto, że czas reakcji (odpowiedzi) na zadane pytanie poprzez czat, e-maila czy Skype’a nie powinien przekraczać trzech minut. Ponieważ osoby obsługujące aplikację *Zapytaj*

bibliotekarza jednocześnie pełnią dyżur w Ośrodku Informacji Naukowej, często muszą w błyskawiczny sposób ocenić sytuację i podjąć decyzję, czy najpierw udzielić informacji poprzez czat, czy odebrać telefon, a może udzielić informacji użytkownikowi, który oczekuje na nią w Ośrodku. Bibliotekarz-konsultant poza wyżej wymienionymi cechami powinien wykazywać się opanowaniem w kontakcie z osobami agresywnymi i roszczeniowymi, kulturą osobistą oraz wrażliwością na potrzeby użytkowników.

Niewątpliwie usługa, która została wdrożona i zakupiona z myślą o użytkownikach Biblioteki Głównej WAT spełnia swoją rolę i cieszy się ich zainteresowaniem. Dzięki niej użytkownicy mają ułatwiony szybki dostęp do informacji bibliotecznej (naukowej) poprzez konsultację z bibliotekarzem w czasie rzeczywistym. W czasach dominacji Internetu jest to niezwykle wygodna i efektywna forma kontaktu użytkownika z biblioteką.

Cztery lata pracy z usługą *Zapytaj bibliotekarza* w BG WAT dowiodło, że zwiększone zapotrzebowanie na tego typu kanał informacyjno-komunikacyjny następuje na początku roku akademickiego. Zwłaszcza studenci pierwszego roku, bezpośrednio po szkoleniu bibliotecznym, korzystają z pomocy konsultantów podczas logowania do swoich kont bibliotecznych. W przypadku założenia konta czy odbioru książek, użytkownik musi zgłosić się do biblioteki osobiście.

Współczesny użytkownik stawia przed biblioteką duże wymagania, oczekuje wysokiej jakości usług, zarówno tych tradycyjnych, jak i poprzez nowoczesne kanały komunikacyjne. Biblioteka Główna WAT wychodzi naprzeciw tym oczekiwaniom oferując dwukanałowe formy kontaktu i przekazywanie za ich pomocą informacji na wysokim poziomie merytorycznym (wyczerpującej informacji zwrotnej). Wysoka jakość udzielanych informacji i empatyczne podejście do rozwiązywania problemów mają korzystny wpływ na kształtowanie pozytywnego wizerunku Biblioteki w ramach uczelni oraz w środowisku akademickim.

Bibliografia

1. Babik Wiesław: *Informacja naukowa jako przedmiot zarządzania*. W: Pietruch-Reizes Diana (red): *Zarządzanie informacją w nauce*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2008, s. 33–50. ISBN 978-83-226-1755-7.
2. Bródka Małgorzata: *Biblioteka akademicka i relacje nadawczo-odbiorcze: uwarunkowania procesów komunikacyjnych w społeczeństwie informacyjnym*. „Folia Toruniensia”. 2017, nr 17, s. 197–198. ISSN 1641-3792.
3. Choo Chun Wei: *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment*. Medford: ASIST, 2002. ISBN 1-57387-125-7.

4. Gogołek Włodzimierz: *Komunikacja sieciowa. Uwarunkowania, kategorie i paradoksy*. Warszawa: ASPRA-JR, 2010. ISBN 978-83-7545-131-3.
5. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* [Dokument elektroniczny]. 2017. Tryb dostępu: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Stan z dnia 15.04.2019.
6. Huling Nancy, Dallas Larayne J., Kinder Robin, Whitlatch Jo Bell, Woodard Beth: *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians Task Force, chair, Approved by the RUSA Board of Directors* [Dokument elektroniczny]. 2017. Tryb dostępu: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>. Stan z dnia 15.04.2019.
7. Janes Joseph, Carter David, Memmott Patricia: *Digital reference services in academic libraries*. „Reference & User Services Quarterly”. 1999, nr 2, s. 145–150. ISSN 1094-9054.
8. Murphy Sarah Anne: *The Librarian as Information Consultant: Transforming Reference for the Information Age*. Chicago: ALA Editions, 2011. ISBN 978-0-8389-1086-3.
9. PN EN ISO 2789: 2016. *Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna*.
10. *Raport strategiczny: Internet 2017/2018* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://iab.org.pl/aktualnosci/raport-social-media>. Stan z dnia 15.04.2019.
11. Sosińska-Kalata Barbara, Chuchro Ewa, Luterek Mariusz (red.): *Nauka o informacji w okresie zmian*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2013. ISBN 978-83-61464-63-1.
12. Wojciechowska Maja: *Zarządzanie wiedzą i informacją w placówkach bibliotecznych i ośrodkach informacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej”. 2006, nr 1, s. 42–50. ISSN 0030-6282.